



# NAAR EEN INTEGRALE AANPAK IN SINT-PIETERS-LEEUEW

Inspiratiedagen AG I&I – VVSG

Gent – 5/9/2016

Leuven – 26/9/2016



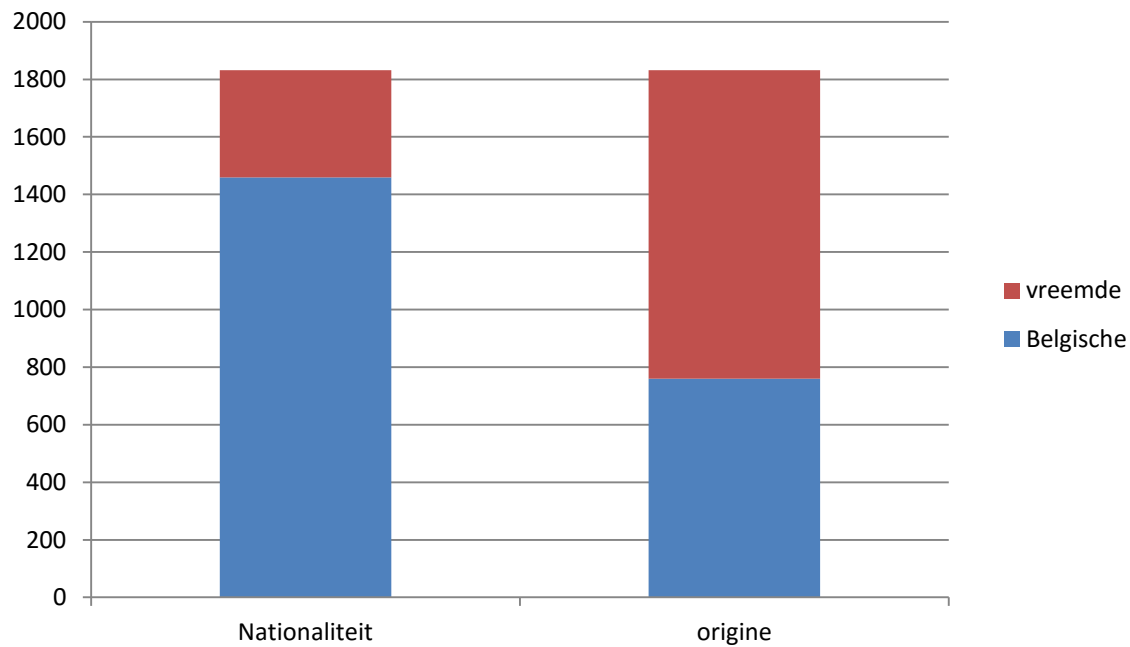
Sint-Pieters-Leeuw

# Aanleiding

De **specifieke realiteit** van de Vlaamse Rand:

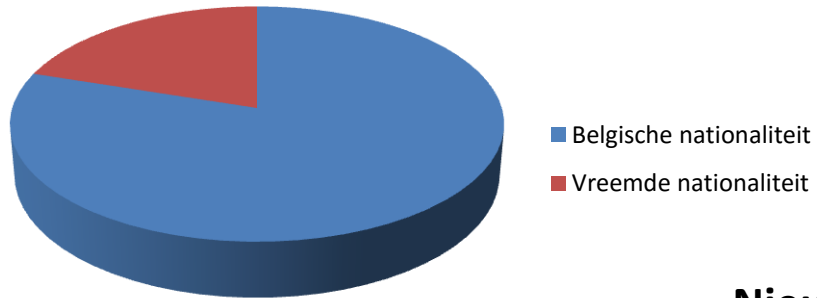
- Een grote instroom van nieuwe inwoners met een migratieachtergrond – grote instroom uit Brussel -
- De taalproblematiek van de mensen die instromen uit Brussel
- Een snelle evolutie van de bevolkingssamenstelling
- Weinig tot geen besef van het Nederlandstalige taalstatuut van de gemeente
- Hoge druk op verschillende gemeentediensten en partners
- Een historische achterstandspositie van de regio inzake regulier voorzieningen en hulpverlening
- Geen aanwezigheid van een centrumstad

