

# JAARVERSLAG

## 2021



**Sivi**  
samen vooruit



Beste lezer,

Wie had dit kunnen bedenken ...

COVID-19 is veel langer dan verwacht in ons midden gebleven. De gevolgen daarvan zijn wereldwijd voelbaar in alle aspecten van ons leven: de economie, ons sociaal leven en voor een grote groep mensen leven met verlies van geliefden of blijvende gezondheidsproblematieken. Ook voor onze doelgroep is dit een erg zware periode.

Voor vzw SIVI is deze situatie een grote uitdaging. Het draaiende houden van een organisatie als de onze is reeds een uitdaging in een normale situatie. Dit doen onder deze aanhoudende moeilijke omstandigheden is nog een andere zaak!

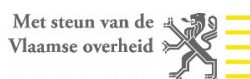
Als voorzitter kan ik alleen maar dankbaar zijn voor al het werk wat het team heeft verwezenlijkt. Zowel het personeel als de grote groep vrijwilligers hebben opnieuw een heel jaar het beste van zichzelf gegeven. Van harte dank hiervoor! Ik ben zeker dat ik dat ook en vooral namens onze doelgroep mag zeggen.

Ook dit jaar staan er opnieuw heel wat uitdagingen op de plank: personeelswijzigingen, de oorlog in Oekraïne, de nog steeds aanhoudende pandemie ... Het maakt het allemaal voor een organisatie als de onze zeker niet gemakkelijk. Maar met ons sterk team staan we klaar om deze uitdaging aan te nemen!

Als slot wil ik nogmaals iedereen bedanken die op één of andere manier zijn steentje heeft bijgedragen aan onze werking. Zonden jullie staan we nergens! Wil jij ook je steentje bijdragen, meld je dan aan via [info@vzwsivi.be](mailto:info@vzwsivi.be) of bij een van onze medewerkers. Alvast dank!

Jos Remy

voorzitter RvB



<b>INHOUDSTAFEL</b>
---------------------

1.	Identificatiegegevens	5
2.	Organigram	6
3.	Vzw SIVI als vereniging	7
	3.1. Beleidsparticipatie	8
	3.1.1. Methodieken	8
	3.1.2. Beleidsthema's	10
	3.1.3. Successen	16
	3.1.4. Toekomst	16
	3.2. Projecten	17
	3.2.1. Renovatieproject 'Gent knapt op!'	17
	3.2.2. Rechtenwijzer	27
	3.2.3. Wijkbudget Scheldeoord	36
	3.2.4. Mobiele keuken 't overeten	38
	3.3. Andere verenigingsactiviteiten	39
	3.3.1. 17 oktober werelddag van verzet tegen de armoede	39
	3.3.2. Sensibiliseren en vorming	41
	3.3.3. Inspraak	41
	3.4. Trajecten	42
	3.4.1. Traject verandercoach	42
	3.4.2. Traject materiële hulpverlening	43
	3.4.3. Traject praktijkonderzoek middenveld	43
4.	Individuele ondersteuning	44
	4.1. Voedselondersteuning binnen SIVI	44
	4.2. Warm onthaal	47
	4.3. Voedselondersteuning in cijfers	47
	4.4. Veranderingen anno 2020	48
	4.5. Toekomst	50
5.	2 <sup>de</sup> handswinkel	51
6.	Vrijwilligersbeleid	53
7.	Intern overleg	55
8.	Extern overleg	56
9.	Communicatie	57

<b>1. IDENTIFICATIEGEGEVENS</b>
---------------------------------

Vzw SIVI werd gesticht op 16 juni 1995. De statuten hiervan verschenen in het Belgisch Staatsblad op 9 oktober 1995. Op 1 januari 1996 werd zij door de Vlaamse Regering erkend als autonome vrijwilligersorganisatie. Het ondernemingsnummer is 0456 158 930.

<b>Voorzitter:</b>	Jos Remy
<b>Secretaris penningmeester:</b>	Thierry Boone
<b>Leden van de Raad van Bestuur :</b>	Odette Soens Miek De Deurwaerder Anne Van Renterghem Nathalie Samaes Doris Curio
<b>Algemene vergadering :</b>	Jean-Louis Boone Renilde Grymonpon
<b>Namens Sint-Vincentius Provinciale Raad Oost-Vlaanderen :</b>	Aster Vereecken
<b>Boekhouder :</b>	Eric Melis

<b>2. ORGANIGRAM VZW SIVI</b>
-------------------------------

Algemene vergadering 1 x per jaar	Raad van Bestuur 3 x per jaar
--------------------------------------	----------------------------------

Beleidsparticipatie	Projecten	Basishulp
Themawerkingen Tafelgesprekken Actua +	Gent knapt op! rechtenwijzer Wijkbudget Scheldeoord	(mobiele) sociale kruidenier Sociale hulpverlening Onthaal 2 <sup>de</sup> handswinkel 'Boetiek Vincent' Mobiele keuken 't overeten'

<b>vrijwilligers</b> <b>arbeidszorgtrajecten</b> <b>personeel</b>
---

In 2021 stonden 8 personeelsleden (gemiddeld 4.7 VTE), 42 vrijwilligers (waarvan 17 in een kwetsbare positie) en 13 mensen in een arbeidszorgtraject in voor de werking van SIVI.

### 3. Vzw SIVI ALS VERENIGING

Als vereniging waar armen het woord nemen werken wij vanuit de 6 criteria die de overheid oplegt om structureel aan armoede te werken.

De zes criteria werden bij het ontstaan van het Netwerk Tegen Armoede, in 2003 geformuleerd door de mensen in armoede zelf. De zes criteria vormen een krachtig geheel en menselijk proces. Ze maken niet alleen mensen in armoede sterker; ze zijn ook een unieke formule in de structurele bestrijding van armoede.

1. **Armen verenigen** met als doelstelling mensen uit hun isolement te halen door een netwerk met elkaar en vrijwilligers uit te bouwen en te ondersteunen.
2. **Armen het woord geven** door van hen te leren wat armoede betekent, kennis rond armoede verzamelen en hen een stem geven in de maatschappij.
3. Werken aan **maatschappelijke emancipatie van armen**. Door samen te komen worden de mensen sterker vanuit de ervaringen van de ander. Door de uitwisseling krijgen zij meer greep op hun situatie en voelen zich gesteund en aangemoedigd om stappen te zetten.
4. **Werken aan maatschappelijk structuren** door de drempels naar de dienstverlening te verlagen en signalen te sturen omtrent hun leefwereld.
5. **Dialogoog en vorming** door te leren van elkaars kennis en ervaringen en dit over te brengen in de samenleving.
6. **Armen blijven zoeken** doet men door voortdurende aandacht te hebben om nog meer mensen te bereiken en zo de groep uit te breiden.

Dit zijn de fundamenten van elke vereniging waar armen het woord nemen.

### 3.1. Beleidsparticipatie

In 2020 hebben we onze aanpak omtrent beleidsparticipatie veranderd. De aanleiding hiertoe bestaat uit 2 vaststellingen. Enerzijds bereiken we in onze thematische groepsbijeenkomsten slechts een beperkte groep van mensen. Anderzijds bereiken we in het onthaal per 2 weken gemiddeld 220 zeer diverse huishoudens. De ervaringen, belevingen, bevindingen, ... van deze mensen zouden een cruciale rol kunnen spelen in de signaalfunctie omtrent het armoedebeleid. Participatie aan een klassieke themawerking of dialoogtafel is voor deze groep mensen niet evident en impliceert veel drempels. En dus brachten we een kentering in onze aanpak: als klanten van de voedselverdeling moeilijk de stap zetten naar het klassieke aanbod omtrent beleidsparticipatie dan brengen we een alternatief aanbod op maat naar de voedselverdeling. Hierdoor werken we heel wat drempels weg en kunnen we de signalen van deze belangrijke groep alsnog capteren.

#### 3.1.1. methodieken

In het kader van de beleidsparticipatie gaan we aan de slag met 2 diverse methodieken: groep actua+ en tafelgesprekken gekoppeld aan een vindplaatsgericht aanbod.

##### ***Groep actua +***

Actua + is een maandelijkse bijeenkomst waarin mensen die verbonden zijn aan vzw SIVI samenkomen om te spreken en mee te denken over actuele thema's die hen aanbelangen. Met deze groep bereiden we de tafelgesprekken voor: afbakenen thema, opstellen vragenlijst, evaluatie traject, bespreking van de conclusies en de terugkoppeling naar het beleid. We bespreken ook de thema's die tijdens de tafelgesprekken aan bod komen, maar gaan er dieper op in. Als leidraad gebruiken we de actualiteit. De groep actua+ is een klankbordgroep ikv beleidsparticipatie. Daarnaast willen we met deze groep ook de groepsuitstappen organiseren.

Tijdens de tafelgesprekken 'evaluatie en methodiek' georganiseerd in het najaar werd Actua+ toegelicht. Een 40tal van onze klanten gaf aan geïnteresseerd te zijn om deel te nemen aan Actua+. Wegens personeelwisselingen en de COVID-19 crisis werd ervoor gekozen deze groep evenwel nog niet terug op te starten.

##### ***Warm onthaal: tafelgesprekken en vindplaatsgericht aanbod***

De tafelgesprekken zijn geënt op het onthaal van de voedselondersteuning. We nodigen mensen uit om kort met ons in gesprek te gaan over een bepaald thema. De gesprekken zijn vrijwillig en anoniem en duren telkens hooguit 10 minuten (om de voortgang van de voedselondersteuning niet te doorbreken). In de mate van het mogelijke wordt er gewerkt met een tolk. Cijfers, ervaringen en belevingen worden verzameld en gebundeld om vervolgens in dialoog te gaan met beleidsmakers en partnerorganisaties.

Het bepalen van de thema's gebeurt ofwel bottom-up (signalen vanuit de doelgroep) ofwel top-down (een externe vraag van een beleidsmaker, dienst, ...). Het kan gaan om meer tijdsintensieve trajecten of acute adhoc-vragen. De enige voorwaarde die we stellen, is dat we impact kunnen hebben. De



bereidheid tot verandering moet dus bij aanvang aanwezig zijn. Vandaar dat we betrokken beleidsmakers, diensten, ... meteen betrekken bij het opzetten van participatietrajecten.

Verder trachten we vanuit het onthaal ook de persoonlijke levenssituatie van mensen te verbeteren. Zo wordt aanvullend op de tafelgesprekken hetzij een vindplaatsgericht aanbod, hetzij een vorm van informatieverstrekking of actie voorzien. Het kan gaan om een vast of tijdelijk aanbod of eenmalige acties al dan niet ifv de tafelgesprekken.

In 2021 werden met de tafelgesprekken telkens tussen de 40 en 96 klanten bevraagd. Van elke reeks werd een verslag gemaakt dat doorgestuurd werd naar de signalenbundel, het digitaal archief en gerichte partners, het beleid en of het *Netwerk Tegen Armoede*. Ze vormen de basis voor verdere dialoog ikv structurele beleidsveranderingen, verbetering van dienstverlening, ... De meeste themawerkingen zullen jaarlijks aan bod komen waardoor we opvolging garanderen.

In 2021 vonden er 8 reeksen **tafelgesprekken** plaats: phishing, 2 x werk, afval en netheid, vrije tijd, gezondheid, computergebruik en digitale vaardigheden en evaluatie. Aanvullend voorzagen we een **tijdelijk aanbod** ifv de tafelgesprekken werk en vrijetijdsbesteding. Zo zetelden 2 weken lang enerzijds consulenten van het jobteam en werkpunt en anderzijds medewerkers van de Gentse UITpas in het onthaal.

Verder implementeerden we een **definitief aanbod**:

- Ifv algemene hulpvragen  
Sinds de coronacrisis is er elke donderdagmiddag een medewerker van dienst outreachend werk aanwezig
- Ifv computergebruik en digitale vaardigheden  
Tussen 30/03/21 tot 19/10/2021 vormde het onthaal op dinsdag en Digipunt  
Vanaf oktober is het Digipunt verhuisd naar Buurtwerk
- Ifv het juridische luik  
Sinds 17/06/21 is er tussen 15:00 en 17:00u op donderdag altijd een advocaat van de balie aanwezig voor gratis juridisch advies.
- Ifv gezondheid  
Sinds september is Holia Hamid aanwezig in het onthaal in de functie van community healthworker

Tenslotte kunnen externe diensten ook een grote meerwaarde bieden op vlak van basishulpverlening dmv **eenmalige acties**. Zo komt twee keer per jaar het Mobiel Vaccinatieteam langs om iedereen de kans te geven op gratis basisvaccinaties. Het gaat hier niet om vaccinaties tegen corona. Het Mobiel Vaccinatieteam is een initiatief van de provincie Antwerpen. De mensen worden enkele weken op voorhand op de hoogte gebracht van het tijdstip en dit door middel van flyers in verschillende talen.

Globaal gezien zag de opeenvolging van activiteiten er als volgt uit:

aankondiging tafelgesprekken en planning	02/03 - 11/03
tafelgesprekken phishing	16/03 - 25/03
aanbod wijkbibliotheek op bezoek	07/04 - 08/04
tafelgesprekken werk 1	13/04 - 22/04
aanbod consultants Jobteam en Werkpunt	27/04 - 06/05
tafelgesprekken werk 2	11/05 - 20/05
bevraging <i>Vlaams Instituut Gezond Leven</i>	27/05
tafelgesprekken afval en netheid	08/06 - 24/06
podcast Luisterduif	06/07
tafelgesprekken vrijetijdsbesteding	24/07 - 02/09
aanbod cinematickets	07/09 - 16/09
tafelgesprekken gezondheid	21/09 - 30/09
aanbod UiTPAS	05/10 - 14/10
tafelgesprekken computergebruik en digitale vaardigheden	19/10 - 28/10
tafelgesprekken evaluatie methodiek + overzicht	07/12 - 16/12

### **3.1.2. beleidsthema's**

#### ***Thema: phishing***

Wel vaker horen we verhalen van mensen die opgelicht worden door phishingpraktijken. We polsten naar de ervaringen bij de mensen die naar onze voedselondersteuning komen en we dachten samen na over mogelijke acties om phishing te voorkomen.

De tafelgesprekken rond phishing vonden plaats tussen 16 en 25 maart 2021. 86 mensen namen deel aan deze tafelgesprekken.

Het verslag van deze bevraging werd bezorgd aan de signalenbundel, het NTA en het digitaal archief. Aanvullend maakten we een informatieve fiche met tips om phishing te voorkomen om mee te geven in ons onthaal.

### ***Thema: werk***

Naar aanleiding van de beleidsnota “Werk en Sociale Economie”(oktober 2020) van schepen Van Braeckvelt gingen we in april 2021 voor onze tafelgesprekken van start met het thema “werk”. Een thema waar we gedurende 6 weken gesprekken rond voerden met onze cliënten van de voedselondersteuning.

De beleidsnota leidde tot wederzijdse interesse vanuit de ‘Dienst Werk en Activering’ van de Stad Gent en vzw SIVI om de handen in elkaar te slaan rond het thema werk.

Het opzet van de samenwerking bestond uit enkele doelstellingen:

- in beeld brengen hoe bezoekers van de basishulp kijken naar het thema “werk”, en welke vragen of noden ze hieromtrent hebben
- niet-beroepsactieven en mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt in kaart brengen en bereiken
- door middel van outreachment de drempel naar de dienstverlening rond werk (Jobteam en Werkpunt) verlagen en deze werkingen in de kijker zetten

In de zes weken van 13 april tot 20 mei 2021, werden er – gespreid over telkens twee weken – drie reeksen gesprekken gehouden.

De eerste en laatste twee weken werden tafelgesprekken gehouden tussen de cliënt en de medewerker van vzw SIVI. Deze gesprekken verliepen aan de hand van een vragenlijst voor de eerste reeks gesprekken en één voor de tweede reeks.

De inhoud van de vragenlijsten werd gezamenlijk samengesteld door de Dienst Werk en Activering en vzw SIVI. Het eerste gesprek hield een ruime en oriënterende bevraging in rond de activering van mensen en hun beleving en betekenisgeving omtrent werk, zowel van werkenden als niet-werkenden. In het tweede gesprek werd eerder toegespitst op de beleving van werkzoekenden specifiek.

De twee weken tussenin de tafelgesprekken, kwamen consulenten van Jobteam en Werkpunt bij wijze van outreachment naar vzw SIVI om eveneens tijdens de voedselondersteuning met de mensen in gesprek te gaan.

#### *Werkpunt*

Bij de Werkpunten van de Stad Gent kunnen werkzoekenden en leefloongerechtigden terecht voor informatie, advies, steun en begeleiding in hun zoektocht naar werk. De Werkpunten zijn laagdrempelig (want aanwezig in verschillende Gentse wijken en vrij te bezoeken) en bieden ook een opstap naar andere instanties voor de remediëring van welzijnsproblematieken en randvoorwaarden voor werk.

#### *Jobteam*

Jobteam is een team van outreachende arbeidsbegeleiders die actief op zoek gaan naar kwetsbare werkzoekenden in de stad. Zij bieden een intensieve, aanklampende en

laagdrempelige begeleiding vanuit de leefwereld van de betrokkenen en focussen hierbij niet alleen op werk, maar op welzijn in het algemeen.

