

<p>De ervaringsdeskundige in het Sociaal Huis</p> <p>1. Waarom een ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting.</p> <p>Zowel interne als externe diensten sturen signalen dat mensen in armoede onvoldoende hun rechten benutten. Het aanbod van hulp- en dienstverlening is complex.</p> <p>Als Sociaal Huis willen we het aanbod meer toegankelijk maken en laagdrempeliger gaan werken. Eén van deze actiepunten is de aanwerving van een ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting.</p> <p>2. Het hoe van een ervaringsdeskundige</p> <p>Voor het starten met werken met een ervaringsdeskundige is er een proces aan voorbereiding vooraf gegaan. Dit proces werd intern gestuurd door de beleidsmedewerker en we kregen hulp van De Link vzw. Zo integreerden we deze nieuwe medewerker optimaal in de werking.</p> <p>Ook nu we effectief een jaar aan de slag zijn, blijft intensieve begeleiding noodzakelijk. Intern hebben we verschillende organisatiebrede werkgroepen en stuurgroepen. Die bepalen samen de projecten waaraan gewerkt moet worden en volgen die op.</p> <p>De ervaringsdeskundige werkt in tandem met een opbouwwerker.</p> <p>De opbouwwerker en de ervaringsdeskundige hebben elkaar nodig om goed te kunnen werken. Ze staan in constante dialoog met elkaar. Vanuit hun verschillende achtergrond proberen ze samen zaken aan te pakken.</p> <p>Het is belangrijk dat er een vertrouwensband is en dat er voldoende tijd wordt genomen om bepaalde zaken uit te diepen.</p> <p>Twee keer per jaar rapporteren we een stand van zaken aan het managementteam. Zo houden we hen op de hoogte van onze werking en blijven we ook de directies attent maken omtrent het thema armoede. Enkel op die manier kan dit terug doorsijpelen naar ieder individu van deze organisatie.</p> <p>3. Enkele voorbeelden uit de publiekswerking</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balie 	<p>L'expert du vécu dans la Maison Sociale</p> <p>1. Les raisons d'un expert du vécu en matière de pauvreté et exclusion sociale.</p> <p>Nos services internes, ainsi que des organisations externes, nous envoient des signaux claires : des personnes en pauvreté ne font pas plein appel à leurs droits. L'offre de services sociaux, est complexe.</p> <p>En tant que Maison Sociale, notre but est de rendre plus ouverts nos services et faciliter l'accès pour nos clients. Afin d'atteindre de ce but, le premier point d'action est le recrutement d'un expert du vécu en matière de pauvreté et exclusion sociale.</p> <p>2. Notre approche d'un expert du vécu</p> <p>Avant de commencer la collaboration avec cet expert du vécu, tout un processus de préparation s'est déroulé sous la direction d'un coordinateur stratégique.</p> <p>En plus, nous recevions le support de 'De Link-ASBL', afin d'assurer l'intégration optimale de ce nouveau collaborateur dans nos services.</p> <p>Même à ces jours, une aide et des conseils intensifs restent primordiales. La Maison Sociale dispose des groupes de travail et des groupes de coordination, et ceci sur toute la largeur de l'organisation. Ce sont ces groupes qui déterminent les projets à traiter, et qui font le suivi de ces projets.</p> <p>L'expert du vécu, ensemble avec le travailleur socio-éducatif forment un tandem.</p> <p>L'un ne peut pas fonctionner sans l'autre. Désormais, le tandem reste en dialogue constante. Se basant sur leurs propres expérience le tandem tente de donner des résolutions aux projets.</p> <p>La présence d'un lien de confiance, ainsi qu'un rythme de travail paisible, sont des facteurs essentiels. Cette combinaison leur donne du temps pour une approche approfondie.</p> <p>Deux fois par an, nous rapportons la mise à jour au comité de direction. Conséquemment, les directeurs sont au courant. En même temps nous sensibilisons les directions sur le thème de la lutte contre la pauvreté. Ceci est la seule manière que ce parvient vers chaque individu de cette organisation.</p> <p>3. Quelques exemples des services clients</p>
---	--

Onze ervaringsdeskundige is één van de gezichten van de balie. Zij kan aan de balie vragen meer uitdiepen, mensen wegwijzen maken in het gebouw,...