# Cijfers: Aantal nieuwe inwoners in 2015 – nationaliteit en origine

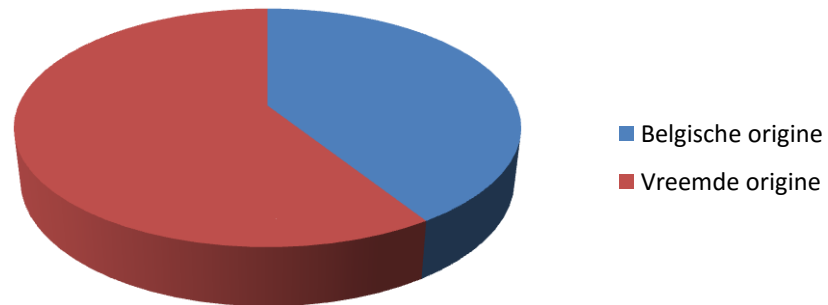


# In een diagram

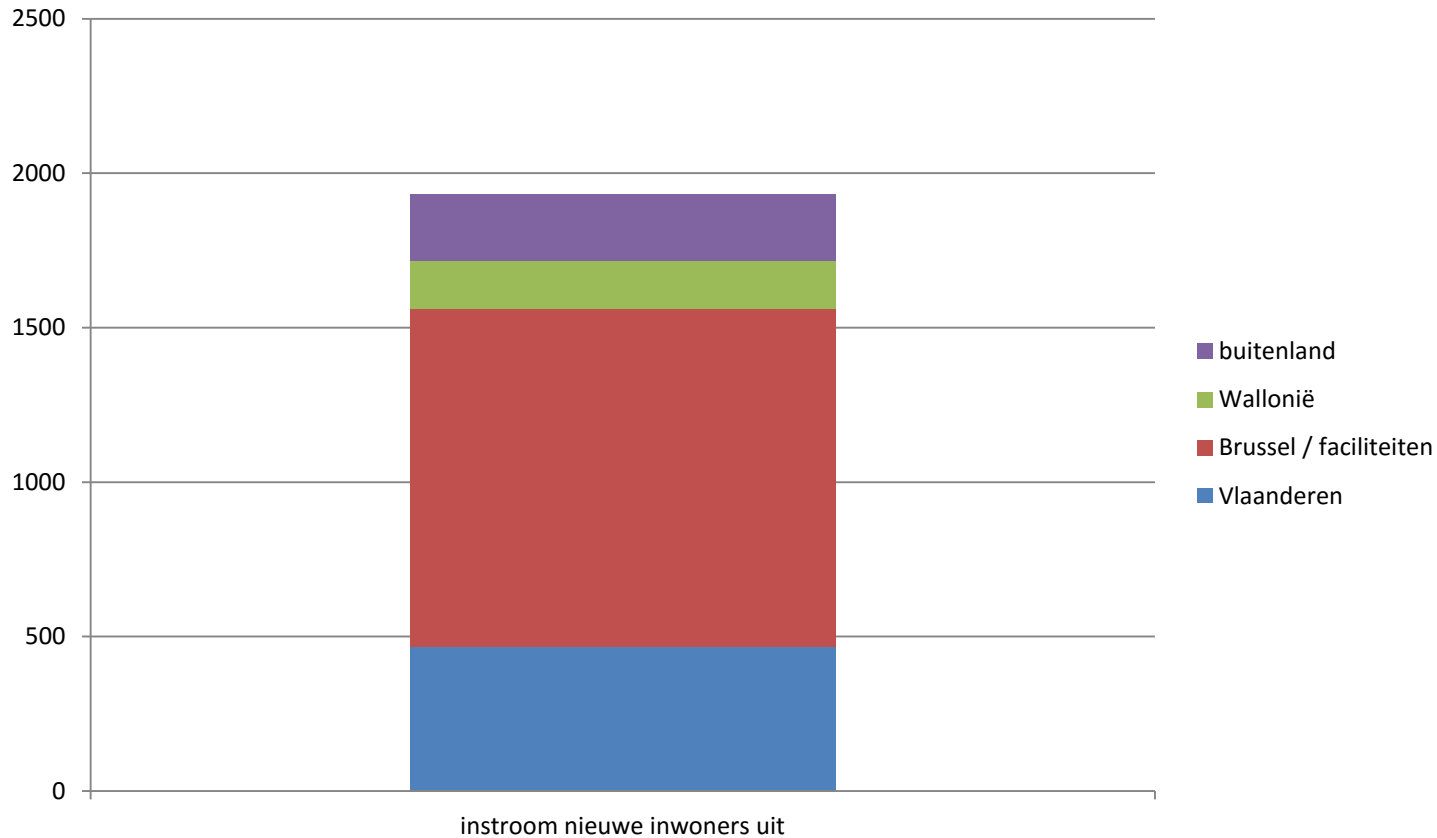
**Nieuwe inwoners 2015 volgens nationaliteit**



