

## 3. Communicatie en toegankelijkheid

### Signalen

**Mensen in armoede en verenigingen hebben het gevoel dat ze te weinig betrokken worden bij het beleid en de communicatie**, ook op lokaal niveau. Afhankelijk van het soort werking van de vereniging (jeugd, welzijn) gelden andere maatregelen. Dat zorgt voor verwarring en onduidelijkheid.

**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.

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

### Ervaringen

*“De overheid is niet consequent en laat mensen op vakantie gaan. Nu keren die terug en zijn er meer besmettingen. Ik kan niet op reis, maar draai wel mee op voor de gevolgen.”*

*“Wij vergaderen in het lokaal van de inloop, maar daar gelden andere regels dan voor onze werking. Leden die beide werkingen komen, begrijpen dat niet altijd goed.”*

*“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.”*

### Aanbevelingen

- **Stem de communicatie nog meer af op de meest kwetsbare doelgroepen.** Dergelijke communicatie is best kort, visueel, helder en verandert niet te vaak. Momenteel zijn de regels nog te verwarrend en voor interpretatie vatbaar.
- **Betrek mensen in armoede en verenigingen bij het beleid en de communicatie**, ook op lokaal niveau.
- **Hou dienst- en hulpverlening toegankelijk voor kwetsbare groepen** en blijf inzetten op fysiek toegankelijke dienst- en hulpverlening.
- **Zet in op het dichten van de digitale kloof.** Niet alle mensen hebben immers toegang tot digitale media en de nodige digitale vaardigheden om afspraken te kunnen maken en documenten op te vragen en/of in te dienen.

De volledige signalenbundel is beschikbaar op de website [netwerktegenarmoede.be](https://netwerktegenarmoede.be)

