



Evaluatie Armoedebeleidsplan 2021

22 maart 2022 – Evaluatie Armoedebeleidsplan 2021

Rudy Coddens

Schepen van Sociaal beleid en Armoedebestrijding,
Gezondheid en Zorg, Seniorenbeleid en Financiën
Stad Gent

gent:

Colofon

Stad & OCMW Gent

Departement Welzijn en Samenleving

Publicatiedatum

22 maart 2022

Contact

Rudy Coddens, Schepen voor Sociaal beleid en Armoedebestrijding, Gezondheid en Zorg,
Seniorenbeleid en Financiën
Schepen.coddens@stad.gent

Postadres

Stad Gent – Kabinet Schepen Coddens
Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Bezoekadres

Botermarkt 1, 9000 Gent

Inhoud

Inleiding	5
1. Recht op sociale zekerheid en bijstand	6
1.1. Verzekeren dat mensen kunnen voorzien in hun basisbehoeften en hun belangrijkste rechten uitputten	6
1.2. Garanderen van hulpverlening op maat voor Gentenaars in armoede	12
1.3. Elk kwetsbaar gezin aan boord	15
1.4. Jongeren in armoede krijgen extra ondersteuning	17
1.5. De gezondheidskloof wordt verkleind door te werken aan een toegankelijke fysieke en geestelijke gezondheidszorg	18
2. Recht op menswaardig wonen	22
2.1. Het aanbod aan betaalbare huurwoningen voor Gentenaars met een laag inkomen vergroot	22
2.2. De woonkwaliteit en energiezuinigheid van de woningen van Gentenaars met een laag inkomen verhoogt	23
2.3. De woonzekerheid van kwetsbare huurders stijgt	25
2.4. Dakloze Gentenaars maximaal ondersteunen naar re-integratie	26
3. Recht op arbeid	29
3.1. Kwetsbare Gentenaars worden begeleid naar de hoogst haalbare trap naar werk	29
3.2. We realiseren banengroei en kwaliteitsvolle loopbanen in de sociale economie	31
4. Recht op onderwijs	32
4.1. Versterken van kwalitatieve en toegankelijke kinderopvang voor kwetsbare gezinnen	32
4.2. Extra onderwijskansen voor kinderen in armoede om de armoedecirkel te doorbreken	34
5. Recht op maatschappelijke en culturele ontplooiing	38
5.1. We bouwen samen met Gentenaars in armoede aan toegankelijke vormen van inspraak en co-creatie	38
5.2. Extra kansen op vrije tijd voor alle Gentenaars in armoede	39

5.3. Vervoersarmoede aanpakken

41

6. Armoede is geen eigen keuze. Gent solidair tegen onderbescherming.

42

Inleiding

De gevolgen van COVID-19 lieten zich ook in 2021 nog heel hard voelen. De maatregelen om de pandemie in te dijken en uit te roeien wijzigden snel en maakten het vaak moeilijk voor kwetsbare Gentenaars om het hoofd boven water te houden. Dit gold zowel op financieel, emotioneel als sociaal vlak.

Ook organisaties moesten zichzelf blijven heruitvinden. Dit zorgde ook voor extra druk bij de vele vrijwilligers die zich dagdagelijks inzetten en een heel groot engagement tonen om kwetsbare Gentenaars te ondersteunen.

Zowel de federale, de Vlaamse als de lokale overheid beslisten om binnen hun bevoegdheid ondersteunende maatregelen en financiële tussenkomsten te voorzien om tegemoet te komen aan de toegenomen noden van mensen in armoede. Vaak bleef het een zoektocht om de middelen pro-actief bij die Gentenaars te krijgen die er meest nood aan hebben.

Middenveldorganisaties, bestaande en nieuwe netwerken en verschillende stadsdiensten bleven ook de handen in mekaar slaan om samen de strijd te voeren tegen armoede. Daarnaast voorzien we ook extra structurele middelen naar aanleiding van het 'Traject Middenveld' en het 'Traject materiële hulp'.

Het Armoedebeleidsplan werd in oktober 2020 goedgekeurd. 2021 was dus het eerste volledig jaar dat het Armoedebeleidsplan in uitvoering was. Om alles van nabij te kunnen opvolgen, evalueren en bijsturen, rapporteren we jaarlijks over dit plan aan de Gemeenteraad, College en betrokken partners en diensten.

Ondanks de moeilijke periode waarin we ons bevinden, stellen we vast dat heel wat acties in uitvoering zijn. Dit is de verdienste van velen.

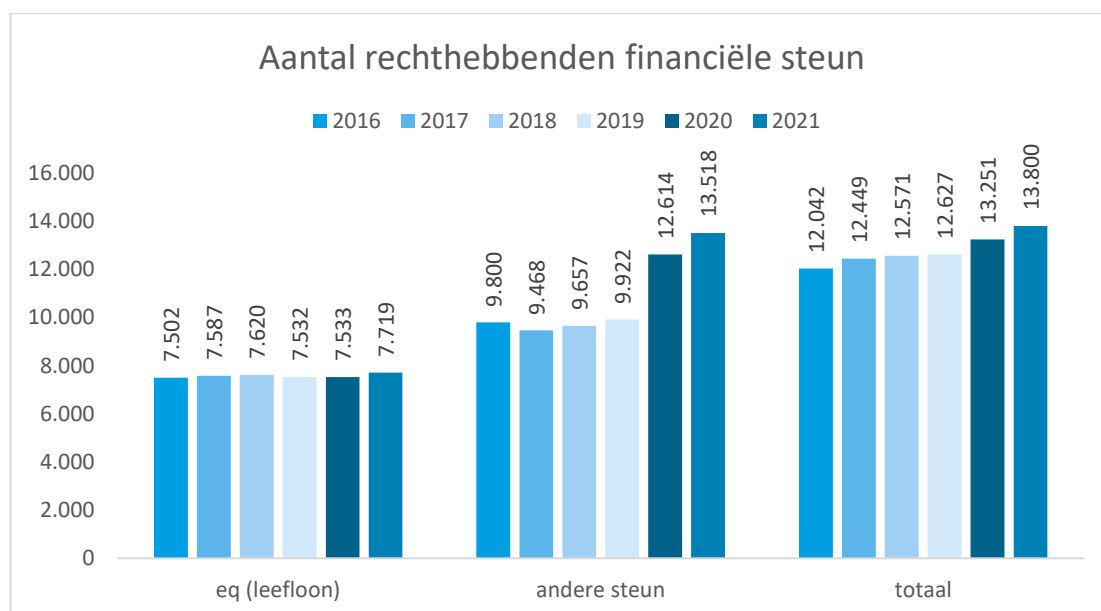
We willen dan ook elke partner, elke vrijwilliger, elke stadsdienst bedanken voor de inzet en gedrevenheid die het afgelopen – uitzonderlijke - jaar opnieuw aan de dag werd gelegd om samen dit plan tot uitvoering te brengen.

1. Recht op sociale zekerheid en bijstand

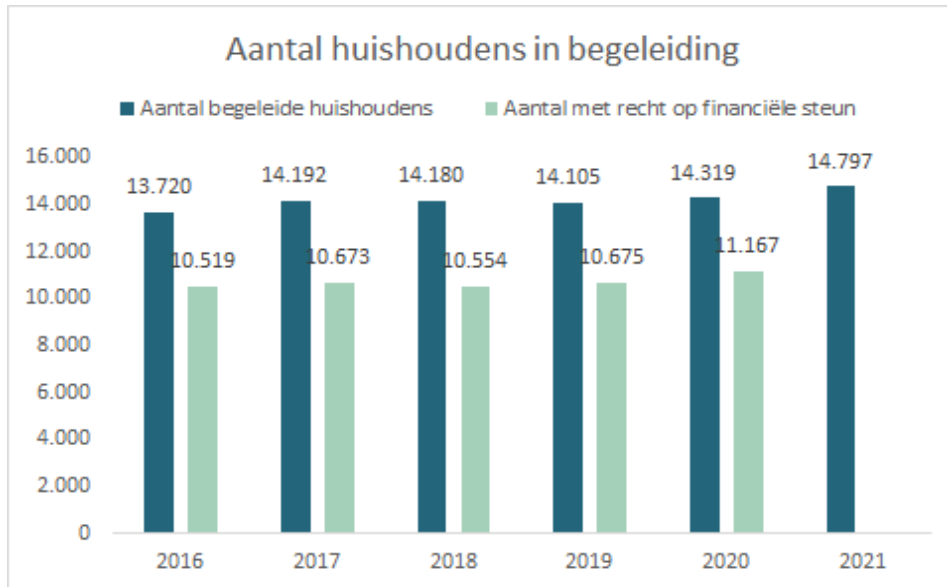
1.1. Verzekeren dat mensen kunnen voorzien in hun basisbehoeften en hun belangrijkste rechten uitputten

Het aantal aanvragen (equivalent) leefloon daalde van 1.816 in 2020 naar 1.683 in 2021. Hiermee zitten we nog net boven het aantal aanvragen van 2019 (1664).

In 2021 waren er in totaal 7.719 (equivalent) leefloongerechtigden (stijging met 2,5% tov 2020). Het aantal rechthebbenden op (equivalent) leefloon op maandbasis blijft stabiel tov 2020. Het aantal gerechtigden op andere financiële steun blijft voor het 2^{de} jaar op rij stijgen (+6,6% tov 2020). De verschillende vormen van financiële steun nav Corona liggen in hoofdzaak aan de basis van deze stijging.



Het aantal huishoudens in begeleiding binnen de Sociale Dienst van het OCMW steeg verder van 14.319 in 2020 naar 14.797 in 2021.



Acties

> Verfijning Aanvullende Financiële Hulp voor Gentse gezinnen met een inkomen onder de armoedegrens

Na de verbreding van de toegang tot Aanvullende Financiële Hulp tot een ruimere doelgroep (het statuut bepaalt niet langer of iemand recht heeft maar men houdt rekening met het te besteden inkomen en ook studenten kunnen Aanvullende Financiële Hulp aanvragen) in 2020, werd het beleid in 2021 gecontinueerd. Er is een verdere lichte stijging van het aantal huishoudens met een uitbetaling van Aanvullende Financiële Hulp van 2.029 huishoudens in 2020 naar 2.097 in 2021.

> Samen maximaal rechten toekennen aan kwetsbare Gentenaars

Ook in 2021 nam Stad/OCMW Gent verschillende maatregelen om het besteedbaar inkomen van kwetsbare Gentenaars te verhogen tijdens de coronacrisis. De Programmatorische Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD-MI) stelde hiervoor middelen ter beschikking. 6.534 huishoudens met leefloongerechtigden kregen een maandelijkse toeslag van €50 (januari tot september) bovenop de uitbetaling van het leefloon. In de periode oktober – december daalde het bedrag van de maandelijkse toeslag tot €25 en waren er 4.460 leefloongerechtigden die deze maandelijkse toeslag ontvingen

We gaven 2.409 winterpremies (oplading budgetmeter gas, elektriciteit twv 100€ of éénmalige premie van 66€ voor cliënten in budgetbeheer) aan 2.355 huishoudens voor het betalen van de energiefactuur.

1.975 huishoudens met jongeren kregen een éénmalige premie van gemiddeld 323 euro afhankelijk van hun leefsituatie als extra steun tijdens de coronacrisis.

279 gezinnen die 2 tot 4 jaar op de wachtlijst staan bij een sociale huisvestingsmaatschappij ontvingen een tijdelijke Gentse huurpremie van 40 euro per maand. Door een akkoord tussen Stad/OCMW Gent en de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen krijgen (equivalent) leefloongerechtigden de premie automatisch en worden andere rechthebbenden proactief aangeschreven door Stad Gent.

In 2021 werden de eerste stappen gezet om de non-take up¹ van de Vlaamse Huurpremie² aan te pakken. De Woonwijzer neemt contact op met Gentenaars die recht hebben op de Vlaamse huurpremie en hun aanvraag nog niet indienden. Ze ondersteunen deze mensen dan bij de aanvraag van deze Vlaamse huurpremie. Via een kleinschalig onderzoek probeert men de oorzaken van deze non-take up te achterhalen.

Tenslotte kon een grote groep Gentenaars die recht heeft op verhoogde tegemoetkoming of een actief dossier had bij de sociale dienst, rekenen op een eenmalige financiële ondersteuning door het verhogen van hun maaltijdbudget. Daarbij maken ze gebruik van een elektronische kaart. Voor deze laatste actie werd een budget van 1,65 miljoen euro aan Vlaamse en federale subsidies gebruikt. Hiermee werden in 2021 54.658 personen uit 29.717 gezinnen bereikt.

Naast de inzet op het verhogen van het besteedbaar inkomen van kwetsbare Gentenaars werden ook 7 extra onthaalmaatschappelijk werkers in dienst genomen. Zij doen samen met de mensen die terecht komen in de Welzijnsontalen aan rechtendetectie en zorgen dan ook voor rechtentoekenning.

> **Online Gentse rechten en voordelen raadplegen**

Samen met andere steden, VVSG en Informatie Vlaanderen wordt op Vlaams niveau gewerkt aan een sterke verbetering van de rechtenverkenner. Dit is de online tool die een overzicht geeft van alle rechten voor verschillende doelgroepen en vanuit verschillende overheden. Bedoeling is dat ook alle lokale rechten raadpleegbaar zijn in deze toepassing. In de loop van 2021 werden scope, uitgangspunten, het concrete plan van aanpak en de engagementen verder verduidelijkt. In 2022 wordt de haalbaarheid en bruikbaarheid uitgetest voor 5 rechten.

We onderzochten de mogelijkheid om maatschappelijk werkers te ondersteunen in de toekenningsprocedure van leefloon via een automatisch advies aan de hand van beschikbare gegevens in de Kruispuntbank Sociale Zekerheid. Het onderzoek toont aan dat een vorm van automatisch advies mogelijk en wenselijk is. In 2022 werken we dit in het kader van “Gemeente zonder Gemeentehuis” verder uit.

> **Gegevensuitwisseling en automatisering**

Op basis van gegevensuitwisseling met de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) werden er automatisch kortingen toegekend in het stedelijk onderwijs wanneer gezinnen met een beperkt inkomen gebruik maakten van buitenschoolse opvang, catering binnen onderwijs, buitenschoolse activiteiten en zwemmen. In het eerste semester van schooljaar 2021-2022 kregen 768 kinderen een vorm van automatische korting.

Om de schoolse participatie van leerlingen buiten het stedelijk net te garanderen, zetten we de verhoging van het sociaal steunfonds verder (zie 4.2).

In het digitale project “proactieve dienstverlening” werd het fundament gelegd voor verdere gegevensuitwisselingen tussen Stad Gent, OCMW en de Kruispuntbank Sociale Zekerheid. Rechthebbenden op de tegemoetkoming voor huishoudelijk afval (bv. gratis huisvuilzakken) kregen sneller en proactief hun recht toegekend. 28.198 gezinnen kregen de sociale tegemoetkoming; een stijging van 6 %. Het aantal mensen dat nog attesten binnenbracht om

¹ De niet-toegang tot en het niet-gebruik van rechten – ook bekend als ‘non-take-up’ – is een fenomeen dat wijder verspreid is dan wordt aangenomen en dat in het bijzonder de meest kwetsbare mensen treft.

² De huurpremie helpt private huurders die al minstens 4 jaar onafgebroken op de wachtlijst staan voor een sociale huurwoning.

hun recht te bewijzen, evolueerde van 824 in 2020 naar 469 in 2021 (- 43%).

In het kader van het project Lekkers op School werd in het eerste semester van schooljaar 2021-2022 een experiment opgezet met het Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van het Groeipakket, om in 2 scholen 143 kinderen die recht hebben op de sociale toelage, schooltoelage of zorgtoeslag van het groeipakket via een brief proactief toe te leiden naar het maaltijdenaanbod; de ouders van 77 kinderen, of ongeveer 50% van de rechthebbenden, brachten de brief binnen. Binnen Lekkers op School wordt de toeleiding en het effectief gebruik van de maaltijden opgevolgd voor 2 schooljaren (zie ook 1.3). Dit experiment is een voorloper in verdere toepassingen van gegevensuitwisseling met het Agentschap Opgroeien.

> **Versterken materiële ondersteuning, o.a. met mobiele initiatieven**

We zien dat mensen langer gebruik moeten maken van voedselondersteuning dan voor de coronacrisis. Dit zorgt voor een stijging van het aantal personen dat per openingsmoment langskomt. Deze stijging zorgt ook voor extra druk bij de vrijwilligers en de voedselinitiatieven. Stad Gent ondersteunde de initiatieven op verschillende manieren. De stad kocht beschermingsmateriaal en extra hygiënische producten zoals luiers en maandverbanden aan voor de organisaties. En er was ook logistieke steun. Alle organisaties aangesloten bij KRAS en het Gents Solidariteitsfonds konden bijvoorbeeld continu gebruik maken van een bestelwagen om producten op te halen en te verdelen onder de organisaties. Al deze organisaties, hun medewerkers en vrijwilligers blijven zorgen voor de broodnodige extra steun voor kwetsbare Gentenaars.

Stad Gent gaf extra werkingsmiddelen aan KRAS en het Gents Solidariteitsfonds, voor de aankoop van goederen om acute noden op te vangen en voor extra personeelsmiddelen om de initiatieven extra te ondersteunen tijdens de coronacrisis.

Foodsavers bleef aan de slag en garandeerde de noodzakelijke bevoorrading van de voedselinitiatieven. In totaal verdeelden ze bijna 700 ton voedsel. Dit is in vergelijking met 2020 een stijging met ongeveer 35 ton.

