



SAMENLEVINGSOPBOUW
Antwerpen provincie

Naar een (inter)gemeentelijk
Woon-, Water- en Energieloket
op maat van kwetsbare groepen
én op maat van uw gemeente.

Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw

Steunpunt Turnhout

Otterstraat 116, 2300 Turnhout

Tel.: 014 63 31 91

Leen Smets (leen.smets@samenlevingsopbouw.be)

Wannes Starckx (wannes.starckx@samenlevingsopbouw.be)

Steunpunt Mechelen

Brusselsepoortstraat 8, 2800 Mechelen

Tel.: 015 20 13 75

Magda Hendrickx (magda.hendrickx@samenlevingsopbouw.be)

Ann Van der Wilt (ann.van.der.wilt@samenlevingsopbouw.be)

Samenvatting

1.1. DOELSTELLING

In één gemeente van de provincie Antwerpen werkt Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie samen met één gemeentebestuur of samenwerkingsverband van gemeentes om **één laagdrempelig Woon-, Water en Energieloket te realiseren** waar alle burgers een antwoord op maat krijgen op hun vragen rond deze thema's. Specifieke aandacht wordt besteed aan het bereiken van kansengroepen. De opzet start vanuit de bestaande dienstverlening met de bedoeling enerzijds de efficiëntie van de dienstverlening te verhogen, anderzijds op een proactieve manier de burgers tegemoet te komen. Dit hoeft voor de gemeente niet altijd een meerkost met zich mee te brengen.

1.2. PROBLEEM

- De burger weet niet waar hij terecht kan met vragen over wonen, water en energie.
- Dienstverlening zit vaak versnipperd over verschillende diensten, wat verwarrend is voor de burger.
- Er zitten leemtes en /of overlap in de bestaande dienstverlening.
- Voor kansengroepen is het probleem nog groter: omwille van informatieve, administratieve, financiële, technische, praktische en sociale drempels krijgen kansarme groepen in de samenleving geen toegang krijgen tot goedbedoelde reglementeringen en voordelen (matteüseffect).

1.3. OPLOSSING

- Eén loket voor vragen over wonen, water, energie voor alle burgers.
- Uitbouw op maat van de gemeente: start vanuit de bestaande toestand en dienstverlening.
- Gemeente of (inter)gemeentelijk samenwerkingsverband neemt regierol op zich.
- Taakuitklaring van bestaande dienst- en hulpverlening komt efficiëntie van dienstverlening ten goede.
- Organisatiemodel: frontoffice met basisdienstverlening^a naar burger en samenwerking met relevante diensten (backoffice).
- Verregaande en complementaire samenwerking van diensten is cruciaal.
- Een digitaal opvolgingsdossier, toegankelijk voor de betrokken diensten, werkt tijdbesparend.
- Een laagdrempelige dienstverlening op maat van maatschappelijk kwetsbare groepen garandeert ook de toegankelijkheid voor kansrijkere groepen in de samenleving.
- Specifieke aandacht voor kansengroepen zit in de organisatie en manier van werken.
- Basisdienstverlening speelt kort op de bal en vermijdt dat vragen complexe dossiers worden; hierdoor komt op termijn bij andere diensten ruimte vrij.
- Medewerker van het WWE-loket:
 - werkt proactief^b en heeft oog voor de totale situatie van zijn cliënten; hij werkt ook preventief;
 - is dossieropvolger: hij behartigt en bewaakt de opvolging van het dossier; dossiers die hij niet zelf kan oplossen worden in samenspraak met de backoffice opgelost;

- zet de hulpvrager aan tot het nemen van eigen verantwoordelijkheden;
 - is gedurende het ganse dienstverleningstraject het aanspreekpunt voor de burger;
 - heeft kennis en voeling met de leefwereld van maatschappelijk kwetsbare groepen.
- A tot z trajectbegeleiding^c voor kansarme groepen: de cliënt wordt ondersteund in iedere fase vanaf de probleemformulering tot en met de oplossing.
- Bij opstart betreft men verenigingen die werken met maatschappelijke groepen en/of ervaringsdeskundigen.

1.4. MEERWAARDE VOOR DE BURGER

- Burger weet waar hij terecht kan met vragen rond wonen, energie en water en een antwoord is gegarandeerd.
- Medewerker van het WWE-loket blijft gedurende het hele oplossingstraject aanspreekpunt.
- Medewerker van het WWE-loket handelt vanuit de totale situatie van de cliënt wat preventieve aanpak mogelijk maakt.
- Er wordt laagdrempelig gewerkt.
- De burger krijgt een antwoord op maat.

1.5. MEERWAARDE VOOR DE GEMEENTE

- Stroomlijning van de bestaande dienstverlening inzake water, wonen en energie.
- Opvulling van leemtes in de hulp- en dienstverlening.
- Uitklaring en complementariteit van takenpakketten komt efficiëntie ten goede.
- Kostenbesparend: vragen worden opgelost vooraleer ze uitgroeien tot complexe dossiers.
- Efficiënte, transparante en kwalitatieve dienstverlening naar de burger.

1.6. BEMERKINGEN

- Nota is inspiratiebundel.
- Opzet start vanuit de bestaande dienstverlening en houdt groeimodel in.
- Minimale samenwerking tussen OCMW en huisvestings-, milieu- of duurzaamheidsambtenaar van de gemeente.
- In gemeenten/steden waar een woonwinkel bestaat: inbedding organisatiemodel in bestaande woonwinkel en uitbreiding naar thema's energie en water.
- In gemeenten waar geen woonwinkel bestaat of waar de schaal te klein is om deze dienst uit te bouwen: intergemeentelijk samenwerkingsverband waarvan de leden ook samen de middelen bijeenbrengen (klaverbladfinanciering) en waar het WWE-loket met antenepunten werkt.
- Model moet zowel op het terrein als op bestuurlijk niveau gedragen zijn.
- Laagdrempelige dienstverlening vraagt in vele gevallen een cultuurwijziging van het personeel.
- Model vraagt inzet van middelen en personeel: hetzij door heroriëntering van middelen en personeel en idealiter door aanwerving van nieuwe medewerker.

Inleiding

Het denken over energieloketten, bv. in de ministeriële beleidsbrieven, is in volle evolutie. Tegelijkertijd gaan er meer en meer stemmen op voor een proactieve dienstverlening op maat van alle burgers.

