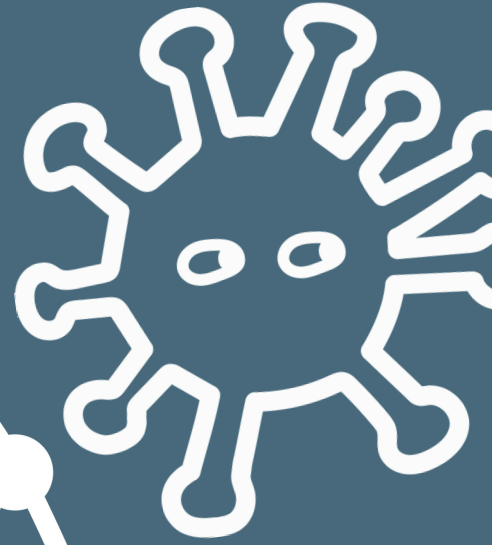




SIGNALENBUNDEL 2.0

MENSEN IN ARMOEDE MAKEN SAMEN
DE BALANS OP NA 1 JAAR CORONA!



→ [NETWERKTEGENARMOEDE.BE](https://www.netwerktegenarmoede.be)



Signalenbundel 2.0

Corona één jaar later

Mensen in armoede maken samen de balans op na één jaar corona.

Voorwoord	3
Inkomen	4
Extra uitgaven	4
Verlies van inkomen	5
Gevolgen van of gebrek aan tijdelijke steunmaatregelen	8
Sociaal isolement en vrije tijd	10
Het effect van eenzaamheid op (mentaal) welzijn	10
Moeilijke zoektocht naar vrijetijdsbesteding en contacten	11
Essentiële rol van laagdrempelige ontmoetingen en ontmoetingsplaatsen	12
Communicatie en toegankelijkheid	14
Onduidelijke en hoogdrempelige communicatie	14
Extra drempels voor toegang tot dienstverlening en opname van rechten	15
Zorg en gezondheid	21
Uitstel van zorg en wachtlijsten	21
Duurdere en complexere zorg	21
Stijging van gezondheidsproblemen	22
Mentaal welzijn en geestelijke gezondheidszorg	22
Vaccinatie	23
Onderwijs	24
Moeilijke thuissituaties met negatief effect op leren	24



Digitale ongelijkheid	24
Afhakers	25
Begrip en aanpak door scholen	26
Wonen	28
Moeilijke zoektocht naar een geschikte en betaalbare woning	28
Uithuiszettingen en dakloosheid	29
Stijging van de woonkosten	30
Lokaal beleid	31
Inkomen	31
Sociaal isolement en vrije tijd	33
Onderwijs	34
Wonen	35
Samenwerking met lokale armoedeverenigingen	35

Voorwoord

Corona één jaar later. Mensen in armoede maken samen de balans op!

Van bij het begin van de coronacrisis verzamelden we ervaringen en getuigenissen over de impact op het leven van mensen in armoede. Dat resulteerde onder andere in een [signalenbundel](#) tijdens de eerste lockdown.

Wat is de stand van zaken één jaar na de uitbraak van het coronavirus? Het Netwerk tegen Armoede vroeg het aan mensen in armoede via de 58 verenigingen waar armen het woord nemen, Welzijnsschakels en ATD Vierde Wereld. Deze organisaties moesten noodgedwongen hun dagelijkse werking aanpassen. Ze gingen aan de slag met allerhande alternatieven om mensen in armoede te kunnen bereiken en ondersteunen. **Het resultaat van onze bevraging bundelden we in een nieuwe signalenbundel 2.0.**

De gevolgen van de crisis op lange termijn zijn moeilijk in te schatten. Mensen in armoede ervaren structurele uitsluiting op verschillende levensdomeinen. **Tijdelijke steunmaatregelen zijn broodnodig, maar volstaan niet.** Er is meer nodig als we erger willen voorkomen en armoede een halt willen toeroepen.

We vragen beleidsmakers om rekening te houden met deze signalen in hun (relance)beleid. Het afgelopen jaar formuleerden we reeds heel wat [aanbevelingen](#) met het oog op een effectieve en structurele aanpak van armoede. Een solidaire samenleving vergeet de meest kwetsbaren niet.

Maak vandaag werk van een ambitieus plan voor de toekomst van morgen.

Nicolas Van Praet
waarnemend algemeen coördinator

Inkomen

Extra uitgaven

- **Hogere kosten door online koopgedrag.** Tijdens de tweede lockdown bleven essentiële winkels open. Voor mensen in armoede zijn andere winkels echter ook essentieel, aangezien online kopen vaak extra kosten met zich meebrengt.

“Na veel gezaag heeft A. besloten om Netflix te activeren, om te zorgen dat haar ouder wordende kinderen 'iets' te doen hebben. Ook extra sportzenders maken het leven niet goedkoper.” (A'kzie)

“N. geeft aan dat de sluiting van niet-essentiële winkels tweemaal samenviel met het wisselen van de seizoenen. Daardoor kon ze niet meer naar de voor haar vertrouwde winkel voor aangepaste kledij voor haar snelgroeiende kinderen.” (A'kzie)

- **Stijging vervoerskosten.** De werking van de Minder Mobielen Centrale werd afgebouwd wegens geldende coronamaatregelen. Mensen waren daardoor niet meer mobiel of moesten een beroep doen op duurdere alternatieven.
- **Stijgende of doorlopende kosten in bepaalde voorzieningen** door coronamaatregelen.

“De zoon van iemand van onze leden verblijft in een voorziening voor mensen met een beperking. Door corona mocht hij opeens tijdens de weekenden niet meer naar huis. De voorziening had (ook terecht) schrik voor besmettingen die mee van thuis gebracht zouden worden. Dit zorgde er wel voor dat de mama geen boodschappen meer met de zoon kon gaan doen en alles door de voorziening gebeurde. Hierdoor kon de mama niet meer gaan voor de goedkopere producten en werden er dus duurdere boodschappen doorgerekend. Ook voor het verblijf in de weekenden moest nog eens surplus betaald worden.” (‘t Kringske)

- **Er zijn ook gezinnen die nog een stuk van de kinderbijslag zagen wegvloeien** naar jeugdzorg of de voorziening van hun kind met een handicap. Dit terwijl het kind thuis zat en daar ook eten en andere zorgen moest krijgen, die extra geld kostten.
- **Het (gezins)budget geraakt veel sneller op.**

“Ik heb nu op 26 oktober nog 0,18 euro tot 2 november. Daarna komt er terug geld op mijn rekening. Ik heb eten in de diepvriezer en eten voor mijn katten. Ik ben niet in paniek. Maar deze week mag er NIETS gebeuren. De stress ...”

- **Levensmiddelen blijven duurder.** Ook de goedkopere huismerken zijn duurder geworden waardoor er een groter deel van het gezinsbudget naar eten gaat. Daarbij komt nog dat kinderen geen goedkope maaltijden meer krijgen op school. Sommigen

aten ook meer uit verving door het vele thuiszitten. Bepaalde producten in de winkel zijn permanent verhoogd in prijs en dus niet terug gezakt na de eerste lockdown. Mensen die leven van een weekbudget/dagbudget, moeten alles dus herbekijken.

- **Daarnaast durven veel mensen het openbaar vervoer niet meer nemen.** De goedkopere winkelketens zijn vaak niet de dichtstbijzijnde winkels. **Omdat mensen hun verplaatsingen willen beperken, gaan ze noodgedwongen naar de duurdere winkels in de buurt.**
- **Extraatjes (zowel financieel als producten in natura) uit bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of zwartwerk vallen weg.** Mensen vallen daardoor terug op een basisuitkering die veel te laag ligt.
- **Mensen zonder papieren, vaak aangewezen op zwartwerk, vielen zonder inkomen,** met achterstallige huur, een opstapeling van onbetaalde rekeningen ... tot gevolg.
- **De aankoop van mondmaskers en handgel drijft de kosten omhoog.** Zeker bij gezinnen met een aantal +12-jarigen in huis gaat heel wat geld naar mondmaskers.
- Mensen hebben **hogere rekeningen voor telefoon en internet.** Omdat diensten fysiek gesloten waren, belden ze veel vaker. Ze werden vaak in de wacht gezet voor ze iemand aan de lijn kregen bij de bank, de mutualiteit, de vakbond ... Dat deed de kosten al snel oplopen. Mensen bellen ook meer om tijdens de lockdown toch contact te houden. Daardoor overschrijden ze vaak de limiet van hun belkaart of telefoonabonnement en loopt de rekening hoog op.
- **Mensen hebben hogere elektriciteits-, gas- en waterfacturen** omdat ze moeten thuis blijven en -werken.
- **Mensen kunnen of durven de grens niet meer over** om bv. in Nederland goedkopere geneesmiddelen of andere producten te gaan kopen.
- **De aankoop van zaken voor school en vrijetijdsbesteding** voor de kinderen thuis, zoals hobbymateriaal, laptops, internet ... brengen ook extra kosten met zich mee.
- **Niet alle verenigingen of clubs betalen lidgeld terug** of zorgen voor een verlenging van het abonnement van activiteiten die door corona niet kunnen doorgaan. Dat was vooral tijdens de eerste lockdown het geval.

Verlies van inkomen

- **Veel jongeren verloren hun studentenjob (horeca) en dit heeft zich intussen nog niet hersteld.** Jongeren die aangewezen zijn op deze inkomsten om bijvoorbeeld opleiding of huur te betalen, komen zo in de problemen. Er zijn namelijk geen steunmaatregelen voorzien voor deze doelgroep.

- **Er is geen tegemoetkoming voor mensen die voorheen een extraatje hadden, bijvoorbeeld via wijk-werken.**

M. is door een arbeidsongeval aangewezen op een ziekte-uitkering. Via een wijk-werkovereenkomst werkte hij voor de coronacrisis op de markt als verkeersregelaar. Hij verdiende daar per maand 184 euro mee. Dit kwam bovenop zijn uitkering van 900 euro die rechtstreeks naar zijn schuldbemiddelaar gaat. Hij krijgt 70 euro leefgeld per week.

“Mijn inkomen van de markt was het enige dat ik zelf kon beheren. Met 10 euro per dag moet ik nu altijd keuzes maken. Ofwel koop ik een volkorenbrood van 2 euro, ofwel een brood van 1 euro in de Lidl. Ik ga liever niet naar de supermarkt tijdens de lockdown, dus kies ik voor twee stokbroden en een stuk kaas uit de buurtwinkel. Dat zijn twee maaltijden, en soms een fles cola.” (ATD Vierde Wereld)

- **De Covid-toeslag op het Groeipakket was van bij het begin een slag in het water.** Hij was enkel gericht op mensen die inkomensverlies konden aantonen door de coronacrisis. Mensen met een laag inkomen vóór de gezondheidscrisis kwamen niet in aanmerking. De aanvraagprocedure was ook ingewikkeld en er werden tal van bewijzen gevraagd. Zowel van vele van onze gezinnen, als vanuit OCMW's was daar veel onbegrip voor en in het begin ook verwarring. Gezinnen begrepen niet waarom ze niet in aanmerking kwamen.