Samen met alle middenveldorganisaties die voedselondersteuning bieden, zetten we het traject materiële hulp verder. In dit traject gingen we samen met het middenveld op zoek naar een manier om ook in de toekomst kwetsbare Gentenaars toegang te geven tot materiële hulp. De conclusies van deze gesprekken vormden de basis voor een samenvattende nota die het 'toekomstmodel materiële hulp' en de wijze waarop we deze gaan organiseren schetst. Men werkte ook aan een kwaliteitskader, waar Stad/OCMW Gent en de betrokken organisaties samen hun schouders zullen onder zetten, met onder meer afspraken rond doorverwijs en registratie.

In 2020 werd een overeenkomst afgesloten met Sociale Kruideniers Gent (ism SIVI vzw) om als experiment met een mobiele marktwagen in 2021 de stap naar materiële hulp te verkleinen. Sociale Kruideniers Gent en SIVI vzw startten in 2021 mobiele werkingen op in 5 Gentse wijken: Scheldeoord (opgestart in november 2021), Watersportbaan, Nieuw Gent, Ledeborg/Gentbrugge en de Kanaalzone (Oostakker). Er waren op de 5 locaties samen 55 winkelmomenten. Op de locaties waar er wekelijkse winkelmomenten zijn zien we gemiddeld 13 klanten per openingsmoment en op de locaties waar er een maandelijks winkelmoment is, zien we gemiddeld 20 klanten per week.

De sociale restaurants waren genoodzaakt om, net als de andere horeca, de deuren te sluiten tot juni 2021. De sociale restaurants boden in die periode wel afhaalmaaltijden aan en voorzagen ook de maaltijden voor het inloopcentrum voor dakloze Gentenaars. In de loop van juni tot en met december 2021 werden in totaal 44.273 maaltijden verkocht aan sociaal tarief.

> **Dichten van de digitale kloof (samen met Sofie Bracke, schepen van Digitalisering, Elke Decruynaere, schepen van Onderwijs en Astrid De Bruycker, schepen van Welzijn en Buurtwerk)**

In 2021 zetten we samen met diverse partners en de e-inclusiewerking van Stad Gent verder in op het dichtenvan de digitale kloof (toegang en vaardigheden) via volgende acties en projecten:

- Digitale pakketten OCMW-cliënten:
 - 3000 laptops zijn verdeeld naar OCMW-cliënten in het kader van activering naar werk, het schooltraject of om sociaal isolement te doorbreken.
 - 1298 cliënten volgden een vorming computerbasisvaardigheden en veiligheid online bij Ligo.
 - 1656 cliënten ontvingen hulp aan huis van Beego-studenten om hen te ondersteunen bij digitale hulpvragen.
 - 1888 OCMW cliënten ontvingen een tussenkomst internet van max. 288 € ikv de covid-19 toelage
 - 1348 cliënten (204.000 €) kregen een tussenkomst voor internet en/ of basissoftware via het systeem van individuele tussenkomsten. Dit gebeurde met de subsidie Participatie en Sociale Activering. Men kon maximum 150 € per persoon krijgen.
 - Werkzoekenden die begeleid worden door het Jobteam konden beroep doen op de 100 digitale pakketten die aangekocht werden door Stad Gent. In 2021 werd de bruikleenovereenkomst uitgebreid naar werkzoekenden in actieve begeleiding bij één van de partners van 'Gent, stad in werking'.
- Inzamelactie ongebruikte of defecte digitale toestellen
 - 1027 toestellen ingezameld en 593 verdeeld
 - Alle toestellen werden hersteld door vrijwilligers van het Repair café en verdeeld door 3 armoedeorganisaties: KRAS vzw, Saamo en Dienst Outreachend werk (straathoekwerk).
- Digitale uitleendienst:
 - 103 ontleningen van materialen uit de uitleendienst voor e-inclusie activiteiten door organisaties, diensten en scholen in Gent (exclusief noodacties onderwijs en Stedelijk OpvangInitiatief voor Asielzoekers).
 - 88 laptops, 110 tablets, 60 educatieve robots in de uitleendienst (en 65 andere zaken zoals beamers, routers, switches, hoofdtelefoons, ...).
- Onderwijs en e-inclusie:
 - 517 laptops ontleend via 22 Gentse scholen aan leerlingen secundair onderwijs in functie van afstandsonderwijs (met ondersteunende documenten zoals handleidingen, info Digipunten, internetvouchers,...)
 - 150 laptops ontleend via 10 erkende initiatieven studieondersteuning aan leerlingen lager onderwijs
 - Bij 7 van de 10 Digipunten met focus op kinderen en jongeren is er hulp bij digitaal huiswerk opgestart. De 3 andere staan in de steigers voor lancering in 2022.
 - Er zijn 31 deelnemers uit 26 scholen gestart in de opleiding Mediacoach Gent. Zij realiseren dit schooljaar een e-inclusie project op hun school.
- Betaalbaar en toegankelijk internet voor iedereen
 - In 2021 sloten 10 Gentse sociale organisaties zich aan bij Telenet als Sociale partner. 50 kwetsbare Gentse gezinnen kregen via deze weg toegang tot duurzaam betaalbaar internet via de sociale producten Five en Ten.
- Digipunten:
 - 970 mensen werden geholpen in de Digipunten met covid-gerelateerde digitale hulpvragen, voornamelijk hulp bij installatie of afdrukken Covid Safe Ticket.
 - 25.050 gebruikerssessies surf- en Digipunten.

- 48 digitale helpers die burgers helpen bij digitale vragen in de Digipunten, waarvan 10 mensen uit sociale diensten economie en 38 vrijwilligers.
- Digibanken³:

In 2021 werd de opstart van de Digibanken voorbereid. Gentenaars die digitaal moeilijk mee kunnen, zullen er terecht kunnen voor een toestel, vorming en ondersteuning op maat. Elk van de drie Digibanken zal zijn eigen klemtoon leggen: werkzoekenden, mensen in armoede en wijkbewoners.
- Cross&Learn (opleidingen en tips voor digihelpers):
 - 250 digitale helpers uit 34 verschillende organisaties opgeleid: inzicht krijgen in e-inclusie en handvaten om burgers digitaal zelfredzamer te maken.
 - 30 workshops georganiseerd over het bieden van hulp om de digitale wereld toegankelijker te maken voor iedereen.
- Allemaal Digitaal
 - 820 medewerkers gescreend op digitale vaardigheden en leernoden om volwaardig mee te kunnen werken in onze innovatieve arbeidsorganisatie.
- Lokale Dienstencentra:

De lokale dienstencentra organiseerden 111 opleidingen om 55-plussers te laten kennismaken met digitale media. 515 unieke deelnemers sloten aan. 238 ouderen bezochten tijdens het 'knoppenspreekuur' een lokaal dienstencentrum met een vraag over het gebruik van hun smartphone, tablet, laptop of pc. Er werden 402 vragen beantwoord.
- Digitale basisvaardigheden bij kwetsbare jongeren:

Ook bij kwetsbare jongeren is er vaak nog een digitale kloof. Het bestaande aanbod bereikt niet altijd jongeren met een afstand tot het onderwijs. Om deze kloof te dichten hebben we andere kanalen gebruikt om hen te gaan bereiken. In 2021 gaf iDROPS drie workshopreeksen van tien weken en een zomerkamp van vijf dagen om basis computervaardigheden bij te brengen aan jongeren (vanaf 12 jaar) met een leerachterstand. Voor de toeleiding werkte iDROPS samen met 4 organisaties vanuit onder meer het jeugdwelzijnswerk waardoor de juiste jongeren bereikt werden. Er waren 10 individuele deelnemers per reeks, met gemiddeld 5 deelnemers per sessie. In totaal werden 40 jongeren bereikt. Ze vertrokken vanuit de leefwereld van de jongeren en bouwden telkens samen met de jongeren aan een eindproduct. Gezien de beperkte basisvaardigheden van de meeste jongeren lag de focus op activiteiten die nauw aansluiten bij hun leefwereld (T-shirt bedrukken, 3D-printen, ...).
- Digitaal Inclusieve Wijk (Samen met de e-inclusiewerking van Antwerpen en Kortrijk werkten we met Digitaal Inclusieve Wijk een toolbox uit met inspirerende praktijken):
 - 358 Digitaal Inclusieve Wijk toolboxes besteld door lokale besturen en organisaties die aan de slag willen gaan met e-inclusie in Vlaanderen.
 - 28 fiches met goede praktijken verzameld door Gent, Antwerpen en Kortrijk in de toolbox Digitaal Inclusieve Wijk.

³ Gentenaars die digitaal moeilijk mee kunnen, kunnen bij een Digibank terecht voor een toestel, vorming en ondersteuning op maat.

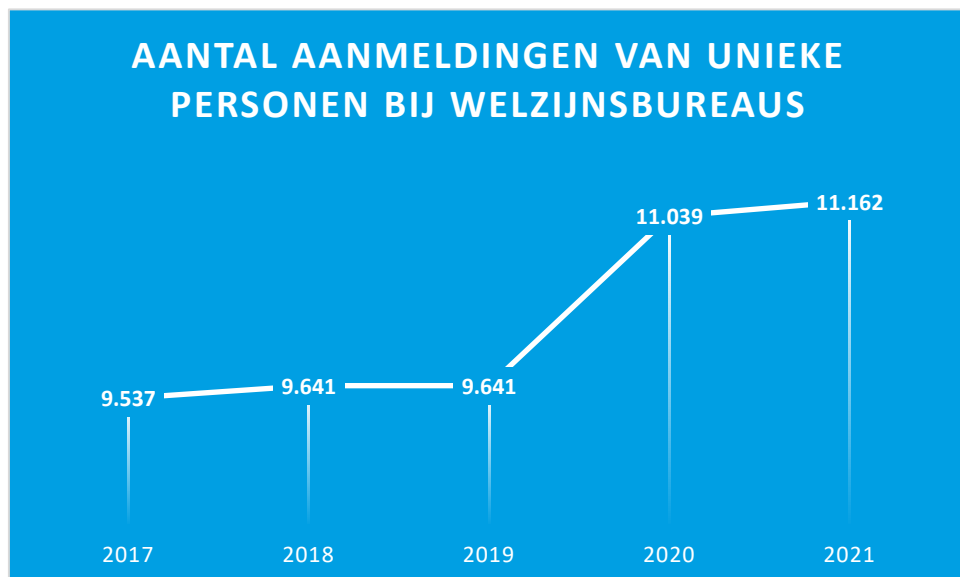
1.2. Garanderen van hulpverlening op maat voor Gentenaars in armoede

Acties

> Versterkt welzijnsonthaal

We versterken de welzijnsonthalen (onthaalwerking Welzijnsbureaus) om de drempel te verlagen naar hulpverlening. Dit gebeurde door in te zetten op vindplaatsgericht werken bij laagdrempelige ontmoetingsplaatsen en voedselinitiatieven, aanklampend werken, proactieve benadering, telefonisch consult, de Single Point Of Contact-werking voor wijkpartners, een aanbod aan infosessies, en het verspreiden van een folder over de werking van de sociale dienst.

De welzijnsonthalen konden in 2021 heel wat Gentenaars de gepaste hulpverlening bieden. In 2021 vonden 11.162 Gentenaars de weg naar onze welzijnsbureaus. Hiervan werden 8.340 mensen (tegenover 8.534 mensen in 2020) verder begeleid naar interne hulpverlening. Andere hulpvragen konden onmiddellijk aan het welzijnsonthaal opgelost worden door het geven van de nodige informatie of door een gerichte doorverwijzing.



Ook door de samenwerking met kernpartners uit het Geïntegreerd Breed Onthaal (OCMW, Diensten Maatschappelijk Werk van de mutualiteiten en CAW) versterkte de onthaalfunctie. In 2020 werd de doorverwijskaart voor GBO-partners uitgerold. Naar aanleiding van de bevindingen uit 2020, waarbij geconstateerd werd dat de papieren kaart niet was afgestemd op de geldende coronamaatregelen, werd de doorverwijskaart in 2021 gedigitaliseerd. Via het initiatief “Recht van de maand” - maandelijkse thematische informatiesessies in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal Gent (GBO) - wisselen onthaalmedewerkers van de kernpartners hun kennis en deskundigheid uit.

> Eenheid van schuld

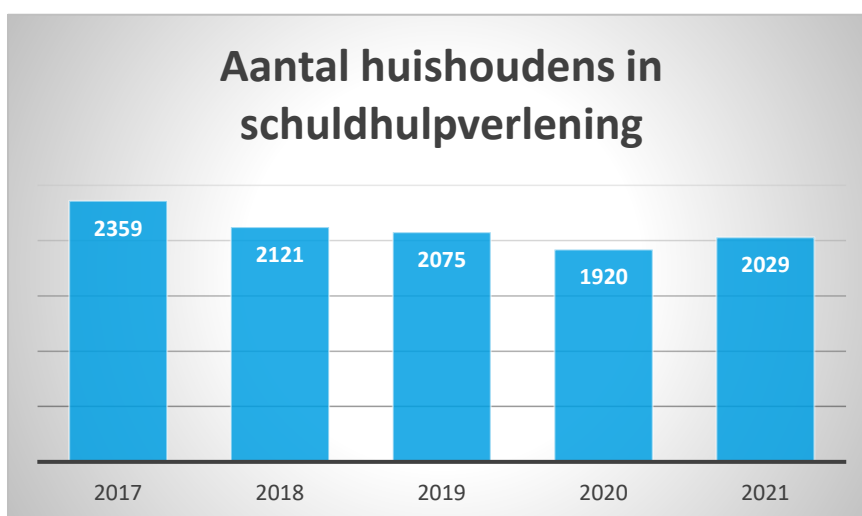
Met het model “eenheid van schuld” vermijden we dat openstaande schulden, voor Gentenaars met een lager inkomen oplopen en voorzien we ook de mogelijkheid om die schulden af te betalen. Hiervoor worden openstaande schulden bij verschillende stedelijke diensten in zijn geheel behandeld waarbij er één afbetalingsplan wordt opgesteld voor het totaal van de schulden.

In 2020 maakten we een visietekst op met externe partijen zoals CAW Oost-Vlaanderen, de juridische dienst van het OCMW, vzw Schulden op school en Gerechtsdeurwaarderskantoor GDW Gent. Deze visietekst werd in 2021 gevalideerd. Daarnaast werkten we de digitale component uit en onderzochten we het juridische en de financiële aspect.

> **Budgetbeheer en schuldhulpverlening op maat**

De laatste jaren was er een daling te zien in het aantal dossiers budgethulpverlening. In 2021 was er voor het eerst opnieuw een stijging. 2029 huishoudens krijgen hulp door budgetbeheer, budgetbegeleiding, schuldbemiddeling of collectieve schuldenregeling. Dit is een stijging met 5,7 % ten opzichte van 2020.

Bij OCMW Gent waren er in 2021 geen wachtlijsten om budgethulpverlening te kunnen opstarten.



> **Energiearmoede aanpakken**

De kosten voor energie zijn in 2021 heel erg gestegen. De voorschotfacturen gingen sterk omhoog wat voor een grote druk zorgt op de huishoudbudgetten van veel gezinnen en zeker op de budgetten van gezinnen die leven onder de armoedegrens. In eerste instantie proberen de we kosten voor energie te drukken.

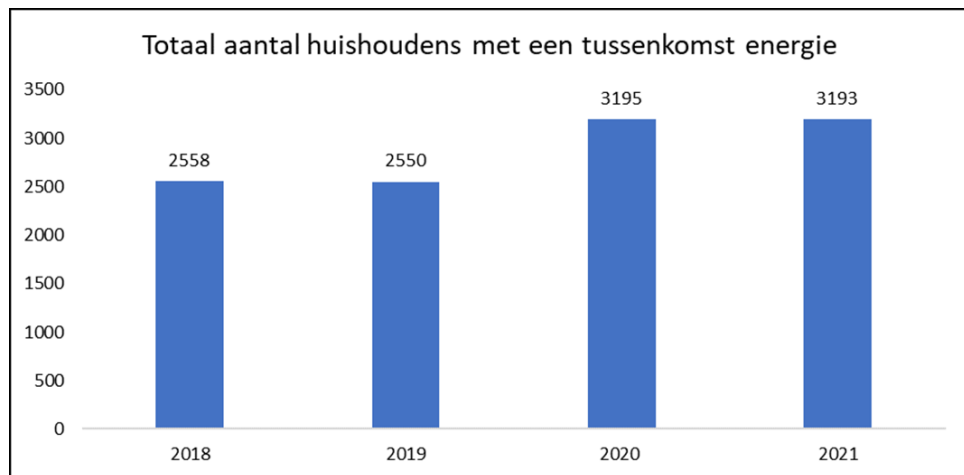
We werken hierbij preventief om woningen energiezuiniger te maken. Dit gebeurt via Gent Knapt Op en de Renteloze Energieleningen (REGent). Er werden 79 aanvragen ingediend en goedgekeurd voor een dergelijke lening.

In 2021 ontving de Energiecentrale 477 aanvragen voor een energiescan/waterscan. Het OCMW leidde er 466 toe waarvan er ondertussen 391 scans zijn uitgevoerd.

Er waren ook 617 toekenningen van tussenkomsten voor het uitvoeren van energiezuinige maatregelen (zoals aankoop huishoudtoestellen) voor een totaal bedrag van 263.214,95 euro

Daarnaast ondersteunt de Energiecel van de Sociale Dienst personen en gezinnen die het moeilijk hebben om de energiekosten te betalen.