In opdracht van het Vlaams Energieagentschap (VEA) deed het Centrum Duurzaam Bouwen in 2010 een onderzoek naar de functies die aan dergelijke energieloketten kunnen toegekend worden en hoe deze te implementeren op het lokale bestuursniveau.

Ook de sector Samenlevingsopbouw maakte – met steun van de Provincie Antwerpen – een gelijkaardige denkoefening. Dit resulteerde in de conceptnota ‘Lokale woon-, water- en energiewinkels op maat van maatschappelijke kwetsbare groepen’¹. Deze conceptnota werd enerzijds voorgelegd aan organisaties uit het middenveld, anderzijds aan een aantal lokale mandatarissen, besturen of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden. Rekening houdend met hun bekommernissen en bemerkingen werd de conceptnota herschreven tot een praktijknota op maat van lokale besturen.

In iedere gemeente bestaat reeds dienstverlening inzake energie, wonen en water. Wij zijn ervan overtuigd dat het dienstverleningsmodel dat we hier presenteren een meerwaarde biedt, zowel voor de dienstverleners zelf als voor de burgers. Eén Woon-, Water- en Energieloket (WWE-loket) met een weloverwogen samenwerking en taakverdeling komt de efficiëntie beslist ten goede. Bovendien garandeert dit loket dat alle burgers – ook de meest kwetsbare – effectief én snel een antwoord krijgen op al hun vragen inzake wonen, energie en water. Dit model streeft m.a.w. een efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening op maat van iedere burger na. Zeker in tijden van besparing biedt het werken vanuit synergiën tussen de verschillende diensten een realistische oplossing om tegemoet te komen aan de vele opdrachten van de Vlaamse en de federale overheid enerzijds en de vragen van burgers anderzijds.

Met deze praktijknota nodigen we lokale besturen of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden uit om – vertrekkende vanuit enerzijds de vragen van burgers en anderzijds de bestaande dienstverlening in hun gemeente(s) – in kaart te brengen wie welke dienstverlening momenteel aanlevert én of deze tegemoetkomt aan de vele en zeer diverse vragen van burgers.

Tegelijkertijd wil Samenlevingsopbouw de bestaande knowhow bij de lokale besturen aanwenden om in de provincie Antwerpen de proef op de som te nemen en daadwerkelijk een WWE-loket op te starten. Deze nota kan daarbij inspiratie bieden.

¹ Zie http://samenlevingsopbouw-antwerpenprovincie.be/nl/programmas-en-projecten/recht-op-energie/energie-en-woonkwaliteit-provincie-en-vlaanderen_83.aspx

Het 1^{ste} hoofdstuk illustreert de nood aan een WWE-loket en beschrijft hoe vragen over wonen, water en energie vaak samenhangen.

Hoofdstuk 2 beschrijft het dienstverleningsmodel: een frontoffice met basisdienstverlening en een verregaande complementaire en gestroomlijnde samenwerking met gespecialiseerde diensten – de backoffice - maakt op termijn een terugverdieneffect mogelijk. Het WWE-loket zorgt ervoor dat de burgers steeds antwoord krijgen op hun vragen voor deze uitgroeien tot complexe dossiers.

Hoofdstuk 3 zoomt in op een laagdrempelige basisdienstverlening, specifieke aandacht voor maatschappelijk kwetsbare groepen, begeleiding en dienstverlening op maat.

Hoofdstuk 4 beschrijft de noodzakelijke samenwerking tussen OCMW en gemeente bij het realiseren van het WWE-loket alsook het traject.

Magda Hendrickx

Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie

februari 2014

1. Waarom één WWE-loket voor alle vragen inzake wonen, water en energie?

Zowel de federale, gewestelijke, provinciale als gemeentelijke overheden nemen tal van maatregelen die met wonen, water en energie te maken hebben. Ook de netbeheerders en leveranciers richten zich rechtstreeks tot de burgers. Dit maakt dat heel veel mensen – zowel mensen uit middenklasse als mensen met een zwakker socio-economisch profiel – door de bomen het bos niet meer zien. Voor maatschappelijk kwetsbare groepen geldt dit des te meer: zij kampen vaak met een combinatie van informatieve, administratieve, financiële, technische, praktische en sociale drempels waardoor zij minder of geen gebruik maken van bestaande voordelen. We spreken dan ook terecht van een matteüseffect.

Burgers maken geen onderscheid tussen vragen m.b.t. wonen, water en energie. Voor hen zijn het in de eerste plaats uitgaven die een grote hap uit het maandelijkse inkomen beslaan. Per thema geven we een korte duiding en lijsten we de meest voorkomende vragen op.

1.1. ENERGIE EN SOCIALE OPENBAREDIENTSVERPLICHTINGEN

In 2005 kwamen er in Vlaanderen 35 994 huishoudens voor elektriciteit terecht bij de netbeheerder. In 2012 was dit cijfer opgelopen tot 78 848 huishoudens. Dit is 2,93% van het aantal huishoudelijke afnemers van elektriciteit. Gelijkaardige cijfers bestaan er voor aardgas: in 2005 ging het om 24 702 huishoudens. In 2012 was dit cijfer gestegen tot 58 858 wat overeenkomt met 3,41% van het aantal huishoudelijke afnemers aardgas.

Ondanks de sociale openbaredienstverplichtingen en het vangnet dat deze bieden, kampen vele kwetsbare gezinnen met energieproblemen en -vragen. Vaak weten zij niet waar zij met deze vragen terecht kunnen. Maar ook hoger opgeleide en krachtige gezinnen zitten met heel wat – vaak vergelijkbare- vragen over hun energieverbruik:

Een tekort aan info over/ het niet begrijpen van:

- facturen - de werking van de Lokale Adviescommissie - de leveranciersvergelijking - de kleine lettertjes van het contract - het gemiddeld energieverbruik - het eigen gedrag en REG²-maatregelen - de regeling inzake minimale levering aardgas in de winter door de OCMW's ...

Problemen met:

- een problematische verhuis en het niet of verkeerd gebruik maken van de verhuisformulieren - de toekenning van de gratis kWh of sociale maximumprijs - het opladen van de budgetmeter - de schuldafbouw in de budgetmeter - de toekenning minimale levering voor de

² REG staat voor Rationeel Energiegebruik. Met REG-maatregelen bedoelen we tips om minder gas en/of elektriciteit te verbruiken bv. het installeren van een dubbele thermostaat, het aanbrengen van radiatorfolie, het isoleren van de gasleidingen, het dichtmaken van kieren, het installeren van thermostatische kranen, het regelmatig ontdooien van ijskast en diepvriezer ...

aardgasbudgetmeter - fouten in de facturatie van leverancier of netbeheerder - agressieve verkoop (deur-aan-deur of telefonisch) – de afsluitingen van energie ...