“Een gezin uit onze vereniging met 3 kinderen ten laste (18j, 15j, 11j) heeft geen recht op de premie. Ze voldoen niet aan de criteria omdat het inkomen uit werk te hoog is. Nochtans verdienen ze maar 1.500 à 1.600 euro en hebben hoge onkosten (840 euro huur op de privémarkt, 150 euro energie). Ze hebben wel een statuut van verhoogde tegemoetkoming, maar dit voldoet niet. Hun inkomen is hoger dan het equivalent leefloon (samenwonende met gezinslast – 1.295,91 euro) maar ze hebben het financieel toch heel zwaar.” (Recht-Op)

- **We vroegen tevergeefs om ook voor alle andere gezinnen met laag inkomen de sociale toeslagen minstens voor de duur van de crisis te verhogen** én om mensen makkelijker en automatisch toegang te geven (alarmbelprocedure verkorten, werken met reeds gekende statuten door minstens tijdelijk de inkomensgrenzen licht te verhogen). Die eis werd overgenomen door de partnerorganisaties in de Vlaamse Task Force en ook bij herhaling in het Vlaams Parlement. Daar werd niet op ingegaan. Uiteindelijk kregen alle gezinnen met een sociale toeslag een eenmalig extra bedrag van 37 euro automatisch uitbetaald.

“Ik was heel blij met de eenmalige coronatoeslag aan het begin van de coronacrisis, maar ik moet ook de andere elf maanden van het jaar doorkomen”

- **Problemen bij de aanvraag of uitbetaling van uitkeringen, toelagen ...** Diensten zoals vakbonden, hulpkas en mutualiteiten zijn moeilijker bereikbaar. Mensen ervaren daardoor problemen met het aanvragen van uitkeringen, met in sommige gevallen non-take up tot gevolg. De financiële impact daarvan op gezinnen is vaak groot.

De uitbetaling van uitkeringen laat soms lang op zich wachten, waardoor schulden oplopen en meer mensen bij het OCMW (zouden) moeten aankloppen. Maar die stap is (te) groot voor velen.

“Toen ik naar de vakbond ging, had ik schaamte. Ik had het gevoel dat ik moest smeken om mijn dossier in orde te brengen, want ik was 2 maanden te laat. Die vrouw wou het toch nog voor mij in orde brengen met terugwerkende kracht.” (Recht-Op)

“Ik telefoneerde maar niemand nam op. Het is heel moeilijk. Ze laten me aan de lijn wachten. Mijn begeleider heeft ook geprobeerd, maar dat leverde ook niets op. Ik ben naar het kantoor geweest. Ik moest me lid maken en moest mijn C4 en nog andere documenten afgeven. Ik ben er geweest zonder afspraak. Er was iemand aan de deur om te zeggen wat ik moest doen. Ik weet niet zo goed wat we moeten doen. Ikzelf heb begeleiding van Groep Intro. De begeleidster heeft proberen te bellen, maar er antwoordt niemand.” (Recht-Op)

“De begeleider van artikel 60 zegt dat we moeten wachten. Ik weet niet wanneer ik iets zal ontvangen. Ik wacht nog 2 weken en zal het gaan vragen. Ik ben naar mijn begeleidster van Brugge naar werk geweest aan de Meir (ESF – SAS). Zij is heel goed, ze is als een zus.” (Recht-Op)

“Niemand neemt op bij de vakbond ABVV. De telefoon blijft rinkelen. Ik ben zonder afspraak naar het ABVV geweest en heb daar wel iemand aan de deur kunnen spreken die meer informatie gaf om mij in te schrijven. Ik ben hier 6 jaar, maar ken de info niet. Soms hoor ik zaken bij mijn vrienden, maar ik weet niet zoveel.” (Recht-Op)

“Door corona duurde het veel langer om deze afspraak te kunnen krijgen, waardoor mijn uitkering in de wacht gezet werd en ik plots zonder inkomen viel. Een OCMW-medewerker zei me dat ik maar moest wachten en geduld moest hebben om mijn uitkering te ontvangen. Maar hoe moest ik dan leven? Een medewerker van Filet Divers heeft in deze situatie ingegrepen en gebeld. Toen was er plots meer mogelijk.” (Filet Divers)

“ABVV: aan de lijn, wachttijd, daarna haken ze zelf in.” (Recht-Op)

“De hulpkas is telefonisch moeilijk te bereiken: een bandje verwijst naar de website. Maar op de website kan je geen beschikbare plek meer vinden om een afspraak te maken” (Recht-Op)

“Het werk van mijn man via artikel 60 is voorbij. Nu moeten we een uitkering aanvragen. De ex-baas van mijn man stuurde een berichtje dat het interimkantoor hem zou contacteren. Door corona is het moeilijk om werk te vinden. We hebben momenteel geen inkomen. De laatste keer hebben we in oktober geen loon ontvangen. Nu moet de uitkering nog in orde komen via de vakbond.” (Recht-Op)

“Ik heb voor een vriendin gebeld naar 1700 in verband met de studietoelage. ik moest het rijksregisternummer van het gezin geven. Ze hadden de toelage nog niet gekregen, maar sinds de eerste week van november was het in orde. Er was gewoon vertraging op de dossiers.” (Recht-Op)

- **Mensen met onvoldoende inkomen schakelen over op overlevingsstrategieën**, waarbij ze enkel nog oog hebben voor overleven op korte termijn in plaats van lange termijn. Zo doen ze bijvoorbeeld wel uitgaven voor noodzakelijke dingen als eten, maar proberen ze te besparen door het betalen van energiefacturen, huur of gezondheidszorg uit te stellen, met potentieel ernstige gevolgen op lange termijn.
- **Mensen die niet de mogelijkheid hebben om thuis te werken, lijden loonverlies of kunnen geen beroep doen op alternatieven**, bijvoorbeeld door verplichte quarantaine na (noodzakelijk) verblijf in het buitenland.

“Ik zit momenteel thuis. Ik kreeg drie dagen van klein verlet voor het overlijden van mijn papa. Voor de rest moest ik nog verlof opnemen. Ik moest twee weken in quarantaine blijven. Ik heb mijn baas gebeld om te vragen of ik recht had op mijn inkomen. Ik kon op technische werkloosheid gezet worden. Maar omdat ik naar het buitenland was geweest, moest ik papieren van de douane voorleggen. Als er dan controle komt, zou ik een boete kunnen krijgen en het geld moeten teruggeven. Ik heb dus mijn verlof opgenomen met als gevolg dat ik moet nu toch in de Kerstvakantie moet werken als alleenstaande mama met 3 kinderen. Mijn jongste zoon gaat naar zijn papa. Ik heb nu twee weken minder gewerkt en zal heel weinig inkomen hebben.” (Recht-Op)

Gevolgen van of gebrek aan tijdelijke steunmaatregelen

- **Mensen die op technische werkloosheid gezet zijn, moeten nu al rekening houden met hun belastingsbrief 2021** aangezien er minder werd afgehouden. Dat zorgde in 2020 voor enige financiële marge, maar die slinger komt uiteraard terug. Mensen zijn zich hier niet altijd van bewust of ervan op de hoogte. Vermoedelijk zal de verlaging in bedrijfsvoorheffing niet enkel mensen met een hoger inkomen treffen, maar ook voor samenwonenden dreigt een onaangename verrassing.
- **Zeker in het begin van de gezondheids crisis en tijdens de eerste lockdown** kregen we signalen van **mensen die huurachterstal opstapelden omdat hun tijdelijke werkloosheidsuitkering op zich liet wachten**. Mensen hebben niet het persoonlijke netwerk om hen daarin te ondersteunen.

- Wat met **sociale bescherming bij de meer precare contracten op de arbeidsmarkt**, zoals interim- of flexijobs? Mensen in dergelijke statuten konden nu vaak geen beroep doen op compenserende maatregelen zoals technische werkloosheid, maar vielen wel zonder werk door de coronacrisis. **Mensen hebben het gevoel dat ze niet voldoende gezien/gehoord worden** bij het uitstippelen van de steunmaatregelen.

“Er wordt veel gedaan voor zelfstandigen of mensen die hun job niet kunnen uitoefenen door de coronacrisis. Maar er zijn mensen zoals ik die al lang aan het sukkelen zijn en die worden nog steeds niet geholpen. Ik vind dat niet eerlijk.” (Recht-Op)

- **Verenigingen die ook voedselhulp organiseren, stellen een grotere vraag naar voedselhulp vast.** Niet enkel verlies van inkomen speelt mee, maar ook hogere uitgaven op verschillende levensdomeinen doen mensen in armoede belanden. Daarnaast komen ook getuigenissen binnen over extra controles en strengere voorwaarden om toegang te krijgen tot voedselhulp.
- Al van bij de start van de crisis vragen wij **aandacht voor de groep mensen die vóór de crisis een te laag inkomen hadden.** We vroegen ook voor hen extra inkomenssteun wegens de gestegen uitgaven. Het argument dat zij niet getroffen werden door plots inkomensverlies gaat niet op. Het werd ook als bijzonder onrechtvaardig ervaren. Voor wie wél aan de voorwaarden voldeed voor sommige tijdelijke maatregelen waren de aanvraagprocedures bijzonder zwaar en werden ze ook als erg ingrijpend in de privacy ervaren.

“Onze leden hebben vaak géén beroepsinkomsten, ofwel hebben ze onregelmatige inkomsten via uitzendarbeid. Dat neemt echter niet weg dat zij vaak toch een erg krap budget hebben en verhoogde uitgaven door corona. Ik merkte dat leden die dan geen recht hebben met een wrang gevoel bleven zitten. In hun ogen hebben zij het toch moeilijker dan mensen met een vast beroepsinkomen die nu op tijdelijke werkloosheid vallen.” (Warm Hart)

Sociaal isolement en vrije tijd

Het effect van eenzaamheid op (mentaal) welzijn

- Er is vanuit het beleid **weinig oog voor de maatschappelijke en sociale gevolgen van corona. De psychische effecten van sociaal isolement en eenzaamheid worden onderschat.** Personen die weinig tot geen netwerk hebben, dreigen meer en meer te vereenzamen, alleen te sterven of het op te geven.
- **Verenigingen maken zich zorgen over de mensen die vroeger dagelijks langskwamen**, maar nu niet meer bereikbaar zijn. Waar zijn die mensen naartoe?
- **Eenzaamheid, sociaal isolement en de invloed daarvan op het psychisch welzijn van mensen komt als grootste knelpunt naar voren.** Dit komt nog voor de financiële moeilijkheden waar mensen zich in bevinden. Mensen worden moedeloos en zelfs kwaad. Ze verliezen de moed door gebrek aan perspectief. Hun netwerk was vaak al klein en krimpt nog meer.

“Veel mensen hebben donkere gedachten. Sommigen spraken zelfs al over zelfmoord of zijn opgenomen in een psychiatrische zorgafdeling in de loop van dit jaar.”

- **Mensen hadden voordien al een beperkt sociaal netwerk, maar door de coronamaatregelen hebben ze nog minder contacten dan voordien.** In sommige gevallen is een geregeld telefoontje van de medewerkers van de vereniging het enige contact dat ze hebben. Alle kleine beetje sociaal contact helpen.
- Knuffelcontact zijn zorgt soms voor **oplopende spanningen tussen mensen.**
- Sociaal isolement heeft een **impact op veel verschillende levensdomeinen en zowel op de mentale als fysieke gezondheid.**
- Er is **veel sociaal isolement bij anderstaligen.** Ook al wonen ze met velen samen, **toch is het isolement bij grote gezinnen groot.**
- **Online psychologische zorg is niet hetzelfde.** Mensen hebben nood aan echte contacten.
- **Veel mensen in armoede behoren tot een risicogroep. Zij hebben vaak veel angst om naar buiten te komen.** Ook zijn mensen vaak afhankelijk van het openbaar vervoer, maar durven ze dit niet meer nemen uit angst om besmet te worden. Dat vergroot het isolement nog.
- Het compleet wegvallen van alle contacten en psychische hulpverlening in het begin van de crisis heeft toch wel **blijvende slachtoffers gemaakt.**
- **Zowel volwassenen als kinderen hebben het emotioneel moeilijk en missen perspectief.** De onzekerheid van wat er wanneer zal gebeuren weegt zwaar.

