



**Externe omgevingsanalyse :
structurele knelpunten en tekorten
ACAW's in Oost-Vlaanderen**



Regionale omgevingsanalyse 2008

Structurele knelpunten en tekorten
ACAW's in Oost-Vlaanderen



Inleiding

Eén van de opdrachten van het algemeen welzijnswerk betreft “structurele onvolkomenheden in het beleid, die leiden tot deprivatie bij kwetsbare groepen, te signaleren, alternatieven aan te bieden en het publiek te sensibiliseren”.

Daartoe signaleert elk centrum op een systematische wijze vastgestelde tekorten en behoeften en formuleert voorstellen aan de diverse beleidsniveaus en instanties met betrekking tot de maatschappelijke positie van de doelgroep¹.

De bedoeling van de procedure “systematisch signaleren” is:

- om de problemen die in contacten met cliënten of aanverwante sectoren regelmatig terugkomen,*
- en waarvoor een structurele oplossing mogelijk is,*
- te signaleren aan de betrokken (beleids-)instanties².*

De door de Oost-Vlaamse CAW's waargenomen knelpunten en tekorten met een structurele component werden opgenomen in een databestand. De signalen werden geclusterd op basis van thema's en betrokken instanties. De categorieën zijn gebaseerd op de items in de cliëntenregistratie Tellus.

Hulpverleners en medewerkers in de CAW's zijn goed geplaatst om structurele knelpunten op te sporen en te signaleren. Ze vernemen de problemen rechtstreeks van de betrokkenen of ervaren de knelpunten zelf.

Daarnaast is het ook belangrijk om de doelgroep zelf aan het woord te laten. Daarom participeerden de Oost-Vlaamse CAW's in het project “grondrechtenboom” van Samenlevingsopbouw Gent en Oost-Vlaanderen. De resultaten van dit onderzoek komen aan bod in deel 5 van de externe regionale omgevingsanalyse.

¹ Sectorspecifieke minimale kwaliteitseis nr. 14

² Brigitte Laceur (2008) “Signaleren in de CAW's”, nota lokaal sociaal beleid Gent

Voor de omgevingsanalyse kozen we voor een weergave van de signalen geclusterd op inhoudelijke thema's omdat die het nauwst aansluiten bij de tien sociale grondrechten, zoals we die terugvinden in de Vlaamse Actieplannen Armoedebestrijding³ :

- recht op wonen
- recht op werk
- recht op maatschappelijke dienstverlening
- recht op cultuur en vrije tijd
- recht op participatie
- recht op gezondheid
- recht op onderwijs
- recht op inkomen
- recht op rechtsbedeling
- recht op gezin.

De indeling van dit deel is opgebouwd op basis van deze sociale grondrechten. Het is mogelijk dat er per grondrecht meerdere thema's aanbod komen. Zo behandelen we bijvoorbeeld de items huisvesting, wonen en thuisloosheid onder het "recht op wonen".

³ <http://www.wvc.vlaanderen.be/armoede>

1 Recht op wonen

1.1 Huisvesting

- Onze cliënten kunnen geen **betaalbare** woning meer vinden !!! Dat maakt hen vaak jaloers op asielzoekers die volgens de nieuwe opvangwet recht hebben op alleenwoning en een studio toegewezen krijgen. (frequentie meermalig)
- Er is een gebrek aan beschikbare en betaalbare woningen voor onze doelgroep. (frequentie meermalig)
- Een ruimer publiek dan de kwetsbare groepen (allochtonen, steuntrekkers, gezinnen met kinderen,...) melden zich aan met de aanmeldingsvraag "ik ben op zoek naar een huurwoning en ik vind er geen". Er is een **beperkt aanbod** op de huurmarkt en de huurmarkt wordt nog veel selectiever. (frequentie meermalig)
- De Gevangenis heeft een impact op Gent omdat gedetineerden zich in Gent vestigen na detentie. **Ex-gedetineerden** zijn een maatschappelijk kwetsbare groep die geconfronteerd worden met toegankelijkheidsproblemen op diverse terreinen. Door een slechte aansluiting tussen 'binnen' en 'buiten' bestaat er een verhoogde kans op thuisloosheid en recidive. Bovendien zijn woonst, vast werk en begeleiding vaak voorwaarden om voorwaardelijk vrij te komen. Deze drie voorwaarden samen realiseren is echter niet evident omdat er in de overgang tussen 'detentie' en 'vrij zijn' een aantal afstemmingsproblemen bestaan (een woonst houden zonder inkomen is moeilijk, de afspraken met de hulpverlening overlappen met de werkuren,...). (frequentie meermalig)
- Moeilijkheden om na opvang een **woonst te vinden** (wachtlijst voor sociale woningen, stijgende huurprijzen, huisbazen willen niet met OCMW samenwerken (borg), sociale huisvestingsmaatschappijen kunnen 4% voorrang geven aan daklozen (gebeurt niet op dit moment). (frequentie meermalig)
- Wanneer iemand uit de woontraining vertrekt en een woning moet zoeken op de privé-markt met een **OCMW-waarborg** is het voor hen bijna onmogelijk om iets te vinden. (frequentie meermalig)
- De toename van eisen bij immobiliën en/of eigenaars. O.a. bij huren van een studio moet er een **medeborg** getekend worden met een hoger inkomen dan 4 x de huur. Dit geldt zowel voor huurders met leefloon als huurders met loon uit werk. (frequentie meermalig)
- Diverse immobiliënkantoren vragen i.f.v. **solvabiliteit** ook naar loonfiches of een vast arbeidscontract en vragen bankbewijzen met de betaling van de huur om te checken of de cliënt de vorige verhuurder regelmatig betaalde. Ook dit is een probleem voor onze doelgroep. (frequentie meermalig)

- Immobiliënkantoor Rosseel vraagt aan potentiële huurders met een inkomen of uitkering, steeds een tweede persoon voor **borgstelling**. Dit is reeds een tijdje zo. Wij vinden dit onaanvaardbaar. Dit is voor heel wat CAW-cliënten onmogelijk. In een bepaalde situatie was het zelfs zo dat de vader van een jongere zich borg wou stellen. Op basis van de gevraagde belastingsattesten en loonfiches vond men het inkomen te laag. De jongere kon de studio niet huren. Op die manier maakt men het cliënten onmogelijk om te participeren in de samenleving. (frequentie meermalig)
- Een cliënt kreeg een **ongeschiktheidsverklaring** van zijn woonst. Hij werd dus verzocht deze binnen de 3 maanden te verlaten zonder een andere woonst te krijgen. Vraag : waarom krijgt men bij 'onbewoonbaarheidsverklaring' een andere woonst toegewezen en bij 'ongeschiktheidsverklaring' niet ? De cliënt werd met een doorverwijfsbrief naar de Huurdersbond gestuurd. (frequentie meermalig)
- Moeilijke of geen doorstroom van **geïnterneerden** met zware voorwaarden. Zij krijgen geen toelating om zich in te schrijven in sociale huisvestingsmaatschappijen. (frequentie meermalig)
- Veel mensen die op zoek zijn naar een woonst op de privé-markt worden doorgestuurd door OCMW-assistenten met de vraag "helpen bij zoeken woonst". Het gaat niet steeds om mensen die de specifieke en intensieve begeleiding vanuit het Bijstandsteam nodig hebben maar die ons inziens ook vaak geholpen zouden kunnen worden door de wijkgebonden woonwinkels. Hun doel is immers, onder andere: "Informatie, bemiddeling, begeleiding en advies op maat in verband met allerlei woonproblemen en het zoeken naar een geschikte woonst" (zie website **woonwinkels**: <http://www.gent.be/eCache/THE/2/181.cmVjPTEyMDg1Mg.html>). Bovendien richten zij zich vooral tot kansarme bewoners (zie website). Volgens ons is hier veel maatschappelijke winst te boeken met een minimum aan inspanning en kosten. Aangezien de doelgroep en opdracht van onze teams deels overlappen lijkt een overleg ons zinvol. (frequentie meermalig)
- Problemen met betrekking tot **sociale huisvesting**:
 - Beperkte inschrijfmomenten: enkel in de voormiddag. Wat als iemand werkt?
 - Privacy wordt niet gerespecteerd bij de Goede Werkmanswoning. Wachtenden kunnen gesprekken meevolgen van mensen die zich aan het inschrijven zijn aan het bureau (balie).
 - Er is ook geen gelijke behandeling door de Goede Werkmanswoning. Sommige cliënten moeten naar het Huis van het Nederlands een attest Nederlands halen, andere krijgen een attest van de maatschappij zelf. (frequentie meermalig)
- In sommige sociale woonblokken in Gent is er sprake van **verwaarlozing** - uitwerpselen in de gang en lift, spuiten, afval en dergelijke. Kunnen wij dit ergens melden ? (signaal 197 – frequentie meermalig)
- Vanuit de sociale huisvestingsmaatschappij kregen wij melding dat **mensen met beperkte mentale capaciteiten** geen sociale woning meer toegewezen krijgen. (frequentie meermalig)
- Opvallend dat er nog steeds 3 maanden **waarborg** wordt gevraagd vooral in West-Vlaanderen. Verhuurkantoor in Kortrijk vraagt verzekeringsbon ter waarde van 3 maanden waarborg aan te kopen. Daarenboven nog het ereloon ter waarde van de ½ maand huur + BTW + 100€. (frequentie meermalig)

- Het bekomen van een **referentie-adres** via het OCMW duurt vaak lang of is onmogelijk voor dakloze bewoners van de opvangcentra van CAW-Waasland, die geen verblijfplaats meer hebben of bij gebrek aan inschrijving in de bevolkingsregisters geen maatschappelijke dienstverlening kunnen genieten.
Ondernomen actie : CONTACTNAME met Steunpunt Algemeen Welzijnswerk. INFORMATIEVERZAMELING m.b.t. referentieadres via Ministerie van Ambtenarenzaken, maatschappelijke integratie, grootstedenbeleid en Gelijke Kansen, via Ministerie van sociale zaken, volksgezondheid en leefmilieu, Bestuur van maatschappelijke integratie, juridische en studiedienst en via www.vvsg.be. Er is contact opgenomen met de korpschef van Politie en met de dienst Bevolking van Stad Sint-Niklaas en Lokeren. Gevolg : er zijn richtlijnen opgesteld dd. november 2008 in functie van het verplicht domiciliëren van dakloze bewoners van de opvangcentra van CAW Waasland voor Stad Sint-Niklaas en Lokeren ! (frequentie meermalig)
- Art.7§5 van het Sociaal Huurbesluit geeft het OCMW de mogelijkheid om bij de Sociale Huisvestingsmaatschappij een **afwijkingsmogelijkheid** aan te vragen voor **daklozen**. Concreet vraagt het OCMW aan de sociale huisvestingsmaatschappij om de betrokken dakloze voorrang te geven bij de toewijzing van een woning ! Het CAW-Waasland kreeg het signaal dat een huisvestingsmaatschappij uit Lokeren slechts de voorrang voor daklozen wil toepassen onder voorwaarde dat het OCMW zich voor 2 jaar borg stelt voor de huur. Het plaatselijk OCMW weigert met als gevolg dat daklozen niet meer van deze maatregel gebruik kunnen maken !
Ondernomen actie: contactname met met Danny Lescauwaet van het Steunpunt Algemeen welzijnswerk om ons te informeren over de voorwaarden van de huisvestingsmaatschappijen of zij juridisch gezien zulke voorwaarden kunnen opleggen ! Een huisvestingsmaatschappij kan zulke voorwaarden opleggen, anderzijds moet het OCMW haar beslissing tot weigering behoorlijk motiveren en moeten de voorwaarden telkens geïndividualiseerd worden naargelang de situatie van de dakloze ! Tegen de beslissing van het OCMW kan de dakloze beroep aantekenen bij de Arbeidsrechtbank. In de reflectiegroep armoede en thuisloosheid van het Steunpunt zal deze problematiek verder onderzocht worden ! (frequentie meermalig)
- Gezien de stijging van de huurprijzen merken wij de tendens van mensen die gaan **samenwonen om de kosten voor huisvesting te drukken**. Echter van vanuit sociale zekerheid (werkloosheid, ziekte-uitkering,,,) worden deze mensen vaak als samenwonend beschouwd met daardoor een belangrijke vermindering van de inkomsten tot gevolg. Wat kan hieraan gedaan worden en hoe kunnen mensen toch huizen delen en niet als samenwonend aanzien worden ? (frequentie meermalig)
- Problemen rond de **huurwaarborg** voor cliënten van het OCMW. De **banken** verlenen geen waarborg, terwijl het verplicht is, maar de weigering wordt niet beboet of bestraft. Cliënten worden echter wel beboet en gestraft bij niet-naleving van wetten. (frequentie meermalig)
- Bij **uithuiszetting** is er een te beperkte hulpverlening naar betrokkenen toe. Ze krijgen enkel een aantal brieven van het OCMW. (frequentie meermalig)