Waar men met deze vragen terecht kan, is voor vele (kwetsbare) gezinnen niet duidelijk. Een aantal komt bij het OCMW terecht, vaak wanneer de problemen dermate groot zijn en men in schulden dreigt te komen of reeds zit.

1.2. ENERGIE EN WONEN

Energie en wonen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden: de energetische kwaliteit van een woning kan en mag niet los gezien worden van de structurele woonkwaliteit. Immers in huizen met structurele kwaliteitsproblemen is het vaak niet prioritair, zinloos of zelfs onmogelijk energiebesparende maatregelen zoals dakisolatie, dubbele beglazing of het plaatsen van een condensatieketel toe te passen. Denken we maar aan woningen met grote vochtproblemen of met veiligheidsproblemen omwille van elektrocutiegevaar of gevaar op CO-vergiftiging. In heel wat oude woningen moet het plaatsen van dakisolatie voorafgegaan worden door een dakrenovatie. Energiebesparende maatregelen moeten hoe dan ook gepaard gaan met investeringen in de structurele kwaliteit van woningen om aan de minimale woonkwaliteitseisen van de Vlaamse Wooncode te voldoen.

Op het vlak van REG en energiebesparende investeringen slaat het matteüseffect onverbiddeijk toe: de vele en goedbedoelde initiatieven van de diverse overheden bereiken maatschappelijk kwetsbare groepen niet of nauwelijks. Hierdoor komen gezinnen uit maatschappelijk kwetsbare groepen er vaak niet toe om de structurele en of energetische kwaliteit van hun woning te verbeteren.

Zowel bij maatschappelijk kwetsbare eigenaar-bewoners, eigenaar-verhuurders als huurders spelen veel remmende factoren. Voor maatschappelijk kwetsbare huurders is de situatie het meest precair: de verhuurder wil niet investeren omdat er geen terugverdieneffect is. De huurder wil geen energiebesparende investeringen doen omdat de huurwoning zijn eigendom niet is. Bovendien worden verhuurders economisch niet geprikkeld om te investeren. De overheid treedt nauwelijks op om deze investeringen ook effectief af te dwingen.³ Het gevolg is een ernstige onderinvestering in de energetische kwaliteit van vele, meestal oude huurwoningen.

Kristof Heylen berekende in zijn onderzoek 'Nieuwe inzichten in het matteüseffect van het woonbeleid' welke voordelen van woongerelateerde maatregelen bij welke inkomens terechtkomen. Hieruit blijkt dat anno 2013 het woonbeleid nog steeds geen herverdelend effect heeft. Integendeel zelfs. 'Het huidige woonbeleid houdt geen solidariteit in van de rijken met de armen, maar eerder een solidariteit in de omgekeerde richting'.

“Op het vlak van rationeel energieverbruik en energiebesparende investeringen slaat het matteüseffect onverbiddeijk toe: de vele en goedbedoelde initiatieven van de diverse overheden bereiken maatschappelijk kwetsbare groepen niet of nauwelijks.”

³ *Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie wil met zijn recente nota 'Energiebesparende investeringen in de private huurmarkt. Praktijkgebaseerde aanbevelingen voor het lokale en Vlaamse beleid' aantonen dat er heel wat maatregelen mogelijk zijn om de energetische woonkwaliteit van huurhuizen te verbeteren. Zie ook [www.samenlevingsopbouw-ap.be / programma's en projecten/ rechten op energie/ Energie en Woonkwaliteit/ beleidswerk](http://www.samenlevingsopbouw-ap.be/programma's_en_projecten/rechten_op_energie/Energie_en_Woonkwaliteit/beleidswerk)*

Zowel huurders als verhuurders hebben baat bij een Woon-, Water- en Energieloket. Informatie en advies volstaat vaak niet. Dikwijls zijn hun vragen of problemen een stuk complexer. Ondersteuning en (traject)begeleiding kunnen hier een antwoord bieden.

Er is een gebrek aan kennis over:

- de maatregelen om te besparen (tips voor REG) - oorzaken van een hoog energieverbruik - inzicht in structurele energiebesparende maatregelen – premies - de energiescan - groepsaankopen - de procedure van onbewoonbaar- en ongeschiktheidsverklaring - de rechten en plichten van huurder en verhuurder - de inschrijvingsprocedure voor een sociale woning - het belang van het Energieprestatiecertificaat (EPC) ...

Er is een gebrek aan begeleiding bij:

- inschrijving bij een sociale huisvestingsmaatschappij of SVK - problemen met de verhuurder - energiebesparende werken, premie-aanvragen, belastingvoordelen, (sociale) leningen - problemen van slechte woonkwaliteit - dreigende uithuiszetting ...

1.3. WATER

Steeds meer mensen worden afgesloten van water. In 2012 werden in Vlaanderen 5 074 gezinnen afgesloten. In 2011 en 2010 ging het respectievelijk over 4 497 en 2 362 gezinnen. In vergelijking met 2009 is dit een verzevenvoudiging.

Net zoals bij de andere nutvoorzieningen hebben heel wat gezinnen problemen met hun waterfactuur. De vragen zijn dan ook gelijkaardig.

Een tekort aan info over/ het niet begrijpen van:

- facturen - de werking van de Lokale Adviescommissie - de oorzaken van een hoog waterverbruik - tips rond rationeel waterverbruik - het contract met de waterleverancier ...

Een tekort aan begeleiding bij:

- een 'problematische verhuis' waarbij geen waterstanden werden opgenomen - foute, onregelmatige of laattijdige facturen - openstaande facturen en het bekomen van een betaalplan bij de leverancier - afsluitingen van water ...

