

Over de Zulle

Woonbegeleiding 2008



Individuele en collectieve engagementen

Situering

Het project “Over de Zulle” werd opgezet door T’ Hope, een welzijnsschakel en een vereniging waar armen het woord nemen, en Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen. Beide organisaties hebben als belangrijkste doel een stem te geven aan verschillende doelgroepen.

“Over de Zulle” had tot doel om verschillende doelgroepen binnen Roeselare een stem te geven in het Roeselaarse woonbeleid. In 2006 konden de verschillende groepen mee vorm geven aan een laagdrempelige woondienst. In 2007 gingen we op zoek naar wat een degelijke ‘woonbegeleiding’ voor hen betekende. De bevraging bij verschillende doelgroepen resulteerde in het rapport woonbegeleiding 2007. Met dit rapport beëindigden we een eerste fase in het dialoogproces. Via dit dialoogproces gaan kansengroepen en werkkrachten met elkaar in gesprek volgens de verschillende stappen van de dialoogmethode (cfr. BMLIK).

Op 22 februari organiseerden we een schakelmoment waar we het rapport aan verschillende welzijnsactoren, die onder andere rond woonbegeleiding actief zijn, voorstelden. Met de voorstelling van dit rapport startten we de tweede fase van het dialoogproces. Hierbij was het de bedoeling dat de diensten, uit de bevindingen en vragen van de doelgroep, aandachtspunten en engagementen voor hun eigen werking formuleerden. Zo kwamen de diensten tot een resem individuele en collectieve engagementen als een gedragen wederwoord op de vraag van de verschillende doelgroepen.

Methode

In eerste instantie organiseerden we per dienst een individueel gesprek. Telkens probeerden we zowel een veldwerker als een persoon met een coördinerende functie aan tafel te krijgen. Voorafgaande kreeg de dienst volgende richtvragen mee, waarrond we dan het gesprek verder opbouwden:

- Wat vind je van het rapport? Is alles duidelijk?
- Wat vind je onrealistisch? Wat kunnen we doen om het toch zo reëel mogelijk te maken?
- Wat staat in het rapport waarvan je als dienst vindt dat er iets moet aan gebeuren en waar je als dienst een mogelijkheid ziet om hierin een engagement op te nemen?

Zo kregen we een beeld van wat de diensten en organisaties wel degelijk mogelijk achtten en wat volgens hen moeilijker haalbaar was. We probeerden in dit gesprek vooral samen op zoek te gaan naar concrete acties om zo een reëel antwoord te kunnen bieden op de vraag van de verschillende doelgroepen.

Met volgende diensten en organisaties gingen we in dialoog: De Bieweg, CAW midden West-Vlaanderen, De Drempel, Huisvestingsdienst regio Izegem, De Mandel, OCMW, Regionale Welzijnsraad Roeselare-Tielt, De Stapsteen, Sociaal verhuurkantoor regio Roeselare en De Woondienst Roeselare.

Op het einde van het project wilden we komen tot zowel individuele (per dienst) als collectieve (door alle partners gedragen) engagementen die haalbaar en werkbaar waren voor die diensten. Voor iedere bovengenoemde dienst werd een individueel engagement weerhouden. Via dit engagement willen we vragen aan de dienst om komend jaar extra aandacht te hebben voor één of meer specifieke punten rond woonbegeleiding, binnen hun eigen werking.

Naast de individuele gesprekken organiseerden we ook vier partnernvergaderingen. Deze hadden als doel om de resultaten van de individuele gesprekken, aan de verschillende partners voor te leggen en te bespreken. Om vooral te komen tot een groepsengagement. Dit groepsengagement werd gefilterd uit de thema's die aan bod kwamen in de individuele gesprekken. Tijdens de partnernvergadering werd bekeken welke thema's gemeenschappelijkheden en mogelijkheden boden om er in de toekomst rond te werken. Na enkele besprekingen werden drie gemeenschappelijke thema's weerhouden.

Hierna vindt men een opsomming van de individuele en collectieve engagementen die werden weerhouden. De individuele engagementen worden per dienst weergegeven. In de linkerkolom vind je enkele mogelijke hoofdstukken uit het rapport woonbegeleiding 2007. Op deze manier willen we de link maken tussen de vraag van de verschillende doelgroepen en het mogelijke antwoord hierop door een dienst. Daarna worden de drie collectieve engagementen weergegeven die door de verschillende partners van het project 'Over de Zulle' werden weerhouden.