- Het wordt steeds moeilijker een geschikte woning te vinden die aan 'alle' voorwaarden voor het verkrijgen van een **huursubsidie** voldoet. De dienst AROHM (cel huisvesting - Vlaamse Gemeenschap) stelt dat de woning voldoende groot moet zijn, maar de maximum huurprijs mag niet meer dan 371,84 euro/maand bedragen. Dit bedrag werd sinds jaren niet meer geïndexeerd. Het is heel moeilijk een appartement met 1 à 2 slaapkamers te vinden voor die prijs. Enkel de sociale huisvestingsmaatschappijen kunnen nog woongelegenheden aan die prijs bieden. Cliënten die vanwege de lange wachtlijsten zich moeten wenden tot de privé-markt, vinden echter steeds moeilijker een woning die aan alle normen voldoet. (frequentie meermalig)
- Vlaamse **huursubsidie en installatiepremie** wordt gekoppeld aan het recht op federale installatiepremie. Dit werd meermaals gesignaleerd en gebeurt nog altijd. De Vlaamse Regering zou niet tegen een aanpassing zijn, maar het wordt afwachten of ze dit effectief zullen doen. (frequentie meermalig)

1.2 Wonen

- Doorverwijzingen zijn moeilijk door de **dichtslibbing** van de **opvangmogelijkheden**. Termijnen worden soms overschreden omdat er voor verschillende werkvormen wachtlijsten zijn (wachtlijsten voor doorverwijzingen naar o.a. gehandicaptenzorg, bejaardenzorg). (frequentie meermalig)
- Algemeen signaal: mensen met een **mentale handicap** komen terecht in de residentiële opvang en de doorstroming lukt niet.
Specifieke signalen:
De Klapproos in Beveren (kortopvang voor licht mentale handicap) heeft plaats, maar weigert omdat er na 3 maanden geen vooruitzicht is. Kortopvang Oranje in Brugge: erkennen hoogdringendheid van doorverwijzing maar weigeren omwille van de vakantieperiode. Kompas (woonproject voor licht mentale handicap) heeft urgentielijst met 100 wachtenden. (frequentie meermalig)
- We krijgen regelmatig aanvragen voor jongeren met een **Vlaams Fondsnummer**⁴ die op de wachtlijst staan voor Beschut Wonen. Vraag van doorverwijzer is : overbrugging tot er plaats is in Beschut Wonen. Onze ervaring wijst uit dat dit altijd een lange opname wordt en de situatie voor de jongere niet verbetert. Doorverwijzers hebben hier weinig begrip voor. (frequentie meermalig)
- **Mentaal zwakkere jongeren** melden zich meermaals aan bij Begeleid Zelfstandig Wonen van het CAW (tot 50 % van het aantal aanmeldingen JAC/BZW in 2004) ! Reden : kunnen onvoldoende terecht in de voorzieningen van het Vlaams Agentschap voor personen met een Handicap (VAPH) ! Signaal wordt doorgegeven aan de PROVINCIALE Stuurgroep Welzijnsoverleg (PAWO) om signaal in bespreking te brengen met andere CAW's, in functie van contactname met het Vlaams Fonds⁵ voor mindervaliden ! (frequentie meermalig)

⁴ Het Vlaams Fondsnummer werd gewijzigd in VAPH-nummer

⁵ Op 1 april 2006 omgevormd tot Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

- Als **asielaanvragers** 4 maanden in collectieve opvang verblijven, hebben ze recht op een **individuele woonvorm** (meestal kamer of studio). Caritas en Seso huren op de private markt goedkope kamers en studio's voor de asielaanvragers. Ze werken met een soort leefgeldbudget voor de asielaanvragers. Het is heel moeilijk om mensen vanuit ons centrum realistisch voor te bereiden op het alleen wonen. Ze willen allemaal een studio waardoor ze niet willen luisteren naar de negatievere zaken.. In het centrum krijgen ze veel van Vluchtelingenwerk Vlaanderen dat ze achteraf moeten betalen van hun eigen budget (school, bus, trein, apotheek, kledij,...). De begeleiding die ze krijgen bij het alleenwonen is ook summier. Van Caritas en Seso mogen ze vooraf niet gaan kijken waar ze gaan wonen waardoor ze zich vooraf niet kunnen voorbereiden. Achteraf horen we de mensen vaak ontgoochelend terug (budget, taal, eenzaamheid). Met dit signaal willen we zelf iets doen door de terugkeerdag asielaanvragers te organiseren. (frequentie meermalig)
- Wij merken dat na het zorgwonen geen gepaste woonvorm te vinden is. Binnen de reguliere diensten vinden onze mensen geen aansluiting of worden niet opgenomen. Ze worden bestempeld als te goed of te slecht. Er is nood aan bv. **bejaardentehuis voor thuislozen**. (frequentie meermalig)

1.3 *Thuisloosheid*

- Er is al een tweetal weken **geen plaats** in de opvangcentra te Gent. Mensen blijven zitten in de crisisopvang, we hebben geen doorverwijsmogelijkheden ! (frequentie meermalig)
- De beschikbare opvangplaatsen in Gent zitten al wekenlang vast. We kunnen nog zeer moeilijk cliënten doorverwijzen binnen Gent. **Buiten Gent zit het eveneens vol**. (frequentie meermalig)
- **Dakloze jongeren in crisis** vinden moeilijk onderdak in de regio Waasland-Dendermonde, doorstroming vanuit JAC-permanenties naar crisisopvang verloopt moeizaam.
Ondernomen acties : Via registratie CAW-Waasland fenomeen beter in kaart brengen. Intekening van jongerenopvangcentrum De Brug met het project JAC-Dendermonde.Deelname CAW-Waasland aan de uitbouw van crisishulpverlening binnen het kader van de integrale jeugdhulpverlening ! (frequentie meermalig)
- Er is een **tekort aan koppelopvang**. Mensen bieden zich soms aan als koppel of als gezin (ouders/kinderen, partner, vrienden, lotgenoten). Het is zeer moeilijk om die mensen vanuit De Schelp nog samen door te verwijzen binnen een redelijke termijn en binnen dezelfde stad. Vaak moeten we mensen scheiden of weigeren de mensen de doorverwijzing en belanden ze op straat. (frequentie meermalig)
- De crisisopvang Brugge (AWW) zegt dat er normaal géén opnames kunnen gebeuren voor mensen **uit andere regio's**. (frequentie meermalig)

- Ik krijg geregeld vrouwen aan de telefoon die geen uitweg meer zien. Zij hebben nood aan een Vluchthuis, maar als de vrouw een **huisdier** heeft kan zij het dier vaak nergens onderbrengen. De band met het dier kan zo sterk zijn dat ze ervoor kiest om thuis te blijven. Als ik de verhalen hoor van de vrouwen die hier verblijven is het verdriet om hun dier dat ze moesten achterlaten ontzettend groot. Zij zijn alles kwijt, het enige waarvan zij liefde kregen moesten ze ook achterlaten. Vaak krijgen ze nadien te horen dat hun dier gestorven is. Hierdoor komt onze cliënt nog dieper in de put. We zouden moeten onderhandelen met dierenasielen om tijdelijk een gratis opvang te bieden voor de huisdieren. (frequentie meermalig)
- **Huisdieren** allerhande zijn nergens welkom. De Schelp wil wel water bij de wijn doen en per situatie bekijken wat mogelijk is, maar opvangcentra zullen geen opname doen. Hierdoor kunnen wij geen cliënten met huisdieren doorverwijzen. Gevolg: wij kunnen geen cliënten met huisdieren opnemen tenzij we er heel lang mee op weg willen gaan. (frequentie meermalig)
- Op het 'overleg basiswerkers' stelden we meer **psychiatrische patiënten** die dakloos zijn, vast. Wegens een dubbele diagnose (ook druggebruik) kunnen zij niet terecht in de psychiatrie of werden zij een tijd uitgesloten. De periode van collocatie is korter, vaak is hun ziekenfondsadministratie niet in orde. Dus meer patiënten op straat ! (frequentie meermalig)
- Cliënt is dakloos, heeft **psychische problemen**, is vaak moeilijk in de omgang en kan niet in groep functioneren. Behoort tot de vaste kern van nachtopvangers. Er wordt samengekomen met hulpverleners (cliëntenoverleg en AziS⁶), maar er gebeurt niets. Iedereen stelt een tekort vast in de hulpverlening, maar wanneer wordt dit tekort aangepakt ? (frequentie meermalig)
- Jongvolwassenen en jongeren met **randpsychiatrische problematiek** melden zich meermaals aan via het JAC en BZW team voor opname in BZW ! De reden is dat ze onvoldoende worden geholpen in de settings voor de psychiatrische zorg ! Het brengt een verzwaring teweeg van de initieel beoogde doelgroep voor de BZW-werking !
Ondernomen actie :Verder bundelen van deze signalen op CAW-Waasland niveau. Op regionaal niveau samenwerking bespreken met wetenschappelijke adviesraad psychiatrie, samenwerkingsafspraken maken met psychiatrie: Sint-Lucia – St-Hieronymus, contact opnemen met CGGZ na inventarisatie van alle voorvallen m.b.t. onthaal en begeleiding van personen met randpsychiatrische problemen in de ambulante sector ! (frequentie meermalig)
- Persoon met **Alzheimer**, die kort bij ons heeft verbleven, werd teruggestuurd naar ziekenhuis wegens medische problematiek, werd van daaruit weer doorgestuurd naar De Schelp. Dit is geen persoon voor thuislozensector maar wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Veralgemeend kunnen we stellen dat daklozen die ook een psychiatrische problematiek hebben, moeilijk toegelaten worden in de psychiatrie. (frequentie meermalig)

⁶ Assertieve zorg in de samenleving

- Er stelt zich reeds geruime tijd het probleem dat wij **bewoners die te hulpbehoevend worden** (beginnende dementie, niet meer zelfstandig kamer kunnen onderhouden, hulp nodig hebben van thuisverpleging, enz.) niet doorverwezen krijgen naar een rusthuis. Ze komen wel op de wachtlijst maar omdat ze volgens de ingevulde catschalen niet genoeg scoren, kan die wachttijd tot 2 jaar oplopen. Ondertussen wordt de begeleiding van die bewoners onhoudbaar voor de begeleiders en medebewoners, om niet te vergeten, in de eerste plaats voor de betrokkene. We vragen ons af of er niet kan samengewerkt worden met OCMW's of stad om een voorrangmaatregel te bekomen. Waar moeten we dit aankaarten? Ziekenhuizen met een afdeling geriatrie sturen ze gewoon terug naar hier. (signaal 160)
- Mensen met een **Vlaams Fondsnummer**⁷ geraken moeilijk van de straat terug naar een instelling. Zo heeft De Schelp weer een persoon voor enkele weken opgenomen en weer moeten doorverwijzen naar Sleidinge (voor de zoveelste keer). (frequentie meermalig)
- Bij **crisisopname van een mindervalide persoon** bekomt men vaak een langer verblijf dan voorzien. Het is moeilijk om opgenomen minder valide personen op het opvangcentrum van het CAW te laten doorstromen naar de voorziene diensten voor personen met een handicap - tehuizen voor korte opvang - begeleid wonen.
Ondernomen actie : inschrijving in de centrale wachtlijst van bij de opname in het opvangcentrum ! Signaal wordt doorgegeven aan de PROVINCIALE Stuurgroep Welzijnsoverleg (PAWO) om signaal in bespreking te brengen met andere CAW's, in functie van contactname met Vlaams Fonds⁸ ! (frequentie meermalig)
- Een doorverwijzing van een allochtone vrouw stuitte bij 4 onthaalcentra buiten het Gentse op een afwijzing omwille van **taalproblemen**. Als voorwaarde werd gesteld dat de vrouw Nederlands verstond. Men werkt niet met tolken. (frequentie meermalig)
- **Grotere cliëntsystemen met kinderen** komen op straat te leven na uithuiszetting. Deze groepen kunnen niet terecht in de reguliere hulpverlening. In de opvangcentra's wegens plaatsgebrek, bij het Rode Kruis, Kind & Gezin, noodwoningen OCMW en Stedelijk OpvangInitiatief omdat zij niet passen in de opdracht van deze organisaties. De enige opvangmogelijkheid in de regio Gent is Huize Triest, maar ook hun capaciteit en openingstijden zijn beperkt. Gezette stappen: samenwerking met Straathoekwerk en OCMW, dienst huisvesting in 2 gelijkaardige dossiers. (frequentie meermalig)
- Cliënten met een **tijdelijke verblijfsvergunning** geïndiceerd voor een Algemeen Opvangcentrum. hebben soms moeilijkheden (los van indicaties, tegenindicaties of capaciteitsproblemen) om opgenomen te worden in een Algemeen Opvangcentrum omdat ze over geen vaste domicilie beschikken. Zonder domicilie krijgt men geen (verlenging van een) geldige verblijfsvergunning en zonder geldige verblijfsvergunning schort het OCMW vaak het leefloon op. Eén van de meest aangewezen plaatsen waar deze mensen dit probleem kunnen oplossen en zelfs een tijdelijke domicilie kunnen krijgen, is net in een Algemeen Opvangcentrum. (frequentie meermalig)
- **Ex-asielzoekers** (toegelaten in België) worden na 1 of 2 jaar opnieuw dakloos. Mogelijks is dit te wijten aan de problemen die zij ondervinden in het omgaan met geld na een lang verblijf in een opvangcentrum waar zij niet leren omgaan met financiën in België. Misschien lost dit zichzelf op doordat asielzoekers nu sneller in een studio alleen mogen gaan wonen. Dit is ook gesignaleerd aan Vluchtelingenwerk Vlaanderen. (frequentie meermalig)

