



---

## 2022\_RMW\_00023 Toekomstmodel en kwaliteitskader materiële noodhulp - Goedkeuring

**Beslissing:** Goedgekeurd in openbare vergadering van 28 maart 2022

**Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:**

de heer Christophe Peeters, voorzitter  
de heer Mathias De Clercq, burgemeester; de heer Filip Watteeuw, schepen; mevrouw Sofie Bracke, schepen; mevrouw Elke Decruynaere, schepen; mevrouw Astrid De Bruycker, schepen; de heer Sami Souguir, schepen; mevrouw Tine Heyse, schepen; mevrouw Isabelle Heyndrickx, schepen; de heer Bram Van Braeckvelt, schepen; mevrouw Hafsa El-Bazioui, schepen; de heer Rudy Coddens, schepen; de heer Johan Deckmyn; mevrouw Gabi De Boever; mevrouw Annelies Storms; mevrouw Zeneb Bensafia, ondervoorzitter; mevrouw Anne Schiettekatte; de heer Veli Yüksel; de heer Sven Taeldeman; de heer Jef Van Pee; de heer Mehmet Sadik Karanfil; de heer Gert Robert; de heer Carl De Decker; mevrouw Mieke Bouve; de heer Cengiz Cetinkaya, raadslid; mevrouw Karla Persyn; mevrouw Evita Willaert; mevrouw Anneleen Van Bossuyt; de heer Bert Mispion; de heer Fourat Ben Chikha; mevrouw Anita De Winter; de heer Joris Vandenbroucke; de heer Manuel Mugica Gonzalez; mevrouw Patricia De Beule; de heer Stijn De Roo; mevrouw Sonja Welvaert; de heer Christiaan Van Bignoot; mevrouw Adeline Blancquaert; mevrouw Caroline Persyn; de heer Ronny Rysermans, raadslid; de heer Nicolas Vanden Eynden, raadslid; mevrouw Alana Herman; mevrouw Els Roegiers, raadslid; de heer Jeroen Van Lysebettens; mevrouw Emilie Peeters; mevrouw Helga Stevens  
mevrouw Mieke Hullebroeck, algemeen directeur; de heer Luc Kupers, adjunct-algemeendirecteur

**Bevoegd:** Rudy Coddens

**Betrokken:** Astrid De Bruycker

### **Juridisch kader**

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017, art 77

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

Wet betreffende de bepalingen van de Organieke Wet van 8 juli 1976 betreffende de OCMW's die tot de bevoegdheid van de federale overheid blijven behoren. Art 57, paragraaf 1

Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017, art 2

Decreet Lokaal Sociaal Beleid van 9 februari 2018, hoofdstuk 3, art 7 en 8

### **Motivering**

In 2020 werd het Armoebeleidsplan opgemaakt in samenspraak met middenveld en mensen in armoede. Het plan dat doelstellingen en acties omschrijft voor de periode 2020 – 2025 werd

goedgekeurd door de Gemeenteraad en OCMW-raad. Dit plan vertrekt van de realisatie van de sociale grondrechten. In het kader van het structureel bestrijden van armoede, wordt het versterken van materiële ondersteuning als een belangrijke actie omschreven in het Armoedebeleidsplan 2020 – 2025 om te verzekeren dat mensen kunnen voorzien in hun basisbehoeften en het uitputten van hun belangrijkste rechten. Door de zware gevolgen voor kwetsbare Gentenaars van de COVID-19 crisis werd beslist om het co-creatief proces, om te komen tot een duurzaam toekomstmodel met betrekking tot materiële hulp, versneld op te starten. De versnelde start van het traject werd ook opgenomen in het addendum bij het Armoedebeleidsplan “extra inspanningen naar aanleiding van COVID 19”.

Voor een goed begrip maakten we tijdens het traject het onderscheid tussen materiële noodhulp en materiële ondersteuning:

- Materiële noodhulp bestaat voornamelijk uit voedselhulp, kledij, maar ook basishygiëne en gebruiksproducten of zelfs meubels kunnen hiertoe behoren. Noodhulp is gratis, beperkt in de tijd en is een vangnet bij acute problemen. Materiële noodhulp is geen structurele oplossing voor armoede. Het kan wel een hefboom zijn naar een weg uit de armoede, door linken met hulpverlening, kansen tot sociale activering of ontmoeting.
- Materiële ondersteuning is niet gratis, gaat breder en ondersteunt een bredere groep mensen die het moeilijk hebben. Deze ondersteuning wordt geboden voor een langere periode en is vaak een hefboom bij andere doelstellingen als ontmoeting, arbeidszorg, etc. Dit gaat over sociale kruideniers, (gedifferentieerde prijzen in) sociale restaurants, (korting in) kringwinkels.