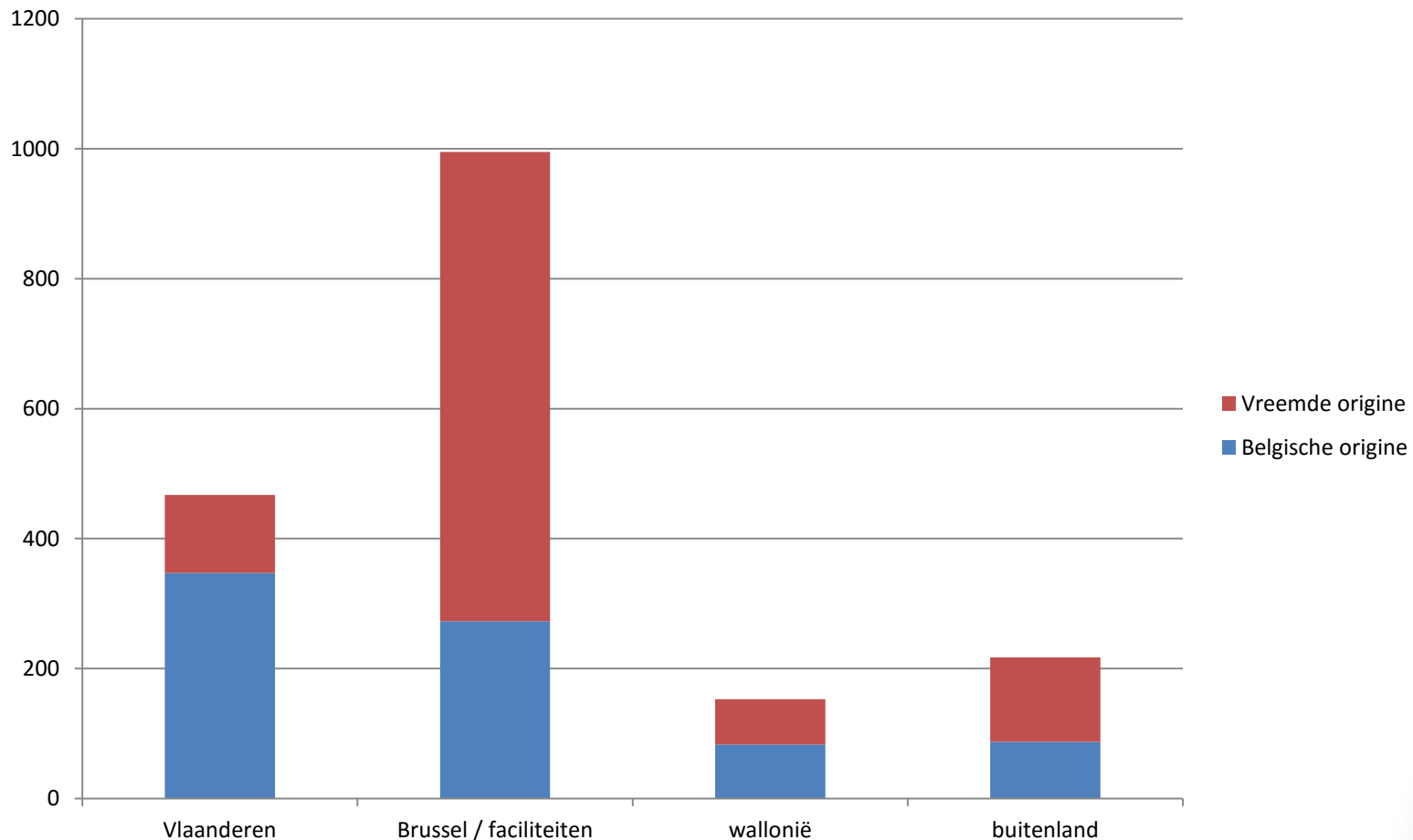
**Nieuwe inwoners 2015 volgens origine**