Moeilijke zoektocht naar vrijetijdsbesteding en contacten

- **Er zijn signalen van verhoogd drugsgebruik bij jongeren** door verveling en uitzichtloze situaties.
- **Veel mensen komen amper buiten.** Dat heeft gevolgen voor zowel de fysieke als de mentale gezondheid van mensen.

"F. (90 jaar) was voorheen elke dag op stap. Na de eerste lockdown kon hij amper nog stappen." (Recht-Op)

"Als ik het moeilijk heb, dan voel ik me down. Dan blijf ik vaker in mijn bed liggen. Als ik me goed voel, dan ga ik wandelen. Vroeger ging ik meer wandelen. Als ik hoor dat het coronacijfer stijgt, voel ik de muren op me afkomen omdat je dan beter binnen blijft. Ik weet dan niet wat ik moet doen. Met de buurvrouw zit ik ook minder samen." (Recht-Op)

- **De digitale kloof maakt het ook moeilijk voor mensen om contacten te leggen.**

"Ik wil wel op een datingsite gaan voor wat sociaal contact, maar dit lukt niet. Ik kan niet inloggen, je hebt een wachtwoord nodig. Ik heb een eigen laptop, maar ik kan geen wachtwoord en e-mail aanmaken." (Recht-Op)

- **Mensen kunnen geen beroep meer doen op de informele hulp** van vrienden en familie, als ze zich aan de maatregelen houden.

"Als ik het moeilijk heb, dan bel ik soms naar mijn vrienden om mij te helpen met koken. Soms komt ook mijn buurvrouw helpen met koken en de kinderen verzorgen als ik veel pijn heb. Ik word nooit moe, maar als ik pijn heb kan ik niets doen. Mijn man helpt ook. Ik heb dat vaak, telkens als ik iets fout eet. Soms wil ik bellen naar een ambulance. Tijdens corona moest mijn man mij altijd helpen en konden mijn vrienden of burens niet helpen. Mijn man ging direct van werk naar huis om te helpen." (Recht-Op)

- **Kinderen worden na een tijdje opstandig** omdat ze niet met vrienden kunnen spelen. De kleine kinderen altijd proberen bezig te houden, wordt als moeilijk ervaren.
- **Mensen hebben vaak niet voldoende mentale ruimte.** Er zijn wel dingen mogelijk, zoals een uitstap met de gratis railpass van de overheid. Maar daar komt veel opzoekwerk en voorbereiding bij kijken. Mensen kunnen dat er vaak gewoon niet meer bij nemen.
- **Tv-kijken is voor sommige mensen de enige ontspanning.** Maar dat is niet voldoende om tot rust te komen.

“Als ontspanning kan ik alleen maar naar drie gratis tv-zenders kijken.” (ATD Vierde Wereld)

“Op de radio en tv gaat het alleen maar over corona”

- **Onduidelijke of snel veranderende (communicatie over) coronamaatregelen** zorgden soms voor onnodige angst bij mensen, waardoor ze zich overmatig hebben geïsoleerd.

“Sommigen durfden zelfs de deur niet openen als wij voedsel aan huis brachten of durfden de kinderen niet meer naar school te laten gaan. Dat heeft natuurlijk onnodig psychische gevolgen, en gevolgen voor de onderwijsloopbaan van die kinderen.” (Warm Hart)

Essentiële rol van laagdrempelige ontmoetingen en ontmoetingsplaatsen

- **De verenigingen bieden voor veel mensen een sociaal netwerk. Het wegvallen daarvan leidt steeds meer tot crisissituaties.**

“Door de ganse lockdown is het belang van de werking van onze vereniging voor de leden heel duidelijk geworden. Mensen die enkel onze vereniging hebben als sociaal netwerk, hebben het heel lastig gehad met de lockdown. Ze hadden het gevoel dat het enige wat ze hadden hen ook werd afgenomen.” (‘t Kringske)

- Eigenlijk **willen mensen gewoon een plek waar ze kunnen binnen en buiten lopen**. Ze weten **dat er iemand is die tijd voor hen maakt**, zonder dat ze daarvoor een afspraak moeten maken. Een afspraak moeten maken is voor sommige mensen namelijk een drempel die het isolement versterkt.

“F. vertelde me dat ze last heeft van paniekaanvallen ten gevolge van corona. Ze was zo bang dat ze haar kinderen en man voortdurend vroeg hun handen te wassen, hun mondmaskers te verversen. Ze ontsmette de hele tijd zoveel mogelijk oppervlakken. Er mocht ook niet meer worden opengedaan als er iemand aanbelde. Ook de vrienden van haar kinderen waren niet meer welkom. Dit deed de spanning in huis hoog oplopen, wat voor haar nog meer stress betekende. Vandaag nog kan ze niet alleen gaan winkelen. Van zodra ze zich in een ruimte bevindt met veel mensen, begint ze te panikereren ... Op mijn vraag wat haar zou helpen ontspannen, geeft ze aan gewoon met een aantal vrouwen hier in vereniging nog eens kunnen samenkomen en kletsen. En vooral haar familie kunnen terugzien en bezoeken.” (A'kzie)

- **Verenigingen kunnen niet voldoende inspelen op de noden van mensen, omdat alles individueel of in zeer kleine groep moet plaatsvinden.** Mensen hebben ook

nood aan gesprekken en individuele aandacht. Maar dat vraagt veel tijd en inzet van de werkers.

“Leden vroegen expliciet om meer groepswerking in Warm Hart omdat wij wel nog een beperkte groepswerking hebben, liefst 3 keer per week. Maar dat kunnen wij niet waarmaken omdat we met kleine groepen moeten werken en er veel tijd in kruipt.” (Warm Hart)

- **Meer proactief contact leggen met de doelgroep maakt een essentieel verschil.** Het doet geïsoleerde mensen echt deugd, bijvoorbeeld via een informeel telefoontje of huisbezoek om te horen hoe het gaat. Op die manier blijven we in contact en voelen mensen zich ondersteund.
- **Sommige verenigingen proberen ook digitaal met hun mensen samen te komen.** Mensen zijn blij dat ze elkaar - weliswaar digitaal - nog eens kunnen zien. Maar verenigingen zijn zich ervan bewust dat ze op die manier ook veel mensen uitsluiten, bijvoorbeeld mensen die niet digitaal vaardig zijn, niet de juiste toestellen hebben en/of geen toegang hebben tot een (stabiele) internetverbinding.
- **De noodzaak van organisaties zoals verenigingen waar armen het woord nemen is pijnlijk duidelijk geworden.** Ze doen echt essentieel werk op de nulde lijn. Dat is een belangrijk signaal dat zeker vastgehouden moet worden. Een minimum aan groepscontact binnen de verenigingen moet in alle gevallen mogelijk blijven.
- **De mensen en vrijwilligers hebben nood aan een perspectief rond de werking van de vereniging.**

“Het aanhoudende verbod op groepsbijeenkomsten begint zijn tol te eisen. We organiseren maandelijks voordeurbezoeken bij alle gezinnen en hebben individuele contacten als er hulpvragen zijn. We organiseren regelmatig kleine bevragingen. De mogelijkheden van een voordeurbezoek zijn niet hetzelfde als groepsmomenten waar mensen op verhaal kunnen komen. Videobijeenkomsten werken niet bij de meeste mensen. De inkrimping van onze werking heeft als gevolg dat we minder signalen opvangen, de problemen blijven meer achter gesloten deuren en de crisis geeft ons ook minder mogelijkheden richting beleid.” (WZS Ommekeer)

- **In sommige gevallen hebben de individuele stoepbezoeken er juist voor gezorgd dat er een vertrouwensband is ontstaan** met mensen die anders minder participeren binnen de vereniging.

Communicatie en toegankelijkheid

Onduidelijke en hoogdrempelige communicatie

- Op sommige plaatsen wordt **informatie doorgegeven aan middenveldorganisaties**, die verwacht worden de informatie te herformuleren en tot bij de doelgroep te brengen. Maar de organisaties krijgen hier vaak **niet de nodige communicatiematerialen** voor. Materialen die wel beschikbaar zijn, zijn vaak onvoldoende eenvoudig, duidelijk, gevisualiseerd of niet in verschillende talen beschikbaar.
- Mensen in armoede en verenigingen hebben **het gevoel dat ze totaal niet betrokken worden bij het beleid en de communicatie**, ook op lokaal niveau.

“Met Recht-Op wil ik de overheid oproepen dat ze hun verantwoordelijkheid nemen en luisteren naar de mensen, en dat ze ook rekening houden met de gezondheid. Ze zijn niet consequent met de mondkmaskers en laten mensen op vakantie gaan. Nu keert iedereen terug en is er terug corona. Ik kan niet op reis, maar draai wel mee op voor de gevolgen.” (Recht-Op)

- **Gerichte communicatie schiet nog steeds tekort.** Mensen volgen vaak de klassieke nieuwskanalen niet, waardoor nieuws over o.a. maatregelen, vaccinatie ... hen niet of onvoldoende bereikt. Ook is er nog steeds te weinig aandacht voor anderstaligen en laaggeletterden.

“De communicatie van de overheid bereikt onze doelgroep, vooral omdat wij als organisatie de maatregelen verstaanbaar maken naar onze leden toe. Zo zetten we na elke veiligheidsraad/overlegcomité een beknopte samenvatting op onze privé-Facebookgroep.” (‘t Kringske)

“Onze bezoekers volgen weinig tot geen nieuws, zijn slecht op de hoogte van de maatregelen, het belang van vaccinatie ... Zij volgen het nieuws niet via de klassieke kanalen zoals VTM, VRT of de radio.” (‘t Antwoord)

- Het Agentschap Integratie en Inburgering heeft veel materiaal vertaald voor anderstaligen. **De info werd echter verspreid via kanalen waar deze doelgroepen geen beroep op doen**, zoals de website van het agentschap.
- Momenteel zijn **de regels vaak nog te verwarrend en voor interpretatie vatbaar**. Ook zijn sommige mensen gaandeweg gestopt met het nieuws te volgen, omdat de maatregelen zo vaak veranderden en voor veel onduidelijkheid zorgden. Daardoor zijn ze nu niet meer mee.
- **Binnen sommige culturen is het de gewoonte om informatie mondeling door te geven aan elkaar.** Dit maakt dat mensen heel gevoelig zijn voor fake news of dat informatie niet correct wordt doorgegeven. Daardoor worden maatregelen onvoldoende of juist veel te strikt nageleefd.