- 3193 huishoudens kregen een financiële tussenkomst bij energieproblemen. Naast de cliënten in budgetbeheer en de cliënten met een budgetmeter, verleenden we in 2021 ook een energiepremie aan cliënten van het stookoliefonds.
- Er werden 2272 dossiers voorgelegd aan de Lokale Adviescommissie (LAC) om afsluiting van gas, elektriciteit of water te vermijden.
- 2592 gezinnen hadden een actieve budgetmeter voor elektriciteit en 2091 gezinnen een actieve budgetmeter voor gas.



> **Vereenvoudigen van administratie om de ervaring van onze cliënten te verbeteren**

In 2021 werd het onderzoek e-dossier verdergezet. De bedoeling van dit e-dossier is dat cliënten toegang krijgen tot en zicht krijgen op de gegevens in hun dossier via een online portaal. Het e-dossier vervangt niet de hulpverleningscontacten en de relatie tussen cliënt en maatschappelijk werker.

Vanaf september 2021 voerden we een klantenonderzoek uit via diepte-interviews met cliënten en maatschappelijk werkers, workshops prototyping en synthesewerkshops.

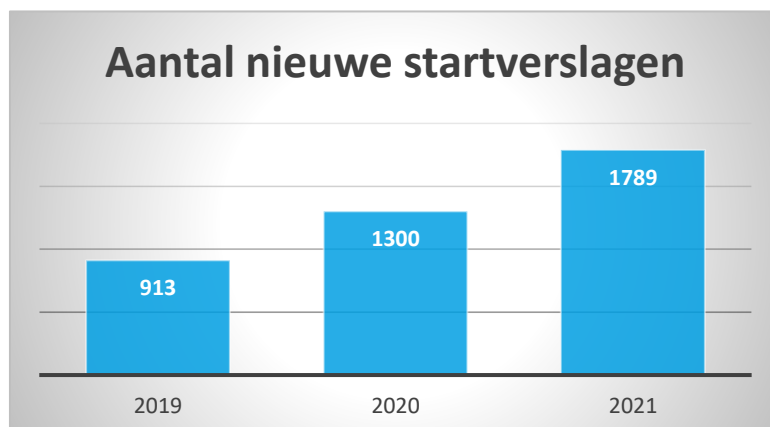
In 2021 gebruikten we de online afsprakentool in 2 pilootprojecten:

- in antenne Rabot voor de zitdagen van het welzijnsonthaal en het wijkwerk
- voor afspraken voor advies rond werkbekwaamheid bij een adviserende arts

In antenne Rabot kwam 22,3% van de personen die een afspraak maakten niet opdagen. Als we dit vergelijken met de cijfers over het niet opdagen bij de loketten van burgerzaken zijn dit gelijklopende percentages.

Bij de adviserend arts werden 89 afspraken gemaakt en zijn 78 consultaties doorgegaan.

Gentenaars kennen sinds 2018 sneller de beslissing omtrent het toekennen van leefloon, dankzij de invoering van het startverslag. Dit is een verslag dat rechtstreeks vanuit het welzijnsonthaal wordt opgemaakt voor het aanvragen van leefloon. Sinds 2020 passen we het startverslag ook toe voor het toekennen van waarborgen, financiële hulp als voorschot op een sociale uitkering en een financiële overbrugging. Dankzij deze uitbreiding kennen aanvragers ook sneller de beslissing over deze rechten en worden de bedragen ook sneller uitbetaald. We zien dan ook de afgelopen jaren een sterke stijging van het aantal nieuwe startverslagen die opgemaakt worden. In 2021 werd het startverslag ook aangemaakt voor de toekenning van Digitale Pakketten.



> **Monitoren klanttevredenheid**

Aan de hand van een tweejaarlijkse meting wil de Sociale Dienst van Stad en OCMW Gent weten hoe tevreden haar cliënten zijn. Zo kan de Sociale Dienst zo goed mogelijk rekening houden met haar cliënten om de werking bij te sturen en om de impact te meten van een aantal wijzigingen die zijn doorgevoerd.

Uit deze grote bevraging die in 2021 werd uitgevoerd, blijkt dat OCMW-clieñten erg tevreden zijn over de hulp die ze kregen. Algemeen krijgt OCMW Gent een tevredenheidsscore van 8,1/10. In 2018 was dat nog 7,9 op 10. De samenwerking met de maatschappelijk werker is volgens cliënten het allerbelangrijkst. Ze geven die een score van 8,4/10.

1.3. Elk kwetsbaar gezin aan boord

Acties

Heel veel kinderen en jongeren in kwetsbare situaties ervaren nog steeds de effecten van de coronacrisis bovenop hun dagdagelijkse moeilijkheden en strijd. De noodzaak om dienstoverschrijdend, stadsbreed en in samenwerking met andere middenveldactoren, volop in te zetten op gezinnen met kinderen en jongeren in armoede is duidelijk. We deden dit onder meer door stadsbrede samenwerking, bijvoorbeeld via het faciliteren van de opstart van Cel Gezin, zodat gezamenlijk aan de slag gegaan wordt met signalen en breuklijnen in zorg voor kinderen, jongeren en hun gezinnen.

> **Kinderen Eerst: welzijn op school (samen met Elke Decruynaere, schepen van Onderwijs)**

In het schooljaar 2020-2021 waren de maatschappelijk werkers van Kinderen Eerst, een werking binnen de welzijnsonthalen van de Sociale Dienst, aan de slag in bijna 35 zitdagscholen en bijna 40 scholen met consult. Het team van Kinderen Eerst had 1934 contacten met 836 personen (ten opzichte van 361 personen in schooljaar '19-'20). We zien dus mede dankzij de uitbreiding van het team in 2020 meer dan een verdubbeling in het aantal bereikte personen. 70% van deze groep was op dat moment niet in actieve begeleiding binnen de Sociale Dienst. Het team behandelde 892 hulpvragen. 140 gezinnen/jongeren werden vanuit Kinderen Eerst toegeleid naar verdere begeleiding binnen de Sociale Dienst (onder andere voor toekenning leefloon, sociale begeleiding, schuldhulpverlening). Voor 42 cliënten werd een aanvraag (equivalent) leefloon geregistreerd en 108 gezinnen kregen een terugbetaling van schoolmaaltijden.

> **Casemanagement voor de meest kwetsbare gezinnen**

In 2021 waren alle extra 'casemanagers' van Integrale Gezinsbegeleiding, een deelwerking binnen de Sociale Dienst die de meest kwetsbare gezinnen van A tot Z begeleidt, in de verschillende wijken aan de slag. We hadden extra aandacht voor de zeer jonge gezinnen en gezinnen met migratie-achtergrond met moeilijkheden op diverse levensdomeinen door linken te leggen tussen verschillende deelwerkingen binnen de Sociale Dienst (zoals de Jongerenwerking). In 2021 werden 250 heel kwetsbare gezinnen intensief begeleid op alle levensdomeinen (werk, school, opleiding, zorg, opvoeding) ten opzichte van 231 gezinnen in 2020. In 2021 werd door de maatschappelijk werkers voor 59 trajecten aangegeven dat er een succesvolle afronding was.

> **Pilootproject Lekker(s) Op School: maken betaalbare en toegankelijke schoolmaaltijden voor kleuters het verschil? (samen met Elke Decruynaere, schepen van Onderwijs)**

Toegang tot gezonde en volwaardige maaltijden op school kan een belangrijk element zijn in de strijd tegen armoede. Stad Gent onderzoekt met het Lekker(s) Op School project (2021-2025) hoe binnen de Gentse context scholen gezonde, duurzame en betaalbare maaltijden kunnen aanbieden aan kleuters. In september van het schooljaar 21-22 startten 8 Gentse scholen uit verschillende netten met het Lekker(s) op School project, hierbij bieden de scholen via subsidies vanuit de Sociale Dienst hun kleuters maaltijden aan. Dit project is een nauwe samenwerking tussen de Sociale Dienst en het Onderwijscentrum Gent. Stad Gent wil nagaan welke positieve effecten de maaltijden kunnen hebben op de ontwikkelingskansen van kleuters en wat de scholen nodig hebben om het project te doen slagen. KU Leuven en Hogeschool Gent brengen deze aspecten gedurende twee schooljaren nauwgezet in kaart om eind 2023 af te ronden met beleidsaanbevelingen. We experimenteren met verschillende types maaltijden (10-uurtje, aanvulling bij de brooddozen en warm middagmaal) en met kortingssystemen gaande van een sociale korting tot een gratis maaltijd voor alle kleuters in scholen met een hoog percentage kwetsbare gezinnen). Hierbij bekijken we hoeveel kinderen maaltijden op school eten en naar mogelijke effecten op de aanwezigheden van de leerlingen. Daarnaast wordt de impact op kinderen en ouders in kaart gebracht. Binnen de 8 deelnemende scholen is er een bereik van meer dan 500 kleuters die dagelijks een gratis 10-uurtje, aanvulling bij brooddozen of warm middagmaal krijgen. In deze scholen werd gekozen voor een gratis aanbod voor alle kleuters en worden dus alle leerlingen bereikt. In andere scholen is het aanbod van een warme maaltijd voor een specifieke doelgroep (zie 1.1). Hier zien we dat we dat in het eerste semester van schooljaar 21-22 66 van de 143 rechthebbende kleuters van het aanbod gebruik gemaakt heeft. Samen met Rikolto en andere Vlaamse steden worden goede voorbeelden uitgewisseld en drempels besproken.

> **Preventieve gezinsondersteuning door het Huis van het Kind (Elke Decruynaere, schepen van Opvoeding)**

In twee wijken, nl. Rabot en Dampoort, is een wijkgericht Huis van het Kind opgericht waarbij ontmoeting en laagdrempelig onthaal rond opvoedingsvragen centraal staan. Huis van het Kind in Gent is de naam voor een netwerk waarbij de samenwerking tussen de Stad Gent en een 30-tal organisaties centraal die gezinnen ondersteunt bij kinderopvang, gezondheidszorg, vrijetijdsaanbod en opvoeding. Huis van het Kind stelde een plan van aanpak op om in verschillende wijken en op plekken waar ouders al komen info- en adviespunten te voorzien voor vragen rond opvoeden en opgroeien. Een 10-tal info-en adviespunten zijn in opbouw bij onder meer stedelijke kinderdagverblijven, spelotheken en inloopteams. Via het subsidiekanaal Samen aan Zet werd extra ingezet op communicatie rond mogelijkheden voor organisaties en oudergroepen om ouder-ontmoetingsmomenten te organiseren. In kader van de week van de

opvoeding voorzag het netwerk Huis van het Kind een digitaal aanbod rond opvoedingsondersteuning.

1.4. Jongeren in armoede krijgen extra ondersteuning

Acties

> **Uitbreiding van de integrale en aanklampende begeleiding voor jongeren met ondersteuning richting leren, werken, wonen, ...**

De uitbreiding van de jongerenwerking van de Sociale Dienst kreeg verder vorm in het eerste kwartaal van 2021. De jongerenwerker is een casemanager die met de jongere in dialoog gaat, vertrekt vanuit hun leefwereld en oog heeft voor alle levensdomeinen. Deze jongeren komen vaak uit een instelling en hebben weinig of geen netwerk. Op jaarbasis was er een stijging met ongeveer 35 jongeren waardoor we nu in totaal 385 jongeren intensief begeleiden hebben. We beschikken nu in alle welzijnsbureaus over jongerenwerkers die zo alle wijken dekken en hun collega's kunnen ondersteunen met hun specifieke kennis. Gezien de woonproblematiek zo zwaar doorweegt bij deze jonge doelgroep, is de nieuwe medewerker binnen de dienst thuislozen een grote meerwaarde en kunnen jongeren zonder stabiele woonsituatie extra ondersteund worden. Tot slot was er versterking met een extra jongerenwerker binnen het Maatgericht Activeringscentrum (zie om de trajectbegeleiding van de extra jongeren op zich te nemen met als resultaat dat we in vergelijking met vorig jaar 45 jongeren extra trajectbegeleiding naar werk hebben kunnen bieden. In 2021 eindigden er 65 trajecten. Dit is een stijging tegenover 2020 (42) maar een daling tegenover 2019 (78).

> **Hulp op maat voor jongeren met een specifieke kwetsbaarheid**

Jongeren met een (ex)-verslavingsproblematiek en geactiveerd willen worden, werden intensief begeleid door een casemanager van de deelwerking Perspectief binnen de Welzijnsbureaus. Binnen Perspectief worden zowel volwassenen als jongeren begeleid. In 2021 werden 129 jongeren begeleid. Binnen Ankerkracht werd intensieve en integrale ondersteuning gegeven aan 106 jonge anderstalige nieuwkomers. 64 tienermoeders werden bereikt met de tienermoederwerking van vzw Lejo.

> **Diploma behalen, ook als het mis liep**

In het schooljaar 2020-2021 hielp de Sociale Dienst 1.018 Gentse studenten (vorig schooljaar: 1.008) die zelf geen inkomen hebben en financieel niet door hun ouders gesteund worden, met een leefloon en andere begeleiding. Dit zorgt ervoor dat ze kunnen studeren en zo sterker in het leven staan. Wanneer het schooltraject misliep bij jongeren wordt steeds onderzocht of het opnieuw opnemen van een studie een verantwoorde stap is in de begeleiding. Wanneer aangewezen worden jongeren bijvoorbeeld doorverwezen naar De Stap waar jongeren en volwassenen die op zoek zijn naar onderwijs, opleiding of vorming wegwijs gemaakt worden in alle mogelijkheden of naar een infomoment voor een opleiding.

> **Verbindend werken met jongeren die weinig aansluiting vinden met de maatschappij (Elke Decurynaere, schepen van Outreachend werken)**

In 2021 was jeugdstraathoekwerk actief in vier wijken: Sint-Amandsberg, Watersportbaan, Gent centrum & Ledeborg. In juni 2021 kwam daar een vijfde wijk bij: Nieuw-Gent. Door diverse en complexe problemen raken jongeren soms de aansluiting met de maatschappij kwijt. Jeugdstraathoekwerk focust in haar werking op vertrouwensrelaties, op de uitbreiding van het sociaal en professioneel netwerk en op het verhogen van het zelfvertrouwen van deze

jongeren. Onder de noemer ‘Samen Sterker op Straat’ organiseerde de jeugddienst intervisie- en uitwisselingsmomenten met outreachende jeugdwerkzorgwerkers (zie hoofdstuk 5.2). Deze veldwerkers fungeren als ‘voelsprietten’ in de wijken. Door hun samenwerking met Dienst Beleidsparticipatie, de Jeugddienst, de Dienst voor Preventie voor Veiligheid, de Dienst Outreachend werken en Dienst Lokaal Sociaal Beleid kunnen evoluties en signalen sneller opgevolgd worden. In 2022 starten we, met Vlaamse middelen binnen een wijkverbeteringscontract, een nieuw project met focus op Bulgaarse jongeren in de wijken Rabot en Sluizeken-Tolhuis-Ham. We bouwen er rustplekken met focus op zinvolle dagbesteding, activering en sociale cohesie met de ruimere buurt.

> **Kruispuntplekken als plaatsen voor verbinding voor jongeren uit moeilijke levenssituaties**

In 2021 werden de ‘kruispuntplekken’ voor jongeren voorbereid. Vanuit verschillende stadsdiensten en vanuit de inspraakmomenten binnen het Platform Gent tegen Armoede en het Traject Middenveld werd een grote nood gesignaleerd rond extra plekken in Gent waar jongeren vanuit een veilige uitvalsbasis geprikkeld worden via activiteit en beweging om terug verbinding te maken met zichzelf, anderen en de maatschappij. In 2022 zullen we twee dergelijke kruispuntplekken creëren in de stad. Een jeugdwerkzorgorganisatie en een organisatie uit de Jeugdzorg vormen hierbij een partnerschap. Zo worden expertise en kennis gedeeld om jongeren te bereiken die geen aansluiting vinden en verbindingen missen en met extra aandacht voor jongeren op de grens van minder- en meerderjarigheid. Op deze plekken worden directe lijnen geïnstalleerd met mobiele jeugdwerkers, organisaties werkzaam binnen activering voor jongeren en waar nodig met hulpverlening op de verschillende levensdomeinen met specifieke aandacht voor mentaal welzijn.

> **Project ‘Activate – motivate’**

Voor dit experimenteel sociale media-project van vzw Samen Leven gebruikten we innovatieve methodieken om zeer moeilijk bereikbare jongeren te detecteren, rechtstreeks aan te spreken en te motiveren om te stappen in een traject naar ondersteuning en/of werk. Via gerichte advertenties op sociale media wilden we jongeren toeleiden naar bestaande organisaties die trajecten naar werk opzetten. Bij de eerste evaluatie van dit traject werd echter duidelijk dat hoewel de advertenties wel degelijk door de beoogde jongeren werden bekeken - dit de jongeren niet voldoende aanzette tot het effectief zetten van stappen richting zorg of werk.

1.5. De gezondheidskloof wordt verkleind door te werken aan een toegankelijke fysieke en geestelijke gezondheidszorg

Acties

> **Extra inzet op gezondheidsgidsen (Community Health Workers)**

Gezondheidsgidsen zijn vrijwilligers die als brugfiguur fungeren tussen kwetsbare groepen en de gezondheids- en welzijnzorg. Daarnaast versterken ze de gezondheidsvaardigheden van mensen die minder makkelijk toegang vinden tot de gezondheidszorg. Ze bieden een luisterend oor of een helpende hand.

