



# Kwaliteitskader materiële noodhulp

## Traject materiële hulp

02/01/22

### Entiteit

**Departement Welzijn en Samenleving**  
Lokaal Sociaal Beleid

### Contactpersoon

Regisseur armoedebestrijding: Koen Geirnaert

## Kwaliteitskader materiële noodhulp

Dit kwaliteitskader kwam tot stand in het traject materiële hulp. In de loop van 2020 en 2021 werd met diverse organisaties die instaan voor materiële hulp samen nagedacht hoe we gelijkwaardige toegang tot materiële hulp voor kwetsbare Gentenaars ook in de toekomst kunnen verzekeren. Als Stad willen we mee bouwen aan een sterk middenveld materiële noodhulp. Het kwaliteitskader werd samen bepaald met het betrokken middenveld. Het kwaliteitskader is een levend document en kan verder worden uitgewerkt of aangevuld door de kerngroep materiële hulp waar diverse middenveldpartners en Stad Gent elkaar ontmoeten.

Het kwaliteitskader is richtinggevend en wordt onderschreven door de Stad en het middenveld. Organisaties die ondersteuning (subsidies, ondersteuning door Foodsavers, gebruik locatie of camionette,...) krijgen van de stad bij het organiseren van noodhulp onderschrijven dit kwaliteitskader en zetten zo hun schouders onder het realiseren van gelijkwaardige materiële noodhulp. Verschillende zaken uit het kwaliteitskader zijn een gedeelde verantwoordelijkheid, waarin zowel stad en OCMW Gent als elke individuele organisatie die noodhulp aanbiedt zich engageert om dit waar te maken.

## Materiële noodhulp en armoedebestrijding

Materiële noodhulp vertrekt van het principe 'noodhulp onder protest'. Stad en OCMW Gent en de Gentse organisaties die instaan voor materiële noodhulp blijven pleiten voor structurele verhogingen van uitkeringen en steunmaatregelen waarbij mensen niet dienen terug te vallen op materiële hulp.

Materiële noodhulp bestaat voornamelijk uit voedselhulp, kledij, maar ook basishygiëne en gebruiksproducten of zelfs meubels kunnen hiertoe behoren. Materiële noodhulp is gratis, beperkt in de tijd en is een vangnet bij acute problemen. We voorzien materiële hulp omdat het niet anders kan in de actuele context. Bij voorkeur maken zo weinig mogelijk mensen er zo kort mogelijk gebruik van. De realiteit toont echter aan dat voor een aantal mensen deze hulp ook langdurig een noodzaak is. We vinden het belangrijk om dit vanuit het netwerk rond materiële ondersteuning aan (boven) lokale overheden te blijven signaleren.

Materiële noodhulp mag niet op zichzelf bestaan en is geen structureel middel om armoede te bestrijden. Materiële hulp kan wel een hefboom zijn voor de weg uit armoede, door linken naar hulpverlening, sociale rechten, sociale activering en ontmoeting te leggen. Hierdoor geven we materiële noodhulp een plaats in de Gentse strijd tegen armoede.



Als materiële hulp dan toch georganiseerd moeten worden, dan willen we dat die menswaardig is en streven we ernaar dat alle kwetsbare Gentenaars op een gelijkwaardige toegang krijgen tot deze materiële noodhulp. Met dit kwaliteitskader zetten we de lijnen uit naar een gelijkwaardige toegang en een menswaardige aanpak bij alle door Stad en OCMW Gent ondersteunde organisaties en de verdere inbedding van noodhulp als hefboom naar structurele armoedebestrijding.

## Hefboom naar hulpverlening, activering, sociale rechten en ontmoeting

- Warm onthaal
  - o Iedereen is welkom in organisaties die materiële noodhulp aanbieden en voelt zich welkom.
  - o Er is tijd voor een gesprek en luisterend oor.
  - o Met een nieuwe bezoeker is er minimaal één kennismakingsgesprek waar enerzijds de werking uit de doeken gedaan wordt en anderzijds ook gepeild wordt naar de concrete situatie van de persoon in kwestie. Er wordt nagegaan of er linken kunnen gelegd worden met andere hulp- of ondersteuningsorganisaties in de buurt.
- Materiële hulp als hefboom naar meer duurzame en structurele oplossingen - streven naar 'meer welzijn'
  - o Nadat iemand meerdere keren langskwam is er aandacht voor de andere noden van de bezoeker. We streven ernaar om zoveel mogelijk in te zetten op verdere begeleiding op verschillende levensdomeinen (werk, vrije tijd, gezondheid, ...). Het aflopen van een doorverwijzingstermijn is hiervoor een sleutelmoment. Hiervoor wordt evenzeer gekeken naar samenwerking met partners of stads/OCMW-diensten die vindplaatsgericht aan het werk gaan.
  - o Deze verdere begeleiding hoeft niet door de werkingen zelf gegeven of voorzien te worden, maar gebeurt in samenspraak en samenwerking met partners in de clusters.
  - o Doorverwijzen werkt niet in één richting (naar materiële noodhulporganisaties). Ook deze organisaties kunnen op hun beurt doorverwijzen naar professionele ondersteunende diensten (CAW, OCMW, Outreachend Werken, ...).
  - o We wisselen met het middenveld en de stad uit rond good practices rond doorverwijs en rechtenuitputting en leggen expliciet de link met de Welzijnsonthalen.
  - o Signaalfunctie: er moet op regelmatige basis afgestemd worden over hoe signalen gecapteerd, doorgegeven en opgevolgd worden door basiswerkingen, buurt- en stadsdiensten en beleid. Er wordt teruggekoppeld rond de voortgang en resultaten.
- Ontmoeting
  - o Er is ruimte voor ontmoeting, dit is een basisonderdeel van elke werking.