# Cijfers: Van waar komen de nieuwe inwoners?



# Belgische – vreemde origine binnen de instroom



# De doelstelling

- De groep van nieuwe inwoners met een migratieachtergrond pro-actief **informer****en, motiveren en toeleiden** naar het regulier lokaal en bovenlokaal aanbod
- Zicht krijgen op de **noden, behoeften en percepties** van nieuwe inwoners met een migratieachtergrond
- De doelgroep wijzen op hun **rechten en plichten** binnen hun nieuwe gemeente – welke rechten kunnen ze uitputten? / wat wordt er hier van hen verwacht?
- Prioritaire domeinen: NT2-aanbod – onderwijs & kinderopvang – tewerkstelling – vrijetijdsaanbod
- Projecten opzetten om partners te ondersteunen: hun communicatie met de doelgroep te vereenvoudigen, drempels naar de doelgroep wegwerken, de doelgroep bereiken, ...

KNELPUNTCOMPETENTIES  
VLAAMS NETWERK  
NEDERLANDSE TAAL  
HOGE ZELFREDZAAMHEID  
RIJKDOM  
GELUK

MET NETWERK  
LAGE ZELFREDZAAMHEID  
ZONDER NETWERK  
INFORMATIEVERWERKERS  
HOOGGESCHOOLD

ZONDER NETWERK  
LAAGGESCHOOLD  
TAALACHTERSTAND  
LAAGGELETTERD  
GEEN INFOVERWERK  
WERKLOOS

MEDISCHE ZORG  
OUDERENZORG  
KANSARMOEDE  
TRAUMA  
HULPVERLENING

MZP  
SOMMIGE EXPATS  
RADICALISERING  
CULTUURTRAUMA  
TIJDELIJK VERBLIJF

VLOT RICHTING RAND ZORG  
VOOR TRAJECT  
WAARDEN STOP

LOKALE INFO  
ONTHAALBELEID  
GEMEENTELIJK INFOPAKKET  
TAALBELEID  
INFO GEM.COM.KANALEN  
(WEBSITE/INFOGIDS/NIEUWSBR)  
LEER- EN OEFENKANSEN  
WUKTEAM:PERMANENTIE

TOELEDING: INBURGERINGSCOACHES  
TOELEDERS  
INTEGRATEGESPREK  
SOCIALE COHESIEPROJECTEN  
BUURTWERKING 1601  
GROEPSWERKINGEN  
INLOOP K&G  
JOBCLUB  
LAAGDREMPELIGE OEFENKANSEN  
VROUWENPRAATGROEP  
TAALLESSEN OP SCHOOL  
LEERTRAJECT OP SCHOOL  
HUISWERKKLASSEN

DIENSTVERLENING  
WELZIJN  
GEZONDHEIDZORG  
OUDERENZORG  
GEESTELIJKE  
DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING  
TOLKEN EN VERTAALDIENSTEN  
INZET ARTIKEL 60  
PROJECT BUDDYMOEDERS  
ZORGTRAJECTEN

samenleving/lokaal/regio



# Voortraject

## Creëren van **politiek draagvlak**

- 22/5/2015: overleg AG I&I: toelichting project integrale aanpak
- 12/6/2015: overleg burgemeester, schepenen integratie, secretaris, Ag I&I: voorstelling project, afstemming verwachtingen en doelstellingen
- 7/9/2015: Pre-College burgemeester en schepenen: toelichting en goedkeuring project in zitting van college
- 23/9/2015: OCMW-raad: voorstelling project
- 26/10/2015: College burgemeester en schepenen: terugkoppeling afspraken en start project
- 12/11/2015: Commissie (integrale) veiligheid, integratie en buurtwerking: terugkoppeling eerste cijfers en resultaten
- 26/11/2015: Gemeenteraad: goedkeuring opstart integrale aanpak

# Voortraject

Creëren van intern **bestuurlijk draagvlak**

- 1/10/2015: overleg diensthoofd – dienst onthaal / bevolking / vreemdelingen: toelichting project, afstemming
- 13/10/2015: Teamoverleg diensten onthaal / bevolking / vreemdelingen: maken van de nodige afspraken
- 22/10/2015: diensthoofdenoverleg: toelichting project en afstemming