1.4. NOOD AAN ÉÉN WWE-LOKET VOOR ALLE BURGERS

Heel wat gezinnen, zowel uit de middenklasse als uit maatschappelijk kwetsbare groepen hebben tal van vragen m.b.t. water, wonen en energie: van 'ik begrijp mijn factuur niet' tot complexe renovatiedossiers. Momenteel kunnen ze terecht bij verschillende diensten: de OCMW's, de technische diensten van de gemeenten, de dienstverlening vanuit de leveranciers zelf en de opstartende lokale of intergemeentelijke wooninformatiepunten ... Ondanks de dagelijkse inspanningen van de medewerkers van deze diensten, merken we dat er heel wat verwarring bestaat bij de burger over waar men met welke vragen terecht kan. Bovendien zijn er heel wat verschillen tussen de gemeentes. Iedere lokale context is anders. Ook voor de medewerkers van het OCMW, de technische diensten of andere woon- en welzijnsactoren is niet duidelijk wie binnen de gemeente welke taken opneemt. Bovendien wijzigt regelgeving vaak wat specialisatie nodig maakt.

Voor sommige groepen in de samenleving is informeren en adviseren voldoende. Maar bij maatschappelijk kwetsbare groepen is de woon-, water- of energievraag vaak een stuk complexer. Zij hebben extra ondersteuning in de vorm van begeleiding op maat nodig.

Maatschappelijk kwetsbare groepen hebben minder toegang tot de instrumenten (bv. internet) die een bewuste keuze ondersteunen. Of ze missen de vaardigheden om deze instrumenten te gebruiken, tenzij ze begeleid worden. Het ontbreekt kwetsbare groepen aan essentiële kennis over hun rechten en plichten.

Eén op 7 Vlamingen is laaggeletterd. Campagnes en algemene briefwisseling gaan grotendeels aan hen voorbij. Maar ook andere doelgroepen hebben vragen.

“Het lokale Woon-, Water- en Energieloket is meer dan een informatiecentrum, het biedt begeleiding en ondersteuning op maat van de hulpvrager. Door kort op de bal te spelen, vermijdt men dat bepaalde vragen uitgroeien tot complexe dossiers met heel wat menselijk leed.”

De basisdienstverlening die een laagdrempelig WWE-loket aanbiedt, ambieert (een aantal) kwetsbare gezinnen uit de hulpverlening te houden. Door kort op de bal te spelen vermijdt men dat bepaalde vragen uitgroeien tot complexe dossiers met heel wat menselijk leed. Dit komt zowel de melder van het probleem als de efficiëntie van de dienstverlening en hulpverlening ten goede. Het loket is meer dan een informatiecentrum, het biedt begeleiding en ondersteuning op maat van de hulpvragers. Indien de problemen reeds te groot zijn, kan efficiënter doorverwezen worden naar de bevoegde hulpverleningsdiensten.

Bovendien biedt een dergelijk informatie- en ondersteuningspunt de mogelijkheid om de totaliteit van de energieproblematiek van kwetsbare gezinnen te overzien en de dienst- en hulpverlening gecoördineerd op te volgen.

Dat de nood aan een WWE-loket groot is bij de burgers, wordt bewezen door het Wooncentrum Meetjesland. Deze intergemeentelijke samenwerking van 9 gemeenten omvat een werkterrein van ongeveer 110.000 inwoners verdeeld over ongeveer

Heel wat gezinnen, zowel uit de middenklasse als uit maatschappelijk kwetsbare groepen hebben tal van vragen m.b.t. water, wonen en energie.

.....

Er bestaat heel wat verwarring bij de burger over waar men met welke vragen terecht kan.

45.000 gezinnen. Het Wooncentrum Meetjesland verstrekt sociaal advies, technisch advies (o.a. over duurzaam wonen)⁴. Daarnaast heeft het een uitleendienst voor materiaal, organiseert het cursussen 'klussen in huis', doet het een basisenergiescan of opvolgscan. Tenslotte begeleiden ze ook een aantal gezinnen uit kwetsbare groepen over hun verbruik. In 2011 vroegen 2500 klanten sociaal advies, goed voor ongeveer 9000 contacten. 600 klanten kwamen voor technisch advies en dit vertaalde zich in ongeveer 1000 contacten. Tenslotte werd aan 300 klanten technisch advies over duurzaam bouwen gegeven, goed voor 400 contacten op jaarbasis.

Een brede focus zoals hierboven beschreven, vormt voor de sector Samenlevingsopbouw een wezenlijk uitgangspunt in het denken over lokale WWE-loketten. Naast aandacht voor REG en energiebesparende maatregelen moet er voluit aandacht zijn voor:

- rechten van huurders en verhuurders;
- de structurele kwaliteit van het woningbestand en daaruit voortvloeiende problemen: ongeschiktheidsverklaring, onbewoonbaarverklaring, uithuiszetting;
- de energetische kwaliteit van het woningbestand;
- het effectieve recht op gas en elektriciteit (betalingsproblemen van de energiefactuur, sociale openbaredienstverplichtingen ...);
- het effectieve recht op drinkbaar water;
- de consumentenbelangen van burgers in hun contacten met leveranciers en netbeheerders (waar nodig een bemiddelende rol opnemen).

1.5. OPPORTUNITEIT VOOR DE LOKALE BESTUREN EN INTERGEMEENTELIJKE SAMENWERKINGSVERBANDEN.

Artikel 23 van de Grondwet bepaalt dat eenieder recht heeft op een menswaardig leven.

Om dit mogelijk te maken hebben lokale besturen de opdracht lokaal sociaal beleid te voeren. Dit sociaal beleid omvat alle acties die lokale actoren, lokale besturen en (inter)gemeentelijke samenwerkingsverbanden opzetten met het oog op het garanderen van de toegang van elke burger tot de economische, sociale en culturele rechten, vastgelegd in artikel 23 van de Grondwet, opdat eenieder in menselijke waardigheid kan leven.

Gemeente en OCMW zijn gezamenlijk verantwoordelijk en stellen samen een lokaal beleidsplan op. Kleine gemeenten kunnen voor een aantal taken de krachten bundelen in (inter)gemeentelijke samenwerkingsverbanden.

Het samenbrengen van vragen m.b.t. wonen, water en energie in één Woon-, Water- en Energieloket, biedt lokale besturen en (inter)gemeentelijke samenwerkingsverbanden de kans op zoek te gaan naar synergiën.

⁴ *Onder sociaal advies wordt verstaan: premies en voordelen, huurwetgeving, sociale huisvesting, leningen (sociale, FRGE...), sociale beleidsmaatregelen, V-test ... Onder technisch advies wordt verstaan: kwaliteitscontroles, renovatieadvies, raming renovatiekost, hulp bij aanvraag bouwvergunning...*

Onder technisch advies inzake duurzaam bouwen wordt verstaan: energiebesparende investeringen, rationele waterhuishouding, milieuvriendelijke materialen...

