

De toegankelijkheid van de sociale dienstverlening na de coronamaatregelen

Wat is er veranderd en waar willen we naartoe?



Pieter Cools
Leen Sebrechts
Joren Van Gucht



Toegankelijkheid na corona?



PUBLICATIES

BAROMETER DIGITALE INCLUSIE 2022

02 09 2022

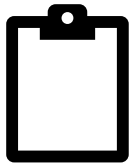
SOCIALE RECHTVAARDIGHEID EN ARMOEDE

De COVID-19-crisis heeft de digitalisering van de samenleving versneld, maar dat de meest kwetsbare personen hebben niet noodzakelijk aansluiting gevonden op digitaal vlak.

Data van het onderzoek



Voorgesprekken en literatuurstudie



1 survey maart-mei 2022 (n=299)



4 focusgroepen cliënten en vrijwilligers
(n=24+6)



11 interviews coördinatoren (n=18)

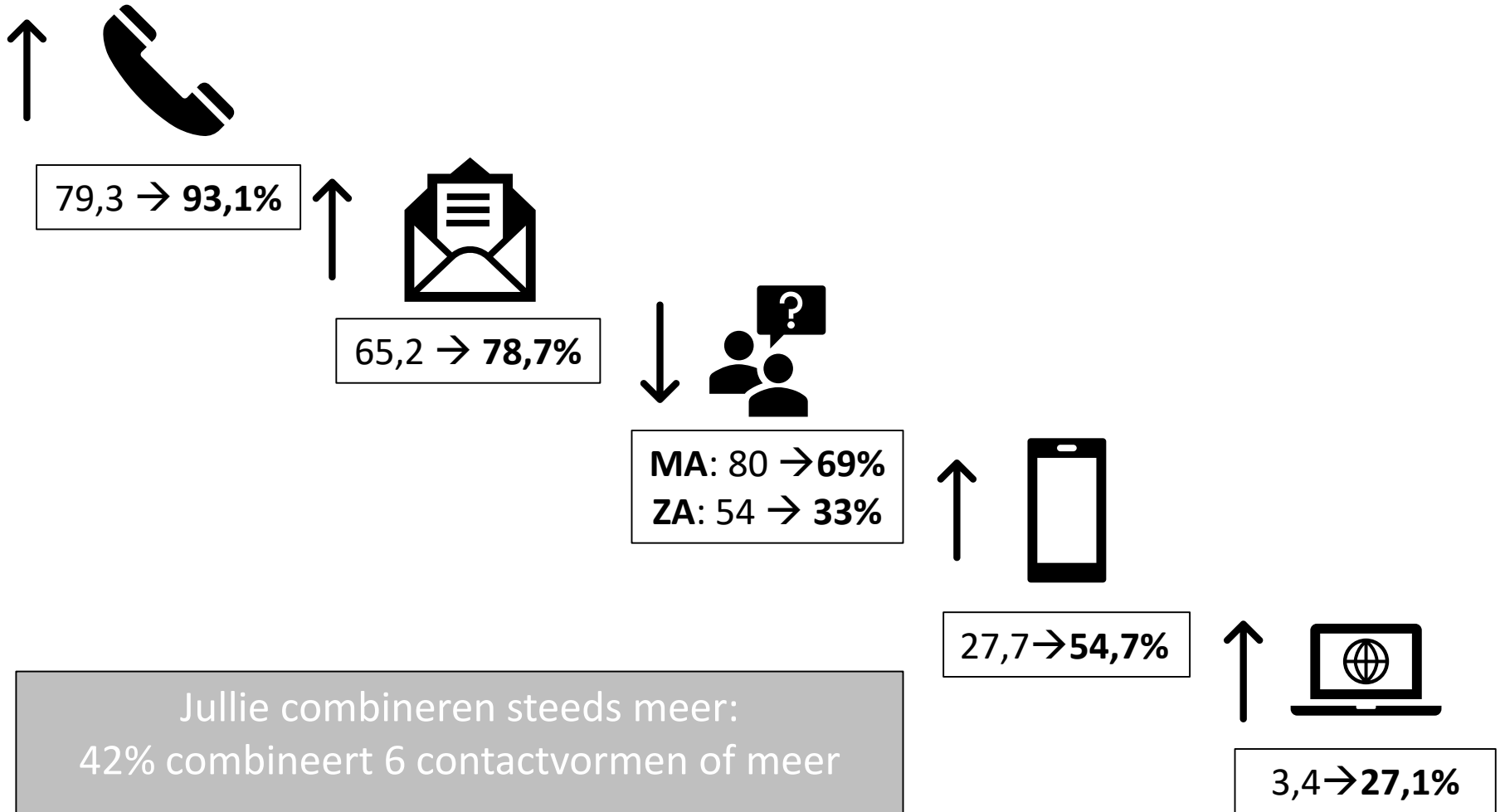
Inhoud

1. Evoluties in het gebruik van contactvormen sinds corona
2. Hoe schat men de eigen bereikbaarheid in?
3. Ondersteuningsnoden van cliënten en professionals
4. Van stellingen naar actie?