In totaal waren er 35 gezondheidsgidsen actief in 2021.

Sinds 2021 kunnen alle Gentse hulp- en zorgverleners een aanvraag doen om een gezondheidsgids in te schakelen. In totaal hadden 189 mensen een gezondheidsgids nodig. In

2021 waren er 712 contacten (begeleidingen, wandelingen, huisbezoeken, lange telefoongesprekken).

We bleven inzetten op het thema vereenzaming en daarnaast werden de gezondheidsgidsen ook ingeschakeld voor de vaccinatiecampagne (vaccinatiecentrum, de vaccinatiebus, enkele wijkgezondheidscentra en De Serre⁴ in Nieuw Gent).

Omwille van de Coronacrisis was het moeilijk om in te zetten op preventie. Er was minder toeleiding en begeleiding naar het preventief laagdrempelig aanbod zoals bijvoorbeeld rookstopsessies, psycho-educatie of Bewegen Op Verwijzing-coaches. De komende twee jaar wordt hieraan gewerkt.

In 2021 startte een federaal pilootproject Community Health Workers (CHW), gebaseerd op het Gentse pilootproject. Sinds juni 2021 werken in Gent 6 betaalde Community Health Workers (coördinatie door Bond Moyson). Er is een nauwe samenwerking, afstemming en doorstroming tussen beide projecten. De CHW'ers werken in Gent vooral op vindplaatsen van kwetsbare doelgroepen en bieden ondersteuning binnen de vaccinatiecampagne en andere covid-gerelateerde uitdagingen. Ze volgen een aantal aanmeldingen van de gezondheidsgidsen mee op als daar even een tekort aan vrijwilligers is. Het project loopt voorlopig tot december 2022.

> **Psychologische zorg voor de meest kwetsbaren**

Cliënten in begeleiding bij maatschappelijk werkers in de Welzijnsbureaus krijgen toegang tot geestelijke gezondheidszorg en ondersteuning. Dit gaat om eerstelijns hulp van korte duur of intensieve en langdurige therapeutische hulp. In de nasleep van de Covid-19 crisis werden extra middelen en acties voorzien rond geestelijke gezondheidszorg. Er kwamen vijf extra psychologen in dienst voor een periode van twee jaar. Vier psychologen zijn relancepsychologen die worden ingezet voor alle Gentse (kwetsbare) burgers. De 4 'relancepsychologen' bieden gratis psychologische hulp na doorverwijzing door een huisarts of een van de Gentse organisaties waarmee samengewerkt wordt. Dit gebeurt tijdens zitdagen in de wijkgezondheidscentra en bij een aantal Gentse sociale organisaties, zoals vzw Sivi, een vereniging waar armen het woord nemen. Dat moet de drempel voor kwetsbare Gentenaars verkleinen. Een vijfde psycholoog kwam er ter versterking van de psychologische hulp voor cliënten van de Sociale Dienst. In 2021 werd beslist om deze tijdelijke functies te verlengen tot 2023. Daarnaast versterkten we in 2021 tijdelijk het intake en testteam van de psychologische dienst met 1 psychologisch consulent zodat we OCMW-cliënten sneller de eerste psychologische zorg kunnen bieden. In totaal (de psychologische dienst + de relancepsychologen) kregen 2159 mensen in 2021 een vorm van psychologische ondersteuning.

In 2020 gaven we reeds extra financiële ondersteuning voor jeugd welzijnsorganisaties die inzetten op het verlagen van de drempels naar psychologische hulp (vzw Tejo en Overkop) en werd er een extra mobiele werker geestelijke gezondheid ingeschakeld in de binnenstad. Dit werd ook doorgetrokken in 2021.

In 2021 werd een nieuw aanbod gecreëerd: veerkracht cursussen rond thema's als stress, piekeren, ouderschap, angst, burn-out, ... Hierbij wordt extra aandacht besteed aan de toegankelijkheid voor mensen met een kwetsbaar profiel. Zo worden er bijvoorbeeld plaatsen voorbehouden voor mensen in kwetsbare situaties die toegeleid worden via andere organisaties. Er kunnen ook onthaalgesprekken of buddy's worden voorzien. En een klankbordgroep probeert

⁴ In De Serre kunnen buurtbewoners samenkomen, deelnemen aan activiteiten, klussen en begeleiding krijgen richting werk of een opleiding.

financiële (en andere) drempels weg te werken . Dit alles gebeurt in samenwerking met armoedeverenigingen.

De Zuurstoflijn, psychische hulpverlening voor zorgpersoneel, ondernemers en horeca-eigenaars werd verlengd tot in 2022. De psychologen van de lokale dienstencentra zorgden blijvend voor een grotere bereikbaarheid en voor extra initiatieven om vereenzaming bij 55-plussers te beperken. De Lokale Dienstencentra zetten globaal sterk in op het doorbreken van het sociaal isolement van senioren. Ze legden 3.459 preventieve huisbezoeken af. Deze huisbezoeken leverden de volgende resultaten op:

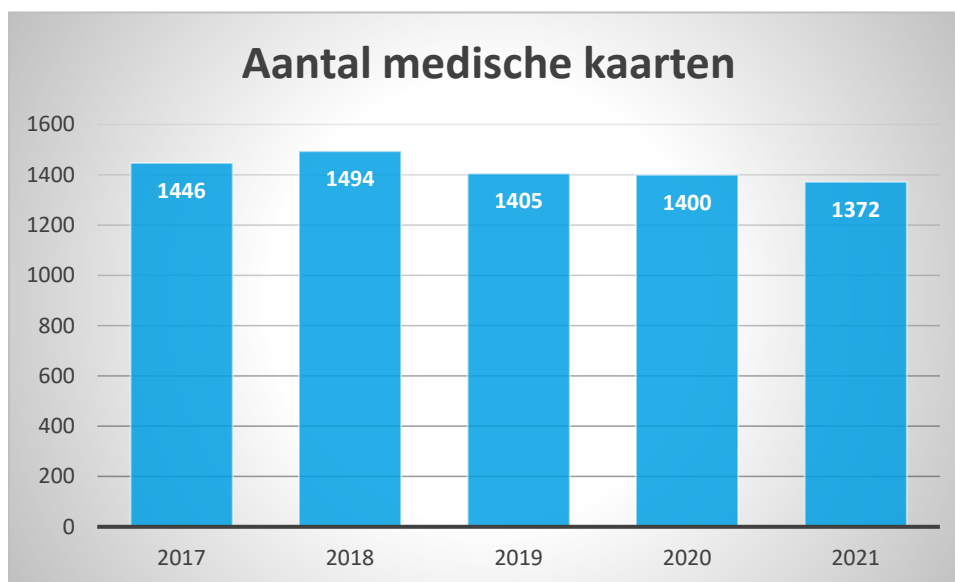
- 264 burenzorgvragen gedetecteerd waarbij we in 184 gevallen een burenmatch hebben kunnen maken. In 70% van de vragen werd een match gerealiseerd.
- 282 professionele vragen gedetecteerd waarbij er 232 door het LDC werden opgenomen (82%) en 48 (17%) door externe diensten.
- 281 mensen werden naar activiteiten van het LDC toegeleid
- 19 mensen werden naar een externe activiteit toegeleid.

> **Tussenkost medische kosten**

Voor personen of gezinnen met een laag inkomen en (tijdelijke) hoge medische kosten, biedt de Sociale Dienst een eenmalige of maandelijkse financiële tussenkomst. In 2021 werden de medische kosten voor 1.938 gezinnen/personen terugbetaald. In totaal gaat dit over 11.371 tussenkomsten. Het hertekende kader voor de terugbetaling werd ingevoerd in februari 2021 waardoor de terugbetaling aan de cliënten sneller en vlotter gebeurde.

> **Medische kaart**

Vanuit de Sociale Dienst werden 1.372 medische kaarten voor dringende medische hulp uitgereikt aan personen zonder wettig verblijf.



> **Toegankelijke tandzorg**

Midden 2021 zijn dankzij middelen vanuit de Dienst Regie, Gezondheid en Zorg 2 mondhygiënisten gestart in de wijken Ledeberg en Nieuw Gent met een wijkgerichte aanpak rond mondzorg en met oog voor preventie en toeleiding naar tandzorg. In de wijk Nieuw Gent startte in 2021 bovendien een pilootproject omtrent mondgezondheid, waar moet blijken of een forfaitair betalingssysteem ook in de tandheelkunde kan werken. Dit project wordt gefinancierd met middelen uit het Sociaal innovatiefonds.

Het project 'Ieders Mond Gezond' heeft als doel de bestaande sociale ongelijkheid in de mondzorg tegen te gaan door het inzetten van mondzorgcoaches.

Dit project werd verdergezet met vzw De Tinten als trekker en met een betere inbedding bij de KRAS-diensten. De Covid-periode maakte de toeleiding naar tandzorg niet makkelijker. In het project generatie gaatjesvrij werden er in 2021 160 kinderen gescreend, 80% van deze kinderen had nooit eerder een tandarts bezocht.

Tenslotte werd een preventieve campagne rond mondzorg bij kinderen gelanceerd om kinderen aan het poetsen te krijgen en ouders te informeren over en te stimuleren tot een jaarlijks preventief tandartsbezoek.

> **Gezondheidsvaardigheden versterken op maat van kwetsbare Gentenaars**

In 2021 kregen Gentse eerstelijns werkers via online inspiratiemomenten, trainingen en lunchsessies handvaten aangereikt om lage gezondheidsvaardigheden bij hun cliënt/patiënt beter te kunnen herkennen en versterken. Een overzicht van de gezondheidsvaardigheden werd aangeboden via de website van de Eerstelijnszone.

In 2021 werden de Gentse zorg- en welzijnswerkers bevroegd naar hun noden en verwachtingen rond een online zoektool of preventiezoeker. 170 hulpverleners namen deel. De belangrijkste resultaten uit het onderzoek waren dat er één overzichtelijk, gebruiksvriendelijk platform verwacht wordt met een kleinschalig, laagdrempelig en wijkgericht aanbod, toegankelijk voor hulpverleners als patiënten. Bij de activiteiten moeten kostprijs, doelgroep, bereikbaarheid en toegankelijkheid vermeld worden. Belangrijk is ook dat er een printbare versie beschikbaar is en een vertaaloptie. In afwachting van de ontwikkeling van een preventiezoeker zorgde de dienst Regie Gezondheid en Zorg voor een overzichtspagina met laagdrempelig preventie- en leefstijlaanbod: <https://www.eerstelijnszone.be/gezond-leven-stimuleren-in-gent>

> **Specifieke acties met betrekking tot corona:**

Vaccinatie

Bij de uitrol van de vaccinatiecampagne in 2021 werd extra aandacht besteed aan het goed informeren van kwetsbare doelgroepen. Vzw De Zuidpoort werkte mooi laagdrempelig communicatiemateriaal uit dat verdeeld werd over de verschillende gezondheids- en welzijnsactoren ter ondersteuning. Dit materiaal werd ook vertaald en verspreid door sleutelfiguren binnen verenigingen van etnisch-culturele minderheden. Daarnaast is ingezet op mobiele vaccinatie naar kwetsbare doelgroepen zoals dak- en thuislozen, de sekswerkers, bewoners van de Lubecksite en het doortrekkersterrein, enz... . De vaccinatiebus trok naar de kwetsbare wijken om zo de toegang tot vaccinatie te vergroten. Er werd ook een vereenvoudigde procedure uitgewerkt om een BIS-nummer aan te maken voor mensen zonder wettig verblijf, zodat ook zij gevaccineerd konden worden.

Ook digitale vaardigheden bleken een uitdaging binnen het vaccinatiegebeuren. Gentenaars hadden het vaak moeilijk om Itsme of hun covid safe ticket op hun smartphone, pc of laptop te installeren. Ook voor mensen met een BIS-nummer was de administratieve procedure om aan een covidsafeticket te raken geen sinecure. Vrijwilligers van de digipunten kregen een speciale opleiding en vele Gentenaars werden via gezondheids- en welzijnsactoren naar deze digipunten toegeleid.

2. Recht op menswaardig wonen

2.1. Het aanbod aan betaalbare huurwoningen voor Gentenaars met een laag inkomen vergroot

Acties

> **Opmaak masterplan sociaal wonen (Tine Heyse, schepen van Wonen)**

Samen met de sociale huisvestingssector in Gent werkte Dienst Wonen in 2021 aan een meerjarenplan voor sociaal wonen. Stad Gent voorzag 22,5 miljoen euro extra om de komende jaren het aanbod van de verschillende sociale huisvestingsmaatschappijen op Gents grondgebied versneld te doen groeien.

Daarnaast faciliteert Dienst Wonen de door Vlaanderen geplande reorganisatie van deze sector. Ook dit wordt verdergezet in 2022.

> **Bouw 11 robuuste woningen voor daklozen met complexe woonproblemen (samen met Tine Heyse, schepen van Wonen)**

Er zijn 11 robuuste woningen ontworpen voor daklozen met complexe woonproblemen. Het betreft permanente huisvesting in stevige woningen vanuit het 'Housing First'-concept. De woningen zullen worden verhuurd via de woonmaatschappij. De start van de bouw is gepland in de eerste helft van 2022. Oplevering is voorzien eind 2023.

> **Meer betaalbare huurwoningen in de laagste marktsegmenten van de private huurmarkt (samen met Tine Heyse, schepen van Wonen en Sami Souguir, schepen van Stadsontwikkeling)**

Sociaal Verhuurkantoor Gent (SVK Gent) sloot het jaar af met 312 woningen. Dit is minder dan gepland. We konden 24 woningen in huur nemen, maar er gingen ook 16 woningen uit huur (waarvan 8 woningen in 1 gebouw). Door de immens gestegen huurprijzen op de Gentse private huurmarkt was het moeilijk om een concurrentieel aanbod te doen aan eigenaars. Daarom voerde SVK Gent een motivatiepremie in voor eigenaars.

We konden 31 nieuwe huurders verwelkomen, iets meer dan in 2020 (26), maar in de voorgaande jaren waren dit er telkens een 50-tal. 22 huurders kregen in de loop van 2021 een nieuwe woning toegewezen (mutaties). Het aantal kandidaat-huurders steeg opnieuw met 15% tot 3.606.

In de loop van 2021 werd verder gewerkt op lopende projecten die in de komende jaren moeten leiden tot extra groei: erfpachtrenovatie, erfpachtnieuwbouw, SVK Pro,...

> **Uitbreiding aanbod assistentiewoningen in elk van de 25 Gentse wijken met extra aandacht voor kwetsbare ouderen**

De 19 geplande sociale assistentiewoningen (SAW) in de wijk viermeersen in Wondelgem staan momenteel on hold. De sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) Volkshaard wacht de vorming van 1 sociale woonactor af vooraleer met dit project de volgende stappen te zetten.

De Sociale Huisvestingsmaatschappij ABC is in 2021 gestart met de bouw van 13 sociale rolwagentoegankelijke en drempelloze flats, aan de Vierweegse in Wondelgem. Deze flats zullen verhuurd worden aan senioren en personen met een beperking.

Op de site van het woonzorgcentrum De Liberteyt komt een sociaal woonproject dat via het SVK zal verhuurd worden. In dit project zijn 12 woningen voor grote gezinnen en 12 flats voorzien. De 12 flats zijn drempelloos of rolwagentoegankelijk en zullen verhuurd worden aan senioren of personen met een beperking. De start van de bouw is momenteel voorzien in 2025. De bewoners van de 12 flats zullen ondersteuning en begeleiding krijgen vanuit de dienst zelfstandig wonen van het departement Gezondheid en Zorg.

Op 20 december 2021 heeft de OCMW – en gemeenteraad de samenwerkingsovereenkomst goedgekeurd met de SHM Woningent om samen het sociaal woonproject Meulestede te realiseren. In dit project is een ontmoetingsruimte voor de buurt voorzien, 5 sociale woningen voor grote gezinnen en 20 Sociale Assistentiewoningen. De begeleiding van de bewoners in de assistentiewoningen zal aangeboden worden vanuit de dienst zelfstandig wonen van het departement Gezondheid en Zorg. De realisatie van dit project is voorzien vanaf 2025.

> **Stadsvernieuwing met aandacht voor kwetsbare Gentenaars (Mathias De Clercq, burgemeester bevoegd voor Stedelijke Vernieuwing)**

Via stadsvernieuwingprojecten willen we bepaalde wijken of stadsdelen een nieuw elan geven en er de levenskwaliteit verhogen. Dat kan bijvoorbeeld met extra woongelegenheden, renovaties, meer groen en sociale buurtinitiatieven.

In de wijk Muide – Meulestede zet de solidaire winkel sterk in op de betaalbaarheid voor zowel sociale als reguliere klanten.

In Nieuw-Gent is aandacht voor kwetsbare bewoners één van de 5 prioriteiten vanuit de sociale kerngroep Nieuw Gent Vernieuwt. We beslisten omom in 2021 een wijkwerkplaats op te richten in samenwerking met organisaties zoals Pino, KAA Gent Foundation, Campus Atelier en De Zuidpoort.

In Sint-Amandsberg wordt de stem van kwetsbare Gentenaars vertolkt via SIVI vzw bij de renovatie van de Heilig-Hartkerk en pastorij tot een laagdrempelige ontmoetingsplek en solidair buurtrestaurant. Zij maken ook deel uit van Buurtatelier En Route dat werd opgericht in het kader van dit project.