- **Mensen vangen allerlei verhalen op via sociale media.** Er ontstaat coronamoedheid onder gezinnen en dan proberen stoorzenders fake nieuws te verspreiden. Je hoort het gekste eerst, zoals de inplanting van een chip bij vaccinatie. De communicatie van de klassieke media zorgt ook vaak voor verwarring. Er is voor hen aangepaste communicatie nodig door de overheid.
- **De digitale kloof blijft heel groot,** ondanks inspanningen om deze te verkleinen. Informatie verandert echter vaak te snel om op papier te kunnen communiceren. Daardoor zijn veel mensen **onvoldoende geïnformeerd** of worden ze **uitgesloten** van dienstverlening, vrije tijd ... Het brengt **veel stress** met zich mee en de impact op mensen is zwaar.
- **Afhankelijk van het soort werking gelden andere maatregelen.** Dat zorgt voor verwarring en onduidelijkheid bij mensen.

“Wij vergaderen in het lokaal van de inloop, maar voor de inloopwerking gelden andere regels dan voor onze werking. Leden die dan naar zowel de inloop als naar onze werking komen, begrijpen niet altijd goed waarom de regels niet dezelfde zijn.” (‘t Kringske)

Extra drempels voor toegang tot dienstverlening en opname van rechten

- **Mensen hebben nood aan gebundelde informatie in verband met coronarechten en -tegenmoetkingen** om tot maximale uitputting van rechten te komen.
- **Diensten zijn ondertussen weer meer bereikbaar dan voordien, maar dienstverlening blijft op afspraak.** Het is echter niet voor iedereen mogelijk afspraken telefonisch of online te maken door gebrek aan middelen of digitale vaardigheden.

“Het is heel omslachtig om een afspraak te verkrijgen in je eigen bankkantoor. Dit kan enkel door te bellen naar de algemene klantendienst van de bank. Zij noteren je vraag en laten dan de lokale bank terugbellen voor een afspraak. Voor een man van 90j, die enkel een vaste lijn heeft, is dit zeer moeilijk. Zo waren er veel telefoons nodig om een afspraak vast te krijgen. Blijkbaar is er ook beslist om het vertrouwde kantoor van meneer niet meer te laten openen. Meneer kreeg een afspraak en stond op het moment van afspraak voor een gesloten deur. Meneer kreeg een afspraak in een ander kantoor zonder zijn medeweten. Dat werd immers niet gezegd aan de telefoon.” (Recht-Op)

- **Vaak moeten mensen meerdere keren bellen of contact opnemen** voor hun oproep gehoor krijgt door overbezetting van de lijnen. Hierdoor dreigen mensen af te haken in de zoektocht naar hulp of het opnemen van hun rechten.

“De leden vinden het moeilijk dat alles momenteel online moet gebeuren, van afspraken maken tot documenten doorgeven aan je maatschappelijk werker.

Als ze bijvoorbeeld door gebrek aan internetverbinding of het bereiken van de internetlijmie enkel kunnen bellen, stoten ze vaak op ellenlange wachtrijen en worden ze meermaals doorverbonden. Dit zorgt ervoor dat ze op de duur opgeven en de telefoon neerleggen zonder geholpen te zijn.” (‘t Kringske)

“Ilya vertelt hoe dat voelt. Ze werkte al lang in de horeca. Door corona viel ze plots zonder werk en moest ze een werkloosheidsuitkering aanvragen. Ze had dit nog nooit eerder gedaan. Ze hing drie uur aan de telefoon met de hulpkas en hoorde vooral de vervelende wachtmuziek. Toen ze eindelijk iemand aan de lijn kreeg, vernam ze kort dat ze later teruggebeld zou worden. De bevoegde collega werkte van thuis uit en was niet bereikbaar.”

“Ik ben papa van 3 kinderen. In het begin van de coronacrisis heb ik mijn ontslag gekregen op mijn werk. Voor mijn uitkering moest ik papieren in orde brengen bij de vakbond, maar alles was gesloten. Iedereen deed zijn deuren dicht. Als je voor alles een afspraak moet maken, wat doe je dan als het dringend is? Ik krijg het gevoel dat ik nergens meer welkom ben. Ik heb verschillende keren gebeld naar de vakbond, maar vaak geraakte ik gewoon niet binnen of werd er niet teruggebeld. Ik heb foert gezegd, de papieren waren dus niet in orde en we hadden dus ook geen inkomen. We hebben het moeilijk gehad en konden facturen niet betalen. Ik liep toen veel buiten op straat rond omdat er thuis te veel stress was. Ik kon mijn vrouw en kinderen niet recht in de ogen kijken. Ze hadden honger en ik kon niet helpen.”

- **Dienst- en hulpverlening op afspraak en/of digitaal wordt ook als afstandelijk ervaren.** Meer aanklampend of outreachend werken zou daarbij helpen.

“Ik ben ook even langs het CAW geweest in Deurne. Iemand van Dinamo had mij dat aangeraden en een afspraak gemaakt. Ik heb nog geen nieuwe afspraak gemaakt voor een therapeutisch gesprek ondanks dat ik dat wel had kunnen gebruiken. Ik miste wel dat ze niet zelf terugbelden. Ze had gezegd dat ik altijd kan terugbellen of haar kon bereiken.” (Recht-Op)

“Mijn dochter en ik worden begeleid door het CAW voor psychologische hulp. Ik heb een afspraak volgende week. De begeleider belt regelmatig om te horen hoe het gaat. Ik heb er een goed contact mee. Hij heeft een afspraak gemaakt bij VAGGA.” (Recht-Op)

“Niemand vraagt eens hoe het gaat” (Filet Divers)

“Ik heb de consulent van VDAB gezegd dat ik een drankprobleem heb. Ze heeft geantwoord dat ik me eerst moest laten helpen. Ze heeft achteraf eens gebeld. In augustus zullen we nog eens afspreken. Ze wou mijn motivatie testen, denk ik. Ik ben daar niet naartoe geweest. Ik had nog niets ondernomen, dus ik durfde niet te gaan. Ik moest mezelf verzorgen en bovendien moest ik terug naar mijn oude baas gaan. Dat zag ik niet zitten en durfde ik niet te zeggen. Ik heb me laten opnemen om te ontwennen in de

laatste twee weken van oktober. In het ziekenhuis hebben ze niet gevraagd naar hoe het met mij gaat. Ze hebben me hoofdzakelijk geobserveerd i.v.m. mijn drankprobleem. Ik heb gevraagd naar therapie, maar ze hebben me veranderd van groep ...” (Recht-Op)

- **Diensten moeten mensen meer ondersteunen bij het verzamelen van alle nodige documenten om hun rechten/tegemoetkomingen op te nemen.** Zeker als alles moeilijker bereikbaar is, zou er meer ondersteuning moeten zijn om alle papieren in orde te krijgen. Als de diensten die verantwoordelijkheid enkel bij de mensen leggen en hen niet mee ondersteunen, lopen de meest kwetsbare mensen hun rechten mis.

“Een 63-jarige bezoeker die al lange tijd werkloos is, werd verplicht om tweemaal per week online een cursus solliciteren te volgen. In zijn ogen was dit tijdsverlies omwille van zijn leeftijd en gaf het zeer weinig tot geen perspectief op werk. Ondertussen deed hij ook bij de RVA een aanvraag om vrijwilligerswerk te doen bij Ons Centrum, met behoud van zijn uitkering. Hij moest dit tot tweemaal toe doen alvorens toestemming te krijgen. Zijn papieren waren verloren gegaan. Dit heeft 8 maanden in beslag genomen. Hij kreeg intussen steeds gezeur te horen van de VDAB-consulente waarom het zolang duurde, terwijl hij die nog steeds niet ontmoet heeft.” (Ons Centrum)

“De verblijfsvergunning van een dame was in orde was, maar de administratieve afhandeling liep stevige vertraging op en de papieren lieten op zich wachten. Daardoor duurde het ook langer voor ze een aantal rechten kon opnemen. Zo was ze bijvoorbeeld twee dagen te laat om de Hello Belgium railpass te kunnen aanvragen.” (Pigment)

“Ik had een afspraak bij het OCMW over de vrijetijdstoelage toen ik naar Marokko was. Ik heb verwittigd dat ik in Marokko was omdat mijn papa overleden was en dat ik zou terug zijn tegen 26/12. Ik heb tot nu toe nog geen nieuwe afspraak. Nu moet ik er weer achter zitten.” (Recht-Op)

- **Ook bij de toegankelijkheid van dienst- en hulpverlening speelt de digitale kloof.** Mensen hebben toegang tot digitale media en digitale vaardigheden nodig om afspraken te kunnen maken en de nodige documenten op te vragen en/of in te dienen.

“Ik vind het een probleem dat ik tijdens de coronacrisis online afspraken moet maken omdat ik niet zo computervaardig ben. Ik loop tegen een muur aan, bijvoorbeeld in het gemeentehuis, bij het OCMW. Bij de CM moet je telefonisch contact nemen en moet je heel lang wachten tot je iemand aan de lijn hebt. Ik moet tegen mijn telefoon spreken om nummers voor mij op te zoeken, want zelf kan ik dat niet.” (Recht-Op)

- **De verenigingen ervaren een enorme stijging van psychische problematieken,** waarbij mensen die de weg vinden naar hulpverlening geconfronteerd worden met met **ongelofelijk lange wachtlijsten.**

“In Turnhout is hier op een goede manier op ingespeeld door gratis psychologen ter beschikking te stellen. Dit zou een blijvend, aanvullend aanbod moeten zijn zolang de problematiek van de wachtlijsten en betaalbaarheid niet is opgelost.” (t Antwoord)

- **Digitale of telefonische dienstverlening sluit de meest geïsoleerden uit.** Maar ook voor de mensen die wel digitaal vaardig zijn én over de nodige materialen beschikken, **vervangt het de face-to-face dienst- en hulpverlening niet.** Zelf contact (blijven) zoeken is te hoogdrempelig. **Diensten zouden zelf proactiever mensen moeten benaderen die ze begeleiden.**

“Ik heb met psychologen te maken gehad. Daar heb ik mijn verhaal gedaan. Ze vroegen me of ik wou stoppen of doorgaan. Voor mij was het te vroeg om te stoppen. In het begin verliep het contact via videochat. Dat kon niet lang door storing. Een tijdje verliep het contact telefonisch en nu terug face-to-face. Dat geeft een heel ander gevoel. Als je een verhaal vertelt, kan dat anders overkomen.” (Recht-Op)

“Ik heb niets gehoord van mijn begeleiding bij de VDAB. Normaal hoor ik die om de 14 dagen. Ik heb geen band met mijn contactpersoon bij de VDAB. Het geeft een raar gevoel en daarom bel ik niet zelf.” (Recht-Op)

“Ik geraakte niet binnen bij de ziekenkas, ook niet via de telefoon. Dan zou je naar de website moeten gaan, maar ik ben nog van de oude generatie. Ik moest op een bepaald moment ophangen omdat ik mijn telefoonrekening in de gaten moet houden. Nu had ik een rekening van 230 euro. We hebben nu ook veel Internet gebruikt omdat we niet naar buiten konden. Vroeger liep het anders, toen werd je nog bediend. Nu zit iedereen voor zijn computerscherm. Ik heb mijn kleefbriefjes in orde gebracht door naar het hoofdkantoor te bellen. Aan mijn burens kan ik niets vragen. Ik heb thuis een Apple staan, maar ik kan er geen bal van.” (Recht-Op)

“Ik ben aangesloten bij de CM. Ik ging er langs maar het kantoor was gesloten. Op de deur hangt het telefoonnummer, maar voor mensen met een afspraak. Ik moest een afspraak maken via de website of via mail. Ik wil het bedrag van de uitkering op mijn eigen rekening gestort krijgen.” (Recht-Op)

- **Mensen moeten ook heel veel verantwoording afleggen voor ze aanspraak kunnen maken op bepaalde rechten en/of diensten.** Het risico hierbij is dat mensen hun rechten niet opnemen.

