

Marie-Louise Stas (Wiske) - Hasselt

1. Plaats van detachering

Wiske is in september 2009 begonnen bij de POD MI en na 1 maand werd ze gedetacheerd bij de RVP te Hasselt, waar ze nog steeds werkt.

2. Taakbeschrijving:

De taken van Wiske kaderen vooral binnen 2 missies van de ervaringsdeskundigen in de armoede en de sociale uitsluiting, namelijk onthaal (bijdragen tot de verbetering van de informatie aan het publiek) en begeleiding (een steun en gids zijn voor de gebruikers van de overheidsdiensten).

- Zij verzorgt op vaste basis het onthaal:
 - op maandag: PDOS,
 - op dinsdag: alle diensten (PDOS, zelfstandigen, WP)
 - op woensdag tot vrijdag: pensioendienst.

Haar rol bestaat erin om de bezoekers één voor één persoonlijk te ontvangen en uit te leggen waar ze zich moeten begeven en wie hen zal verder helpen.

Hierbij biedt zij dikwijls een luisterend oor en probeert zij zoveel mogelijk te helpen. Vanuit eigen ervaring kan Wieske goed de noden van anderen detecteren, die meestal de problematiek omtrent pensioen overschrijden. Collega's niet-ervaringsdeskundigen voelen dit niet altijd aan en hebben daar ook niet de tijd voor. Dikwijls moet er immers doorgevraagd worden vooraleer men tot de kern van het probleem komt.

Door eigen ervaring heeft Wieske ook een netwerk opgebouwd waaruit kan geput worden wanneer de nood zich voordoet. Op die manier weet zij waar zij de mensen kan naartoe verwijzen naargelang het probleem.

Zij legt ook contacten met ocmw's (vb om een huisbezoek aan te vragen). Sociale diensten worden gesensibiliseerd om mensen met betalingsproblemen eventueel te verwijzen naar de RVP.

Voorheen is Wiske ook naar sociale restaurants gegaan om oudere mensen rechtstreeks aan te spreken en in te lichten.

Tussendoor werkt Wiske ook aan een sociale kaart voor Limburg, een lijst met opsomming van alle sociale diensten en hun respectieve contactgegevens

Nancy Vermeire - Antwerpen

Nancy deed stage van 1 april tot 31 december 2014 bij RVP te Hasselt, bij haar collega ervaringsdeskundige Marie-Louise. Op 1 januari 2015 is zij gestart bij RVP Antwerpen.

Haar belangrijkste taken:

Onthalen van bezoekers, hen doorverwijzen en opzoeken van hun sociale rechten

Aan het onthaal ontvangt Nancy de bezoekers op een manier dat zij naar hun verhaal kan luisteren en hun noden en behoeften kan vaststellen.

Aan bepaalde statuten hangen sociale voordelen vast. Om de juiste informatie aan de mensen te kunnen geven, heeft Nancy daar heel wat opzoekingswerk over gedaan. Zij heeft nagegaan welke rechten er automatisch worden toegekend en welke niet. Om aan deze informatie te geraken heeft zij met al de betrokken diensten telefonisch contact gehad. Zo heeft zij vastgesteld dat dit niet altijd zonder problemen verloopt.

Dankzij haar opzoekingen kan Nancy de mensen goed informeren. Als er aan het onthaal bezoekers komen met een IGO, gaat Nancy na of ze weten dat ze recht hebben op de sociale voordelen. Zij licht hen dan ook in welke sociale voordelen er automatisch toegekend worden en welke ze zelf in orde moeten brengen. Zij worden hierdoor beter op de hoogte gebracht van hun sociale rechten en plichten. Ze lopen dan ook minder de kans om uit de boot te vallen. Doordat ze begrip en meeleven voelen, is de drempel vaak lager om naar een dienst toe te stappen. Nancy zal een nota maken voor aan het onthaal waarin de sociale voordelen in detail worden uitgelegd. Zij heeft ook voorgesteld om de brochures van POD in de wachtzaal van de RVP te leggen.

Aan het onthaal stimuleert Nancy de bezoekers om uitleg te vragen aan de verificateur indien ze een formulier van de RVP niet goed begrepen hebben. Ook verzekert zij hen dat zij bij de verificateur gerust mogen aangeven als ze moeilijke woorden niet begrijpen en dat ze voldoende tijd mogen nemen om informatie te vragen. Aan de verificateurs probeert zij uit te leggen dat ze vaak in vakjargon praten en dat niet alle mensen dit goed verstaan. En dat dit voor problemen kan zorgen.

