OCMW GENT

CONTACTPERSOON: Ibrahim Laaroussi – ibrahim.laaroussi@ocmw.gent

DOELSTELLING MODULE:

Via deze module krijgen nieuwe begunstigden bij het OCMW op een laagdrempelige manier informatie over de rechten en plichten van de OCMW-cliënten. Deze inleidende sessie komt tegemoet aan een algemene vraag binnen het OCMW naar meer heldere communicatie rond dit thema voor de anderstalige cliënten.

Deelnemers die onvoldoende Nederlands begrijpen en spreken om deze introductie in het Nederlands te begrijpen, krijgen deze vorming in hun moedertaal of contacttaal, waarvoor er afzonderlijke taalgroepen worden gevormd met elk een sociaal tolk. Het doel van deze module is dat de nieuwe anderstalige steuntrekkers bij het OCMW Gent zo veel mogelijk informatie over hun rechten en plichten écht begrijpen.

DOELGROEP:

- ★ Leeftijdscategorie: ***volwassenen*** *– jongeren – ouderen*
- ★ Opleidingsniveau: ***laaggeschoold – middengeschoold - hooggeschoold***
- ★ Taalniveau: ***analfabeet – beginner*** *– gevorderd*
- ★ Nationaliteit: *EU –* ***niet-EU*** *- andere*
- ★ Gender: *vrouw – man –* ***mix***
- ★ Lichamelijke conditie: *beperkt –* ***normaal*** *– sterk*

Alle nieuwe steuntrekkers volgen bij OCMW Gent een introductievorming rond rechten en plichten. Alle anderstalige steuntrekkers, ongeacht hun opleidingsniveau, volgen de module GO om dezelfde informatie te krijgen over hun rechten en plichten bij het OCMW.

SOORT MODULE: *individueel –* ***groep***

COMPETENTIES: *Welke competenties van de deelnemers worden versterkt?*

- ★ Kennis over de samenleving is groter
- ★ Rechten en plichten begrijpen – responsabilisering “integratie komt van twee kanten”
- ★ Zelfredzaamheid verhogen

WERKWIJZE :

De werkwijze is zeer interactief en de groepswerkers proberen steeds te vertrekken vanuit de eigen ervaringen van de deelnemers. Er zijn steeds sociaal tolken aanwezig per taalgroep om ervoor te zorgen dat de deelnemers zo veel mogelijk informatie begrijpen en onthouden.

De groepswerkers werken steeds in duo en spreken in het Nederlands en de sociaal tolken vertalen – iedereen heeft zijn functie:

1) Wijkwerker: "specialist nieuwkomers", dus niet per se de wijkwerker van de aanwezige cliënten, maar kan wel alle vragen rond wijkwerk en maatschappelijke assistentie beantwoorden. Ook als er individuele vragen oppoppen, kan de wijkwerker zeggen dat hij/zij de vragen na de sessie kan bekijken.
2) Interculturele bemiddelaar: geeft duiding bij vragen rond culturele of historische verschillen, brengt verbinding via eigen migratieverhaal
3) Sociaal tolken: meestal komen dezelfde tolken naar de Go-sessies. Ze mogen niet "robottolken" want het is belangrijk dat de manier van tolken aangepast is aan de context van het OCMW: de informatie moet namelijk juist overkomen bij de doelgroep. De sociaal tolken moeten zo veel mogelijk in de taal/stijl van de doelgroep spreken zodat ze alles goed begrijpen én aanvaarden (juiste toon en woordenschat per doelgroep). Als er geen tolk is voor een taal, wordt er in het Engels vertaald (bv. voor Somalisch, Tibetaans, Urdu, Punjabi). Het is voor die talen zeer moeilijk om een tolk te vinden, waardoor de interactie met die taalgroepen moeizamer verloopt.