Zodra de nieuwe werking van start gaat, zal zij ook uitleg geven rond de **nieuwe werking** zodat dit voor onze cliënten vlot verloopt.

De baliemomenten zijn noodzakelijk om te blijven horen **welke vragen** mensen hebben.

- Pop up tafel

We werken in de centrale hal met een **pop up tafel**. Om de laagdrempeligheid te garanderen willen we met ons onthaal vóór onthaal bepaalde thema's in de kijker zetten.

De ervaringsdeskundige en opbouwwerker staan voor de tafel en spreken mensen actief aan.

Dit ging in het verleden al over voorinschrijving school, energiepremies, ...

- Wegwijzer

Bij de aanvang van het schooljaar wordt onze ervaringsdeskundige ingezet in de Wegwijzer – een dienst waar gezinnen terecht kunnen met allerlei vragen over **onderwijs en vrije tijd**. Er wordt bijzondere aandacht besteed aan mensen met een laag inkomen.

Hulpverleners kennen vooraf de momenten waarop de ervaringsdeskundige zal aanwezig zijn. Ze kunnen gericht cliënten doorverwijzen. Dit zorgt ervoor dat de stap voor cliënten kleiner wordt.

- SHO-info

De ervaringsdeskundige brengt haar **persoonlijke zoektocht** naar werk in de groep, als inleiding op het stuk rond activering. Voor de cliënten is dit herkenbaar. Het geeft hen hoop en mogelijkheden.

4. Enkele voorbeelden uit de interne werking
- Traject SOCA (sociale activeringsdienst)

De ervaringsdeskundige volgt intern overleg mee. Ze denkt mee over hoe bepaalde zaken aangepakt kunnen worden. Zij kijkt **door de bril van de cliënt** en biedt hulpverleners haar bril aan.

- Communicatie – klare taal

- L'accueil

Notre expert du vécu est un des visages à l'accueil. Elle peut **élaborer de manière plus profonde les questions**, elle dirige les visiteurs dans le bâtiment.

Dès que nous démarrons l'organisation renouvelée, elle informera les clients de cet nouveauté, assurant une compréhension efficace pour ces derniers.

Ces heures à l'accueil sont indispensables, pour rester au courant des **questions actuelles** des clients.

- Le table 'pop-up'

Dans notre espace d'accueil, nous travaillons avec une **table 'pop-up'**. A fin de garantir l'accès pour tous, cette table dans l'accueil, nous permet de nous cibler sur certains thématiques importants.

Le tandem (le travailleur socio-éducatif et l'expert du vécu) sont présents et s'approchent des visiteurs et des clients de manière active.

Dans le passé, des tables 'pop-up' ont été organisées sur les pré-inscriptions d'école, sur les primes d'énergie, etc.

- Wegwijzer (Guide de trajet)

Au début de l'année scolaire, l'expert du vécu participe dans le service 'Wegwijzer'. Ceci est un service d'information pour des familles, qui ont des questions concernant **l'éducation et le loisir**. Nous ciblons particulièrement le public avec revenu faible.

Les assistances sociaux savent qu'ils doivent être présents sur les rendez-vous. Ils peuvent diriger les clients vers l'expert du vécu. Ceci facilite l'accès pour les clients.

- SHO-info

L'expert du vécu apporte ses **expériences personnelles** dans le groupe. Ceci comme introduction sur le trajet concernant l'activation. Les clients s'y reconnaissent, et ça leurs donne de l'espoir et des moyens..

4. Quelques exemples de contributions internes
- Trajet SOCA (activation sociale)

L'expert du vécu suit les concertations internes du service d'activation sociale. Elle collabore sur l'approche de certains projets – y offrant le **perspective du client**.

- Communication – langage claire

Dans notre communication, améliorer l'accessibilité pour le client est important. L'usage d'un langage simple est inclus comme action dans notre plan stratégique.

Toegankelijkheid bevorderen is ook belangrijk in onze communicatie. Werken aan eenvoudig taalgebruik werd als beleidsactie in ons beleidsplan opgenomen.

Hierin spelen de taalcoach, de ervaringsdeskundige en de communicatieverantwoordelijke een belangrijke rol.