“Een controleur van de stad stond bij de voedselbank om alles extra te controleren. We moesten onze papieren laten zien. Degenen die te veel verdienen, mogen geen gebruik maken van de voedselbank. Ik was wat

argwanend en vroeg hem een bewijs dat hij controleur van de stad was. Dat heeft hij dan ook getoond. Hij moest mijn inkomsten en gezinssamenstelling weten, en of ik schulden heb. Ik was een beetje bang en daarom alleen zou ik niet meer willen gaan. Ik ga er niet alleen om eten te halen maar ook voor sociaal contact om de eenzaamheid te doorbreken.” (Recht-Op)

- **Voor werkzoekenden of mensen die zonder job vallen is het nog moeilijker dan anders om een nieuwe job te vinden.** Uitkeringen, indien men hier al recht op heeft, zijn niet voldoende.

“Mijn man heeft werk in het kader van artikel 60. Het OCMW helpt niet met werk te zoeken. We zouden over een maand een uitkering van minder dan duizend euro krijgen. Ik ga nog meer stress krijgen als mijn man naar de stempelkas moet. VDAB helpt ook niet. Ik heb nood aan werk, maar nu door de coronacrisis heb ik niet gewerkt. De VDAB zegt dat ze in contact zullen blijven, maar ik hoor niets. Ik heb nu via Recht-Op gehoord van Bruggen naar werk’ (ESF – via samenlevingsopbouw). Zij gaan me helpen in mijn zoektocht.” (Recht-Op)

- **Bij dienst- en hulpverlening op afspraak zijn soms lange wachtlijsten**, waardoor mensen met vragen of problemen blijven zitten, of in het ergste geval niet de hulp krijgen die ze nodig hebben.

“Ook bij Dinamo moet je een afspraak maken voor ‘Koffie en Formulieren’. Soms moeten we twee à drie weken wachten op een afspraak.” (Recht-Op)

“Vroeger kon je zonder afspraak terecht bij het CAW, maar nu moet je ook daarvoor een afspraak maken. Ik moest twee weken wachten voor ik op een vervolgspraak terechtkon.” (Recht-Op)

“Ik heb 6 maanden op de wachtlijst gestaan en een afspraak gekregen in juni, maar die was geannuleerd door corona. In oktober was de eerste afspraak, na bijna 1 jaar wachten. Nu hebben mijn dochter en ik elk een afspraak gekregen. Voor mij was het goed, maar niet voor mijn dochter.” (Recht-Op)

“Albert was al een hele tijd ziek. Begin maart kreeg hij een uitnodiging voor een afspraak met de adviserend geneesheer van zijn mutualiteit. Er zou een re-integratietraject opgestart worden. Albert was blij. Eindelijk kon hij weer vooruitkijken en hopelijk terug aan het werk. Helaas: de afspraak werd geannuleerd. Pas zes lange maanden later werd hij terug uitgenodigd.”

- **Positief is dat er terug meer en meer face-to-face gesprekken plaatsvinden, eens er een afspraak vastligt.** Voor complexe problemen geeft dit meer vertrouwen.

“De afspraken voor het GTB Activeringstraject gaan live door. Ik heb daar een goed gevoel bij. Ik ben nu bij iemand terechtgekomen die haar best doet om

mijn situatie te begrijpen. Mijn verhaal grijpt haar aan. Ze heeft me ook doorverwezen naar de psychologe.” (Recht-Op)

- **Veel mensen zijn bang om het openbaar vervoer te nemen.** Het is te druk in de bus en dat geeft een onveilig gevoel. Indien mensen afhankelijk zijn van het openbaar vervoer, **raken ze steeds meer geïsoleerd.**
- Omdat de verenigingen wel nog beter en fysiek bereikbaar zijn, komen er **veel meer individuele hulpvragen bij de verenigingen terecht** die eigenlijk bij andere instanties zoals het OCMW terecht moeten komen. Veel verenigingen doen momenteel dienst als tussenstap tussen mensen in armoede en dienst- en hulpverlening, bijvoorbeeld omdat mensen geen belwaarde meer hebben om te bellen voor een afspraak, omdat het te hoogdrempelig is ... Mensen hebben nood aan laagdrempelig contact, bijvoorbeeld in de vorm van een soort inloophouding zonder afspraak.
- **Er zijn ook signalen dat instanties minder transparant werken dan voordien** en onderling met elkaar samenwerken zonder daarvoor toestemming te vragen aan hun cliënten zelf.
- Soms hebben bepaalde diensten **geen toegang meer tot alle informatie en/of het dossier** van hun cliënten, of zijn ze telefonisch niet bereikbaar door het thuiswerken. Dat vertraagt de dienstverlening enorm.

Zorg en gezondheid

Uitstel van zorg en wachtlijsten

- **Heel wat mensen in armoede stellen doktersbezoeken, behandelingen en onderzoeken (bijvoorbeeld een MRI-scan) uit** door angst voor het virus, uit onwetendheid of een dienst wel open is ... Mensen passen soms op eigen houtje hun medicatie aan.
- Mensen ondervinden de **negatieve gevolgen van de sluiting van contactberoepen**, zoals pedicure.
- Bij sommigen werden geplande afspraken/ingrepen uitgesteld, dit zorgde voor pijn of problemen. Ondertussen moeten ze medicatie blijven nemen en soms inspuitingen krijgen. Daardoor verergerde de pijn en ontstaat de nood aan zwaardere operaties. Het uitstellen van operatie heeft **een grote impact op de mentale gezondheid van mensen**. Dit brengt erg veel extra stress met zich mee.

“Bij ons werd een afspraak voor een diagnostisering van autisme uitgesteld waardoor er geen passende hulp voorzien kon worden. Het wordt me soms echt teveel!”

- Mensen klagen tot op vandaag over **lange wachtlijsten**. Vaak krijgt Corona voorrang op andere zorg. Een tweede opinie vragen voor een medisch probleem is moeilijk.

Duurdere en complexere zorg

- Mensen hebben maar één mondmasker dat ze niet tijdig kunnen wassen omdat er op veel plaatsen mondmaskerplicht is. **Wegwerpmaskers kosten geld**. Er moeten gratis mondmaskers ter beschikking gesteld worden via de juiste kanalen.
- Er wordt ook **veel op afspraak gewerkt, wachtlijsten stijgen, drempels worden groter**. Online dienstverlening werkt niet voor iedereen. Mensen in dakloze situaties bijvoorbeeld vallen opnieuw door de mazen van het net.
- Mensen die al in begeleiding waren, krijgen nu **een heel versnipperd aanbod**: aanbod voor online gesprekken, waar mensen al dan niet op in kunnen gaan, eens op gesprek met de nodige maatregelen, telefonische consultatie, een psychiater die bijspringt voor telefonische gesprekken ...

“Het is beter dan niets, maar het is ‘overleven’. We komen niet echt toe aan de zo nodige ‘diepe’ gesprekken.

“Online was niet te doen, als alleenstaande mama kon ik niet spreken terwijl mijn kind op de achtergrond meeluisterde. Ik mag nu naar hen gaan en het is nodig.”

Stijging van gezondheidsproblemen

- **Er is een toename én herval merkbaar binnen de verslavingsproblematiek en mensen met psychische problematiek.** Sluimerende verslavingen die 'onder controle' waren steken terug de kop op bij verschillende mensen, zoals alcoholisme en koopverslaving. Begeleidingen vielen weg en de AA-bijeenkomsten gebeurden online wat een hoge drempel is.
- **Velen leven 'op boterhammen', dat is niet gezond.** Er is nood aan gratis warme maaltijden aan huis voor kwetsbare mensen.
- **Veel mensen durven nog niet naar een ziekenhuis bij gezondheidsproblemen.** Bij enkelen zijn de medische behandelingen uitgesteld en kregen die kalmeringsmiddelen in de plaats. Daardoor konden ze de zorg voor het gezin niet meer opnemen. Ook geen bezoek mogen ontvangen in ziekenhuizen heeft **een enorme mentale impact**.

Mentaal welzijn en geestelijke gezondheidszorg

- **Het voortdurend samenleven als gezin,** langdurig isolement, de opbouw van stress, de afwezigheid van een uitlaatklep **geeft extra spanningen binnenshuis.**

“Bijna iedereen had erg veel stress en velen voelden zich door een gebrek aan perspectief depressief. Ze zien dat ook hun kinderen eronder lijden en dat maakt dat ze zich nog slechter voelen. Veel kinderen lijken ook verslaafd aan het scherm (tv of telefoon). Het wordt moeilijker hen dat te verbieden omdat het voor de kinderen al moeilijk genoeg is en er al zo weinig toegelaten is.”

- Mensen hebben onjuiste informatie, gebrek aan uitzicht en perspectief. **Depressieve gevoelens nemen toe.** Mensen hebben minder (mentale) ademruimte en er zijn **meer explosieve situaties.**
- **Het aanbod van eerstelijnspsychologen is ontoereikend.** Er is nood aan een 'meer betaalbare' en structurele oplossing. Bovendien hebben mensen in armoede **nood aan een laagdrempelige, outreachende en integrale aanpak.** Mensen die voor de coronacrisis zware psychische problemen hadden, zitten er nu volledig door.

“Er gaat nu veel aandacht naar problemen door Covid, maar mijn problemen zijn er al heel lang en het vraagt ook een hele tijd om daar iets mee te kunnen doen. Bovendien moet ik iemand vinden die ik voluit kan vertrouwen en dat is zeker nu niet gemakkelijk te vinden.”

“Door heel deze situatie zie ik het nu soms helemaal niet meer zitten. Ik kan ook nergens naartoe.”

- **Problemen op het vlak van mentaal welzijn zijn binnen sommige culturen taboe** en een onderschat probleem.

- Mensen in armoede stoten op **ellenlange wachtlijsten**. Vaak zoeken ze pas hulp op als het echt niet meer gaat.

“Een deelnemer van onze vereniging wou zich laten opnemen voor zijn psychische problemen. Tijdens die opname is hij vertrokken, kreeg vervolgens spijt en wilde zich opnieuw laten opnemen. Deze persoon zat in een prangende noodsituatie met dakloosheid. De opname werd hem toch voor een maand geweigerd omdat hij de eerste keer vertrokken is. Hij had een paniecreactie die typerend is voor het cliënteel van de psychische hulpverlening. De vereniging kon met deze persoon geen verder traject lopen omdat hij niet gemotiveerd was hier rond te werken. De situatie is nadien besproken met een dokter, die aangaf dat deze reactie van de PAAZ erg gelinkt is aan de stresserende toestand rond de coronacrisis.”

Vaccinatie

- **Verenigingen vangen regelmatig signalen op van mensen die twijfelen om zich te laten vaccineren.** Er is angst voor eventuele bijwerkingen. Er circuleert heel veel **fake news en valse getuigenissen**. Mensen zijn bang en willen dat de overheid ook duidelijk alle risico's communiceert. Welke mensen hebben bijverschijnselen? Wat met risicopatiënten? Hoeveel mensen zijn al aan het vaccin gestorven? Dat zijn zaken die mensen willen weten om een beslissing te kunnen nemen.

