



Recente projecten van de Interculturele Bemiddelaars (ICB's)

Nieuwe projecten - update 2014

<p>1. Psychologische problemen bij klanten</p>	<p>Er werd een onderzoek uitgevoerd naar de psychologische problemen bij klanten, het soort begeleiding waar deze klanten binnen OCMW Antwerpen beroep op kunnen doen en de noden van zowel de klanten als de OCMW-medewerkers om deze begeleiding goed te kunnen laten verlopen.</p> <p>Er werden 118 medewerkers bevraagd door middel van een enquête en 6 door middel van een diepte-interview. Uit de resultaten bleek dat de OCMW-medewerkers regelmatig in contact komen met klanten met psychische problemen, maar weinig kennis hebben over de ziektebeelden en te weinig vertrouwen hebben in hun handelen tegenover deze doelgroep.</p> <p>Er wordt gezocht naar een goede manier om het zelfvertrouwen en de expertise van de medewerkers te verhogen, onder andere door middel van vormingen en grotere bekendmaking van de ondersteunende diensten.</p>
<p>2. Groepswerking</p>	<ul style="list-style-type: none">• Inventariseren groepswerkingen & opstarten werkgroep• Doelstelling: Aanbod aan groepswerkingen in kaart brengen & uitwisseling tussen groepswerkers stimuleren• Start: augustus 2014• Resultaat:<ul style="list-style-type: none">- Een inventaris met alle actieve groepswerkingen binnen OCMW Antwerpen vind je hier.- De nieuwe werkgroep vindt plaats om de 8 weken. De werkgroep wordt voorgezeten door een ICB. Eerste resultaten: de (her)lancering van een vormingskalender (aanbod groepswerkingen) en het bundelen van praktische info en methodieken in een centrale map op de G-schijf.

<p>3. Jongeren</p>	<p>In april 2014 werd een vooronderzoek gevoerd om de problematiek rond jongeren die een leefloon krijgen bij OCMW Antwerpen te verkennen. Hierbij werden er 10 maatschappelijk werkers geïnterviewd waarvan 1 arbeidsbegeleider en 1 intaker. Daarnaast werden er 10 klanten bevraagd door middel van een schriftelijke vragenlijst.</p> <p>In september 2014 werd het vervolgonderzoek afgerond. 95 maatschappelijk werkers leverden een bijdrage aan dit onderzoek. Daarnaast werden er 20 OCMW-klanten van 18 tot en met 25 jaar bevraagd door middel van een enquête. Ten slotte werden er ook hulpverleners van zowel binnen als buiten OCMW Antwerpen betrokken in het onderzoek. Er werd een werkbezoek afgelegd aan de jongerenwerking van OCMW Gent ter inspiratie.</p> <p>De resultaten van het onderzoek werden besproken op het DIRCOM en op de trefdag over kinderarmoede. Na positieve reactie van de voorzitter, werd een projectvoorstel gedaan om een jongerenwerking op te richten binnen OCMW Antwerpen.</p>
--------------------	--

<p>4. Budgetbeheer</p> <p>4.1 Brieven</p> <p>4.2 Budgetbeheer werking</p>	<p>De dienst Budgetbeheer heeft recent een reorganisatie ondergaan. Zij zijn afgesplitst van de dienst Schuldbemiddeling en de medewerkers hebben zich verspreid in de verschillende centrale centra. Dit zou het contact met de klant moeten vergemakkelijken en de hulpverlening efficiënter moeten laten verlopen. De nieuwe werking heeft echter nog een paar schoonheidsfoutjes. Het team ICB is hierbij betrokken om op vraag van Ingrid Sterckx mee na te denken over het optimaliseren van de dienst Budgetbeheer.</p> <p>Brieven</p> <p>De dienst Budgetbeheer gebruikt een aantal brieven om schuldeisers en deurwaarders aan te schrijven in verband met klanten, bijvoorbeeld om een overzicht van schulden op te vragen. Er bestaan op dit moment geen standaardmacro's, waardoor elke budgetbeheerder zijn eigen versie gebruikt. Om fouten te vermijden, worden er in samenwerking met de dienst Budgetbeheer en de Juridische Dienst standaardbrieven opgesteld.</p> <p>Budgetbeheer werking</p> <p>In overleg met de maatschappelijk werkers BB wordt er een helder overzicht gemaakt van de huidige werking van BB. Er wordt gepolst naar de noden en de mogelijkheden binnen deze dienst. Nadien zullen er werkbezoeken plaatsvinden naar andere OCMW's die zelf succesvolle budgetbeheer werkingen hebben.</p> <p>Een aantal nieuwe opties worden onderzocht, zoals onder andere de BB Light (waar de klant zelf een deel van de financiën blijft beheren) en de BB proefperiode (waar de klant gedurende 1-3 maanden kan uittesten of BB voor hem/haar past.</p> <p>Dit alles wordt in een adviesverslag gegoten en aan de dienst BB gepresenteerd.</p>
---	--

