





“Er is zodanig veel info dat we de weg niet meer vinden, duidelijkheid troef!”

“De hulp meer promoten want de mensen weten niet op wat ze recht hebben”.

“Zeer veel mensen hebben geen computer en internet. Met een smartphone is het niet gemakkelijk om dingen op te zoeken!”



DOEL 7.1. MINDER DREPELS IN HULP EN DIENSTVERLENING

7.1.1. Actuele informatie voor iedereen. We zetten in op permanente actualisatie van de websites en interne kennisportalen om de beschikbaarheid en bruikbaarheid ervan te vergroten.

7.1.2. Duidelijke en eenvoudige taal. Alle partners screenen hun informatie en individuele cliëntcommunicatie op duidelijke en eenvoudige taal.

7.1.3. Zelfde voorwaarden, overal, voor iedereen. We zetten in op de vereenvoudiging en gelijkvormigheid van regelgeving over de toelatingsvoorwaarden voor sociale voordelen.



7.1.4. Digitalisering mag niet uitsluiten. We zorgen dat digitale dienstverlening maximaal toegankelijk is voor iedereen. We zetten in op blended hulpverlening (combinatie van online en offline dienstverlening), waarbij de noden van de meest kwetsbare mensen centraal staan.



7.1.5. Eén aanspreekpunt voor alle vragen. We blijven in onze organisaties streven naar laagdrempelige en duidelijke

aanspreekpunten waar mensen met al hun vragen terecht kunnen. We hebben oor naar de noden, zoeken naar oplossingen en realiseren een vlotte toeleiding waar nodig.

7.1.6. Bekendmaking aanbod hulp en diensten. We maken het aanbod van hulp en diensten meer bekend in Brugge door gebruik te maken van bestaande communicatiekanalen (Stadsmagazine, websites, nieuwsbrieven, buurtkranten....).

7.1.7. Inzetten op onmiddellijke hulpverlening. 1Gezin-1Plan biedt kortdurende, krachtgerichte en netwerkversterkende hulp aan kinderen/jongeren en hun gezinnen. Opstart van de begeleiding gebeurt maximaal 1 maand na de aanmelding. Voor gezinnen met kinderen die - wegens wachtlijsten - nog niet terecht kunnen binnen de sector jeugdhulp, kan het team 1G-1P overbruggingshulp opstarten. Hier krijgen gezinnen al een eerste contact en begeleiding in afwachting van toekomstige structurele zorg en hulp.



DOEL 7.2. ACTIEF SOCIALE RECHTEN HELPEN REALISEREN

7.2.1. Uitbouwen van een breed onthaal.

We investeren in de uitbouw van het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO), met minimaal de drie kernpartners (CAW, OCMW, de ziekenfondsen) en de ervaringsdeskundige armoede. Dit samenwerkingsproject zal concrete stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat mensen hun sociale rechten kunnen opnemen. Ze krijgen de hulp waar ze recht op hebben: het derdebetalerssysteem bij artsen, onderwijscheques, het Brugs Menswaardig Inkomen, een inschrijving voor een sociale woning...

7.2.2. Hulpverleners helpen bij het realiseren



van alle rechten. Brugse hulpverleners helpen hun cliënten bij het realiseren van hun sociale rechten, ook voorbij de hulp die deze hulpverleners zelf aanbieden.

We zorgen ervoor dat onze hulpverleners en loketmedewerkers de andere diensten goed kennen (sociale kaart). We zorgen er ook voor dat ze weten op welke hulp en diensten mensen kunnen rekenen in een bepaalde situatie.

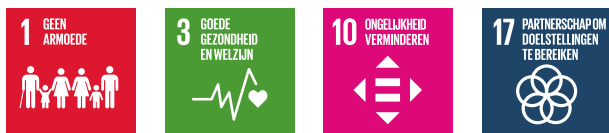
7.2.3. Gezamenlijk communiceren.



We bundelen informatie over hulp in Brugge, ongeacht welke organisatie deze hulp aanbiedt. We communiceren dit als één geheel naar onze doelgroepen.

7.2.4. We onderzoeken hoe we in Brugge meer gebruik kunnen maken van **automatische**

rechtentoekenning, zodat mensen die recht hebben op bepaalde hulp, ze automatisch krijgen. Tussenstappen zoals het zelf voorzien van documenten en zich verplaatsen, worden zoveel mogelijk beperkt.



DOEL 7.3. BUURTGERICHTE AANSPREEKPUNTEN EN OUTREACHENDE WERKING

7.3.1. Buurtgerichte sociale dienstverlening.

We zorgen ervoor dat onze hulp- en dienstverlening meer aanwezig is in de verschillende buurten.

7.3.2. Toegankelijke aanspreekpunten.

We verhogen de afstemming en buurtexpertise bij de partners onderling in hun buurt. Iedere partner heeft zicht op het volledige aanbod in de buurt en kan de buurtbewoner met een hulpvraag op een laagdrempelige manier helpen of gericht toeleiden.

7.3.3. Outreachend werken. We zetten in op outreachend werken in alle kwetsbare buurten. We gaan naar de mensen toe en zijn aanwezig op de plekken waar onze doelgroepen te vinden zijn. Om dit te bereiken, investeren we onder meer in vorming en training van hulp- en dienstverleners.



7.3.4. Bereikbare informatie op buurtniveau.

We ontwikkelen per buurt een duidelijke en eenvoudige informatietool zoals een buurtwebsite, buurtplatform Hoplr, een buurtfolder of buurtmagazine. Deze kanalen bevatten alle contactinfo voor alle buurtbewoners. We houden rekening met het principe van online en offline werken.

7.3.5. Proefproject 'Ontmoetingsplekken Plus'.

We starten een proefproject 'Ontmoetingsplekken Plus' op in Brugge. Sociaal werkers van verschillende organisaties creëren samen buurtplekken waar bewoners elkaar ontmoeten en bruikbare info en diensten vinden.



DOEL 7.4. TOEGANKELIJKHEID VERHOGEN IN DIALOOG MET INWONERS EN ORGANISATIES

- 7.4.1. Met de hulp van de ervaringsdeskundige.** Er wordt over de thema's heen nagegaan hoe de ervaringsdeskundige Geïntegreerd Breed Onthaal, in samenspraak met de armoedeverenigingen, de dialoog met de inwoners kan versterken.
- 7.4.2. Samenwerking met adviesraden, doelgroeporganisaties en andere sociale organisaties.** We gaan in dialoog met adviesraden, doelgroeporganisaties en andere sociale organisaties over toegankelijke hulp- en dienstverlening. We maken gebruik van de armoedetoets als instrument en bekijken de ruimere sociale impact van keuzes die gemaakt worden binnen de hulp- en dienstverlening. We gaan gezamenlijk met deze resultaten aan de slag.
- 7.4.3. Toegankelijke burgerparticipatie.** We zorgen ervoor dat alle burgers een stem kunnen krijgen in het stedelijk beleid. We hebben bij het organiseren van inspraakinitiatieven extra aandacht voor de 7B's van toegankelijkheid: Bruikbaarheid, Beschikbaarheid, Betaalbaarheid, Bereikbaarheid, Bekendheid, Begrijpbaarheid, Betrouwbaarheid.
- 7.4.4. Met behulp van het klachtrecht.** We zetten in op een kwaliteitsvol klachtenbeleid waarbij de burger via het klachtrecht een volwaardige partner is om de hulp- en dienstverlening te helpen verbeteren.