

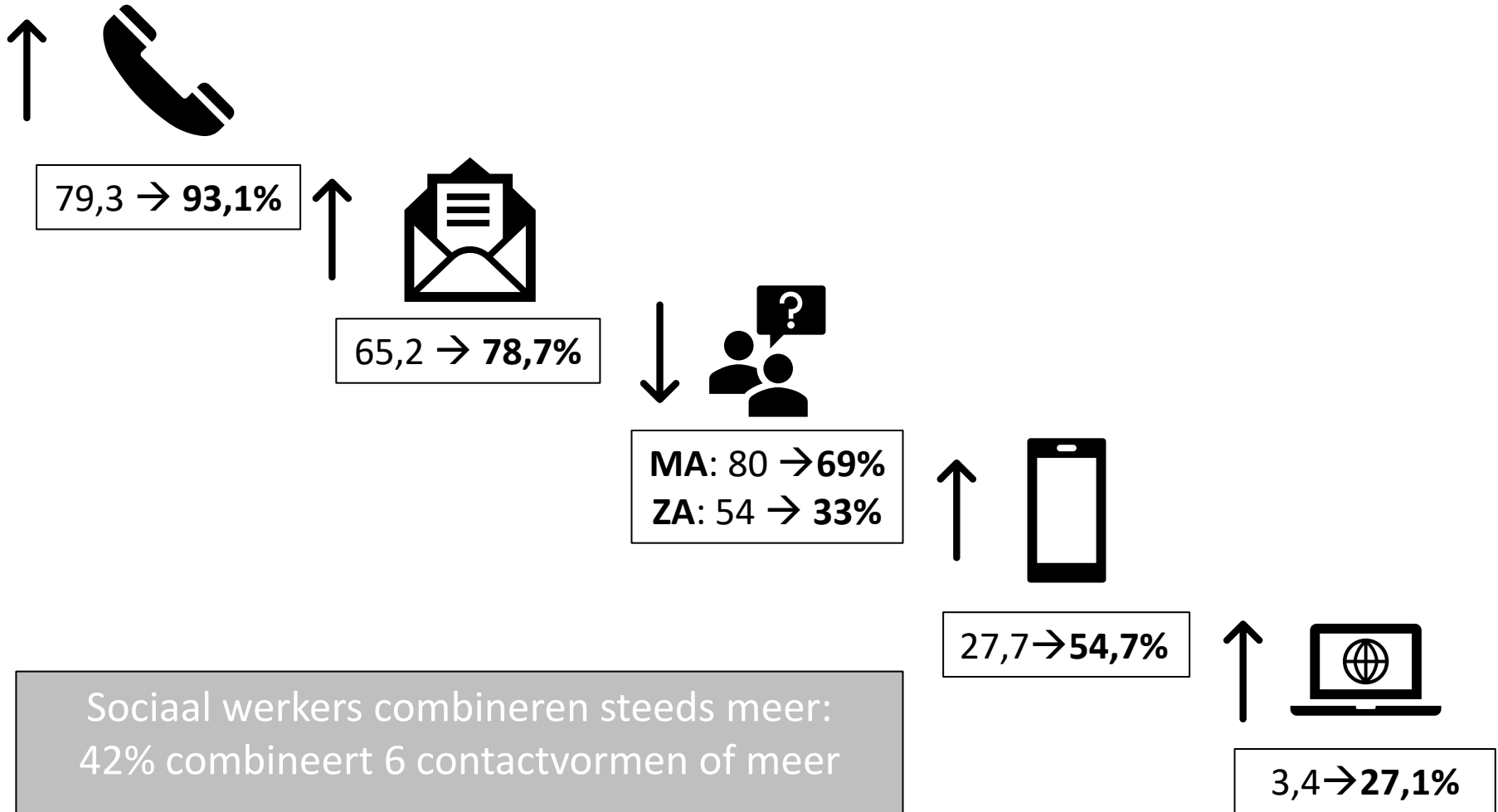
# De toegankelijkheid van de sociale dienstverlening na de coronamaatregelen

Wat is er veranderd en waar willen we naartoe?



Pieter Cools  
Leen Sebrechts  
Joren Van Gucht




















# Evoluties: Wat respondenten 'veel' doen



Sociaal werkers combineren steeds meer:  
42% combineert 6 contactvormen of meer

81,3% ziet een meerwaarde in **blended** werken

# Evoluties: Wat wanneer?

					
Informereren, verwijzen, adviseren					
Vraagverheldering en praktische hulp					
Screenen, pro-actief contact en presentie					
Psychosociale begeleiding, psycho-educatie en bemiddelen					

# Wie beslist over de gepaste contactvorm?



Sociale professional maakt meestal de keuze



Doel  
(86%)



