

## Snellere en efficiëntere hulpverlening in Sociaal Huis Aalst.

De oppositie bracht vandaag "de dalende bezoekerscijfers van het Sociaal Huis Aalst" aan het licht.

Het is inderdaad zo dat het aantal bezoeken aan het Sociaal Huis sinds 2012 is gedaald. Dat is volledig te wijten aan de efficiëntere manier van werken die sinds februari 2013 werd ingevoerd. Mensen met een hulpvraag hoeven vandaag niet meer zo vaak langs te komen vooraleer hun dossier volledig is. Er zijn dus minder bezoeken, dat klopt.

Als men wil weten hoeveel nieuwe hulpvragen er waren, moet men echter de cijfers gaan bekijken van intake Algemeen Sociaal werk: hier worden enkel de nieuwe hulpaanvragen éénmalig opgenomen, de vervolgspraken worden hier niet in meegenomen.

Deze cijfers zijn de volgende:

2012: 2.106

2013: 2.114

2014: 3.342

Met andere woorden: méér mensen met een hulpvraag vinden hun weg naar het Sociaal Huis. Bij het intake-gesprek wordt onmiddellijk een dossier aangemaakt en wordt direct één vervolgspraak vastgelegd waarop de cliënt alle documenten die nodig zijn moeten binnenbrengen. Meestal is het dossier dan volledig en kan het naar het Comité Sociale Zaken waar beslist wordt over de aanvraag.

Er wordt dus sneller en efficiënter gewerkt sinds februari 2013 en cliënten hoeven geen 3, 4 of 5 keer langs te komen vooraleer hun dossier volledig is. De betere hulpverlening vertaalt zich dan inderdaad in het dalend aantal bezoeken.

Bovendien gaan vervolgspraken van het CAW, eveneens sinds februari 2013, niet langer door in het OCMW-gebouw, maar in 't Spieken (Botermelkstraat 177), waardoor effectief de daling in de cijfers 'onthaal Sociaal Huis' kan verklaard worden.

Teambegeleider budgethulpverlening en volwassenenonthaal Peter Vercauteren: *"Het klopt dat er CAW (onthaal)hulpverlening niet of niet meer in het Sociaal Huis plaatsvindt, omdat ze wordt opgenomen in andere locaties. Het CAW heeft maar 1 lokaal/personeelslid meer in het Sociaal Huis, hierdoor wordt ongeveer (afhankelijk van de drukte) tussen de 5 à 15% afgeleid naar een onthaalgesprek op een andere locatie (b.v. Botermelkstraat). Eenzelfde percentage vinden we bij onthaal buiten de kantooruren (24 uur permanentie): 10%."*

We zien dat in 2014 veel cliënten zich rechtstreeks tot het CAW in 't Spieken gaan wenden voor vervolgspraken en zelfs voor intake, en vermoeden dat die trend zich in 2015 zal doorzetten.

Zo blijkt nog maar eens dat veranderen om te verbeteren nodig is...

2 juli 2015

Sarah Smeyers

OCMW-voorzitter en schepen van sociale zaken en wonen