2.2. De woonkwaliteit en energiezuinigheid van de woningen van Gentenaars met een laag inkomen verhoogt

Acties

> **Gent knapt op: we renoveren 300 woningen van kwetsbare Gentse gezinnen (samen met Tine Heyse, schepen van Wonen en Klimaat).**

Het project Gent knapt **Op** zal 300 woningen verbouwen in Gent zodat de kwaliteit ervan verbetert en de huizen energiezuiniger worden. 100 woningen maken deel uit van het Europese project ICCARus en 200 woningen worden gerenoveerd met reguliere middelen.

In totaal selecteerde we 96 huishoudens in 2021. 13 huishoudens haakten af (bijvoorbeeld door overlijden of blijvende onenigheid bij de uitvoering van het renovatieplan). Van de 85 te renoveren woningen zijn er eind 2021 al 33 renovatietrajecten afgerond. De overige trajecten lopen door in 2022.

Er werd beslist om het project verder te zetten met reguliere middelen. Met deze middelen zullen er gefaseerd (50 per jaar) 200 woningen worden gerenoveerd.

Het nieuw reglement voor Gent knapt op is in werking getreden op 1 mei 2021. De actieve werving startte op 1 oktober 2021. Na technische screening van hun huis landden we eind 2021 op 16 potentiële deelnemers.

In 2022 plannen we naast de verdere werving, een evaluatie en optimalisatie van het huidige reglement. We nemen daarbij de aanbeveling van de onderzoeksgroep, betrokken bij het Europees project, in acht. Verder streven we naar een efficiënte en doelgerichte dienstverlening, waarbij we de combinatie van Gent Knapt Op met andere renovatietrajecten of financieringsmogelijkheden, zoals een Energielening, ook mogelijk maken.

De kandidaat-deelnemers van Gent Knapt Op die niet in aanmerking komen of door omstandigheden toch niet willen instappen in het project worden systematisch doorverwezen naar de Woonwijzer. Tijdens een adviesgesprek wordt samen met de burger onderzocht welke informatie of ondersteuning er nodig is om een renovatie te kunnen opstarten.

> **Verhogen kwaliteit van de woningen van kwetsbare huurder (Tine Heyse, schepen van Wonen en Klimaat)**

Via renovatieadvies en –begeleiding en ontzorging van verhuurders met aandacht voor de zittende huurders werd in 2020 gewerkt aan de verhoging van de kwaliteit en de energiezuinigheid van de woningen van kwetsbare huurders.

- Op 1 juni 2021 startte een uniek dienstverleningsportaal voor verhuurders: het Verhuurderspunt. Het Verhuurderspunt fungeert als Single Point Of Contact voor de verhuurder en biedt advies en ondersteuning aan verhuurders die hun huurwoning willen verbeteren, renoveren of energiezuiniger maken. Met het Verhuurderspunt wil de stad actief inzetten op het verbeteren van de woonkwaliteit en energiezuinigheid van de private huurmarkt. In de periode juni – december 2021 waren er 145 adviesgesprekken en startte het Verhuurderspunt voor 141 woontiteiten een renovatietraject op.
- De subsidie voor renovatie van private huurwoningen is gekoppeld aan voorwaarden zoals het minimale E-peil en een maximale verhuurprijs gekoppeld aan de grootte van de woning. Om het aanbod ‘betaalbaar huren’ te verhogen wordt er optimaal doorverwezen en samengewerkt met het Sociaal Verhuurkantoor en Huuringent (HIG).

> **Propere en gezonde leefomgeving (samen met Bram Van Braeckvelt, schepen van Openbare Netheid)**

Gentenaars met een verhoogde tegemoetkoming, in budgetbegeleiding of collectieve schuldenregeling hebben recht op een aantal gratis huisvuilzakken of ophaalkrediet. Vanaf 2020 voorziet IVAGO ook PMD-zakken, om ervoor te zorgen dat ook voor hen sorteren loont.

Om dit recht automatisch te kunnen toekennen werd er een overeenkomst afgesloten met de Kruispuntbank Sociale Zekerheid. Op deze manier konden we alle rechthebbenden rechtstreeks contacteren om hen uit te nodigen om hun huisvuilzakken op te halen.

Het gaat om 28.198 rechthebbende gezinnen waarvan 20.014 gezinnen recht hebben op huisvuilzakken en 8119 gezinnen recht hebben op krediet op hun oplaadkaart voor het ophalen van hun container of het gebruik van een sorteerpunt.

Voor het afhalen van de zakken werden de twee laatste weken van juni 2021 tijdelijk 17 afhaalpunten ingericht. Vanaf 1 juli bleven de 11 permanente afhaalpunten beschikbaar. In totaal haalden ongeveer 75% van de rechthebbenden op huisvuilzakken hun zakken ook effectief op.

2.3. De woonzekerheid van kwetsbare huurders stijgt

Acties

> **Woonbemiddeling op de private markt (samen met Tine Heyse, schepen van Wonen)**

In 2021 was het relance team woonondersteuning volledig operationeel. Dit team bestaat uit twee onderdelen: enerzijds de herhuisvestingsbegeleiding en anderzijds de wooncoaching op de private huurmarkt. De herhuisvestingsbegeleiders helpen intensief mee zoeken naar huisvesting en de wooncoaches private huurmarkt streven naar woonstbehoud. De herhuisvestingsbegeleiders startten 205 trajecten op en sloten er 156 af, waarvan bij 73% herhuisvesting gerealiseerd werd. De wooncoaches private huurmarkt startten 52 trajecten op met het doel de woonst te kunnen behouden. Vaak gaat dit over langdurige trajecten. 8 trajecten werden ondertussen afgesloten en bij 5 bereikten ze dat de woning kon behouden blijven. Er werden in 2021 12% minder procedures tot uithuiszetting opgestart (410) en 25% minder vonnissen uithuiszetting (100) uitgesproken. Bij één op de drie vonnissen gaat het om sociale huurders.

De Woonwyzers startten 2141 (tov 2426 in 2020) nieuwe dossiers op in 2021 en registreerden 7840 (tov 7289 in 2020) eenmalige contacten voor informatie, advies, ondersteuning en doorverwijzing rond woonvragen. De Woonwyzers richten zich tot eigenaar-bewoners, huurders en mensen in een precaire woonsituatie.

In 2021 zagen we geen stijging in het aantal vragen rond het huren van een sociale woning door potentiële kandidaat-huurders. Er was wel een stijging van 50% van kandidaat-huurders die al ingeschreven waren op de wachtlijst van de sociale huisvestingsmaatschappijen. Omwille van corona en de moeilijke bereikbaarheid van de verschillende sociale huisvestingsmaatschappijen was de begeleiding bij dergelijke vragen intensiever en langer.

De Woonwijzer neemt een duidelijke opdracht op bij het informeren en ondersteunen van bewoners wiens woning ongeschikt of onbewoonbaar werd verklaard. Een onbewoonbare of ongeschikte woning leidt vaak tot conflict met de verhuurder of tot een opzeg van de huurovereenkomst omwille van renovatiewerken. Hierdoor is de woonzekerheid vaak niet gegarandeerd. In 2021 zien we een stijging van 7% (tov 2020) in het aantal opgestarte dossiers na een ongeschikt- of onbewoonbaarheidsverklaring. Door een wijziging in de regelgeving is er een zeer grote daling in het aantal mensen die het recht op een voorrang voor sociale woning zouden kunnen opnemen. In 2020 had na ongeschikt- of onbewoonbaarheidsverklaring ongeveer 17% recht op een voorrang terwijl dit in 2021 nog slechts 2% is.

> **Uitbreiding woonbegeleiding in het Sociaal verhuurkantoor (samen met Tine Heyse, schepen van Wonen)**

Het aantal meldingen van sociale huurders met een huurachterstal van 2 maanden (410) daalde met 14,2%, dat met een huurachterstal van 3 maanden steeg (100) met 20,5%.

Door de woonbegeleidingen (322) van de SVK huurders behield 99% zijn of haar woning. Intensieve begeleiding blijft nodig maar kon niet verhinderen dat 16% van de huurders de huurdersverplichtingen onvoldoende naleefden (inbreuken, agressie, ernstige huurschade,...), waardoor de leefbaarheid in het gedrang kwam.

> **Kostendelend samenwonen**

Deze actie werd nog niet opgestart in 2021. Deze actie wordt in de komende jaren uitgewerkt.

> **We verminderen discriminatie op de Gentse huisvestingsmarkt (samen met Astrid De Bruycker, schepen van Gelijke Kansen en Tine Heyse, schepen van Wonen)**

Wonen is samen met onderwijs en werk één van de essentiële levensdomeinen in het Actieplan Antidiscriminatie en Antiracisme. Dit actieplan was het startpunt voor nieuwe praktijktesten, met onder andere vorming aan de aanbieders en het vernieuwen van het Charter gelijke toegang tot huisvesting. Dit Charter wordt getrokken door de Dienst Wonen.

> **Toegankelijke woonzorgcentra**

In 2021 kregen 475 personen die in een privaat woonzorgcentrum verblijven (dus niet onder beheer van Stad en OCMW Gent) financiële steun. Daarnaast kregen 215 senioren die in een voorziening in beheer van Stad en OCMW Gent verbleven een financiële tussenkomst. De tussenkomst wordt berekend op basis van de maandelijkse verblijfkost in de voorziening verminderd met het pensioen dat rechtstreeks aan het woonzorgcentrum wordt bezorgd. Daarnaast ontvangen 76 personen, die in een assistentiewoning verblijven, een premie.

2.4. Dakloze Gentenaars maximaal ondersteunen naar re-integratie

De resultaten van de eerste Gentse daklozentelling (uitgevoerd eind oktober 2020) werden in maart 2021 gepubliceerd. Daaruit bleek dat 1.472 volwassen personen en 401 kinderen in een situatie van dakloosheid leven in Gent. Het gaat om:

- personen die verblijven in de openbare ruimte of in niet-conventionele ruimtes;
- personen in opvangcentra voor thuislozen;
- jongeren of psychiatrisch patiënten die de instelling dienen te verlaten zonder woonoplossing;
- personen die uit noodzaak bij vrienden of familie inwonen.

Acties

> **Lokaal actieplan van opvang naar wonen (samen met Tine Heyse, Schepen van wonen en Elke Decruynaere, schepen voor Outreachend Werk)**

In 2021 werd na grondige analyse van de gegevens van de daklozentelling gestart met de opmaak van een actieplan. Het plan zal een model voorzien met verschillende voorstellen tot huisvestingsoplossingen op maat voor diverse doelgroepen van daklozen. Dit gaat onder meer over toegang voor daklozen tot sociaal wonen, op het vergroten van het aanbod sociaal wonen, op de realisatie van robuuste woningen, een zorghostel en afstemming met diverse woonvormen met zorg en ondersteuning. Tenslotte worden drie types begeleiding uitgewerkt die aan de diverse woonvormen worden gekoppeld.

> **Optimaliseren opvang (samen met Tine Heyse, Schepen van wonen)**

De wooncoaches van de dienst sociale woonbegeleiding bieden ondersteuning aan daklozen die de overstap gezet hebben naar een woning (Housing First concept). Hun intensieve wooncoaching (265 dossiers) is zeer succesvol: 95% van de gehuisveste daklozen behoudt zijn woning (na 2 jaar).

In 2021 werden 43 sociale woningen versneld toegewezen aan daklozen.

De Dienst Thuislozenzorg zorgde in 2021 binnen de reguliere werking voor de begeleiding van personen die in structurele dakloosheid verkeerden. Ze begeleidden gemiddeld 395 structureel daklozen.

548 personen die een leefloon ontvangen, slaagden er in om tot 2 jaar na hun dakloosheid nog steeds stabiel te wonen. Deze cijfers tonen een diversiteit van personen die uit dakloosheid

geraken: van personen die verbleven in een opvangcentrum voor asielzoekers, over personen die verbleven in een thuislozenopvangcentrum van het CAW tot personen die in de openbare ruimte verbleven en/of gebruik maken van nachtopvang.

In het project leegstand, met als partner CAW Oost-Vlaanderen, verbleven 74 gezinnen. Van deze 74 waren er 19 huurders of eigenaars-bewoners die een ongeschikte en/of onbewoonbare woning dienden te verlaten, 20 waren mensen die een residentiële voorziening of een nood- of transitwoning dienden te verlaten zonder woonoplossing en 35 waren mensen die dakloos waren of op korte termijn zouden worden. Er stroomden 29 personen uit. 17 van de 29 stroomden uit naar een woonoplossing op de private (9) of sociale woonmarkt (8). De andere uitstroom was in dakloosheid (4), naar familie (3), onbekend (2), richting detentie (1), noodwoning (1) en residentiële hulp (1).

In Instapwonen stroomden er 2 gezinnen uit in de loop van 2021. 1 gezin ging buiten gent wonen en 1 gezin kwam terecht in opvang. Bij beide gezinnen liep de begeleiding nog even verder waardoor er een warme overdracht was naar de nieuwe situatie.

In de opvangcentra van het CAW worden een 100-tal personen (mannen, vrouwen en gezinnen) opgevangen. In normale omstandigheden voorziet Gent in 105 nachtopvangplaatsen in de winterperiode. In de zomerperiode zijn dat er 65. In 2021 zakte dit naar 100 plaatsen in de winterperiode en 60 in de zomerperiode om de coronaregels te kunnen volgen.

In 2021 waren er 625 unieke gebruikers van de nachtopvang (vgl. 2020: 1.036; 2019: 1.386 unieke gebruikers). Deze sterke daling heeft verschillende oorzaken zoals de aanwezigheid van nieuwe initiatieven (Opvang in Leeuwenhof, Opvang en Oriëntatie voor mensen zonder wettig verblijf, Postmobiel wonen), de striktere veiligheidsmaatregelen die werden ingevoerd (oa. door corona) en de solidarisering van de nachtopvang. De solidarisering van de nachtopvang is van start gegaan in oktober 2021. Dit betekent dat steden en gemeenten uit de omliggende eerstelijnszones gebruik kunnen maken van de Gentse nachtopvang mits het nakomen van een aantal samenwerkingsafspraken over de begeleiding van de dakloze personen en betaling. In 2021 werd met 4 steden en gemeenten een samenwerkingsovereenkomst afgesloten: Deinze, Eeklo, Evergem en Zulte. Deinze maakte reeds gebruik van deze mogelijkheid en liet 2 daklozen in de Gentse nachtopvang opnemen.

CAW en andere actoren geven aan dat er door deze daling geen dakloze Gentenaars moesten worden geweigerd.

In 2021 besliste Stad Gent om de gezinsnachtopvang verder te organiseren in leegstaande sociale woningen, een praktijk die sinds het begin van de coronacrisis werd gehanteerd. Zo organiseert Gent de gezinsopvang voor acuut dakloze gezinnen in 4 leegstaande sociale woningen. Deze capaciteit was bijna permanent bezet. Door COVID-19 was de uitstroom moeilijk. Het aantal vragen naar gezinsopvang steeg trouwens ook in 2021.

Ook de dagopvang voor daklozen in de inloopcentra werd door corona aangepast. Om toch een basiscapaciteit te behouden verhuisden de inloopcentra midden november 2020 naar het Internationaal Congres Centrum waar een zaal met een grote capaciteit ter beschikking werd gesteld in functie van de daklozenopvang. Dit werd tot midden 2021 gecontinueerd.

> **Opvang en oriëntatie**

Binnen Opvang & Oriëntatie (O&O) richten we ons op chronisch daklozen, dakloze jongvolwassenen en dakloze personen zonder wettig verblijf.

De samenwerking met vzw Zorgdorpen voor chronisch dakloze personen zorgt ervoor dat - dankzij een stabielere opvangvorm (verblijf van 3 maand) met 24u/24u begeleiding- 63% van de

gebruikers in de loop van 2021 een duurzame uitstroom realiseerden in de vorm van huisvesting (47%) of opname in een psychiatrisch ziekenhuis (16%). Gezien de uitermate kwetsbare situatie waarin deze mensen zich bevinden wordt een opname om de psychiatrische problematiek te behandelen ook als een succes gezien. In totaal kwamen er 16 nieuwe cliënten binnen in 2021 en stroomden er 19 uit.

Voor de dakloze personen zonder wettig verblijf werd in november 2021 de nieuwe collectieve opvangstructuur De Blekerij geopend. Daar zijn 20 plaatsen voor dakloze derdelanders zonder wettig verblijf en zonder minderjarige kinderen. CAW Oost-Vlaanderen doet het beheer en de begeleiding. Het project geeft de deelnemers in eerste instantie ruimte en rust. Vervolgens zoeken de perspectiefbegeleiders en juristen uit wat het meest duurzaam, reëel en wettig perspectief is voor de deelnemer. Dit kan een wettig verblijf in België zijn, legale doormigratie of vrijwillige terugkeer naar herkomstregio. Een veertigtal personen meldden zich ondertussen aan voor het project. 14 personen stroomden in, 6 voldeden niet aan de criteria en 11 personen krijgen juridische begeleiding zonder opvang.

In 2021 werd binnen Opvang & Oriëntatie een project voor dakloze jongeren uitgewerkt. Enerzijds was er de samenwerking met Woongift Gent met wie we de modaliteiten (toeleiding, toewijzing en begeleiding) van het project bepaalden. Er stroomden in 2021 al 2 dakloze jongeren in.