5. Brochure Jongeren	Veel jongeren die een aanvraag doen voor een leefloon bij OCMW Antwerpen zijn bezig met stappen te zetten om zelfstandig te wonen. Daar komt veel bij te kijken. Om de jongeren een handje te helpen zijn we bezig met het opstellen van een brochure met handige tips en weetjes op verschillende levensdomeinen: wonen, werken, gezondheid, onderwijs, opvoeding, relaties en seksualiteit, enz.
6. Infosessie Schuldhulpverlening	Ontwikkelen van een vorming voor nieuwe klanten (zie boven), specifiek voor de klanten van de dienst collectieve schuldenregeling. De vorming wordt in samenwerking met maatschappelijk werker Ingrid Van der Beken ontwikkeld en zal gegeven worden door team ICB.
7. Selfbanking	In samenwerking met de dienst communicatie en Annick Simons (vorming budgetbeheer) wordt een infofiche voor klanten ontwikkeld rond selfbanking. In afzonderlijke fiches wordt stap voor stap (met behulp van foto's) uitgelegd hoe je met een selfbanking automaat aan de slag gaat. Volgende thema's komen aan bod: saldo raadplegen, geld afhalen, geld storten, geld overschrijven en rekeningafschriften raadplegen).
8. Homebanking	Onderzoek naar de mogelijkheden om de klant zijn rekeningafschriften online te raadplegen via homebanking tijdens het intakegesprek.
9. Stressreductie met IFG	De dienst IFG is een project aan het uitwerken rond stressreductie bij OCMW-klanten. Een ICB ondersteunt dit project en geeft advies, bijvoorbeeld gebaseerd op het onderzoek rond psychische problemen.
10. Workshop schoolrekeningen	Er moet een presentatie gemaakt worden om te presenteren in Lissabon in juli 2015. OCMW Antwerpen stelt daar op een internationaal congres voor hoe zij in samenwerking met Antwerpse scholen werken rond onbetaalde schoolrekeningen.

11. Toekomstoriëntatie	De8 organiseert een 3daagse vorming rond toekomstoriëntatie voor mensen zonder wettig verblijf. Tijdens de vorming worden de 4 keuzemogelijkheden besproken (papieren krijgen, naar een ander land gaan, terugkeren naar huis of blijven zonder papieren). Hierbij wordt uitvoerig stilgestaan bij de deelnemer zijn verwachtingen en toekomstplannen. Het voorstel is om een dergelijke vorming aan te bieden voor de klanten van SC Plein.
12. Materiaal van intranet	<p>Het doel van het project is het in kaart brengen van bestaande instrumenten die ter beschikking worden gesteld van maatschappelijk werkers om hen te ondersteunen bij de begeleiding van hun klanten.</p> <p>Wat wordt er van ons verwacht?</p> <ul style="list-style-type: none"> • De verschillende instrumenten beschikbaar op het intranet in kaart brengen. • Informele bevraging van de maatschappelijk werkers: <ul style="list-style-type: none"> o Welke instrumenten zijn gekend? o Welke instrumenten worden gebruikt en waarom? o Welke instrumenten worden niet gebruikt en waarom? o Wat is er goed en wat is er minder goed aan de instrumenten? o Aan welke instrumenten is er nood?
13. Budgetbeurs voor jongeren	Project geleid door Bart Fret (diensthoofd schuldhulpverlening). Info volgt nog (contact opgenomen op 02/02).
14. Vorming voor begeleidingstehuis	Regelmatig krijgen we signalen dat jongeren uit instellingen in de bijzondere jeugdzorg een vertekend beeld hebben van het OCMW. Zij weten niet waar ze recht op hebben en wat de voorwaarden zijn en daarop worden er allerlei verhalen verspreid die een verkeerde boodschap overbrengen. Om dit tegen te gaan, zullen de ICB's een vorming organiseren die zij aanbieden aan alle instellingen in de bijzondere jeugdzorg waar tieners verblijven.