Jobteam is aanwezig op verschillende vindplaatsen in de stad, en werkt samen met een breed netwerk aan toeleiders. Zo worden ook mensen bereikt die niet via de reguliere, klassieke kanalen worden opgepikt.

Tijdens de gesprekken met de consultants van Jobteam en Werkpunt werd door de consultants kort gepeild naar de situatie, vragen en noden van de mensen rond het thema werk en werd bij nood aan een langer gesprek binnen de drie weken een vervolgspraak voorzien bij het Werkpunt in het Buurtcentrum waar ook de voedselondersteuning doorgaat.

94 huishoudens namen deel aan de eerste reeks tafelgesprekken. 52 huishoudens gingen in gesprek met de consultants van Jobteam en Werkpunt, 34 onder hen maakten een vervolgspraak bij het Werkpunt. Met de laatste reeks tafelgesprekken bereikten we 33 huishoudens.

De afname van de vragenlijsten leverde een ruim en gedetailleerd zicht op de drempels die mensen uit de basishulp dikwijls ervaren bij het vinden/hebben/houden van werk en op de positieve en negatieve aspecten die het hebben van werk voor hen inhouden. Het leverde ons tevens zicht op de activeringsgraad van ons cliënteel.

De grote respons op deze reeks tafelgesprekken toonde aan hoe belangrijk het thema werk voor mensen is en hoezeer dit verweven is met diverse levensdomeinen. Hoezeer ook welzijn en gezondheid essentieel zijn voor het vinden/hebben/houden van een job. Ook het belang van vrijwilligerswerk als alternatief voor of opstap naar betaald werk werd eens te meer duidelijk.

Het rapport dat vanuit vzw SIVI werd opgemaakt naar aanleiding van deze reeks gesprekken werd overgemaakt aan de Dienst Werk en Activering en zal door hen worden meegenomen in het verderzetten van hun werking.

In 2022 zal er naar aanleiding van deze tafelgesprekken een samenwerking tussen de onthaalmedewerkers van de basishulp en Werkpunt worden opgezet waarbij cliënten vlot zullen kunnen worden doorverwezen naar het Werkpunt in het Buurtcentrum. Eens per jaar zal er opnieuw een samenwerking zijn voor het opstellen en afnemen van vragenlijsten rond het thema werk en de outreachment van het Werkpunt.

Ik v het thema werk vonden in 2022 7 overlegmomenten plaats:

- 9 maart 2021: overleg met Ann Van Hoof en Gudrun Van Der Gucht (Directeur Dienst Werk en Activering - Departement Welzijn en Samenleving / OCMW / Stad Gent) → intentie tot samenwerking bespreken
- 23 maart 2021: overleg met Gudrun Van Der Gucht (Directeur Dienst Werk en Activering - Departement Welzijn en Samenleving / OCMW / Stad Gent) en Tina Demeersman (Afdelingsverantwoordelijke Activerend en preventief arbeidsmarktbeleid - Dienst Werk en Activering) → samenwerking concretiseren
- 19 april 2021: overleg met Tina Demeersman (Afdelingsverantwoordelijke Activerend en preventief arbeidsmarktbeleid - Dienst Werk en Activering) → evaluatie eerste reeks tafelgesprekken

- 3 mei 2021: overleg met Tina Demeersman (Afdelingsverantwoordelijke Activerend en preventief arbeidsmarktbeleid - Dienst Werk en Activering) → evaluatie outreachment
- 29 juni 2021: overleg met Tina Demeersman (Afdelingsverantwoordelijke Activerend en preventief arbeidsmarktbeleid - Dienst Werk en Activering) en Janick Smessaert (Coördinator Werkpunten) → voorstelling rapport tafelgesprekken en outreachment, evaluatie samenwerking vzw SIVI en Dienst Werk en Activering
- 7 oktober 2021: overleg met NTA (Tine Claes en Fien Vandenbussche) over onze tafelgesprekken rond het thema werk ikv het beleidsdossier dat zij rond werk zullen schrijven
- 16 december 2021: overleg met Janick Smessaert (Coördinator Werkpunten) en Lieven Beernaert (consulent Werkpunt Dampoort) → toekomst samenwerking vzw SIVI en Werkpunt/Dienst Werk en Activering

### ***Thema: afval en netheid***

Net zoals het jaar voordien stond ook in 2021 het thema 'afval en netheid' op de agenda. Op vraag van het kabinet van Van Braeckvelt lag de focus dit keer op de sociale tegemoetkoming in de afvalkosten. Vanuit het kabinet van Van Braeckvelt werden er twee soorten evaluatievragen vooropgesteld, beleidsmatige en praktische vragen.

De tafelgesprekken rond de sociale tegemoetkoming ikv de afvalkosten vonden plaats tussen 8 en 17 juni 2021. 40 mensen namen deel aan deze tafelgesprekken.

Het verslag van deze bevraging werd samen gebundeld met het verslag van de themawerking omtrent afval van de Zuidpoort. Het verslag werd bezorgd aan het kabinet van Van Braeckvelt en het NTA en toegevoegd aan de signalenbundel en het digitaal archief. Deze neerslag vormde de basis voor verdere dialoog met het kabinet van Van Braeckvelt.

### ***Thema: vrije tijd***

De Werelddag van het verzet tegen Armoede van 17 oktober 2021 stond in het teken van maatschappelijke participatie. We grepen deze gelegenheid aan om in het onthaal van onze voedselondersteuning twee weken lang te spreken over vrijetijdsbesteding: invulling vrijetijdsbesteding, activiteiten, verenigingsleven, vakantie, drempels en UiTPas. Het is onvermijdelijk maar het moet gezegd zijn dat de COVID-19-crisis deze bevraging overschaduwde.

De tafelgesprekken rond vrijetijdsbesteding vonden plaats tussen 24 augustus en 2 september 2021. 76 mensen namen deel aan deze tafelgesprekken. Alle cliënten van de voedselverdeling kregen 2 cinematickets.

De tafelgesprekken werden gebruikt als input voor de inhoudelijke uitwerking van 1710. Het verslag werd bezorgd aan de signalenbundel, digitaal archief, het NTA en de UiTPAS Gent.

Naast de 2 weken van tafelgesprekken zetelde er in de loop van de daaropvolgende weken iemand van de UiTPAS in ons onthaal (5 tem 14 oktober 2021). Er werd gepolst naar ervaringen, drempels en

vragen ikv vrije tijd en de UITpas. Het aanbod omtrent de UITpas werd bekend gemaakt en bezoekers geïnformeerd over de voordelen. De UITpas kon op dat moment ook aangekocht worden. Zo werden er 10 UITpassen aan kansentarieef verkocht. De 2 aanwezige medewerkers van de Gentse UITpas (Julie Beeckman en Miet Demuynck) gaven ook aan dat het zeer leerrijk was om rechtstreeks in gesprek te gaan met de doelgroep.

Binnen SIVI werken we aan een betere doorverwijzing naar het onthaal van het naburig OCMW voor de UITPAS uit. Daarnaast zetten we in op een bredere bekendmaking van de 8020-regeling voor de wegwerking van andere financiële drempels. We overwegen ook een betere doorverwijzing naar een naburig rap-op-stap kantoor. Al geloven we ook zeer sterk in het outreachend werken van deze organisaties in onze eigen deelwerkingen. Op die manier worden cruciale drempels weggewerkt. Als verenigingen zullen we blijven werken aan mediëren, drempels verminderen, mensen over de drempels tillen door te blijven inzetten op de UITPAS en 8020, het aanbod blijven bekendmaken.

### ***Thema: gezondheid***

In het voorjaar van 2021 vonden er diverse overlegmomenten plaats met de coördinator Ann Hendriks van Community Healthwork Gent ikv de inzet van een gezondheidswerker, Holia, in het onthaal van SIVI. De uiteindelijke bedoeling is om effectief een meerwaarde te creëren met betrekking tot gezondheidsvaardigheden en gezondheidsrechten van bezoekers in functie van het structureel bestrijden van onderbescherming en (patiënt) empowerment.

Vooraleer we enkele concrete acties op touw zouden zetten, hebben we besloten om eerst een reeks tafelgesprekken te organiseren. De tafelgesprekken rond gezondheid vonden plaats tussen 21 en 30 september 2021. 79 bezoekers namen deel aan deze tafelgesprekken.

De resultaten, grafieken en vaststellingen vormden de basis voor een actieplan voor de werking van Holia in het onthaal van SIVI. Zo is zij aanwezig tijdens de openingsmomenten van de voedselverdeling als eerste aanspreekpunt ikv gezondheid. Ze tracht mensen verder te helpen op individuele basis. Verder zullen we in 2022 ook starten met gerichte acties zoals het in de kijker zetten van een recht van de maand ikv gezondheid. Er werd alvast voorbereidend werk verricht ikv het besparen van dokterskosten en kosten bij een tandartsbezoek.

### ***Thema: computergebruik en digitale vaardigheden***

Tussen 19 en 28 oktober 2021 spraken we tijdens de openingsuren van de voedselondersteuning met 96 van onze klanten over computergebruik en digitale vaardigheden. Deze reeks tafelgesprekken kwamen tot stand in samenwerking met Educo - Computeropleidingen, Communicatie & Media. Op 17 augustus 21 vond een eerste overlegmoment plaats met 2 medewerkers van educO. Verder vond er mailsgewijs en telefonisch contact plaats ikv de verdere vormgeving van de vragenlijst. Medewerkers van Educo hebben ook driemaal mee de tafelgesprekken gevoerd.

De bedoeling van deze tafelgesprekken was om de digipunten in Gent extra onder de aandacht te brengen, om het aanbod van een gratis laptop via KRAS te communiceren, om na te gaan of een samenwerking met EDUCO een meerwaarde zou kunnen zijn en meer algemeen om inzicht te krijgen in de digitale situatie van onze bezoekers.

Het verslag van de tafelgesprekken werd bezorgd aan Educo, het digitaal archief, de signalenbundel en het NTA. Het verslag werd eveneens bezorgd aan De Lage Drempel, Mechelen. Uiteindelijk konden we 9 laptops verdelen. In 2022 zullen we met de conclusies van deze tafelgesprekken verder aan de slag gaan.

### ***Thema: evaluatie***

We sloten het jaar af met tafelgesprekken ter evaluatie van de werkwijze in het onthaal. We maakten ook van de gelegenheid gebruik om de 8020-regeling nog een laatste keer toe te lichten.

Deze tafelgesprekken vonden plaats tussen 7 en 16 december 2021. 96 bezoekers namen deel.

De vernieuwende aanpak in het onthaal werd positief tot zeer positief geëvalueerd. Bezoekers gaven ook suggesties tot verbetering en reikten thema's voor de toekomst aan.

Als bedanking voor hun engagement werden tijdens deze tafelgesprekken 196 cadeaubonnen – 1 bon per gezin - uitgedeeld (84x Decathlon, 38x Dreamland, 74x Kruidvat) gesponsord via het KRAS-fonds, dreamland en giften. Enkele mensen kregen alsnog een terugbetaling voor vrije tijdsactiviteiten dankzij the last call ikv de 8020-regel.

### ***Diversen***

Op vraag van het stadsbestuur van Gent schreven de medewerkers van SIVI begin januari een adviesnota over de ontwerpversie van een visienota inzake het **beheer en verkoop van OCMW patrimonium**. De ingewonnen inzichten werden meegenomen in de verdere politieke bespreking van de tekst in het voorjaar van 2021.

Op vraag van de dienst Milieu en Klimaat van stad Gent hebben we in april ervaringen verzameld bij ons cliënteel omtrent de **Lage Emissie Zone**. Op basis van deze ervaringen zou een gesprek georganiseerd worden met mensen met een laag inkomen om hun ervaringen, meningen, opvattingen, suggesties mee te geven n.a.v. één jaar lage emissie-zone. Het werd aangekondigd als een mooie opportuniteit om ervaringen, cases en verhalen te verzamelen in dit kader die in de toekomst verder als referentie gehanteerd zouden kunnen worden. Ondanks het engagement en de nagekomen afspraken aan de zijde van SIVI werd het focusgesprek vanuit stadzijde nooit georganiseerd. Dit betreuren we ten zeerste.

### **3.1.3. Successen**

We zijn inmiddels een aanspreekpunt geworden voor diverse organisaties, diensten en kabinetten.

Via de afwisseling tussen tafelgesprekken en aanbod slagen we erin armoedebestrijding op structureel en individueel niveau aan elkaar te koppelen. We bereiken hierbij een zeer diverse groep van mensen die in een zeer preciaire situatie leven.

We zijn erin geslaagd het onthaal uit te breiden met een stevig vindplaatsgericht aanbod: Digipunt, CHW en de balie. Tenslotte zijn er ook nieuwe rechtstreekse samenwerkingen, waarvan sommige duurzaam: Digipunt, Werkpunt, Jobteam, CHW, EDUCO.

### **3.1.4. Toekomst**

In de volgende jaren willen we deze nieuwe methodiek blijven gebruiken, werken rond dezelfde maar ook nieuwe thema's. De systematische manier van spreken met onze klanten werpt zijn vruchten af. Het onthaal als plaats waar gesproken wordt, vertrouwde gezichten te vinden zijn.

In 2022 willen we de aanpak van het onthaal nog verder verfijnen door een opsplitsing te maken tussen 2 functies: administratief en sociaal onthaal. In het administratief onthaal worden praktische zaken geregeld zoals het geven van een afspraak. In het sociaal onthaal trachten we te achterhalen wat er leeft bij de mensen, waarmee ze worstelen, welke persoonlijke problemen en noden ze ervaren. Enerzijds zullen we hen via doorverwijzing op persoonlijk vlak trachten verder te helpen. Anderzijds zullen de signalen die we daar opvangen de voedingsbodem zijn voor tafelgesprekken (bottom up) en het vindplaatsgericht aanbod.

Aansluitend zitten we in de uitwerkingsfase van de fichebak. In de fichebak zit allerlei informatie verzameld in de vorm van 10x15 postkaarten om onthaalmedewerkers en eventueel vrijwilligers te helpen om gericht te kunnen doorverwijzen, aansluitend op de noden van onze bezoekers en de thema's van de tafelgesprekken. Het voordeel van de fichebak is dat het een concrete, op de actualiteit en wijkgerichte, vertaling is van een ruim Gents aanbod tav mensen in een kwetsbare positie.



## 3.2. Projecten

### 3.2.1. Renovatieproject 'Gent knapt op'

#### *Ter situering*

Niet iedereen die een woning bezit, zit er warmpjes in. Ondanks het wijdverspreide idee dat wie een eigendom bezit over kapitaal beschikt, vormt het hebben van een huis niet steeds een garantie tegen armoede. Sommige Gentse gezinnen kopen uit noodzaak een kwalitatief minderwaardige woning omdat ze op de huurmarkt geen betaalbare en degelijke woning vinden. Daarnaast is er een groep eigenaars die door omstandigheden (scheiding, ontslag, schulden, ...) betalingsproblemen krijgen. Ook zij kunnen hun kwalitatief ondermaatse woning niet aanpassen aan de huidige woonnormen. Doordat deze noodeigenaars hun renovatiewerken niet kunnen pre-financieren, mislopen ze ook alle renovatiepremies.

Om deze kwetsbare doelgroep alsnog hun woning te laten renoveren, werd in navolging van de projecten 'Dampoort knapT OP!' en 'Rabot knapT OP!' het project 'Gent knapt op' opgestart. Het succes van het project 'Gent knapt op' leidde op haar beurt tot een regulier aanbod van het OCMW en de Stad Gent van de renovatieondersteuning. De reguliere werking ging van start in mei 2021 en loopt alvast tot 2024 (cf. infra).

De grote speerpunten van de projectwerking van 'Gent knapt op' op een rijtje (verder in de tekst worden de verschillen met het nieuwe reguliere aanbod uiteengezet):

- Kandidaat-eigenaars moeten in het afgebakende bouwblok wonen. Dit zorgt voor een zekere nabijheid; dé noodzakelijk voorwaarde voor het opbouwen van vertrouwen, ontmoeting, groepsdynamiek, betrokkenheid van naburige diensten en organisaties en visibiliteit. In de laatste fase van de projectwerking werd afgeweken van de afgebakende wijken, en werd ging 'Gent knapt op' stadsbreed.
- De renovatieprojecten richten zich in eerste instantie tot noodeigenaars. Dit betekent dat de eigenaar woont in een kwalitatief ondermaatse woning én over onvoldoende middelen beschikt om te renoveren. In kader van het project 'Gent knapt op' werd het doelpubliek uitgebreid met drie "nieuwe" doelgroepen:
  - Verhuurders: eigenaars van twee woningen: de woning waarin zij zelf gedomicilieerd zijn en één woonentiteit (studio/appartement/huis) die zij verhuren én die dringend toe is aan renovatie.
  - Noodeigenaars in mede-eigendomsituatie: eigenaars van een appartement in een appartementsgebouw, die naast kosten in hun eigen woongedeelte ook kosten hebben aan gemeenschappelijke delen van het gebouw die zij zelf niet kunnen financieren.
  - Senioren: 55-plussers die eigenaar zijn van een woning die kwalitatief ondermaats is en tevens toe is aan aanpassingen in functie van het ouder worden van de eigenaar.