- Velen hebben **het gevoel dat ze niet kunnen beslissen of ze zich laten vaccineren of niet**. Ze weten niet welke gevolgen eraan verbonden zijn.

“Waar zullen wij nog binnen mogen als we ons niet laten vaccineren? Waar mag je dan wel en waar niet naartoe?”

- **Het vaccinatiecentrum is op sommige plaatsen moeilijk bereikbaar.** Mensen zijn vaak op zichzelf aangewezen om er te geraken.

“Inwoners moeten zich verplaatsen voor de vaccinatie naar een andere gemeente. Mensen zijn met de bus 1 uur per rit onderweg en moeten overstappen. Vanuit de gemeenten die betrokken zijn bij het vaccinatiecentrum was er een initiatief om te werken met de mindermobielen centrale. Onze vereniging ijvert ervoor dat mensen in armoede zonder vervoer niet vergeten worden en probeert een duurzame oplossing uit te werken met alle armoedeverenigingen uit de regio (Erpe-Mere).”

- **Er is veel twijfel rond vaccinatie bij mensen zonder papieren.**

“Het is moeilijk voor een vereniging om in te zetten op informatie over de vaccinatie gericht op mensen zonder papieren, zolang niet duidelijk is of deze mensen effectief een vaccin zullen krijgen.”

Onderwijs

Moeilijke thuissituaties met negatief effect op leren

- Er zijn **situaties met veel stress, weinig structuur in het huishouden, spanningen tussen gezinsleden, het wegvallen van externe controle door leerkrachten**. Ouders hebben moeite met de ondersteuning van hun kinderen en het aanbieden van structuur. **Ouders hadden vaak een gevoel van onmacht**. We verwachten leerachterstand, die nog groter zal zijn bij de meest kwetsbaren met het kleinste netwerk.
- **Mensen die hun kinderen vroeger al vaak thuis hielden, gebruiken corona nu soms als reden om hen vaker thuis te houden**. Dat maakt de achterstand nog groter. Er is veel angst om besmet te geraken.

Een moeder woont met twee kinderen en hun bejaarde en bijna blinde grootmoeder op een klein appartement met 1 kamer. Beide kinderen studeren van thuis uit: "Mijn kinderen zijn ambitieus en dat vind ik goed, ze werken enorm hard en lang. Hiervoor proberen zowel mijn moeder als al ik al maanden dag en nacht 'in onzichtbare stilte' te leven. We hebben geen plek om onszelf te zijn in ons huis. We hebben door de coronacrisis geen plekken waar we naartoe kunnen gaan. Ons knuffelcontact is intussen gestorven aan het coronavirus. Dat werkt dus niet aanmoedigend om contacten te hebben."

Digitale ongelijkheid

- **Computers in slechte staat, te weinig computers voor de gezinsgrootte, weinig kennis en/of digitale vaardigheden ...** Ondanks inspanningen om kwetsbare gezinnen van toestellen te voorzien, is er niet aan hun vaardigheden gewerkt. Daardoor zijn sommige leerlingen en ouders nog altijd niet digitaal mee.

"Ik ben een moeder met 7 kinderen (2 lagere school, 3 secundair en 2 hoger onderwijs) en heb thuis een extra laptop aangekocht voor de kinderen. Momenteel hebben we 2 vaste computers en 1 laptop. Tijdens de eerste lockdown kregen we van de lagere school laptops mee, maar die moesten we na de lockdown teruggeven. Mijn kinderen uit de lagere school krijgen wel nog online opdrachten mee. Maar ze kunnen die niet maken omdat de computers vaak bezet zijn door de andere kinderen die wel nog afstandsonderwijs hebben."

- **Ouders kunnen niet of moeilijk ondersteunen** en zijn gefrustreerd door de hele situatie. Ze hebben vaak ook problemen met software of met het printen. Bovendien zijn er **grote verschillen wat betreft digitale vaardigheden**.

"Een moeder van 6 kinderen vertelde dat ze een computer kreeg via de vereniging (FiletDivers) en een andere computer heeft gekocht op afbetaling. Er waren tussen de kinderen onderling te veel spanningen en ruzie over wie

de computer kon gebruiken. Iedereen had de computer voor school nodig. Het was niet meer houdbaar.”

- **Smartschool wordt veel meer gebruikt terwijl ouders en kinderen hier niet altijd in mee zijn.**
- Internet wordt ervaren als een grote bijkomende kost. Mensen voelen zich verplicht een internetaansluiting aan te schaffen omdat ze willen dat de kinderen mee zijn op school. **Gratis internet is niet zo eenvoudig om te gebruiken als je totaal geen basiskennis van computers hebt.** Bovendien is het **signaal op sommige plaatsen te zwak en voldoet het niet om zware bestanden te downloaden of voor streaming.**
- **Schoolinschrijvingen gebeuren nu volledig digitaal terwijl ouders dit vaak niet op eigen kracht kunnen.** De verenigingen proberen hen daarbij te helpen.
- Er is **een stijging van phishing via diverse kanalen** merkbaar (e-mail, sociale media, links op websites ...). Vele mensen zijn hier niet tegen gewapend.

Afhakers

- Er is **veel angst voor leerachterstand in het secundair onderwijs: jongeren zijn moeilijk te motiveren om online les te volgen, er is veel spijbelgedrag** tijdens de weken waarin ze wel naar school moeten.

“Bij Romagezinnen valt het op dat veel jongeren afgehaakt zijn voor school, terwijl hun ouders dat minder erg vinden. Ze vinden besmet worden met het coronavirus nog erger dan geen diploma te behalen.”

- **Ouders en schoolgaande kinderen raken gedemotiveerd.** Veel kinderen van het lager, maar vooral van het secundair en hoger onderwijs zijn ‘geblokkeerd’ volgens hun ouders. De kinderen zijn gedemotiveerd door gebrek aan contact met medestudenten en/of leerkrachten en lijden onder een gebrek aan structuur. Hun toekomstbeeld is erg vertroebeld.

“Ouders moeten hun kinderen meer aanporren en opvolgen. Dat vraagt veel energie, zeker omdat ze met extra andere zorgen en problemen dienen af te rekenen, onder meer door de coronacrisis. In gesprekken maken zowel kinderen als ouders heel vaak en overduidelijk de link met mentale gezondheid.”

- **Afstandsonderwijs kent zijn limieten.** Leerkrachten die op huisbezoek gaan, voelen de motivatie voor de school verder afnemen. Jongeren en ouders haken af. Mensen worden overmand door een zekere berusting.
- Het gevoel van achterstand, onvoldoende contact met de school, leidt bij sommige ouders tot **het gevoel ‘mijn kind wordt opgegeven’.**

Begrip en aanpak door scholen

- **Als ouders dingen of problemen melden, ervaren ze vaak wel begrip van de school** (vooral in lagere scholen). Anderzijds ervaren ze ook dat scholen er niet altijd probleemoplossend mee aan de slag kunnen gaan.

“Soms geef ik mijn lagereschoolkinderen een nota mee voor de juf om te laten weten dat ze niet op Bingel konden oefenen. Doordat ze de computer moeten delen, blijft er soms te weinig tijd over en dan wordt het te laat. Hier hebben ze in de lagere school wel begrip voor.”

- Er is meer **waardering voor leerkrachten bij ouders**. Ze krijgen ook meer positieve signalen te horen over het gedrag van de kinderen in het basisonderwijs.
- Sommige ouders vinden dat hun kinderen **te weinig begeleiding krijgen vanuit de (secundaire) school tijdens het afstandsonderwijs**. Het blijft vaak bij instructies, maar zonder les of extra uitleg van de leerkracht.

“Sommige van mijn kinderen hebben nu 1 dag thuisonderwijs en 1 dag op school. Omdat de leerkracht er moet zijn voor de kinderen die wel op school zijn, is ze echter niet beschikbaar voor de kinderen die thuis zijn die dag. Mijn kinderen hebben die begeleiding echter nodig!”

- **Het contact tussen leerkrachten en ouders is verminderd** omdat de leerkrachten minder makkelijk aan te spreken zijn aan de schoolpoort door de coronamaatregelen.
- Er zijn **grote verschillen in aanpak tussen de scholen**. Sommige scholen zorgden voor **opvang**. Sommige secundaire scholen vragen verplichte aanwezigheid van sommige leerlingen na het inschatten van de thuissituatie. Sommige scholen zetten in op **huisbezoeken**. Andere scholen doen grote inspanningen om de meeste leerlingen online mee te krijgen. Scholen zijn zich over het algemeen meer bewust van de digitale kloof.

“De leerkracht van mijn jongste vroeg me of het klopte dat niet graag op de computer werkt. Mijn zoon had dat gezegd in de school. Eigenlijk durfde hij gewoon niet zeggen dat hij de computer moet delen en zo soms geen tijd heeft om eraan te werken.”

“Mijn zoon volgde handel en had het vorig jaar heel erg moeilijk met 1 vak, nl Frans. Dit was al zo voor de coronacrisis. Omdat hij dan plots alles van thuis uit moest doen, zag ik hem blokkeren. Hij wist gewoon niet hoe hij dat moest aanpakken. Hij miste de persoonlijke aanpak uit de les. De leerkracht gaf opdrachten aan de kinderen, maar geen les. Positief was dat ze via de school dan na een tijd geholpen hebben met thuisonderwijs. Iemand kwam mijn zoon ondersteunen. Ik vond dat dit echt hielp, de bijlesleerkracht bevestigde dat. Maar ze hebben geen rekening gehouden met deze vooruitgang. Uiteindelijk kreeg hij een B-attest. Mijn zoon koos dan voor de opleiding elektriciteit, maar

die keuze bleek niets voor hem. Hij wijzigde na enkele maanden en zit nu in een andere richting. Ook in die richting heeft hij problemen met enkele vakken die hij voorheen niet had. Ze houden daar weinig rekening mee. Ik betaal trouwens momenteel nog steeds het inschrijvingsgeld voor die opleiding elektriciteit af, 200 euro per maand (1.200 euro in totaal). Als hij op de andere school voor Frans meer kansen had gekregen, was hij beter af geweest. Hij was vroeger echt gemotiveerd genoeg voor school. Nu is hij alleen maar moe. Waarom hebben ze hem geen tijd gegeven en rekening gehouden met de moeilijke situatie?"

Wonen

Moeilijke zoektocht naar een geschikte en betaalbare woning

- **Het bezoeken van een huurwoning is moeilijker door de coronamaatregelen.** De huizenmarkt is zeer schaars. Bovendien is er nog steeds veel discriminatie. Door de beperkingen kunnen mensen niet of minder snel gaan kijken naar de huizen die wel beschikbaar zijn. Mensen in armoede verblijven hierdoor langer in ongeschikte huizen.

“Ik moest verhuizen omdat mijn huurappartement werd verkocht. Ik heb veel stress gehad, want ik vond geen andere woning. Er vonden heel weinig bezoeksafspraken plaats. Na een paar maanden was ik echt in paniek. Waar moest ik met mijn kinderen heen? Het is sowieso heel moeilijk als je een migratieachtergrond hebt, en zeker als alleenstaande moeder met 4 kinderen en een tijdelijk contract. Ik weet dat ik andere mensen moet inschakelen bijvoorbeeld van een vereniging. Als zij voor mij bellen naar een verhuurder, maak ik meer kans. Ik kreeg een beetje uitstel van de huisbaas, omdat het appartement nog niet verkocht was. Uiteindelijk kwam een bovenbuurvrouw uit mijn appartementsblok zeggen dat zij verhuisde en kon ik haar appartement overnemen. Zo moest ik alles maar één verdieping verplaatsen. Ik had uiteindelijk dus nog veel geluk.”

