

Verwerking Post-It oefening

7 B's van toegankelijkheid (voorbereiding Inspiria 25/04/2018)

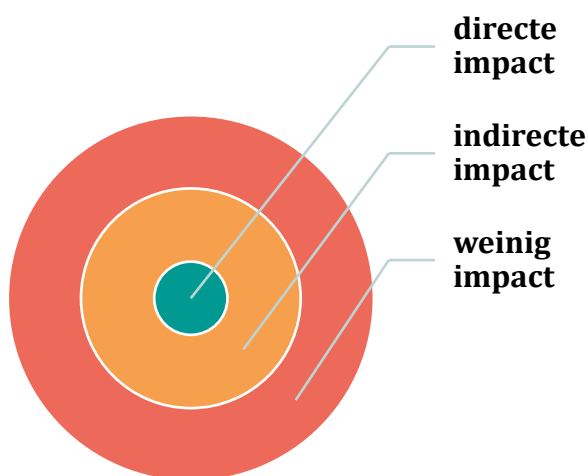
Methode

Tijdens de eerste INSPIRIA bijeenkomst (26/02/2018) hebben de deelnemers nagedacht over het begrip toegankelijkheid volgens het 5B model van Bouverne-De Bie (2005), aangevuld met de elementen betrouwbaarheid en bekendheid. Deelnemers kregen toen de kans om tijdens 3 werksessies aan te geven wat zij belangrijk vonden met betrekking tot een bepaalde 'B', en waar zij in het Brusselse landschap nog hiaten en knelpunten zagen.

Na de initiële brainstorm gaven de deelnemers via een prioriteitenoefening aan welke elementen zij belangrijk achten om verder op te werken tijdens de voorbereiding van de Staten-Generaal Welzijn en Zorg. De prioriteitenoefening resulteerde in 51(actie)punten die door de deelnemers in diverse mate als belangrijk werden gescoord.

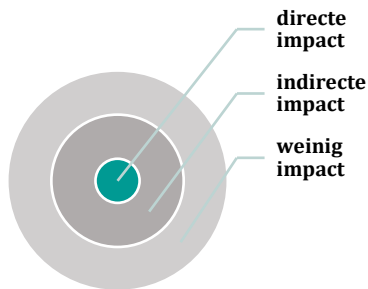
Om deze resultaten te verwerken heeft een werkgroep bestaande uit medewerkers van het Kenniscentrum WWZ een impactoefening gedaan. Ieder punt werd toegewezen aan een positie op de impactschaal. Er was keuze uit drie categorieën:

- 1) **Directe impact:** het werkveld kan zelf acties, projecten ontwikkelen die een directe impact hebben op cliënten, dienstverlening, ...
- 2) **Indirecte impact:** projecten en acties zijn mogelijk maar de controle over de beoogde resultaten is minder zeker.
- 3) **Weinig impact:** het aangehaalde punt is meer een gegevenheid waaraan moeilijk iets gedaan kan worden. Of het aangehaalde punt is te vaag of onduidelijk en moet meer uitgewerkt worden alvorens het verplaatst kan worden naar een andere cirkel.



Resultaten oefening

Directe impact



Zaken onder de categorie directe impact omvatten de hiaten en noden waar het werkveld vandaag al (mits extra financiering) acties rond kan ontwikkelen. In sommige gevallen kan het gaan over het vormen van eigen personeel, of in samenwerking met andere partners projecten concipiëren.

Taal en sociale vaardigheden

- Toepassen van duidelijke taal (cfr Wablieft-taal) (begrijpbaar, 5). Vermijden van vakjargon en afkortingen (begrijpbaar, 4).
- Tijd en ruimte maken voor extra uitleg, voor het werken met vrijwilligers, buddy's (begrijpbaar, 1).
- Rekening houden met het tempo van de cliënt: sommige mensen hebben meer tijd nodig vooraleer ze een vraag uiten (beschikbaarheid, 2).
- Vorming en training geven zodat medewerkers leren betrouwbaar te communiceren "zeggen wat je doet en doen wat je zegt" (betrouwbaarheid, 1).
- Slecht-nieuwsgesprekken leren voeren (betrouwbaarheid, 1). Leren geen valse verwachtingen te scheppen (betrouwbaarheid, 1).