- Of er sprake is van een beperkt inkomen wordt bepaald door het huidige inkomen te vergelijken met de budgetstandaard. Andere parameters als gezinssituatie, opleidingsniveau, gezondheid, schuld, leningslast, economische situatie, ... worden mee in rekening gebracht. De veiligheid, kwaliteit en energiezuinigheid van de woning worden in kaart gebracht door een woononderzoek van Domus Mundi vzw en Toezicht (stad Gent).
- Indien een eigenaar kan deelnemen aan het project, krijgt hij een tussenkomst ter beschikking van maximaal € 30.000 ter renovatie van zijn woning. Pas wanneer de eigenaar de woning verkoopt dient de tussenkomst van € 30.000 terugbetaald te worden aan het OCMW, eventueel met een deel van de meerwaarde. Ook wanneer de eigenaar zijn eigen woning zou gaan verhuren, of wanneer hij overlijdt en de gerenoveerde woning naar zijn erfgenamen gaat, dient de € 30.000 terug te keren naar het OCMW. Een eigenaar in een gelijkaardige situatie zal op dat moment over de tussenkomst kunnen beschikken om zijn woning te renoveren. Het betreft hier dus een rollend fonds waarbij overheidsgeld meermaals ten goede komt aan kwetsbare huishoudens.
- Gedurende het hele renovatieproces voorziet het project in een intensieve begeleiding op sociaal vlak (vzw SIVI en/of Samenlevingsopbouw Gent vzw) en bouwtechnisch vlak (Domus Mundi vzw en de Energiecentrale).

### ***Wat vooraf ging ...***

In 2014 werd het proefproject 'Dampoort knapT OP!' in de Dampoortwijk gelanceerd. Het OCMW Gent stelde voor de renovatie van 10 dergelijke woningen € 300.000 ter beschikking. De verbouwingen zijn al enige tijd achter de rug. Het project behaalde resultaten om U tegen te zeggen. Dankzij de renovatiewerken werden de veiligheids- en gezondheidsrisico's in de woningen nagenoeg weggewerkt en daalde de gemiddelde EPC-waarde onder het Vlaamse gemiddelde. Zowel de woonkwaliteit als de energieprestatie van de woningen werden aanzienlijk verbeterd. Elke eigenaar werd ook maximaal begeleid bij het aanvragen van mogelijke premies wat een gemiddelde winst uit premies van € 9157 per gezin opleverde. Tenslotte slaagde het project erin om via outreachend werk en een proactieve rechtenbenadering de maatschappelijke posities van deze gezinnen te versterken.

In 2017 ging vzw SIVI, in samenwerking met OCMW Gent, stad Gent, Domus Mundi en Samenlevingsopbouw Gent vzw van start met Dampoort knapT OP! deel 2. 9 kandidaten werden geselecteerd en ondertekenden de overeenkomst. Vzw SIVI stond in voor de coördinatie, wervingscampagne, sociale begeleiding en community-werking van het project. Eind 2018 werd het project succesvol afgerond. Opnieuw behaalde het zeer positieve resultaten.

In 2018 – 2019 kende het project een eerste vervolg met het project Rabot knapT OP! waarbij 5 woningen gerenoveerd werden in de Rabotwijk. Vzw SIVI stond in voor de werving en selectie en in zeer beperkte mate voor de sociale begeleiding.

### ***Gent knapt op***

In 2019 ontving Stad Gent 5 miljoen euro aan Europese projectsubsidies voor het project ‘Gent knapt op’ voor de renovatie van 100 huizen in Gent. Het project werd geselecteerd uit 184 voorstellen vanuit het Urban Innovative Actions (UIA) programma dat innovatieve acties op vlak van duurzame stedelijke ontwikkeling ondersteunt. Aanvankelijk droeg ‘Gent knapt op’ de naam ‘ICCARus’ (‘Improving housing Conditions for CAptive Residents in Ghent’).

Van de 5 miljoen euro projectsubsidie is 3 miljoen euro voorzien voor het rollend fonds waarmee 100 woningen kunnen worden gerenoveerd. Het overige gedeelte van het budget wordt voorzien voor de intensieve bouwtechnische en sociale begeleiding, voor ondersteunend onderzoek en voor communicatie, projectmanagement en administratieve ondersteuning.

Gentse schepenen betrokken bij ‘Gent knapt op’ zijn Rudy Coddens, schepenen van Sociaal beleid & Armoedebestrijding, Gezondheid & Zorg, Seniorenbeleid en Financiën en Tine Heyse, schepenen van Milieu, Klimaat, Wonen en Noord-Zuid.

Het project richt zich op afgebakende projectgebieden in vier wijken in Gent: Dampoort-Sint Amandsberg, Muide-Meulestede-Afrikalaan, Rabot-Blaisantvest en de Brugse Poort. Kandidaat-eigenaars dienen in één van de vier afgebakende bouwblokken te wonen/verhuren.

De werving en selectie van 100 kandidaten voor ‘Gent knapt op’ werd in drie golven gepland. Van mei tot augustus 2019 en van september tot december 2019 werd in twee rondes op zoek gegaan naar in totaal 60 deelnemende noodeigenaars. Voorjaar 2020 zou er ruimte zijn voor de selectie van 40 eigenaars uit de drie nieuwe doelgroepen (cf. supra).

Het einde van het project werd voorzien in oktober 2021. Tijdens de lente van 2020 ging ons land in lockdown omwille van de covid-19 – pandemie en kreeg ook de voortgang van ‘Gent knapt op’ te lijden onder ernstige vertragingen (cf. infra). In het voorjaar van 2021 werd besloten om het project met 6 maanden te verlengen. 30 april 2022 dienen alle renovatiewerken uitgevoerd en betaald te zijn.

### ***Regulier aanbod***

Sinds mei dit jaar (2021) werden er middelen voorzien om ‘Gent knapt op’ voort te zetten als reguliere werking van de Stad en het OCMW, opnieuw onder de naam ‘Gent knapt op’.

In eerste instantie worden enkel de ‘klassieke’ noodeigenaars meegenomen in het aanbod, gezien de ervaring met deze doelgroep reeds het verst gevorderd is. In de loop van 2022 wordt – na onderzoek door de onderzoeksgroep – geëvalueerd en besloten of de werking met de andere doelgroepen (senioren, mede-eigenaars, verhuurders) hernomen zal worden.

Afbakening van de doelgroep wordt net als voorheen gemaakt op basis van het inkomen van de eigenaar (en medebewoners) en de kwaliteit van de woning. Het reguliere aanbod is stadsbreed en

niet meer beperkt tot afgebakende projectgebieden. Wel wordt er gewerkt met focuswijken waar intensief zal worden ingezet op bekendmaking en werving. Tweejaarlijks zullen nieuwe focuswijken worden gekozen. Naast de reeds bestaande focuswijken uit de projectwerking (Dampoort-Sint Amandsberg, Brugse Poort, Muide-Meulestede-Afrikalaan en Rabot-Blaisantvest), werden vier extra focuswijken gekozen op basis van een oplistijng van kwetsbare wijken door de onderzoeksgroep: Ledeberg, Oud-Gentbrugge, Bloemekenswijk, Tolhuis-Ham.

Binnen de reguliere werking van 'Gent knapt op' is er geen ruimte/budget meer voor community-building. De ondersteuning zal zich beperken tot bouwtechnische en sociale begeleiding.

Binnen het reguliere aanbod is er budget voor de renovatie van nog eens 200 woningen. In de jaren 2021, 2022, 2023 en 2024 kunnen er per jaar maximaal 50 tussenkomsten verleend worden voor deelnemers. Indien het aantal tussenkomsten het voorgaande jaar lager ligt, kan dat aantal gecompenseerd worden tot een maximum van 60 tussenkomsten per jaar.

Ieder jaar kan – indien nodig – voor 10 eigenaars het tussenkomstbedrag van 30.000 euro opgetrokken worden naar maximaal 40.000 euro.

De aanmeldingsperiode voor het reguliere aanbod ging van start op 03 mei 2021. Initieel werden aanmeldingen beheerd door het OCMW. Op 01 oktober 2021 namen vzw SIVI en Samenlevingsopbouw de werving weer over van het OCMW. Eigenaars zullen kunnen aanmelden voor 'Gent knapt op' tot 01 oktober 2024. Vzw SIVI zal (initieel samen met Samenlevingsopbouw) de bekendmaking van het aanbod, de werving van kandidaten en sociale begeleiding van deelnemers blijven verzorgen binnen de reguliere werking.

### ***Partners in het project en het reguliere aanbod***

'Gent knapt op' vormt een samenwerking tussen verschillende partners.

- De coördinatie van het project gebeurt door de Stad Gent en het OCMW Gent.
- Werving en selectie, sociale begeleiding en community-building worden voorzien door vzw SIVI en Samenlevingsopbouw Gent, steeds in tandem met twee vaste maatschappelijk werkers van het OCMW.
- Bouwtechnische begeleiding wordt binnen de projectwerking geboden door Domus Mundi vzw en de Energiecentrale. Voor het reguliere aanbod voorziet enkel Domus Mundi nog in bouwtechnische begeleiding.
- Een onderzoeksgroep werd samengesteld door de Universiteit Gent, de KU Leuven en de Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen.
- De subsidie voor de projectwerking tenslotte wordt voorzien door de EU en het UIA-programma.

### **Overleg**

Vzw SIVI nam actief deel aan de maandelijkse stuurgroep (overleg met de coördinatoren van de diverse organisaties) en het maandelijks veldwerkersoverleg (overleg met de sociale begeleiders).

### **Het project 'Gent knapt op' in werking**

#### **Sociale begeleiding**

Zomer 2020 werd de laatste inschrijvingsperiode voor de projectwerking 'Gent knapt op' afgerond. 2021 stond dus volledig in het teken van de renovatietrajecten zelf waarbij de sociale begeleidingen (die reeds tijdens de inschrijvingsperiode opstartten) werden verdergezet. Deze sociale begeleiding gebeurt nog steeds in tandem met twee OCMW-assistenten die beide volledig werkzaam zijn voor 'Gent knapt op'. Cliënt per cliënt wordt gekeken wie van beide (vzw SIVI of OCMW) welk luik op zich neemt en hoe intensief deze sociale begeleiding wordt. Sociale begeleiding binnen 'Gent knapt op' gebeurt op maat en gaat van hoofdzakelijk besprekingen van de projectevolutie tot intensieve begeleidingen met frequente contacten en over verscheidene levensdomeinen.

Proactieve rechtenbenadering en eventuele budgetbegeleiding (advies, ondersteuning) worden integraal door de OCMW-assistent opgenomen.

De wijkverantwoordelijken van vzw SIVI volgen de volledige evolutie van deelnemers binnen het project op. Zij zorgen voor een vlotte communicatie tussen de deelnemers en de verschillende partners (OCMW, bouwtechnisch begeleider, woonwijzer,...), zorgen voor gerichte doorverwijzingen indien nodig (voedselondersteuning, opruimondersteuning, huiswerkbegeleiding,...), fungeren als vertrouwenspersoon binnen het project (vangen twijfels, vragen en klachten op en behandelen deze indien nodig) en zijn steeds bereikbaar in geval van vragen of problemen betreffende maar ook los van het hele traject van 'Gent knapt op'.

Ondanks de aanslepende covid-19 pandemie, slaagden we er in om dit jaar de sociale begeleiding opnieuw middels live afspraken en huisbezoeken te laten doorgaan. Steeds in samenspraak met de cliënt met de gewenste en gepaste maatregelen (mondmasker/ventilatie/1,5m afstand).

In 2020 zorgden de sociaal begeleiders voor de "sociale impactmeting": projectdeelnemers werden vóór de start van de renovatiewerken geïnterviewd over de beleving van en verwachtingen omtrent 'Gent knapt op'. Dit interview werd uitgewerkt door de onderzoeksgroep van 'Gent knapt op'. Eigenaars van wie de renovatiewerken dit jaar reeds werden afgerond, werden na afloop van de werken opnieuw geïnterviewd over hun belevingen van de deelname aan 'Gent knapt op'. Deze keer werden de interviews afgenomen door de medewerkers van de onderzoeksgroep zelf. Wie pas in 2022 de renovatie afrondt, zal dan geïnterviewd worden.

### ***Community-building***

Anders dan de sociale begeleiding die we terug live konden opstarten, bleef het community luik zwaar onderhevig aan de covid-maatregelen. Activiteiten of samenkomsten organiseren met meerdere personen tezamen bleef ook dit jaar moeilijk, waardoor groepsmomenten beperkt bleven.

In 2020 startten we met enkele kleinschalige acties waarbij we meerdere mensen tegelijk bereikten. We zetten deze werking ook in 2021 verder. Zo stuurden we om de 1 à 3 maanden onze deelnemers een nieuwsbrief met informatie over het project, diensten vanuit vzw SIVI of andere werkingen en weetjes. Zo nu en dan werden wandelingen georganiseerd in kleine groepjes van enkele deelnemers en de wijkverantwoordelijke. En ook de containerparkrondes werden dit jaar meermaals georganiseerd. Bij deze ritten naar het containerpark nam de wijkverantwoordelijke telkens een andere deelnemer mee als co-piloot. Zo ontmoette deze deelnemer de andere deelnemers bij wie spullen werden opgehaald en was er een uitwisseling van contact en praktische hulp bij in- en uitladen.

Specifiek in de wijk Dampoort / Sint-Amandsberg ging net als vorig jaar de Doorgeef-Ringmap verder rond tussen de deelnemers. Net als in een "old school"-vriendenboek, staan er in de map vragen over wonen, de wijk, het huis, en is er de mogelijkheid tot het samen bouwen aan een tekening en een verhaal. Idealiter wordt de map doorgegeven van deelnemer naar deelnemer door de eigenaars zelf en ontmoeten eigenaars elkaar zo in hun eigen woning en zonder tussenkomst van de sociaal begeleider. Opnieuw door de gevolgen van de covid-pandemie en -maatregelen verliep de uitwisseling niet steeds naadloos en was het soms de sociaal begeleider die de kaft van de ene naar de andere eigenaar bracht. De kaft reist nog steeds rond. Begin 2022 zal de kaft ieder huis bereikt hebben en zal de community-werker samen met de deelnemers voor elke woning/eigenaar een afzonderlijk werkje maken via/met het resultaat van de ingevulde Doorgeef-Ringmap.

Met de deelnemers uit de wijk Dampoort/Sint-Amandsberg werd ook een boottocht georganiseerd. Met een vlot aangestuurd op zonne-energie werd een hele namiddag rondgevaren door Gent. Verschillende deelnemers scheepten in met enkele van hun gezinsleden. Met twintig personen waren we, en voorzien van hapjes, drankjes en muziek. In navolging van de fijne uitstap zou een herfstbarbecue gepland worden waarop deelnemers elkaar verder konden leren kennen en gezellig konden samen zijn. Helaas was er opnieuw een stijging van de covid-besmettingscijfers en werd de barbecue uitgesteld.

In de Brugse Poort werd in 2021 gestart met de opnames van een podcastreeks over wonen in de Brugse Poort. Door middel van verhalen van deelnemers van 'Gent knapt op' in de Brugse Poort werd er binnengepiept in 9 huizen, 9 kamers, en bij 9 mensen. In het weekend van 1 oktober 2021 werd de podcast gepresenteerd in één van de noodwoningen van het OCMW waar op dat moment bovendien één van de deelnemers verbleef. De verhalen waren er elk afzonderlijk met een I-pod te beluisteren in de verschillende ruimtes van de woningen. Naast de verhalen waren er ook foto's te bewonderen. De expo werd 9x9x9 gedoopt en zorgde voor een kennismaking met deelnemers van Gent Knapt Op, in een hernieuwde relatie met hun woning en soms ook met hun leven.

### ***Renovatie***

Opnieuw als gevolg van Covid-19, liepen ook de start én de voortgang van de renovatiewerken heel wat vertraging op. Initieel zouden de werken bij de eerste deelnemers voorjaar 2020 starten en zouden die bij volgende deelnemers vlot volgen. Tijdens de eerste lockdown konden aannemers echter geen werken uitvoeren noch woningen bezichtigen voor de opmaak van offertes. Ook op externe werven liepen aannemers ernstige vertragingen op waardoor de vertragingen voor 'Gent knapt op' uiteindelijk tot enkele maanden zouden oplopen.

Een tweede belemmering van een vlotte opstart en voortgang van de renovatiewerken was/is er door de voorwaarden omtrent offertes. Als grootschalig Stadsproject dient 'Gent knapt op' voor iedere renovatie minimaal twee offertes van aannemers op te vragen alvorens met een aannemer in zee te gaan. Van bij de start bleek het moeilijk om voldoende aannemers bereid te vinden offertes te komen opmaken. Door de lockdown werd dit probleem bovendien nog groter.