⁷ Het Vlaams Fondsnummer werd gewijzigd in VAPH-nummer

⁸ Op 1 april 2006 omgevormd tot Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

- Blijvende vraag naar meer opvangmogelijkheden voor **Roma zigeuners** (met kinderen). (frequentie meermalig)
- We merken een sterke stijging van **illegale vrouwen met hun kinderen** die een opname vragen in het Vluchthuis (3 vrouwen op 2 maanden). Hierbij willen we volgende knelpunten signaleren:
 - zeer intensieve begeleiding
 - zeer grote afhankelijkheid
 - geen perspectieven
 - gebrek aan mobiliteit: ze zijn totaal afhankelijk van derden om zich te verplaatsen (bv. begeleiden naar asielcentrum, naar de luchthaven bij terugkeer naar thuisland).

Deze intensieve begeleiding kan in uitzonderlijke situaties, maar de huidige situatie overtreft de draagkracht van het team. (frequentie meermalig)

- We begrijpen in team eigenlijk niet goed welke cliënten het Stedelijk OpvangInitiatief nu eigenlijk wel en niet opneemt. We horen langs alle kanten dat zij ook illegalen opnemen, maar we kunnen nooit iemand doorverwijzen ... Toch horen we dan ook weer dat ze nooit volzet zijn. Wij moeten hier nu iemand opnemen binnen het project **mensen zonder papieren** van CAW-Artevelde, terwijl hij toch misschien daar in SOI terecht kon ! Thuislozen staan hier zich aan onze deur te verdringen terwijl er daar een half (??) opvangcentrum leeg staat. (frequentie meermalig)
- Mensen die bij doorverwijzing legaal worden aangemeld, maar dan later blijkt dat ze **illegaal** zijn, kunnen **bij ontslag** uit het Vrouwen Opvangcentrum bijna nergens terecht. Er is geen opvang voor deze doelgroep. De vraag is wat te doen met deze doelgroep? (frequentie meermalig)
- De behandeling van de door de CAW's gevraagde **dagprijs door OCMW 's** is niet altijd gelijk, zeker niet wat extra kosten betreft, maar ook niet wat overbruggingskredieten betreft. (frequentie meermalig)
- **Cliënten met een schuldbemiddelaar of een bewindvoerder** proberen tijdens hun verblijf hier ook extra's te krijgen van de schuldbemiddelaar of de bewindvoerder. Wij leggen aan de schuldbemiddelaar en bewindvoerder wel uit hoe onze werking is en dat zij dit hier moeten aanzien als een all in verblijf, net alsof de cliënt alleen zou wonen. Helaas zien zij dat niet altijd zo. Het geld komt wettelijk bij hen toe en niet zoals bij andere cliënten hier in het centrum. Zij kunnen dus zelf kiezen samen met de cliënt wat ze ermee zullen doen. Wij vragen dat ze het verblijf hier zien als een woning in een studio met EGW-kosten, huur, voedingskosten, waskosten, waarbij de cliënt een klein zakcentje krijgt dat in de dagprijs voorzien is. Nu geven ze hun cliënt soms extra's of wachten ze soms met het betalen van de verblijfsfactuur tot de cliënt weg is waardoor de cliënt eigenlijk gewoon nieuwe schulden maakt. Soms gebeurt het dan ook dat onze factuur een schuld is zoals een andere en die wordt niet meer betaald als de cliënt niet meer in bemiddeling is of als andere facturen prioriteit hebben. Verder komt het geld bij hen toe en moeten zij in principe een OCMW-aanvraag samen met ons doen voor opleg op de verblijfsfactuur omdat hun inkomen vaak niet toereikend is, maar dit gebeurt vaak ook niet. Dit zullen we verder bekijken met B&S⁹. (frequentie meermalig)

⁹ Budgetbegeleiding en schuldbemiddeling

- Cliënten van erkende schuldbemiddelaars die opgenomen worden in het opvangcentrum van het CAW kunnen van de erkende schuldbemiddelaars **geen voorrang** bekomen om eerst de **verblijfskosten** van het opvangcentrum te betalen.
Ondernomen actie: Contactname met individuele schuldbemiddelaars, opvolging is nodig om eventueel als beleidssignaal te melden op de website van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk ! (frequentie meermalig)
- De **dagprijzen** in het **Waalse** landsgedeelte en het **Brusselse** liggen lager dan deze die bij ons zijn afgesproken met het Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten. Hier hangt het nogal af van de goodwill van het betrokken OCMW of ze al dan niet de dagprijzen, die hier gelden, betalen. Dit werd reeds door ons gesignaleerd een jaar of twee terug n.a.v. een jonge man die in het Genste terecht kwam via het OCMW van Luik. Die deden heel moeilijk over de hogere dagprijs. Gelukkig zijn er nog OCMW's zoals dit in St-Lambrechts Woluwe die, aangezien zij hem doorverwezen, daar geen punt van maken. Zo lijkt dit toch wel een beetje op een tombola. (frequentie meermalig)
- Blijkbaar hanteert men in **Limburg andere dagprijzen** (duurder) dan de andere crisisopvangcentra. Dit heeft tot gevolg dat sommige OCMW's niet wensen te betalen en de Limburgse onthaalcentra en het crisisopvangcentrum sommige mensen (met woonplaats buiten Limburg) niet wensen op te nemen met dat argument. (frequentie meermalig)
- Bij crisisopname van een **jongere beneden 18 jaar** moeten we ons als opvangcentrum van het CAW richten naar de diensten van de jeugdrechtbank. De betaling van de geïndexeerde dagprijs is lager dan deze bepaald voor de opvangcentra door de Vlaamse Gemeenschap, De betaling van de dagprijs duurt lang. Het is moeilijk contact te krijgen met de diensten van de bijzondere jeugdzorg/jeugdrechtbank, belast met de uitbetaling !
Ondernomen actie : van bij de opname contactname met de diensten van de bijzondere jeugdzorg voor de doorstroming met inschrijving in de wachtlijst, inschakelen van arts om hoogdringendheid van opname van de jongere te bepleiten bij de bevoegde instanties van de bijzondere jeugdzorg ! (frequentie meermalig)
- Bij **elektronisch toezicht** wordt er een dagvergoeding gegeven die lager is dan de dagprijs in residentiële centra. (frequentie meermalig)
- Mensen die hun **penitentiair verlov** in een opvangcentrum doorbrengen, hebben noch recht op een toelage van justitie, noch op leefloon. De verblijfskosten in het opvangcentrum kunnen niet worden vergoed ! Frequentie: structureel probleem. (frequentie meermalig)
- Binnen residenties moet men enerzijds hulpverlening aanbieden en anderzijds de **dagprijs** innen bij cliënten die het meestal al financieel moeilijk hebben. (frequentie meermalig)
- .Hoewel dit algemeen bekend is gemaakt via de pers, hebben dakloze mensen geen toegang tot de **legerkazerne** van Beervelde (de voor de provincie Oost-Vlaanderen aangeduide kazerne voor nachtopvang tijdens de winter). De voorwaarden om deze opvang te kunnen gebruiken, maken dit alternatief onbruikbaar. Men vraagt immers de begeleiding van een OCMW-assistent. (frequentie meermalig)

2 Recht op werk

2.1 Tewerkstelling

- De Gevangenis heeft een impact op Gent omdat gedetineerden zich in Gent vestigen na detentie. **Ex-gedetineerden** zijn een maatschappelijk kwetsbare groep die geconfronteerd worden met toegankelijkheidsproblemen op diverse terreinen. Door een slechte aansluiting tussen 'binnen' en 'buiten' bestaat er een verhoogde kans op thuisloosheid en recidive. Bovendien zijn woonst, vast werk en begeleiding vaak voorwaarden om voorwaardelijk vrij te komen. Deze drie voorwaarden samen realiseren is echter niet evident omdat er in de overgang tussen 'detentie' en 'vrij zijn' een aantal afstemmingsproblemen bestaan (een woonst houden zonder inkomen is moeilijk, de afspraken met de hulpverlening overlappen met de werkuren,...).(signaal 110)
- Het gebeurt dat de **RVA** mensen schorst omdat hun zoekgedrag naar werk niet actief genoeg is. We stellen ons hier vragen bij. Wij zien vaak bij onze cliënten dat zij niet altijd in staat zijn om opdrachten te volgen. Zij willen wel maar hebben meer begeleiding nodig. (frequentie meermalig)
- Het aantal aanvragen van **gedetineerden** voor de werkwinkel is veel hoger dan het aantal plaatsen. Hierdoor vertraagt de uitwerking van de reclassering en blijven gedetineerden langer zitten. (frequentie meermalig)

3 Recht op maatschappelijke dienstverlening

3.1 Instanties

- De **laagdrempeligheid** van het CAW zorgt er, in combinatie met de hoogdrempeligheid van andere centra, vaak voor dat wij als laatste toevlucht dienen voor mensen die op andere plaatsen steeds geweigerd worden. Zo worden bij het team Daderbegeleiding steeds vaker mensen aangemeld die op basis van hun feiten en/of problematiek eigenlijk een residentiële begeleiding nodig hebben, maar daar niet binnen geraken. Paradoxaal genoeg blijken deze weigeringen vaak net gebaseerd te zijn op de zwaarte van de feiten en/of de problematiek. (frequentie meermalig)
- **Justitiecliënten** die naast de opgelegde voorwaarden, of na een voorwaardelijke termijn, op vrijwillige basis op zoek gaan naar een begeleiding, worden op veel plaatsen systematisch geweigerd. Zelfs wanneer het gaat om een hulpvraag die los staat van de gepleegde feiten, worden ze vaak geweigerd op basis van hun gerechtelijk verleden. Wanneer het daarentegen wel gaat om delictgerelateerde hulpvragen (bv. een agressieproblematiek), kunnen ze evenmin ergens terecht omdat de meeste gespecialiseerde diensten enkel in het kader van voorwaarden werken. (frequentie meermalig)
- Cliënt in gevangenis zoekt hulp voor aanranding van zoon. Er is te weinig betrokkenheid tussen **de hulpverlening uit buitenwereld** met mensen die opgenomen zijn. Bv. ook met mensen in psychiatrie. Dit signaal werd doorgegeven aan slachtofferhulp. Zij stellen dat ze dat ook plegers recht hebben op slachtofferhulp als het niet-delictgerelateerd is. Het is echter moeilijk in de praktijk te brengen: Het is voor Slachtofferhulp niet evident om een bezoek af te leggen in de gevangenis bij een gedetineerde. Hoe wordt dit gepercipieerd? Buitenstaanders kennen vaak de ware toedracht niet. (frequentie meermalig)
- Manco-doorverwijzingen: een hulpvrager doorloopt vaak een carrière van verwijzingen van CAW-Antwerpen, Dendermonde, Aalst, Sint-Niklaas alvorens hij adequaat geholpen wordt !
Ondernomen actie : bij nazicht blijkt dat op onthaaldiensten van CAW's personen zich aanmelden die door de **CAW** regio-afbakening verschillende malen terecht maar ook onterecht verwezen worden. Vaak gebeurt dit omdat het domicilie-adres van de hulpvrager afwijkt van het verblijfsadres. (frequentie meermalig)

