



Klantenparticipatie Sociale Dienstverlening | Onderbergen 86 | 9000 Gent
klantenparticipatie@ocmw.gent

Voor je rechten gaan. Gemakkelijker gezegd dan gedaan.

26 november 2014

1. Auteur

Klantenparticipatie OCMW Gent

2. Samenvatting

Mensen in armoede ervaren dat het opnemen van rechten, financiële tegemoetkomingen en voordelen niet altijd vlot loopt. Dit toegankelijkheidsprobleem heeft te maken met financiële drempels, met drempels bij mensen in armoede zelf en met drempels bij de dienstverlenende organisaties. De filmpjes en PowerPointpresentaties rond de cases van tandproblemen en de aankoop van een energiezuinig toestel, illustreren dit. Zo wordt het in deze context voor mensen met een modaal inkomen veel eenvoudiger om hun energiekosten te doen dalen en hun gebit goed te verzorgen dan voor mensen in armoede.

3. Trefwoorden

Betaalbare gezondheidszorg; Energiekosten; Maatschappelijke dienstverlening.

4. Forum

De presentatie van de filmpjes en PowerPointpresentaties gebeurde op een activiteit in het kader van het initiatief 'Wijk van de maand'. Onder de noemer 'Voor je rechten gaan. Makkelijker gezegd dan gedaan.' werden enkele ervaringen rond gezondheid en de aankoop van een energiezuinig toestel aan een publiek van wijkbewoners in de Brugse Poort vertoond. Nadien volgde hierover een gesprek met schepenen Coddens en Heyse.



Klantenparticipatie Sociale Dienstverlening | Onderbergen 86 | 9000 Gent
klantenparticipatie@ocmw.gent

5. Verwante uitgaven

- ✚ [Ervaringen van mensen in armoede bij tandproblemen, Strijd C., Willem M., Bruyland P. – Gent, OCMW Gent, 2014 \[videomontage\]](#)
- ✚ [Ervaringen van mensen in armoede bij de aankoop van een energiezuinig toestel, Strijd C., Willem M., Bruyland P. – Gent, OCMW Gent, 2014 \[videomontage\]](#)
- ✚ [Het pad van een persoon in armoede bij tandproblemen, Strijd C., Willem M., Bruyland P. – Gent, OCMW Gent, 2014 \[PowerPointpresentatie\]](#)
- ✚ [Het pad van een persoon uit de middenklasse bij tandproblemen, Strijd C., Willem M., Bruyland P. – Gent, OCMW Gent, 2014 \[PowerPointpresentatie\]](#)
- ✚ [Het pad van een persoon in armoede bij een defecte koelkast, Strijd C., Willem M., Bruyland P. – Gent, OCMW Gent, 2014 \[PowerPointpresentatie\]](#)
- ✚ [Het pad van een persoon uit de middenklasse bij een defecte koelkast, Strijd C., Willem M., Bruyland P. – Gent, OCMW Gent, 2014 \[PowerPointpresentatie\]](#)



Donderdag 26 november 2014

Voor je rechten gaan. Makkelijker gezegd dan gedaan.

Aanwezig

Schepen Rudy Coddens, schepen Tine Heyse, Neelke Vernailen (kabinet schepen Rudy Coddens), Ilse Van Wambeke, Emma Tytgadt en Els Lecompte (Beleidsparticipatie), Peter Bruyland, Marjan Willem en Stef Leyn (ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting OCMW) (Emancipatorische Werking OCMW), een 30-tal bewoners.

Verslag

Peter Bruyland en Marjan Willem begeleiden een gesprek tussen schepen Rudy Coddens en schepen Tine Heyse en de bewoners, mensen in armoede.

Het gaat over de toegankelijkheid van dienstverlening en sociale rechten, en concreter over drie cases:

- Gebruik van elektrische toestellen en energie
- Tandverzorging
- Solidariteit.

