

# Welkom

## Het charter toegankelijke lokale dienst- en hulpverlening

*Ook voor uw bestuur?*



# PROGRAMMA

- Wat?
- Waarom een charter en een scan?
- Een blik op charter en scan
- De T-scan in de praktijk
- Minister Jo Vandeurzen
- Stemmen uit het werkveld
- Hoe verder?



# Charter? Scan? Wablief?

- Charter: *intentieverklaring over de basisprincipes van toegankelijke dienst- en hulpverlening in de gemeente*
- Scan: *zelfevaluatie-instrument om lokale dienst- en hulpverlening te evalueren inzake toegankelijkheid*



# Waarom een charter en een scan?

- Toenemende aandacht voor kwaliteit in de publieke dienstverlening
- Integrale toegankelijkheid is cruciaal in strijd tegen ongelijkheid en uitsluiting



# Waarom een charter en een scan?

- Kwaliteitslabel sociaal huis  
(>Decreet Lokaal Sociaal Beleid)  
bleek niet mogelijk
- Charter en T-scan als alternatief



# Een blik op het charter

- 1 A4
- Gebaseerd op principes van  
bekendheid, bereikbaarheid,  
betrouwbaarheid, beschikbaarheid,  
betaalbaarheid, begrijpbaarheid en  
bruikbaarheid.



# Een blik op het charter

- Getoetst bij een 100-tal medewerkers en mandatarissen (juni 2009)
- Goedgekeurd op VVSG-directiecomités (7 en 18 september 2009)



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

De gemeente en het OCMW van x vindt een goede dienstverlening belangrijk. Daarom willen wij u het volgende garanderen:



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

1. Wij doen inspanningen om uw behoeften te leren kennen. Enkel zo kunnen wij u de dienstverlening aanbieden die u nodig hebt.



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

2. Wij streven er naar dat u de dienstverlening op het grondgebied kent en dat u weet waar u met uw vraag of probleem terecht kan.



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

3. Wij gaan regelmatig na of het huidige aanbod van de lokale dienstverlening bruikbaar is voor u en of het tegemoet komt aan uw verwachtingen.



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

4. De kostprijs mag u niet verhinderen om gebruik te maken van onze dienstverlening. Indien nodig onderzoeken we of we steun kunnen verlenen aan diegenen voor wie de kostprijs een probleem vormt.



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

5. Wij trachten onze dienstverlening te organiseren op plaatsen die voor u bereikbaar zijn. Wij brengen de dienstverlening tot bij u indien nodig en haalbaar.



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

6. Wij doen inspanningen om onze dienstverlening aan te bieden op verschillende momenten en manieren, zodat openingsuren voor u geen belemmering vormen.



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

7. Wij proberen u steeds verder te helpen, ook als uw vraag onduidelijk is of als wij zelf het antwoord niet kennen.



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

8. Wij hebben vaak persoonlijke gegevens van u nodig, maar gebruiken deze enkel om u de dienstverlening te leveren die u nodig hebt. Wij respecteren uw privacy.



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

9. Wij streven naar een snelle, vriendelijke, deskundige en transparante behandeling van uw vraag.



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

10. Indien de dienstverlening in de gemeente niet aan uw verwachtingen voldoet, dan nodigen wij u uit om dit te melden via....



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

Minstens één maal om de zes jaren, beslist de gemeente- en OCMW-raad over maatregelen om dit charter in de praktijk waar te maken.



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

Wij houden u op de hoogte van de stappen die wij zetten om de toegankelijkheid van de dienstverlening te verbeteren.



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

Voor het lokaal bestuur x

Ondertekend door:

De burgemeester, De OCMW-  
voorzitter, Secretaris gemeente,  
Secretaris OCMW



# Charter voor een toegankelijke dienstverlening in de gemeente

Meer info? Intekenen?

[www.vvsg.be](http://www.vvsg.be)

02 211 55 88



# Een blik op de T-scan

- 17 pagina's met vragen...
- Gebaseerd op de 7 B's
- Ingedeeld in 3 delen
- Met aandacht voor feiten, oordelen en acties
- Getoetst bij medewerkers van lokale besturen (juni 2009)



# Een blik op de T-scan

- met een mandaat van het management
- 3 à 4 halve dagen rond de tafel
- Resultaat: analyse en geprioriteerde verbetervoorstellen
- Validering van het eindrapport
- Actie!



# De T-scan in de praktijk

Getuigenissen vanuit Zandhoven,  
Gent en Herenthout door:

Sofie Pareit

Valerie Vandenberghe

Els Thijs



# De T-scan geëvalueerd in Gent

*“Het instrument doet je verder nadenken dan alleen vanuit hulpverlening. Het is ook een eyeopener voor een aantal concrete zaken die je zelf, in je eigen praktijk kan veranderen.”*



# De T-scan geëvalueerd in Gent

*“De oefening zorgt voor een gedragen standpunt en ook de mix van baliemedewerkers en maatschappelijk werkers in de werkgroep, was belangrijk.”*



# De T-scan geëvalueerd in Gent

*“De vragen waren af en toe wat moeilijk geformuleerd.”*

*“Het is wel tijdsintensief.”*



# De T-scan geëvalueerd in Gent

*“Het is positief dat er zoveel aandacht wordt besteed aan baliewerk en onthaal.”*



# De T-scan geëvalueerd in Gent

*“Ik dacht vooraf dat we al supertoegankelijk waren, maar nu beseft ik dat er nog een heel aantal blinde vlekken waren...”*



# De T-scan geëvalueerd in Zandhoven

*“Het instrument maakt tijd vrij om even stil te staan bij de eigen werking”*



# De T-scan geëvalueerd in Zandhoven

*“De externe begeleiding was toch wel belangrijk... en misschien is dat dus een zwakte aan het instrument.”*



# De T-scan geëvalueerd in Zandhoven

*“De toegankelijkheid wordt in al zijn facetten onder de loep genomen.”*



# De T-scan geëvalueerd in Zandhoven

*“Het is tijdsintensief, maar het loont de moeite.”*



# Aan het woord

De heer Jo Vandeurzen

Minister van

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin



# Stemmen uit het werkveld

Sofie Pareit

Valerie Vandenberghe

en

Els Thijs

reageren



# Hoe verder?

- Handleiding charter en scan op [www.vvsg.be](http://www.vvsg.be) > sociaal beleid > Lokaal Sociaal Beleid
- Vragen zijn welkom bij [peter.sels@vvsg.be](mailto:peter.sels@vvsg.be), 02 211 55 88



# Einde

U kan deze presentatie downloaden  
vanaf 7/5 op [www.vvsg.be](http://www.vvsg.be)



**HET WEL**  
Trefdag 06-05-10 ICC Gent



**HET WEL**