INHOUD MODULE:

De module bestaat uit een vaste structuur:

1) Uitdelen van de checklist
2) Kennismakingsmoment
3) Interactieve uitleg over de sociale zekerheid in België
4) Uitleg over het bestaande sociaal-culturele netwerk in Gent

1. De Checklist

De infosessie begint met het uitdelen en overlopen van **een checklist opgesteld in het Nederlands**. Per thema staan er de rechten en plichten van de OCMW-cliënten opgesomd (bv. Uitpas Gent, recht op tussenkomst sportabonnement, etc.). Alles wat op deze checklist staat, wordt in groep besproken. De mensen kunnen dan tijdens de dag aanduiden welk recht en welke extra ondersteuning ze interessant vinden en ze kunnen de checklist daarna bespreken met hun maatschappelijk assistent.

Het team werkt eraan om de checklist ook in andere talen dan het Nederlands te kunnen aanbieden.

2. Het kennismakingsmoment

Na de uitleg over de checklist volgt een kennismakingsmoment via het **"migratieverhaal"**:

1) Om het vertrouwen te winnen van de groep, neemt de interculturele bemiddelaar de tijd om wat te vertellen over zichzelf en zijn/haar eigen migratieachtergrond (van zichzelf of dat van de (groot)ouders). Door dit te doen zorgt de interculturele bemiddelaar dat de deelnemers tijdens de interactieve oefeningen ook iets over hun eigen migratieverhaal willen delen. De wijkwerker neemt ook het woord en vertelt kort zijn eigen levensverhaal.
2) Daarna volgt een groepsgesprek. De interculturele bemiddelaar benadrukt dat "iedereen wel van ergens komt en vandaag terechtgekomen is in Gent" en nodigt hiermee de deelnemers uit om iets te vertellen over zichzelf.
   - ☝ Dit gedeelte duurt wel even omdat er meerdere taalgroepen aanwezig zijn. Elke deelnemer mag kiezen om zijn verhaal in het Nederlands of in zijn moedertaal te vertellen. Daarna wordt dit telkens vertaald naar de andere talen.

3) Na de kennismaking in groep, volgt de kennismaking met de stad Gent. De interculturele bemiddelaar vertelt kort een beetje over de geschiedenis van Gent en stelt vragen aan de groep. Wie is hier bewust komen wonen? Wie niet? Welke etnische gemeenschappen leven er in Gent? De bemiddelaar haalt er ook wat beelden en cijfers bij.
4) Daarna volgt er een interactieve reflectieoefening die vertrekt vanuit de vraag: "Welke moeilijkheden hebben jullie ervaren op het moment dat jullie in Gent of België zijn toegekomen?". Deze groepsreflectie zorgt voor verbinding. Iedereen kan open spreken in zijn taalgroep over wat hij/zij heeft ervaren.

3. Interactieve uitleg over de sociale zekerheid in België

Op die manier komen de bemiddelaars en de wijkwerkers samen via de interactieve oefening tot **"het rechten en plichten verhaal".** De bemiddelaars en de wijkwerkers leggen uit dat als je een probleem (ziekte, werkloosheid etc.) ervaart in België, je vaak kan terugvallen op de sociale zekerheid en je niet per se afhankelijk bent van je familie of vrienden. De sociale zekerheid is een manier om solidariteit te vinden tussen rijk, arm, jong, oud, werkenden en niet-werkenden. Alleen moet je om een beroep te kunnen doen op die sociale zekerheid er zelf aan hebben bijgedragen. Je moet met andere woorden **"sociale rechten"** op bouwen.

Dit complex begrip wordt helder uitgelegd door te vertrekken vanuit de **eigen ervaring die de deelnemers aan de GO-sessie al hebben gehad met de sociale zekerheid en de sociale diensten in België** via een tweede reflectieoefening. Door stil te staan bij hoe zij steun zouden krijgen in hun land van herkomst en de vergelijking te maken, begrijpen de mensen beter wat er bedoeld wordt met de sociale zekerheid.

Via het verhaal over de sociale rechten, komen de groepswerkers bij **het rechten- en plichtenverhaal op het niveau van het OCMW**.

1) Rechtenverhaal:
   - 👉 Er volgt opnieuw een groepsdiscussie die vertrekt vanuit de vraag: "Wat denk je dat het OCMW voor jou kan betekenen?"
   - 👉 De groepswerkers leggen dan uit wat het OCMW als laatste opvangnet kan bieden per levensdomein. Ze leggen uit waar de deelnemers recht op hebben als cliënt.