Diversificatie van communicatie

- Communicatie aanpassen aan de mensen die ze gebruiken: digitaal, mondeling, schriftelijk (bruikbaarheid, 6).
- Digitale kloof bij kwetsbare doelgroepen verkleinen om aanbod te leren kennen (bekendheid, 1). Inzetten op digitale geletterdheid (beschikbaarheid, 4).
- Inzetten op informele communicatiekanalen en mond-tot-mondreclame. Bijvoorbeeld: personeel inzetten als ambassadeur van je organisatie (bekendheid, 5).
- Gebruiken van cultuur als hefboom om cliënten te bereiken (bereikbaarheid, 3).

Diversificatie van het (hulpverlenings)aanbod

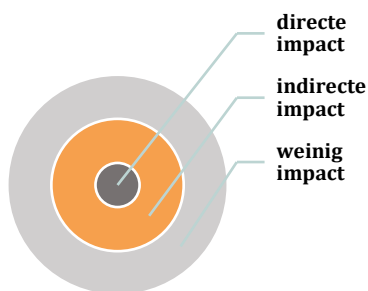
- Outreachend werken (bekendheid, 2).
- Nood aan hybride werkvormen met drempelverlagend effect: theatergroepen, gespreksgroepen (beschikbaarheid, 2).
- Samenwerken met Franstalige partners (beschikbaarheid, 1).
- Buurtnetwerken gebruiken als opportuniteit om grotere netwerken bereikbaar te maken (bereikbaar, 3).
- Promoten van een divers personeelsbestand (bereikbaarheid, 1).
- Betrouwbaarheid van het netwerk vergroten, individuele organisaties overstijgen (betrouwbaarheid, 5).
- Zorg is vraaggestuurd, maar de gebruiker is onvoldoende geïnformeerd over de mogelijkheden (bereikbaarheid, 3). Leren vraaggestuurd werken (juiste definitie hanteren) "wat kunnen wij voor u doen" ipv "dit is ons aanbod" (bruikbaarheid, 4).

- Persoonsvolgende financiering als opportuniteit om zich te richten naar diverse doelgroepen. Stimuleren van het commercieel denken en zoeken naar alternatieve inkomstbronnen (betaalbaarheid, 2). Meer zicht krijgen op nieuwe businessmodellen en delen van praktijken (betaalbaarheid, 1).
- Gebrekkige soepelheid van diensten op het inspelen op complexe vragen (bruikbaarheid, 8).
- Nabijheid van diensten zijn de basis van waaruit alle hulpverlening vertrekt. Nood aan ongedwongen ontmoetingsplekken (beschikbaarheid, 8).
- Samenwerken met zelforganisaties. Ze hebben een belangrijke rol en sommige doelgroepen kennen hen (beschikbaarheid, 2).
- Inzetten op bekendheid van hulpverleners onder elkaar (bekendheid, 5). Stimuleren van persoonlijke contacten om doorverwijzingen te faciliteren (bekendheid, 3).

Visie en organisatiebeleid

- Stimuleren van een inclusieve mindset. De gebruiker centraal zetten en zijn betrokkenheid op alle beslissingsniveaus stimuleren (begrijpbaar, 11). Inzetten op ervaringsdeskundigheid (begrijpbaar, 2).
- Inzetten op het psychisch welzijn van de medewerker. Het stijgend aantal burn-outs heeft impact op de beschikbaarheid (beschikbaarheid, 2).

Indirecte impact



Punten met een indirecte impact gaan vooral over zaken waar het werkveld een belangrijke signaalfunctie kan spelen. Het zijn bijvoorbeeld punten die aan onderzoekers kunnen worden voorgelegd om verder te stofferen. Sommige punten kunnen mits voldoende onderbouw al aan beleidsmakers worden overgemaakt, zodat zij hun beleid kunnen aanpassen.

Of het zijn acties waarbij organisaties eerst enkele transities, veranderingen moeten doormaken alvorens zij hun werking grondig kunnen veranderen.

Taal

- Meer ruimte voor de Nederlandstalige sector om in meertalig Brussel vrij te kunnen werken (begrijpbaarheid, 12).