Het organisatiemodel dat wij hier presenteren, beoogt immers de dienstverlening aan de bevolking te stroomlijnen, de leemtes in de dienstverlening op te vullen en de toegankelijkheid te verbeteren. De lokale besturen krijgen hier bij een centrale rol toebedeeld, omdat ze het meest burgers nabije bestuur zijn dat het best de noden en behoeften van zijn bevolking kan inschatten.

We zijn ervan overtuigd dat in tijden van besparingen dit model op termijn kostenbesparend werkt. Door in te spelen op synergiën tussen de verschillende diensten en heroriëntering van de middelen, kan op termijn een terugverdieneffect gerealiseerd worden! Immers een laagdrempelig proactieve dienstverlening vermijdt dat eenvoudige vragen uitgroeien tot complexe dossiers waarbij verschillende diensten en hulpverleners bij betrokken worden.

Het organisatiemodel dat wij hier presenteren, beoogt de dienstverlening aan de bevolking te stroomlijnen, de leemtes in de dienstverlening op te vullen en de toegankelijkheid te verbeteren.

2. Dienstverleningsmodel

Bij het oprichten van een WWE-loket vertrekt men van de bestaande lokale situatie. We pleiten er dan ook niet voor om een nieuwe, parallelle dienstverlening op te starten. Integendeel, we pleiten ervoor om de bestaande dienstverlening te stroomlijnen, dichterbij de burger te brengen en een snelle, correcte, volledige en maatgerichte dienstverlening aan te bieden.

Waar dit WWE-loket fysiek wordt ondergebracht, hangt af van de plaatselijke context. In gemeenten waar er reeds een woonwinkel of wooninformatiepunt aanwezig is, kan de werking ervan uitgebreid worden tot ondersteuningsdienst bij woon-, water- en energieproblemen. Afhankelijk van de plaatselijke situatie zijn ook het OCMW, de huisvestingsdienst of het sociaal huis een optie. In kleinere gemeenten kan gewerkt worden vanuit een intergemeentelijk samenwerkingsverband met verschillende antennepunten in de aangesloten gemeenten.

De dienstverlening wordt georganiseerd volgens het model van frontoffice⁵ en backoffice⁶, het WWE-loket neemt de functie waar van een frontoffice: alle vragen worden hetzij ter plaatse afgevoerd, hetzij wordt door de medewerker van de frontoffice contact opgenomen met de dienst die voor die vraag een oplossing biedt. Toch is het loket veel meer dan een onthaalbalie of een dispatching van waaruit wordt doorverwezen. Van de medewerker wordt verwacht dat hij elk dossier behartigt én de voortgang ervan bewaakt. Dat kan door zelf een oplossing te zoeken of door te beroepen op gespecialiseerde diensten. M.a.w. het loket heeft geen doorverwijzingsfunctie in de enge zin van het woord. Het werkt samen met verschillende diensten maar blijft het aanspreekpunt voor de hulpvrager gedurende het gehele oplossingstraject. De medewerker is m.a.w. tevens de dossieropvolger. Zeker bij complexe dossiers is dit belangrijk.

Een hulpmiddel hierbij is het 'digitaal dossier'. Een dergelijk systeem maakt het mogelijk dat medewerkers van verschillende diensten, die binnen hun bevoegdheden toegang krijgen tot het systeem, enerzijds beschikken over het dossier en anderzijds hun ondernomen stappen kunnen toevoegen. Op deze manier kan de dossierbeheerder steeds de stand van zaken terugkoppelen naar de hulpvrager en bewaken of de verschillende aspecten van de hulpvraag aan bod zijn gekomen.

“De dienstverlening wordt georganiseerd volgens het model van frontoffice en backoffice.”

“De medewerker van de frontoffice behartigt en bewaakt de voortgang van het dossier. Hij blijft gedurende het gehele oplossingstraject Woon-, Water- en Energieloket voor de hulpvrager.”

⁵ Met frontoffice bedoelen we de plaats waar klanten/burgers toegang hebben tot bepaalde producten en diensten van de aanbieders. Het is als het ware de 'voorpost' van waaruit de dienstverlening start.

⁶ Met backoffice bedoelen wij de externe diensten (publieke en particuliere) waarop de frontoffice een beroep kan doen voor het oplossen van vragen. De medewerker van de frontoffice kan hetzij advies inwinnen bij de backoffice diensten, hetzij de klant doorverwijzen naar deze diensten.

Ter illustratie

Het Limburgse Stebo organiseert gemeentelijk spreekuren voor sociaal en/of technisch advies. Stebo en Infracx investeerden in een eigen toepassing van ERP-software⁷ om gegevens van klanten, die voor de diverse afdelingen van belang zijn, te raadplegen. Hierdoor kan ieder klantencontact, elk document en alle verzamelde informatie 'slim' teruggevonden worden. Planning, logistiek en gegevensbeheer worden op elkaar afgestemd. Medewerkers die ertoe gemachtigd zijn, kunnen steeds het dossier raadplegen en toevoegingen doen. De medewerkers van OCMW's in Limburg kunnen met een persoonlijke log in, via een eenvoudig formulier, klanten aanmelden voor een energiescan. De 'dispatching' maakt vervolgens een afspraak met de klant. Na afloop maakt de energiescanner een digitale basisfiche op met bevindingen en de volgende stappen. Dat kan bv. een opvolgscan, toeleiding naar een FRGE-lening of het sociale dakisolatieproject zijn. Hierdoor krijg je een transparante en efficiënte opvolging van het dossier.

De basisfiche is opgenomen in de ERP-software. Meteen heeft ook de toeleider zicht op het resultaat van de scan en kan hij deze informatie aanwenden voor een meer gerichte hulpverlening.

2.1. FRONTOFFICE MET BASISDIENSTVERLENING

De frontoffice biedt een 1^{ste} lijnsdienstverlening aan. Daardoor wordt een aantal taken weggenomen van gespecialiseerde diensten en komt er bij deze diensten meer ruimte voor complexe dossiers. Complementariteit tussen het WWE-loket en die gespecialiseerde dienstverlening is dan ook het sleutelwoord. Dit biedt een meerwaarde voor iedereen⁸.

Het WWE-loket garandeert dat de burger (ook) effectief een antwoord krijgt op al zijn vragen.