Het traject materiële hulp vertrok breed en nam als focus al snel materiële noodhulp. Een aantal andere thema's m.b.t. materiële ondersteuning worden in de toekomst verder uitgewerkt. Sociale restaurants, kringwinkels en andere vormen van materiële ondersteuning komen hierdoor niet expliciet aan bod. Maar worden in een latere fase wel degelijk verder besproken. Het traject materiële hulp kreeg vorm vanuit de regierol armoede die we als lokaal bestuur opnemen en de uitvoering van onze OCMW opdracht zoals beschreven in de organieke OCMW wet. Het gelopen traject heeft geleid tot een aantal concrete resultaten en afspraken tussen stad en middenveld - deze kregen vorm in het toekomstmodel en een kwaliteitskader. Deze engagementen en afspraken valideren we met dit besluit. Daarnaast ondersteunen we een aantal principes uit het toekomstmodel door bezoekers van materiële noodhulp te laten registreren in de door OCMW Gent ontwikkelde registratietool CARITY. Door afspraken in het kwaliteitskader en het werken met CARITY is het ook nodig om het Foodsavers reglement aan te passen. Dit aangepaste reglement zal in een apart besluit worden voorgelegd.

#### 1. Toekomstmodel

Met het toekomstmodel willen we een gelijkwaardige toegang tot materiële noodhulp voor kwetsbare Gentenaars ook in de toekomst verzekeren. Materiële noodhulp kan hierbij niet op zichzelf bestaan en is geen structureel middel om armoede te bestrijden. Het kan wel een hefboom zijn voor de weg uit armoede, door linken naar hulpverlening, rechtenuitputting, sociale activering en ontmoeting. Naast het kwaliteitskader omschrijven we in het toekomstmodel de principes hoe we ons organiseren om een stadsbreed dekkend netwerk van noodhulp met voldoende draagkracht op te zetten en gaan we in op hoe we tussen OCMW/Stad en de middenveldactoren gaan samenwerken. Tot slot gaan we in op de engagementen en ondersteuning die we vanuit onze regierol armoede bieden aan de middenveldactoren. Ondersteuning verloopt enerzijds via het Foodsaversreglement, anderzijds via convenanten met de netwerken en basisvoorzieningen (gefaseerde aanpak) waarvoor we ondersteuning voorzien, zoals beschreven in het toekomstmodel.

#### 2. Kwaliteitskader materiële noodhulp

Het kwaliteitskader werd samen bepaald met het betrokken middenveld. Het moet een kwaliteitsvolle en gelijkwaardige materiële noodhulp verzekeren en bevat (1) afspraken over de hefboom naar hulpverlening, activering, sociale rechten en ontmoeting (2) hoe we gelijkwaardige toegang garanderen, inclusief doorverwijs en registratie, (3) rond vrijwilligersbeleid, (4) samenwerking, (5) klachten en onregelmatigheden. 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 in het voorzien 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.

Dit kwaliteitskader zal vanaf nu integraal opgenomen worden in de convenanten die afgesloten worden in kader van materiële noodhulp. Daarnaast wordt de ondertekening ook gevraagd voor organisaties die materiële noodhulp in de vorm van voedselondersteuning aanbieden in kader van aanvraag Foodsavers.

### 3. Gebruik registratietool CARITY

We streven ernaar om alle gebruikers van materiële noodhulp te registreren in een doorverwijs- en registratietool – CARITY. Deze tool wordt door OCMW Gent, in samenspraak met organisaties op het terrein, opgezet en zal in de loop van 2022 operationeel zijn. Hierdoor krijgen we zicht op het aantal personen die noodhulp nodig hebben, kunnen we beter inzetten op de link naar hulpverlening (door beter zicht te krijgen op wie al in contact is met hulpverlening en wie niet, maar ook door gericht vindplaatsgericht te werken), kunnen we de draagkracht van organisaties bewaken door het principe van vertrouwensorganisatie te ondersteunen én verminderen we heel wat administratieve handelingen bij de organisaties. Registratie van Foodsavers gebruikers die materiële noodhulp aanbieden gebeurt (op termijn) via CARITY – we werken hier in fases naartoe. In een eerste fase zal de tool getest worden in de twee basisvoorzieningen die reeds extra ondersteuning kregen (SIVI en Open Plaats) en de twee werkingen die in een volgende ronde als basisvoorziening ondersteund worden (Rode Lotus en Toontje). Het werken met CARITY impliceert de uitwisseling van gegevens, met OCMW Gent als verwerkingsverantwoordelijke en de organisaties als verwerkers. Anonieme registratie blijft steeds mogelijk.