De cases worden telkens toegelicht aan de hand van filmpjes. Het filmpje duidt het verschil aan tussen iemand van een middenklasse en iemand in financiële moeilijkheden? Na het filmpje volgen telkens enkele getuigenissen van mensen in armoede.

1. Gebruik van elektrische toestellen en energie

Vzw Regent doet een energiescan voor in het huis.

Bij schulden met een energiefactuur kan je naar een commissie (LAC, lokale adviescommissie) die je ook een voorstel doet voor een energiescan in huis.

Vragen en voorstellen:

- Wat kan je doen als je frigo kapot is en je geen centen hebt voor een nieuwe? Via een Eandis-bon kan je 150 euro krijgen als vervanging door een energiezuinig toestel. Voor veel mensen is het echter problematisch dat de bon niet telt als vermindering op de prijs, je moet het bedrag eerst voorschieten. Waarom geen proactieve toekenning, zoals met de vuilniszakken? De bon zou ook enkel tellen in de winkel en niet bij thuislevering, klopt dat? De lijst van winkels die werken met de Eandisbon is ook niet meer actueel. Deze lijst en de kortingen van het OCMW uit moet duidelijker gecommuniceerd worden. De winkels moeten niet enkel op de website vermeld want niet iedereen heeft altijd toegang tot internet. Kan de procedure vereenvoudigd worden? De Stad en Eandis moeten hierrond samenwerken. De Stad Gent als vertegenwoordiger moet een stem opnemen om de procedure te verbeteren.
- Je kan ook een beroep doen op een tussenkost van het OCMW voor de aankoop van een nieuw toestel. Dit geldt voor een winkel naar keuze. Maar mensen vinden het niet altijd makkelijk om prijzen te vergelijken. De winkels mogen ook meer gebriefd worden hoe ze moeten omgaan met deze mensen. Klantvriendelijkheid staat centraal, neerbuigendheid niet. Iemand vraagt of het OCMW de toestellen niet kan aankopen (misschien korting door in bulk te kopen?). Iemand antwoordt dat je dan mensen het gevoel afneemt om zelf te kunnen kiezen. De informatie moet nog meer worden verspreid. Er moet meer informatie komen en die moet gaan naar de juiste personen. Een goed praktijkvoorbeeld hierin is de info die gegeven wordt bij de huisvuilzakkenbedeling. De gratis scan van vzw Regent moet nog beter bekend worden via Uit in je buurt en het stadsmagazine.
- Schepen Heyse: we zullen de aangebrachte signalen zeker aankaarten bij Eandis, die verantwoordelijk is voor het distributienetbeheer in Oost- en West-Vlaanderen. Via onze vertegenwoordigers van de stad Gent in de lokale adviescommissie zullen we zeker proberen dit aan te kaarten. We gaan ook proberen om vanuit de stad Gent een sterk signaal te sturen naar de winkels.

2. Tandverzorging

Rechten heeft iedereen. De Stad en het OCMW moeten nog meer werk maken van automatische rechtentoekenning. Zo weet de burger waar hij allemaal recht op heeft zonder dat hij of zij allerlei instanties moet aflopen en raadplegen waardoor deze cliënt na verloop van tijd afhaakt. Ook de sociale werkers worden begeleid om je te kunnen toeleiden naar de juiste rechten. De drempels willen we wegwerken.

Vragen en voorstellen:

- Heb je recht op tandverzorging? Ja, tot en met 18 jaar is een bezoek aan de tandarts gratis. Tandzorg is heel belangrijk, zeker van kindsbeen af. Informeer je hierover bij je ziekenfonds.
- Toeleiden: hoe weet je naar welke tandarts je kan gaan? Geconventioneerde artsen geven officiële tarieven en vragen geen supplementen. Veel mensen zijn hiervan te weinig op de hoogte of durven de vraag niet stellen uit schrik een verkeerd antwoord te krijgen

(stigmatisering). De lijst van geconventioneerde zorgverstrekkers moet meer kenbaar gemaakt worden.