- Hulpvragers uit de regio Zwijndrecht melden zich regelmatig aan bij **CAW**-Waasland, terwijl Zwijndrecht niet behoort tot het Bestuurlijk Arrondissement Sint-Niklaas maar tot de regio Antwerpen !
Ondernomen actie: contactname met CAW De Terp rond concrete situatie waarbij CAW De Terp op hun ISO-overleg¹⁰ beslist had om een cliënt uit Zwijndrecht naar CAW-Waasland te verwijzen. Er werd melding gemaakt dat bepaalde hulpvragers soms niet kunnen geholpen worden in Antwerpen omdat de wachtlijst te lang is en dus verwijzen ze naar CAW-Waasland ! (frequentie meermalig)
- Verwijzingen naar **regio Zuid Oost-Vlaanderen** doen vaststellen dat er weinig mogelijkheden zijn. Vb. wachtlijst voor CAW-Oudenaarde van mei tot juli 09. (frequentie meermalig)
- De **wachtlijsten** nog maar eens: Bijzondere Jeugdzorg, OCMW, Geestelijke Gezondheidszorg en huisvestingssector. Het is moeilijk werken met cliënten die opgenomen zijn. De wachttijd voor verwijzing is zo lang dat cliënten al weer weg zijn voor ze op gesprek kunnen. Hierdoor komt cliënt dan ook vaak na enige tijd weer terug in opname. (frequentie meermalig)
- Het Gezins- en Relationeel Werk wou **Comité voor Bijzondere Jeugdzorg** inschakelen voor (tijdelijke) pleegplaatsing van een pasgeboren mongools kindje en kreeg te horen dat ze eind augustus (2 maand later !) het dossier zouden opnemen ! Na kwaad worden en aandringen wellicht nu toch crisishulp. (frequentie meermalig)
- Het CAW wordt weinig betrokken in de uitbouw van het lokaal sociaal beleid. Er gebeurt weinig communicatie en het CAW is weinig betrokken bij het overleg.
Meer specifiek loopt de samenwerking met het **OCMW** niet zo vlot.
 - De samenwerking tussen het OCMW en het CAW wat betreft gezamenlijke cliënten kan vlotter.
 - Informatie is soms onduidelijk of tegenstrijdig.
 - Het werken in dossiers gebeurt vaak via derden waarbij er weinig of geen contact is met de cliënt.
 De oplossing moet tussen de twee diensten gezocht worden. Hiertoe zijn reeds pogingen ondernomen, maar deze verlopen ook moeizaam. We trachten voorlopig op een alternatieve of eerder onrechtstreekse manier te werken, bv. samenkomst rond budgetbegeleiding tussen verschillende medewerkers om elkaars werking beter te leren kennen. (frequentie meermalig)
- De samenwerking met de **politie** verloopt soms moeilijk wat betreft de informatieoverdracht en de deontologische afspraken binnen de CAW's. Duurzaam en georganiseerd overleg is noodzakelijk. Het Steunpunt zou hierin een belangrijke taak kunnen hebben of een gezamenlijk initiatief verschillende CAW's samen (frequentie meermalig)
- Vanuit justitie worden cliënten met een verslavingsprobleem vaak verwezen naar drughulpverlening en budgetbegeleiding/beheer. De dienst Budgetbegeleiding en Schuldbemiddeling van het CAW kan echter alleen werken met **motivatie** van cliënt wat de verwijzer soms niet begrijpt omdat deze dwingende tussenkomsten verwacht van de hulpverlener. (frequentie meermalig)

¹⁰ Instroomoverleg

- **Weggebruikers zonder verzekering** kunnen nergens terecht met hun vragen, terwijl ook zij rechten hebben. Momenteel proberen wij hun zoveel mogelijk op te vangen. Wij proberen zoveel mogelijk te bemiddelen, maar we staan niet sterk tegen de machtige verzekeringsfirma's. (frequentie meermalig)
- **Veroorzakers van verkeersongevallen** vallen binnen de hulpverlening vaak tussen de mazen van het net. Strikt genomen behoren zij niet tot de doelgroep van Slachtofferhulp, anderzijds ligt een verwijzing naar Justitieel Welzijnswerk meestal gevoelig vanwege het daderetiket. Deze mensen worstelen vaak langdurig met problemen n.a.v. het ongeval. Dit signaal werd ons ook doorgegeven door de verzekeringssector.
Dit signaal werd doorgegeven aan slachtofferhulp. Zij hebben besloten om alle veroorzakers (zonder objectieve schuld zoals vluchtmisdrijf, dronkenschap, kwaad opzet) te onthalen, en hen te begeleiden die slachtoffergerichte vragen hebben (frequentie meermalig)

3.2 *Onvrede, klachten i.v.m. dienstverlening*

- Vrouwen die in het Vluchthuis verblijven en de intentie hebben om een woonst te zoeken wensen zich vaak in te schrijven voor een sociale woning. De huisvestingsdiensten vragen bij inschrijving het fiscaal attest van 2 jaar voordien. Vrouwen hebben dit niet bij zich en kunnen dit dan wel opvragen in hun gemeente. **Belastingdiensten** verwachten dat de vrouw dit persoonlijk komt aanvragen en ophalen. Dit is vaak onmogelijk: verre afstand, angst, ... Waarom is een telefoon en ev. fax met hun identiteitskaart niet voldoende? Waarom kan men dit niet opsturen via de post? (frequentie meermalig)
- Voor Braziliaans-Portugees sprekende cliënte was geen Portugese **tolk** leverbaar vanuit Tolk- en Vertaalservice Gent. De provinciale vertaal- en tolkservice levert principieel niet aan regio Gent en verwijst door naar Sociaal Vertaalburo Brussel die verplaatsingskosten aanrekenen vanuit Brussel. (frequentie meermalig)
- Regelmatig gebrek aan Turkse **tolken**. In het kader van ons diversiteitsbeleid is dit geen goede zaak. Knelpunt nu : tot eind november 2006 is er maar één tolk beschikbaar voor één van de twee bewonersvergadering in het opvangcentrum; voor hulpverleningsgesprekken is het quasi onmogelijk om een tolk te krijgen. (frequentie meermalig)
- Wanneer cliënten moeten bellen naar diensten (bv. VDAB, OCMW, mutualiteit,...) zijn de wachttijden aan de **telefoon** vaak zo lang dat zij dit niet kunnen bekostigen. Vroeger kreeg je gewoon een bezetton, nu een muziekje. Veel van onze cliënten beschikken over een GSM met kaart, waarvan het saldo verdwijnt op de tonen van een muziekje en de boodschap "u wordt onmiddellijk geholpen". (frequentie meermalig)
- Diverse organisaties laten zich **telefonisch** onmogelijk benaderen: Electrabel, Telenet, e.d. zijn telefonisch voortdurend bezet of laten je minutenlang deuntjes horen. (frequentie meermalig)
- Samenwerking met **ziekenhuizen** is héél moeilijk. Wij worden niet op de hoogte gehouden, er wordt verkeerde informatie doorgegeven bij doorverwijzingen... (frequentie meermalig)
- Gedetineerden hebben nood aan toegang tot informatieve websites zoals de wiscomputer. (frequentie meermalig)
- Problemen rond de **huurwaarborg** voor cliënten van het OCMW. De **banken** verlenen geen waarborg, terwijl het verplicht is maar de weigering wordt niet beboet of bestraft. Cliënten worden echter wel beboet en gestraft bij niet-naleving van wetten. (frequentie meermalig)

4 Recht op cultuur en vrije tijd

4.1 *Vrije tijd*

- Een handige **bundeling** van wat er allemaal **beschikbaar** is aan sport, cultuur en andere activiteiten binnen de regio zou handig zijn. Nu is het vaak een zoektocht voor hulpverleners die niet uit de regio zijn. (frequentie meermalig)

5 Recht op maatschappelijke participatie

5.1 Sociale netwerken

- De Gevangenis heeft een impact op Gent omdat gedetineerden zich in Gent vestigen na detentie. Ex-gedetineerden zijn een maatschappelijk kwetsbare groep die geconfronteerd wordt met toegankelijkheidsproblemen op diverse terreinen. Door een **slechte aansluiting tussen 'binnen' en 'buiten'** bestaat er een verhoogde kans op thuisloosheid en recidive. Bovendien zijn woonst, vast werk en begeleiding vaak voorwaarden om voorwaardelijk vrij te komen. Deze drie voorwaarden samen realiseren is echter niet evident omdat er in de overgang tussen 'detentie' en 'vrij zijn' een aantal afstemmingsproblemen bestaan (een woonst houden zonder inkomen is moeilijk, de afspraken met de hulpverlening overlappen met de werkuren (frequentie meermalig))
- **Vereenzaming** en **individualisering** als maatschappelijke trend. (frequentie meermalig)

6 Recht op gezondheid

6.1 Gezondheid

- Voor cliënten die in het centrum van Gent wonen is er geen **wijkgezondheidscentrum**. Omdat zij niet aan de rand van Gent wonen, kunnen zij zich, als nieuwe cliënt niet inschrijven bij de reeds bestaande wijkgezondheidscentra. (frequentie meermalig)
- We constateren een stijgend aandeel **gezondheidsschulden**. Hierdoor krijgen persoon geen toegang tot ziekenhuis (zwarte lijsten). (frequentie meermalig)
- Een financieel zwakkere groep betaalt **geen hospitalisatieverzekering**. Deze groep kan zich deze kost niet permitteren. Bij ziekte/ongeval lopen de kosten zwaar op voor deze groep en veel ziek zijn maakt arm (omgekeerd is er ook een hoge correlatie - arm zijn maakt ziek).
Een voorstel tot actie werd onderzocht binnen het CAW Waasland namelijk dat de schuldhulpverlener er een prioriteit van maakt en de cliënt overtuigt van het nut van dergelijke hospitalisatieverzekering ! CAW Waasland onderzocht dit signaal en ziet bij armen een hiërarchie aan noden op het vlak van verzekeringen (hospitalisatieverzekering komt slechts op de derde plaats) en besliste om dit signaal extern (via mutualiteiten) verder te laten onderzoeken of als beleidssignaal te formuleren alvorens zelf intern enige actie te ondernemen ! In november 2008 zou dit signaal het Vlaams beleid hebben bereikt en er werd ons gemeld dat er wordt gewerkt aan een Vlaams Parlementair voorstel om vooral kwetsbare mensen een bredere uitgebreidere ziekte-/hospitalisatieverzekering te geven ! (frequentie meermalig)
- In ziekenhuizen en psychiatrie (gezondheidszorg in het algemeen) is het zo dat de **ziekenhuisfactuur** pas na het verblijf (soms enkele weken, soms enkele maanden) opgestuurd wordt. Terwijl ze opgenomen zijn, kunnen ze vrij beschikken over hun inkomen. Het is dan zo dat cliënten die daar verblijven geen andere kosten hebben (voor eten en verblijf wordt gezorgd). Het is dan volgens de sociale dienst de bedoeling dat ze sparen. Veel mensen doen dit echter niet. We merken bij onze cliënten een veelheid aan dergelijke facturen. De facturatie diensten daar dreigen er dan soms mee een deurwaarder in te schakelen (als de facturen al lang niet betaald werden) waardoor de cliënten nog verder in de problemen raken. Er zou meer begeleiding moeten komen door de sociale diensten van de ziekenhuizen rond de betaling van de factuur tijdens het verblijf en de facturen zouden eerder moeten kunnen aan de cliënten doorgegeven worden zodanig dat ze ook zicht krijgen op de kosten tijdens hun verblijf en niet al hun inkomen opdoen. (frequentie meermalig)
- Persoon met **Alzheimer**, die kort bij ons heeft verbleven, werd teruggestuurd naar ziekenhuis wegens medische problematiek, werd van daaruit weer doorgestuurd naar De Schelp. Dit is geen persoon voor thuislozensector maar wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Veralgemeend kunnen we stellen dat daklozen, die ook een psychiatrische problematiek hebben, moeilijk toegelaten worden in de psychiatrie. (frequentie meermalig)