Uiteindelijk konden pas in najaar 2020 de renovatiewerken bij een deel van de deelnemers uit de eerste wervingsronde starten. Mede daarom werd beslist het project 'Gent knapt op' te verlengen met 6 maanden. Het project zal daardoor lopen tot 30 april 2022 in plaats van tot oktober 2021. Intussen is wel reeds een groot aantal renovaties afgerond. Bij wie de renovatie werd afgerond werd een tweede schatting van de woning gedaan, een EPC-meting uitgevoerd, kwam de Dienst Toezicht van de Stad Gent de woning controleren aan de hand van de Vlaamse Codex Wonen en werden premies aangevraagd. Het is wachten op de resultaten van het onderzoek van de onderzoeksgroep wat de cijfers zijn van de meerwaarde van de woningen, van de verbetering van de EPC-waarden, van het aantal woningen die conformiteit op de Vlaamse Codex Wonen haalden, en van hoeveel het premiegeld bedraagt dat eigenaars gemiddeld ontvingen voor de renovatiewerken die ze lieten uitvoeren.

### ***'Gent knapt op' valt in de prijzen***

Begin december werd 'Gent knapt op' bekroond met een Europese Regiostars Award.

Sinds 2008 worden de RegioStars Awards jaarlijks uitgereikt aan projecten rond regionale ontwikkeling die door Europa gesubsidieerd worden. Innovatieve en inclusieve projecten worden zo in de kijker gezet en krijgen de kans zo ook andere Europese regio's te inspireren.

Het project 'Gent knapt op' wist dit jaar de hoofdprijs weg te kapen in de categorie 'Een groen Europa: groene en veerkrachtige gemeenschappen in een stedelijke en rurale setting'.

De prijs van deze Award is een mediabudget van 5000 euro waarmee extra bekendmakingsacties voor het reguliere aanbod van 'Gent knapt op' gefinancierd kunnen worden. In 2022 zal worden beslist welke acties we hiermee op poten zullen zetten.



### ***‘Gent knapt op’ als regulier aanbod***

Zoals eerder vermeld werd ‘Gent knapt op’ in 2021 opgenomen als aanbod in de reguliere werking van het OCMW. Vanaf 03 mei 2021 konden eigenaars zich opnieuw aanmelden voor ‘Gent knapt op’. Als gevolg van de sociale begeleiding die volop aan de gang was binnen de projectwerking van ‘Gent knapt op’ werden de aanmeldingen initieel door het OCMW behandeld. Op 01 oktober 2021 namen de sociaal werkers van vzw SIVI en Samenlevingsopbouw de fakkel opnieuw over. In de maanden oktober en november organiseerden vzw SIVI en Samenlevingsopbouw ook opnieuw een aantal bekendmakingsacties in de verschillende focuswijken.

De sociaal werkers van vzw SIVI zorgden zelf voor het bussen van flyers in enkele van de meest kwetsbare straten uit de oorspronkelijke focuswijken: Brugse Poort en Dampoort/Sint-Amundsberg. In de nieuwe focuswijken voor vzw SIVI– Ledeborg en Oud-Gentbrugge – werden er door een professioneel bedrijf (Gelezen & Goedgekeurd) flyers gepost in de volledige wijken. De flyers bevatten een korte uitleg van het aanbod van ‘Gent knapt op’ alsook de aankondiging van een infomoment in de wijk. De medewerkers van vzw SIVI verzorgden in alle vier de wijken één infomoment op een centrale en bekende locatie in de wijk (Buurthuis, parochiezaal). De impact van het bussen van flyers werd duidelijk door de opkomst op de infomomenten. Daar waar slechts in enkele straten werd geflyerd, was er een lage opkomst (1 tot 3 geïnteresseerden), daar waar er in de volledige wijk flyers werden gepost, was er een hoge opkomst (20 tot 25 geïnteresseerden).

Verder werd het project ook opnieuw bekend gemaakt bij enkele intermediairen door middel van uitleg op een teamvergadering of tijdens een bezoek aan de werking (Kind & Gezin, Groep Intro, WGC,...) en door middel van een korte uiteenzetting op een Wijkactieteam in de vier verschillende wijken. Ook werden er in de verschillende wijken reeds heel wat publieke plaatsen (cafés, winkels, politie, bevolkingsdienst, Buurtcentra,...) voorzien van stapeltjes flyers en affiches met scheurbriefjes voorzien van de contactgegevens van ‘Gent knapt op’. De bekendmakingsacties bleven dit jaar echter beperkt doordat hier pas in het najaar mee kon worden gestart. De acties wierpen echter wel al vruchten af en zorgden in de laatste maanden van 2021 voor een stormloop van geïnteresseerden. Voor de wijken die vzw SIVI voor haar rekening neemt (Dampoort/Sint-Amundsberg, Brugse Poort, Ledeborg, Oud-Gentbrugge) meldden er zich een 100-tal geïnteresseerden. Ook uit andere dan de focuswijken kwamen er reeds enkele aanmeldingen binnen. Een 30-tal van de geïnteresseerde eigenaars voldeden alvast aan de financiële instapcriteria van ‘Gent knapt op’. Zij zijn allen in de running voor deelname aan ‘Gent knapt op’. Begin 2022 zal uitwijzen of zij effectief zullen kunnen deelnemen aan ‘Gent knapt op’. Intussen is er voor elk van deze mensen alvast een sociale begeleiding opgestart vanuit vzw SIVI, in tandem met de vaste maatschappelijk werkers van het OCMW.

Wie na aanmelding voor ‘Gent knapt op’ niet blijkt te kunnen instappen, verwijzen we – indien gewenst – actief door naar de Dienst Wonen voor een individuele opvolging omtrent hun renovatienoden en informatie over het aanbod aan subsidies, leningen en projecten. Verschillende mensen gingen ook reeds in op het voorstel hen door te verwijzen naar het OCMW voor financiële, administratieve of juridische ondersteuning.



## **Toekomst**

In 2022 zal de projectwerking ‘Gent knapt op’ aflopen en zullen we volledig overgaan naar de werking als regulier aanbod van de Stad en het OCMW. Vanuit vzw SIVI kozen we ervoor om opnieuw mee te stappen in de werking en zullen we alvast tot 2024 de bekendmaking, werving en sociale begeleiding blijven voorzien voor ‘Gent knapt op’.

Voorjaar 2022 zal nog alles op alles worden gezet om de laatste renovatiewerken van deelnemers af te ronden. 30 april 2022 moeten de laatste facturen voor de renovatiewerken in de projectwerking afgerond zijn. Ook de sociale begeleidingen van de projectdeelnemers zullen tegen die datum afgerond worden. Waar nodig wordt er voor cliënten gezorgd voor het aanstellen van een maatschappelijk werker van het OCMW. Vragen omtrent ‘Gent knapt op’ zullen na deze datum behandeld worden door de maatschappelijk werkers van het OCMW die voor ‘Gent knapt op’ werken. Wellicht zullen deelnemers uit de projectwerking ook af en toe nog hun weg terugvinden naar de sociaal werkers van vzw SIVI bij welzijns- of ‘Gent knapt op’ gerelateerde vragen. Het zal zaak zijn hen hiervoor dan duurzaam door te verwijzen naar het OCMW of andere diensten.

14 maart 2022 zal er als feestelijke afsluiter van het project ‘Gent knapt op’ een slotevenement doorgaan. Dit werd oorspronkelijk gepland in de Sint Pietersabdij in Gent. Door de actuele stijging van de corona-cijfers zal ook dit evenement wellicht niet live kunnen doorgaan en zal er een online evenement worden georganiseerd. Het slotevent zal worden georganiseerd voor zowel partners als voor deelnemers en zal bestaan uit zowel een informatief gedeelte als een expo-luik met een greep uit de resultaten van de community-werkingen en de foto’s gemaakt door deelnemers. Er zullen ook getuigenissen van medewerkers en deelnemers te horen en zien zijn.

Met het afronden van de projectwerking zullen we voorjaar 2022 ook volop beginnen inzetten op de reguliere werking van ‘Gent knapt op’. We zullen budget hebben om jaarlijks 50 woning op te knappen. De voorbij jaren leerden ons dat het bereiken van ons doelpubliek allesbehalve evident is. Naast de sociale begeleiding van deelnemers, zullen we in 2022 en de daaropvolgende jaren, dan ook volop inzetten op bekendmaking van ons aanbod bij intermediairen en bewoners zelf. We zullen opnieuw de denkoefening aangaan hoe we het beoogde publiek het beste bereiken. Naast de courante acties (flyers en affiches verspreiden, uitleg aan intermediairen, Facebook-acties,...) zullen we ook opnieuw gaan experimenteren met acties om bewoners zelf te benaderen en warm te maken voor ‘Gent knapt op’.

Najaar 2022 zal er opnieuw een grondige evaluatie én herwerking gebeuren van het reglement en voorwaardenkader van ‘Gent knapt op’. Ook de inclusie van en eventuele aanpassing aan het reglement voor de andere doelgroepen (senioren, verhuurders, mede-eigenaars, mensen met een beperking) zal dan worden bekeken.

September 2022 zal SAAMO haar werk voor ‘Gent knapt op’ beëindigen. Vzw SIVI zal vanaf dan als enige externe partner de sociale begeleiding verderzetten voor ‘Gent knapt op’ en zich verder inzetten voor de bekendmaking van het aanbod, werving en selectie van kandidaten en sociale begeleiding.

### ***Uitdagingen***

Net als in de voorbije jaren zullen we ook binnen de reguliere werking van 'Gent knapt op' opnieuw met een aantal uitdagingen geconfronteerd worden die we nu reeds kunnen voorspellen.

We noemden alvast het blijvend zoeken naar manieren om onze doelgroep zo maximaal mogelijk te bereiken.

Eens eigenaars deelnemen aan 'Gent knapt op' wensen we hen voldoende sociaal te kunnen begeleiden. Het zal steeds een uitdaging blijven om hier voldoende in te kunnen investeren zonder daarom te moeten inboeten op bekendmakings- en wervingsacties.

Wellicht zal corona ook in de toekomst 'Gent knapt op' nog een tijdje parten spelen. De hoop leeft dat we betere tijden tegemoet gaan, maar vertragingen van werven zullen mogelijks nog optreden en opgevangen moeten worden.

Tenslotte wijst de inflatie van dit najaar (2021) uit dat de 30.000 euro van vandaag en de toekomst niet meer die van de voorbije jaren is. Door de sterke stijging van grondstoffen- en transportkosten zullen we met dezelfde tussenkomst van 30.000 euro steeds minder renovatiewerken kunnen uitvoeren dan voorheen. Dit gegeven zal wellicht meegenomen worden in de evaluatie en het herschrijven van de werking van 'Gent knapt op' in het najaar van 2022.

### **3.2.2. Project Rechtenwijzer**

#### **Ter situering**

Het project Rechtenwijzer wordt gefinancierd door OCMW Gent in het kader van 'projecten in de strijd tegen armoede en kinderarmoede: proactieve rechtenbenadering'. Met dit project wensen we sterker in te zetten op een proactieve rechtenbenadering. Het is jammer genoeg een feit dat kwetsbare gezinnen onderbeschermd kunnen zijn. Dit betekent dat zij niet alle rechten of sociale voordelen opnemen waarop zij recht hebben. Verschillende oorzaken kunnen hiervoor aangeduid worden zoals de complexiteit van de materie (in Gent alleen al zijn er ongeveer 151 sociale rechten), zodat niet alleen de doelgroep maar ook de hulpverleners door de bomen het bos niet meer zien. Daarnaast zorgen de uiteenlopende aanvraagprocedures, de administratieve opvolging enz. voor drempels bij het bekomen van deze rechten.

Met het project Rechtenwijzer wensten we wijkgericht te zoeken naar een oplossing. De uitwerking gebeurde in nauwe samenwerking met het lokaal welzijnsbureau van Sint-Amandsberg en de buurt partners van het wijkatelier 'kwetsbare groepen en voorzieningen Sint-Amandsberg / Dampoort'. Dit wijkatelier, onder leiding van het lokaal welzijnsbureau, verenigt 11 dienst- en hulpverlenende organisaties uit de wijk. De wil om samen te werken aan een proactieve rechtenbenadering vormt de basis van deze werkgroep. Een uitstekend vertrekpunt dus om met hen deze uitdaging aan te gaan.

De medewerker van vzw SIVI stond voor de uitdagende taak om enerzijds een instrument te ontwikkelen dat zowel door de hulpverlener als de hulpvrager kan gebruikt worden. Dit instrument moet voor de betrokkenen een informatieve waarde hebben en de kwetsbare gezinnen begeleiden in het ondernemen van actie. Anderzijds zoekt dit project naar een betere samenwerking op vlak van proactieve rechtenbenadering tussen de verschillende partners in de wijk. Gezinnen met kinderen tussen 0 en 18 jaar vormen de doelgroep. De focus ligt hierbij voornamelijk op gezinnen die geen actief dossier bij het OCMW hebben.

Het project ging van start in april 2019. In dat jaar werd, in nauwe samenwerking met het wijkatelier, gezocht naar een geschikt instrument. In een eerste fase werd de mogelijkheid van een digitaal instrument bekeken. Omwille van financiële redenen werd deze piste in het najaar definitief losgelaten. Dit had enkele gevolgen o.a. een inkrimping van het aantal te onderzoeken sociale rechten. Ondertussen werd een alternatief uitgewerkt, dat aan een aantal eisen diende te voldoen. Het moest een informatieve waarde hebben voor zowel de hulpverlener als de kwetsbare burger, laatstgenoemde kon een actieve rol opnemen in zijn of haar rechtenonderzoek, de complexe materie diende overzichtelijk te zijn, zonder te veel aan informatieve waarde in te boeten. En het rechteninstrument kon flexibel ingezet worden (afhankelijk van beschikbare tijd, missie,... van de wijkpartners) Eind 2019 kreeg het concept van 3 rechteninstrumenten vorm (de infofiches voor begeleiders, de stroomdiagrammen voor begeleiders en de rechtenkaart). Dit alles werd definitief uitgewerkt in het voorjaar van 2020.

### ***Aanpak***

De rechteninstrumenten kregen, in afstemming met het OCMW, hun definitieve vorm. De hulpverlener, die een rechtenonderzoek wenst op te starten, kan vanaf dan beroep doen op:

- Infofiches  
Deze infofiches werden uitsluitend opgesteld voor de begeleiders en bevatten uitgebreide info over de 16 geselecteerde rechten, onderverdeeld in 6 levensdomeinen.  
Ze hebben vaste onderdelen. Je kan er nalezen wat het recht inhoudt, welke de voorwaarden zijn, hoe je het kan aanvragen en waar je nog meer info vindt.
- Stroomdiagrammen  
De stroomdiagrammen werden opgemaakt om per levensdomein snel een zicht te krijgen op het aantal rechten waar men mogelijks recht op heeft. Dit wordt ook enkel gebruikt door de hulpverlener. Door de persoon enkele vragen te stellen m.b.t. inkomenssituatie, .... kan men mogelijke rechten afleiden.
- De rechtenkaft  
Na een eerste rechtenonderzoek (d.m.v. gebruik van het stroomdiagram en infofiches) wordt de rechtenkaft opgemaakt. In deze kaft worden alle rechten, waarvoor men in aanmerking kan komen, meegegeven aan de participant. De kaft bevat volgende standaarddocumenten:
  - o Het infoblad met info over de mogelijkheden van de rechtenkaft.
  - o De opvolgkaart 'Mijn acties' heeft 2 functies. Enerzijds noteert de begeleider en of participant hier welke stappen hij / zij ondernomen heeft per recht. Anderzijds dient men als begeleider ook altijd de reikwijdte van zijn / haar rechtenonderzoek te noteren. Heeft men slechts 1 recht of alle rechten binnen 1 levensdomein, of verschillende of alle levensdomeinen onderzocht. Dit dient hier duidelijk vermeld te staan. Wanneer de participant bij een andere dienst of organisatie terecht komt, weet men perfect wat nog onderzocht moet worden en wat niet.
  - o 'mijn notities'. Hier kan zowel de begeleider als participant info noteren (to do's,...).
  - o De doorverwijskaart. Enkel de begeleider vult deze kaart in als hij / zij de burger wenst door te verwijzen naar een andere dienst. Op de achterzijde van deze kaart kan de reden verduidelijkt worden.
  - o De rechtenfiches. Deze fiches informeren de gebruiker over de rechten en welke stappen men moet ondernemen om ze aan te vragen.

Deze rechtenkaft komt dan in het bezit van de deelnemer. Hij/zij wordt als het ware dossierbeheerder. Men heeft beslissingsrecht over wat men ermee doet en bij welke andere diensten of organisaties men wil langs gaan. Hij / zij kan zelf actie ondernemen of zich laten begeleiden door hulpverleners in de buurt.

Binnen het kader van het project werd eveneens een registratiedocument opgemaakt om de gevraagde resultaten bij te houden.