# Start integrale aanpak

- Start november 2015 – uitbreiding april 2016
- Individuele onthaalgesprekken / integratiegesprekken
- Actieve aanwezigheid bij de loketten
- Aanpak op maat afhankelijk van de situatie van de nieuwe inwoner (zelfredzaamheid)
- In een eerste fase doorverwijzing vanuit de diensten onthaal/ bevolking / vreemdelingen / integratie / sociale dienst / ...
- In een tweede fase doorverwijzing van sociale partners: OCMW / wijkagenten / scholen / buurtwerking / huisartsen / ...
- Registratie van vragen en noden - signaalfunctie

# Afspraken in Sint-Pieters-Leeuw

- Aanwezigheid van een toeleider (brugfiguur uit de doelgroep) of van een medewerker van de integratiedienst tijdens de openinguren van de loketten
- De doorverwijzing vanuit de loketten gebeurt aan de hand van indicatoren, die samen met de medewerkers vastgelegd zijn:
  - Is er moeilijke / geen communicatie mogelijk in het Nederlands / meebrengen van een tolk – ja/nee?
  - Heeft de nieuwe inwoner werk? Ja/nee?
  - Zijn er kinderen in het gezin? Ja/nee?
  - de taal / de contactgegevens van het gezin/de persoon
- Eerst een korte uitleg over een onthaalgesprek
- Concrete afspraak voor een onthaalgesprek / integratiegesprek – afhankelijk van de situatie van de nieuw inwoner kan dit 1 gesprek zijn of een zorgtraject
- Actieve doorverwijzing / toeleiding naar partners: Ag I&I, scholen, VDAB, vrijetijdsdiensten
- Opvolging na het gesprek door de toeleider

# Het onthaal- en integratiegesprek

- Aan de hand van een onthaalpakket + een leidraad voorzien vanuit de gemeentediensten
- Informatie over een aantal vaste thema's:
  - Nederlands leren en oefenen (sensibiliseren)
  - opvolging administratie
  - tewerkstelling (toeleiden naar VDAB, werkwinkel, ...)
  - kinderopvang en onderwijs (bij gezinnen met kinderen) (info en aanbod kenbaar maken)
  - vrijetijdsbesteding
- Er wordt ook info gegeven over andere thema's: gezondheid, welzijn, milieu, sociale zekerheid op vraag en maat van het gezin
- Rechten – plichten verhaal: sensibilisering: wat wordt er van hen verwacht in deze gemeente?
- Het helpen met een administratief probleem helpt vaak om een eerste contact te leggen

# Het onthaal- en integratiegesprek

## Mensen onmiddellijk vastnemen

- Eerste informatie over het leven in de gemeente
- Prioritaire info: belang van het leren van Nederlands / onmiddellijke doorverwijzing naar het Huis van het Nederlands
- Andere prioriteiten: belang van het Nederlandstalige onderwijs / toeleiding naar VDAB / wijzen op plichten als inwoner naast de sociale rechten
- Er wordt op gewezen dat de ondersteuning in hun eigen taal / een contacttaal slecht tijdelijk is en dat dit niet kan verwacht worden aan de loketten / diensten / bij partners
- Er wordt op gewezen dat het leren van de Nederlandse taal behoort tot hun integratieproces (zelfredzaamheid)

# Het onthaal- en integratiegesprek

## De voordelen

- Nieuwe inwoners **onmiddellijk** de juiste informatie bezorgen, hen onmiddellijk wegwijs maken in hun nieuwe gemeente en toeleiden naar het dienst- en hulpverleningsaanbod
- **Extra** begeleiding en hulp daar waar nodig is / opzet van zorgtrajecten naar specifieke doelgroepen
- Vermijden van **taalperikelen** aan de openbare loketten
- **Ontlasten** van de onthaal- en loketbedienden
- **Samenwerking** en wisselwerking met onze eerstelijnspartners: scholen, OCMW, wijkagenten, kinderopvang, huisartsen, ...
- Staven van **beleidskeuzes** (vb. inzetten op oefenkansen Nederlands) wegwerken van vooroordelen (vb. cijfers rond aantal nieuwe inwoners die al Nederlands leerden)
- In kaart brengen van signalen, drempels, hiaten in de hulpverlening, ...

