

Aanwezig Elisabet Okmen, voorzitter
 Gabriella De Francesco, schepen

 Farid Bennasser, Kristof Calvo, Ingrid Kluppels, Arthur Orlans, Hamid Riffi,
 Dirk Tuypens, Kenzo Van den Bosch, Tine Van den Brande, Thijs Verbeurgt,
 Maxine Willemsen, commissieleden

 Externen: Ann Desmet en Peter Macken (Zorgbedrijf Rivierenland)

 Ambtenaren: Lies Vandeneede, Frank Vanmesse, Jan Bal, Katleen Van
 Slagmolen

Verontschuldigd Greet Geypen, Björn Siffer, Abdrahman Labsir, schepenen
 Faysal El Morabet, Marc Hendrickx, Freya Perdaens, Charels Leclef,
 commissieleden

Datum 10 oktober 2019 – van 20.00u tot 22u20 uur

1. Goedkeuring verslag raadscommissie sociale zaken, welzijn, gezin, armoedebestrijding en diversiteit van 13 juni 2019.

Het verslag van vorige vergadering werd goedgekeurd

2. Toelichting kwaliteitszorg in Zorgbedrijf Rivierenland, inclusief behandeling van klachten (door Ann Desmet, kwaliteitscoördinator - klachtenbehandelaar Zorgbedrijf Rivierenland).

De schepen duidt kort dit punt. De pers/facebook bracht tijdens de vakantieperiode negatieve berichtgeving rond het Woonzorgcentra Windekinds. Er werd vanuit de GR gevraagd om dit verder op te nemen in de commissie en iemand vanuit het Agentschap Zorg en Gezondheid Vlaanderen uit te nodigen om de klachtenprocedure te komen toelichten. Het Agentschap was niet bereid dit te doen.

Na telefonisch contact met het Agentschap kregen we wel inzicht in hetvolgdende; Begin juli werd een eerste onverwachte controle uitgevoerd door het Agentschap Zorg en Gezondheid in Windekinds. Op 12 aug en 13 aug nogmaals. Het inspectierapport werd opgemaakt en er werd een plan van aanpak/verbeterpunten opgesteld, vooral ifv de verouderde gebouwen, niet noodzakelijk over de zorg.

Om meer inzicht te krijgen in het decreet Woonzorgcentra en de kwaliteitsopvolging hebben we Ann Desmet uitgenodigd. Zij is kwaliteitscoördinator van het Zorgbedrijf Rivierenland en licht toe hoe het Zorgbedrijf omgaat met het decreet en klachten aanpakt. Ik verwijs hier naar de powerpoint beschikbaar in bijlage.

Worden de verslagen van de inspectie pro-actief gedeeld ?

Niet pro-actief maar ze zijn echt wel openbaar. Het is niet zo makkelijk leesmateriaal. We informeren bewoners/familie wel naar de mogelijkheid ze te kunnen inkijken.

De Woonzorgcentra doet een groot beroep op vrijwilligerswerk. Waar worden vrijwilligers gerecruteerd ?

Overall waar we ze kunnen vinden. Het is een constante zoektocht. Het zijn vaak mantelzorgers of ex-personeelsleden. We posten ook regelmatig op vrijwilligerswerk.be.

Vele scholen zoeken een zorgstage/vrijwilligerswerk. Misschien is er een mogelijkheid om langdurig samen te werken met scholen?

Goed idee

Is er een vorm van inspraak van bewoners ?

Er is de bewonersraad, maar dit is momenteel niet echt een inspraakorgaan. We willen hier wel naartoe. Nederland heeft bijvoorbeeld echt wel raden waar bewoners en familieleden een eigen budget hebben en mee bepalen waar de organisatie naartoe moet.

In jullie klachtenpatroon zit er niets in over agressie. Komt dat dan niet voor ?