Kosten en baten

- Stijging van de druk op voorzieningen en prijzen voor de gebruiker (betaalbaarheid, 5).
- Meer focussen op de baten van de welzijnssector ipv de kostprijs (betaalbaarheid, 8). Verhouding kosten uitstellen gezondheidszorg versus baten preventief werken (betaalbaarheid, 4).

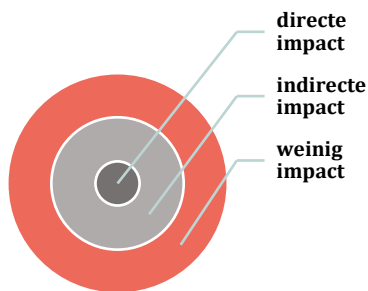
(samenwerkings)modellen

- Het model van wijkgezondheidscentra gebruiken als toekomstmodel voor andere sectoren (betaalbaarheid, 4).
- Werken met een centraal onthaal kan een drempel zijn (bereikbaarheid 1)

Kwetsbare doelgroepen

- Mensen zonder wettig verblijf en preciaire verblijfsstatuten, vergeten groepen (bruikbaarheid, 8).
- Automatische rechtentoekenning (bruikbaarheid, ?)
- Juridicieren (alles in clausules en contracten gieten in de hulpverlening) is bedreigend voor de sector (wantrouwen bij de gebruiker). De overheid moet vertrouwen geven (betrouwbaarheid 2).

Weinig impact



Sommige punten werden gecategoriseerd als zijnde “weinig impact”. Een paradoxale quotering omdat het soms punten waren die door de deelnemers van INSPIRIA als belangrijk werden gescoord.

Zaken in deze categorie waren soms te vaag, of vragen meer onderzoek alvorens uitspraken over te kunnen doen. In sommige gevallen ging het ook over maatschappelijke ontwikkelingen, beleidskeuzes waar het werkveld en middenveld (momenteel) weinig directe invloed op kan uitoefenen. Het is wel mogelijk om de gevolgen van deze ontwikkelingen te signaleren en benoemen (bijvoorbeeld: opinies schrijven)

Kosten en inkomen

- Noodzaak dat het minimuminkomen opgetrokken wordt (betaalbaarheid, 9).
- Na het betalen van de woon- en leefkosten blijft er weinig tot geen budget over voor de zorg (betaalbaarheid, 2).
- Persoonsvolgende financiering is een afbouw van solidariteit (betaalbaarheid, 3).

Maatschappij

- De dualisering en ongelijke toegang tot zorg stijgt (betaalbaarheid, 1).
- Hulpverlening lost veel vragen op die te maken hebben met een maatschappelijk deficit. Bijvoorbeeld: personen met een beperking komen terecht in een voorziening omdat zij niet terecht kunnen in de “gewone” samenleving (beschikbaarheid, 5).
- Niet meer benoemen van de doelgroep heeft als gevaar dat bepaalde groepen uit de boot gaan vallen (bruikbaarheid, 4).
- Spanningsveld tussen meer zorg in de samenleving (vermaatschappelijking van de zorg) en het optrekken van de pensioensleeftijd, het onder druk zetten van het tijdskrediet (beschikbaarheid, 5). Te weinig tijd voor de gebruiker en zelfzorg (beschikbaarheid, 1).

Brussel

- Het subsidiërend systeem, de bureaucratie en de regelgeving in Brussel is uitermate complex en maakt het aanbod soms onbruikbaar (bruikbaarheid, 5).
- Het aanbod is extra complex door de Brusselse situatie (begrijpbaarheid, 1).

Niet te categoriseren

- “samen” als netwerk “generalistisch” zijn (betrouwbaarheid, ?).
- Privacy versus digitalisering (betrouwbaarheid, 2).

Wat valt op?

- 30 (59%) van de aangegeven punten werden gescoord als zijnde zaken waar een directe impact mogelijk was. 9 (7%) acties kregen de score indirecte impact en 12 (24%) punten kregen het label weinig impact.
- Betaalbaarheid had 10 punten waarvan 8 werden gescoord als zijnde indirecte tot weinig impact.
- Alle 5 punten bij bekendheid kregen het label directe impact. Ook begrijpbaarheid heeft veel acties (5 van de 7) met een directe impact.
- ...