Profiel van de  
doelgroep



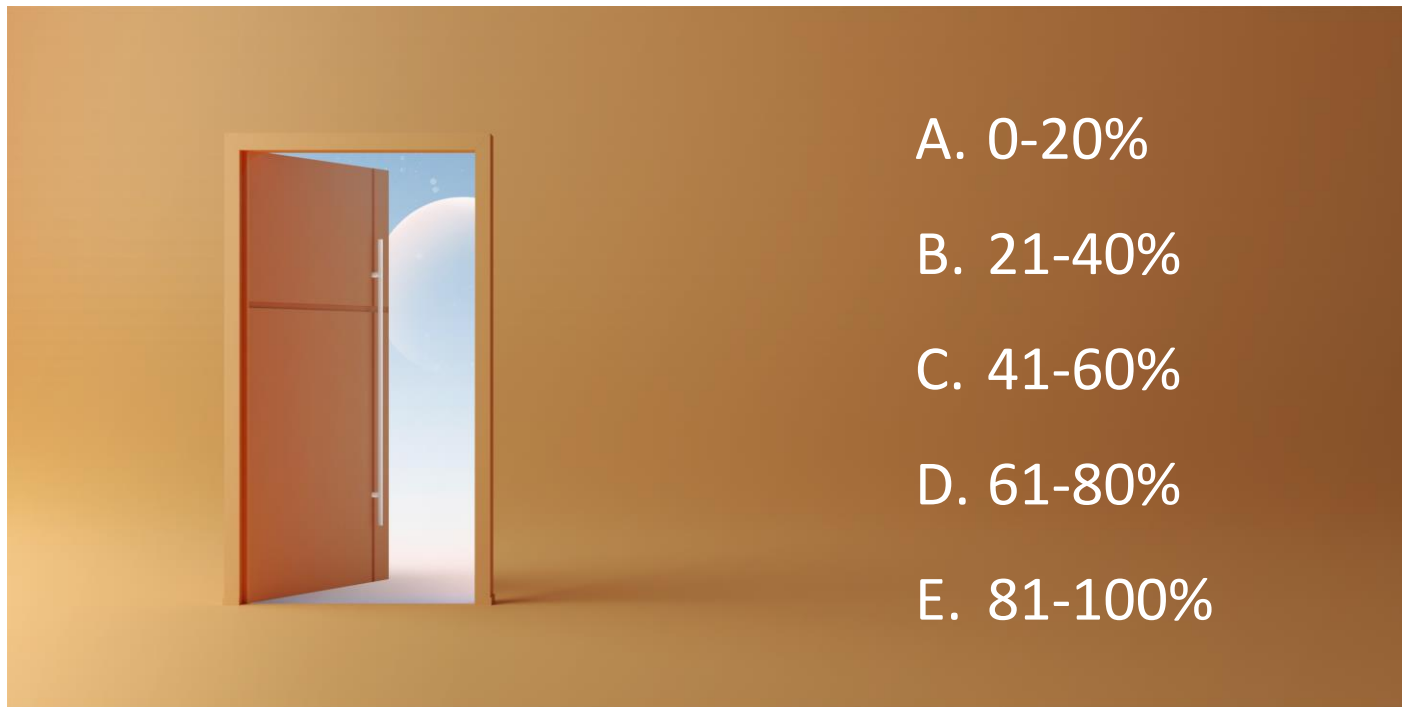
Complexiteit  
Urgentie



Handig voor mij  
(44% meestal,  
8% altijd)

# De Toegankelijkheidsquiz

Hoeveel procent van de respondenten vindt diens organisatie voldoende bereikbaar?



# Perspectief van cliënten en vrijwilligers



Communicatie  
Administratie  
Wachttijden



Digitale kloof  
Onpersoonlijk  
Onzekerheid/vertrouwen

**Click- Call – Connect** niet altijd juiste volgorde!

**Fysiek contact niet alleen belangrijk voor ‘wie niet anders kan’**

## Perspectief van cliënten en vrijwilligers

“Als je die niet kan **aankijken**, weet jij niet **of ze jou echt hebben begrepen**, je kan niet zien **of ze je echt willen helpen**” [Bezoeker Filet Divers]

“Wij maken hier **eerst een connect** met hen, zodat we samen kunnen clicken. Soms moet je **eerst een klik hebben met mensen voor ze gaan clicken** (lacht)”  
[Vrijwilliger SAAMO]

Opmars van online opties  
zorgt voor nieuwe drempels

Laagdrempelige initiatieven en  
vrijwilligers vangen die vragen op

# Take aways

- **Het gaat over de afstemming tussen fysiek en niet fysiek**
- **Fysiek contact is niet alleen voor wie niet anders kan**
  - **Herdenk Click-Call-Connect idee**
- **Professionals neigen naar zelfoverschatting qua toegankelijkheid**
- **Betrek ervaringskennis in het ontwikkelen en testen van tools**
- **Ook professionals hebben ondersteuning nodig (+-40%)**
- **Responsabiliseer dienstverleners die fysiek contact sterk afbouwen**



# Meer weten?



[pieter.cools01@ap.be](mailto:pieter.cools01@ap.be)



<https://www.ap.be/project/sociale-impactevaluaties#case-3-sociale-dienstverlening>

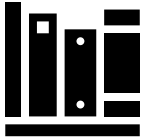


Antwerps Platform  
Sociale Middenveld Organisaties

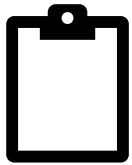
We kiezen Antwerpen sociaal.



# Data van het onderzoek (oktober 22-23)



Voorgesprekken en literatuurstudie



1 survey maart-mei 2022 (n=299)



4 focusgroepen cliënten en vrijwilligers  
(n=24+6)



11 interviews coördinatoren (n=18)