Het is belangrijk met alle plaatselijke en regionale diensten die aan deze thema's werken af te spreken welke zaken tot de basisdienstverlening van het WWE-loket behoren en dus uit hun takenpakket kunnen verdwijnen. Dit hangt uiteraard af van de situatie ter plaatse. De meer gespecialiseerde dienstverlening of het opstarten van hulpverlening blijft uiteraard bij de bevoegde 1^{ste}- en 2^{de} lijnsdiensten. Hun deskundigheid wordt in dit model optimaal benut.

Een aantal voorbeelden van basisdienstverlening zijn:

- informeren over de V-test en ondersteunen bij overstap - uitleg geven over de voorwaarden van een contract of over de energiefactuur - nakijken of de gratis kWh toegekend is - uitleg geven over gemiddeld energie- en waterverbruik - aanvragen van een energiescan - informatie over REG en gemeentelijke, provinciale en Vlaamse premies - info over de fiscale steun-

⁷ ERP staat voor Enterprise Resource Planning. Op de markt zijn er verschillende softwarepakketten die verschillende bedrijfsgegevens die voor een onderneming van belang zijn aan elkaar koppelen. De gegevens worden eenvoudig en overzichtelijk ondergebracht in één en hetzelfde programma. Een voorbeeld hiervan is de koppeling van gegevens van de bedrijfsadministratie, de financiële bedrijfsprocessen en de voorraadsystemen.

⁸ Met 1^{ste} lijnsdiensten bedoelen we diensten die in direct contact komen met de burger: klant en die de hulpvraag in de meeste gevallen, kunnen afhandelen. Algemene en simpele vragen worden 1^{ste} lijnsdiensten afgehandeld, terwijl complexe, tijdrovende vragen naar de 2^{de} lijnsdiensten worden doorgestuurd. Vaak gaat het over gespecialiseerde diensten.

maatregelen van de federale overheid - info over FRGE-lening - nakijken of iemand beschermde klant is of recht heeft op de sociale maximumprijs - uitlenen van energiemeter – info over de betekenis van een EPC of over het onderhoud van de verwarmingsketel - uitleg over betaalplannen en doorverwijzing – info over rechten en plichten van huurder en verhuurder, over de werking van het SVK ...

2.2. BACKOFFICE: SAMENWERKING EN COMPLEMENTAIRE DIENSTVERLENING

De medewerker van het WWE-loket legt, indien nodig, contact met gespecialiseerde diensten en volgt de voortgang van het dossier op. We noemen deze diensten de backoffice. Het gaat om dienst- en hulpverlening met een specifieke deskundigheid, bv. schuldbemiddeling van het OCMW of CAW. Een klare kijk op de sociale kaart van de regio is dus nodig.

Welke diensten kunnen deel uitmaken van de backoffice?

- de huisvestingsdienst (bv. om initiatieven en beslissingen van het lokale beleid te verduidelijken en mensen te ondersteunen bij technische aanvragen)
- het OCMW (bv. de budgetbegeleider bij schulden, de LAC-medewerker om gezinnen te ondersteunen die dreigen afgesloten te worden van water, elektriciteit of gas, de juridische dienst bij een dreigende uithuiszetting ...)
- de huurdersbond (bv. om te bemiddelen tussen verhuurder en huurder en klachten te formaliseren)
- het Vlaams Woningfonds, de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen, Erkende kredietmaatschappijen (bv. om na te kijken of een sociale lening haalbaar is)
- het Sociale Verhuurkantoor (bv. voor gezinnen die niet terechtkunnen op de privé-huisvestingsmarkt)
- de Sociale Huisvestingsmaatschappij
- de duurzaamheids- en/of milieuambtenaar
- de (inter)gemeentelijke woonwinkel of het (inter)gemeentelijk wooninformatiepunt
- de lokale entiteit van het Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost (om gezinnen te ondersteunen en te begeleiden met een goedkope lening bij energiebesparende maatregelen)
- de energiescanners
- sociale organisaties die voeling hebben met de leefwereld van kansengroepen: basisschakels, verenigingen waar armen het woord nemen ... (bv. om multiproblem-gezinnen toe te leiden)

2.3. SPECIFIEKE ACTIES VANUIT HET WWE-LOKET

Het loket voert een preventief sociaal beleid via specifieke acties voor verschillende doelgroepen. Concreet denken we aan sensibiliserende projecten als de Energiejacht, informatievergaderingen over REG, groepsaankopen, energiescans, het sociale dakisolatieproject, rechten en plichten van huurders en verhuurders. Een aantal woonwinkels (o.a. Antwerpen en Turnhout) organiseert ook de inschrijvingen voor een sociale woning. Ook dat kan een manier zijn om gezinnen die het moeilijk hebben te bereiken.

Ter ondersteuning van het WWE-loket kunnen sociale economieprojecten opgestart worden. We denken dan aan een klusjesdienst, renovatieteam, dakisolatieteam ...

3. Laagdrempelige basisdienstverlening en dienstverlening op maat

Een dienstverlening op maat van maatschappelijk kwetsbare groepen is een dienstverlening die ook voor kansrijkere bevolkingsgroepen een meerwaarde heeft. Bij het opstarten van een WWE-loket is extra aandacht voor de toegankelijkheid en laagdrempeligheid dan ook een noodzakelijke voorwaarde.

Laagdrempeligheid vereist dat de dienstverlening beschikbaar, bruikbaar, betrouwbaar, begrijpelijk, bekend, bereikbaar, betaalbaar is voor kansengroepen. Ook de mate waarin burgers betrokken zijn in de uitbouw komt de toegankelijkheid ten goede. Het bestaande charter Toegankelijke Lokale Dienst- en Hulpverlening, een initiatief van de VVSG en Vlaams minister van Welzijn Jo Vandeurzen biedt hiervoor inspiratie. In de conceptnota 'Lokale woon-, water- en energiewinkels'⁹, op maat van maatschappelijke kwetsbare groepen' kwam dit uitvoerig aan bod.

Het WWE-loket is best gevestigd op een plaats die eenvoudig bereikbaar is, d.w.z. centraal gelegen, bereikbaar met het openbaar vervoer, toegankelijk voor ouderen en mensen met een handicap. Naast de fysieke bereikbaarheid is vooral een snelle, vriendelijke, deskundige en transparante behandeling van belang. De openingsuren moeten voldoende divers zijn om ook de werkende bevolking te bereiken. In een intergemeentelijk samenwerkingsverband zal men in de verschillende aangesloten gemeenten enkele permanenties organiseren.