De coronapandemie strooide in het voorjaar eveneens roet in het eten. Door de volledige lockdown was het niet mogelijk om een rechtenonderzoek bij de gezinnen op te starten. Wel werden wachtenden in het onthaal van de voedselondersteuning warm gemaakt voor dit project.

Vanaf juni kon de begeleider van vzw SIVI eindelijk van start gaan. In een eerste fase werd al snel duidelijk dat veel geïnteresseerden uit het onthaal, reeds een actief dossier bij het OCMW van Sint-Amandsberg hadden. Uit het rechtenonderzoek bleek daarenboven dat de proactieve rechtenbenadering van het lokaal welzijnsbureau zijn vruchten afwerpt. M.b.t. de geselecteerde 16 rechten konden we zeer weinig betekenen. We merkten wel op dat een aantal van deze gezinnen met andere vragen en noden zaten. Deze vragen situeerden zich vooral op het vlak van vrije tijd en administratie. In de mate van het mogelijke werden deze vragen opgenomen. Ten aanzien van de doelstellingen van het project besloten we in de zomer selectief mensen te contacteren. Vanaf dan richten we ons hoofdzakelijk op gezinnen, die via doorverwijzing door Kind en Gezin bij de voedselondersteuning terecht komen. Daarnaast kwam ook een rechtstreekse doorverwijzing door de verpleegsters van Kind en Gezin goed op gang. Bij deze gezinnen konden we veel meer van de 16 geselecteerde rechten verzilveren.

Naast het opstarten van het rechtenonderzoek, werd eveneens het kader van het lokaal samenwerkingsverband uitgetekend. Binnen het wijkatelier kwam men tot volgende mogelijke rollen die men als buurt partner kon opnemen: rechten onderzoeker, aanspreekpunt voor één of meerdere rechten, toeleider en het up to date houden van de rechten info. In het najaar namen volgende buurt partners volgende rollen op:

vzw SIVI	rechten onderzoeker, actualiseren van rechten info
OCMW Sint-Amandsberg	aanspreekpunt (hoofdzakelijk levensdomein inkomen)
Woonwijzer	aanspreekpunt (levensdomein wonen)
Werkpunt	toeleider
Kind en Gezin	toeleider
Brugfiguur (Sint-Janscollege Heiveld)	rechten onderzoeker
Straathoekwerk	rechten onderzoeker

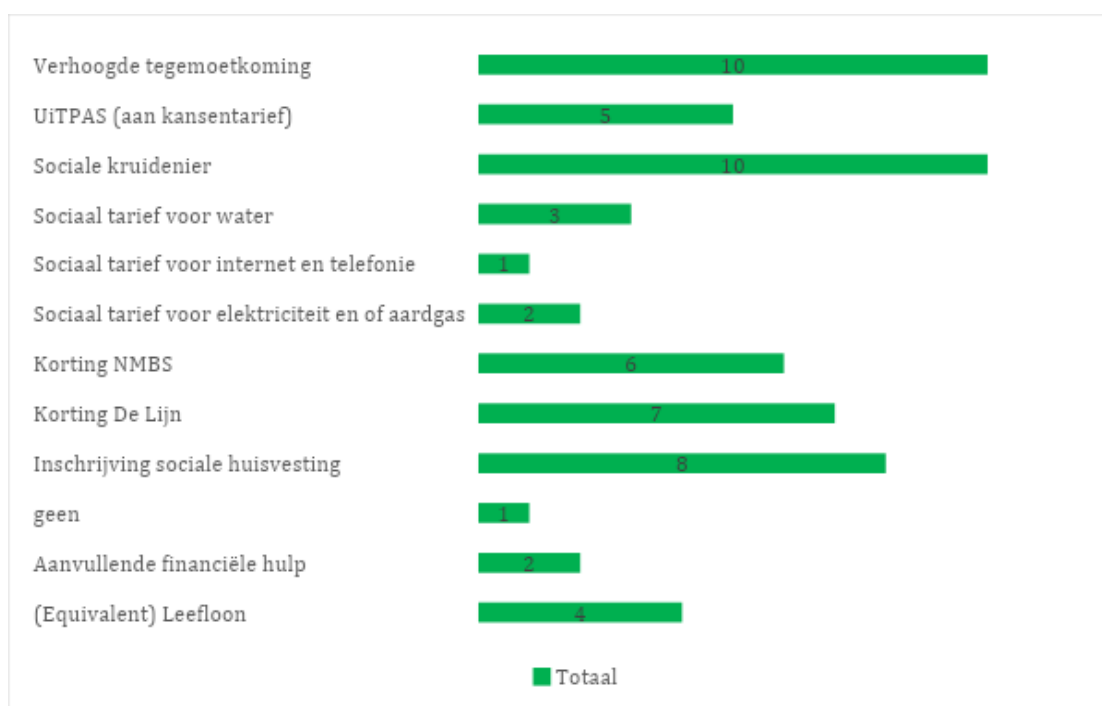
WGC Kapellenberg	rechten onderzoeker
vzw jong	rechten onderzoeker

Een aantal buurtpartners besloten geen rol op te nemen zoals Buurtwerk, Verbindingsteam en LDC Wibier. Deze keuze werd ingegeven door o.a. de missie of de doelgroep van de organisatie, die geen raakpunten vertoonde met de doelstellingen van het project.

### **Resultaten**

Overzicht van de resultaten van het rechtenonderzoek bij de 13 gezinnen met **een actief dossier bij het OCMW**:

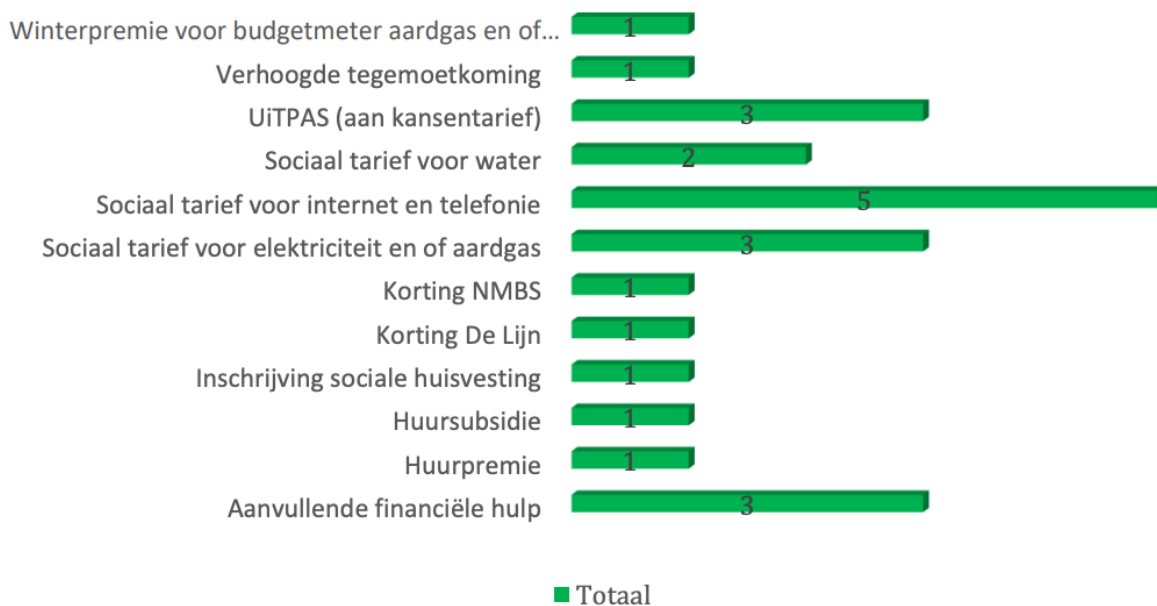
- Rechten opgenomen voor het rechten onderzoek



In totaal hadden deze gezinnen reeds 59 van de geselecteerde rechten opgenomen.

- Aantal onderzochte rechten:

In totaal werden 23 rechten onderzocht voor deze gezinnen.



- Aantal rechten opgenomen na het rechten onderzoek:

Korting De Lijn	1
Korting NMBS	1
Sociaal tarief voor internet en telefonie	1
<b>Eindtotaal</b>	<b>3</b>

Deze cijfers tonen aan dat gezinnen met een actief dossier bij het OCMW (hoofdzakelijk bij Sint-Amandsberg) zeer goed scoren qua rechtenuitputting. Op het gebied van de 16 geselecteerde rechten konden we voor deze gezinnen weinig betekenen want quasi alle rechten waar men recht op had, waren al opgenomen.

- Andere resultaten:

Het werd al snel duidelijk dat een rechtenonderzoek bij kwetsbare gezinnen door de laatstgenoemde vaak werd aangegrepen om andere hulpvragen te stellen of noden aan te kaarten. Bovendien bracht de coronapandemie extra sociale voordelen met zich mee. Denk maar aan de COVID-19 toeslag bij de groepspakket uitbetalers, de Hello Belgium rail pas, .... Het leek ons dan ook interessant om het rechtenonderzoek niet te beperken tot de 16 geselecteerde rechten en het onderzoek (in de mate van het mogelijke) ruimer op te vatten. Het gaf ons de mogelijkheid op andere vlakken een meerwaarde te ontdekken.

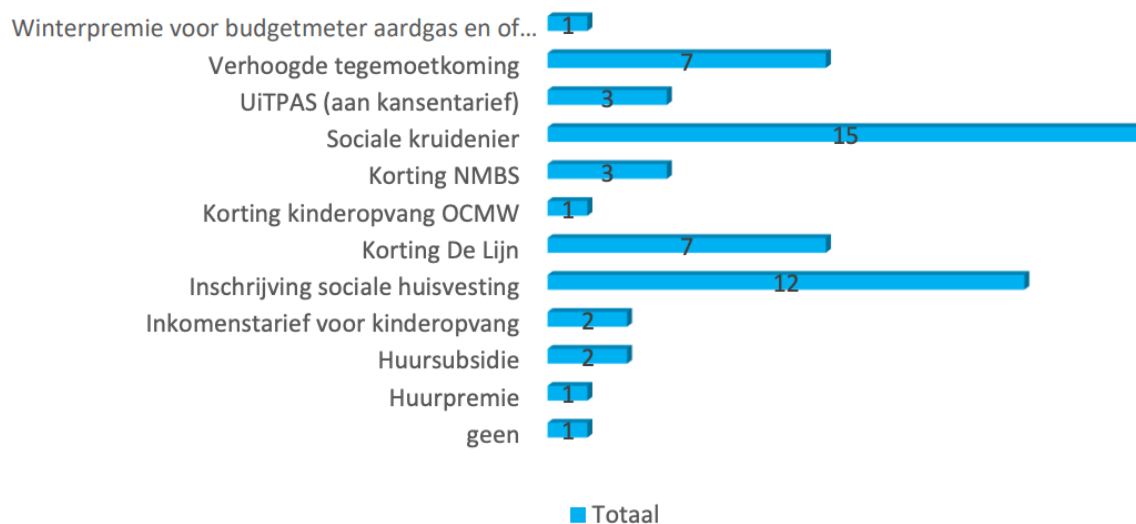
Bij de gezinnen, met een actief dossier bij het OCMW, vielen hun vragen en noden m.b.t. vrije tijd op. Een aantal van deze gezinnen kan extra ondersteuning gebruiken bij de toeleiding naar het

vrijetijdsaanbod. Daarnaast kampten ze met tal van administratieve vragen waarmee ze moeilijker ergens terecht konden. (bijv. men had de laatste maanden minder kindergeld ontvangen, ...)

Levensdomein energie / telecommunicatie	Aantal
rechtzetting sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas	1
refurbished PC	1
<b>Levensdomein gezin</b>	
foutieve uitbetaling groeipakket recht gezet	1
geboortegeschenk mutualiteit t.w.v. 550€	1
<b>Levensdomein inkomen</b>	
aanmaken van Edenred account	1
<b>Levensdomein vrije tijd / mobiliteit</b>	
gratis Hello Belgium rail pas	2
Inschrijving ' t Stooften oudejaarsavond	1
inschrijving theater klein festijn	2
<b>Levensdomein wonen</b>	
actualisatie Volkshaard ingevuld.	1
inschrijving huuringent	1

De resultaten van het rechtenonderzoek bij de **25 gezinnen zonder een actief dossier bij het OCMW**:

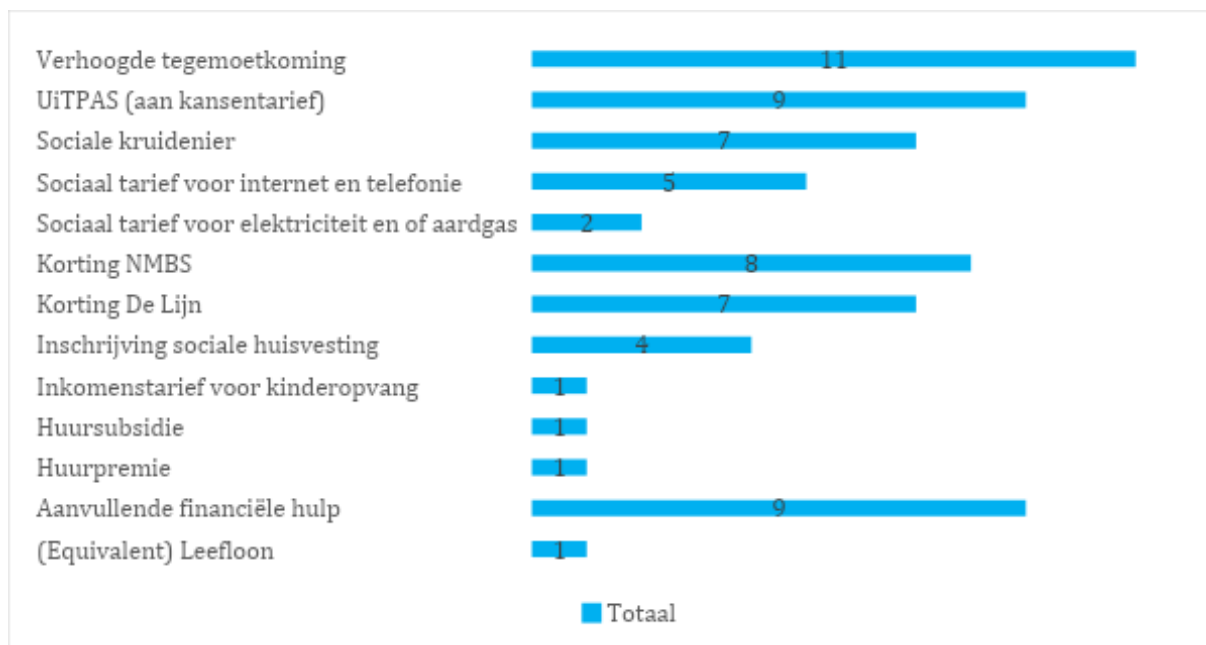
- Rechten opgenomen voor het rechtenonderzoek





We zien dat bij deze gezinnen (bijna het dubbele in aantal in vergelijking met de gezinnen die begeleid worden door het OCMW), in totaal zelfs minder rechten hebben opgenomen. We tellen 55 rechten.

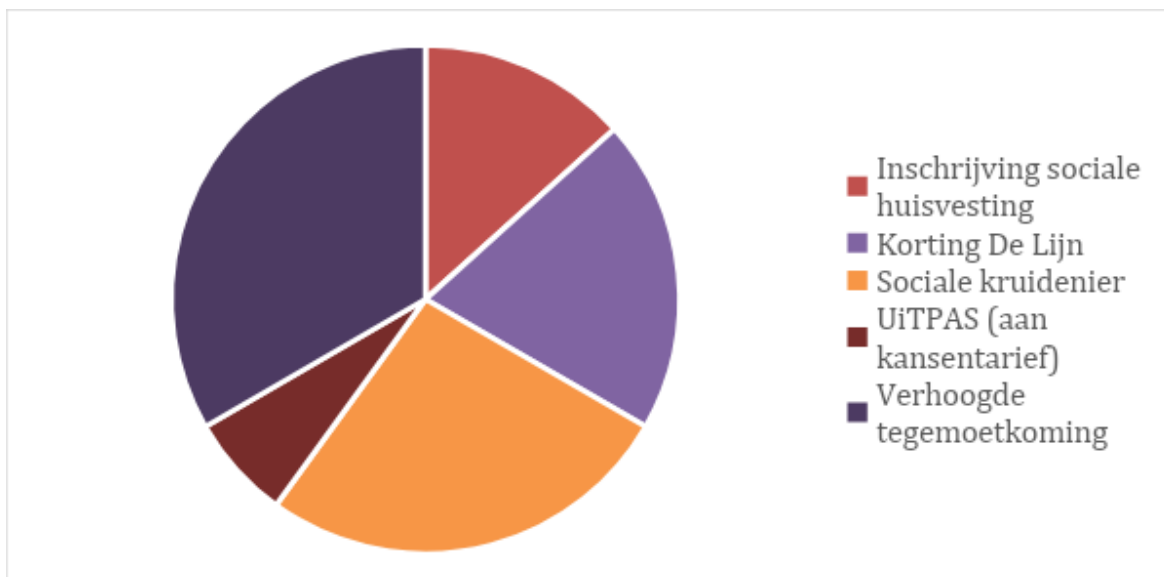
- Aantal onderzochte rechten:



In totaal werden 66 rechten bij deze gezinnen onderzocht.