Anderzijds werden de contouren uitgewerkt voor een stadsproject met als streefdoel 10 O&O woningen. Hiervoor werd een subsidieovereenkomst afgesloten met CAW Oost-Vlaanderen. Bedoeling is om in 2022 van start te gaan.

> **Postmobiel wonen (burgemeester Mathias De Clercq)**

In het project Postmobiel Wonen verbleven er begin 2021 95 personen met veelal een precair verblijfsstatuut in een tijdelijk opvangproject van maximaal 3 jaar. Zij doorlopen een begeleidingstraject naar een meer duurzaam toekomstperspectief.

3. Recht op arbeid

3.1. Kwetsbare Gentenaars worden begeleid naar de hoogst haalbare trap naar werk

Corona impacteerde ook dit jaar onze dienstverlening aan kwetsbare werkzoekenden. Het aantal doorverwijzingen herstelde zich nog steeds niet in vergelijking met de situatie vóór de pandemie. Het Maatgericht Activeringscentrum bereikte in totaal 3030 cliënten (tov 3018 vorig jaar). Voor 1.329 cliënten werd de begeleiding afgerond, waarbij 37% uitstroomde naar werk of opleiding (32% in 2020). 13% wordt verder opgevolgd door een externe dienst (VDAB of GBO), 18% voldoet niet langer aan de voorwaarden (verlies recht op leefloon door bv verhuis naar een andere gemeente, detentie, verhoogde inkomsten van inwonende gezinsleden, verlies verblijfsrecht, ...), 24% werd stopgezet omwille van billijkheidsredenen (tijdelijke problemen die activering in de weg staan zoals psychische of medische problemen, onstabiele leefsituatie, familiale problemen, ...) en 8% verleende geen medewerking.

Acties

> **Kwetsbare werkzoekenden detecteren met het Gentse 'jobteam' (samen met Bram Van Braeckevelt, schepen van Werk)**

Het Jobteam gaat actief op zoek naar personen in een kwetsbare positie die stappen willen zetten naar werk, maar voor wie de reguliere dienstverlening te hoogdrempelig is.

Mobiele arbeidsbegeleiders van het Jobteam zijn aanwezig op verschillende plekken in de stad en zoeken deelnemers op in hun eigen leefomgeving. Nieuwe outreach-plekken in 2021 waren vzw Sivi in de Dampoortwijk, de wijkwerkplaats in Nieuw Gent en de Meubelfabriek in de Brugsepoort.

Het Jobteam heeft contact gelegd met 1.217 personen in een maatschappelijk kwetsbare positie (2020-2021). Met 728 onder hen is een intensieve, aanklappende begeleiding opgestart.

Begeleidingen krijgen vorm op maat en op het tempo van de betrokkene. Aansluitend bij de noden van de deelnemers is in 2021 meer ingezet op interculturalisering, taalondersteuning, digitale vaardigheden en mobiliteit.

Eind 2021 waren 242 begeleidingen afgerond, waarvan 68% met positief resultaat naar werk of opleiding. De overige begeleidingen lopen door in 2022. Als opleiding of werk als einddoel niet haalbaar is, wordt gewerkt aan stabiliteit in de leefsituatie van de betrokkene zodat deze, indien aangewezen, klaar is om in te stappen in een gespecialiseerd aanbod (bv. geestelijke gezondheidszorg, begeleiding bij een arbeidsbeperking, tijdelijke werkervaring).

Ook de Werkpunten, een dienstverlening actief in 4 wijken, bieden een laagdrempelige opstap aan kwetsbare Gentenaars met een vraag naar werk. In 2021 vonden 421 personen met een vraag over werk of een opleiding de weg naar een Werkpunt. Opvallend is de toenemende nood aan ondersteuning bij digitale drempels.

- > **Uitbouwen van Wijkwerkplaats De Serre (Nieuw Gent): een pilootproject om vanuit ontmoeting te werken aan laagdrempelige vormen van activering (ikv Stadsvernieuwingsproject Nieuw Gent Vernieuwt) (samen met Astrid De Bruycker, schepen van Welzijn en Buurtwerk en Bram Van Braeckvelt, schepen van Werk)**

In de Serre vonden verschillende buurtorganisaties uit Nieuw Gent een nieuwe thuis: Koffiebar Bij Pino (uitgebaat door KAA Gent Foundation), klus- en fietsatelier Bij Pino (tot november 2021, SAAMO Gent, aanloophuis Poco Loco, de Zuidpoort (vereniging waar armen het woord nemen) en Campus Atelier. Samen met de Stad bieden ze een plek waar buurtbewoners kunnen samenkomen, deelnemen aan activiteiten en van daaruit begeleid kunnen worden richting werk of een opleiding.

Na renovatie van het gebouw, uitgevoerd samen met buurtbewoners, opende de Serre in september 2021 haar deuren. Deze groeiplek biedt zes dagen per week een open ontmoetingsruimte en creatief doe-atelier aan waar wijkbewoners terecht kunnen voor een gesprek of om zelf de handen uit de mouwen te steken.

Het publiek dat De Serre bezoekt en deelneemt aan activiteiten is heel divers: mensen in armoede, mensen met een (psychische) beperking, gezinnen met kinderen... komen er samen en maken van De Serre hun eigen plek.

Een arbeidsbegeleider van Jobteam is ter plekke en gaat met werk- en opleidingsvragen binnen deze veilige setting aan de slag.

Het aanbod van De Serre groeit: de mobiele sociale kruidenier is er aanwezig, er kwam een zitdag voor een community health worker en er komt een nieuw uit te bouwen 'Digibank' in 2022. Eind 2022 wil de Stad lessen trekken uit het uitgebouwde samenwerkingsmodel en de mogelijkheden voor groei en activering die dit soort unieke samenwerkingen biedt.

- > **Mismatch op de arbeidsmarkt aanpakken: individuele trajecten en structurele acties (samen met Bram Van Braeckvelt, schepen van Werk)**

Het Gentse Arbeidspact voorzien een reeks acties om de mismatch op de arbeidsmarkt aan te pakken. In 2021 vertaalde het MAACT dit in diverse acties:

- Onderzoek naar mogelijke link tussen Werkgroep Levenslang leren en duaal leren voor jongeren
- Sessies voor medewerkers van het MAACT over actuele ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de impact van Corona.
- Regelmatige afstemming tussen de bedrijvenconsulent en de verschillende arbeidsconsulenten van het MAACT op het Bedrijvenberaad.
- Expliciete aandacht voor het ontsluiten van "instapjobs" naar kwetsbare werkzoekenden in de sectorale overeenkomsten tussen de Stad Gent en de sectorale opleidingsfondsen van de uitzendsector, de horeca en de bouwsector
- Aandacht voor toeleiding naar knelpuntberoepen bij het ontwikkelen van lokale projecten.
- Expliciet meenemen en toeleiden van kwetsbare doelgroepen bij instroomprojecten op vraag van bedrijven (Bpost, Ikea, KatoenNatie)

- > **Uitbreiding begeleiding jongeren naar de hoogst haalbare trap richting werk (samen met Bram Van Braeckvelt, schepen van Werk)**

In de zomer van 2021 konden schoolverlaters een afspraak maken met een jongerenconsulent van de Dienst Werk en Activering. 45 jongeren deden beroep op dit aanbod en werden wegwijs gemaakt op de arbeidsmarkt.

Daarnaast werd een project uitgerold waarin schoolverlaters via een beroepsinlevingsstage (BIS) nuttige werkervaring konden opdoen. Door de coronacrisis dreigden jongeren immers uit de boot te vallen wegens een gebrek aan werkervaring. De ondersteuning was driedelig. Een consultant stond in voor de begeleiding van de stagiair in hun zoektocht naar een stageplek, alsook tijdens de stage. De stagegever kreeg administratieve ondersteuning bij de organisatie van de stage. En tot slot konden stagegevers via een subsidiereglement ook een financiële tegemoetkoming aanvragen om de kost voor de stagevergoeding te verlagen. 57 schoolverlaters stapten in het project. 30 jongeren gingen effectief op BIS-stage. Verder kregen 162 jongeren uit het deeltijds onderwijs of in een duale opleiding in het voltijds onderwijs hulp tijdens hun zoektocht naar werk. Of ze werden ondersteund bij hun werkgever als ze al werk vonden. Jongeren die de stap naar werk nog niet konden zetten werden gecoacht tijdens een stage.

> **Experimenteren met zinvolle dagbesteding (samen met Astrid De Bruycker, schepen van Welzijn en Buurtwerk)**

Met het goedgekeurde project Wijkverbeteringscontract – op de grens van Rabot-Blaisantvest-Sluzeken-Tolhuis-Ham, creëren we een weefsel van rust- en activeringspunten. We zetten in op vernieuwende en als waardevol erkende methodieken namelijk kwartier maken, outreachend werken, leefpleinen, activering, ... Via een vindplaatsgerichte en aanklampende methodiek zetten we in op jongeren. Door vertrouwen te creëren kan vanuit rust geprikkeld worden met zinvolle dagbesteding. Jongeren krijgen de kans zichzelf te leren kennen, competenties te ontwikkelen en vanuit die rust de brug met buurt, ouders en bredere maatschappelijke leven op te bouwen. Dit kan door laagdrempelig, zonder toewijs, aanmelding en voorwaarden, te werken. We doen dit multi-dimensioneel (preventief en curatief). Daarnaast bereidden we in 2021 2 kruispuntplekken (zie 1.4) voor in Gent waar jongeren vanuit een veilige uitvalsbasis geprikkeld worden via activiteit en beweging om terug verbinding te maken met zichzelf, anderen en de maatschappij.

> **Wegwerken digitale drempels (samen met Bram Van Braeckvelt, schepen van Werk)**

Zie 1.1 Wegwerken digitale kloof

3.2. We realiseren banengroei en kwaliteitsvolle loopbanen in de sociale economie

Acties

> **Uitbouw Dienstenbedrijf Sociale Economie als voorbeeld-werkvloer**

DBSE was de schakel naar werk voor 391 medewerkers. Zij realiseerden samen 2055 bouw- en logistieke opdrachten, 700 ton herverdeelde voedseloverschotten, 122 554 IKOOK consumpties en 6 987 fietswerkorders. Er werd ook extra ingezet op verhoogde openbare netheid in de 19de-eeuwse gordel en schoonmaak van Groep Gent-gebouwen. 60 % van de medewerkers kwam zo in een volgende fase van het inschakelingstraject terecht. Het doorstroomcijfer naar werk (zowel in het gewone als het sociaal economieccircuit) bedraagt 35 %.

> **Innovatief werken**

Het innovatieproject 'Materialenbank' onderzoekt mogelijkheden voor hergebruik van bouwmaterialen, als potentiële activiteit voor de Sociale Economie. Dit leverde een voorstudie op, als aanzet voor een vervolgproject rond circulaire economie in de bouw.

4. Recht op onderwijs

4.1. Versterken van kwalitatieve en toegankelijke kinderopvang voor kwetsbare gezinnen

Acties

> **Het juiste tarief voor kinderopvang toekennen (samen met Elke Decruynaere, schepen voor Opvoeding)**

Ook in 2021 was het verminderen van de ongelijkheid tussen kinderen in de eerste levensjaren een absolute prioriteit. Jonge kinderen (0-3 jaar) in kwetsbare situaties laten deelnemen aan kwaliteitsvolle opvang versterkt hun ontwikkelingskansen, helpt om stigmatisering te voorkomen en inclusie te bevorderen.

- Binnen de samenwerking Sociale Dienst en Dienst Kinderopvang wordt bij Stedelijke Kinderopvang het juiste tarief – indien leefloon- automatisch toegekend.
- Er is een vast aanspreekpunt (SPOC) per welzijnsbureau. De Dienst kinderopvang bracht de werking van de welzijnsomthalen extra onder de aandacht om zo nog betere doorstroming tussen kinderopvang en de SPOC medewerker mogelijk te maken. Ook werden SPOC medewerkers geïnformeerd over de specifieke werking van kinderopvang.

> **Voorbehouden plaatsen kinderopvang voor 60 gezinnen (samen met Elke Decruynaere, schepen voor Opvoeding)**

Stad Gent hield ook in 2021 een aantal plaatsen permanent beschikbaar voor kinderen uit kwetsbare gezinnen. Zo kunnen kinderen meteen in de opvang terecht wanneer dit nodig is. Voor ouders die een traject volgen via het maatgericht activeringscentrum, voorzien we 20 plaatsen in de kinderopvang. 36 kinderen kregen op die manier een plaats. Voor inburgeraars via In-Gent hielden we 40 plaatsen vrij en bereikten we in 2021 34 kinderen. Door deze manier van werken kunnen cliënten van de Sociale Dienst en In-Gent verdere stappen zetten naar opleiding of werk. Daarnaast is er gemiddeld in elke leefgroep plaats voor het opvangen van kinderen in preciaire situaties waardoor deze gezinnen (tijdelijk) extra ademruimte kunnen krijgen.

> **Opvanginitiatieven maximaal toegankelijk maken voor gezinnen in armoede (Elke Decruynaere, schepen van Opvoeding)**

In 2021 was het Kinderopvangpunt wegens de coronamaatregelen enkel open van september 2021 tot december 2021. Het Kinderopvangpunt is een fysiek loket waar zowel ouders als toeleiders terecht kunnen met al hun vragen over kinderopvang (stedelijk en niet-stedelijk). Er kan aan het loket een aanvraag tot kinderopvang ingediend worden. Ouders in spe kunnen er ook een stand van zaken van hun aanvraag opvragen. Waar nodig wordt een tolk ingeschakeld. Via dit fysiek loket bereikten we in 2021 63 gezinnen. De werking van het Kinderopvangpunt werd ook visueel laagdrempelig in beeld gebracht via een video. Het unieke aanmeldpunt en de gelijktijdige toekenning van alle aanvragen tot kinderopvang (9 maand voor start van de kinderopvang) zorgen ervoor dat we het principe van ‘eerst komt, eerst maalt’ blijven tegengaan. Op die manier worden niet alle plaatsen ingenomen door de ouders die reeds bij

prille zwangerschap een opvangplek reserveren. Daarnaast informeren we via een lijst met beschikbare plaatsen ouders die snel opvang nodig hebben over de mogelijkheden.

De stedelijke opvanglocaties geven naast het toewijsbeleid van Kind en Gezin ook voorrang aan kinderen uit de buurt en broer of zus, waardoor ook kinderen uit kwetsbare gezinnen maximaal terecht kunnen in de stedelijke kinderopvang.

Dienst Kinderopvang blijft via verschillende projecten inzetten op een diverse personeelsinstroom. Door de diversiteit van medewerkers binnen de opvanginitiatieven zorgen we voor een grotere herkenbaarheid en vertrouwen bij alle gezinnen waardoor drempels tot kinderopvang verlagen. Via het project "Bachelors in de kinderopvang", zetten we in op de verhoging van de kwaliteit via horizontale coaching op de werkvloer. Een sterke pedagogische kwaliteit is goed voor alle kinderen, maar de meerwaarde is nog groter voor kinderen uit kwetsbare situaties.

Binnen de niet-stedelijke kinderopvang wordt het thema toegankelijkheid regelmatig op de agenda geplaatst van het Lokaal Overleg Kinderopvang met als doel de brede kinderopvang-sector te sensibiliseren.

Tot slot werd er rekening gehouden met Corona en werd in de periode vanaf de start van 2021 tot en met mei en in de maand december 2021 enkel betaald voor effectieve aanwezigheden in de stedelijke kinderopvang.

> **Toegankelijke naschoolse activiteiten (samen met Elke Decruynaere, schepen van Opvoeding)**

Stad Gent zet in op een toegankelijk naschools aanbod voor alle kinderen, met bijzondere aandacht voor kinderen uit kansarme gezinnen. In de stedelijke buitenschoolse opvang werd ook in 2021 automatisch het sociaal tarief toegekend aan cliënten met leefloon (zie ook hierboven: 1.1. acties rond gegevensuitwisseling en automatisering). Door het mobiliseren van schoolteams en kinderopvangteams op eenzelfde schoolsite wordt voor elk gezin het juiste tarief gezocht. Er werd een Lokaal Samenwerkingsverband Buitenschoolse Opvang en Activiteiten opgericht met o.a. een vertegenwoordiging van kansengroepen, met het oog op het adviseren van het lokaal bestuur in functie van meer toegankelijk, geïntegreerd en kwalitatief buitenschools aanbod. Het proefproject Buitenschoolse activiteiten op maat van elk kind in de wijk Sluizeken Tolhuis Ham Dok is intussen overgegaan in een permanent en geïntegreerd aanbod aan buitenschoolse activiteiten voor de buurtkinderen uit die wijk. Op basis van wat we leerden over drempels en mogelijkheden om kansarme kinderen te bereiken (uit dit project en uit een stadsbreed traject in 2016-2020) werden een reeks aanbevelingen en acties gebundeld die we de komende jaren zullen uitrollen, zodat alle Gentse kinderen, waar ze ook naar school gaan of wonen, toegang krijgen tot een aanbod in hun buurt.

> **Inspelen op alle nood aan (kinder)opvang (Elke Decruynaere, schepen voor Opvoeding)**

De coronacrisis bracht ook in 2021 de nodige uitdagingen met zich mee voor de Dienst Kinderopvang. We hadden aandacht voor kinderen van kwetsbare ouders bij verlenging van vakanties of tijdens de verminderde dienstverlening in de maand december. De extra investering in partnerschappen op wijkniveau om gezinnen onder de radar te blijven bereiken of opnieuw toe te leiden naar de kinderopvang bleef in 2021 zeker nodig.