- **Samenwerking met ziekenhuizen** is héél moeilijk. Wij worden niet op de hoogte gehouden, er wordt verkeerde informatie doorgegeven bij doorverwijzingen, ... (frequentie meermalig)

6.2 *Verlaving*

- We worden geconfronteerd met een **toename** aan:
 - jongeren met een heroïneverslaving;
 - verslaving aan drugs én alcohol;
 - game verslaving;
 - psychische problemen door verslaving of omgekeerd. (signaal 123 – frequentie meermalig)
- In Gent zou er een centrum moeten zijn dat onderdak en begeleiding geeft aan **mensen die verder willen drugs gebruiken** en hiermee constructief willen omgaan. Voor sommige mensen is de stap naar een opvangcentrum te groot maar ze willen weg van de straat en de kraakpanden. Dit organiseren en erover nadenken kan niet gebeuren uit één centrum maar moet vanuit alle betrokken partijen gebeuren : CAW-Artevelde en Visserij, afkickcentra, ambulante drughulpverleningdiensten, stad Gent, straathoekwerk... (frequentie meermalig)
- Vanuit justitie worden **cliënten met een verslavingsprobleem** vaak verwezen naar drughulpverlening en budgetbegeleiding/beheer. De dienst Budget en Schuldbemiddeling van het CAW kan echter alleen werken met motivatie van cliënten wat de verwijzer soms niet begrijpt omdat deze dwingende tussenkomsten verwacht van de hulpverlening. (signaal 196 – frequentie meermalig)
- Een casemanager van het UZ (begeleider van één van onze cliënten) liet ons weten dat deze cliënt vaak medicatie gaat halen bij een apotheker die op pensioen is (kopie aankoopticket ligt bij ons). Deze verkoopt **medicatie zonder voorschrift**. We hebben dit gevraagd aan de cliënt en deze bevestigt dit. Enkele andere cliënten hebben ook weet van deze apotheker. Volgens UZ werd dit al gesignaleerd, maar verandert er niets aan de situatie. Tot op heden koopt onze cliënt daar kalmerende middelen met SIS-kaart. (frequentie meermalig)

6.3 *Psychische en persoonlijke problemen*

- Te lange wachtlijsten in de **CGGZ** en de **hulpverlening niet aangepast** aan de doelgroep "maatschappelijk kwetsbaren" : taalgebruik, stijl. (frequentie meermalig)
- Zeer lange **wachttijden** in de **GGZ**, het begeleidingsteam is praktisch volzet qua caseload; enkel één hulpverleenster heeft nog een beetje ruimte voor korte ondersteunende begeleidingen. (frequentie meermalig)
- Op het 'overleg basiswerkers' stelden we meer psychiatrische patiënten die dakloos zijn vast. Wegens een **dubbel diagnose** (ook druggebruik) kunnen zij **niet terecht in de psychiatrie** of werden zij een tijd uitgesloten. De periode van collocatie is korter, vaak is hun ziekenfondsadministratie niet in orde. Dus meer patiënten op straat ! (frequentie meermalig)

- In het e-mail en online hulpverleningsaanbod merken we dat sommige **jongeren** hulpverlening van een **Dienst Geestelijke Gezondheidszorg** nodig hebben. De drempel is voor veel jongeren hoog en deze nemen deze stap regelmatig niet. We krijgen ook vragen van jongeren die een aanbod op de **2de lijn zoeken via het medium internet**, m.a.w. via e-mail of online begeleiding of therapie volgen. Privé-psychologen en privé-therapeuten hebben een beperkt aanbod in België. Dit is echter onbetaalbaar voor jongeren. Een leemte op de 2° lijn ? (frequentie meermalig)
- Wanneer gedetineerden of/en geïnterneerden in psychische nood zitten en psychiatrische hulp noodzakelijk lijkt, blijkt het crisisnetwerk buiten de gevangenis (psychiatrie, spoeddienst,...) niet of weinig bereid om hen op te vangen. Hierdoor krijgen betrokkenen niet de hulp die zij nodig hebben omdat de **gevangenis weinig tot geen therapeutische mogelijkheden heeft**. (frequentie meermalig)
- Cliënt is dakloos, heeft psychische problemen, is vaak moeilijk in de omgang en kan **niet in groep functioneren**. Behoort tot de vaste kern van nachtopvangers. Er wordt samengekomen met hulpverleners (cliëntenoverleg en AziS¹¹), maar er gebeurt niets. Iedereen stelt een tekort vast in de hulpverlening, maar wanneer wordt dit tekort aangepakt ? (frequentie meermalig)
- We merken een groeiend cliënteel met psychische problematieken die we moeilijk krijgen doorverwezen naar de geijkte diensten en organisaties. Vanuit de psychiatrie krijgen sommigen te horen dat de **thuisloosheid primeert op de psychische problematiek**, anderen krijgen we omwille van de lange wachtlijsten en/of een tekort aan plaatsen niet doorverwezen naar beschut, beschermd en/of begeleid wonen binnen de psychiatrie. Dit is vooral schrijnend voor die jongeren met een dubbele problematiek (licht mentale handicap met een psychische stoornis) die niet in een groep functioneren en eerder thuishoren in een kleine woonvorm met structurerende begeleiding (bijvoorbeeld gestabiliseerde borderliners). Als voorbeeld kan ik aangeven dat we in het kader van een doorverwijzing naar een beschutte woonvorm de vraag stelden aan de dienst die de wachtlijsten beheert, op welke termijn we een plaatsje mogen verwachten. Daar wisten ze ons te melden dat ze nu pas begeleidingen aan het opstarten zijn die een goede 2 à 2,5 jaar geleden werden aangemeld (en waarvan de meeste op urgentiecode 1 staan). Ik besef vrij goed dat veel van deze zaken zoals het zoeken naar een doorverwijzing in eerste instantie regionaal kan en ook moet gebeuren. (frequentie meermalig)
- Veel meer mensen die in **psychiatrie** thuishoren komen in de thuisloosheid terecht. (frequentie meermalig)
- Er is ook veel te weinig **nazorg** na een opname in de **psychiatrie**. We krijgen vaak te horen dat mensen geen therapeutische (gespreks-) begeleiding hebben gekregen. Eens uit de psychiatrie, staan ze op straat zonder verder hulpverleningsplan. (frequentie meermalig)
- Het signaal hier betreft de organisatie van de **zelfmoordlijn**. De zelfmoordlijn is niet altijd bereikbaar, bv. als er al iemand aan de lijn is, dan kan geen volgende telefoon opgenomen worden. Er is op dat moment ook niemand die vraagt om even te wachten of geen antwoordapparaat met een boodschap. Men kan ook geen boodschap inspreken. We hebben zelf reeds contact opgenomen met de dienst en men erkent daar het probleem doch men kan er geen antwoord op formuleren. Enerzijds heeft men niet genoeg vrijwilligers om in te schakelen en anderzijds gebruikt men geen antwoordapparaat om de anonimiteit van de beller te bewaren. Onlangs zou wel een tweede lijn in Leuven geopend zijn. Misschien brengt dit al een stuk van de oplossing. (frequentie meermalig)

¹¹ Assertieve zorg in de samenleving

- Jongvolwassenen en **jongeren** met randpsychiatrische problematiek melden zich meermaals aan via het JAC en BZW-team voor opname in Begeleid Zelfstandig Wonen ! De reden is dat ze **onvoldoende worden geholpen in de settings voor de psychiatrische zorg** ! Het brengt een verzwaring teweeg van de initieel beoogde doelgroep voor de BZW-werking !
Ondernomen actie : verder bundelen van deze signalen op CAW-Waasland niveau. Op regionaal niveau samenwerking bespreken met wetenschappelijke adviesraad psychiatrie, samenwerkingsafspraken maken met psychiatrie: Sint-Lucia - St Hieronymus, contact opnemen met CGGZ na inventarisatie van alle voorvallen m.b.t. onthaal en begeleiding van personen met randpsychiatrische problemen in de ambulante sector ! (frequentie meermalig)
- I.v.m. **privé-therapeuten** : voor cliënten is er een groot verschil qua bijdragen. Indien ze naar een CAW gaan is het gratis, indien ze privé gaan, komt het soms toch vrij duur uit ! Voor jonge gezinnen, wel 2-verdieners, maar met een vrij zware hypotheeklening is het een moeilijke overweging of ze naar privé-therapie gaan of naar een CAW. Als cliënt aangeeft dat "het nog wel zal gaan" blijft het nog twijfelen. (frequentie meermalig)
- Veel van onze cliënten hebben een laag zelfbeeld en zouden gebaat zijn met een soort van **assertiviteitscursus**. Deze cursussen zijn evenwel te duur. Jammer ! (frequentie meermalig)

6.4 Seksualiteit

- Er bestaat geen lotgenotengroep voor vrouwen die het slachtoffer werden van een **verkrachting**. Verschillende cliënten gaven aan dat zij behoefte hebben om te praten met andere slachtoffers van zedendelicten. (frequentie meermalig)
- In het JAC-team heeft men in 2004 gemerkt dat er zich 7 meisjes met **tienerzwangerschappen** hebben aangemeld, meer dan in 2003 en er waren enkele begeleidingen van tienermoeders ! Ondernomen actie : rol en plaats van medewerker van Centrum voor relatie en zwangerschapsbegeleiding herbekijken; deze rol en opdracht trachten in JAC-werking in te bedden ! (frequentie meermalig)

7 Recht op onderwijs

7.1 School

- Scholen kunnen vaak niet goed inspelen op de thuissituatie van kinderen wiens **ouders gescheiden** zijn. Vaak wordt het rapport en informatie slechts aan één ouder meegegeven, in plaats van aan beiden. De hulpverlener tracht cliënten te motiveren om voor hun rechten op te komen, maar de cliënt vindt het vaak moeilijk om voor zichzelf op te komen. Het zou veel makkelijker zijn als de school een werkwijze heeft voor deze situaties. Zo hoeft de cliënt, die al voor zoveel andere dingen energie moet vinden, het niet zelf aan te brengen. (frequentie meermalig)
- Niet-begeleide minderjarige vreemdelingen die zelfstandig wonen en OCMW-steun ontvangen, hebben geen recht op een **schoolpremie**. Een OCMW kan wél beslissen de schoolpremie uit eigen middelen te betalen. Deze jongeren gaan vaak voltijds naar school en hebben evenveel schoolkosten als jongeren die wél kinderbijslag genieten. Het is niet correct dat jongeren afhankelijk zijn van de 'good will' en omvang van de geldpot van een OCMW om een schoolpremie te krijgen. Dit getuigt van willekeur en in elk geval niet van rechtszekerheid of gelijke berechtiging (frequentie meermalig)
- **Niet-begeleide minderjarige** asielzoekers hebben geen recht op een **studietoelage** middelbaar onderwijs. Voorwaarde waar ze niet aan voldoen : omdat ze op 30/06 van het schooljaar nog geen 2 jaar "met hun gezin" in België verblijven. Betrokken minderjarige woont zelfstandig (is hier alleen) en hier reeds meer dan 3 jaar. Deze jongeren kunnen deze studietoelage zeker gebruiken. Het feit dat ze hier niet met hun gezin zijn, mag niet als uitsluitingscriterium toegepast worden. Evengoed komen zelfstandig wonende asielzoekers in het middelbaar onderwijs niet in aanmerking voor studietoelagen als alleenstaand leerling omdat bij de voorwaarden (in tegenstelling tot alleenstaande student) het hebben van een "maatschappelijk integratiecontract" bij het OCMW niet als mogelijkheid wordt voorzien. (signaal frequentie meermalig)
- Signaal rond wetgeving naar **minderjarige jonge vaders**. De wetgeving geeft voor aanstaande vaders geen mogelijkheid om gewettigd afwezig te zijn op school, om de bevalling van hun kind bij te wonen. Daarentegen krijgen ze wel de mogelijkheid om als minderjarige hun kind te erkennen ! In de praktijk gaan de meeste artsen en scholen wel op zoek naar een oplossing om de afwezigheid te wettigen. Maar eigenlijk zou dit niet nodig moeten zijn. Jonge moeders zijn wel gewettigd afwezig op school en hebben tevens recht op bevallingsrust. (frequentie meermalig)
- Jongeren (17-18-jarigen) met psychosociale problemen die in een overgangsfase zitten waarbij zij al dan niet uit eigen keuze op eigen benen moeten staan. Ze zitten in hun laatste jaar opleiding, zijn **schoolmoe** en willen of moeten financieel onafhankelijk zijn. Ze haken af op het einde van hun opleiding omwille van schoolmoeheid of de druk om financieel onafhankelijk te zijn en behalen daardoor geen diploma. Dit bepaalt hun kansen op de arbeidsmarkt. (frequentie meermalig)