- Aantal rechten opgenomen na het rechtenonderzoek:

Inschrijving sociale huisvesting	2
Korting De Lijn	3
Sociale kruidenier	4
UiTPAS (aan kansentarief)	1
Verhoogde tegemoetkoming	5
<b>Eindtotaal</b>	<b>15</b>



Uit dit cijfermateriaal kunnen we concluderen dat gezinnen, die niet actief begeleid worden door een lokaal welzijnsbureau, onderbeschermd kunnen zijn. De onderbescherming ligt voornamelijk op het vlak van gezondheid: recht op betaalbare gezondheidszorg en betaalbare voeding.

- Andere resultaten:

Levensdomein energie / telecommunicatie	Aantal
refurbished PC	1
<b>Levensdomein gezin</b>	
aanvraag vroedvrouw	1
doorverwijzing babytheek van Gentse Spruiten vzw.	1
rechtzetting betaling sociale toeslag (groeipakket uitbetaler) met terugwerkende kracht.	1
sociale toeslag (groeipakket uitbetaler) op basis van huidig inkomen	1
tussenkost eersteleefijds melk	1
<b>Levensdomein inkomen</b>	
collectieve schuldbemiddeling opgestart	3
financiële tussenkomst via Hulpfonds van de koningin	2
ondersteuning bij administratie ziekte uitkering via mutualiteit, dat uiteindelijk werd toegekend	1
ondersteuning door OCMW als beginnend zelfstandige	1
opleg bij werkloosheidsvergoeding door OCMW	1
Rechtzetting gehuwde staat bij personenbelasting	1
traject opgestart bij Werkpunt	1

<b>Levensdomein vrije tijd / mobiliteit</b>	
2 proefsessies voetbalclub VC Zwijnaarde	1
deelname aan themagroep SIVI	1
doorverwijzing Rap-op-stap-kantoor	1
gratis Hello Belgium rail pas	1
inschrijving 't Stoofken oudejaarsavond	1
terugbetaling sportmateriaal kinderen	1
vakantie via Horizont vzw Centerparcs Lommel	1
<b>Levensdomein wonen</b>	
aanvraag huurpremie	1
doorverwijzing Woonwijzer	1
inschrijving huuringent	2
kandidaat gesteld voor volgende selectieronde Gent knapt op	1

Uit deze resultaten blijkt dat deze gezinnen vooral nood hebben aan extra financiële ondersteuning. Deze gezinnen kampen vaak met achterstallige facturen wat bij velen tot stressvolle situaties leidt. Daarbovenop kennen ze onzekerheid op verschillende vlakken (dreigende uithuiszetting, onzeker of te laag inkomen,...). Deze gezinnen hebben vaak ook gemeenschappelijk dat ze het Nederlands niet goed machtig zijn, waardoor hun administratieve opvolging zeer moeizaam verloopt. Ze hebben nood aan een begeleiding op maat. Daarnaast zien we ook dat de interesse voor vrijetijdsbeleving groot is, zeker voor de kinderen. De weg naar het aanbod verloopt echter zeer moeizaam.

### ***Toekomst***

Het project werd afgesloten op 31/03/2021. Alle nog lopende begeleidingen werden tegen midden maart afgerond worden. De signalen en beleidsaanbevelingen werden eind maart aan de bevoegde instantie overgemaakt.

### **3.2.3. Wijkbudget Scheldeoord**

#### **Ter situering**

Wijkbudget Gent voorziet in totaal 6,25 miljoen euro om Gentenaars en Gentse organisaties en ondernemers van budget en ondersteuning te voorzien om hun ideeën te verwezenlijken. Het gaat over ideeën die de wijk beter maken, voortkomend uit specifieke noden in de wijk, ideeën die samen uitgevoerd kunnen worden. Voor Sint-Amandsberg is er 350.000 euro voorzien. Om kwetsbare Gentenaars te ondersteunen in het formuleren en indienen van ideeën, werd aan SIVI gevraagd om een traject aan te vatten in de sociale woonblokken van het Scheldeoord.

Wijkbudget wordt georganiseerd in 4 fases: 1. idee, 2. plan, 3. project, 4. uitvoering. De eerste fase vond plaats tussen september en december 2020. In 2021 engageerden we ons voor fase 2.

In fase 2 bleef SIVI (tot juni 2021) verantwoordelijk voor de betrokkenheid van mensen in armoede in de projecten rond Scheldeoord. SIVI werd gevraagd kwetsbare wijkbewoners te bereiken en te engageren voor projecten. De ingediende ideeën werden in fase 2 omgevormd tot een plan, samen met wijkbewoners werd een concreet dossier geschreven en engagementen worden vastgelegd.

Samen met buurtbewoners werd er gewerkt aan de ingediende ideeën:

#### **1. Voeding**

- 1.1. Boerenmarkt Scheldeoord / Wolterslaan
- 1.2. Boodschappendienst Scheldeoord
- 1.3. Gemeenschappelijke eetplaats, sociaal restaurant Scheldeoord

#### **2. Infrastructuur**

- 2.1. Scheldeoord oord - een appartement in de blokken
- 2.2. Wasserette-buurt-plek
- 2.3. Scheldeoord sportlokaal
- 2.4. Kleur in en rond Scheldeoord
- 2.5. Dieren(Wolters)park
- 2.6. Speeltuig Wolterspark
- 2.7. Muziekstudio Scheldeoord

#### **3. Activiteiten**

- 3.1. Doe-Dagen en ruilen
- 3.2. Lichtfeest en deurverlichting in het Scheldeoord
- 3.3. Sociaal-artistiek traject rond het Scheldeoord
- 3.4. Activiteiten voor kinderen
- 3.5. Intergenerationele en interculturele activiteiten en een speeltheek Scheldeoord

Uiteindelijk hebben volgende ideeën tot ingediende projecten aanleiding gegeven:  
De projecten die werden ingediend voor Wijkbudget gerelateerd aan Scheldeoord zijn als volgt:

1. Muziekstudio Scheldeoord  
ingediend door Yunus Görgöz en Sil Gheysens
2. De Sociale Traiteur  
ingediend door Anja Van Gelderen
3. Wij(k) Dampoort  
ingediend door Eva Willemyns.
4. Walhalla: een ontmoetingsplek voor buurtbewoners  
ingediend door Jona Vanhelsuwé
5. Scheldeoord INCLUSIEF : Speel-o-theek, was-strijk-droog ruimte  
ingediend door Nuray Eyri en Ourdia Tabloet

### ***Overleg***

Er was vaak overleg met buurtbewoners, initiatiefnemers, de wijkregisseur en sociaal regisseur. Na het traject werd er samen met medewerkers van SAAMO een evaluatiedossier en gesprek gevoerd met de dienst beleidsparticipatie.

### ***Toekomst***

In juni 2021 is de taak voor SIVI binnen Wijkbudget afgelopen.

### **3.2.4. Project mobiele keuken: 't overeten**

#### ***Ter situering***

In 2017 diende een groep van buurtbewoners, ondersteund door vzw SIVI en andere wijkpartners een burgerbudget in bij stad Gent met de bedoeling om een solidair buurtrestaurant op te starten in Dampoort/Sint-Amandsberg. Het dossier kreeg geen goedkeuring, maar werd opgepikt door 'de Vrienden van Hans'. Zij waren bereid een mobiele keuken te bouwen die uitgerold kan worden op wijkevenementen om kwaliteitsvolle, betaalbare en gezonde voeding voor kwetsbare groepen te voorzien. In 2018 werd de keuken gebouwd en sinds 2019 maandelijks uitgerold op buurtevenementen door een sterk samenwerkingsverband tussen 4 wijkpartners: dienst outreachend werk, dienst buurtwerk, WGC Kappelenberg en vzw SIVI.

#### ***Realisaties***

De eerste maande van 2021 was het opnieuw niet evident om de keuken uit te rollen omwille van de coronacrisis. Eens kookactiviteiten weer toegelaten werden (maart 2021), werd de mobiele keuken 2-wekelijks uitgerold op de binnenkoer van het buurtcentrum

#### ***Evaluatie***

In 2022 hopen we de keuken op geregelde tijdstippen uit te rollen. Verder hopen we met de vrijwilligersploeg van 't overeten betrokken te worden in de uitbouw van het solidair restaurant en de buurtkeuken die gerealiseerd zullen worden in de kerk op het Heilig-Hartplein. Hiermee wordt immers de initiële doelstelling van het project 't overeten gerealiseerd.

### **3.3. Andere verenigingsactiviteiten**

#### ***3.3.1. 17 oktober: werelddag van verzet tegen de armoede***

##### ***Ter situering***

Op 17 oktober is het werelddag van verzet tegen de armoede. In die week gaan er overal ter wereld heel wat acties door om armoede nogmaals onder de aandacht te brengen. In samenwerking met heel wat partners uit het armoede-middenveld, de stad Gent en het OCMW Gent werkte vzw SIVI in 2021 mee aan een sensibiliserende campagne en de herdenking.

##### ***Thema***

Dit jaar stond de werelddag van verzet tegen armoede in het teken van maatschappelijke participatie en vrijetijdsbesteding.

##### ***Traject en 17/10***

In het kader van de Wereldverzetdag tegen Armoede op 17/10 konden we - via een solidaire kostendeling - als VRIJUIT-lid een creatief traject lopen met een kunstenaar. Dit had tot doel de ervaringen ikv vrijetijdsbeleving / maatschappelijke participatie en armoede in een creatief proces te gieten en te uiten naar het brede publiek op 17/10.

Ikv dit traject werkte SIVI samen met de kunstenaar Kasper Demeulemeester. Om dit traject te kunnen doorlopen ging hij terug naar het ontstaan van 17/10 en vond daar een veelomvattende slagzin 'wij moeten uw soep niet hebben'. Want toen Joseph Wresinski, de stichter van de internationale verzetsdag tegen armoede, ooit zei wij moeten uw soep niet hebben vervolgens een soepkeuken liet sluiten en vervangen door een bibliotheek en klas deed hij dit om duidelijk te maken dat de aalmoezen van de rijken armoede in stand houden en dat enkel maatschappelijke integratie armoede kan oplossen.

Wel deze zin 'wij moeten uw soep niet hebben' werd zowat de sleutel van het creatief traject dat Kasper in SIVI doorlopen heeft. Want is het niet net maatschappelijke integratie ipv liefdadigheid dat ervoor zorgt dat iedereen ten volle kan deelnemen aan het maatschappelijk leven?

Doorheen de maanden september en oktober kwam Kasper meerdere malen langs in het onthaal. Hij sprak met klanten van de voedselondersteuning over tijdsinvulling en vrijetijdsbeleving en verzamelde input. Vanuit de gesprekken werden uitspraken en slogans gefilterd.

Vervolgens trokken onze medewerkers de baan op naar vrijetijdsaanbieders. Oude affiches die stof lagen te vergaren in kasten werden opgehaald. Op de blanco achterkant werden in het onthaal slogans en zinnen die de problematiek rond armoede en vrije tijd verwoordden op poëtische, persoonlijke en slagvaardige wijze neer gestempeld. Dit deden we door stempels uit aardappelen te snijden. Want één aardappel kan soms krachtiger zijn als communicatiemiddel dan als voedsel. Deze affiches werden op 17/10 getoond aan het brede publiek. De komende jaren zullen we de affiches trachten terug te bezorgen aan de betrokken vrijetijdsaanbieders. Tenslotte zijn ze een dankbaar instrument om een gesprek op gang te trekken rond vrijetijdsparticipatie en armoede en goede praktijkvoorbeelden uit te dragen.

Verder hadden de affiches ook een grote symbolische waarde in die zin dat ze weergeven dat we graag onze stempel willen blijven drukken op het lokale beleid en de wijze waarop onze beleidsmakers maatschappelijke participatie en integratie invulling geven. Er zijn zeker al goede praktijkvoorbeelden. Denk maar aan de UITpas met kansentarieef, een instrument waar velen vruchten van plukken. Maar er zijn ook heel wat uitdagingen. Na 2 jaar corona wordt de vaststelling dat mensen eerder creperen van eenzaamheid dan van honger plots een harde realiteit. De UITpas zonder meer zal dit probleem niet oplossen. En zo zijn er tal van maatschappelijke uitdagingen die we graag samen met het middenveld en beleid willen aanpakken.

Doorheen de hele herdenking stond deze symbolische uitspraak 'wij moeten uw soep niet hebben' centraal. Niet omdat we tegen voedselondersteuning zijn - die hebben we zelf trouwens ook - maar wel omdat het geen doel op zich mag zijn, maar een middel om tot maatschappelijke integratie te komen. Want net dat was de essentie van onze boodschap tav het beleid op 17/10: vraag je bij elke beleidsmaatregel af of, hoe en in welke mate ze bijdraagt tot de maatschappelijke participatie en integratie van de meest kwetsbare groepen.

En omdat we deze krachtige symbolische boodschap de komende jaren onder de aandacht willen houden, gaven we op 17/10 één met aardappel-gestempelde-affiche af aan de schepen van armoedebestrijding, schepen Coddens, in de hoop dat deze een speciale plaats krijgt op zijn kabinet en dat hij al zijn collega's zal blijven herinneren aan de boodschap van 17/10: 'wij moeten uw soep niet hebben'!

En zo koesteren we de hoop dat het opofferen van deze één aardappel op korte termijn een overwinning op armoede kan betekenen op lange termijn.

### **Overleg**

Vzw SIVI, de Zuidpoort en BMLIK namen via een gedeeld vertegenwoordigingswerk actief deel aan de voorbereidende overlegmomenten ikv 17/10 met de stedelijke partners.

Verder organiseerden we 7 overlegmomenten ter voorbereiding van de herdenking op 17/10.



### **3.3.2. Sensibiliseren en vorming**

#### *Getuigenissen*

In het kader van armoedebestrijding zien we voor onszelf ook een sensibiliserende taak weggelegd in de zin van getuigenissen. Zo brengen we getuigenissen voor scholen, externe partners, organisaties en op speciale gelegenheden zoals 17 oktober, werelddag van verzet tegen de armoede.

#### *Studenten en werkers*

Ook naar scholen, organisaties en verenigingen toe trachten we een sensibiliserende taak op te nemen. Zo kunnen studenten en werkers bij ons terecht voor rondleidingen, getuigenissen, gesprekken en stages op maat. Elke vorm van begeleiding vergt heel wat tijd en energie. Vooral de omkadering (begeleidende gesprekken, evaluaties, ...) sloppen heel wat tijd op. Desalniettemin zien we deze taak als een must! We vragen ook een zeker engagement van de deelnemende scholen, organisaties of verenigingen. Ons vormingsaanbod moet ook deel uitmaken van een project, lessenspakket, actie, ... op school. Ondanks de coronacrisis organiseerden we 2 rondleidingen en liepen 4 studenten stage in onze organisatie.

#### *Vorming voor en door mensen in een kwetsbare positie*

Doorheen onze werking trachten we zoveel mogelijk in te spelen op vormingsvragen. We trachten het theoretische zoveel mogelijk te vermijden en eerder praktische vormingen aan te bieden waarbij mensen nieuwe ervaringen opdoen. Denk maar aan de vorming rond kraantjeswater (themawerking), vorming schuren van vloeren (uitleendienst), vorming fotografie (Gent knapt op), enzoverder.

Omgekeerd trachten we eveneens mensen in een kwetsbare positie vormingen te laten uitwerken. Denk maar aan de workshops ikv de uitleendienst, de vorming scribus ikv de rechtenwijzer, enzoverder. Deze vormingen kregen vorm en werden gegeven door mensen in een kwetsbare positie.

### **3.3.3. Inspraak**

Vanuit vzw SIVI hechten we veel belang aan inspraak binnen onze diverse deelwerkingen enerzijds en over de deelwerkingen heen anderzijds. Zo vormt inspraak een rode draad doorheen de diverse themawerkingen en organiseren we regelmatig inspraakmomenten voor de deelwerkingen waarbinnen vrijwilligers meedraaien. Jaarlijks organiseren we ook verschillende planningsmomenten waarop vrijetijdsactiviteiten, aanpak van de deelwerkingen, ... besproken worden. Van 2/3 tem 11/3 organiseerden we in het onthaal gesprekken ifv de planning van het komende jaar. In het najaar organiseerden we een reeks tafelgesprekken (van 7/12 tem 16/12) ter evaluatie van het werkingsjaar. 96 bezoekers namen deel aan deze gesprekken.

### **3.4. Trajecten**

In 2021 nam SIVI deel aan 3 (evaluatie)trajecten met als gemeenschappelijk doel de samenwerking op diverse terreinen te verbeteren. Dit maakte van 2021 een uiterst boeiend, maar eveneens – door de vele externe overlegmomenten - een ongezien druk jaar.

#### ***3.4.1. Gents Collectief Tegen Armoede***

Sinds enkele jaren trachten de 3 Gentse Verenigingen Waar Armen het Woord Nemen (De Zuidpoort, BMLIK en SIVI) hun samenwerkingsverband nieuw leven in te blazen.