Met een beetje interactie!

1. Evoluties: Wat respondenten 'veel' doen



Julie combineren steeds meer:
42% combineert 6 contactvormen of meer

81,3% ziet een meerwaarde in **blended** werken

1. Evoluties: Naar click-call-connect?




















“Wat je wel merkt is dat er toch wel weer en **shift** is in de manier waarop dat we met de klanten in contact treden. Dus dat er nog steeds toch wel **veel meer telefonisch contact** is dan vroeger. En dat het aantal persoonlijke afspraken, dat dat sterk afhankelijk blijft van het **profiel van de klant**. En dat men eerst zal uitputten of dat het effectief wel niet op en andere manier kan. **Vooraleer men de klant zelf uitnodigt op kantoor.**”

[Interview Sociale Dienstverlening]

“Het is eigenlijk wel vrij duidelijk dat **die shift naar telefonie zal blijven**, maar tegelijkertijd blijft die **vraag naar fysieke dienstverlening** ook en zeker in een stedelijke context. Dus dat is een heel **moeilijk vraagstuk.**”

[Interview CM]

1. Evoluties: Wat wanneer?

					
Informereren, verwijzen, adviseren					
Vraagverheldering en praktische hulp					
Screenen, pro-actief contact en presentie					
Psychosociale begeleiding, psycho-educatie en bemiddelen					

Perspectief van cliënten en vrijwilligers



Communicatie
Administratie
Wachttijden



Digitale kloof
Onpersoonlijk
Onzekerheid/vertrouwen

Click- Call – Connect niet altijd juiste volgorde!

Fysiek contact niet allen belangrijk voor 'wie niet anders kan'

Perspectief van cliënten en vrijwilligers

“Als je die niet kan **aankijken**, weet jij niet **of ze jou echt hebben begrepen**, je kan niet zien **of ze je echt willen helpen**” [Bezoeker Filet Divers]

“Wij maken hier **eerst een connect** met hen, zodat we samen kunnen clicken. Soms moet je **eerst een klik hebben met mensen voor ze gaan clicken** (lacht)”
[Vrijwilliger SAAMO]

Wie beslist over de gepaste contactvorm?



Sociale professional maakt meestal de keuze



Doel
(86%)



Profiel van de
doelgroep



Complexiteit
Urgentie



Handig voor mij
(44% meestal,
8% altijd)

Wie beslist over de gepaste contactvorm?

Intuïtieve keuzes?