- **Taalonderwijs voor anderstaligen** is duurder geworden. De lessen zijn nog altijd gratis, maar de cursussen zijn duurder geworden. Vroeger was het 10 of 12 euro voor kopieën en cursus, maar nu is het 17 of 20 euro. Voor cliënten die bij ons wonen is dit geen probleem (OCMW of VwV betaalt), maar cliënten die alleenwonen hebben het moeilijker om te betalen. (frequentie meermalig)

8 Recht op inkomen

8.1 Financiën

- Het duurt soms lang tot het **OCMW-dossier** in orde geraakt. Het helpt indien een hulpverlener mee de belangen van de cliënt behartigt en eventueel meegaat naar het OCMW.
Een specifiek voorbeeld: het OCMW-dossier van L. heeft +/- 3 maand geduurd eer het in orde was. L. was dakloos. Op 30/09 samen naar het OCMW geweest, om een aanvraag van leefloon + waarborg. Op 4/10 contract getekend voor een studio. Pas op 09/11 eerste leefloon gekregen (voorschot) voor oktober. Z'n dossier was nog niet in orde. Assistent was eerst 2 weken met verlof, daarna 2 weken ziek. Ondertussen deed eigenaar moeilijk omdat de borg niet in orde was. Op 6/12 hoofd maatschappelijk assistent gecontacteerd voor een voorschot. Men zou het bespreken in de loop van dezelfde week. Op 9/12 zelf nog eens gebeld en doorgegeven dat het niet kon. L. woonde toen 2,5 maand alleen en had maar een voorschot gekregen. Dezelfde namiddag 3 telefoons gekregen van het OCMW dat hij op 10/12 naar de kas kon gaan voor een 2de voorschot. Op 22/12 is zijn dossier in orde en kan hij naar de kas om zijn achterstallig leefloon te ontvangen. (frequentie meermalig)
- **OCMW's** verschillen in benadering van **kinderbijslag**: sommigen zien dit als inkomen, anderen niet. Niet alle OCMW's kennen overbruggingshulp toe. (frequentie meermalig)
- De dienst vreemdelingen **OCMW** Gent interpreteert de algemene wet omtrent '**bevoegdheid**' zeer eng. "Een OCMW is enkel bevoegd voor mensen die effectief op hun grondgebied verblijven." De intentie om in Gent te komen wonen - dit is het kunnen voorleggen van een ondertekend huurcontract - is niet voldoende. Dit betekent dat bv. jonge vreemdelingen (met een tijdelijk BIVR) door de zienswijze van het OCMW, sterk verhinderd worden om zich in Gent te kunnen vestigen. Meestal verblijven dergelijke jonge vreemdelingen in een Lokaal Opvang Initiatief buiten Gent en beschikken deze jongeren niet over een inkomen en hebben zij geen steunfiguren op financieel-materieel vlak. Zonder inkomen kunnen zij zich niet eerst in Gent komen vestigen en pas daarna een leefloon aanvragen. Het feit dat men voor de aanvraag nog niet in Gent verblijft, is een reden voor het OCMW tot weigering. Dit maakt het jonge vreemdelingen met een bepaald verblijfsdocument (BIVR met beperkt verblijf - witte kaart), onmogelijk om in Gent te komen wonen. Dit lijkt op een vorm van discriminatie binnen het vreemdelingenbeleid want jongeren met een A.I. (in asielpcedure) krijgen een OCMW toegewezen. Dit OCMW blijft bevoegd, ongeacht de keuze van woonplaats. (frequentie meermalig)

- Als een oranje verblijfskaart wordt uitgereikt, wordt nu de **datum** van uitreiking op het vreemdelingenregister geschreven, daar waar vroeger de datum van woonvaststelling werd genoteerd. Dit maakt dat de betrokken persoon pas vanaf latere datum (die van uitreiking verblijfskaart) recht heeft op OCMW steun. Gezien het verschil tussen die 2 data, 2 tot 3 weken kan bedragen, geeft dit financiële problemen voor de betrokkene. Als betrokkene een verblijf in een opvangcentrum dient te bekostigen, betekent dit een financieel tekort. (signaal 88 – frequentie meermalig)
- Het is een maatschappelijke realiteit dat **schuldenoverlast** niet langer uitsluitend een probleem is van mensen met een laag inkomen. We zien:
 - loontrekkenden;
 - meer allochtonen;
 - algemene verjonging van ons cliënteel;
 - meer schuldhulpverlening;
 - meer collectieve schuldenregelingen. (frequentie meermalig)
- Het systeem van **sociale tarieven m.b.t. energie** werkt beter dan vroeger. (frequentie meermalig)
- Stijgend aantal problemen van jonge (soms nog inwonende) **jongeren**, die reeds vroeg met achterstallen en **schulden** worden geconfronteerd (cfr. gemakkelijke toegang tot allerlei kredieten). Vaak stellen we vast dat ze ofwel niet altijd een besef hebben van de levensduurte, vaste maandelijkse uitgaven, etc., ofwel een bepaalde levensstijl willen handhaven die niet in verhouding staat met hun inkomen. Soms ook een probleem van onregelmatige inkomsten, cfr. interim-arbeid. (frequentie meermalig)
- Stijgend aantal **jongeren** met reeds onoverkomelijke **schuldenlast**. (frequentie meermalig)
- Juridische tegenstrijdigheid:
 - recht van jongeren (+18) om rekening te openen;
 - bank die bij zichtrekening kredietmogelijkheid geeft;
 - **ouders die opdraaien voor schulden** ten gevolge van krediet. (frequentie meermalig)
- Wanneer iemand een **voorlopige bewindvoerder** krijgt, gaan we ervan uit dat dit ten goede van onze cliënten is. De laatste tijd hebben wij steeds meer klachten die vaak opduiken bij het stopzetten van de bewindvoering. De cliënt zou tijdens zijn bewindvoering een zicht moeten krijgen op hoe het wel moet zodanig dat die hieruit kan leren maar nu is dit vaak het tegenovergestelde. Het is een gevecht om de documenten te krijgen. De betalingen die zouden moeten gedaan worden zijn niet betaald en dit krijg je maar te weten als het te laat is. Wanneer je er dan gevolg aan wilt geven om wanpraktijken in de toekomst te vermijden, laat de balie weten dat je eigenlijk hier weinig tot niks kan aan doen! (frequentie meermalig)
- Het systeem van **collectieve schuldbemiddeling** zorgt bij cliënten vaak voor een ontmoedigende en uitzichtloze financiële situatie. Het stimuleert de zelfredzaamheid niet. Hulpverleningsinstanties (ook OCMW) kunnen hierop weinig invloed uitoefenen. (frequentie meermalig)
- Wij stellen vast dat er steeds meer **klachten over schuldbemiddelaars** binnenkomen. (frequentie meermalig)

- In ziekenhuizen en psychiatrie (gezondheidszorg in het algemeen) is het zo dat de ziekenhuisfactuur pas na het verblijf (soms enkele weken, soms enkele maanden) opgestuurd wordt. Terwijl ze opgenomen zijn, kunnen ze vrij beschikken over hun inkomen. Het is dan zo dat cliënten die daar verblijven geen andere kosten hebben (voor eten en verblijf wordt gezorgd). Het is dan volgens de sociale dienst de bedoeling dat ze sparen. Veel mensen doen dit echter niet. We merken bij onze cliënten een veelheid aan dergelijke facturen. De **facturatiediensten** daar dreigen er dan soms mee een **deurwaarder** in te schakelen (als de facturen al lang niet betaald werden) waardoor de cliënten nog verder in de problemen raken. Er zou meer begeleiding moeten komen door de sociale diensten van de ziekenhuizen rond de betaling van de factuur tijdens het verblijf en de facturen zouden eerder moeten aan de cliënten kunnen doorgegeven worden zodanig dat ze ook zicht krijgen op de kosten tijdens hun verblijf en niet al hun inkomen opdoen. (frequentie meermalig)
- Aanvraag bij vzw Lucia¹² werd zeer bevoogdend behandeld: negatief omdat moeder rookt, voor kledij werd verwezen naar tweedehandskledij enz. Dit getuigt van een enge **visie op armoede**.
- Wanneer cliënten moeten **bellen** naar diensten (bv. VDAB, OCMW, mutualiteit,...) zijn de wachttijden aan de telefoon vaak zolang dat zij dit niet kunnen bekostigen. Vroeger kreeg je gewoon een bezetton, nu een muziekje. Veel van onze cliënten beschikken over een GSM met kaart, waarvan het saldo verdwijnt op de tonen van een muziekje en de boodschap "u wordt onmiddellijk geholpen". (frequentie meermalig)

8.2 Materiële problemen

- Wij ervaren veel praktische problemen bij de **verhuis** van vrouwen uit het Vrouwen Opvangcentrum. Zowel voor de inrichting van hun woning (Teledienst kan niet meer helpen met schilderen en behangen; vrouw en renovatie bestaat niet meer), als voor de levering van goederen (zowel het OCMW als het Ateljee leveren maar tot aan de deur). De dienstverlening van het OCMW is sterk afhankelijk van de M.A., er is een wachttijd en zij werken enkel voor begunstigden van Gent. (frequentie meermalig)
- Cliënt werd terug geïnterneerd in Vorst. Vanuit Justitiehuis en de sociale dienst van Vorst werd gezegd dat Justitieel Welzijnswerk ervoor zou zorgen dat de **spullen** van de cliënt zouden **bijgehouden** worden (cliënt heeft niemand qua sociaal netwerk.), zodat hij toch nog iets zou hebben als hij vrijkomt. Blijkt nu dat dit geen opdracht is voor JWW en dat er geen enkele organisatie is die dit kan/mag opnemen. (frequentie meermalig)
- Vroeger kon je direct eten in **Poverello** op het moment dat je het moeilijk had. Zeer veel ex-clieënten maakten daarvan gebruik. Nu kan dat niet meer. Er moet eerst een **onderzoek komen naar inkomen** (attesten OCMW) waardoor mensen niet direct als ze het financieel moeilijk hebben, gebruik kunnen maken van de maaltijden van Poverollo. Vroeger was Poverello zeer laagdrempelig en direct bereikbaar nu niet meer. Dit signaal is op basis van situatie met ex-clieënt. (frequentie meermalig)

¹² Lucia vzw: Steun aan zwangere vrouwen en gezinnen met kinderen, die geconfronteerd worden met armoede

8.3 Sociale zekerheid

- Gedetineerden zijn wettelijk verplicht hun bijdrage voor de **Vlaamse zorgverzekering** te betalen. Wat als er geen bestaansmiddelen zijn ? Uit contacten met de zorgkas en mutualiteit blijkt dat het een wettelijke verplichting is. Bij niet-betaling volgt een boete. Er is geen vrijstelling voor personen in hechtenis. Als er geen bestaansmiddelen zijn, komt het OCMW normaal gezien tussen, maar niet voor personen in hechtenis.