Om de GDPR regels correct na te leven zal met elke betrokken organisatie een verwerkingsovereenkomst afgesloten worden. Deze worden later voorgelegd.

### 4. Aangepast Foodsaversreglement

Een aantal afspraken in het toekomstmodel en kwaliteitskader hebben impact op de werking van Foodsavers, waarbij OCMW Gent voedseloverschotten verzamelt en deze herverdeelt naar organisaties die mensen in armoede bereiken. Het Foodsaversreglement krijgt daarom een update, met het verduidelijken van de organisaties die materiële noodhulp aanbieden en de afspraken rond het kwaliteitskader en registratie via CARITY. Dit aangepaste reglement zal in een apart besluit worden voorgelegd.

## **Bijgevoegde bijlage(n):**

- Kwaliteitskader materiële noodhulp (deel van de beslissing)
- Toekomstmodel materiële hulp (deel van de beslissing)

## **Beslissing**

### **Op voorstel van Het vast bureau**

#### **Beslist het volgende:**

- 37 stem(men) voor: Fourat Ben Chikha; Zeneb Bensafia; Mieke Bouve; Sofie Bracke; Cengiz Cetinkaya; Rudy Coddens; Patricia De Beule; Astrid De Bruycker; Mathias De Clercq; Carl De Decker; Stijn De Roo; Anita De Winter; Elke Decruynaere; Hafsa El-Bazioui; Alana Herman; Isabelle Heyndrickx; Tine Heyse; Mehmet Sadik Karanfil; Bert Misplon; Manuel Mugica Gonzalez; Emilie Peeters; Christophe Peeters; Karla Persyn; Anne Schiettekatte; Sami Souguir; Annelies Storms; Sven Taeldeman; Christiaan Van Bignoot; Bram Van Braeckvelt; Jeroen Van Lysebettens; Jef Van Pee; Nicolas Vanden Eynden; Joris Vandenbroucke; Filip Watteeuw; Sonja Welvaert; Evita Willaert; Veli Yüksel
- 0 stem(men) tegen:
- 9 onthouding(en): Adeline Blancquaert; Gabi De Boever; Johan Deckmyn; Caroline Persyn; Gert Robert; Els Roegiers; Ronny Rysermans; Helga Stevens; Anneleen Van Bossuyt

#### **Artikel 1:**

Keurt het toekomstmodel materiële hulp, inclusief de engagementen en ondersteuning voorzien voor het middenveld vanuit Stad en OCMW Gent, goed.

#### **Artikel 2:**

Keurt het kwaliteitskader materiële noodhulp goed en verbindt zich om deze in samenspraak met het middenveld waar te maken.

2022\_RMW\_00023 - Toekomstmodel en kwaliteitskader materiële noodhulp

# Kwaliteitskader materiële noodhulp

## Traject materiële hulp

1 februari 2022

<b>Entiteit</b>	<b>Departement Welzijn en Samenleving</b> Lokaal Sociaal Beleid
<b>Contactpersoon</b>	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
  - Iedereen is welkom in organisaties die materiële noodhulp aanbieden en voelt zich welkom.
  - Er is tijd voor een gesprek en luisterend oor.
  - 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'
  - 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.
  - 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.
  - 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, ... ).
  - We wisselen met het middenveld en de stad uit rond good practices rond doorverwijs en rechtenuitputting en leggen expliciet de link met de Welzijnsonthalen.
  - 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
  - Er is ruimte voor ontmoeting, dit is een basisonderdeel van elke werking.

