

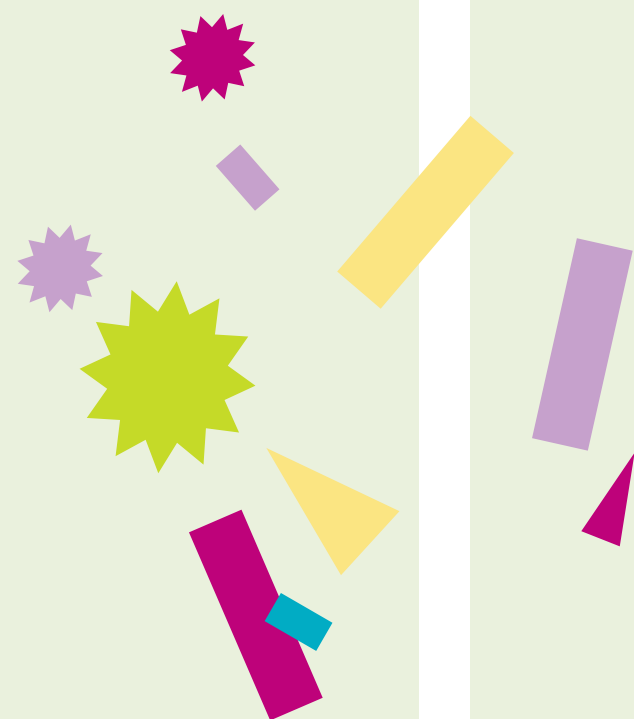
15 JAAR BUDGET INZICHT

2 ONLINE
INSPIRATIE
SESSIES

6 OKTOBER
2026



WELKOM



SESSIE 2

**De Link vzw &
OCMW Gavere**

-

**Over het
verlagen van
drempels in de
budget- en
schuldhulp-
verlening**

INSPIRATIESESSIE TOEGANGKELIJKE HULP

WAT KOMT AAN BOD?

- Basisvorming
- Verdiepende vorming
- Drempelscan

BASIS- EN VERDIEPENDE VORMING

- **Basisvorming** = begrijpen en bewust worden.
- **Verdiepende vorming** = reflecteren, toepassen en veranderen.

DeLink werkt daarbij vanuit de combinatie van **wetenschappelijke kennis, professionele kennis en ervaringskennis**, en organiseert vormingen vanuit een tandem van een opgeleide ervaringsdeskundige en een niet-ervaringsdeskundige collega.

Basis = “kijken door een andere bril” en **verdieping** = “onderzoeken wat die andere bril verandert aan je eigen handelen”.

DREMPELS-OBSERVATIE-AANPAK

- Een **opgeleide ervaringsdeskundige observeert** de hulp-en dienstverlening tijdens de openingsuren vanuit het perspectief van toegankelijkheid.
- Aan de hand van de 9 B's worden **drempels en hefbomen** in kaart gebracht, zowel zichtbaar als minder zichtbaar.
- De focus ligt op **hoe** de hulp- en dienstverlening in de praktijk wordt **ervaren**.
- De bevindingen worden nadien samen met de organisatie besproken en vertaald naar **concrete hefbomen op korte en lange termijn**

DE 9 B'S

- 1 Bruikbaarheid
- 2 Beschikbaarheid
- 3 Betaalbaarheid
- 4 Bereikbaarheid
- 5 Bekendheid
- 6 Begrijpbaarheid
- 7 Betrouwbaarheid
- 8 Betrokkenheid
- 9 Beleving

DREMPELS-OBSERVATIE-AANPAK

- **STAP 1:** De ervaringsdeskundige stapt binnen in de hulp- en dienstverlening
- **STAP 2:** Er wordt gekeken naar de volledige klant-/bezoekerservaring

DREMPELS-OBSERVATIE-AANPAK

- **STAP 3:** De observaties worden gekoppeld aan de 9 B's
- **STAP 4:** Er wordt onderscheid gemaakt tussen wat zichtbaar is en wat onderliggend speelt

DREMPELS-OBSERVATIE-AANPAK

Een observatie kan ook gaan over **sociale, psychologische, relationele en administratieve drempels**.

DREMPELS-OBSERVATIE-AANPAK

De ervaringsdeskundige onderzoekt vervolgens:



Hoe toegankelijk is dit wanneer ik het werkelijk moet doen?