- **Verhuizen werd problematisch voor mensen die afhangen van betaalbare verhuisdiensten.** We kennen mensen die een verhuis gepland hadden met de hulp van anderen. Door de coronacrisis mochten ze hun helpers niet laten komen en moesten ze een verhuisfirma betalen.
- **Dienst- en hulpverlening** zoals bijvoorbeeld het huurderssyndicaat, sociale woonmaatschappijen ... **zijn moeilijk bereikbaar en weinig toegankelijk voor mensen in armoede.** Er was uitstel van bezichtigingen binnen het Sociaal Verhuurkantoor, waardoor de doorstroom naar een betaalbare woonst vertraagt.

“Ze sturen de papieren om in te vullen. Maar dat invullen is zo goed als onhaalbaar voor mensen in armoede. Als ze alles al kunnen lezen en begrijpen is het ook nog eens zeer moeilijk haalbaar. Vaak wordt gevraagd allerlei bewijzen in te scannen, te kopiëren, op te vragen bij andere organisaties. Vaak kan dat dan ook enkel per mail. Onze bezoekers hebben vaak geen computer, scanner, belwaarde ... om dit geregeld te krijgen. Het OCMW is ondertussen wel weer bereikbaar om hiermee te helpen. Maar in de praktijk kloppen mensen aan bij de vereniging omwille van de laagdrempeligheid. Hier kunnen ze nog met hun vragen terecht zonder een afspraak te moeten maken. Dit is wel een zware belasting voor de vereniging. We proberen ook door te verwijzen als dat mogelijk is.”

- Mensen hebben nood aan een tuin of balkon, maar de minder dure huurwoningen zijn hiermee niet uitgerust. **De woningen zijn vaak ook ongeschikt om er langere tijd te wonen met het hele gezin.** De ruimtes zijn te klein, de spanningen lopen op.
- **Het is moeilijk voor mensen die wonen in huizen in slechte staat.** Ze kunnen niet naar buiten. Hun kinderen zijn ziek door de slechte woonomgeving waar ze nu in moeten blijven zitten. Mensen geven aan dat het voortdurend thuis zitten met het hele gezin de woonsituatie verslecht. Er is te weinig ruimte en het is moeilijk de woning in orde te houden.

“Ik kreeg vorige maand een woning aangeboden van de sociale woningmaatschappij. Ik heb deze niet aanvaard want het was een woning in slechte staat waarin ik zelf nog een vloer moest leggen. Ze zeiden me dat ik na 2 jaar opnieuw zou moeten verhuizen omwille van renovatie van het hele gebouw. Na de renovatie zou ik dan kunnen terugkeren. Ikzelf ben invalide, mijn inwonende moeder is bijna blind. Ik heb geen geld en geen wagen. Ik kan dat niet alleen. Telkens weer verhuizen zie ik niet zitten. Vorige week belden ze me terug. Ze boden me een andere woning aan. Het bleek een woning in dezelfde blok te zijn. Ik begrijp niet goed hoe dat kan. Ik heb nu twee keer geweigerd. Ik vraag me af of ze dat doen om me te pesten.”

Uithuiszettingen en dakloosheid

- **Uithuiszettingen vinden nog steeds plaats.** Gezinnen worden bedreigd met uithuiszetting, terwijl de diensten overbevraagd zijn en er geen plek is op de huisvestingsmarkt. In een aantal gevallen gaf de eigenaar uitstel, maar er vonden jammer genoeg ook effectief uithuiszettingen plaats (na opheffing van het eerste moratorium). In Brussel geldt nu nog een moratorium op uithuiszetting. Volgens onze verenigingen zal pas duidelijk worden hoeveel mensen met uithuiszetting bedreigd zijn en/of overmatige schulden hebben en nood aan schuldhulpverlening wanneer het moratorium wordt opgeheven.

“R. werkte voorheen in de horeca, maar werd zoals vele anderen technisch werkloos door de coronacrisis. Zijn huisbaas dreigt nu met uithuiszetting, als hij niet uit vrije wil vertrekt. Omdat hij momenteel technisch werkloos is, vindt hij echter geen andere woonst. Hij is bang om (opnieuw) op straat te belanden.”

- **Meer mensen dreigen in een situatie van dakloosheid terecht te komen door psychische problemen, onaangepast gedrag en onbetaalde facturen.** Mensen hebben geen andere opties als ze in deze periode zonder huisvesting vallen. Het personeel in de nachtopvang doet wat het kan, maar dat blijft beperkt. Initiatieven als housing first komen (te) langzaam op gang.

- **Er is een trage doorstroming vanuit opvangcentra terwijl die opvangcentra volzitten. Lokaal is er ook geen oplossing voor.** Het is dweilen met de kraan open en enkel ad-hocoplossingen zijn mogelijk.

“Doordat de opvangcentra overvol waren, werd aan enkele asielzoekers gevraagd om zelfstandig buiten het centrum te gaan wonen. Het centrum ondersteunde hen daar toen in om dit mogelijk te maken. Een gezinnetje van het lokale centrum is hierop ingegaan en heeft in die periode een appartementje gehuurd. Ondertussen is het probleem van plaatstekort in de centra opgelost en werd aan de asielzoekers gevraagd terug te keren naar het centrum. Als ze dat niet doen, verliezen ze de oorspronkelijke steun. Een gezinnetje met twee kinderen in het eerste leerjaar gaf aan niet te kunnen terugkeren omdat ze geen geld hebben om het huurcontract te verbreken. Ze wonen nu dus nog steeds zelfstandig en hebben enkel nog recht op dringende medische hulp en onderwijs voor de kinderen.”

- **Samenwonenden met uitkeringen en sofaslapers worden afgestraft in volle crisis, ook wie hen onderdak geeft.** De solidariteit is hierdoor beperkt. Er zijn structurele oplossingen nodig i.p.v. deze af te straffen.
- Wat betreft de opvang en oriëntatie van nieuwkomers en mensen zonder papieren, is er ruimte, respect en rust nodig om terug rechten te kunnen opbouwen voor wie afhaakt of dakloos wordt. **Nachtopvang en crisisopvang zijn geen structurele oplossingen.**

Stijging van de woonkosten

- Er zijn **hogere kosten omwille van hoger energie- en waterverbruik.** Mensen geven aan dat het een minimum is dat ze de woning voldoende kunnen verwarmen als zij thuis moeten blijven in te kleine woningen.
- **De ‘energiesoepers’ kunnen op dit moment niet op huisbezoek,** waardoor ze mensen minder kunnen helpen bij hun energiebesparingen.
- Er is **veel vraag naar afbetalingsplannen voor energie** (bijna dagelijks), maar de meeste mensen moeten nu pas hun meterstanden doorgeven. De impact is dus nog niet duidelijk. Intussen geven veel mensen aan dat het betalen van energierekeningen één van de extra moeilijkheden is. Het verbod op afsluiting tijdens de winter is hoogstens een goede start, dit zou eigenlijk het hele jaar moeten gelden.

Lokaal beleid

Inkomen

- De federale overheid eist individueel een sociaal-financieel onderzoek door het OCMW. **Dit beperkt de flexibiliteit van de OCMW's in de toekenningen van de coronasteun.**
- **De OCMW's vragen veel verantwoording in de behandeling van aanvragen voor financiële steun. Mensen knappen hier op af en staken hun hulpvraag** waardoor ze hun rechten niet opnemen en zich bepaalde noden moeten ontzeggen. Mensen hebben het gevoel dat er soms nog meer controle en verantwoording wordt gevraagd dan voorheen. Ook komen bij het verzamelen van de bewijslast vaak nog **extra kosten** kijken. Daardoor hebben mensen soms niet eens de (financiële) mogelijkheid om hun rechten op te nemen.

“Ik heb geen smartphone en geen internet thuis. Dat staat in mijn aanvraag voor financiële steun. Ik zou graag met mijn kinderen communiceren. Ze wonen in Brussel en Nederland. Toch moet ik al mijn rekeninguittreksels van januari tot nu binnen brengen. Ik heb dat gevraagd aan mijn bank. Ik heb daar een zicht- en spaarrekening, ook al staat er op die laatste een aalmoes. Per kwartaal moet ik daarvoor 15 euro betalen. Aangezien ik dit heb aangegeven in het OCMW, moet ik dit voor beide rekeningen betalen. In totaal komt dat dus op 120 euro. Ik heb bovendien geen zekerheid dat ik een tussenkomst zal krijgen. Ik haak dus af.”

“Ik heb alle uittreksels van januari tot nu meegenomen op afspraak. Ik ben er meer dan een uur daar geweest en alles moeten verantwoorden. Het is alsof ik de sleutels van het sociaal huis vroeg. Ik voelde me als op de rechtbank. Ik ben 20 kg bijgekomen sedert vorig jaar en heb dus een nieuwe winterjas nodig. Ik heb diabetes en moet veel bewegen, ik wandel ook graag, dus zou ik graag ook degelijke winterschoenen hebben. De bank vraagt me of dat echt wel nodig is.”

“Ik heb contact opgenomen met mijn huisbaas omdat ik via de vereniging weet dat ik hem een deeltje van de onroerende voorheffing kan terugvragen. Ik zou recht hebben op 13 euro, maar ik heb geen geld voor de postzegel om het document op te sturen.”

“Ik voel me erg gecontroleerd door het OCMW. Ik ervaar schuld terwijl ik heel eerlijk ben en inkijk geef in mijn betalingen. De maatschappelijk werker vroeg me alle details over de betaling van mijn brandverzekering en een afbetaling van een stofzuiger, terwijl die betalingen in orde waren.”

“Ik heb nog geen hulp gevraagd. Als ik een aanvraag zou doen bij het OCMW, moeten zij eerst langskomen. Ik heb niet graag dat ze me thuis komen controleren en ben ook niet graag afhankelijk van het OCMW. Ze kunnen je

veel hogere voorwaarden opleggen dan iemand anders in exact dezelfde situatie. Hun interpretatie van de regels wijkt soms af en wordt door niemand gecontroleerd.” (ATD Vierde Wereld)

- **Maatregelen** van o.a. het lokaal bestuur (cadeaubonnen, voedselbonnen, verdeling van computers ...) zijn een welkome aanvulling op het inkomen, maar **blijven onvoldoende**. Ook moesten rechthebbenden deze **vaak zelf aanvragen**. Maar mensen zijn niet altijd op de hoogte, aanvragen zijn te hoogdrempelig of complex, diensten zijn onvoldoende bereikbaar ... Automatische toekenning van rechten, waar mogelijk, zou meer mensen kunnen helpen.

“Mijn man was in maart een paar weken technisch werkloos. We wisten niet af van de extra voordelen van de overheid. We hebben een eigen woning en deden bijvoorbeeld geen aanvraag voor uitstel van de lening” (Recht-Op)

- Aankoopbonnen kunnen mensen helpen als er **geen aankoopvoorwaarden of minimumbesteding aan vasthangen**. Er zijn lokale besturen waar je bonnen krijgt die recht geven op 10 euro extra bij een aankoop vanaf 50 euro. Dergelijke maatregelen sluiten mensen uit die zoveel niet kunnen uitgeven.