- Ontmoeting met specifieke aandacht voor de kwetsbare Gentenaar wordt zoveel mogelijk geïntegreerd in de manier waarop materiële hulp georganiseerd is.
- 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
  - 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
  - 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.
  - 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.
  - 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
  - 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.
  - 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.
  - 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.
- 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.
  - 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.
  - Binnen de mogelijkheden van GDPR en de interne dossiersystemen gebeurt doorverwijs maximaal via CARITY (doorverwijs- en registratietool).
- Registratie
    - Organisaties engageren zich om personen/gezinnen die noodhulp ontvangen maximaal te registeren. 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.

- 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
  - Voeding wordt altijd gratis aangeboden. Ander materiaal kan gratis zijn of soms tegen een kleine bijdrage.
  - 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.
  - Er is keuze uit het aanbod aan producten. We streven ernaar om geen voorgemaakte pakketten meer te verdelen.
  - Er wordt info gegeven bij onbekende producten.
- Voedselveiligheid
  - 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
  - Er is binnen elke organisatie aandacht voor diversiteit, en dus ook voor menselijkheid, gelijkwaardigheid en respect.
  - Omgekeerd wordt van bezoekers hetzelfde verwacht voor de vele vrijwilligers die hieraan meewerken.
  - Er is een beleid voor grensoverschrijdend gedrag voor medewerkers en bezoekers.
  - Als organisatie wordt de non-discriminatie clausule (zie bijlage 2) onderschreven.

## Vrijwilligersbeleid

- Er is een vrijwilligersbeleid volgens het vrijwilligersdecreet.
- Alle vrijwilligers zijn vrijwilliger bij hun organisatie en geen vrijwilliger van de Stad.
- 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.
- Er kan ook aanspraak gemaakt worden op ander algemeen aanbod van het Vrijwilligerspunt van Stad Gent.
- Vrijwilligers hebben inspraak in de werking.

## Samenwerking

- 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.
- 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.
- 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.

# Kwaliteitskader materiële noodhulp

## Traject materiële hulp

1 februari 2022

<b>Entiteit</b>	<b>Departement Welzijn en Samenleving</b> Lokaal Sociaal Beleid
<b>Contactpersoon</b>	Koen Geirnaert – Trees De Bruycker

---

### Inhoud

**Het traject materiele hulp: aanleiding en verloop**

**Materiële hulp en armoedebestrijding: visie.**

**Toekomstmodel voor gelijkwaardige toegang**

**Kwaliteitskader**

**Samenwerking en geografische spreiding**

**7+1 clusters met basisvoorziening**

**Netwerk en samenwerking**

**Doorverwijs en registratietool**

**Engagementen en ondersteuning van de Stad**

## Het traject materiële hulp: aanleiding en verloop

In 2020 werd het Armoedebeleidsplan opgemaakt in samenspraak met middenveld en mensen in armoede. Het plan dat doelstellingen en acties omschrijft voor de periode 2020 – 2025 werd goedgekeurd door de Gemeenteraad en OCMW-raad. Dit plan vertrekt van de realisatie van de sociale grondrechten. In het kader van het structureel bestrijden van armoede, wordt het versterken van materiële ondersteuning als een belangrijke actie omschreven in het Armoedebeleidsplan 2020 – 2025 om te verzekeren dat mensen kunnen voorzien in hun basisbehoeften en het uitputten van hun belangrijkste rechten. Door de zware gevolgen voor kwetsbare Gentenaars van de COVID-19 crisis werd beslist om het co-creatief proces, om te komen tot een duurzaam toekomstmodel met betrekking tot materiële hulp, versneld op te starten. De versnelde start van het traject werd ook opgenomen in het addendum bij het Armoedebeleidsplan “extra inspanningen naar aanleiding van COVID 19”.

Voor een goed begrip maakten we tijdens het traject het onderscheid tussen materiële noodhulp en materiële ondersteuning:

- Materiële noodhulp bestaat voornamelijk uit voedselhulp, kledij, maar ook basishygiëne en gebruiksproducten of zelfs meubels kunnen hiertoe behoren. Noodhulp is gratis, beperkt in de tijd en is een vangnet bij acute problemen. Materiële noodhulp is geen structurele oplossing voor armoede. Het kan wel een hefboom zijn naar een weg uit de armoede, door linken met hulpverlening, kansen tot sociale activering of ontmoeting.
- Materiële ondersteuning is niet gratis, gaat breder en ondersteunt een bredere groep mensen die het moeilijk hebben. Deze ondersteuning wordt geboden voor een langere periode en is vaak een hefboom bij andere doelstellingen als ontmoeting, arbeidszorg, etc. Dit gaat over sociale kruideniers, (gedifferentieerde prijzen in) sociale restaurants, (korting in) kringwinkels.