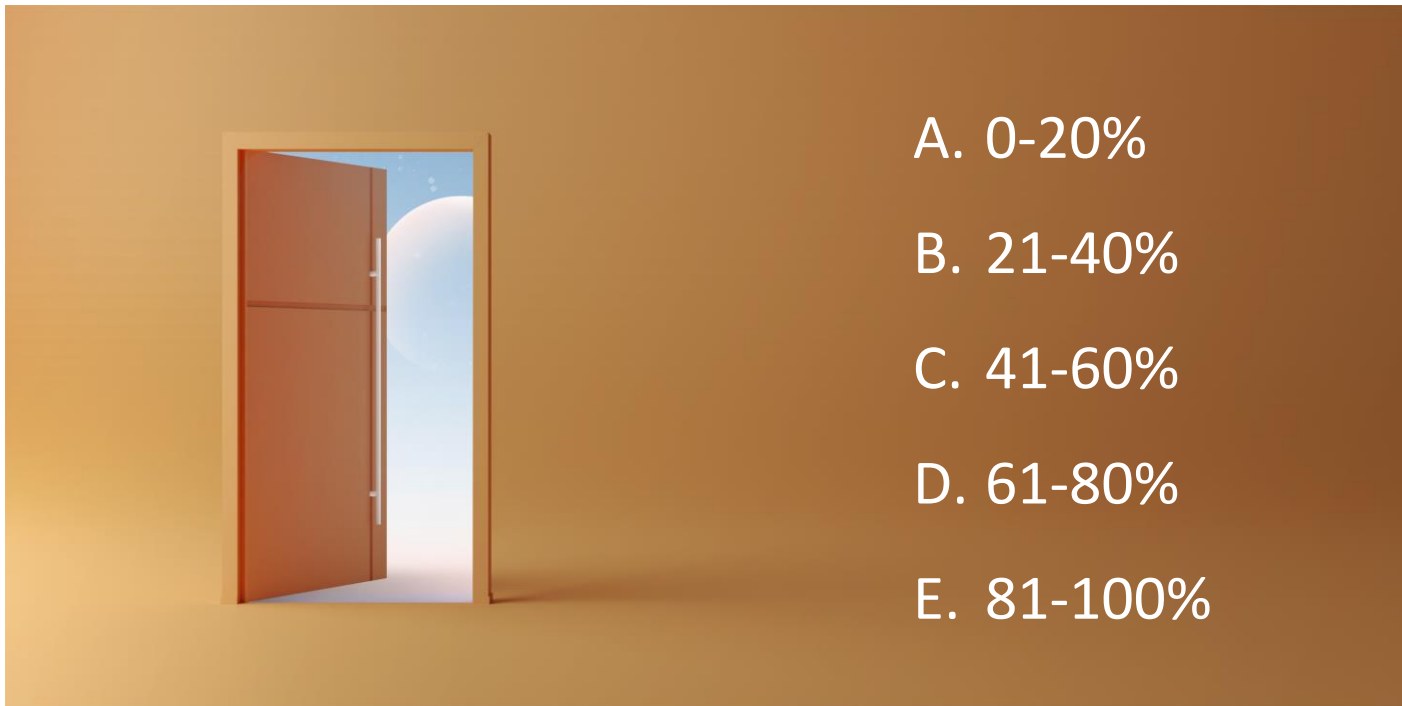
"Complexiteit, hoe druk het is, schrijnend, het profiel van het lid. Allemaal in één pot, shaken en beslissing in 1 seconde, dat is eigenlijk wat er in de praktijk gebeurt." [interview CM]

Keuze bij de cliënt leggen?

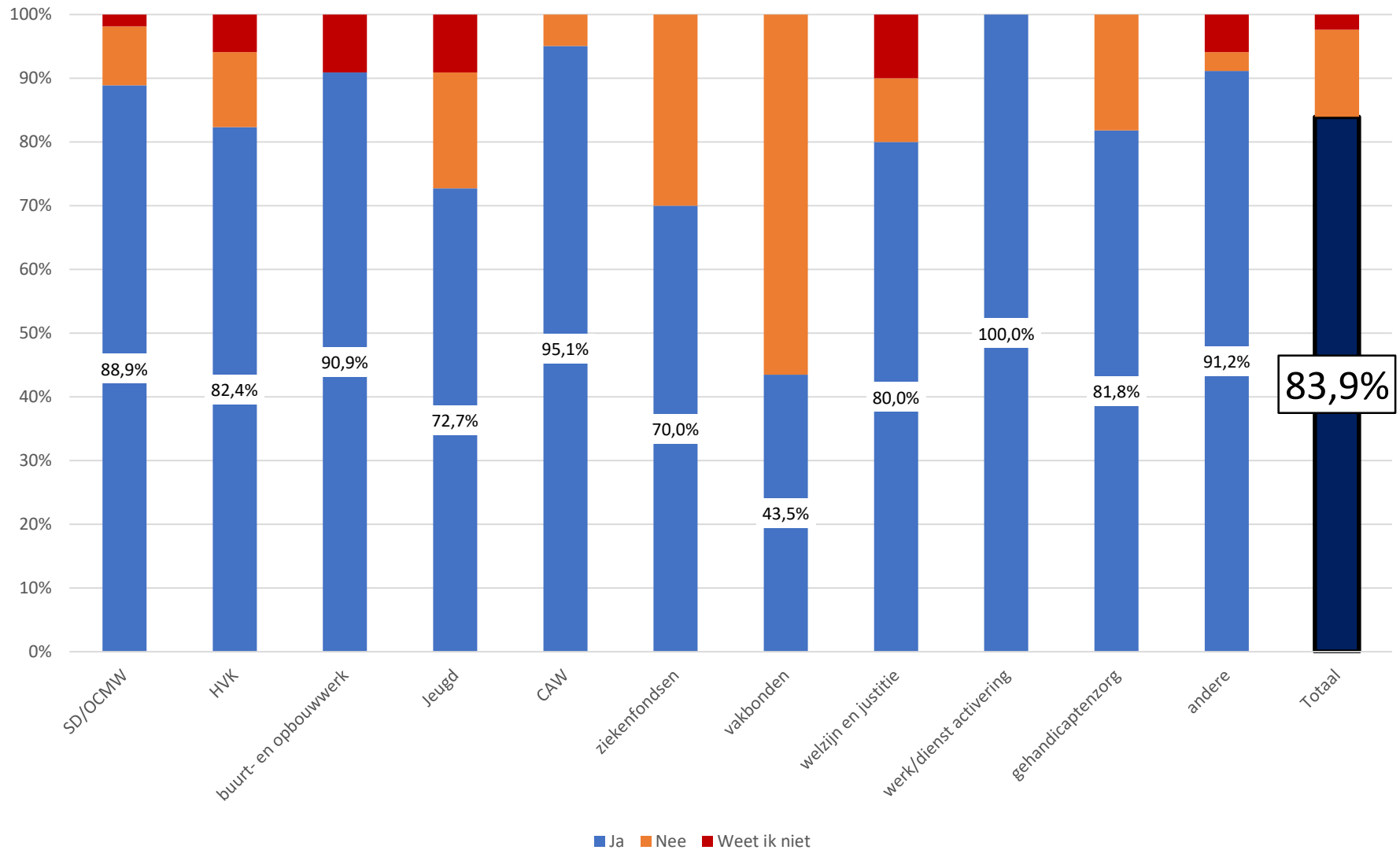
“Wij zijn allemaal wel slim genoeg om te weten wat we willen. Als je bij de dokter een afspraak wilt, weten we dat we moeten bellen of naar de online agenda gaan. [focusgroep Centrum Kauwenberg]”