Stappen die wij nu ondernemen:

1. signaal in eigen CAW;
 2. aankaarten op JWW-overleg SAW;
 3. uitlokken van een beslissing in 2 dossiers bij het OCMW. Het antwoord is negatief. Het OCMW-bestuur zal wel een brief sturen naar de ministers van justitie en welzijn m.b.t. dit probleem. (frequentie meermalig)
- De **kruispuntbank** is een goed instrument om op een efficiënte manier het sociaal dossier in orde te krijgen. Wij werken hiervoor goed samen met het OCMW. (frequentie meermalig)
 - Bij en na een echtscheiding is het soms moeilijk om de **sis-kaart** van een kind te gebruiken dat bij de ex-partner is. Kunnen er geen twee sis-kaarten voor de kinderen voorzien worden ? (frequentie meermalig)
 - Meer mensen willen gaan samenwonen om de kosten te delen. De diverse **uitkeringen** volgen deze trend absoluut niet. Deze kennen slechts categorieën als alleenstaanden, samenwonenden of gezinshoofden met kinderen. **Samenwonenden** zijn in deze tijd een begrip dat meer ladingen dekt dan 'ongetrouwd samenwonen'. (frequentie meermalig)

9 Recht op rechtsbedeling

9.1 Juridische problemen

- De **eerstelijns juridische hulpverlening** is moeilijk bereikbaar. De juridische wetgeving is zo complex geworden dat een hulpverlener op het algemeen onthaal de cliënt moeilijk kan verder helpen als zijn vraag complex is. Een doorverwijzing is dan aangewezen, doch er zijn weinig mogelijkheden en de toegankelijkheid is niet ideaal. (frequentie meermalig)
- Uitholling van het recht op juridische bijstand in het bureau juridische bijstand. Onze cliënten, vreemdelingen met een precair verblijfsstatuut, krijgen soms geen **pro deo advocaat** toebedeeld niettegenstaande ze behoeftig zijn. Het schoentje wringt ten eerste bij de onderduidelijkheid over de in te dienen documenten ter staving van de behoeftigheid en/of ten tweede aan de willekeur waarmee al dan niet een pro deo advocaat wordt toegekend. (frequentie meermalig)
- Een cliënte meldt ons een onredelijke afhandeling van een aanvraag tot **voornaamwijziging** bij het Ministerie van Justitie. Er blijkt met 2 maten en gewichten gewerkt te worden. Wij suggereren de onduidelijke handelswijze van de dienst voornaamwijziging te rapporteren aan de Minister van Justitie zelf. De cliënte wil dit wel doen, maar alleen met onze hulp. Wij besluiten te helpen bij het opstellen van een brief. Dit signaal bereikt ons af en toe. Bij gebrek aan een wetgeving die de voornaamwijziging van transseksuele mensen regelt, blijft deze wijziging van voornaam een gunst van de Minister van Justitie. Deze blijkt dus ook afhankelijk van willekeur. Om dit onder de aandacht te brengen en mede om het belang van een wetgeving te onderstrepen, besluiten wij dit te signaleren. (frequentie meermalig)
- Knelpunt inzake **gerechtelijke beslissingen tot hulpverlening** en de strafuitvoering in de praktijk : de uitspraken van de Vlaamse commissie worden soms als onbegrijpelijk, onrealistisch en onethisch ervaren.
Een aantal voorbeelden :
 - soms wordt er in eerste instantie enkel aangedrongen op een residentiële opname, maar wanneer deze bij de volgende zitting kan worden voorgelegd, komen er nog een aantal bijkomende voorwaarden bij;
 - soms worden er voorwaarden opgelegd, waarvoor er in praktijk geen aanbod bestaat;
 - soms wordt er een relatiebegeleiding opgelegd, waardoor er ook voorwaarden worden opgelegd aan iemand die niet aan voorwaarden moet voldoen, en waardoor het al dan niet voldoen aan de voorwaarden van de partner van de cliënt afhangt;
 - soms worden relaties verboden.Ondernomen stap : besproken op overleg tussen justitieel welzijnswerk, slachtofferhulp en daderbegeleiding. (frequentie meermalig)

- Justitie legt meer en meer **gedwongen hulpverlening** op, zowel voor de residentiële setting als voor de teams budget- en schuldbemiddeling en gezins- en relationeel werk. Cliënten komen naar onthaal en delen mee dat ze verplicht in begeleiding moeten komen of dat ze anders niet vervroegd kunnen vrijkomen... Er moet meer en meer afstemming tussen hulpverlening en justitie. (frequentie meermalig)
- **Slachtoffers** vernemen soms jarenlang niets van of over de dader, of de betaling van de burgerlijke partij. Het is vaak pas wanneer de dader in aanmerking komt voor een vervroegde invrijheidsstelling, dat ze hier rond gecontacteerd worden. In een gelijklopende beweging met het vervroegd bespreken van het thema burgerlijke partij met daders, moet ook de communicatie met en naar slachtoffers hierover beter uitgewerkt worden. De kosten die slachtoffers moeten maken om de schadevergoeding, nadat die uitgesproken is in een vonnis, ook daadwerkelijk te krijgen (bv. deurwaarders), kunnen hoog oplopen. Naast de financiële kost moeten slachtoffers hier vaak ook veel moeite voor doen. Dit zorgt er enerzijds voor dat veel slachtoffers ontmoedigd worden om alle stappen hiervoor te zetten, en dan ook geen schadevergoeding krijgen. Anderzijds klopt het volgens ons ook deontologisch gezien niet dat een slachtoffer als benadeelde partij hier zoveel moeite voor moet doen.
Anderzijds is de financiële situatie van gedetineerden volgens het justitieel welzijnswerk vaak problematisch. Van veel gedetineerden kan dan ook niet verwacht worden dat ze de hen opgelegde schadevergoeding op korte termijn betalen. Gedetineerden zouden beter begeleid moeten worden bij hun financiële problemen, dit zowel in hun eigen belang, als in het belang van de slachtoffers.
Ondernomen stap : besproken op overleg tussen justitieel welzijnswerk, slachtofferhulp en daderbegeleiding. (frequentie meermalig)
- Bij **zelfdoding** van een ouder wordt onderzoek ingesteld door het parket, om na te gaan of het hier wel effectief om zelfdoding gaat en niet om moord. Het gerechtelijk dossier wordt **maximum 5 jaren bijgehouden** na afsluiting onderzoek. Kinderen, ondertussen meerderjarig, die het dossier van deze overleden ouder willen inzien, (bv. lezen of kopie van afscheidsbrief) worden door deze regeling gediscrimineerd. Het dossier zou moeten bewaard blijven tot de meerderjarigheid van het kind. (frequentie meermalig)
- Cliënt werd 15 jaar geleden **slachtoffer** van een ontplofte bom tijdens een scoutsweekend. Er werd nog steeds geen schadevergoeding uitbetaald. Binnen Slachtofferhulp worden wij vaak geconfronteerd met slachtoffers wiens **schadevergoeding** na jaren nog steeds niet is uitbetaald. Dit is nefast voor de verwerking. (frequentie meermalig)
- **Dossierinzage bij procureur** in Dendermonde. De hulpverlener van Slachtofferhulp mocht niet mee met cliënt. Hoe kan je hier tegen reageren ? Wat zijn rechten ? Waarom is dit verschillend van arrondissement tot arrondissement ?
Dit is voor slachtofferhulp een probleem, want dan moet de cliënt alleen het dossier inkijken en nadien alles vertellen. Als je als hulpverlener mee mag, kan je de cliënt ondersteunen tijdens de inzage en zie je hetzelfde als de cliënt. In verdere gesprekken weet je dat je over hetzelfde bezig bent. (frequentie meermalig)
- De **ondersteuning tijdens assisenzaken** vraagt veel personeelsinzet; dit is organisatorisch moeilijk te regelen. (frequentie meermalig)
- Ondersteuning voor **juryleden** in en na assisenproces is niet voorzien - geen taak voor justitiehuis of slachtofferbejegening parket. (frequentie meermalig)

- De familie van opgesloten personen (geïnterneerden, maar ook gedetineerden met psychiatrische problemen) worden niet systematisch verwittigd wanneer hun opgesloten familielid naar de **veiligheidscel** werd gebracht. Familieleden die op bezoek komen of regelmatig telefoon krijgen, weten hierdoor niet wat er aan de hand is en botsen op een vacuüm van informatie of heel veel desinformatie. (frequentie meermalig)
- Cliënt komt na 7 jaar **gevangenschap** van dag op dag vrij zonder enige **voorbereiding** op integratie in de samenleving. (frequentie meermalig)

9.2 Juridische familiale aangelegenheden

- Vaststelling dat het aanbod van **scheidingsbemiddeling** niet ter sprake komt op de balie/griffie van bepaalde vredegerichten wanneer mensen informatie vragen over hoe ze moeten scheiden. (frequentie meermalig)
- Samenwerking rond **adoptie** moet doorzichtiger zijn en éénvormiger. Nu werkt elke **dienst** anders wat het voor samenwerkende instanties niet gemakkelijk maakt. (frequentie meermalig)

10 Recht op gezin

10.1 Partnerrelatie

- Zeer lange **wachttijden** in de GGZ, het begeleidingsteam is praktisch volzet qua caseload, enkel één hulpverleenster heeft nog een beetje ruimte voor korte ondersteunende begeleidingen. (frequentie meermalig)

10.2 Gezinsrelatie

- **Bezoek van kinderen aan hun gedetineerde ouder** loopt vaak moeilijk. Instanties die beslissen over het bezoekrecht hebben vaak de neiging om kinderen hierin af te schermen. Hierdoor krijgen gedetineerden hun kinderen vaak weinig of niet te zien. Wij zijn van mening dat dit even problematisch is als er van uitgaan dat het contact tussen ouder en kind in alle situaties behouden moet blijven. Ondernomen stap: besproken op overleg tussen JWW, slachtofferhulp en daderbegeleiding. (frequentie meermalig)
- S. is 25j jonger dan D. en samen hebben ze 3 kinderen. D. zit in de gevangenis omdat hij zijn voorwaarden niet nakwam. Hij sukkelde ook met suikerziekte. Maar voor S; is het veel te zwaar om de 3 kinderen alleen op te voeden. Ze is zwak begaafd, thuis erg marginaal + collectieve schuldenregeling. Het jongste kindje E. ligt voortdurend in haar bedje. Eigenlijk kan ze enkel een beetje op haar moeder rekenen voor enige steun. Toch heeft ze als moeder iets te bieden en zou ze zelfmoord plegen als haar kinderen worden 'afgepakt'. Eigenlijk zou ze elke dag een '**mama-assistente**' bij haar thuis moeten kunnen krijgen, een systeem dat minder zou kosten dan wat ze nu aan versnipperde hulpverlening of plaatsing zou moeten inschakelen, maar dat systeem moet nog uitgevonden worden. Ook de hulpverlener ziet zelf niet de mogelijkheid om haar voldoende te kunnen ondersteunen en zoekt waar ze zou kunnen aankloppen. We zochten mee: crisishulp aan huis, toch tijdelijk plaatsen van de kinderen, terug thuisbegeleiding en Jeugdrechtbank inschakelen, steungezin of steunfiguur inschakelen, beschut wonen, ... Het juiste antwoord vonden we niet. Het wordt een moeizame zoektocht. (frequentie meermalig)
- Zwakbegaafde moeders willen vaak thuis voor hun kinderen zorgen. Dit lukt soms zolang er een sterkere partner in huis is. Wanneer deze wegvalt zou er een vast figuur moeten kunnen aangesproken worden die de moeder blijvend kan **ondersteunen** i.p.v. de versnipperde hulp die nu meestal aangeboden kan worden (familiehulp – dagcentrum - individuele begeleiding moeder – budgetbeheer - brugfiguur enz.). (frequentie meermalig)

- Het Gezins- en Relationeel Werk wou Comité Bijzondere Jeugdzorg inschakelen voor (tijdelijke) **pleegplaatsing** van een pasgeboren mongools kindje en kreeg te horen dat ze eind augustus (2 maand later !) het dossier zouden opnemen ! Na kwaad worden en aandringen wellicht nu toch crisishulp. (frequentie meermalig)
- Bij de **crèches** is er zelden plaats, in tegendeel zelfs wachtlijsten zijn niet ongewoon. Kleuters van nog geen 3 jaar mogen pas naar de kleuterschool na de eerste vakantieperiode na hun derde verjaardag. Voor ouders die b.v. taallessen moeten volgen of die werk vinden, is kinderopvang vinden geen eenvoudige zaak. Sommige diensten (de vliegende kinderopvang van Reddy Teddy b.v.) hebben geen opvang op woensdagnamiddag. (frequentie meermalig)