Het traject materiële hulp vertrok breed en nam als focus al snel materiële noodhulp. Een aantal andere thema's m.b.t. materiële ondersteuning worden in de toekomst verder uitgewerkt.

Sociale restaurants, kringwinkels en andere vormen van materiële ondersteuning komen hierdoor niet expliciet aan bod. Maar worden in een latere fase wel degelijk verder besproken.

## Materiële hulp en armoedebestrijding: visie.

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 noodhulp.

We voorzien materiële hulp omdat het niet anders kan in de actuele context. Bij voorkeur maken we 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, rechtenuitputting, sociale activering en ontmoeting te leggen. Als materiële hulp dan toch georganiseerd moet 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. Hierdoor geven we materiële noodhulp een plaats in de Gentse strijd tegen armoede.

Materiële ondersteuning is vaak al sterk ingebed in doelstellingen rond sociale activering. Ook hier blijft het belangrijk om blijvend te werken aan het verlagen van drempels om gebruik te maken van deze diensten. Er moet - zowel in het veld als in het beleid - een link zijn tussen materiële noodhulp en materiële ondersteuning.

## Toekomstmodel voor gelijkwaardige toegang

Het toekomstmodel is het resultaat van het traject materiële hulp, een traject waar we samen met het middenveld in gesprek gingen over hoe gelijkwaardige toegang tot materiële hulp voor kwetsbare Gentenaars ook in de toekomst te kunnen verzekeren. Het resulteerde enerzijds in een kwaliteitskader dat een aantal krijtlijnen vastlegt over de werking van organisaties die materiële hulp aanbieden. Daarnaast werd bekeken welke ingrepen we moeten doen om het middenveld ook op langere termijn te versterken en de onderlinge samenwerking te optimaliseren.

### Kwaliteitskader

In gesprek met diverse organisaties die instaan voor materiële hulp kwam het kwaliteitskader tot stand in het traject materiële hulp. Zo bouwen we aan een sterk middenveld materiële noodhulp, dat op een menswaardige manier noodhulp verschaft. 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 in het voorzien 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.

Het kwaliteitskader gaat in op engagementen om hefboomen naar hulpverlening, sociale rechten, ontmoeting en sociale activering te realiseren, op gelijkwaardige toegang, inclusief afspraken rond doorverwijs en registratie, vrijwilligers- en diversiteitsbeleid en samenwerking tussen organisaties en netwerken. Het volledige kwaliteitskader is opgenomen in de bijlage.

### Samenwerking en geografische spreiding

Materiële noodhulp vraagt om een goede spreiding over de stad, op een correcte schaal zodat (potentiële) bezoekers gemakkelijk ter plaatse geraken, maar organisaties elkaar ook gemakkelijk terugvinden om samen te werken en de link te leggen naar hulpverlening, sociale rechten, activering en ontmoeting. Om de gelijkwaardige toegang te garanderen in de toekomst, vertrekken we hierbij vanuit het principe van een 'vertrouwensorganisatie'. De bedoeling is dat elke persoon of elk gezin dat ondersteunt wordt uiteindelijk bij één organisatie terecht kan – zo wordt ook de draagkracht van de verschillende vrijwilligersorganisaties bewaakt. Hieronder wordt geschetst volgens welk model we materiële noodhulp in Gent, met Stad en middenveld, verder willen organiseren.

### 7+ 1 Clusters met basisvoorziening

De stadswijk was voor heel wat organisaties en bezoekers een heel herkenbare schaal. Stad Gent bestaat uit 25 wijken. Afstemming en overleg in (en tussen) deze 25 wijken is noodzakelijk, maar dit in praktijk organiseren per wijk is – weten we uit ervaring- niet vanzelfsprekend. Daarnaast zien we nu al verschillende organisaties met een werkingsgebied dat over meerdere wijken heen gaat. Op basis daarvan hebben we besloten om de wijken te clusteren volgens de **welzijnswijken**. Een welzijnswijk is een verzameling van wijken die toegewezen zijn aan 1 welzijnsbureau. Door een zelfde indeling te volgen, vergemakkelijken we de link naar hulpverlening en rechten uitputting. Hierdoor krijgen we **7 clusters**, waarbinnen afgestemd en samengewerkt wordt. Vanuit de 7 clusters is er ook een wisselwerking met het stadsbrede verhaal en het overkoepelende netwerk Materiële Noodhulp.