- o Ontmoeting met specifieke aandacht voor de kwetsbare Gentenaar wordt zoveel mogelijk geïntegreerd in de manier waarop materiële hulp georganiseerd is.
- o Dienst Ontmoeten en Verbinden wil verkennen hoe noodhulporganisaties ook kunnen fungeren als ontmoetingsplaats of om contact te hebben met kwetsbare Gentenaren om door te stromen naar ontmoetingsplaatsen.

- Participatie van de doelgroep

- o De doelgroep moet regelmatig bevestigd en zoveel mogelijk betrokken worden om een werking op maat uit te werken. Dit kan eventueel in samenwerking met outreachende werkers.

## Gelijkwaardige toegang garanderen

- 1 persoon = 1 initiatief

- o We willen inzetten op kwaliteitsvolle ondersteuning en begeleiding. Daarom vinden we het belangrijk om één persoon (of gezin) toe te wijzen aan één (vertrouwens)organisatie die deze begeleiding ter harte kan nemen. We hanteren dus het principe van 1 persoon/gezin = 1 initiatief.
- o De toewijzing aan de organisaties gebeurt enerzijds op basis van een gezonde geografische logica (onder andere bestaande afspraken actueel zoneringsplan) en in samenspraak met de persoon in kwestie.
- o Op deze manier
  - vergewissen we ons ervan dat elke Gentenaar ergens terecht kan en kwalitatief begeleid wordt.
  - Verzekeren we toegang tot voeding en ander basismateriaal voor wie er het meeste nood aan heeft
  - brengen we duidelijkheid voor doorverwijzers én kwetsbare Gentenaars.
  - houden we rekening met de draagkracht van de organisaties.

- Afspraken doorverwijs

- o Om de link met hulpverlening te leggen en gelijkwaardige toegang te garanderen, zetten we in op maximale en transparante doorverwijzing. Daarom werden er met de doorverwijzers en de organisaties die noodhulp bieden afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat zelfde criteria worden gebruikt om door te verwijzen.
- o Bij een eerste aanmelding (zonder doorverwijs) wordt iemand standaard en éénmalig geholpen. Daarna wordt in samenspraak met de partners in de cluster



(verzameling van wijken – zie toekomstmodel), bekeken hoe de doorverwijzing structureel kan gebeuren.

o Inschatting nood

- Een doorverwijzing is en blijft gebeuren op basis van een gesprek met de persoon/gezin en is dus een inschatting van een (professioneel of vrijwillig) maatschappelijk werker waarbij volgende 3 principes gewogen worden en meegenomen worden in het beslissen om door te verwijzen naar materiële noodhulp (zie afwegingskader doorverwijs in bijlage 1). Dit is een richtinggevend kader. Uitzonderingen zijn m.a.w. altijd mogelijk, al dan niet in overleg met de doorverwijzer en de organisatie die noodhulp biedt.
- Bij een doorverwijzing is er wederzijds 'vertrouwen' nodig. Doorverwijzers engageren zich om de inschatting van de nood op gedegen wijze te voeren. Doorverwijzingen en uitwisseling van gegevens gebeurt met respect voor het (gedeeld) beroepsgeheim en de privacy. Mensen met doorverwijzing krijgen, bij mogelijke tekorten, voorrang op noodhulp.
- Organisaties kunnen mensen zonder doorverwijzing van noodhulp voorzien, zij hanteren hierbij dezelfde principes.

o Termijn

- Omdat noodhulp in se tijdelijk en beperkt in tijd is, wordt er gewerkt met een termijn voor doorverwijzing. Een doorverwijs geldt maximaal voor 6 maand.
- We voorzien uitzonderingen voor structurele doorverwijzing, dit kan enkel in samenspraak met de organisatie die noodhulp biedt. Het betreft hier oude mensen met een beperkt pensioen en mensen met een beperking (invaliditeit). Omdat we deze mensen en situaties ook willen opvolgen qua rechtenuitputting, we ervoor om een doorverwijsperiode van 2 jaar vast te zetten.

o Geografische spreiding

- We volgen het principe van de meest logische doorverwijzing - op geografische basis - en houden hiermee rekening met de actuele gemaakte zoneringsafspraken. Uitzonderingen hierop zijn mogelijk. Deze uitzonderingen kunnen van praktische of persoonlijke aard zijn. Wel hanteren we het principe van 1 persoon/gezin = 1 organisatie. Enkel voor daklozen maken we hierop een uitzondering, zij kunnen makkelijker bij meerdere organisaties terecht. Maar hebben ook zij één organisatie als vast aanspreekpunt.

o Binnen de mogelijkheden van GDPR en de interne dossiersystemen gebeurt doorverwijs maximaal via CARITY (doorverwijs- en registratietool).