DREMPELS-OBSERVATIE-AANPAK-VOORBEELDEN

Wat je ziet

Mensen moeten lang wachten

Informatie staat op verschillende plaatsen

Veel vakjargon

De hulpvrager moet zelf weten bij wie hij moet zijn

Formulieren moeten online ingevuld worden

Een hulpvrager wordt streng aangesproken omdat hij te laat is

Niemand vraagt of de informatie duidelijk is

Er is een duidelijke procedure, maar die vraagt veel administratieve vaardigheden

Een medewerker is vriendelijk, maar de regels zijn onduidelijk

Mogelijke onderliggende drempel

Beschikbaarheid / beleving

Begrijpbaarheid / bekendheid

Begrijpbaarheid

Bekendheid / bruikbaarheid

Bruikbaarheid / bereikbaarheid

Beleving / betrouwbaarheid

Betrokkenheid

Bruikbaarheid

Betrouwbaarheid



Niet alle
kennis leer je op
de schoolbanken.

Verklein de
afstand.

deLink



Contact

De Link vzw - TAO

Sint-Katelijnestraat 16-18

1000 Brussel

02/204 06 98

info@delinkarmoede.be

www.delink.website



VAN THEORIE NAAR PRAKTIJK: OCMW GAVERE

WAAROM EEN DREMPELSCAN?

- Burger en cliënt **écht centraal** stellen
- Dienstverlening bekijken **door de ogen van** mensen in armoede
- Klassieke **participatiekanalen** werken niet (goed)
- Besef dat wij **niet** altijd het **volledige beeld** hebben
- **Ervaringskennis** benutten als aanvulling op professionele kennis
- **Inzicht** krijgen in de **kloof** tussen organisatie en leefwereld van cliënten
- Wat werkt voor kwetsbare inwoners, werkt beter voor **iedereen**

HET VERLOOP

- **Voortraject** met vorming en bewustwording
- **Observaties** aan onthaal, intake en begeleiding
- **Reflectie** met ervaringsdeskundigen
- **Intervisie** met medewerkers en leidinggevenden
- Formuleren van **aanbevelingen en acties**

BEVINDINGEN

- **Sterktes**
 - Warm en mensgericht onthaal
 - Grote betrokkenheid van maatschappelijk werkers
 - Actief luisteren en aanklampend werken
- **Zichtbare en onzichtbare drempels**
 - Digitale toegankelijkheid
 - Vindbaarheid van informatie
 - Mobiliteit en bereikbaarheid
 - Administratieve processen
 - Niet altijd zichtbare psychologische drempels

VAN BEVINDING NAAR ACTIE

- **Van aannames naar inzichten** : we kregen zicht op drempels die voor medewerkers niet altijd zichtbaar zijn.
- **Van organisatieperspectief naar cliëntperspectief**: we leerden onze dienstverlening bekijken door de ogen van de gebruiker.
- **Van observaties naar concrete verbeteringen**: verschillende aanbevelingen konden onmiddellijk worden opgenomen.
- **Van individuele ervaringen naar teamreflectie**: de scan zorgde voor gesprekken over toegankelijkheid binnen het team.
- **Van een project naar een blijvende reflex**: toegankelijkheid kreeg een meer structurele plaats in onze werking.

SUCCESFACTOREN EN AANDACHTSPUNTEN

Succesfactoren

- Openheid van medewerkers
- Veilig leerklimaat
- Niet defensief reageren
- Combinatie van opleiding en praktijk
- Focus op kansen in plaats van kritiek
- Drempelscan is een startpunt, geen eindpunt

SUCCESFACTOREN EN AANDACHTSPUNTEN

Uitdaging	Hoe hebben we dit gemanaged?
Subjectieve interpretatie door observatoren	We werkten met 3 verschillende opgeleide ervaringsdeskundigen , gestructureerde observatiefiches en gezamenlijke intervisies om bevindingen te objectiveren.
Gedrag kan veranderen door aanwezigheid van observatoren	De drempelscan maakt deel uit van een ruimer leertraject met vorming, intervisie en reflectie. Zo ontstaat een open leercultuur in plaats van een beoordelingscultuur.
Observaties zijn een momentopname	We gebruiken de resultaten niet als absolute waarheid, maar als aanknopingspunten voor quick wins, testen en verdere verbetering .
Gedrag begrijpen zonder context is moeilijk	Er ging een uitgebreid voortraject aan vooraf waardoor de ervaringsdeskundigen de organisatie kenden. We interpreteren bevindingen steeds vanuit een brede mensgerichte context .

VOLGENDE STAPPEN

- **Aanbevelingen** verder prioriteren en opvolgen
- **Toegankelijkheid** meenemen in **nieuwe** projecten en processen
- Blijvend inzetten op **vorming** en **teamreflectie**
- **Clëntenfeedback** systematischer verzamelen
- **Ervaringsdeskundigheid** blijven betrekken waar relevant

 **BEDANKT**