Daarnaast is er ook de **cluster +1**. Deze cluster werkt stadsbreed, voor onder meer nieuwkomers, vluchtelingen en mensen die herstarten na verblijf in voorziening.

#### De 7 clusters.

In elke cluster willen we werken aan een combinatie van verschillende wijzen om materiële noodhulp te voorzien.

In elke cluster willen we:

- **Een basisvoorziening per cluster voor materiële noodhulp:** in elke cluster willen we een grotere organisatie laten doorgroeien naar ‘basisvoorziening’. Dit netwerk van 7 basisvoorzieningen over de stad moet ervoor zorgen dat er in de toekomst steeds een gegarandeerd aanbod is aan materiële noodhulp in de buurt van elke kwetsbare Gentenaar. De basisvoorziening krijgt financiële ondersteuning om een (deeltijdse) professionele kracht in te zetten om die basiswerking sterk uit te bouwen en neemt het voortouw in het waarmaken en invullen van het kwaliteitskader. Daarnaast stimuleren zij de samenwerking en afstemming in de clusters.
- **Een aanbod gratis voedselhulp per wijk:** er zijn (momenteel) al verschillende organisaties in een cluster. We streven ernaar dat elke Gentenaar in (de buurt van) zijn wijk materiële noodhulp kan krijgen. Dit kan door de aanwezigheid van een of meerdere organisaties in de wijk, maar ook door een mobiel aanbod, thuislevering vanuit de basisvoorziening,... We vertrekken van wat er is en bekijken met de partners in de cluster hoe we noden kunnen opvangen.
- **Een oplossing op maat voor dak- en thuislozen,** geïntegreerd binnen de werking van een of meerdere organisaties (bv aangepast aanbod, aangepaste openingmomenten,...)

Naast deze initiatieven voor materiële noodhulp streven we in elke cluster ook naar :

- **Één vaste of mobiele locatie met een sociale/solidaire kruidenier.**
- **Een vrij inloopbare plek met lokale voedseloverschotten (duurzaamheid):** deze werkingen bieden vanuit duurzaamheid lokale voedseloverschotten aan en staan open voor alle Gentenaars (bv. Lets Save Food), er is hier geen registratie, doorverwijzing of begeleiding. Deze initiatieven worden gezien als een zinvolle aanvulling op de organisaties die noodhulp bieden.

Per cluster werken we samen, stemmen we af en gaan we op zoek naar hiaten en oplossingen. Daarnaast blijft het belangrijk dat de basisvoorzieningen ook onderling samenwerken en uitwisselen (met andere clusters). Regie armoede (Stad Gent) en het netwerk materiële noodhulp

engageren zich om het stadsbrede overzicht te behouden en de basiswerkingen ook clusteroverschrijdend samen te brengen, met het oog op uniforme en gelijkwaardige toegang tot noodhulp voor elke kwetsbare Gentenaar.

#### De cluster + 1

Voor bepaalde sub- of doelgroepen met specifieke noden vormen we een aparte cluster stadsbreed, dit omwille van de specifieke noden. De specifieke doelgroepen waarvan sprake: voor onder meer **nieuwkomers, vluchtelingen en mensen die herstarten na verblijf in voorziening**. Materiële (gratis) noodhulp gaat hierbij vaak ruimer dan enkel voedselondersteuning, maar focust ook op meubels, uitzet, kledij,....

De cluster +1 stemt ook onderling af, zet samenwerkingen op met organisaties binnen hun eigen cluster maar ook met organisaties die voedselhulp verstrekken aan een brede doelgroep in de verschillende clusters. Momenteel hebben deze organisaties al regelmatig contact met elkaar en zijn er al samenwerkingen (Olijfboom, De Tinten, Hand in Hand, Werkgroep Vluchtelingen, De Fontein,...). Ook in deze cluster willen we verder werk maken van samenwerking en afstemming.