4.2. Extra onderwijskansen voor kinderen in armoede om de armoedecirkel te doorbreken

Acties

> **Kostenbewust onderwijs en armoedebeleid op school (samen met Elke Decruynaere, schepen van Onderwijs)**

In nauwe samenwerking met de Sociale Dienst en relevante partners wordt ingezet op een bewust armoede- en kostenbeleid op Gentse scholen. Onderwijs moet betaalbaar zijn voor elke leerling. En lagere en transparante schoolkosten reduceren de financiële stress bij ouders en de school. De focus ligt voornamelijk op het secundair onderwijs. In 2022 kunnen scholen ingaan op een open aanbod, een lerend netwerk of een langer begeleidingstraject. Via deze langere trajecten worden scholen ondersteund om tot structurele veranderingen te komen in deze drie domeinen. Er wordt op drie domeinen gewerkt: a) scholen sensibiliseren rond de bewustwording van de armoedeproblematiek, b) scholen ondersteunen en inspireren in hun communicatie naar ouders en c) scholen sensibiliseren rond kostenbeheersing en een goed kostenbeleid.

> **Versterkte inzet op brugfiguren (Elke Decruynaere, schepen van Onderwijs)**

In 2021 was er verdere uitbreiding van de trajectbrugfiguren waardoor er sinds september 2021 vier trajectbrugfiguren aan de slag zijn. Zij werken met driejarige trajecten voor scholen zonder brugfiguur om hen te versterken in een partnerschap school-gezin in een grootstedelijke context. In 2021 hebben zij hun werking uitgebreid naar scholen secundair onderwijs en een lerend netwerk voor scholen buitengewoon onderwijs opgezet om ervaringen en good practices uit te wisselen.

Daarnaast hebben de brugfiguren zich inhoudelijk en methodisch versterkt om meer procesmatig samen te werken met de scholen. We hebben ook een online screeningsinstrument ontwikkeld (de barometer ouderbetrokkenheid) waarbij scholen de staat kunnen opmaken van de mate van ouderbetrokkenheid in hun school en een aantal acties op maat voorgesteld krijgen. Deze is vanaf 2021 ter beschikking voor scholen uit het basis- en secundair onderwijs.

> **Extra middelen voor studie-ondersteuningsinitiatieven gericht op kwetsbare gezinnen (samen met Elke Decruynaere, schepen van Onderwijs)**

In 2021 werden de middelen voor initiatieven studieondersteuning verdubbeld. Via deze initiatieven bereikten we in schooljaar 2020-2021 1414 leerlingen verspreid over 16 initiatieven studieondersteuning (tov 1211 kinderen in 2019-2020). Het gaat hierbij telkens om initiatieven die leerlingen in een kwetsbare situatie naschools ondersteunen bij het verwerven en versterken van schoolse vaardigheden. Met deze extra middelen groeien bestaande initiatieven en is er ook ruimte voor nieuwe initiatieven. Elke vrijwilliger die studieondersteuning geeft, krijgt een opleiding "Versterken in studieondersteuning". Kompanjon vzw en Uilenspel vzw krijgen extra middelen om deze vorming te geven. Daarnaast zetten Kompanjon vzw en Uilenspel vzw ook in op het transitiemoment basisonderwijs-secundair onderwijs.

Naast de financiële versterking, ondersteunde Onderwijscentrum Gent de studie ondersteuningsinitiatieven in de zoektocht naar extra locaties wanneer huisbezoeken niet mogelijk waren. Ook thematisch werkten ze samen naar oplossingen toe om gezinnen te bereiken in coronatijd en verbonden te blijven met scholen. Gezinnen die een vrijwilliger aan huis krijgen, kunnen heel het schooljaar gebruik maken van een laptop en ondersteuning. Samen met de vrijwilliger wordt gezocht naar een duurzame oplossing binnen het gezin.

> **Inzetten op gekwalificeerde uitstroom (samen met Elke Decruynaere, schepen van Onderwijs)**

Vanuit Operatie Geslaagd zet Onderwijscentrum Gent samen met Gentse secundaire schoolteams en partners binnen en buiten het onderwijs (o.a. in de sectoren werk, welzijn en vrije tijd) in op meer gekwalificeerde uitstroom om jongeren op die manier meer kansen te bieden.

We versterken schoolteams om een krachtige en motiverende leer- en leefomgeving te ontwikkelen via bijvoorbeeld het inspiratietraject Samen Maakt School, het project Stageuitval tegengaan, het pilootproject Speed-You-UP en de Operatie Geslaagd Podcast met verdiepende werksessies.

We bieden jongeren extra ondersteuning om hun leerloopbaan op het goede spoor te houden via bijvoorbeeld de ondersteuning van voltijds engagement in het deeltijds onderwijs (dit betekent dat de jongere zich voor minimum 28u per week engageert (dit kan bijvoorbeeld een combinatie zijn van het volgen van lessen en stage), en de deelwerkingen van TOPunt: Steunpunt Leerrecht-Leerplicht, Word Wijs! en Leerwinkel De Stap.

> **Ondersteuning scholen bij transitie momenten (Elke Decruynaere, schepen van Onderwijs)**

Onderwijscentrum Gent ondersteunt scholen bij belangrijke transitie momenten: bij het instappen (kleuterparticipatie), de stap van basis naar secundair onderwijs (warme overdracht) en bij studieoriëntering (focus op de relatie tussen onderwijs en arbeidsmarkt).

- × We zetten een traject op met 5 kleuterscholen (gedurende twee schooljaren 2019-2020 en 2020-2021) vanuit het thema kleuterparticipatie. In deze trajecten werkten we met kernteams en op maat van elke school. We zetten in op partnerschap met ouders, wenen instapmomenten, visieontwikkeling, ... Uit de eindevaluatie blijkt dat werken met een sterk kernteam dingen in beweging zet, dat het beleidsvoerend vermogen van scholen belangrijk is en dat interviews tussen scholen erg geapprecieerd werden.
- × Brugfiguren zetten ook in op deze transitie momenten (van kleuter naar lager onderwijs, maar ook van basis-naar secundair onderwijs), via een Lerend Netwerk Brugfiguren dat vier keer samen kwam in 2020-21. Op basis van noden en uitdagingen werd expertise rond dit thema vergroot.
- × Voorschools traject met 3 inloopteams om in te zetten op begeleidingen van ouders in een kwetsbare situatie en een eerste kindje dat naar school gaat, ter ondersteuning bij het maken van een schoolkeuze en aanmelding. Door covid19 werd er zeer individueel gericht gewerkt (groepsessies konden niet).
- × Vanuit team Onderwijs-Arbeidsmarkt binnen het Onderwijscentrum Gent zetten de MatchMakers trajecten uit in het kader van horizonverruiming en talentontdekking. De effectieve uitrol is voorzien voor het komende schooljaar.
- × Tot slot laat het project 'School in je buurt' ouders kennis maken met de scholen in de buurt via o.a. wijkwandelingen. Voorjaar 2021 vond vanwege de geldende coronamaatregelen een digitale editie plaats. Ouders konden gebruik maken van een digitale kaart met bijhorende infofiches en online infosessies bijwonen. In het najaar van 2021 werd een uitbreiding van het project naar alle Gentse scholen opgestart.
- × Ook in 2021 kreeg de brochure 'De grote stap. Secundair onderwijs in de regio Gent 2021-2022' een update. Deel 1 van de brochure biedt een antwoord op 'Hoe ziet het secundair onderwijs eruit?'. Deel 2 bevat info over het studieaanbod van alle secundaire scholen in de Gentse regio. Vanuit de netoverschrijdende samenwerking tussen de Gentse CLB's worden infomomenten georganiseerd voor leerlingen en ouders. Via infosessies aan intermediairen over onderwijsloopbaanbeleiding wordt een onderbouwde studiekeuze bij kinderen en jongeren uit kwetsbare situaties bevorderd. Met een proeftuin wordt verder

ingezet op de ontwikkeling van methodieken voor de professionalisering van schoolteams.

> **Brede leer-en leefomgeving (Elke Decruynaere, schepen van Onderwijs)**

Onderwijscentrum Gent zet met haar Brede Schoolwerking o.a. in op het dichtens van de kloof tussen armoede en vrije tijd door in de omgeving van de scholen samen te werken met heel wat partners en organisaties. Outreachend en bottom-up werken, trapsgewijze toeleiding en het ondersteunen van en samenwerken met wijkpartners zijn hierbij de belangrijkste principes. Met heel wat verschillende projecten in 10 wijken (oa Burger Boef, Sportsnacks, zomerkampen, vertelfestivals, wijkateliers ism de DKO academies, Tientontaal, Mee(r)lezers, Speed-You-Up,...) zetten we in op brede ontwikkelingskansen. Hierbij is er specifieke aandacht voor kinderen uit kwetsbare situaties.

> **In schooljaar 2020-2021 en schooljaar 2021-2022 werd het sociaal steunfonds in functie van corona met 50.000 Euro verhoogd**

Om de gevolgen van de coronacrisis voor de kinderen uit kwetsbare situaties op te vangen binnen het onderwijs werd besloten het sociaal steunfonds te verhogen. Het sociaal steunfonds ondersteunt scholen (buiten het stedelijk net) met een hoog aandeel van leerlingen uit kwetsbare situaties met een tussenkomst in schoolkosten. Dit is noodzakelijk om de schoolse participatie van deze kinderen maximaal te garanderen. De scholen engageren zich om inspanningen te leveren op vlak van vorming en expertise-uitwisseling rond armoedebeleid en verstrekken informatie rond het armoedebeleid en de armoedeproblematiek in hun school.

> **Digitale kloof in het onderwijs**

Zie 1.1. actie wegwerken digitale kloof

> **Helpende Handen voor Extra Leerkansen (Elke Decruynaere, schepen van Onderwijs)**

Sinds de uitbraak van de coronacrisis in het voorjaar van 2020, werkt het Onderwijscentrum van de Stad Gent samen met de Gentse onderwijspartners om hulp te bieden aan scholen die door corona besmettingen acuut in de problemen komen waardoor het onderwijs in het gedrang komt. .. Deze ondersteuning is ook nodig om leerachterstand op langere termijn te helpen voorkomen en/of wegwerken . Dit gebeurt door helpende handen in te zetten binnen en buiten de klas: extra leerkrachten of paramedische profielen, vrijwilligers, interimarissen, stagiairs, et cetera. De focus lag op extra leerbegeleiding (in groep en individueel, binnen en buiten de klas), acute vervanging van uitgevallen leerkrachten waar nodig en extra ondersteuning bij afstandsonderwijs. We organiseren die extra inzet deels via de onderwijskoepels, deels via het Onderwijscentrum Gent en op rechtstreekse aanvraag van de scholen. Scholen kunnen in coronaluwe periodes ook meer in de diepte werken op de pedagogische gevolgen van de coronacrisis.

> **(Brede) Gentse Zomerschool**

Sinds de zomer van 2020 zet het Onderwijscentrum van Stad Gent in op de (Brede) Gentse Zomerschool. Ze doet dat als regisseur van een zo ruim mogelijk partnerverband, waarbinnen tal van educatieve, artistieke, jeugd- en andere organisaties vanuit hun 'DNA' een zinvol, pedagogisch zomeraanbod uitwerken. Ook zelf organiseerde het Onderwijscentrum in 2021, bovenop de bredeschool zomerkampen, een eigen aanbod (ZomerWijs). In een zomerschool wordt 'anders' dan zuiver 'schools' geleerd, en is er ruimte voor ontspannende zomeractiviteiten. Zo geldt de zomerschool als een 'opstap naar het nieuwe schooljaar', die dankzij de pedagogische activiteiten (verdere) opbouw van leerachterstand helpt voorkomen.

In 2021 bereikte de Gentse Zomerschool zo'n 570 (ten opzicht van 360 kinderen in 2020) met een aanwezigheid van ca. 71%. Dit betekent dat 71% van de ingeschreven kinderen op regelmatige basis aanwezig was. Het ging in heel hoge mate over kinderen en jongeren in armoede en kinderen die opgroeien in een anderstalige context. Het aanbod werd vormgegeven gedurende 10 volle dagen, meestal zo dicht mogelijk tegen het nieuwe schooljaar aan, in functie van maximale leerwinst, en was vrijblijvend en gratis.

5. Recht op maatschappelijke en culturele ontplooiing

5.1. We bouwen samen met Gentenaars in armoede aan toegankelijke vormen van inspraak en co-creatie

Acties

> **Versterken Gentse Verenigingen waar Armen het Woord Nemen (samen met Astrid De Bruycker, schepen van Welzijn en Participatie)**

Ook in 2021 konden de 3 Gentse Verenigingen waar Armen het Woord Nemen rekenen op extra ondersteuning. Met de extra hulp konden verenigingen een breder en diverser publiek bereiken, ook voor deelname aan verschillende inspraaktrajecten. Op basis van de resultaten van het Traject Middenveld, waarin de nood om te werken vanuit vindplaatsen om drempels naar rechten van kwetsbare Gentenaars weg te werken, werden de extra middelen structureel verankerd vanaf 2022.

> **Toegankelijk wijkbudget (Astrid de Bruycker, schepen van Buurtwerk en Participatie)**

De middenveldactoren (vzw SIVI, vzw Samenlevingsopbouw Gent en vzw Cirq) hebben ook in 2021 kwetsbare doelgroepen begeleid bij de oproep rond het Wijkbudget. Dit zorgde er voor dat een viertal project zijn goedgekeurd waar er ondersteuning geboden werd. Het gaat onder meer over een project van De Sloep in de Dampoortwijk, intergenerationele en interculturele activiteiten, een speltheek en een gemeenschappelijke eetplaats/sociaal restaurant in Scheldeoord. Deze trajecten hadden naast de goedkeuring van projecten ook ruimere effecten. Zo werd een structurele overeenkomst afgesloten met SAMOO en wordt laagdrempeligheid en extra aandacht voor kansengroepen in overeenkomsten als indicator vermeld.

> **Beleidsparticipatie van mensen in armoede stadsbreed verankeren (samen met Astrid De Bruycker, schepen van Participatie)**

In 2021 werd er concreet heel wat aandacht besteed aan mensen in armoede in het kader van de wijkmobiliteitsplannen in Dampoort en Oud-Gentbrugge (via specifieke focusgroepen) en het traject van het wijkbudget (zie ook 5.1).

Voor het participatiepunt is er voorbereidend werk verricht om vormingen te organiseren in samenwerking met middenveldorganisaties.

5.2. Extra kansen op vrije tijd voor alle Gentenaars in armoede

Acties

- > **Verdere uitbouw UITPAS regio Gent (samen met Sami Souguir, schepen van Cultuur; Sofie Bracke, schepen van Sport en Elke Decruynaere, schepen van Jeugd)**

Op dit moment hebben 25.901 pashouders een actief en geldig kansenstatuut. In 2021 werden in regio Gent 4.228 uitpassen verkocht, waarvan 2.783 of 66% met kansentarieef en werden in regio Gent 32.111 kansentarieven geregistreerd (26.150 in 2020) waarvan 1600 met organisatiepassen en 7.201 met groepspassen.

In 2021 sloten 36 nieuwe vrijetijdsorganisaties, waaronder onder meer 11 sportclubs, een aantal jeugdbewegingen en theaterhuizen zich aan bij UiTPAS. De Sportdienst blijft inzetten op het aansluiten van geïnteresseerde sportclubs bij de UiTPAS (info via nieuwsbrieven, één op één-toelichtingen).

Eind september 2021 ging de UiTWinkel open: een fysieke plek voor UiTPAS in het centrum van de stad. Gentenaars kunnen er onder meer terecht voor informatie over het vrijetijdsaanbod, de aankoop van UiTPAS en het omruilen van UiTPAS-punten voor voordelen van vrijetijdsaanbieders. Het project 'UiTPAS op wielmpjes' bezocht 8 scholen, was aanwezig op 1 participatiemarkt en verkocht in totaal 41 uitassen buiten de bestaande verkooppunten, waarvan 33 met kansentarieef.

Naar aanleiding van de Dag tegen Armoede (dit jaar rond het thema vrije tijd, zie hoofdstuk 6) organiseerden we verkoopsessies bij vzw Sivi en was UiTPAS aanwezig met een infostand op de Dag tegen Armoede zelf (17 oktober).

Het reglement vrijetijdsparticipatie werkt als aanvulling op de UiTPAS dat het hoofdinstrument blijft voor de ondersteuning van vrijetijdsparticipatie van volwassenen én kinderen in armoede. Via dit reglement wil Stad Gent de participatie verhogen van mensen in armoede, die wonen of verblijven in Gent, aan het cultuur-, jeugdwerk- en sportaanbod door het wegnemen van financiële, materiële, sociale en inhoudelijke drempels. De Stad Gent kent een subsidie toe aan sociale organisaties van en voor mensen in armoede als financiële tussenkomst in deelnamekosten en organisatiekosten. In 2021 werden 31 toekenningen gedaan aan sociale organisaties, goed voor een bedrag van 65.000 €. Ruim de helft van het subsidiebedrag binnen dit reglement ging in 2021 naar 6 organisaties met een sterke focus op kinderarmoedebestrijding en vrijetijdswerking.