2) Plichtenverhaal:
   - ☝ Om recht te hebben op steun, ga je als cliënt ook bepaalde engagementen aan. Dit zijn de plichten die je hebt als je steun krijgt van het OCMW.
   - ☝ De groepswerkers leggen de verschillende soorten contracten uit, zoals het GPMI en overlopen in groep enkele documenten die daarbij horen.
   - ☝ Ze krijgen de boodschap dat ze altijd moeten begrijpen wat ze ondertekenen! Want… getekend is getekend!
   - ☝ Ook zoomen de groepswerkers in op hoe beslissingen worden genomen: wie beslist er wat in het OCMW? Na deze uitleg volgt er vaak meer begrip voor de positie van de maatschappelijk assistent die niet altijd de eindbeslissing kan nemen in dossiers. Er groeit daarna meer vertrouwen in de maatschappelijke assistenten.
   - ☝ De groepswerkers leggen ook uit dat de Nederlandse les en de lessen Maatschappelijke Integratie verplicht zijn. Als je Nederlands kent, opent het deuren

in de verschillende levensdomeinen. Als je geen Nederlandse les volgt, leggen de bemiddelaars uit dat je gesanctioneerd kan worden omdat het een "plicht" is.

4. Het sociaal netwerk

Tot slot krijgen de deelnemers uitleg over de werking van de gezondheidszorg (mutualiteit, wijkgezondheidscentra, waar moeten we naartoe voor de dokter, etc.). Er worden ook foto's meegegeven van de wijkgezondheidscentra, zodat de deelnemers ze in de toekomst kunnen herkennen.

Er wordt ook stilgestaan via een interactieve oefening (Ken je stad!) bij de uitbouw van **een sociaal netwerk** met uitleg over verschillende interessante dienstverleningen (Uitpas in Gent, Pasoa voor sportactiviteiten, etc.). De deelnemers worden daarna uitgenodigd om eventueel contactgegevens uit te wisselen om samen dingen te gaan ontdekken. Aangezien ze elkaars verhaal herkennen en zo snel een band scheppen, delen de meesten graag hun telefoonnummer met elkaar. Doordat de groep 's middags samen gaat eten kunnen ze informeel en spontaan nog bijpraten (ook met de groepswerkers).

OPZET MODULE GO:

- ★ Aantal begeleiders: 2 Interculturele Bemiddelaars en 2 Maatschappelijk werkers + 1 à 4 sociaal tolken
- ★ Duurtijd: 1 dag van 9u15 tot 15u30, tijdens de middag eet de groep samen een broodje
- ★ Frequentie: er worden 3 sessies per maand georganiseerd
- ★ Locatie: OCMW Gent, gebouw dienst activering en werk (MAACT)
- ★ Materiaal: pc, beamer, bord of flipcharts

KOSTEN:

- ★ Kostprijs materiaal: sociaal tolken is een grote kost + broodjes
- ★ Soort financiering: *eigen middelen – subsidie - **beide** (Welke bron en welke voorwaarden werden opgelegd?)*

Voor deze module krijgt het OCMW van Gent een subsidie vanuit het Europees Fonds voor Asiel, Migratie en Integratie van de Europese Unie. Deze subsidie dekt 75% van de personeelskosten van één interculturele bemiddelaar. De POD Maatschappelijk Integratie subsidieert daarbovenop 15% van de personeelskosten, de overige 10% personeelskosten worden betaald door het OCMW Gent.

De broodjes en de kosten voor de sociaal tolken en de loonkost van de andere interculturele bemiddelaars worden met eigen middelen betaald.

SITUERING MODULE: *Van welk groter geheel maakt de activiteit deel uit? Waar is het een onderdeel van? (bv. onderdeel van een module)*

De GO-sessie maakt deel uit van een bredere dienstverlening voor nieuwkomers aangeboden door het OCMW van Gent. Deze dienstverlening is deels opgenomen in het AMIF-project Interactief.