Bij deze willen we graag een woordje van dank richten aan alle diensten, organisaties en hun werkers die hun medewerking hebben verleend aan het project en oprecht op zoek zijn gegaan om een actief antwoord te formuleren op de vragen van de verschillende doelgroepen. Ook willen we de stad Roeselare bedanken voor de medewerking en de financiële ondersteuning.

INDIVIDUELE ENGAGEMENTEN

De Bieweg	<p>Link rapport Woonbegeleiding 2007</p> <p>4. Woonbegeleiding beter doen slagen 4.2 communicatie 4.5 zelf verantwoordelijk blijven 4.6 Doorverwijzing</p>
<p>De Bieweg neemt een engagement rond 'knowhow' op. Concreet worden andere diensten uitgenodigd om binnen een uitwisselingsmoment hun werking aan elkaar voor te stellen vb. OCMW, CAW, CBJ,...</p> <p>Dit gebeurt in een frequentie van één dienst per drie maanden. Op deze manier kan er meer gericht worden doorverwezen of kan er binnen een samenwerking de wederzijdse verwachtingen meer realistisch gesteld worden. Deze kennismakingsmomenten kunnen de afstand tussen de diensten eveneens verkleinen. Op termijn zou dit moeten resulteren in een meer professionele werking waarbij de cliënt gebaat is. Concreet wordt in een eerste fase een lijst opgemaakt van diensten die in dit kader worden aangesproken. Vervolgens wordt een planning opgemaakt voor de uitwisselingsmomenten.</p>	

<p style="text-align: center;">CAW</p>	<p>Link rapport Woonbegeleiding 2007</p>
<p>Transparante dossiervorming:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Streven naar een zo open mogelijke verslaggeving. We willen streven naar een inzage in het dossier. Dit vergt andere methodieken o.a. in het schrijven van een dossier en de indeling van een dossier. Wat dan wel concreet voor inzage vatbaar is of rond welke delen een cliënt zeker inzage kan krijgen is nog niet duidelijkheid. • De bedoeling is dat tegen eind 2008 enkele methodische kaders op het sectorniveau van het Algemeen Welzijnswerk uitgewerkt worden. Concreet betekent dit dat er een aantal basisafspraken/methodieken ontwikkeld worden om inzage te realiseren. Deze hertaling wordt nu opgenomen door een beleidsmedewerker binnen het CAW. Dit kan handelen over: hoe wordt een dossier geschreven? Hoe kan dit vooraf bespreekbaar gesteld worden met de cliënt? Enz. <p>Cliëntgericht overleg – zorgoverleg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De cliënt maximaal betrekken in het overleg. Dit impliceert ook een aangepaste voorbereiding naar het gesprek toe en een andere vorm van begeleiding. Ook het betrekken van de cliënt in de voorbereiding. Men wil de participatie van de cliënt aan zijn eigen overleg verhogen. Op deze manier worden de zaken niet boven zijn hoofd beslist maar neemt hij actief deel aan zijn eigen leven. • het CAW houdt bij de opmaak van zijn praktijkboek woonbegeleiding rekening met de aanbevelingen van Over de Zulle 	<ul style="list-style-type: none"> 4.2 communicatie 4.4 Vraaggericht werken 4.5 Zelf verantwoordelijk blijven 4.7 Inzicht in het dossier 5. Mogelijke onderdelen van woonbegeleiding 5.2 Duidelijke doelstellingen