# Eerste resultaten

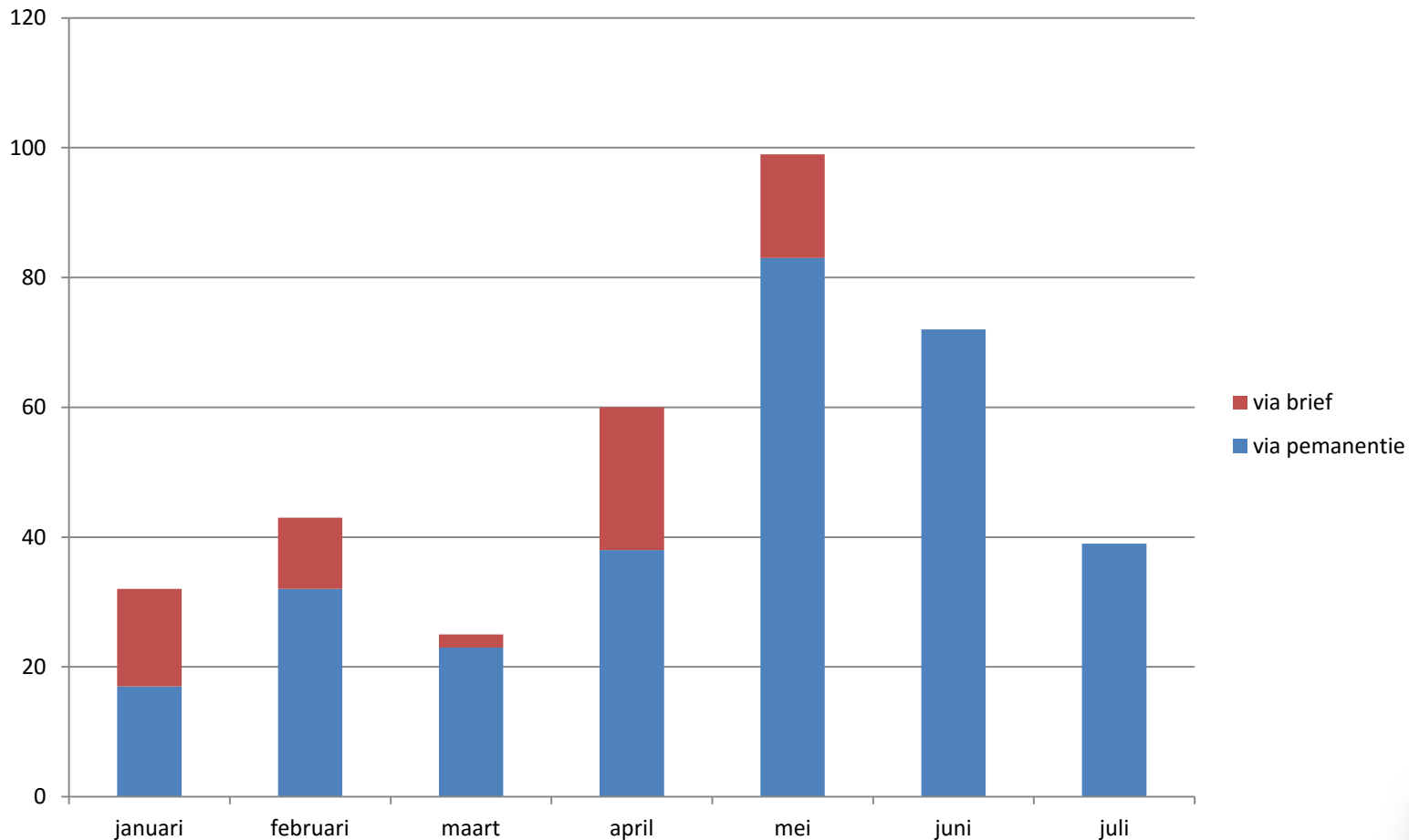
- Vroeger kregen nieuwe inwoners een schriftelijke uitnodiging waarin ze geïnformeerd werden over de mogelijkheid van een integratiegesprek
- Sinds januari 2015 worden mensen zelf opgebeld door de toeleider.
- Sinds november 2015 is er permanentie voorzien aan de loketten
  - november 2014: 7 gesprekken
  - november 2015: 39 gesprekken
  - december 2014: 6 gesprekken
  - december 2015: 33 gesprekken
- De stijgende lijn zet zich door in 2016: door actieve doorverwijzing aan het onthaal en de loketten en door doorverwijzing van de eerstelijnspartners