Vanuit de sterke samenwerking in 2020 hebben de afgevaardigden van de Raden Van Beheer en de coördinatoren een intentieverklaring geschreven in functie van het uitbouwen van een duurzaam samenwerkingsverband tussen de 3 verenigingen, nl. “het Gents collectief tegen armoede”. Deze intentieverklaring (met strategische en operationele doelstellingen) vormt het startpunt voor een solide basis om het samenwerkingsverband structureel en functioneel verder uit te bouwen de komende jaren.

In de loop van 2021 zou het Gents collectief tegen armoede gelanceerd worden naar de buitenwereld. In het voorjaar werd reeds heel wat voorbereidend werk gedaan door de 3 coördinatoren ikv gedeelde activiteiten, externe vragen, samenwerkingsverbanden, ... Het collectief kwam in het voorjaar 13 keer samen (7/1, 25/1, 28/1, 4/2, 8/2, 25/2, 4/3, 18/3, 1/4, 22/4, 29/4, 3/5, 28/5). Er vonden ook gedeelde overleggen plaats met GSF, KRAS en de dienst beleidsparticipatie ikv mogelijke samenwerkingsverbanden.

De stuurgroep van het Gents Collectief Tegen Armoede met vertegenwoordigers uit de diverse Raden van Bestuur, kwam 2 keer samen (8/2 en 17/3).

Door de vele personeelwissels en personeelsuitval werd het collectief tijd stil gelegd en de lancering uitgesteld naar 2022. Op 23/11 werd het collectief – met enkele kersverse coördinatoren – vanonder het stof gehaald.

#### ***3.4.2. Traject materiële hulpverlening***

##### ***Ter situering***

In het voorjaar van 2020 ging het traject materiële hulpverlening van start gelanceerd door Groep Gent. Doel van dit traject is een duurzaam toekomstmodel voor materiële ondersteuning van mensen in armoede te ontwikkelen samen met alle partners en diensten die te maken hebben met materiële hulp.

### ***Engagement van vzw SIVI***

Vzw SIVI nam - als vertegenwoordiger van de 3 Gentse verenigingen - actief deel aan de kerngroep materiële hulpverlening en de overige bijeenkomsten (11/2, 2/4, 29/6, 16/9 en 28/10).

Ikv het traject rond materiële hulp werd eveneens een proces opgestart ikv de implementatie van een nieuwe registratietool. SIVI nam actief deel aan de startvergadering en 3 workshops (10/9, 24/9, 1/10 en 8/10). In het voorjaar van 2022 zal SIVI in een eerste testfase aan de slag gaan met deze registratietool.

### ***3.4.3. Traject praktijkonderzoek middenveld***

#### ***Ter situering***

Ook het 'praktijkonderzoek middenveld' werd na een eerste succesvol jaar verder gezet. Doel van dit traject is de samenwerking tussen middenveldorganisaties onderling en middenveldorganisaties en de lokale overheid te evalueren en in het verlengde daarvan te verbeteren. Vzw SIVI maakte gedurende het traject deel uit van de klankbordgroep.

#### ***Engagement van vzw SIVI***

Vzw SIVI nam actief deel aan de bespreking van de grote lijnen van het analysegedeelte van het onderzoeksrapport (27/1), de presentatie en discussie omtrent de aanbevelingen (17/2), het inspraakmoment om het basiswerk financieel te versterken (7/5) en de bekendmaking van de resultaten van het traject (26/6).

Ikv dit traject slaagden we erin om de extra middelen ikv de vereniging, ter verbreding van de doelgroep te bestendigen. We kregen eveneens extra middelen voor de uitwerking van een basiswerking ikv de basishulp.

## 4. INDIVIDUELE ONDERSTEUNING

Vzw SIVI zet naast de projectwerking sterk in op individuele ondersteuning. Deze bestaat uit 3 pijlers: voedselondersteuning, sociale dienstverlening en onthaal. Dit luik wordt hoofdzakelijk gedragen door vrijwilligers en ondersteund door 2 beroepskrachten.

### **4.1. voedselondersteuning binnen vzw SIVI**

#### ***4.1.1. Algemeen kader***

Een belangrijk luik in de werking van VZW SIVI is de voedselondersteuning ook sociale kruidenier genoemd. Kenmerkend hierbij is dat VZW SIVI tegemoet komt aan een grote nood bij kwetsbare Gentenaars en ondersteuning biedt. Dit proberen we zonder een te grote afhankelijkheidsrelatie te creëren. We opteren voor de term 'voedselondersteuning' in plaats van voedselverdeling omdat we hierbij willen aangeven dat niet alle basisproducten bij ons in onbeperkte mate beschikbaar zijn.

Er wordt bewust gekozen om de voedselondersteuning tweewekelijks te organiseren en vooral te werken op doorverwijzing. Bij elke aanvraag tot voedselondersteuning trachten we ervoor te zorgen dat de doorverwijzende partner zicht krijgt op de financiële, levens- en de gezinssituatie zodat deze deze situatie verbeterd kan worden en de voedselondersteuning op termijn overbodig is. Om deze reden beperken we de termijn van voedselondersteuning en is deze vernieuwbaar na enkele maanden (1,3 of 6 maanden). Op die manier houden we een vinger aan de pols en kunnen we de wijzigende leefsituatie van betrokkenen blijven opvolgen zolang dit nodig blijkt te zijn.

Binnen deze context vinden we het eveneens belangrijk dat mensen in armoede worden uitgenodigd om te participeren aan de werking. Binnen deze basiswerking worden dan ook activeringstrajecten aangeboden onder de vorm van vrijwilligerswerk, arbeidszorg, sociale tewerkstelling en werkervaringsprojecten. Verder trachten we hen ook te betrekken ikv structurele armoedebestrijding dmv beleidsbeïnvloedend werk (zie 3.1.).

We organiseren m.a.w. noodhulp maar onder protest. We hopen dat deze vorm van ondersteuning op een dag overbodig zal zijn.

#### ***4.1.2. Het aanbod***

De voedselondersteuning binnen vzw SIVI bestaat uit 2 delen: enerzijds de basishulpverlening voeding (gratis assortiment) en anderzijds het sociale kruideniersgedeelte / winkelgedeelte (betalend assortiment). Deze 2 onderdelen zijn ondergebracht in het buurtcentrum van Sint- Amandsberg (Doornakkerstraat 54, 9040 Sint-Amandsberg). Beide deelwerkingen zijn op hetzelfde moment geopend maar vormen twee aparte onderdelen in de ruimte.

VZW SIVI werkt gebiedsgericht. Mensen dienen gehuisvest te zijn in onze regio. We werken volgens het adrescriterium dat terug te vinden op de KRASwebsite onder het luik zonering. De woonplaats van de mensen is dus bepalend of men gebruik kan maken van ons aanbod. Ook mensen die dakloos zijn kunnen gebruik maken van het aanbod. Nadat zij doorverwezen zijn door één van onze doorverwijzers (in dat geval vaak straathoekwerk) kunnen ze wekelijks langskomen om een beperkter pakket. Dit omdat zij vaak niet over de mogelijkheid beschikken om warme maaltijden te bereiden of voedingswaren te koelen of op te bergen.

De basishulpverlening en het sociale kruideniersgedeelte zijn geopend op volgende tijdstippen:

Elke dinsdag van 14u tot 16u

Elke woensdag van 9u30 tot 12u

Elke donderdag van 14u tot 18u

### ***De gratis voedselondersteuning***

Dit onderdeel van de basishulp fungeert als een KRAS-dienst. Alle voorziene producten zijn gratis. Door de jaren heen is bij vzw SIVI het principe gegroeid om de klanten de keuze te laten over welke producten zij wel of niet willen meenemen. Er worden geen pakketten meegegeven maar het gratis assortiment staat uitgesteld volgens een winkelconcept. Een vrijwilliger neemt de gewenste producten uit de rekken. De aangereikte hoeveelheden hangen af van de grootte van het gezin. De klanten krijgen de keuze uit een zeer divers aanbod, gaande van droge voeding, drank, bereide maaltijden tot verse groenten en fruit.

De aangeboden producten worden bekomen als EU-producten, via de Voedselbank en FoodSavers. Gezinnen kunnen maandelijks 2 x van deze basishulpverlening gebruik maken.

### ***De sociale kruidenier***

Binnen deze kleine buurtwinkel trachten we een zo ruim mogelijk assortiment aan voeding, onderhouds- en verzorgingsproducten aan te bieden. De prijs van de producten werd vastgelegd op 2/3 van de prijs van het goedkoopste Colruyt-product (op € 0,05 afgerond). De klanten betalen hun aankopen en kunnen hun uitgaven binnen 1 maand spreiden naar behoefte. Ze kunnen maandelijks een maximumbedrag besteden en dit bedrag is afhankelijk van de grootte van het gezin. (1 persoon: € 10, 2 personen: € 15, 3 personen: € 20 en 4 of meer personen: € 25) Deze bijdrage zorgt ervoor dat mensen hun eergevoel behouden. Ze 'krijgen' niet, maar betalen tegen vermindering.

### ***De mobiele sociale kruidenier***

Sinds 2013 kunnen mensen uit de regio **Oostakker en Sint-Kruis-Winkel** terecht in de mobiele sociale kruidenier. De aanzet voor dit initiatief vormde de nood bij een aantal gezinnen in deze regio voor voedselondersteuning en de drempels (hoofdzakelijk afstand) om tot in Sint-Amandsberg te

geraken. Concreet betekent dit dat gezinnen met een doorverwijsbrief één keer per maand op een vaste locatie kunnen langs komen. Hun kaart kan ter plaatse verlengd of aangemaakt worden. Deze mobiele sociale kruidenier houdt bovendien een samenwerking in tussen Welzijnsschakels Kans en OCMW Gent. Vrijwilligers van Welzijnsschakels Kans verzorgen de buurtkoffie tijdens de openingsmomenten van deze kruidenier. Zij staan in voor een babbel en een tasje koffie. Ook zorgen zij voor de bedeling van de voedingswaren. Ook een antennewerkster van het LDC Wibier (OCMW) is aanwezig tijdens de openingsmomenten en helpt om de doorverwijsbrieven in orde te maken. Deze mobiele voedselondersteuning is bereikbaar en open op volgend moment:

**Oostakker:** OCO Pijphoekstraat 30, 9041 Oostakker  
Elke 3e woensdag van de maand van 9u30 – 11u30.

In november 2021 zijn we eveneens gestart met een mobiele sociale kruidenier in de wijk **Scheldeoord**. Deze wijk is gekenmerkt door een oudere populatie die gehuisvest is in enkele verouderde appartementsblokken van de huisvestingsmaatschappij Woningent. Vanuit de wijk kregen we signalen dat de bevolking uit het Scheldeoord niet mobiel was om bij de voedselondersteuning langs te komen. In onderling overleg met het wijkactieteam werd besloten om elke tweede woensdag van de maand een mobiele sociale kruidenier op te zetten in het buurthuis van de Wolterslaan. We doen dit samen met buurtwerk en met de antennewerkster uit LDC Wibier. De doorverwijzers blijven dezelfde. In deze wijk gaat het niet zozeer om gezinnen maar gaat het vaak over alleenstaande senioren of koppels. Deze mobiele voedselondersteuning is bereikbaar en open op volgend moment:

**Scheldeoord:** buurthuisje Wolterslaan 16, 9040 Gent  
Elke 2de woensdag van de maand van 9u tot 11u

In het najaar van 2021 werd vanuit het lokaal beleid de vraag gesteld om een mobiele sociale kruidenier op te starten in de **Robinawijk** te Gentbrugge. De voorbereidende gesprekken wordt opgestart in het voorjaar van 2022.

#### **4.1.3. De voorwaarden**

Personen met beperkte financiële middelen komen na een financieel onderzoek in aanmerking voor voedselondersteuning. Dit onderzoek gebeurt door hulpverlenende diensten die een zicht hebben op de financiële situatie van het gezin. Er werd met de doorverwijzers volgend criterium afgesproken:

‘Personen komen in aanmerking voor de sociale kruidenier als na een financieel onderzoek blijkt dat men’  
per gezinshoofd of alleenstaande minder dan 75€ leefgeld\* overhoudt per week.  
Per extra gezinslid wordt daar 25€ bijgeteld.

‘Personen komen in aanmerking voor de gratis voedselondersteuning als na een financieel onderzoek blijkt dat men’ per gezinshoofd of alleenstaande minder dan 50€ leefgeld\* overhoudt per week. Per extra gezinshoofd wordt daar 25€ bijgeteld.

(\* Met leefgeld wordt het geld bedoeld dat men besteedt aan voeding, lichaamsverzorging, Cultuur en ontspanning, was- en onderhoudsproducten.)

De belangrijkste doorverwijzende diensten zijn: OCMW Gent, CAW Gent – Eeklo, dienst outreachend werken van Stad Gent en Kind en Gezin.

Indien er door de doorverwijzende dienst nog geen financieel onderzoek is gebeurd of een persoon in hoge nood zich aandient en er nog geen doorverwijzende dienst is, dan kan er ook door VZW SIVI een éénmalig crisispakket toegekend worden. Deze persoon kan dan éénmalig naar de verdeling komen vooraleer er een financieel onderzoek is gebeurd of vooraleer hij doorverwezen wordt naar de juiste partner.

Aangezien de gratis voedselverdeling fungeert als een KRAS-dienst is, volgen we de kras zoning. De zone van vzw SIVI werd vastgelegd en is raadpleegbaar op de website van KRAS. Dit wil zeggen dat enkel de personen, wiens wettelijke verblijfplaats in regio Dampoort, Sint-Amandsberg, Oostakker, Destelbergen of de Kanaaldorpen ligt, kunnen doorgestuurd worden naar vzw SIVI voor de gratis voedselondersteuning.

## 4.2. Warm onthaal

Tijdens de openingsuren van de voedselondersteuning voorziet vzw SIVI een open onthaalmoment. In afwachting van hun bezoek aan de voedselondersteuning of het winkelgedeelte kunnen mensen terecht in de onthaalruimte voor een babbel en een tas koffie. Vrijwilligers uit de doelgroep verzorgen dit onthaalmoment. Ze heten iedereen. Vervolgens maken de cliënten een afspraak voor een volgend bezoek aan het administratief onthaal. Tenslotte trachten we via het onthaal ook beleidssignalen te verzamelen en een outreachend aanbod te creëren dat de persoonlijke levenssituatie van mensen kan verbeteren (zie 3.1.1). Het onthaal heeft naast een ontmoetingsfunctie dus ook een belangrijke informatieve en beleidsbeïnvloedende functie.

## 4.3. Voedselondersteuning in cijfers

In 2021 deden 643 huishoudens goed voor 1732 unieke personen beroep op de voedselondersteuning en de sociale kruidenier. Er was afgelopen jaar dus opnieuw een stijging van het aantal huishoudens (+ 6%) die beroep deden op onze diensten.

We lichten een aantal karakteristieken van ons klantenbestand toe:

- Kijken we naar de **duurte van het gebruik van de voedselondersteuning** dan stellen we vast dat 36% van de cliënten voor het eerst beroep doet op onze diensten. 25% maakte reeds 1 jaar, 10% 2 jaar, 7% 3jaar 6,4% 4 jaar en 15,6% 5 jaar of langer gebruik van de voedselondersteuning.
- Wat het **geslacht** van de hoofdaanvragers betreft zijn 59% vrouw en 41% man.
- Kijken we naar de unieke personen dan stellen we vast dat **1000 volwassenen en 732 kinderen** beroep doen op voedselondersteuning. We zien een opvallende stijging van het aantal kinderen dat in armoede terecht komt.
- Bekijken we de **gezinsamenstelling** dan zien we dat **260 alleenstaanden of eenoudergezinnen en 383 gezinnen** beroep doen op voedselondersteuning. Het aantal alleenstaanden/eenoudergezinnen stijgt opvallend, dit zowel bij de mannen als de vrouwen.
- Het grootste deel van de huishoudens die langskomen op de basishulp heeft de Belgische **nationaliteit**. Het betreft 273 huishoudens of 42 %. Huishoudens van Bulgaarse origine volgen op de tweede plaats met 120 huishoudens of 18 %.  
We stellen een stijging van 6% vast van gezinnen met een migratie-achtergrond. In totaal deden er 77 verschillende nationaliteiten in 2021 beroep op de basishulpverlening. We merken een opvallende stijging van het aantal nationaliteiten. In 2019 bereikten we slechts 42 verschillende nationaliteiten.
- Wat **de financiële situatie of het inkomen** betreft zien we voor het eerst dat de grootste categorie werkende mensen met een beperkt inkomen zijn. Vervolgens leven de meeste cliënten van respectievelijk een leefloon of een vervangingsinkomen. De 4<sup>de</sup> groep krijgt te maken met een hoge schuldenlast, gevolgd door de groep mensen die recht heeft op verhoogde tegemoetkoming. Tenslotte doen ook steeds tientallen daklozen en mensen zonder papieren beroep op de basishulp.
- De belangrijkste **doorverwijzende diensten** naar de voedselondersteuning blijven het OCMW Gent en dan in het bijzonder het welzijnsbureau van Sint Amandsberg. Andere belangrijke doorverwijzers zijn CAW, Dienst Outreachend werken en Kind en Gezin.