<p style="text-align: center;">De Drempel</p>	<p>Actiepunt van dit jaar is om te werken rond het ondersteuningsplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er worden samen met de cliënt afspraken opgesteld en er wordt gewerkt aan die afspraken. (bv. Bij het begin van een begeleiding de vraag stellen van waaruit wil jij werken en waar werk je liever niet aan.) • Ondersteuningsplanning: flexibel genoeg om verschillende vertalingen te maken naar de cliënt als individu en dit op een leuke aangepaste manier. • Er wordt gewerkt aan inspraak en inzage van de cliënt in het rapport, daarnaast is er ook nog een gesloten deel voor de begeleider. 	<p>Link rapport Woonbegeleiding 2007</p>	<p>4.2 Communicatie 4.4 Vraaggericht werken 4.5 Zelf verantwoordelijk blijven 4.7 Inzicht in het dossier 5.2 Duidelijke doelstellingen 5.5 Evaluatie in dialoog</p>
<p style="text-align: center;">Huisvestingsdienst regio Izegem</p>	<p>Uit het rapport is gebleken dat het systeem van de wachtlijsten niet duidelijk is bij de mensen. Men begrijpt niet waarom er zoveel verschuivingen zijn en wie nu voorrang krijgt op de lijst. Als dienst zouden we dit systeem beter moeten uitleggen aan de mensen.</p> <p>Woonbemiddeling: gezien recent wetsvoorstel rond procedure gerechtelijke uithuiszettingen lijkt het aangewezen werk te maken van een buitengerechtelijke bemiddelingspoging. Hierbij aansluitend vinden we outreachende hulpverlening als dienst belangrijk. Dit moet zeker nog verder uitgewerkt worden.</p> <p>Denkwerk rond netwerkvorming, systeem zorgcoördinator met oog op een zo integraal mogelijk begeleidingsaanbod.</p>	<p>Link rapport Woonbegeleiding 2007</p>	<p>2 Integrale begeleiding 3.2 Informatie en advies geven 3.6 woonbemiddeling 3.7 Werken aan netwerken 4.1 één begeleider</p>

<p>Link rapport Woonbegeleiding 2007</p>	<p>De Mandel</p>
<p>3.2 Informatie en advies 4. Hoe willen we woonbegeleiding beter doen slagen? 4.2 Communicatie 4.9 Ombudsman of –vrouw 6. Discriminatie, mensen zonder papieren, daklozen</p>	<p>Informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertaling van de wetgeving: duidelijkheid verschaffen. • Infovergadering specifiek voor deelsegmenten van onze doelgroep, eventueel via welzijnsorganisaties. • Infovergadering voor hulpverleners (OCMW's, sociale diensten, welzijnsorganisaties,...) <p>Klachtenbehandeling uitwerken zoals volgens het decreet wordt voorgesteld. Betere aanpak en opvolging van de grijze lijst (niet alleen vanuit technisch oogpunt huurders benaderen, juiste man op juiste plaats, samenwerking met andere hulpverleners, opvolgen...) Antwoord op veel voorkomende vragen om vooroordelen uit de weg te ruimen (vb: allochtonen krijgen voorrang)</p>
<p>Link rapport Woonbegeleiding 2007</p>	<p>OCMW</p>
<p>4.1 Eén begeleider 4.2 Communicatie 5.1 Eerste contact 5.2 Duidelijke doelstellingen 5.6 Doorverwijzingen</p>	<p>Bij langdurige of terugkerende begeleiding continuïteit voorzien. Dat telkens dezelfde hulpverlener, voor zover dit technisch mogelijk, voor die cliënt aangesproken wordt (niet mogelijk bij langdurige afwezigheid wegens zwangerschap/ziekte). Daarnaast willen we ook zoeken om zorg te hebben voor een goede relatie tussen cliënt en hulpverlener. Er werd reeds werk gemaakt van een aangepaste intakeprocedure bij de aanvragen bij het algemeen maatschappelijk werk. Bij dossiers uithuiszetting willen we meer investeren in duidelijke informatie en goede doorverwijzing rond onder andere het zetten van stappen naar de vrederechter, het LAC,...</p>