# Eerste resultaten

- Januari – 32 mensen bereikt
  - 17 via de permanentie
  - 15 brieven
- Februari – 43 mensen bereikt
  - 32 via de permanentie
  - 11 brieven
- Maart – 25 mensen bereikt
  - 23 via de permanentie
  - 2 brieven
- April – 60 mensen bereikt
  - 38 via de permanentie
  - 22 brieven
- Mei – 99 mensen bereikt
  - 83 via de permanentie
  - 16 brieven
- Juni – 72 mensen bereikt
  - 72 via de permanentie
- Juli – 39 mensen bereikt
  - 39 via de permanentie – beperkte openinguren gemeentehuis

# Eerste resultaten kandidaten voor een onthaalgesprek - 2016



# Eerste resultaten

- Meest voorkomende **vragen**
  - Vragen over NT2: lessen, oefenkansen, zowel voor zichzelf als voor hun kinderen
  - Hulp bij vinden van en doorverwijzing naar de juiste instanties: vb. VDAB, OCMW, woonloket, dienst kinderopvang, school, ...
  - Hulp bij samenstelling dossiers: vb. vreemdelingenzaken, aanvraag sociale woning, ...
  - Vragen over de oproepingsbrief inburgering, het aanbod
  - Vragen voor de kinderen: vrijetijdsbesteding – taalstages – opvang – school - ...

# Eerste resultaten

- Effecten van een persoonlijke aanpak
  - 90% doorverwijzing naar aanbod lessen of oefenkansen Nederlands (10% toont geen interesse)
  - actievere doorverwijzing naar VDAB / OCMW / sociale diensten / gemeentediensten / ...
  - concrete opvolging door toeleider na het onthaalgesprekken: feedback van de toeleiding
  - registratie van vragen en behoeften - signaalfunctie naar hogere overheden en aandacht voor de regio
  - concrete kleinschalige oplossingen voor veel voorkomende problemen: hulp bij opmaak van eenvoudige documenten, checklist, ...
  - Beleidssignalen staven naar partners en naar bestuur
  - Drempels naar actieve deelname aan de samenleving worden duidelijk in kaart gebracht

# Opvolging project

- 10/2/2016: overleg Ag I&I: bespreking eerste resultaten en nodige bijsturing
- 16/03/2016: pre-college: terugkoppeling eerste resultaten en bijsturing
- 21/3/2016: overleg Ag I&I: analyse cijfers januari – maart 2016
- 22/3/2016: teamvergadering sociale dienst OCMW toelichting resultaten en bijsturing afspraken
- 13/4/2016: overleg Ag I&I: uitbreiding permanentie toeleider – afstemming
- 10/5/2016: teamoverleg diensten onthaal / bevolking / vreemdelingen: evaluatie en bijsturing
- 31/5/2016: overleg Ag I&I: analyse cijfers maart – mei 2016

# Een geslaagde aanpak?

## Valkuilen

- Duidelijke afspraken met interne diensten / continu evalueren van de afspraken / continu herhalen
- Bestuurlijke weerstand
  - ✓ vooroordelen (tegen de doelgroep: allemaal profiteurs, ze willen niet)
  - ✓ misvattingen (we geven toe – toekennen faciliteiten – ze gaan profiteren van het systeem – inmenging in hun werking)
- Politieke weerstand
  - ✓ gebruik andere talen
  - ✓ Toegeven gaat een aanzuigefect hebben
  - ✓ ontkennen realiteit
- Partners / diensten 'vergeten' door te verwijzen / continu herhalen
- Sterke persoon als toeleider en omkadering en begeleiding (vanuit integratiedienst en AG I&I)
- Overbelasting toeleider: hoge instroom – duidelijke afbakening van de doelgroep
- Iedere partner moet zijn verantwoordelijk nemen: veel overleg / opvolging / bijsturing

# VRAGEN?

