

24 2015_RMW_00301 **Inspraak & participatie - Invulling inspraak & participatie bij OCMW Antwerpen - RMW_20150430 - Kennisneming**

Auteur

Erwin Van de Mosselaer

Beknopte samenvatting

Als OCMW is het onze opdracht om een laagdrempelige dienstverlening aan te bieden aan onze klanten. Belangrijk hierbij is dat getoetst wordt of het OCMW aanbod aan de reële noden van onze klanten beantwoordt.

De wijze waarop een OCMW deze wettelijke opdracht invult, is vrij. Binnen OCMW Antwerpen wordt een 3-sporenbeleid gevolgd zodat er aandacht is voor inspraak & participatie op:

- 1. beleidsniveau*
- 2. organisatieniveau*
- 3. individueel hulpverleningsniveau.*

Deze nota biedt een stand van zaken omtrent de actuele invulling door OCMW Antwerpen.

Motivering

Gekoppelde besluiten

- 2014_MCOM_01017 - Inspraak & participatie - Invulling inspraak & participatie - MCOM_20141028 - Kennisneming

Aanleiding en context

Als OCMW is het onze opdracht om een laagdrempelige dienstverlening aan te bieden aan onze klanten. Belangrijk hierbij is dat getoetst wordt of het OCMW aanbod aan de reële noden van onze klanten beantwoordt. Het besef van het nut van dergelijke toetsing leeft reeds jaren binnen OCMW Antwerpen en resulteerde enerzijds in een frequente dialoog met verenigingen waar armen het woord nemen en anderzijds in het werken met inspraakgroepen.

Juridische grond

Het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn en houdende diverse bepalingen betreffende het personeel, de financiën en de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, art. 205: “De raad voor maatschappelijk welzijn neemt initiatieven om de betrokkenheid en de inspraak van de burgers of van de doelgroepen te verzekeren bij de beleidsvoorbereiding, bij de uitwerking van de dienstverlening van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn en bij de evaluatie ervan.”

Regelgeving: bevoegdheid

Deze nota wordt ter kennisgeving op de Raadszitting gebracht.

Argumentatie

Met het oog op zowel het rationeel besteden van de beschikbare middelen, als het optimaliseren van de reële inspraak & participatie wordt de dialoog versterkt met “organisaties waar armen het woord nemen” en/of die opkomen voor hun belangen. Verder wil het OCMW in haar dienstverlening meer nog dan vroeger de individuele contacten benutten om de beleving van de geboden hulpverlening te toetsen.

Qua groepsbevragingen stappen we af van het werken met steeds dezelfde groepen van respondenten en richten we ons naar het vormen van ad hoc groepen per thema, waardoor de relevantie toeneemt voor zowel de deelnemers als het OCMW.

Op het Mancom van 28/10/2014 werd deze koerswijziging goedgekeurd waardoor de afzonderlijke dienst “Inspraak & participatie” ophield te bestaan. Vanuit een regiefunctie Inspraak & Participatie zal het departement ACSI wel een trekkersrol blijven opnemen ter realisatie van de gewenste verdieping van het 3-sporenbeleid.

De volgende concrete stappen werden reeds gezet:

A. Met ingang van dit jaar worden jaarlijks een drietal thematische tevredenheidsenquêtes aan onze klanten aangeboden.

Voor 2015 zijn tevredenheidsmetingen over volgende thema's voorzien:

- bevraging efficiëntie sollicitatietraining (februari – april 2015)
- ondersteuning wijkmaatschappelijk werkers bij scharniermomenten voor klanten met kinderen (in september 2015)
- tussenkomsten toelagen vrijetijdsparticipatie en kinderarmoedefonds (in november 2015)

B. Thematische ad hoc groepen worden als inspraakinitiatief georganiseerd. Deze inspraakgroepen worden samengesteld uit klanten van de departementen MI en ACSI én deelnemers uit “verenigingen waar armen het woord nemen” (“vwawn”) en/of organisaties die opkomen voor de belangen van mensen in armoede. Het opzet is hierbij om gedurende een drietal bijeenkomsten rechtstreekse inspraak m.b.t. een specifiek thema te realiseren. In functie van dat thema (bijv.: financiële steun, werkervaring, schuldhulpverlening, ...) zullen dan de bestgeplaatste gesprekspartners aan tafel worden gebracht.