<p>Link rapport Woonbegeleiding 2007</p>	<p>De Stapsteen</p>
<p>4.5 zelf verantwoordelijk blijven</p>	<p>Het gevaar bestaat erin dat bij individuele begeleiding van personen je als begeleider op de duur voorbij gaat aan de wijsbeschikking van de cliënt. Je wil de begeleiding zo goed mogelijk op je nemen en gaat daarbij alles uit de handen van de cliënt nemen. Op dat moment kan de begeleiding leiden tot een meer betuttelende, paternalistische begeleiding waar de cliënt niet leert om zelfredzaam te worden, maar eerder afhankelijk wordt van de begeleider.</p> <p>We moeten er voortdurend attent op zijn dat we trachten het eigen kunnen van de cliënt te blijven aanspreken. Als je alle gevaar rond de cliënt constant blijft wegnemen, kan hij ook moeilijk met die grenzen leren omgaan.</p> <p>Het individueel engagement dat De Stapsteen wil opnemen is dan ook om extra aandacht te schenken om de eigen wijsbeschikking van de cliënt te blijven respecteren en in de begeleiding ook de ruimte te geven aan de cliënt om zijn verantwoordelijkheid zelf op te nemen. Concreet willen ze dit engagement op de agenda van de teamvergadering plaatsen en ook op het overleg waar ze de begeleidingen bespreken. Op deze manier willen ze dit aandachtspunt blijven herhalen om het levendig te houden. Deze vergadering komt ongeveer één keer per maand samen.</p>
<p>Link rapport Woonbegeleiding 2007</p>	<p>Regionale welzijnsraad</p>
<p>3.6 Woonbemiddeling 4. Hoe willen we woonbegeleiding beter doen slagen? 7. Besluit – En wat nu!?</p>	<p>Meewerken om tot een degelijke afbakening te komen van de verschillende termen die er op regionaal niveau tussen de welzijnsdiensten bestaan rond woonbemiddeling en woonbegeleiding.</p> <p>Bij veel huisvestingsmaatschappijen is het sociale luik, naast het technische, nog te vaak onderbelicht (doelgroepenbeleid, bemiddeling en huurbegeleiding,...). Binnen de regio wil de RWR werk maken om de huisvestingsdiensten aan te wakkeren om ook dat sociale luik uit te werken of om werk te maken van een goede huisvestingsdienst. Vanuit de RWR wil men meewerken om het project mee uit te dragen naar de regio Roeselare-Tielt. Op deze manier worden ook andere gemeenten en de bevoegde overheden op de hoogte gebracht. We willen op zoek gaan naar andere gemeenten die zich in het rapport 'Over de Zulle' kunnen vinden en het zo open te trekken naar de regio. Concreet betekent dit o.a. het bespreken van het rapport in de werkgroep wonen.</p>

<p style="text-align: center;">Sociaal verhuur kantoor regio Roeselare</p>	<p>Link rapport Woonbegeleiding 2007</p>
<p>Bij het SVK krijgen de huurders een intensieve begeleiding. Dit vertaalt zich in het trachten te ondersteunen bij de intakeprocedure om alle papieren en formaliteiten in orde te brengen. Wanneer een persoon in het SVK een woning betreft en effectief huurt moet (wettelijke bepaald) er een effectieve woonbegeleiding opgestart worden. Hierin willen we er aandacht op vestigen om de zittende huurders op een degelijke en goede manier te begeleiden. Rond deze begeleidingen willen we ook ervaringen uitwisselen met andere woonbegeleiders uit andere sectoren.</p>	<p>3.2 Hulp bij papierwerk 4. Hoe willen we woonbegeleiding beter doen slagen? 5.1 Eerste contacten</p>
<p style="text-align: center;">Woondienst Roeselare</p>	<p>Link rapport Woonbegeleiding 2007</p>
<p>Vanuit de Woondienst stad Roeselare nemen we het engagement op om de methodiek woonbemiddeling verder uit te werken binnen het aanbod van de bestaande dienstverlening.</p> <p>Concreet betekent dit dat in het luik dienstverlening zal gewerkt worden rond “de zoektocht naar een woning”. Via het ter beschikking stellen van de te huur staande woningen, willen we de klanten wegwijs maken in de toegang en toeleiding tot sociale huisvesting. Klanten worden geïnformeerd over de belangrijkste aspecten van het huren via info en advies en het maken van een huurmap.</p> <p>In het luik bemiddeling wordt verder gewerkt aan het voeren van de woningonderzoeken, het ter beschikking stellen van noodwoningen, gekoppeld aan begeleiding, info en aanvragen van de verschillende huursubsidies en premies waar huurders voor in aanmerking komen. Bij huurconflicten wordt er bemiddeld en wordt er gezocht om de communicatie tussen eigenaar en huurder te verstevigen (via website, nieuwe folders,...). Voor bemiddeling bij conflictsituaties en juridische vragen wordt ook doorverwezen naar de Huurdersbond die op de Woondienst aanwezig is met een adviespunt.</p> <p>Tot slot volgt de Woondienst een aantal dossiers op van met wooncultuur gerelateerde problemen, waar geen andere diensten zijn voor bevoegd (vb. hygiëne, overlast,...). Bij specifieke ruimere problematieken wordt er doorverwezen naar het aanbod van diverse organisaties die actief zijn in Roeselare. In dit kader willen we komen tot een uitgetekend aanbod van bemiddeling en begeleiding wonen binnen de stad Roeselare en zoeken naar een methodiek hoe je het aanbod zo duidelijk mogelijk vorm kan geven.</p>	<p>3.1 Meehelpen zoeken naar een woning 3.2 Informatie en advies geven 3.6 woonbemiddeling 5.6 Doorverwijzing</p>

