

In het kader van een nieuw strategisch plan, werd de dienst- en hulpverlening overlopen en afgetoetst aan de veranderde omgevingsfactoren. Na bespreking stelde men vast hoe actueel de dienst- en hulpverlening nog steeds is. Het betreft een mooi en ruim aanbod, waar elk personeelslid gedurende zijn loopbaan minstens 1 voordeel uit kan putten.

Bepaalde dienst- en hulpverlening wint aan belang omdat er meer maatschappelijke eisen aan het individu worden gesteld. Daarnaast groeide het klantenbestand van de Sociale Dienst gestaag, zodat verdere professionalisering zich opdringt. Daarom stelt de werkgroep 3 krachtlijnen voor, die de basis zullen vormen voor de jaaractieplannen.

1. Duurzame hulpverlening.

De veranderde welzijnsomgeving verwacht dat mensen meer zorg dragen voor zichzelf en bewust keuzes maken. Daarom zal de hulpverlening zich toespitsen op emancipatie en responsabilisering van de cliënt. De cliënt wordt geholpen, maar groeit ook door inzichten die hem worden bijgebracht. Hij ontwikkelt nieuwe vaardigheden, zodat de kans op hervallen tot een minimum wordt herleid. Hij wordt ondersteund in zijn nieuwe keuzes en actief begeleid in het traject naar verandering, waarbij weerbaarheid een belangrijke factor is. Hoe mensen in schulden geraken, is slechts belangrijk in de mate dat het een antwoord geeft op hoe men kan werken naar een schuldenvrije toekomst. Dit houdt rechtstreeks in dat de hulpverlening minder vrijblijvend zal zijn, maar steeds rekening zal houden met de competenties van de cliënt. Langdurige hulpverlening zal in bepaalde gevallen noodzakelijk blijven.

Bepaalde problemen kunnen vrij vaak voorkomen bij bepaalde doelgroepen, zodat collectieve hulpverlening dient uitgewerkt te worden. Dit kan onder de vorm van het organiseren van infosessies (vb. m.b.t. financiële kennis, gebruik van kredietkaarten, bestedingspatronen, belastingen, invloed van verlostelsels op het pensioen).

2. Samenwerking met andere welzijnsdiensten.

Voor de cliënt moet het duidelijk zijn tot wie hij zich moet richten met een bepaald probleem. Bij problemen die werk- en privésfeer beïnvloeden, is een samenwerking tussen de verschillende diensten van primordiaal belang. Concrete hulpverleningsvoorstellen worden uitgewerkt, waarbij informatie-uitwisseling en coördinatie tussen verschillende welzijnsdiensten belangrijk zijn. Zo kan iedere specifieke actor zijn rol vervullen zonder dat het voor de cliënt een ondoorzichtig kluwen wordt. Indien de wenselijke resultaten uitblijven binnen een bepaalde tijdspanne moet dit leiden tot een dynamisch verbeterpatroon. Waar opportuun zal de Sociale Dienst hierbij een trekkersrol vervullen.

Ook in het groter geheel wil de vzw haar steentje bijdragen door acties van andere diensten te ondersteunen of mee te faciliteren in het kader van bewegen, gezonde voeding, het evenwicht tussen werk en gezin, sociale relaties, vereenzaming, omgaan met stress enz.

3. Procesoptimalisatie.

Om de bestuurders van de Sociale Dienst toe te laten een doelmatig en efficiënt beleid uit te stippelen, is het noodzakelijk om voldoende data voorhanden te hebben. De Sociale Dienst zal zijn beleid continu monitoren en bijsturen waar nodig volgens de vooropgestelde krachtlijnen en dit steeds op basis van analyses op de reële data. Men zal hiervoor een rapporteringsprogramma (Power BI) in gebruik nemen. Naast het financieel aspect zullen voortaan ook klantenprofielen, specifieke doelgroepen of bepaalde problematieken kunnen geanalyseerd worden.

Daarnaast wordt aandacht besteed aan het uitbouwen van de interne controle om de kwaliteit van de dienst- en hulpverlening te monitoren.

M. Claeys.

Herentals, 5 juni 2019. Aangepast 13 juni 2019.