“Slechts een fractie van de doelgroep voor de consumptiebonnen maakt er gebruik van. Het OCMW kondigt in het beleidsplan meer huisbezoeken aan om mensen beter te bereiken, maar er komt geen uitvoering.”

- Mensen krijgen een stuk ademruimte door de **maandelijkse optrekking van het leefloon door de federale overheid** (50 euro/maand). Anderzijds is het leefloon nog steeds ontoereikend. Het is niet vastgelegd hoe mensen dit extra bedrag van 50 euro/maand moeten of mogen besteden (in tegenstelling tot de bonnen). Mensen kunnen het **geld besteden aan wat ze zelf belangrijk vindt**.

“Dat maakt veel verschil want met elke euro kan ik meer dingen kopen en beter leven. Ik gebruik het geld om mijn medicatie en levensmiddelen te betalen. Het maakte alles gemakkelijker, ik kon al eens iets meer doen.” (Recht-Op)

“Het was gemakkelijker. Je kan het geld voor alles gebruiken: eten, een onverwachte rekening ... Het heeft me meer ademruimte gegeven. Ik heb er extra voeding kunnen mee kopen voor mijn hondjes.” (Recht-Op)

- **Steun vanuit het lokaal beleid of OCMW is vaak enkel voor OCMW-cliënteel**. Zo konden enkel de mensen die al gekend zijn bij het OCMW er aanspraak op maken. Het is een enorme drempel om te gaan aankloppen bij het OCMW. Veel mensen weten niet waar ze precies recht op hebben.

“Wat ook opvalt is dat mensen die al in begeleiding zijn bij bijvoorbeeld het OCMW of het CAW geholpen worden bij extra steunaanvraag en die dan ook meestal vlot krijgen. Voor mensen die niet in een begeleidingstraject zitten, is het niet zo evident om de stap te zetten naar extra hulp. Mensen hebben het

gevoel dat ze geen privacy meer hebben omdat hun hele financiële situatie wordt bekeken. Dit zorgt er ook voor dat vele van onze bezoekers niet de stap willen/durven zetten naar het OCMW voor de extra steun.” (‘t Kringske)

- **Mensen zijn onvoldoende op de hoogte van allerlei steunmaatregelen.** Vaak zijn ze ingewikkeld met veel extra voorwaarden, uitzonderingen en bewijslast. Het is vaak heel verschillend van tegemoetkoming tot tegemoetkoming. De info komt niet altijd bij de juiste mensen terecht.

“In Leuven gaf het OCMW ons als basiswerkers een toelichting in december, maar er was geen folder om de info door te geven aan de doelgroep.” (De RuimteVaart)

- **GAS-boetes bij overtreding van de coronamaatregelen houden geen rekening met inkomen of met de intentie en het risico dat veroorzaakt wordt.** De politie geeft minder waarschuwingen maar beboet vaak onmiddellijk. Inwoners van bepaalde steden en gemeenten hebben het gevoel dat er meer controles zijn in bepaalde buurten, bijvoorbeeld met veel kwetsbare bewoners. Dit kan een grote financiële impact hebben.

“Tijdens een overleg vermeldde de lokale politie dat ze meer dan dubbel zoveel worden ingeschakeld om met deurwaarders meubels in beslag te nemen dan voor de coronacrisis, omdat mensen hun coronaboetes niet betaald hebben.” (Ons Centrum)

“Twee jonge vrijwilligers die ons tijdens de lockdown hadden ondersteund, kregen een coronaboete omdat ze op een bankje buiten nog even hadden nagepraat na hun vrijwilligerswerk. In een brief vroegen ze om deze boete om te zetten in vrijwilligerswerk, wat gelukkig wel werd toegestaan.” (De RuimteVaart)

Sociaal isolement en vrije tijd

- **Voor sommige gezinnen zijn de UITPAS-tarieven nog steeds te hoog, bijvoorbeeld voor speelpleinwerking voor de kinderen. Daarnaast zijn er nog andere participatiedrempels** (vervoer, inschrijvingssysteem is niet toegankelijk ...)

“Een mama laat haar jonge kind zwemmen in het stedelijk zwembad. Ze mag helpen bij het omkleden, maar moet dan buiten wachten tot de les gedaan is. Het is voor haar niet mogelijk om eventjes met de bus naar huis terug te keren. Het lijkt erop dat de maatregel ingegeven is vanuit de idee dat iedereen een auto heeft om even in te wachten tijdens de les.”

- **Sommige lokale besturen hanteren strengere regels die van de bovenlokale overheden.** Daardoor kon de vereniging, die voor veel mensen de enige

ontmoetingsplaats is, niet kon werken op volle capaciteit. De vereniging zorgde soms nog voor de nodige afleiding en sociaal contact. Dat werd nu moeilijker.

- Er worden lokaal initiatieven genomen om de eenzaamheid en het sociaal isolement aan te pakken, maar die **initiatieven zijn niet altijd goed bekend (gemaakt) bij de doelgroep**. De focus lag vaak op gezinnen met kinderen, minder op ouderen. Ze bereiken ook dikwijls de meest geïsoleerde mensen niet.
- **Verschillende lokale besturen hebben een hulp- of vrijwilligersplatform opgericht**. Voor sommige mensen bracht dit ondersteuning of een zinvolle vrijetijdsbesteding. Jammer genoeg zijn deze platformen nog te vaak een te hoge drempel voor veel mensen in armoede. Zo moesten verenigingen soms mensen actief aansporen om hulpvragen te stellen, ze moesten vertalen of mensen uitleggen hoe ze met bepaalde apps moesten werken. Sommige platformen mobiliseerden veel vrijwilligers, maar geen hulpvragers bij gebrek aan outreachende aanpak.
- Initiatieven waarbij mensen elkaar nog kunnen ontmoeten zoals buurtwerkingen, basiswerkingen, onthaal- en inloopdiensten ... worden voornamelijk op weekdagen georganiseerd. Vooral **de weekenden en avonden zijn lang en eenzaam**.

“Het lokaal bestuur hanteert flexibiliteit voor het cultuuraanbod. Middelen die normaal gezien strikt moeten dienen voor tickets konden nu breder worden ingezet, bijvoorbeeld voor ontspanning, speelpakketten ...”

Onderwijs

- **Lang niet alle gemeenten en steden hebben zomerscholen op poten gezet**. Veel hangt af van de plek waar je woont. Verenigingen moest noodgedwongen veel tijd investeren in de toeleiding naar de zomerschool vooraleer mensen in armoede zich inschreven. Het lukt niet altijd om kinderen in armoede te bereiken.
- **Met het afstandsonderwijs in het secundair wordt de vraag naar huiswerkbegeleiding groter**. Voorlopig neemt het lokaal bestuur enkel initiatieven voor basisonderwijs.

“De vereniging kan geen antwoord bieden op de vele vragen naar onderwijssteuning, die eerder gaan over bijlessen dan over huiswerkbegeleiding. Er waren en er zijn nog steeds wachtlijsten. We hebben de vraag gesteld aan het lokaal bestuur. Binnenkort is er een overleg gepland.”

“Een ouder vraagt waar hij terecht kan voor huiswerkbegeleiding voor zijn dochtertje. Eind vorig schooljaar heeft de school beslist om haar toch maar te laten overgaan naar het vijfde jaar gezien de coronacrisis. Nu merkt hij na één trimester dat het niet lukt. Hij weet ook niet hoe hij kan helpen. Er is nood aan een nationaal plan van aanpak dat liefst morgen in gang schiet.”

- **Sommige gemeenten en steden investeren in laptops voor iedereen, organiseren inzamelacties ... maar er zijn geen investeringen in toegang tot het internet.** Sommige lokale besturen leggen de verantwoordelijkheid bij de scholen zelf. Op sommige plaatsen kunnen inwoners een laptop uitlenen of aankopen via het OCMW na sociaal onderzoek. Er zijn over deze dienstverlening echter geen open communicatie of duidelijke criteria voor toekenning.

Wonen

- **Lokale besturen moeten meer prioriteit geven aan de problematiek van dakloosheid** met noodwoningen, noodopvang en samenwerking tussen domeinen als welzijn en gezondheid.

"Het was al huilen met de pet op. Het is alleen maar erger geworden. Het recht op onderwijs is belangrijk, maar het recht op wonen evengoed. Zo hebben wij 2 gezinnen die nu bijna 2 jaar in een onbewoonbaar pand wonen. Iedereen trekt zijn schouders op. Er is geen oplossing en er zijn geen crisiswoningen die groot genoeg zijn. Het is de tweede winter op rij dat ze geen verwarming hebben."

"De gemeente zet sterk in op woonkwaliteit via verplichte conformiteitsattesten bij verhuur. Door het tekort aan sociale woningen zijn de kwetsbare huurders daar de dupe van. Mensen vinden hierdoor steeds moeilijker betaalbare huurwoningen in de gemeente."

Samenwerking met lokale armoedeverenigingen

- **In sommige lokale besturen werden de verenigingen waar armen het woord nemen betrokken, op andere plaatsen vonden de verenigingen geen gehoor.** Sommige gemeenten hechten belang aan een vlotte communicatie met de armoedevereniging aangezien heel veel mensen zich met hun vragen en bezorgdheden richten tot de vereniging. Andere gemeenten rekenen op de verenigingen om het armoedebeleid mee uit te voeren, maar deze worden nauwelijks betrokken in de ontwikkeling en de evaluatie.

"Als vereniging worden we niet betrokken bij het coronabeleid. Vanaf het begin van de crisis komt er enkel sporadisch overleg met het OCMW op ons eigen initiatief. Het vele werk dat de coronacrisis met zich meebrengt, wordt als excuus gebruikt, zoals bijvoorbeeld uitbraken in rusthuizen en scholen, tracing & testing, de organisatie van de vaccinaties ... Tijdens onze actie voor 17 oktober werd ons plechtig meer overleg beloofd, maar zonder resultaat."

"De crisis legt de afwezigheid van sociaal beleid nog eens bloot. Het OCMW gaat er nog steeds vanuit dat er geen armoedeprobleem is omdat het niet zichtbaar is. Er komen weinig hulpvragen binnen en dus denken ze dat er

geen probleem is. De OCMW-voorzitter liet weten dat hij geen Sinterklaas wil spelen. Ironisch genoeg kondigt de gemeente aan dat 2021 het jaar is van de 'gelijke kansen'.

"Het besef groeide rond het belang van 'nabijheid bieden'. Het lokale beleid beseft door de coronacrisis beter wat de rol en meerwaarde is van basiswerkingen in het verbinden van mensen, het bereiken van de meest kwetsbaren en het opvolgen van vrijwilligers."

De vereniging voelt zich gehoord en erkend door het stadsbestuur. Er is een korte lijn tussen de stad en de vereniging. Tijdens de lockdownperiode gaf de vereniging bijna wekelijks een update aan het lokaal bestuur over belrondes rond ervaringen en signalen in verband met de digitale kloof, onderwijs, mentaal welzijn, noodhulp ...

"Een vereniging gaf feedback rond het sociaal relanceplan. De verenigingen werken via 'coronababbels' mee aan het plan van het lokaal bestuur voor geestelijke gezondheidszorg en psychosociale ondersteuning."