Daarnaast zijn voor maatschappelijke kwetsbare groepen doorgedreven en maatgerichte vormen van trajectbegeleiding van het grootste belang. Hiermee bedoelen we dat er ondersteuning geboden wordt bij iedere stap van de oplossing. Bij de vervanging van hoogrendementsglas bv. zoekt men mee naar een aannemer, worden premies en leningen uitgezocht en aangevraagd ... De medewerker van het WWE-loket informeert en adviseert de hulpvrager en bewaakt het proces vanaf de aanvraag tot en met de uitvoering en afhandeling van de oplossing.

Onze ervaring met maatschappelijk kwetsbare groepen leert dat enkel deze doorgedreven begeleiding kans op slagen biedt. Bezoekers moeten reëel worden vooruit geholpen met oplossingen op maat.

“Een dienstverlening op maat van maatschappelijk kwetsbare groepen is een dienstverlening die ook aan kansrijkere bevolkingsgroepen een meerwaarde biedt.

Bij het opstarten is extra aandacht voor de toegankelijkheid en laagdrempeligheid een noodzakelijke voorwaarde.”

⁹ [www.samenlevingsopbouw-ap.be/ programma's en projecten/ recht op energie/ Energie en Woonkwaliteit/beleidswerk](http://www.samenlevingsopbouw-ap.be/programma's%20en%20projecten/recht%20op%20energie/Energie%20en%20Woonkwaliteit/beleidswerk).

Het responsabiliseren van de hulpvrager is een permanent aandachtspunt van de medewerker. Hij zal alles in het werk stellen om de hulpvrager bewust te maken van de eigen verantwoordelijkheid en hem ondersteunen om deze verantwoordelijkheid ook op te nemen.

Specifieke aandacht zal moeten gaan naar het actief aantrekken van kansengroepen. Een uitgekien- de communicatiepolitiek houdt rekening met de diversiteit onder deze groepen, de eigen communi- catiekanalen en de plaatsen waar deze groepen komen. Voor mensen in armoede betekent dit dat medewerkers van basisverenigingen zullen toeleiden naar het WWE-loket of dat men zelf – bij wijze van bekendmaking – tijdelijke permanenties opzet op plaatsen waar mensen in armoede over de vloer komen (wachtkamer van het OCMW, het dienstencentrum, de sociale kruidenier, de vereni- ging waar armen het woord nemen, tweedehandswinkel...)

“Een actieve, out- reachende aanpak naar kansengroepen loont. Deze arbeids- en tijdsintensieve werkwijze is de enige manier om met hen een geslaagd traject af te leggen.

...

Het is belangrijk dat ook de bestuurlijke organen van hulp- en dienstverleningsin- stanties hiermee re- kening houden in de organisatie van het werk.”

groepen, zijn een goede manier om het WWE-loket bekend- heid te geven. Concreet denken we bv. aan wijkgerichte activi- teiten (bv. energiejacht, een samenaankoop), gerichte huisbe- zoeken, een ‘woon- en energiemobiel’...

Een actieve, outreachende aanpak naar deze groepen loont. Deze vorm van werken is arbeids- en tijdsintensief. Iemand die zich aanbiedt met een hoog verbruik van gas en elektriciteit, zal én toegeleid worden naar een energiescan, zal een leve- ranciersvergelijking krijgen én zal tips voor rationeel energie- verbruik krijgen. Tegelijkertijd wordt het recht op sociale maximumprijzen gecheckt.

Deze arbeids- en tijdsintensieve vorm van werken is de enige manier om met kansengroepen een geslaagd traject af te leg- gen. Daarom is het noodzakelijk dat binnen de verschillende diensten zowel het bestuurlijk als het organisatorische niveau het belang van deze aanpak onderschrijven en dit vertaalt in de organisatie van de dienstverlening.

De medewerker van het WWE-loket die tegelijk ook de dos- sieropvolger is, dient voeling te hebben met de leefwerelden van maatschappelijke kwetsbare groepen. Hij legt een klantge- richte professionaliteit aan de dag en benadert de vragen met een open vizier.

Hij is de vaste contactpersoon en als het ware het gezicht van de dienstverlening. Dit creëert vertrouwen. Onze ervaring leert dat indien de geboden service wordt gewaardeerd, de mond-

aan-mondreclame nieuwe mensen aanbrengt. Zeker bij allochtone kansengroepen speelt dit erg.

Ook anderstaligen moeten met hun vragen terecht kunnen bij het WWE-loket. Hiervoor kan o.a. samengewerkt worden met de Vlaamse tolkentelefoon of met anderstalige medewerkers van plaat- selijke integratiediensten.

Tenslotte pleiten we voor een dienstverlening die voor iedereen gratis is. Voor maatschappelijke groepen geldt dit ook voor de A tot Z-trajectbegeleiding.

4. Opzetten van een WWE-loket

Het opstarten van een laagdrempelig WWE-loket vraagt voorbereiding en tijd. Het is aan de gemeente(n)/intercommunales of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden om deze regierol op te nemen. Zij zijn het beste geplaatst om relevante woon- en welzijnsactoren samen te brengen.

Betrokken partners in dit verhaal zijn minimaal het OCMW (beleid en sociale dienst) en de gemeente (gemeentebestuur en huisvestingsambtenaar/duurzaamheidsambtenaar. Voldoende bestuurlijke draagkracht bij beiden en de wil tot samenwerking zijn essentiële voorwaarden. Zonder engagement van deze lokale overheden heeft het concept weinig kans op slagen.

“Betrokken partners in dit verhaal zijn minimaal het OCMW (beleid en sociale dienst) en de huisvestingsambtenaar / duurzaamheidsambtenaar. Zonder engagement van deze lokale overheden heeft het concept weinig kans van slagen.”

Het is belangrijk dat er vanuit het samenwerkingsverband iemand het mandaat krijgt om deze structuur op poten te zetten.

Op bestuurlijk vlak dienen de nodige financiële middelen voorzien te worden zowel voor de uitbouw als voor de feitelijke werking van het WWE-loket.

We pleiten voor een ruime, structurele en gecoördineerde samenwerking tussen de verschillende woon- en welzijnsactoren.