Soms komen er ook mensen met formulieren van een andere instelling en vragen zij dan aan Nancy of zij weet wat er op staat. Zij geeft hen dan uitleg en als zij het zelf niet weet, neemt zij contact op met de dienst zelf en vraagt uitleg. Vervolgens helpt zij hen verder bij de te ondernemen stappen.

Wanneer zij merkt dat bezoekers ook nog andere problemen hebben, zoals financiële problemen, gaat ze na of ze ze kan doorverwijzen naar andere diensten bv OCMW, sociale restaurants enz

Inventariseren en observeren van problemen

Nancy hoort bijvoorbeeld vaak zeggen dat de formulieren voor ambtshalve onderzoek van de pensioenrechten moeilijk te begrijpen zijn en dat de meesten vragen om het samen met de verificateur in te vullen. Door haar opzoekingen en contacten met bepaalde diensten, merkt zij vaak dat er structurele problemen zijn, bv in verband met referentieadressen. Zij bundelt de problemen en geeft ze door op de daarvoor bestemde vergaderingen of personen van de POD.

Véronique Desterck – Charleroi

Véronique is sinds 2009 gedetacheerd naar de RVP van Charleroi.

Zij heeft permanenties ingevoerd op verschillende plaatsen waar personen zich eventueel zouden komen aanbieden. Zo staat zij in contact met verschillende vzw's en andere wijkhuizen.

De doelstellingen van deze permanenties zijn:

- Op het **terrein** gaan: de rechthebbenden ontmoeten, niet enkel om hen bewust te maken van hun rechten op pensioen, maar ook om hen aan te moedigen haar andere dringende vragen te stellen waarop zij, door haar advies, haar oriëntatie, antwoorden zou kunnen vinden;
- Correct en vereenvoudigd **informer**: het zoeken van informatie betekent voor de rechthebbende een onoverkomelijke hindernis: waar, wie, hoe, waarom.... Zij geeft hen dus duidelijke en efficiënte blaadjes die hen zullen helpen in hun stappen.
- **Raad geven** over de financiële prioriteiten: Zij nodigt de gepensioneerde uit om een prioritair budget vast te leggen

Haar permanenties hebben dus betrekking op vragen in verband met het pensioen, maar zij verwijst de personen die zij ontmoet eveneens door naar andere instellingen of administraties die hun problemen kunnen oplossen. Haar kennis van het sociale weefsel en van de administratieve verplichtingen zorgen er immers voor dat zij zo goed mogelijk raad kan geven. Bovendien moet zij regelmatig bepaalde door de RVP ingevoerde dossiers opvolgen. Zo verzamelt zij de documenten die tijdens de permanenties overhandigd worden, zet het vervolg van de procedure uiteen en kan de tijd oproepen die het dossier nemen. Door haar duidelijkere visie op de werkelijke situatie van de personen die zij ontmoet, kan zij haar collega's van de RVP het gevoelige of dringende karakter signaleren van bepaalde dossiers. Hierdoor kan de instelling de sociale dimensies van bepaalde dossiers beter begrijpen.

Om haar functie zo goed mogelijk bekend te maken, heeft zij een affiche gemaakt met daarop haar permanenties in de meeste verenigingen van Charleroi. Voor haar permanenties trekt ze zich terug in een afgesloten ruimte waar zij rustig haar rol kan uitleggen, in een taal die voor iedereen begrijpelijk is. Zo vormt zij de brug met het administratieve jargon.

Via haar functies vormt zij de brug tussen de personen die in sociale uitsluiting leven en de administratie.

Bovendien voert zij bepaalde punctuele begeleidingstaken uit voor bepaalde dossiers die door de RVP worden gesignaleerd.

Hoewel zij geen ervaringsdeskundige is van de anderen, kan zij zich toch in de plaats stellen van de anderen, luisteren met empathie en praktische en onmiddellijke oplossingen vinden.

Zij kan soms een beroep doen op het netwerk van ervaringsdeskundigen om delicate situaties trachten op te lossen. Zo heeft zij Olivier om raad gevraagd in verband met een dakloze die blijkbaar bepaalde informatie achterhield.