- > **Wegwerken andere financiële drempels (samen met Sofie Bracke, schepen van Sport)**

De Sociale Dienst verhoogde in het najaar 2021 (net zoals in 2020) tijdelijk de terugbetaling voor culturele, sportieve en sociale participatie en ontplooiing, van 80% naar 100% en van €100 naar €150/gezinslid. Cliënten kunnen de tussenkomst besteden aan onder andere: lidgeld sportverenigingen, schooluitstappen, kampen, toegangstickets voor activiteiten in Gent zonder UiTPAS-korting, fietsen en fietslessen, huiswerkbegeleiding of internetkosten. In 2021 gaf de Sociale Dienst 4533 tussenkomsten voor deelname aan sport en vrije tijd aan 2.117 personen.

De Sportdienst zette verder in op de toegankelijkheid van haar eigen sportaanbod, onder andere door het aanbod uit te breiden met fiets- en beweeglessen en G-sportdagen. De drempel houden ze laag door gratis activiteiten (bv boterkoekenloop) of activiteiten met kansentarieef aan te bieden. In 2021 registreerde de Sportdienst 1198 inschrijvingen aan kansentarieef voor sportlessen en sportkampen tijdens de vakantieperiodes..

Het inschrijvingsgeld voor beweeg- en fietslessen is bewust zeer laag. Ook de buurtsportpartners zetten in op lage tarieven om financiële drempels zoveel mogelijk weg te nemen.

Het Team Gelijke Kansen voerde samen met de sportdienst ook 2 proceswandelings uit. Ze screenden het reserveren van een zwembeurt en een sportkamp voor een kind op gebied van toegankelijkheid.

> **Extra ondersteuning jeugd(welzijns)werk en jeugdinitiatieven (Elke Decruynaere, schepen van Jeugd)**

Er werd verder ingezet op extra ondersteuning van het jeugd welzijns werk. Via een Open Call in 2020 kregen bestaande, maar ook veel nieuwe organisaties middelen om in te zetten op jeugd(welzijns)werk vanaf begin 2021. Er werden in totaal 30 nieuwe overeenkomsten afgesloten voor extra (mobiel) jeugd welzijns werk, erkenning en ondersteuning van zelforganisaties, extra vrijetijdsactoren in specifieke wijken (o.a. Watersportbaan, Afrikalaan, Macharius, ...) en bruggenbouwers naar mentaal welzijn & jeugdhulp.

Het Forum Jeugd welzijns werk, dat jeugd welzijns actoren en betrokken diensten rond de tafel brengt, werd nieuw leven ingeblazen en ondersteund door de jeugddienst. De structuur kreeg in 2021 verder vorm: het Forum kreeg een stuurgroep en een eigen budget om sneller in te spelen op noden en signalen van jongeren.

De Jeugddienst werkte in 2021 samen met SAM VZW & Uit De Marge om een lerend netwerk uit te rollen rond outreachend werken. SAM VZW & Uit De Marge boden een inhoudelijke vorming aan voor nieuwe (mobiele) jeugd welzijns werkers. Daarnaast voorzien ze organisatie- en dienstoverschrijdende intervisies en ontmoetingsdagen met jeugd(welzijns)werkers, schoolspotters, jeugdstraathoekwerkers, outreachende medewerkers vanuit de sportdienst, ...

> **Toegankelijk vakantieaanbod voor kinderen en jongeren (samen met Elke Decruynaere, schepen van Jeugd)**

De Jeugddienst ging in 2021 verder aan de slag met toegankelijke communicatieproducten zoals de wijkfolders, zomerkalenders, kidssite, nieuwsbrief betaalbaar vakantieaanbod, ... Zo wilden ze zoveel mogelijk kinderen in kwetsbare situaties en hun ouders bereiken. Een nieuwe webpagina, 'De Vakantiezoeker', bundelde het aanbod tijdens de zomervakantie. De Jeugddienst werkte daarnaast met het middenveld (vrijetijdsorganisaties en jeugd welzijns werk) een aanvullend vakantieaanbod uit in specifieke wijken waar een grote nood bestaat. Via 'Onbekend is onbemind'-sessies kregen ouders heldere info (aan de hand van korte filmpjes en folders over het vakantieaanbod. Zo hielpen we hen een geschikt aanbod te vinden voor hun kinderen. Nieuw dit jaar was de online zomerbeurs voor sleutelfiguren, waarbij ze info kregen over het zomeraanbod en nieuwe organisaties leerden kennen.

> **Sociaal-sportieve werkingen (samen met Sofie Bracke, schepen van Sport en Elke Decruynaere, schepen van Jeugd)**

Met de drie buurtsportorganisaties sloot Stad Gent in 2020 een nieuwe samenwerkingsovereenkomst af, die loopt tot 2025. In 2021 werkten we hierop verder en kunnen we dus meer dan ooit sport inzetten als middel om sociaal-maatschappelijke doelstellingen te bereiken. Met de hernieuwde convenanten leggen we de nadruk op vaste buurtsportwerkers, die vanuit een vaste uitvalsbasis zoals een buurtsportthall kunnen werken.

Met de buurtsportthallen zorgt de stad dat iedereen in hun directe omgeving kan sporten in een kwaliteitsvolle, laagdrempelige infrastructuur.

- MOVE 9000 wil buurtbewoners volop betrekken en werkt samen met buurtscholen en -initiatieven die hun activiteiten openstellen voor lokale (kwetsbare) bewoners.

- Sportaround stimuleert kinderen tot duurzame sportbeoefening in verschillende wijken. Hiervoor organiseren ze naschoolse sport en hebben ze omnisportclubs opgericht. Trajectbegeleiding maakt structureel deel uit van het aanbod binnen Sportaround: de begeleiders gaan met deelnemers op zoek naar een aanbod in de buurt en verkennen de opties voor financiële ondersteuning, ...
 - De KAA Gent Foundation zet voetbal in als middel om sociaal-maatschappelijke doelstellingen te bereiken. Professionele community coaches stimuleren Gentenaars om gezond te bewegen, maar laten hen ook groeien, persoonlijk en als groep. Bestaande sociaal-sportieve voetbalwerkingen als de Gantoise Plantrekkers en de Geestige Buffalo's werden duurzaam verankerd. Wandelvoetbal voor senioren evolueerde naar zes actieve wandelvoetbalkernen in 2021. Buffalo Street Wise biedt een kader voor de organisatie van Pleintjesvoetbal in onze stad, eerst in Nieuw Gent, later ook in andere wijken.
- > **Extra inzet op trajectbegeleiding in sport (Sofie Bracke, schepen van Sport)**
De sportdienst heeft een overeenkomst met Sportaround rond trajectbegeleiding zodat we drempels naar de klassieke sportclubs voor Gentenaars in kwetsbare situaties zoveel mogelijk wegnemen. Vanuit de Sportdienst zelf zetten de consultant G-sport en consultant Diversiteit ook in op begeleiding op maat en toeleiding naar geschikte sportclubs.

5.3. Vervoersarmoede aanpakken

Acties

- > **Actieplan Vervoersarmoede (Filip Watteeuw, schepen van Mobiliteit en Astrid De Bruycker, schepen van Gelijke Kansen)**
De opmaak van het vervoersarmoedeactieplan wordt in het eerste kwartaal van 2022 afgewerkt. Een aantal acties lopen al.
- > **Fietslessen voor jongeren (samen met Elke Decruynaere, schepen van Jeugd)**
In samenwerking met de brugfiguren vanuit Onderwijs Centrum Gent en de Sportdienst zette de Sociale Dienst een proefproject op met fietslessen voor jongeren op school. Uit een bevraging door de brugfiguren bleek dat de grootste noden liggen bij de jongeren in het OKAN-onderwijs. We organiseerden in twee scholen fietslessen. Hierbij werkten we samen met Zwerfgoed VZW, die rijklare fietsen leverde. Leerlingen kregen een reeks van 5 fietslessen aangeboden na schooltijd, op hun eigen school. Er namen in totaal 39 leerlingen deel, waaronder een groot deel meisjes. De combinatie van het aanbod waarbij de leerlingen na afloop hun eigen rijklare fiets, met fietsslot en fietshelm meekregen en de organisatie en opvolging op school werkten drempelverlagend. Het betrokken schoolpersoneel merkt op dat een deel van de jongeren voortaan met de fiets naar school komt. De evaluatie van de actie wordt meegenomen in het onderzoek naar de organisatie van fietslessen voor jongeren binnen het Actieplan Vervoersarmoede.

6. Armoede is geen eigen keuze. Gent solidair tegen onderbescherming.

Acties

> **Breed draagvlak creëren (samen met schepen De Bruycker)**

De pandemie bracht ons de afgelopen periode meer dan ooit samen in de strijd tegen armoede. We zagen een grote solidariteit tussen Gentenaars om te helpen: als vrijwilliger, met financiële steun of door materiaal te schenken. De nieuwe spelers in het landschap namen een belangrijke plaats in, vaak aanvullend op de werking en het aanbod van bestaande organisaties. We ondersteunden de organisaties in de eerste lijn als stad op verschillende manieren: financieel, met beschermingsmateriaal, met extra hygiënisch materiaal en met logistieke steun.

Het traject middenveld kwam op kruissnelheid in 2021. Eind maart werden de resultaten van het praktijkonderzoek voorgesteld. Op basis van het onderzoek werden 6 werven bepaald om met de aanbevelingen uit het onderzoek aan de slag te gaan. De eerste werf rond het financieel versterken van het middenveld werd eerst opgenomen. Op basis van verschillende dialogotafels werd samen met het Gentse sociale middenveld bekeken waar het versterken van het middenveld prioriteit heeft om de noden van kwetsbare Gentenaars aan te pakken. Op basis van de aanbevelingen uit het onderzoek, de inspraaktafels en de beleidskeuzes uit de beleidsnota's kreeg de bijkomende ondersteuning van het middenveld verder vorm. Dit vertaalde zich in 3 organisaties die ondersteuning kregen met het pioniersbudget en 26 organisaties die met een convenant of addendum op een bestaande convenant (bijkomende) ondersteuning krijgen vanaf 2022 of 2023.

In het najaar werd de kick-off gegeven de oefening om het middenveldparlement (werktitel) vorm te geven, een volgende werf van het traject middenveld. De oorspronkelijke netwerkdag kon omwille van corona niet doorgaan, maar de nood om te netwerken wordt zeker meegenomen naar 2022. Voor de andere werven werd in eerste instantie achter de schermen voorbereid.

> **Ervaringskennis centraal**

In 2021 hebben we vanuit de Dienst Lokaal Sociaal Beleid, samen met mensen met armoede-ervaring, in totaal 26 vormingen "inzichten in kansarmoede" gegeven. In 14 gevallen ging dit door in de vorm van een webinar. Hier namen 84 personen aan deel. Daarnaast organiseerden we 7 fysieke vormingen voor een totaal van 105 deelnemers. Nieuw in 2021 was dat de getuigen ook 5 keer alleen op pad gingen om vorming te geven en hiermee bereikten we 75 deelnemers. Omdat Corona een blijver bleek, pasten we in het voorjaar van 2021 de vorming kansarmoede aan naar een digitaal aanbod. We leerden de groep van getuigen uit de kansarmoede op een professionele manier met Teams te werken, om verder te kunnen vergaderen én als oefening om het digitale medium beter te leren kennen.

We ontwikkelden de webinar 'Armoede in dialoog', een interactieve vorming met inbreng van getuigen en een stukje filmmateriaal.

Een digitaal doe-het-zelf-vormingspakket met 7 videoverhalen en bijpassende vragen is beschikbaar op de website, zodat één of meer deelnemers zich zelfstandig kunnen inwerken in het thema kansarmoede.

De pagina met het vormingsaanbod werd sinds april 2021 al 318 keer bezocht, de vragenbundel van het digitaal doe-het-zelf-pakket werd 33 keer gedownload en de video's werken gemiddeld 63 keer bekeken. Ook in 2022 zetten we verder in op de promotie van dit aanbod.

> **Samen tegen armoede**

Naar aanleiding van de Dag tegen Armoede (17 oktober 2021) organiseerden we samen met de sociale middenveldpartners activiteiten om de Gentenaar te sensibiliseren en te informeren over armoede, met nadruk op het belang van toegankelijke vrije tijd voor iedereen. In de week voor 17 oktober boden we vormingen aan medewerkers en vrijwilligers van stadsdiensten, armoede-, welzijns- en gezondheidsorganisaties en studenten aan. 162 personen namen deel aan deze vormingsmomenten. 79 deelnemers volgden de studiedag rondlaagdrempelige en toegankelijke vrije tijd. 50 mensen gingen op stap met de wandeling 'Arm Gent'. Op zondag 17 oktober boden we onder de stadshal en op het Sint-Pietersplein vrijetijdsactiviteiten aan met een link naar armoede. Hier namen ongeveer 500 mensen aan deel. De affichecampagne 'Vrije tijd is goud waard' verspreidde de boodschap over de hele stad. 20.000 mensen bekeken op Facebook de getuigenis van Stefaan over armoede en vrije tijd. Ook in het stadsmagazine verscheen een artikel over het belang van vrije tijd voor iedereen en hoe we vrije tijd toegankelijk maken voor kwetsbare Gentenaars.

De 10 projecten die geselecteerd werden in 2020 in het kader van het Sociaal Innovatiefonds, voerden hun projecten uit in 2021. Deze projecten hebben vaak een sterke link met het Armoedebestrijdingsplan. Voorbeelden hiervan zijn de projecten: Woonrecht voor kwetsbare jongeren van Begeleidingscentrum Stappen, Innovatieve benaderingen van materiële steun als hefboom naar duurzame armoedebestrijding van KRAS vzw, Solidaire Kruidenier Meulestede van Sociale Kruideniers Gent

Daarnaast gingen ze ook in dialoog met elkaar over de knelpunten en goede praktijken waar ze mee geconfronteerd werden.

In 2022 lanceren we de nieuwe oproep 'Sociaal innovatiefonds'. De prioritaire thema's werden in samenspraak met het sociaal middenveld, bepaald op basis van de signalen uit de signalenbundel 2020.

> **Heldere en toegankelijke communicatie**

De Zuidpoort nam in 2021 samen met mensen met armoede-ervaring enkele communicatieproducten van stad, OCMW en IVAGO onder de loep. Ze bespraken deze brieven, affiches, ... tijdens groepsbijeenkomsten en herwerkten ze. Het slotmoment zal doorgaan in 2022. Op 7 oktober 2021 was er een studiemoment 'Stop met stadhuistaal' in het stadhuis voor communicatiemedewerkers van stad en OCMW. De Zuidpoort presenteerde hier een eerste reeks resultaten.

De inzichten van De Zuidpoort over helder communiceren rond coronamaatregelen werden geïntegreerd in de communicatie van stad Gent.

> **Voorbeeld in toegankelijkheid (samen met Astrid De Bruycker, schepen van Gelijke Kansen en Welzijn)**

Doordat diensten moesten terugplooiën op hun basiswerking of moesten schakelen naar andere taken om hun werking tijdens de pandemie te kunnen garanderen, werden geen nieuwe trajecten Gelijke Kansen Methodiek opgestart in 2021. Het screenen van de toegankelijkheid van de eigen dienstverlening met deze gelijke Kansen Methodiek wordt in 2022 zeker hernomen.

De Werkgroep TOP begeleidt musea in het meer toegankelijk maken van hun werking. De deelnemers en experts werken dan samen rond de gekozen thema's en leveren een rapport af dat de toegankelijkheid voor de kwetsbare burger moet vergroten. In 2021 zorgde dit voor een betere herkenbaarheid van het aanbod via interculturalisering van binnenuit en een versterkte vrijwilligerswerking.

De proceswandelingen zijn in 2021 uitgegroeid van een project naar een volwaardige werking. We screenen 5 producten en processen van dienstverleningen van de stad met de hulp van ervaringsdeskundigen handicap, armoede, oudere leeftijd, migratieachtergrond en gender: adreswijziging, vaccinatiecentrum, aanvragen LEZ-dagpas, zwembeurt reserveren en sportkamp reserveren voor kind. In totaal vonden 24 testen plaats. Er werd voornamelijk digitaal en telefonisch getest omwille van Corona. Voor 2 van de 5 geteste producten werden al verbeteracties opgemaakt.

> Signaleren naar hogere overheid

Stad en OCMW Gent bleef ook in 2021 sterk actief binnen werkgroepen van de Vlaamse overheid en VVSG. Daarnaast werden vanuit verschillende staddiensten samen met de bevoegde schepenen signalen doorgegeven aan de hogere overheden en bevoegde ministers. Het ging hierbij onder meer over:

- diverse beleidssignalen rond risico op uitsluiting bij corona zoals het gebrek aan ondersteuning om een vaccinatiebewijs en/of een PCR-test aan te vragen
- dringende oproep om terug meer in te zetten op fysieke dienstverlening en niet enkel online dienstverlening aan te bieden in coronatijden
- input vanuit de Gentse stedelijke context voor het federaal armoedebeleidsplan. Hierbij ging het onder meer over extra inzet voor het dichten van de digitale kloof en concrete acties over de automatische rechtentoekenning
- Nood aan administratieve vereenvoudiging bij de sociale dienst om mensen sneller te kunnen helpen.
- blijven bepleiten dat er meer bovenlokale coördinatie en ondersteuning nodig is voor daklozenopvang
- lobbyen over een effectievere aanpak van dakloosheid op basis van de resultaten uit het ROOF-project.
- blijvend aandringen op andere invulling van kb2004 voor opvang van gezinnen met minderjarige kinderen zonder wettig verblijf
- regelmatige contacten over het nieuw inburgeringsdecreet en de impact op het armoedebeleid en de kansen tot integratie
- nood aan gezonde toegankelijke voeding op school