## 4.4. Veranderingen anno 2021

### 4.4.1. *Uitbouw mobiele sociale kruidenier in de wijk Scheldeoord*

Doordat er een grote vraag kwam vanuit het wijkactieteam Scheldeoord en er in dit deel van de wijk veel niet mobiele kwetsbare senioren wonen werd er beslist om een verdeelpunt voedselondersteuning op te starten in de wijk Scheldeoord. Op deze manier zorgen we ervoor dat kwetsbare senioren ook op vlak van beschikbaarheid van voeding ondersteund worden en zorgen we voor meer verbinding tussen buurtbewoners en verschillende diensten in dit kwetsbare deel van de wijk.

In november 2021 zijn we gestart met mobiele voedselondersteuning en sociale kruidenier in de wijk Scheldeoord (elke 2de woensdag van de maand van 9u tot 11u). We konden er terecht in het buurthuis aan de Wolterslaan. Ook hier werken we samen met wijkpartners zoals buurtwerk, antennemedewerkers van het LDC Wibier en vrijwilligers uit de wijk. Na een 6tal maanden voorzien we een eerste evaluatie met de betrokken wijkpartners.



#### ***4.4.2. Marktwagen versus camionette***

Ikv de mobiele kruidenier heeft Groep Gent in 2021 een subsidie vrij gemaakt voor de aankoop van een gedeelde marktwagen en toebehoren voor de 2 sociale kruideniers van Gent. Na een aantal overlegmomenten bleek dat de aankoop van 1 gedeelde wagen en ander materiaal de efficiëntie en logistieke aanpak van beide werkingen niet zou bevorderen. Vervolgens werd er geopteerd voor de aankoop van 2 aparte camionettes. Er werd onderling overeengekomen dat vzw SIVI een budget van 25000€ en sociale kruideniers Gent een budget van 35000€ ter beschikking kreeg.

Dankzij deze subsidie kon de camionette van SIVI - die dringend toe was aan vervanging - vervangen worden door een jonge 2<sup>de</sup> handse. Verder investeerden we in bakken op wielen en een degelijke omniumverzekering.

#### ***4.4.3. Een nieuwe opslagplaats: Vynckiersite***

Eind augustus gingen de renovatiewerken van de Heilig-Hartkerk van start. Dit betekende dat we de kerk – als opslagplaats – moesten verlaten. We vonden nieuw onderdak in de Vynckiersite die beheerd wordt door revive. We delen er een grote opslagplaats met de Tinten en open plaats.

#### ***4.4.4. Inbedding van beleidsparticipatie in het hart van de voedselverdeling***

De nieuwe methodiek omtrent de tafelgesprekken werd verder verfijnd en geïmplementeerd in het onthaal van de voedselverdeling. Ook de tijdelijke en vaste outreachende functies in het onthaal werden uitgebreid (zie 3.1).

#### ***4.4.5. Uitbreiding / aanpassing aanbod producten SK***

Het afgelopen jaar hebben we het assortiment ikv de sociale kruidenier gewijzigd. Zo voorzien we vanaf nu meer kwaliteitsvolle hygiëneproducten.

#### ***4.4.6. Registratietool***

Ikv het traject rond materiële hulp werd een proces opgestart ikv de implementatie van een nieuwe registratietool. SIVI nam actief deel aan de startvergadering en 3 workshops (10/9, 24/9, 1/10 en 8/10). In het voorjaar van 2022 zal SIVI in een eerste testfase aan de slag gaan met deze registratietool.

## 4.5. Toekomst

In 2022 staan we opnieuw voor heel wat grote uitdagingen:

- We zullen ism Open Plaats timmeren aan de uitbouw van een grote basiswerking en in het verlengde daarvan een kwaliteitskader voor de voedselverdeling.
- Ism OCMW Gent en enkele wijkpartners uit Gentbrugge onderzoeken we de uitbouw van een mobiele sociale kruidenier in de Robinawijk.
- Er wachten ons opnieuw logistieke uitdagingen: de zoektocht naar een nieuwe opslagplaats.
- In het onthaal zullen we een nieuwe functie trachten te implementeren nl. de uitbouw van een sociaal onthaal als aanvulling op het administratief onthaal.
- Het komende jaar hopen we voldoende tijd te vinden om enerzijds te kunnen lobbyen voor een meer kwaliteitsvol en gezond aanbod bij de huidige leveranciers en anderzijds actie te ondernemen om het bestaande aanbod te kunnen uitbreiden. Hiervoor zouden we graag een bevraging uitvoeren bij de cliënten en nieuwe samenwerkingsverbanden opstarten (goods to give, ...).
- En tot slot is er een zeer onvoorspelbare factor nl. de oorlog in Oekraïne en de stijgende energieprijzen die ingrijpende gevolgen met zich mee kunnen brengen.

## 5. 2<sup>De</sup> HANDSWINKEL – BOETIEK VINCENT

2 maal per week kan iedereen terecht in de 2de handskledingwinkel voor het aankopen van een ruim aanbod aan geselecteerde 2dehandskleding, schoenen, juwelen, beddengoed, handdoeken, gordijnen, ... aan zeer democratische prijzen. De selectie gebeurt hoofdzakelijk door vrijwilligers, onder toezicht van een vrijwilligerscoach.

Een 15-tal vrijwilligers zetten zich wekelijks in om de winkel in goede banen te leiden. Ze staan in voor het sorteren van de kleding, de aankleding van de winkel, de etalage en de verkoop in de winkel.

*Dagen, tijdstip en plaats:*

Elke woensdag en vrijdagmiddag van 14u tot 17u

1 zaterdag per maand van 10u tot 12u

Jos Verdegemstraat 19, 9040 Sint-Amandsberg

Op donderdagvoormiddag kunnen er ook mensen langskomen die een doorverwijsbrief voor gratis kleding (10 stuks per persoon) kregen via een OCMW assistent. Een vrijwilliger helpt deze mensen dan om gepaste kleding uit te zoeken zonder dat er andere klanten in de winkel zijn. In 2021 zijn er in totaal 33 geregistreerd geweest (4 daklozen, 18 gezinnen en 11 individuen).

### ***Inspraak en vrijwilligersploegen***

We werken samen met (doelgroep)vrijwilligers die naar ons werden doorverwezen via OCMW Gent en met mensen die zichzelf als vrijwilliger hebben aangemeld.

We houden heel erg rekening met de specifieke noden en vragen van onze vrijwilligers. Normaalgezien organiseren we 4 à 5 keer per jaar een overlegmoment voor de vrijwilligers en medewerkers in arbeidszorgtrajecten. Omwille van de coronacrisis was dit echter niet mogelijk. Ter compensatie planden we regelmatig evaluatiemomenten in en maakten tijdens de openingsmomenten tijd vrij om met de vrijwilligers te praten praktische en zaken te bespreken.

### ***Soldenweek***

In 2021 organiseerden we één soldenweek in Boetiek Vincent, naar analogie met de kledingzaken in de stad. Verspreid over drie weken worden de prijzen verminderd. De eerste week zijn alle kledingstukken aan halve prijs, de tweede week aan 0,50 cent en de laatste week aan 0,25 cent. De winkel blijft voor iedereen open. Na de solden gaat de winkel een week dicht en wordt hij geheel opnieuw ingericht en aangekleed. Alle overgebleven kleding wordt klaar gemaakt voor de ophaling van Helpende Hand.

### ***Inrichting winkel en communicatie***

De winkelinrichting wordt wekelijks aangepast met wat er voorhanden is. Er is een vrijwilliger die zich bezighoudt met de etalage en samen met de anderen de thema's uitwerkt. De thema's worden op de overleggen in samenspraak afgesproken. In de sorteerploegen wordt de kleding volgens thema bijgehouden om zo voldoende op voorraad te hebben bij de wisseling van de thema's. Dit gebeurt ongeveer tweemaandelijks.

### ***Renovatiewerken***

Dankzij de ondersteuning van Vincent De Paul / Sint-Vincentius konden in 2020 en 2021 een reeks renovatiewerken uitgevoerd worden in Boetiek Vincent. Zo is de elektriciteit vernieuwd en het buitenschrijnwerk vervangen.

### ***Opbrengst***

In 2021 bracht de verkoop van Boetiek Vincent 11595€ op. Dit is een aanzienlijke stijging tav 2020 en 2019.

### ***Toekomst***

Er is al een tijdje sprake om het volledige winkelgedeelte te verhuizen van de achterste ruimte naar de voorste ruimtes plus eerste verdieping. Verder werden er ook plannen en berekeningen gemaakt met het oog op een nieuwe inrichting van de achterste ruimte als creatief atelier. Om dit te realiseren hebben we alle vrijwilligers betrokken en de aanpak met hun uitgewerkt. Er werd een budget opgemaakt en een subsidiedossier ingediend bij FORTIS/KBS dat ontvankelijk werd verklaard. Wordt vervolgd in 2022.

## 6. Vrijwilligersbeleid

De basishulpverlening en een groot deel andere activiteiten van de vereniging worden grotendeels gedragen door vrijwilligers. Alle taken die door een vrijwilliger kunnen uitgevoerd worden, moeten door een vrijwilliger ingevuld worden. Dit vrijwillig engagement trachten we te waarderen op volgende manieren:

- Logistieke ondersteuning is een eerste pijler in ons vrijwilligersbeleid. Zo zullen we steeds trachten alle vrijwilligers tegemoet te komen in hun materiële noden en behoeften om als vrijwilliger te kunnen functioneren in de dagdagelijkse werking: inlassen van koffiemomenten, materiaal, een verwarmde ruimte, ...
- Vorming staat centraal in ons vrijwilligersbeleid. Via het uitwisselen van ervaringen, en infomomenten willen we groeikansen van ieder individu stimuleren.
- Ook ontmoeting, begeleiding en steun zijn cruciale ankerpunten. Zo zullen vrijwilligers elkaar enerzijds ontmoeten tijdens hun specifieke deeltaken en anderzijds tijdens speciaal georganiseerde activiteiten, zoals het jaarlijks vrijwilligersfeest.
- Verder zullen we onze vrijwilligers ook steeds verrassen met kleine attenties. Zo krijgt iedereen jaarlijks een verjaardagskaart toegestuurd, een attentie met sinterklaas, tijdens de week van de vrijwilliger, ...
- Inspraak en participatie krijgen invulling tijdens de vrijwilligersvergaderingen en de algemene vergadering waar vrijwilligers de kans krijgen om feedback en suggesties te geven over de organisatie en de werking van (de deelwerkingen van) Vzw SIVI.
- De vrijwilligers ondertekenen een afsprakennota.

Voor hun vrijwillig engagement, krijgen de vrijwilligers jaarlijks een aankoopbon van 15 euro die ze kunnen spenderen in de 2de hands kledingwinkel of de sociale kruidenier.

### ***Vrijwilligersactiviteit***

Omdat we de geplande vrijwilligersactiviteit omwille van de coronamaatregelen opnieuw moesten annuleren hebben we alle vrijwilligers een boeket bloemen aan huis laten leveren.

### ***Diversiteit troef!***

Binnen de basishulpverlening zetten we erg in om met gemengde vrijwilligersgroepen te werken. We streven ernaar dat elke vrijwilligersgroep bestaat uit mensen in armoede, mensen zonder armoede ervaring en mensen met een andere moedertaal. Werken met gemixte vrijwilligersploegen heeft diverse effecten.

- Zo doorbreken we vooroordelen door regelmatig samen te werken met mensen met een andere achtergrond. Dit leidt tot een open houding tav de klanten.
- Door de activering van mensen in armoede en vrijwilligers met diverse etnische achtergronden werken we empowerend en versterken we het vertrouwen in het eigen kunnen.
- Tijdens de overlegmomenten krijgen de vrijwilligers in armoede en anderstalige vrijwilligers inspraak in de hele werking van de basishulpverlening.
- Vrijwilligers in armoede en met een diverse etnische achtergrond vormen een brug. Enerzijds binnen de interne werking van de basishulpverlening, maar ook naar de klanten die gebruik maken van onze diensten.
- Door participatief te werken wordt de duurzaamheid van de werking van de sociale kruidenier gegarandeerd.

### ***Een enthousiaste ploeg medewerkers***

In 2021 kende onze ploeg vrijwilligers en arbeidszorgtrajecten de volgende samenstelling:

	<b>Aantal</b>
<b>vrijwilligerscoach</b>	2
<b>Aantal vrijwilligers</b>	42
- <b>Vrijwilligers zonder armoede ervaring</b>	25
- <b>Vrijwilligers met armoede ervaring</b>	17
<b>arbeidszorgtrajecten</b>	13

## 7. INTERN OVERLEG (bestuur en personeel)

- ***Algemene Vergadering en Raad van Bestuur***

In 2021 kwam de Raad Van Bestuur 3 keer samen.

Tijdens de Algemene Vergadering trachten we telkens de verschillende deelwerkingen en het bestuur met elkaar in contact te brengen. Anderzijds is de algemene vergadering de ideale gelegenheid om een jaaroverzicht (obv het inhoudelijk en financieel jaarverslag) te geven. Zo krijgt iedereen de kans om feedback te geven op de inhoudelijke werking en financiële kwesties in vraag te stellen.

- ***Team***

In het jaar 2021 kwam het team bestaande uit de personeelsleden maandelijks samen. Tijdens de teamvergaderingen bespreken we de diverse deelwerkingen en projecten.

**8. EXTERN OVERLEG op lokaal, provinciaal of Vlaams niveau  
(exclusief het overleg in kader van de themawerkingen en projecten)**

Naast de vele overlegmomenten in het kader van onze verenigingsactiviteiten en dienstverlening voeren we nog heel wat overleg op lokaal, provinciaal en Vlaams niveau. Dit om de bestaande samenwerkingsverbanden te onderhouden en de werking van SIVI in te bedden op wijk, provinciaal en Vlaams niveau.

- **Cel AB (armoedebestrijding) +**  
*Overleg tussen OCMW Gent, de stad Gent, de 3 Gentse Verenigingen Waar Armen het Woord Nemen (Vzw SIVI, De Zuidpoort, De Beweging van Mensen met een Laag Inkomen), Samenlevingsopbouw Gent vzw, De Sloep vzw, KRAS en INGent.*
- **Wijkactieteam (XL)**  
*Overleg met alle diensten, organisaties, scholen, crèches, ... uit de buurt Sint-Amandsberg.*
- **Wijkatelier kwetsbare groepen**  
*Vzw SIVI en het OCMW Gent, Welzijnsbureau Sint-Amandsberg, zijn de trekkers van dit overleg. De doelstelling van het wijkatelier is om de ambities voor de wijk Dampoort Sint-Amandsberg mee te helpen concretiseren, met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare burgers in onze wijk.*
- **Overleg en samenwerking KRASdiensten**  
*Overleg tussen alle diensten en organisaties die materiële hulpverlening voorzien in Gent. We stimuleren de mensen uit onze doelgroep ook deel te nemen aan de diverse KRAS-activiteiten zoals het jaarlijkse KRAS-feest, gratis behandelingen (pedicure, haartooi, ...)*
- **Coördinatorenoverleg Oost-Vlaanderen**  
*Overleg tussen alle Oost-Vlaamse Verenigingen Waar Armen het Woord Nemen*



## 9. Communicatie

### **Website**

In 2021 werd de website van vzw SIVI [www.vzwsivi.be](http://www.vzwsivi.be) vernieuwd. Inhoudelijk is de website nog steeds verouderd. We zijn er het afgelopen jaar niet in geslaagd om de website up to date te houden. Dat staat bovenaan de prioriteitenlijst voor 2022.

### **Facebookpagina**

SIVI maakt eveneens gebruik van een facebookpagina [www.facebook.com/vzwsivi](http://www.facebook.com/vzwsivi). De bedoeling van deze pagina is onze werking zo actief mogelijk te houden via de gangbare sociale media.

### **Instagram**

Ook via instagram (@boetiek\_vincent) zijn we actief op sociale media. Dit in hoofdzaak ikv Boetiek Vincent.

### **Krantje 'Uit in je Buurt' (Stad Gent)**

Verder verspreiden we eveneens informatie via het krantje 'Uit in je buurt' van de stad Gent. Zo verschenen in 2021 onze vaste activiteiten maandelijks in het krantje alsook de aankondiging van een specifieke activiteit ikv het project Gent knapt op.

### **Andere informatiekanalen**

Een belangrijk informatiekanaal is mond aan mondreclame. Bij speciale gelegenheden en activiteiten maken we aparte flyers, die we verspreiden via onze deelwerkingen.

## Dank

Met dank aan Eric, Bart, Tineke, Eva C, Ria, Jakob, Marjolijn, Jos en Ann voor hun bijdragen ter realisatie van dit werkingsverslag. Met dank aan alle vrijwilligers! Tenslotte vormen zij de draaiende motor achter onze werking!