De Toegankelijkheidsquiz

Hoeveel procent van de respondenten vindt diens organisatie voldoende bereikbaar?



2. Voldoende bereikbaar?



2. Voldoende bereikbaar?

Zelfoverschatting?

"Ik vind dat een beetje vreemd. Omdat wij toch wel gemerkt hebben dat mensen vaak nergens terecht konden [...] het is zeker niet verbeterd. Want **wij merken dat de meeste diensten gewoon blijven vragen dat iedereen alles online doet** [...] vroeger kon je hen nog zeggen, ga langst het kantoor en ze gaan u helpen" [Interview Wegwijzers]

Opmars van online opties
zorgt voor nieuwe drempels

Laagdrempelige initiatieven en
vrijwilligers vangen die vragen op
en zo blijft er weinig tijd over

3. Ondersteuning in de digitale transitie



HET NIVEAU VAN DE ALGEMENE DIGITALE VAARDIGHEDEN STIJGT NAUWELIJKS: BIJNA EEN BELG OP TWEE BLIJFT KWETSBAAR

VROUWEN, ALLEENSTAANDEN EN MENSEN MET EEN LAAG INKOMEN BLIJVEN DE MEEST KWETSBARE GROEPEN WAT DIGITALE VAARDIGHEDEN BETREFT

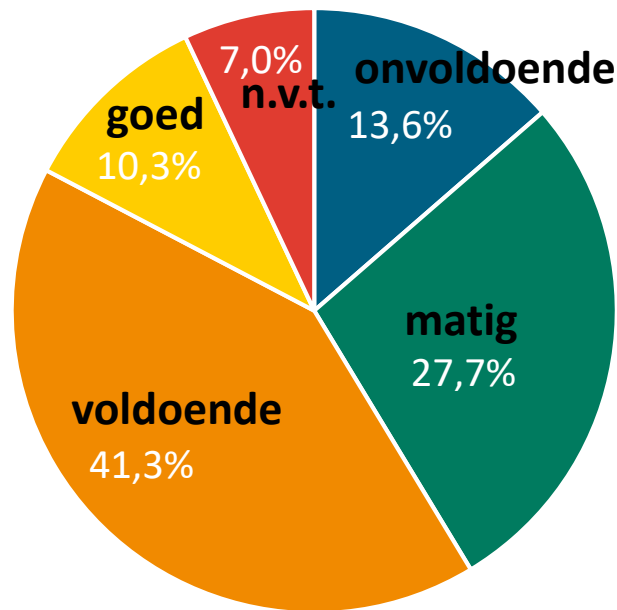
ESSENTIËLE DIGITALE DIENSTEN VOORAL GOED VOOR MULTIGECONNECTEERDE INTERNETGEBRUIKERS EN MENSEN MET STEVIGE DIGITALE VAARDIGHEDEN