Qua dialoog met de doelgroepenorganisaties vond op 10 februari ll. een eerste overleg plaats met de coördinator van STA-AN vzw (“Samen Tegen Armoede – Antwerps Netwerk.”) STA-AN is de opvolger van APGA vzw en dit vernieuwde Antwerpse armoedenetwerk bestaat op dit ogenblik uit vijf verenigingen waar armen het woord nemen, namelijk:

- Betonne Jeugd
- Centrum Kauwenberg

- Filet Divers
- PSC – Open Huis
- Recht-Op

Op 12 maart jl. gaf STA-AN per e-mail te kennen principieel gemotiveerd te zijn om met het OCMW aan thematisch overleg deel te nemen om daarbij vanuit hun positie als "verenigingen waar armen het woord nemen" ("vwawn") een kritische en constructieve bijdrage te leveren. Een volgend overleg met STA-AN vond plaats op 8 april waarbij enerzijds het 3-sporenbeleid van het OCMW op het vlak van inspraak en participatie verder werd toegelicht en STA-AN anderzijds aangaf zowel aan ad hoc werkgroepen te willen deelnemen als graag relevante signalen m.b.t. de dienstverlening van het OCMW te willen aankaarten. Vanuit de regiefunctie Inspraak & Participatie zal het departement ACSI naar "organisaties waar armen het woord voeren" toe als eerste gesprekspartner fungeren waarbij zij hun boodschap kunnen brengen en die boodschap desgevallend door ACSI bezorgd wordt bij de rechtstreeks betrokken diensten en/of het beleid.

Het departement ACSI zal vanuit zijn rol als regisseur Inspraak & Participatie als eerste hogervermelde inspraakinitiatieven e.d. organiseren in samenwerking en nauw overleg met de betrokken diensten. Eventuele bijsturingen gebeuren op dezelfde werkwijze waarbij ACSI vanuit zijn regisseursfunctie opvolgt of de gemaakte afspraken worden geïmplementeerd.

- Zo werd als eerste resultaat van deze nieuwe aanpak en in uitvoering van een vraag op de Raadszitting van 5 maart jl. reeds beslist om de "leesbaarheid/begrijpbaarheid ("klare taal") van de beslissingbrieven vanuit MI te verhogen. Een aantal verbeteringen worden voorbereid om vervolgens nog voor de zomer bij een ad hoc inspraakgroep op begrijpbaarheid te toetsen.

Een ander recent voorbeeld van concrete inspraak betreft het overlegmoment dat met inbreng van de Cliëntenraad van CAW Antwerpen georganiseerd werd n.a.v. de nieuwe bestemming van de site van het voormalige Pension van Schoonhoven. Deze cliëntenraad is samengesteld uit cliënten, ex-clieñten en hulpverleners uit diverse deelwerkingen van het CAW en komt wekelijks bijeen in de Plataan, een opvanginitiatief voor ex-daklozen in de Blindestraat. Op 24/2/15 was het Pension van Schoonhoven een agendapunt op deze cliëntenraad. Onze OCMW architect heeft er een presentatie gegeven. De deelnemers hebben opgesomd wat ze er goed aan vonden en wat voor verbetering vatbaar is. Er werd met de cliëntenraad afgesproken dat het OCMW feedback zal geven over welke punten meegenomen zullen worden in het definitieve ontwerp.

Een bijkomend nuttig toetsinginstrument voor onze inzet op inspraak betreft het wetenschappelijk onderzoek waaraan we vanuit OCMW Antwerpen meewerken.

Zo werd op het managementcomité van 24 februari goedkeuring verleend aan de medewerking aan het onderzoek 'maatschappelijk werk en kinderopvang hand in hand'. Dit betreft een onderzoek van de Karel De Grote Hogeschool waarbij de focus ligt op de samenwerking tussen maatschappelijk werkers/sociale diensten en de kinderopvang (reguliere opvang en Okido's). Deze twee diensten hebben elkaar nodig voor het welslagen van activeringstrajecten en in de strijd tegen kinderarmoede. Naast inbreng van professionele hulpverleners wordt hierbij eveneens uitdrukkelijk het standpunt van OCMW-klanten bevraagd.

OCMW Antwerpen wordt regelmatig gevraagd voor dergelijk onderzoek, maar ligt zelf vaak mee

aan de basis van onderzoeksopdrachten. Zie bijvoorbeeld het lopende onderzoek dat in het kader van de samenwerkingsovereenkomst met VDAB en Stad opgezet werd omtrent het in beeld brengen van het aantal NEET-jongeren (“Not in Education, Employment or Training”) in Antwerpen en hun profielen & afgelegd parcours. Het objectief van dit onderzoek is het formuleren van beleidsaanbevelingen ter voorkoming of beperking van NEET-jongeren. Enkele van de jongeren uit ons ESF-project PowerPlus werden in het kader van dit NEET-onderzoek geïnterviewd, hun participatie leverde inzichten op die zullen meegenomen worden in onze aanbevelingen.

Onze betrokkenheid bij projecten gaat verder dan de onderwijswereld, zie bijvoorbeeld de op het ManCom van 10 maart 2015 gepresenteerde resultaten van de deelname door OCMW Antwerpen aan het project “Naar een menswaardige rechtsbedeling in OCMW-geschillen.” Een onderdeel van dit onderzoek dat een positief gevolg heeft voor onze klanten betreft het feit dat de rechter, in de uitgewerkte nieuwe werkwijze in een voor iedereen verstaanbare taal, de beslissing van de rechtbank motiveert en toelicht.