We hebben nog niet zo'n klacht gehad. Misschien komt dit niet tot bij ons. Dat kan. We informeren mensen zeer goed over waar ze terecht kunnen met klachten. We willen deze dan ook echt zo goed mogelijk behandelen. De klachten zijn het laatste jaar gestegen. Dit is geen gevolg van meer klachten maar van het feit dat mensen ons makkelijker vinden.

Worden de klachten van het personeel ook behandeld?

Deze klachten komen bij het management terecht en niet bij de klachtenbehandelaar.

Is er diversiteit onder de bewoners ?

Binnen het personeelsbestand is er een grote diversiteit. Er zijn 40 verschillende nationaliteiten aan het werk. Toch is de bewonersgroep nog steeds zeer homogeen. Er wordt nochtans wel al sterk ingezet op cultuursensitiviteit maar het blijft moeilijk om mensen met een andere etnische achtergrond te bereiken. Via de thuiszorg lukt het wel.

De problematiek binnen verschillende gemeenschappen is wel groot en toch geraken ze niet tot aan de WZC. De drempels zijn te hoog.

Intermezzo; Dit is een zeer interessant debat. Misschien moeten we dit als apart thema nogmaals eens op de agenda plaatsen.

Moeten we geen Mechelse campagne opstarten om de functie van zorgkundige weer aantrekkelijk te maken?

Er is onderbezetting in de WZC, er zijn veel interimers en dat komt de kwaliteit niet ten goede. We vinden weinig kandidaten zorgkundigen. Mensen vertrekken zelf omdat er zo'n over aanbod aan jobs is. We hebben recentelijk een project opgericht rond werving en selectie en een actie om het zorgbedrijf als aantrekkelijke organisatie te zien. Zo hebben we ook een poolwerking waar we bestaande personeelsleden ook tijdelijke jobs mee laten invullen. We werken heel nauw samen met Thomas More. Er blijven er nadien ook veel plakken. Maar het blijft een zeer belangrijk aandachtspunt.

Wat zijn de personeelsnormen?

Aantal verpleegkundigen per inwoner is vastgelegd in het decreet en we proberen daar 30 % boven te zitten en dat lukt ons.

Hebben jullie er een zicht op hoeveel mensen er een tussenkomst moeten vragen van het sociaal huis ?

Ongeveer 1 op 7

Hoe groot is de wachtlijst ?

Er is momenteel een hele kleine wachtlijst

Bijkomende vraag rond zorgbedrijf:

Wat met de besparingen en de sluiting van de dienstencentra ?

De bedoeling was alleen om LDC de Smis de sluiten en in te zetten op een mobiel centrum. Het personeelslid werkt in de rooster en de Smis samen en we zoeken daar nu naar meer evenwicht.

Intermezzo; De gesprekken zijn interessant maar het is niet de bedoeling om het zorgbedrijf in zijn totaliteit te gaan bekijken. We zullen een uitgebreid verslag van het zorgbedrijf agenderen op 12 december.

3. Brainstorm armoedeplan.

Zie ppt Samen tegen kinderarmoede

Kansarmoede is een toestand waarbij mensen beknot worden in hun kansen om voldoende deel te hebben aan maatschappelijk hooggewaardeerde goederen, zoals onderwijs, arbeid, huisvesting. Het gaat hierbij niet om een eenmalig feit, maar om een duurzame toestand die zich voordoet op verschillende terreinen, zowel materiële als immateriële.

Als de stad de kinderarmoede wil doen dalen, kijkt men naar de cijfers van Kind en Gezin als ijkpunt. Tijdens contacten met gezinnen gaan de verpleegkundigen en gezinsondersteuners van Kind en Gezin na of er signalen zijn van kansarmoede op 6 domeinen. Het gaat om het maandinkomen van het gezin, de opleiding van de ouders, het stimulatie-niveau van de kinderen, de arbeidssituatie van de ouders, de huisvesting en de gezondheid. Wanneer een gezin zwak scoort op 3 of meer criteria, spreken we over kinderen die in kansarmoede leven.