#### Netwerk en samenwerking

Doorheen het traject materiële hulp werd de nood aan **meer afstemming en samenwerking** binnen het middenveld en met de stad verschillende keren aangehaald. We stimuleren samenwerking op drie niveaus:

- **Kerngroep materiële hulp**

Stad Gent brengt minstens jaarlijks een kerngroep materiële hulp samen voor optimale afstemming en samenwerking. De kerngroep brengt vertegenwoordigers uit het middenveld die werken rond materiële noodhulp en ondersteuning (voedselondersteuning, startershulp, sociale kruideniers, sociale restaurants, kringwinkels,... ) en stad samen en geeft richting en vorm aan het beleid m.b.t. materiële hulp. De kerngroep volgt het kwaliteitskader op en stuurt bij indien nodig. De kerngroep werkt aan afstemming en kennisdeling en het actief informeren van de relevante actoren binnen middenveld, hulpverlening en stadsdiensten.

- **Netwerk materiële noodhulp**

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 kleine en grotere organisaties elkaar kunnen ontmoeten, waarbinnen afgestemd en samengewerkt kan worden rond de verschillende uitdagingen die er liggen rond het organiseren van materiële noodhulp. Het netwerk gaat aan de slag met methodische en logistieke uitdagingen, vrijwilligersbeleid, participatie van bezoekers,... Daarnaast worden in het netwerk signalen verzameld en naar beleid vertaald.

- **Samenwerking in de clusters**

Binnen de cluster wordt er afgestemd rond het garanderen van een gelijkwaardig aanbod voor alle Gentenaars, zoals het bepalen van een vertrouwensorganisatie, de samenwerking met welzijnsactoren binnen de wijken (inzet vindplaatsgericht werken). Daarnaast kan er ook samengewerkt worden rond logistieke vraagstukken.

We verwachten van organisaties die ondersteuning ontvangen van de stad voor materiële noodhulp of ondersteuning, dat ze open staan en initiatief nemen om samen te werken met andere organisaties in hun geografische cluster en binnen het netwerk, binnen hun draagkracht.

#### Doorverwijs en registratietool

Samen met het middenveld werden **afspraken gemaakt rond doorverwijs** om de gelijkwaardige toegang te garanderen. Deze afspraken zijn opgenomen in het kwaliteitskader. Doorverwijs gebeurt op basis van een gesprek om een inschatting te maken van de nood en is voor maximaal 6 maand. Uitzonderingen blijven steeds mogelijk in samenspraak tussen doorverwijzer en organisatie waarnaar wordt doorverwezen.

We streven ernaar om **alle gebruikers van materiële noodhulp te registreren** in een doorverwijs- en registratietool – **CARITY**. Deze tool wordt in samenspraak met organisaties op het terrein opgezet en zal in de loop van 2022 operationeel zijn. Hierdoor krijgen we zicht op het aantal personen die noodhulp nodig hebben, kunnen we beter inzetten op de link naar hulpverlening (door beter zicht te krijgen op wie al in contact is met hulpverlening en wie niet, maar ook door gericht vindplaatsgericht te werken), kunnen we de draagkracht van organisaties bewaken en het principe van vertrouwensorganisatie ondersteunen én verminderen we heel wat administratieve handelingen bij de organisaties.

Registratie van Foodsavers gebruikers gebeurt op termijn via CARITY – we werken hier in fases naartoe.

### Engagementen en ondersteuning van de Stad/OCMW

Het betrokken middenveld en de Stad Gent engageren zich om bovenstaande punten in samenwerking en afstemming met elkaar vorm te geven. De Stad engageert zich voor een structurele ondersteuning. Enerzijds focussen we hierbij deels op netwerkondersteuning. Anderzijds willen we ook de organisaties zelf meer en gericht ondersteuning bieden via een gefaseerde aanpak.

#### **Erkenning algemeen – te onderzoeken**

Er wordt momenteel onderzocht om de verschillende erkenningsreglementen binnen het departement Welzijn en Samenleving te integreren. We bekijken de mogelijkheden om hierbij ook de materiële noodhulporganisaties mee in scope te nemen.

#### **Foodsavers**

Stad Gent ondersteunt de materiële noodhulp via Foodsavers. Foodsavers is een werking van Stad en OCMW Gent en verzamelt voedseloverschotten bij leveranciers, winkels en veiling en herverdeelt deze onder diverse organisaties die instaan voor materiële noodhulp. Initiatieven die gratis noodhulp aanbieden kunnen, binnen de beschikbare capaciteit van Foodsavers, beroep doen op voedseloverschotten die door Foodsavers worden opgehaald en herverdeeld. Deze overschotten worden gratis en exclusief verdeeld onder mensen in armoede.