Naast deze nieuwe initiatieven willen we inspraak & participatie nog als volgt blijven invullen:

- Op beleidsniveau vindt er doelgroepenoverleg plaats met “organisaties waar armen het woord nemen” en/of organisaties die opkomen voor de belangen van mensen in armoede. Langs deze weg wordt zo aan kwetsbare burgers inspraak geboden betreffende zowel de OCMW-dienstverlening via ons eigen personeel als via het aanbod waarvoor een formeel samenwerkingsakkoord met partners bestaat. Die formele samenwerkingsakkoorden zijn op zich uiteraard geen vorm van inspraak en participatie stricto sensu, maar ook bij het opzetten van zulke samenwerkingen geven die partners vaak relevante input vanuit hun achterban en expertise. Enkele voorbeelden van organisaties waarmee er actueel lopende contracten zijn:

▪ De Loodsen vzw
▪ Dokters van de Wereld vzw
▪ CAW Antwerpen
▪ Free Clinic vzw
▪ VVS vzw (->Kamiano)
▪ Vertrouwenscentrum kindermishandeling vzw
▪ Met Sense (Zet U vzw)
▪ Filet Divers
▪ ANA vzw
▪ Posthof vzw
▪ Volkshogeschool Antwerpen vzw

Zoals aangegeven gaan onze contacten met die externe organisaties inhoudelijk uiteraard verder dan het louter bespreken van de contractuele bepalingen en de daaraan gekoppelde opvolging/rapportage en omvatten tevens steeds een bredere dialoog in het kader van een gedeelde bekommernis om de (kwetsbare) burgers.

Bovendien blijven onze gesprekspartners niet beperkt tot de organisaties waarmee een formele uitvoeringsovereenkomst wordt afgesloten. Enkele andere gesprekspartners die ons waardevolle input omtrent onze dienstverlening bezorgen, zijn:

- Centrum Kauwenberg
- Recht-op
- Samenlevingsopbouw

- Op organisatieniveau worden reeds thematische bevestigingen georganiseerd omtrent actuele thema's.

Zo zijn er voor de klanten van de sociale centra bijvoorbeeld bevestigingen via de onderzoeken van de Intercultureel Bemiddelaars (ICB.) Wanneer zij een thema uitdiepen krijgen de intercultureel bemiddelaars de opdracht om telkens het klantperspectief duidelijk in beeld te brengen. Op basis van een vragenlijst wordt dan een aantal klanten bevestigd. Vervolgens volgt rapportering van de resultaten binnen onze organisatie wat op zijn beurt kan resulteren in een bijsturing van onze dienstverlening. (Ter illustratie vindt u in bijlage een overzicht van de recente projecten van de ICB's.)

- Op individueel niveau tot slot is onze klant bij de uitvoering van de individuele hulpverlening in hoge mate mede-eigenaar van zijn/haar dossier waarbij inspraak sowieso ingebouwd is. De dienstleiding beschouwt die inspraak als zeer belangrijk en waardevol zo bestaat vanuit dergelijke individuele input steeds de mogelijkheid tot signalering door de OCMW medewerkers naar de dienstleiding toe. Een hulpverleningstraject kan maar succesvol zijn als ook de klant daaraan ten volle participeert.

Ten slotte wordt er ook een inspraakmogelijkheid geboden via de klachtenprocedure die binnen het hulpverleningsproces duidelijk mee in beeld wordt gebracht.

Uit de aandacht die onze medewerkers besteden aan de verzuchtingen die klanten uiten bij deze individuele begeleidingscontacten stromen signalen en thema's verder door binnen onze organisatie waaruit lessen worden getrokken die tot een gewijzigd hulpverleningsaanbod leiden. Om deze inspraakmogelijkheid in cijfers uit te drukken, kan vermeld worden dat er via de klachtenprocedure over gans 2014 in totaal 340 meldingen waren, gemiddeld zijn er op jaarbasis een 4-tal klachten van structurele aard die vervolgens tot een bijsturing aanleiding geven. (Bijv. overschrijding termijn LL-beslissing)

Financiële gevolgen

Nee

Besluit

Artikel 1

OCMW Antwerpen voert uit:

Inspraak & participatie verloopt via een dialoog met "organisaties waar armen het woord nemen" en via individuele klantcontacten. Groepsconsultaties gebeuren thematisch via relevante ad hoc groepen. Jaarlijks worden enkele tevredenheidsmetingen uitgevoerd.

Het departement ACSI zal vanuit zijn rol als regisseur Inspraak & Participatie als eerste hogervermelde inspraakinitiatieven e.d. organiseren in samenwerking en nauw overleg met de betrokken diensten. Eventuele bijsturingen gebeuren op dezelfde werkwijze waarbij ACSI vanuit zijn regisseursfunctie opvolgt of de gemaakte afspraken worden geïmplementeerd.

Artikel 2

Dit besluit heeft in principe geen financiële gevolgen.

Bijlagen

1. Bijlage bij dit besluit:Nota_inspr-participatie_opvolging_30032015_bijlage-ICB.docx