Brainstorm in groepen;

Het lokaal bestuur draagt duidelijk de Mechelse regierol van het sociaal beleid en dus het **bestrijden van kinderarmoede**. Hoe kan en moet Groep Mechelen die rol invullen?

Stelling 1.

De stad is de **verbindende factor** tussen lokale actoren en (potentiële) netwerken. De stad is de bruggenbouwer. Ze zoekt vanuit een **heel groot politiek en ambtelijk draagvlak** naar een **gemeenschappelijke taal** om kinderarmoede te benaderen die uitgaat van waardigheid, zelfbeschikking, recht op inspraak dat het perspectief van de ouder en het kind in armoede voorop stelt. Ze zorgt voor een **aanzienlijke en lange termijn investering** omdat deze een terugverdieneffect garandeert. Ze zorgt voor meer **lokale netwerken** in functie van kruisbestuiving, expertise en interdisciplinair samenwerken. Breder moet het verhaal van kinderarmoede ingang vinden als **burning platform** die het beeld van kinderarmoede en kansarmoede bijstelt tot een duidelijk menswaardig en reëel beeld. De stad doet een maatschappelijk appél rond het onrecht van armoede en rond de waardigheid van wie het moeilijk heeft.

Stelling 2.

De stad heeft het mandaat en de doorzettingsmacht om de **toegankelijkheid** van de Mechelse hulp- en dienstverlening te bewaken en mee te sturen, om rechten te borgen, om onderbescherming tegen te gaan. De stad neemt een **voorbeeldrol** op, **appelleert** en **confronteert** andere actoren en sectoren op en met hun **verantwoordelijkheid**. De stad moet in haar regierol veel meer status quo, remmende patronen en systemen doorbreken en toewerken naar **slimme, simpele en doeltreffende** interventies en acties, ook op harde materies als werk, wonen, gezondheid... Het gaat niet zozeer om de dingen goed te doen maar om goede dingen te doen.

Verslag groep 1:

- Armoede is niet noodzakelijk iets individueels, zorgt voor onmacht op het terrein, men moet kunnen doorverwijzen, daarom moet men werken met korte lijnen en antennes.
- Inzetten op steunrelaties/buddy's en lokale gezinscoaches
- Inzetten op lokale netwerken, zowel multidisciplinair en interdisciplinair, dit werkt verschillend en werkt pas empowerend als we het als een gezamenlijke verantwoordelijkheid beschouwen.
- Het ID-team moet meer gebrand worden. Bredere communicatie bv duidelijk telefoonnummer dat iedereen kent
- Zorgcoaches moeten zich nog meer profileren
- Dienstverleningscontract gekoppeld aan huisvesting
Bijkomende opmerking: Wederkerigheid tussen instellingen onderling en niet alleen tussen instelling en cliënt
- Werken met buurtplekken en aanloopplekken
- Voorbeeld opvangcrisis: mensen rond de tafel brengen en ons kent ons, werkt heel erg stimulerend door samen dingen op te nemen, het kan maar het vraagt inspanningen om deze dingen waar te maken
- Belangrijk om een gemeenschappelijke taal te gebruiken op vlak van mensbeeld en empathie, wat het typische is aan de Mechelse identiteit
- Hulpvragen goed kunnen inschatten
- Deprivatie moet men in een ruimer kader bekijken
- Alert zijn voor de juiste instrumenten, het juiste palet van maatregelen
- Men kan zich de vraag stellen: "Wat is een leefloon?"
- Met een genuanceerde blik kijken naar succes/pech binnen de juiste context waarbij je de vraag kan stellen wat betekent sociale mobiliteit binnen deze context

Verslag groep 2:

- Faciliteren van rechtstreeks persoonlijk contact tussen spelers op het terrein. Medewerkers op het terrein duidelijk maken met wie je moet samenwerken.
- Regie is makkelijker als je zelf ook iets te bieden hebt
- Duidelijk maken, ik wil regisseur zijn en wat heb ik dan te bieden: scherper krijgen
- Erkennen van spelers op het terrein, duidelijk erkennen dat zij een rol spelen ten opzichte van mensen en daarbij werken met een kwaliteitslabel
- Werken met duidelijke aansprekpunten
- Vertrouwensband opbouwen tussen verantwoordelijken binnen de zorgsector
- Werken volgens een duidelijk kader, wanneer niet gehouden aan kader, dan kan er druk gezet worden om samenwerkingsmanier te kunnen handhaven

Verslag groep 3

- Meer inzetten op personeel voor GO-team
- Taboe rond armoede doorbreken en inzetten op structurele verandering
- Regie klinkt als iets afstandelijks, een regisseur staat niet mee op het podium. De stad moet ook een actorrol opnemen en pas in tweede instantie inzetten op regie (flankerend). Regisseursrol mag geen excuus zijn om niets te doen als actor
- Regie = ambassadeursrol
- Regie moet ambitieus zijn
- Regie heeft een duidelijke visie nodig, mag niet alleen maar gaan om de pijn te verzachten maar men moet ook structuren durven aanpakken en kritisch durven blijven stilstaan bij de eigen organisatie: "Is de stad zelf geen producent van armoede, draagt de stad zelf bij tot armoede?"
- Stad bezit de middelen en de mogelijkheden om armoede effectief aan te pakken maar moet daarbij ze ook effectief voldoende willen inzetten
- Binnen alle domeinen organisaties samenbrengen met een focus op kostenreductie en betaalbaarheid (maximum factuur onderwijs, betaalbare kinderopvang, factuur woonzorgcentrum)
- Inzetten op ethisch schuld innen, mensen beschermen tegen schuldbemiddelaars en het durven aanpakken van de schuldindustrie = heel actief in bemiddeling gaan rond schuldinning, een beleid uitwerken hoe men omgaat met bijkomende factuur, hoe die te

vermijden en werken volgens een eenheid van schuld. De stad kan de vragen van alle schuldeisers bundelen en treedt op als bemiddelaar met maar 1 schuldkost

- Inzetten op gezonde voeding
- Benadrukken van pre- en perinatale gezondheidszorg
- Werken aan de drempels en de schaamte/ stigma die er nog rond armoede hangt
- Inzetten op het (h)erkennen van armoede en het wegnemen van het taboe
- Werken aan psychisch welbevinden van mensen in armoede
- Voelsprietten inbouwen en armoede leren detecteren en werken aan een duidelijke signalering
- Werken met schoolpoortwerkers
- Werken met 1 contactpunt voor alle vragen
- Outreachend werken
- Om toekomst te creëren moet men ook naar het verleden durven kijken
- Zorgen voor meer sociale woningen
- Wat met de onderhoudsplicht?

Feedback na de terugkoppeling uit de werkgroepen

- Regie als "te zakelijk" beschouwen is een interessant uitgangspunt maar een regisseur kan ook iets effectief zijn, niet enkel iemand die zich terugtrekt, maar kan ook heel veel inhoud zijn, kan ook een heel geëngageerde zijn, een loods is hierbij een goed woord
- Een lokale overheid moet heel goed benoemen wat men bedoelt -> taal naar doelgroep en naar veld, met een overtuigend verhaal naar het veld trekken
- Beleid maken zijn centen maar is ook taal: belangrijk om er voor mekaar te zijn en om voor mekaar te zorgen

Het armoedeplan wordt op een volgende commissie verder toegelicht

Is er een wetenschappelijke toetsing?

Stijn Oosterlynck prof. stadsociologie aan de UA en Bérénice Storms (die ook het onderzoek van het Go-team deed, van het Centrum voor Sociaal Beleid Herman Deleeck en CEBUD Thomas More) werden reeds bevraagd, Thomas More wil verder opvolgen en er zijn ook al gesprekken geweest met Kind en Gezin.

Verslaggever: Katleen Van Slagmolen – afd Sociaal Beleid