- Er is een terugbetaling via het Riziv voor een jaarlijkse controle. Het is erg belangrijk om jaarlijks de tanden te verzorgen en tandsteen te laten wegdoen (dit wordt enkel terugbetaald bij de jaarlijkse controle). In het ziekenhuis moet je enkel de opleg betalen, in het Jan Palfijnziekenhuis wordt zo gewerkt, andere ziekenhuizen zijn privé-ziekenhuizen.
- Tegemoetkoming in bepaalde medische kosten door het OCMW gebeurt op basis van inkomensbarema's. Mensen hebben niet altijd een keuze van kwaliteit: zo wordt er enkel tussengekomen voor een uitneembaar vals gebit, dat is minder kwalitatief dan implantaten. Mensen in armoede voelen dat ze niet vriendelijk behandeld worden en vaak verwijten krijgen van de tandarts. Mensen in armoede houden lange behandelingen vaak niet vol, zowel op het vlak van afspraken als financieel.
Er moet meer gesensibiliseerd worden over armoede.
De procedures moeten verkort worden, tandverzorging is een recht. Iedereen heeft recht op een goed gebit. Ook bij herstellingen is er een tussenkomst mogelijk bv. prothese, bril, etc.
- De groepspraktijk (in het Wijkgezondheidscentrum) is open van maandag tot vrijdag, maar wat als we een dokter nodig hebben in het weekend?
Bij dienstverlening in het weekend moet je 50 euro kunnen opleggen.
Tandartsen van wacht bestaan enkel in de ziekenhuizen.
Het bellen naar een dokter van wacht is een duur betaalnummer. Er moet nog meer druk gezet worden op de vereniging van tandartsen en huisartsen om deze regeling te veranderen (moeilijk, sterke lobby).
- Wat betreft het werken met het derdebetalingsprincipe (je betaalt enkel het remgeld), is het wel handig als je een brief meekrijgt van de mutualiteit. Dat vermindert de drempel om dit te vragen bij een dokter.
- Sommige dokters werken met het derdebetalerssysteem, zeker in het Jan Palfijnziekenhuis: daar betaalt men 3 euro voor een consultatie, in andere ziekenhuizen is dat 35 euro. Alle dokters zijn er geconventioneerd.
Als er signalen over ontoegankelijke praktijken in het Jan Palfijn-ziekenhuis bekend zijn, mogen deze doorspeeld worden aan schepen Coddens. Hij is ook voorzitter van dit ziekenhuis (OCMW is voor 90 % aandeelhouder in dit ziekenhuis).
- De tandartsen moeten worden gesensibiliseerd. Ze komen uit een andere context en hebben soms te weinig inlevingsvermogen in de leefwereld van de cliënt in kwestie. De zorgverstrekkers krijgen best een opleiding hierover.
- De maximumfactuur is een goede zaak.
- Specialisten zijn duur. Huisdokters zouden moeten doorverwijzen naar specialisten die geconventioneerd zijn. Maar opnieuw: wie is er geconventioneerd? Je moet het weten...
- Schepen Coddens stelt voor om de cases beter uit te werken en te objectiveren. Zo kan er verder gewerkt worden om goede tips te formuleren.

3. Solidariteit

Solidariteit heeft zijn grenzen. Onderlinge steun is de positieve kracht van mensen in armoede. Mensen helpen elkaar soms met een groot hart de anderen.

Als iemand permanent om een bijdrage vraagt, is dat een sein dat er iets aan de hand is en dat iemand structurele hulp nodig heeft. Het is beter om de persoon in kwestie toch ook eens door te sturen naar het OCMW of naar andere hulp: 'Het OCMW is er voor iedereen, laten we samen gaan.' Soms is er tijd nodig om het idee te laten rijpen.

Het OCMW heeft één ervaringsdeskundige, er is vraag naar meer. Verder werkt het OCMW ook met sociale gidsen. Dit is een goed initiatief voor mensen in armoede, want voor hen is het moeilijker om via bepaalde kanalen van zich te laten horen.