10.3 Rechten van jongeren

- Wanneer de ene ouder de andere ombrengt en er zijn minderjarige kinderen (ene ouder overleden en andere ouder in de gevangenis), wat is dan het statuut van de minderjarige kinderen ? Wie neemt verantwoordelijkheid op het Comité Bijzondere Jeugdzorg, de Jeugdrechtbank? Met verantwoordelijkheid bedoelen we: wie beslist en waakt over bij wie het kind verblijft, bezoek aan gedetineerde ouder, enz. Dit knelpunt '**kinderen die slachtoffer zijn in gezinsdrama's**' wordt besproken met de betrokkenen in het overleg in het kader van Integrale Jeugd Hulpverlening tussen gerechtelijke en buitengerechtelijke jeugdhulp en Justitieel Welzijnswerk. (frequentie meermalig)
- Signaal rond wetgeving naar **minderjarige jonge vaders**. De wetgeving geeft voor aanstaande vaders geen mogelijkheid om gewettigd afwezig te zijn op school, om de bevalling van hun kind bij te wonen. Daarentegen krijgen ze wel de mogelijkheid om als minderjarige hun kind te erkennen ! In de praktijk gaan de meeste artsen en scholen wel op zoek naar een oplossing om de afwezigheid te wettigen, maar eigenlijk zou dit niet nodig moeten zijn. Jonge moeders zijn wel gewettigd afwezig op school en hebben tevens recht op bevallingsrust. (frequentie meermalig)
- De bijzondere Jeugdzorg stelt regelmatig de vraag naar **opvang voor 17-jarigen** die in de loop van de komende maanden 18 worden. Praktisch zijn er daar wel enkele problemen aan verbonden. Zo blijkt het moeilijk (of zelfs onmogelijk) om die jongeren hun domicilie te laten wijzigen voor hun 18^e in die gevallen dat de ouders niet of nauwelijks in het spel zijn. Dit kan voor jongeren die bijvoorbeeld in een systeem van pleegzorg zitten, het herstel van de relaties met hun pleegouders bemoeilijken indien er in die maanden iets verkeerd loopt daar ze puur administratief nog steeds zijn ingeschreven bij de pleegouders. Ook financieel schort er toch het één en ander. Indien we een -18 jarige opnemen, trachten we dit op voorhand al wat te regelen vooraleer we overgaan tot een daadwerkelijke opname. De vraag tot betaling van de verblijfskosten wordt hetzij via het comité gesteld (maar daar kunnen ze makkelijk van onderuit door een nieuwe beschikking uit te schrijven waarbij ze vanaf datum opname niet langer verantwoordelijk zijn), hetzij via het OCMW. Ook die komt slechts in heel uitzonderlijke gevallen tussen en dit moet blijkbaar heel goed worden gemotiveerd. Je bent als opvangcentrum dus nooit 100% zeker dat de verblijfskosten volledig worden betaald. (frequentie meermalig)

- Verschillende **zorgwekkende dossiers** werden doorgegeven aan het **Comité Bijzondere Jeugdzorg**. De opname van het dossier en de samenwerking met het Comité verlopen echter niet vlot.
 - De boodschap van het CAW dat de situatie zorgwekkend is, wordt niet als dusdanig door het Comité behandeld;
 - Er gebeurt weinig of geen bevraging/overleg door het Comité met de andere betrokken diensten in het dossier;
 - Er gebeuren weinig actieve interventies door het Comité.Vanuit concrete dossiers werd al herhaaldelijk geprobeerd om tot een constructieve samenwerking te komen. (frequentie meermalig)
- Cliënt neemt contact op met Comité Bijzondere Jeugdzorg i.v.m. problemen met 3 kinderen. Comité zegt dat het geen gevaarlijke situatie is en dat mevrouw maar naar de politie moet bellen. Er werd geen alternatief geboden. (frequentie meermalig)

Conclusies

Naar analogie met de resultaten uit de doelgroepenbevraging in het kader van de grondrechtenboom, zien we ook dat er vanuit de signaleringsprocedure van de CAW's veel knelpunten zijn die betrekking hebben op het **recht op wonen**. Het betreft zowel problemen i.v.m. de toegankelijkheid van sociale huisvesting (wachtlijsten, voorwaarden, toewijzing, attesten Nederlands, inschrijfmomenten, ...) als knelpunten op de particuliere markt (immobiliënkantoren, huurwaarborg, borgstelling, bewijs van inkomen, borg via OCMW,...). Bepaalde groepen van cliënten ondervinden nog meer drempels dan andere kansarmen: ex-gedetineerden, geïnterneerden, allochtonen, steuntrekkers, gezinnen met kinderen, ...

Dak- en thuisloosheid is een schrijnend probleem waarbij mensen van hun recht op wonen gedepriveerd worden. Het algemeen welzijnswerk biedt hen specifieke begeleiding en opvang. De centra hebben echter enerzijds te kampen met een capaciteitstekort: algemeen of voor specifieke doelgroepen. Anderzijds zijn CAW's onvoldoende toegankelijk voor bepaalde groepen: personen met een huisdier, niet-Nederlandstalige allochtonen, personen buiten de regio, mensen zonder geldige of tijdelijke verblijfspapieren, koppels, grote gezinnen, Roma-zigeuners, ...

De doorstroming vanuit de opvangcentra en diensten begeleid wonen naar de gehandicaptenzorg, de psychiatrie, de bejaardenzorg of naar de opvang voor chronisch daklozen verloopt zeer moeizaam en traag. Hierdoor is het algemeen welzijnswerk genoodzaakt deze mensen veel langer op te vangen dan de voorziene verblijfsduur. Deze groep vraagt ook een intensievere en meer specifieke begeleiding. De centra signaleren ook een aantal problemen met betrekking tot de dagprijs: bijzondere jeugdzorg, dagvergoeding elektronisch toezicht, verschillen tussen OCMW's, geen protocol met Brusselse of Waalse CPAS.

Eén van de hefboomen om hun persoonlijke situatie te verbeteren is het verkrijgen van **werk**. Alhoewel men vaak toeleidt naar werk, ontvingen de CAW's hierover zeer weinig signalen vanuit de hulpverlening. Toch zijn het zeer belangrijke knelpunten: schorsingen door de RVA en de moeilijke tewerkstelling van gedetineerden.

Elke burger heeft **recht op maatschappelijke dienstverlening**. Sommige groepen vallen echter tussen de mazen van het net omwille van de zwaarte van de problematiek, een dubbel diagnose, de regioafbakening, het gerechtelijk verleden van de cliënt, een tekort aan motivatie, ... Het CAW treedt vaak op als laatste vangnet omdat andere diensten een te hoge drempel hebben.

De wachtlijsten, het gebrek aan begeleidingsplaatsen en het tekort aan tolken beperken het recht op toegang tot hulp- en dienstverlening. De samenwerking tussen het CAW en andere diensten verloopt niet altijd even vlot. Dit wordt o.m. gesignaleerd m.b.t. ziekenhuizen, OCMW, politie, comité bijzondere jeugdzorg, adoptiediensten, ...

De dienstverlening vanuit sommige instanties is weinig toegankelijk: moeilijke telefonische bereikbaarheid, wachtlijnen aan de telefoon, persoonlijke aanmelding op de belastingdienst, geen toegang tot de WIS-computer in de gevangenissen.

We ontvingen weinig signalen over het **recht op maatschappelijke participatie, vrije tijd en cultuur**. Toch kan een groot gedeelte van onze doelgroep niet terugvallen op een sociaal netwerk, waardoor ze vereenzamen. Het ontbreken van een sociaal netwerk is één van de belangrijkste risicofactoren waardoor thuislozen ontankeren. Hulpverleners beschikken vaak over te weinig kennis van het aanbod op het vlak van sport, recreatie en cultuur om cliënten te kunnen toeleiden naar deze initiatieven.

Hulpverleners signaleren dat het **recht op gezondheid** en betaalbare gezondheidszorg beperkt wordt door het gebrek aan gezondheidscentra, niet in orde zijn met ziekenfonds, geen hospitalisatieverzekering, gezondheidsschulden en zwarte lijsten.

Structurele tekorten en drempels in de geestelijke gezondheidszorg zijn te wijten aan wachtlijsten, geen afstemming op kansarme groepen of jongeren, dure privé-therapeuten, geen bereidheid om te werken met gedetineerden, dubbel diagnose, ...

De Centra Algemeen Welzijnswerk worden geconfronteerd met meer cliënten met (rand)psychiatrische en verslavingsproblemen (gecombineerde alcohol en drugsverslaving, games), dubbel diagnose. Zij kunnen vaak niet terecht in de psychiatrie omwille van dubbel diagnose, het niet functioneren in een psychiatrische setting of omdat men oordeelt dat de thuisloosheid primeert op de psychische problematiek. Sommige gebruikers wensen ook geen residentiële of therapeutische begeleiding en hebben enkel nood aan opvang.

Op het vlak van het **recht op onderwijs** hebben bijna alle signalen betrekking op het reguliere onderwijs en slecht één signaal op het onderwijs voor volwassenen. Scholen kunnen niet goed inspelen op de thuissituatie van kinderen met gescheiden ouders en ook niet op de situatie van jonge vaders. Een aantal jongeren met psychosociale problemen zijn genoodzaakt de school te verlaten om alleen te gaan wonen, behalen hierdoor geen diploma en hebben bijgevolg weinig kansen op de arbeidsmarkt. Niet-begeleide minderjarigen hebben geen recht op een schoolpremie of studiebeurs.

Tegenover het **recht op een inkomen** staat het toenemend aantal personen met schulden uit diverse groepen: personen met een laag inkomen, loontrekkenden, jongeren, allochtonen, zieken,... Hulpverleners wijzen op een aantal tekorten en knelpunten in de financiële hulpverlening vanuit het OCMW, al dan niet gelinkt aan bepaalde verblijfsstatuten. Er zijn ook problemen met schuldbemiddelaars, collectieve schuldbemiddeling en voorlopige bewindvoerders. De sociale zekerheid is een belangrijk instrument om het recht op een inkomen te garanderen en hierbij is de kruispuntbank een belangrijk hulpmiddel. De sociale zekerheid is echter onvoldoende afgestemd op de huidige maatschappelijke realiteit zoals mensen die gaan samenwonen om kosten te delen of kinderen die op de SIS-kaart van de ex-partner staan.

Het **recht op** eerstelijns **juridische bijstand** verloopt niet steeds vlot. Cliënten worden niet altijd geïnformeerd over de mogelijkheden tot scheidingsbemiddeling. Daarnaast worden hulpverleners steeds vaker geconfronteerd met gedwongen hulpverlening opgelegd via gerechtelijke maatregelen. Soms wordt relatiebegeleiding opgenomen in de voorwaarden waardoor ook de partner bij de maatregel betrokken wordt.

Er zijn ook een aantal knelpunten die te maken hebben met slachtoffer- en daderschap. Slachtoffers horen soms jarenlang niks van de dader of over de schadevergoeding totdat de gedetineerde in aanmerking komt voor vervroegde invrijheidstelling. Gedetineerden beschikken vaak niet over de financiële middelen om de schadevergoeding op korte termijn te betalen. Gedetineerden worden soms onvoldoende voorbereid op hun integratie in de samenleving en familieleden worden vaak niet geïnformeerd over het feit dat een gedetineerde overgeplaatst is naar een veiligheidscel.

Juryleden in assisenzaken krijgen geen of te weinig ondersteuning.

Om het **recht op een gezin** te garanderen hebben sommige mentaal zwakke moeders nood aan extra ondersteuning aan huis of via een tijdelijke maatregeling. De samenwerking met de bijzondere jeugdzorg verloopt voor een aantal zorgwekkende dossiers niet optimaal.

Vooraf de rechten van kinderen en jongeren komen in het gedrang. Wie neemt de verantwoordelijkheid op voor kinderen die slachtoffer zijn van een gezinsdrama waarbij een ouder overleden is en de andere ouder gedetineerd? Kinderen kunnen als ze volwassen zijn het gerechtelijk dossier met bijvoorbeeld de afscheidsbrief niet meer inkijken van ouders die zelfmoord gepleegd hebben omwille van de bewaartermijn van 5 jaar. Jonge vaders hebben geen recht op gewettigde afwezigheid om aanwezig te zijn bij de bevalling.

Tot slot doet het comité een beroep op de opvangcentra voor jongeren (OCJ's) in het algemeen welzijnswerk voor 17-jarigen in plaats van op de voorzieningen binnen de bijzondere jeugdzorg. Dit geeft echter heel wat praktische problemen omwille van de minderjarigheid, waaronder het bekomen van een domicilie-adres.

We kunnen besluiten dat hulpverleners heel wat structurele knelpunten en tekorten zien waar de cliënten van het algemeen welzijnswerk mee geconfronteerd worden. Deze onvolkomenheden hebben betrekking op bijna alle sociale grondrechten. Alhoewel het ook regelmatig goed loopt, focussen we ons hier op de problemen omwille van hun belangrijke impact op de maatschappelijke positie van onze doelgroep. Deze tekorten worden door de CAW's op diverse overlegfora ter sprake gebracht en rond sommige knelpunten worden ook acties ondernomen of projecten opgezet.

INHOUD

INLEIDING	3
1 RECHT OP WONEN	5
2 RECHT OP WERK	14
3 RECHT OP MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING	15
4 RECHT OP CULTUUR EN VRIJE TIJD	19
5 RECHT OP MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE	20
6 RECHT OP GEZONDHEID	21
7 RECHT OP ONDERWIJS	25
8 RECHT OP INKOMEN	27
9 RECHT OP RECHTSBEDELING	31
10 RECHT OP GEZIN	34
CONCLUSIES	37