Om haar taak uit te voeren, is het voor haar essentieel om het vertrouwen te winnen van de personen die zij ontmoet. Een gebrek aan vertrouwen wordt als een mislukking ervaren. Voor haar is de belangrijkste troef van de ED om tot in de kern der dingen te gaan en een persoonlijke situatie in haar geheel aan te pakken, door alle socio-economische factoren in aanmerking te nemen.

Cécile Vanesse - Namur

Momenteel werkt Cécile halftijds. Zij is bij de RVP verantwoordelijk voor het onthaal. Haar taken zijn afwisselend: zij wijst de personen die zich aanbieden voor een afspraak de weg en begeleidt hen, maakt kopieën, registreert de adreswijzigingen, gaat bij een eventuele klacht na of de betaling al dan niet werd verstuurd, bezorgt en ondertekent de aangetekende brieven, doet het beheer en spreekt met de personen die wachten in de wachtzaal.

Hier verschilt haar rol niet echt veel van die van de andere administratief medewerkers van de RVP, het specifieke kenmerk van haar functie laat haar andere initiatieven nemen, bijvoorbeeld de conversatie met de wachtende personen. Zo kan zij moeilijke situaties of situaties van sociaal isolement ontdekken en verschillende adressen voorstellen. Zij deelt de personen die zij ontmoet mee dat er andere administratieve diensten zijn die hen kunnen helpen. Zij kan eveneens andere adressen aanraden van verenigingen die verschillende soorten, meer ludieke activiteiten organiseren. De informatie die wordt gegeven heeft immers betrekking op zowel de administratieve en/of sociale problemen, als op de problemen in verband met het welzijn. Zo beschikt zij, naast de sociale cartografie die werd opgesteld door de Stad Namen, en die gegeven wordt door de directeur van de RVP te Namen, ook over een adressenboekje van andere verenigingen die zij verzamelt al naar gelang haar ontmoetingen en besprekingen.

Zij werkt eveneens in de lokalen van de RVP waar zij de documenten voorbereidt die informatie geven over haar functie als ervaringsdeskundige. Zo heeft zij informatiebrieven voorbereid voor de maatschappelijk werkers of voor de ambtenaren alsook affiches die moeten worden opgehangen in de wachtzalen van de verschillende overheidsdiensten of verenigingen. Zij heeft alle wijkhuizen van de stad Namen ingelicht en talrijke andere vzw's die een publiek ontmoeten in een situatie van armoede of bestaansonzekerheid. Zij heeft eveneens het stadhuis van Namen ingelicht over haar functie en heeft soms contact met de dienst bevolking.

Zij heeft bovendien permanenties in verschillende vzw's waar zij naartoe gaat voor precieze vragen of meer dringende situaties. Zij maakt kopieën van documenten om bepaalde hangende dossiers bij de RVP aan te vullen, stelt vragen om bepaalde punten te verduidelijken. Soms gebeurt het dat zij bepaalde dossiers in het bijzonder opvolgt, meer bepaald door te informeren naar de evolutie ervan bij haar collega's.

Daarenboven speelt zij een rol als tussenpersoon en facilitator tussen de burgers en de personeelsleden van de RVP. De permanenties die zij houdt, gebeuren tijdens haar ziekteverlof, om zoveel mogelijk in contact te blijven met haar collega's van de RVP.

De verenigingen die zij het vaakst bezoekt zijn: le resto du cœur, la maison de quartier aux Balances, la maison communautaire de Salzine, Sauver Dja, les 3x20, La Porte, Lutte Solidarité Travail. Zij oefent binnen deze verenigingen verschillende taken uit: onthaal, permanentie of tussenpersoon voor de vragen in verband met pensioen of andere sociale vragen.

Tot slot verwijzen sommige van haar collega's personen door die zij ontmoet hebben in het kader van hun dossier bij de RVP, wier sociale situatie complex is en het kader van de pensioenen overstijgt. Cécile kan immers de RVP verlaten om de andere sociale dimensies van een persoonlijke situatie te bekijken, de personen die zij heeft ontmoet te helpen bij hun stappen, hen te leiden of raad te geven. Haar kennis van het sociale weefsel, in het bijzonder dat van Namen, en haar lange traject als militante binnen de verschillende verenigingen hebben ervoor gezorgd dat zij een bepaalde ervaring heeft opgedaan ter zake. Hierdoor is zij een "bron"-persoon geworden.