Bijna 3 op 4 heeft regelmatig contact met cliënten met digitale moeilijkheden

79% ziet opvangen digitale noden als hun taak (12% als kerntaak)

3. Ondersteuningsnoden in digitale transitie

- Bijna 8 op 10 professionals vinden zich voldoende digivaardig
- 4 op 10 dat de ondersteuning beter kan



Ontvang je de nodige ondersteuning om met digitale kanalen te kunnen werken? (n=242)



4. Stellingen



Hoe deelnemen?



Klik op het geprojecteerd scherm om de vraag te activeren



Als stad en sector moeten we een initiatief opzetten om minimale fysieke dienstverlening in Antwerpen te waarborgen



www.wooclap.com/QNHIAR

Als stad en sector moeten we een initiatief opzetten om minimale fysieke dienstv...



1 Ja, er is nood aan richtlijnen en afspraken 0% 0

2 Nee elke organisatie moet dit zelf beslissen 0% 0



Klik op het geprojecteerd scherm om de vraag te activeren

3 Je kan daar op lokaal niveau niet veel aan doen 0% 0

4 Laat het los, digitale dienstverlening is de toekomst 0% 0



Organisaties of koepels voorzien een leidraad over welke contactvormen en tools het best passen in welke situatie

www.wooclap.com/QNHIAR

Organisaties of koepels voorzien een leidraad over welke contactvormen h...

1

Ja, dat is zinvol, dat missen we nu

0%

0

2

Nee, je kan dat toch niet veralgemenen

0%

0

3

Ze mogen dat maken, maar ik ga dat niet lezen

0%

0

De cliënt moet meer beslissingsrecht krijgen over hoe die contact heeft met sociale diensten



www.wooclap.com/QNHIAR

De cliënt moet meer beslissingsrecht krijgen over hoe die contact heeft met social...



1 Ja, dit zou een leidend principe moeten zijn 0% 0

2 Ja, maar de organisatie bepaalt de keuzemogelijkheden 0% 0

Klik op het geprojecteerd scherm om de vraag te activeren

3 Nee, de professional behoudt best de controle 0% 0

4 Nee, je bepaalt dit best op organisatieniveau 0% 0

De verantwoordelijkheid voor de digivaardigheid van cliënten ligt bij...



www.wooclap.com/QNHIAR

De verantwoordelijkheid voor de digivaardigheden van cliënten ligt bij...



1 De diensten die digitale toepassingen willen gebruiken 0% 0

2 De overheid die een basisniveau moet garanderen 0% 0

Klik op het geprojecteerd scherm om de vraag te activeren

3 De cliënt die initiatief moet nemen om zich bij te scholen 0% 0

4 Elke dienstverlener moet hierop inzetten indien nodig 0% 0

Meer weten?



pieter.cools01@ap.be



Najaar 2022



Antwerps Platform
Sociale Middenveld Organisaties

We kleuren Antwerpen sociaal.



4. Aanbevelingen

- Als stad en sector moeten we een initiatief opzetten om minimale fysieke dienstverlening in Antwerpen te waarborgen
 - Ja, we hebben nood aan richtlijnen en afspraken
 - Nee elke organisatie moet dit zelf beslissen
 - Je moet dat Vlaams of federaal aanpakken, niet lokaal
 - Laat het los, digitale dienstverlening is de toekomst
- Organisaties of koepels voorzien een leidraad over welke contactvormen en tools het best passen in welke situatie
 - Ja dat is zinvol, dat missen we nu
 - Nee je kan dat toch niet veralgemenen
 - Ze mogen dat maken, maar ik ga dat niet lezen

4. Stellingen

- De cliënt moet meer beslissingsrecht krijgen over hoe die contact heeft met sociale diensten
 - Ja, dit zou een leidend principe moeten zijn
 - Ja, maar de organisatie bepaalt de keuzemogelijkheden
 - Nee, de professional behoudt best de controle
 - Nee, je bepaalt dit best op organisatieniveau
- De verantwoordelijkheid voor de digivaardigheid van cliënten ligt bij
 - De diensten die digitale toepassingen willen gebruiken
 - De overheid die een basisniveau moet garanderen
 - De cliënt dient zelf het initiatief te nemen
 - Elke dienstverlener moet dit oppikken indien nodig