De betrokkenheid van het OCMW garandeert een deskundigheid voor de dienstverlening op maat aan kansengroepen. Kennis van de leefwereld van deze mensen en respect voor de situatie waarin deze mensen noodgedwongen weten te overleven zijn niet alleen belangrijke troeven maar eveneens noodzakelijke voorwaarden. Daarnaast is de sociale dienst van het OCMW ook het best geplaatst om de problematiek van sommige gezinnen in zijn totaliteit te gaan behandelen en een proactief aanbod te doen naar deze mensen. Dit kan zeer divers zijn.

Volgende zaken moeten uitgeklaard worden:

1. Hoe is de bestaande situatie? Welk aanbod is er?

- Waar kan de burger terecht met woon-, water- en energievragen?
- Welke vragen komen bij wie terecht?
- Hebben welbepaalde doelgroepen specifieke vragen? Welke?
- Over welke vragen is er onduidelijkheid over wie deze opneemt?
- Zijn er hiaten in de dienstverlening?
- Zijn er bovenlokale dienstverleners betrokken partij? SVK, Huurdersbond, SHM, FRGE, CAW
- Hoe verloopt de huidige samenwerking? Is hierover duidelijkheid?
- Bereiken de bestaande dienst- en hulpverlening ook kansengroepen? Succesfactoren?
- Welke extra inspanningen worden geleverd om kansengroepen (mensen in armoede, senioren, anderstaligen ...) te bereiken?

2. Wat wil men? Relevante actoren betrekken.

- Opstarten van overleg tussen relevante actoren
- Welke vragen neemt het WWE-loket, de frontoffice op?
- Welke basisdienstverlening wil men aanbieden?
- Welke vragen worden door de backoffice behandeld?
- Dekt het aanbod de noden?
- Welke nieuwe vragen worden aan wie toegewezen?
- Hoe verhoudt de basisdienstverlening zich tot het aanbod van de andere diensten?
- Worden er doelgroepen niet bereikt?
- Hoe kunnen we die doelgroepen bereiken? Specifieke acties?

Het is belangrijk dat de verschillende actoren de gemaakte afspraken onderschrijven en dat de samenwerking – zeker in het begin – op regelmatige tijdstippen geëvalueerd wordt. In deze opstartfase moet voldoende tijd besteed worden aan de gedragenheid van het initiatief.

3. Hoe gaat men het WWE-loket organiseren?

- Waar kan het WWE-loket best ondergebracht worden? Is de plaats naast gemakkelijk fysiek bereikbaar ook toegankelijk voor maatschappelijke groepen?
- Op welke manier garandeert de organisatie een brede toegankelijkheid voor kansengroepen?
- Betreft het een lokale werking dan wel een regionale werking met antenepunten in de verschillende gemeenten? Hoe gaat men dit organiseren?
- Door wie worden de kosten gedragen?
- Aanwerving van de medewerker?
- Bekendmakingscampagne naar de burgers met specifieke aandacht voor de verschillende doelgroepen via de kanalen eigen aan de doelgroepen en op plaatsen waar deze mensen komen.

Om een vlotte samenwerking tussen alle partners te garanderen, is en blijft regelmatig overleg en afstemming nodig.

5. Besluit

Een brede inhoudelijke focus, structurele samenwerking tussen alle relevante partners op het terrein en doorgedreven aandacht voor een optimaal toegankelijke dienst- en hulpverlening op maat van kansengroepen: dat vormen voor de sector Samenlevingsopbouw de essentiële criteria waaraan een WWE-loket moet voldoen.

Deze praktijknota wil gemeenten uitnodigen na te denken over hun huidige dienstverlening m.b.t. woon-, energie- en watervragen. Een dienstverleningsmodel dat vertrekt van één loket met een brede basisdienstverlening biedt een meerwaarde voor de bestaande dienst- en hulpverlening. Een weloverwogen samenwerking en complementaire samenwerking in het kader van een proactieve dienstverlening komt de efficiëntie ten goede. Bovendien biedt het WWE-loket een dienstverlening op maat van maatschappelijk kwetsbare groepen. Het garandeert dat iedere burger – ongeacht zijn maatschappelijke positie – effectief een antwoord krijgt op al zijn vragen.

Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie is graag bereid samen met een gemeente of intergemeentelijk samenwerkingsverband de handen in mekaar te slaan om deze dienstverlening uit te bouwen.

“Het Woon-, Water- en Energieloket garandeert dat iedere burger ook effectief een antwoord krijgt op al zijn vragen.

Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw

Brusselsepoortstraat 8 | 2800 Mechelen

T 015 20 13 75

www.samenlevingsopbouw-ap.be

-
- ^a Een lijst van taken die tot deze basisdienstverlening kunnen behoren is bij wijze van voorbeeld opgenomen in de nota 'Naar een (inter)gemeentelijk Woon-, Water- en Energieloket op maat van kwetsbare groepen én op maat van uw gemeente'.
- ^b Proactief handelen is één van de mogelijke manieren waarop aan dienstverlening kan worden gedaan. Het is de dienstverlener die stappen zet om ervoor te zorgen dat de cliënt zijn rechten optimaal kan realiseren. Naast de specifieke vraag waarmee de burger naar het aanspreekpunt is gekomen, bekijkt de dienstverlener welke rechten rond energie, wonen en water eveneens kunnen gerealiseerd worden. Bv. Voor iemand die met een hoge energiefactuur komt, wordt een energiescan aangevraagd, wordt de V-test gedaan en worden tips voor energiebesparing overlopen. Er kan in geval van schulden een afbetalingsplan opgesteld worden en budgetbegeleiding opgestart worden om bijkomende schulden en eventuele afsluitingen of uithuizingen te voorkomen.
- ^c A tot z-begeleiding: de cliënt wordt ondersteund in iedere fase vanaf de probleemformulering tot en met de oplossing. Bv. cliënt is afgesloten van gas omwille van schulden. De medewerker van het aanspreekpunt neemt contact op met het OCMW. De OCMW-medewerker bekijkt met cliënt welke stappen er ondernomen (kunnen) worden en koppelt terug aan de medewerker van aanspreekpunt. Ideaal zou zijn dat er op dat moment een digitaal dossier is waar de verschillende backoffice diensten hun stappen kunnen vermelden. De medewerker van het aanspreekpunt is op ieder moment op de hoogte van de laatste stand van zaken en kan dit terugkoppelen naar de cliënt



SAMENLEVINGSOPBOUW
Antwerpen provincie