• Registratie



- o Organisaties engageren zich om personen/gezinnen die noodhulp ontvangen maximaal te registreren. Hierdoor krijgen we zicht op het aantal personen die noodhulp nodig hebben, kunnen we beter inzetten op de link naar hulpverlening (door gericht vindplaatsgericht te werken) en kunnen we de draagkracht van organisaties bewaken.
- o Personen of gezinnen die voedselondersteuning ontvangen met materiaal van Foodsavers worden geregistreerd in CARITY. De wekelijkse rapportage vervalt en gebeurt automatisch vanuit de tool.
- Gelijkwaardig en kwaliteitsvol aanbod
  - o Voeding wordt altijd gratis aangeboden. Ander materiaal kan gratis zijn of soms tegen een kleine bijdrage.
  - o Gelijk(w)aardige voeding
    - volgens wat beschikbaar is bij de organisaties zelf en wat voorzien wordt door de voedselbank, Foodsavers en FEAD.
    - eerlijk verdeeld volgens de noden van de personen & gezinsgrootte = op maat.
  - o Er is keuze uit het aanbod aan producten. We streven ernaar om geen voorgemaakte pakketten meer te verdelen.
  - o Er wordt info gegeven bij onbekende producten.
- Voedselveiligheid
  - o Elke organisatie die voedsel verdeelt of aanbiedt, handelt volgens de richtlijnen Voedselveiligheid van het FAVV terug te vinden op <http://www.favv-afscab.be>.
- Respect voor diversiteit
  - o Er is binnen elke organisatie aandacht voor diversiteit, en dus ook voor menselijkheid, gelijkwaardigheid en respect.
  - o Omgekeerd wordt van bezoekers hetzelfde verwacht voor de vele vrijwilligers die hieraan meewerken.
  - o Er is een beleid voor grensoverschrijdend gedrag voor medewerkers en bezoekers.
  - o Als organisatie wordt de non-discriminatie clausule (zie bijlage 2) onderschreven.

## Vrijwilligersbeleid

- o Er is een vrijwilligersbeleid volgens het vrijwilligersdecreet.
- o Alle vrijwilligers zijn vrijwilliger bij hun organisatie en geen vrijwilliger van de Stad.



- o Dit wil zeggen dat een afsprakennota en vrijwilligersverzekering door de organisatie voorzien wordt. Organisaties kunnen zich bij nood aan informatie en ondersteuning richten tot het Vrijwilligerspunt van Stad Gent.
- o Er kan ook aanspraak gemaakt worden op ander algemeen aanbod van het Vrijwilligerspunt van Stad Gent.
- o Vrijwilligers hebben inspraak in de werking.

## Samenwerking

- o Doorheen het traject materiële hulp werd de nood aan meer afstemming en samenwerking binnen het middenveld en met de stad verschillende keren aangehaald. Stad Gent brengt minstens jaarlijks een kerngroep materiële hulp samen voor optimale afstemming en samenwerking.
  - De kerngroep brengt vertegenwoordigers uit het middenveld en stad samen en geeft richting en vorm aan het beleid m.b.t. materiële hulp.
  - Vanuit deze kerngroep kijken we actief om het brede sociale en materiële ondersteuningsveld actief te informeren en te betrekken.
- o Als stad vinden we het belangrijk om het middenveld zichzelf te laten zijn en haar onafhankelijkheid te behouden. Tegelijkertijd willen we stappen zetten richting één netwerk Materiële Noodhulp waarin de verschillende organisaties elkaar kunnen ontmoeten, waarbinnen afgestemd en samengewerkt kan worden rond de verschillende uitdagingen die er liggen rond materiële noodhulp.
- o Organisaties staan open om samen te werken met andere organisaties in hun geografische cluster en binnen het netwerk, binnen hun draagkracht.

## Klachten en onregelmatigheden

Elke bezoeker, vrijwilligers of organisatie uit het veld kan inbreuken op het kwaliteitskader onregelmatigheden of klachten doorgeven aan de regie Armoede. Dit kan via [materielehulp@stad.gent](mailto:materielehulp@stad.gent). Er zal in dialoog met de organisatie bekeken worden hoe men stappen kan zetten om tegemoet te komen aan de afspraken in dit kwaliteitskader.

Ernstige inbreuken of langdurige problemen kunnen resulteren in het stopzetten van de ondersteuning vanuit Stad en OCMW Gent, dit gaat zowel over het gebruik van Foodsavers, als over financiële of andere vormen van ondersteuning geboden door Stad en OCMW Gent.