COLLECTIEVE ENGAGEMENTEN

- **Nood aan een overzichtelijk aanbod, voor betere afstemming en doorverwijzing**

Uitklaren van de terminologie en zoeken naar duidelijke functieomschrijvingen van de verschillende vormen van woonbegeleiding en het verder uitwerken van een overzicht (via een matrix) van de verschillende actoren in het stedelijke en regionale welzijnsveld, met hun taken op gebied van (ruime) woonbegeleiding.

Op die manier proberen we overlappingsen en hiaten aan te duiden binnen het verschillende dienstverleningsaanbod van alle organisaties en dit in functie van een toekomstige invulling en een betere afstemming van de verschillende diensten binnen de stad en de regio, met respect voor de in het rapport aangehaalde principes.

Dit kan zich concreet vertalen in het werken met themafolders die, niet alleen voor de diensten en hulpverleners maar ook voor de cliënten zelf, makkelijk leesbaar en bruikbaar zijn.

De Woondienst van Roeselare neemt op Roeselaars niveau dit engagement op, in de veronderstelling dat alle partners mee helpen om dit te ondersteunen. Dit engagement kan verder in de cluster wonen opgevolgd worden.

- **Zorgcoördinatie**

Het signaleren van de vraag door de kansengroepen rond integrale begeleiding en de onmogelijkheid om hier volledig op in te spelen door de diensten.

Misschien kan er gezocht worden op mogelijkheden dat binnen een dienst één iemand de communicatie rond één dossier op zich neemt. Dat houdt in dat deze persoon zich niet enkel bezig houdt met de communicatie tussen de diensten maar ook met de communicatie naar de cliënt toe.

Verder uitzoeken welke mogelijkheden bestaan om begeleiding zo integraal mogelijk te maken ten aanzien van de hulpvragers. Concreet betekent dit o.a. het zoeken naar mogelijk goede praktijkvoorbeelden.

Iedereen is het eens dat een zorgoverleg belangrijk is. We moeten hierin een signaalfunctie opnemen en laten weten dat er voor deze vorm van werken geen middelen voor handen zijn op zowel lokaal, regionaal en Vlaams niveau. Aan de andere kant mag het echter niet bij signaleren blijven, we moeten uitzoeken hoe we er ook iets aan kunnen doen!

Mogelijke praktijkvoorbeelden kunnen gevonden worden in de integrale jeugdzorg, een op te starten zorgsysteem in Kortrijk. In de Regionale Welzijnsraad kan men voorbeelden m.b.t. cliëntgericht overleg vinden. Ook het CAW wil binnen het Woon-zorg-net-werk (project Leader Tielts Plateau) het cliëntoverleg stimuleren binnen een aantal concrete werkbare en deontologische kaders.

- **Aandacht voor mensen die overal tussen vallen**

Niettegenstaande alle begeleiding en zorg zijn er een groep mensen die toch overal uit de boot vallen, die meerdere keren uit huis worden gezet, die telkens opnieuw komen

aankloppen bij de hulpverlening Dit kunnen mensen zijn die nergens in de reguliere hulpverlening passen én/of mensen die geen hulpverlening meer willen aanvaarden. De ene groep is soms moeilijk van de andere te onderscheiden. Er wordt vanuit de maatschappij voortdurend gezocht naar een voortdurende activering van deze groep mensen, maar misschien is dit niet altijd gewenst.

Er is zeker interesse uit de verschillende diensten om hier rond te werken. Er stellen zich verschillende vragen: in hoeverre kunnen en mogen we wel of niet ingrijpen in het leven van deze mensen en in hoeverre kunnen we een woonaanbod realiseren op maat van deze mensen. Ook hier kan het aanreiken van goede praktijkvoorbeelden helpen om te komen tot mogelijke inzichten rond deze doelgroep en hoe we mogelijke problemen kunnen oplossen.

De Huisvestingsdienst regio Izegem en Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen starten in april 2009 een project "wonen op maat", waarbij gezocht wordt naar een aangepaste woonvorm en aangepaste woonbegeleiding voor deze groep mensen. Mogelijke resultaten kunnen ook voor Roeselare van nut zijn en kunnen eventueel besproken worden op de cluster Wonen .