OORSPRONG INSPIRATIE: ***terrein*** *– wetenschap*

GO – GEMEENSCHAPPELIJK ONTHAAL ANDERSTALIGEN

3-7-2020

Het OCMW van Gent ontving signalen dat nieuwe anderstalige steuntrekkers niet altijd over de juiste of volledige informatie beschikten over hun rechten en plichten als OCMW-cliënt. Door de beperkte tijd die maatschappelijk werkers vandaag kunnen besteden aan een cliënt gaat er soms veel informatie verloren of kunnen ze niet alle informatie meegeven.

Om tegemoet te komen aan de noden van deze anderstalige doelgroep heeft het OCMW een aparte introductiesessie ontworpen waar er aandacht is voor de manier waarop de informatie wordt overgebracht (eenvoudig Nederlands, sociaal tolken), maar ook voor de culturele verschillen die de nieuwe cliënten ervaren in de manier waarop de sociale dienstverlening in België is georganiseerd (werking sociale zekerheidssysteem, rol OCMW).

VISIE ACHTER MODULE: *Op welke uitgangspunten is de activiteit gebaseerd? Hoe kijk je naar de doelgroep of de activiteit? Wat is er belangrijk voor het OCMW bij de uitvoering van de activiteit?*

De GO-sessie vertrekt vanuit de vaststelling dat mensen die toekomen in een nieuw land vooral in het begin nood hebben aan juiste informatie over het reilen en zeilen in de nieuwe samenleving waar ze deel van uitmaken. Die **juiste informatie** moeten ze **niet alleen krijgen, maar ook begrijpen**. Dat is cruciaal voor hun integratieproces en werkt zelfs heel motiverend. Via de GO-sessies kunnen we vermijden dat de mensen niet geïnformeerd zijn.

We geloven dat deze ene sessie voor deze doelgroep een wereld van verschil kan maken. De checklist die gegeven wordt aan het begin van de GO-sessie wordt iets waar de anderstalige cliënten zich aan kunnen vasthouden, het geeft hen richting en dat is van onschatbare waarde.

KRITISCHE SUCCESFACTOREN: *Wat moet er zeker aanwezig zijn voor een goede uitvoering? Aan welke eisen moet de activiteit zeker voldoen?*

1) Je moet je doelgroep kennen en zelf ook appreciëren. Je moet een warm hart hebben voor de doelgroep. Dat brengt meteen een zekere verbinding tot stand.
2) Je moet goed weten hoe het sociale zekerheidssysteem in België werkt en het rechten- en plichtenverhaal binnen de OCMW-werking kennen.
3) Je moet in groep kunnen werken, interactie creëren met de groep.
4) Je moet ervaring hebben met werken met tolken: duidelijk praten, gestructureerd praten, tijd tussen twee zinnen laten (geen hele slide laten vertalen), stukje per stukje laten tolken.
5) Je moet in duo kunnen werken (houd de aandacht scherp en laat toe om spreekmomenten af te wisselen).

EVALUATIE DEELNEMERS: *Hoe worden de deelnemers geëvalueerd?*

Binnen GO worden de deelnemers niet geëvalueerd omdat de interculturele bemiddelaars geen doorwijsfunctie hebben. De maatschappelijke werkers kunnen de mensen wel doorverwijzen.

EVALUATIE MODULE: *Hoe wordt de activiteit zelf geëvalueerd? Geven de deelnemers feedback?*

Op het einde van de dag geven de deelnemers feedback via een groepsdiscussie. De meesten geven aan dat ze deze sessie veel eerder hadden willen volgen. Sommigen volgen deze sessie pas als ze al een tijdje in Gent vertoeven. De samenwerking met de maatschappelijk werkers is daarom cruciaal. Zij verwijzen namelijk de anderstalige cliënten door naar de infosessie.

SAMENWERKINGEN:

- ★ Partner 1: intern OCMW – Wijkwerk – dienst Financiële en thematische hulpverlening – samenwerking voor organisatie van de Go-sessies – maandelijks
- ★ Partner 2: AGII – Vlaams Agentschap voor Inburgering en Integratie – opleiding en certificering van sociaal tolken
- ★ Partner 3: IN-Gent: plaatselijk Agentschap voor Inburgering en Integratie – afstemming Maatschappelijke Oriëntatie – 1x per jaar