De taalcoach speelt een actieve rol in het eenvoudig communiceren met anderstaligen, door onder andere het uitwerken van handige communicatietools. Zij organiseerde vorig jaar korte opleidingen in huis waarbij de maatschappelijk werkers werden geïnformeerd over heel wat tips en tricks voor eenvoudig taalgebruik.

De ervaringsdeskundige bekijkt de externe communicatie kritisch vanuit het aspect toegankelijkheid en de communicatieverantwoordelijke waakt erover dat de beleidsactie organisatiebreed wordt uitgevoerd.

Deze 3 medewerkers vormen samen met de opbouwwerker de werkgroep Klare Taal. Al naargelang de noodzaak worden er ook andere medewerkers in de werkgroep uitgenodigd. De werkgroep Klare Taal koppelt geregeld terug naar de stuurgroep toegankelijkheid.

De werkgroep heeft in het afgelopen jaar een overzicht gemaakt van alle standaardbrieven die naar cliënten worden verstuurd. De verschillende teams binnen algemeen welzijnswerk hebben dit overzicht besproken en een keuze gemaakt welke brieven prioritair zullen herschreven worden. Brieven met juridische inhoud worden afgecheckt door één van onze juristen.

Ook folders, flyers en brochures worden systematisch aan een klare taal-controle onderworpen en zo nodig herschreven.

Ter ondersteuning van gesprekken met anderstaligen gebruiken we een aantal tools. Zo is het gebruik van pictogrammen al goed ingeburgerd. Maar we werkten ook een map uit waarin maatschappelijk werkers aan de hand van fotomateriaal gemakkelijker met hun cliënten kunnen praten. In de map zitten ook stratenplannen waarop relevante locaties in Oostende staan aangeduid.

Tenslotte hebben we in de afgelopen maanden ook sociale media ingeschakeld. We kozen voor een facebookpagina, omdat dit heel laagdrempelig is. Heel wat mensen hebben immers een facebookprofiel. Momenteel is onze facebookpagina vooral een manier om inwoners te informeren. Maar in de toekomst willen

Là dedans , ce sont notre coach linguistique, l'expert du vécu et le responsable de la communication qui sont les acteurs principaux.

Le coach linguistique joue son rôle dans la **communication simplifiée avec des allophones**. Il fait ça en développant des outils de communication pratique. L'année passée par exemple, on a organisé des **formations** dans l'organisation pour informer les assistants sociaux sur des 'tips and tricks' concernant le langage claire.

L'expert du vécu jette un coup d'œil critique sur la **communication externe** du point de vue de l'accessibilité. Le responsable de la communication prend garde de l'exécution sur la totalité de l'organisation

Ces trois collaborateurs constituent, ensemble avec le travailleur communautaire, le **groupe de travail 'langage claire'**. Tout selon la nécessité d'autres collègues sont invités à participer. Le groupe de travail maintient un liaison fort avec le **groupe stratégique sur l'accessibilité**.

L'année passée, le groupe de travail a fait l'inventaire de toutes les lettres standards, envoyées vers les clients. Les différents équipes dans le secteur de l'action sociale ont priorisé certains lettres dans cet inventaire. Ceux-ci seront rédigés dans de cadre de la langage claire – tout en gardant l'aspect juridique par les juristes.

Les **brochures et dépliants**, eux aussi, sont soumis à un contrôle systématique sur le langage claire et modifiés dans ce sens.

Pour soutenir la communication orale avec des clients allophones on met à disposition quelques **outils**.

L'utilisation de **pictogrammes** est bien incorporé dans le quotidien. Pour faciliter la dialogue avec les clients, on a développé un ensemble de **matériaux photographiques et des plans de rues** identifiant les locaux d'importance pour les services publics. Cet outil nous servira à familiariser les nouveaux Ostendais(es) avec la ville et soutiendra leur renvoi vers un autre service.

Finalement, les derniers mois nous avons introduit les **réseaux sociaux**. A cause de l'accessibilité facile, notre choix a été une page sur Facebook. La plupart des gens et, par conséquence, la plupart de nos clients ont un propre profil sur le site social. La page sert principalement comme **outil d'information**. Dans le futur, cette page nous offrera des moyens **d'interaction**

we ook gaan inzetten op inspraak en interactie. Interactie is trouwens nu al mogelijk en we krijgen sporadisch vragen binnen.

et de participation. Déjà ce dernier est , car déjà à ce moment, nous recevons des demandes des clients.