Om ondersteuning van Foodsavers te ontvangen dient het (herziene) reglement ondertekend te worden. Deze organisaties engageren zich ook om de registratietool CARITY te gebruiken.

Bij te weinig aanbod/capaciteit vanuit Foodsavers krijgen organisaties, die als kernopdracht materiële noodhulp bieden (en dit model en de afspraken onderschrijven, voorrang ten opzichte van andere organisaties, sociale restaurants en organisaties die voeding van Foodsavers als aanvulling zien (bv 4-uurtje, fruit bij onthaal,...)).

Daarnaast wordt telkens bekeken of grote schenkingen voor wat betreft basisgoederen (hygiëne, schoolmateriaal,...) ook afgeleid en herverdeeld kunnen worden via Foodsavers.

### **Ondersteuning van de clusters: basisvoorzieningen**

In een gefaseerde aanpak voorzien we in elk van de 7 clusters ondersteuning voor een basisvoorziening materiële hulp. De ondersteuning bestaat uit: 0,5 VTE en 15% werkingskosten (37,5k€). We starten in 2022 met twee basisvoorzieningen, in 2023 volgen de volgende twee. In 2025 volgend de laatste drie clusters. De keuze, volgorde en timing van opstart van basisvoorzieningen gebeurt in samenspraak met de partners.

We behouden gedurende minstens deze legislatuur ook de bestaande structurele ondersteuning rechtstreeks aan organisaties die geen basiswerking worden (op dit moment via het KRAS netwerk). Niemand gaat er, exclusief de bijkomende coronamiddelen, op achteruit ten opzichte van de start van deze beleidsperiode. Hierbij gaan we ervan uit dat de afspraken in de lopende en toekomstige convenanten gerealiseerd worden.

### **Ondersteuning van de cluster +1**

Deze cluster vormt een aparte groep die actief is met en voor specifieke doelgroepen (met specifieke noden). De huidige ondersteuning aan de organisaties die hier actief zijn - Olijfboom, De Tinten, Hand in Hand, Werkgroep Vluchtelingen, De Fontein, Babynest - worden gecontinueerd cfr begin beleidsperiode. Daarnaast kunnen deze werkingen ook gebruik maken van een camionette die beschikbaar gesteld wordt door de stad voor vervoer meubels, huisraad,....

### **Ondersteuning van de clusters: sociale kruidenier**

Zoals eerder aangegeven willen we in elke cluster minimum één mobiele of vaste sociale kruidenier. Om dit te bewerkstelligen is er een ondersteuning voor één mobiel of vast punt per zone voorzien. We gaan uit van twee vaste punten en 5 mobiele punten over de stad. Een vast punt krijgt 17.500 EUR, een mobiel punt 10.000 EUR. De twee bestaande sociale kruideniers in de stad nemen deze rol op (SIVI en Sociale kruideniers Gent). De Sociale kruideniers kunnen verder ook gebruik maken van de locatie die de stad hen nu ter beschikking stelt.

### **Netwerkondersteuning Netwerk Materiële Noodhulp**

Als stad willen we een netwerk materiële noodhulp ondersteunen. Hiervoor voorzien we in de toekomst middelen voor 1 VTE bij het middenveld. Dit zijn middelen die (structureel, los van extra corona middelen) ook vandaag de dag reeds voorzien zijn binnen de convent van KRAS. Gezien de komst van het Gents Solidariteitsfonds gaan we met de partners het gesprek aan over de beste inzet van deze middelen, al dan niet gespreid over de verschillende netwerken.

### **Infrastructuur**

Doorheen het traject werd de nood aan een gezamenlijke en gedeelde opslagplaats duidelijk. Er zijn momenteel geen middelen voorhanden om hierop in te zetten. We kiezen er wel voor om de zoektocht te ondersteunen. We gaan hierbij enerzijds verder in gesprek met collega stadsdiensten en anderzijds willen we ook, samen met het middenveld, de mogelijkheden op de privémarkt verkennen.

Toekomstige vragen rond gebruik stadslocaties door initiatieven die materiële noodhulp aanbieden worden afgetoetst aan het hierboven beschreven toekomstmodel. Hierbij houden we rekening met een faire ondersteuning voor soortgelijke initiatieven.



