

# SIGNALENBUNDEL - BELEIDSBABELS



datum: mei 2023

---

Via de beleidsbabbels bevragen we mensen naar hun ervaringen, zorgen, bevindingen, wensen... We nemen hen mee in een thema door bij verschillende vindplaatsen, met een kop koffie, het gesprek aan te gaan. Alle verhalen, ideeën, wensen... worden verzameld en gebundeld. Aanvullend op het bevragen is er ook een aanbod: huurdersbond, energiecel, energiecentrale, mondzorgcentrum, smartphone lessen... Hierbij willen we ook op korte termijn en op het individuele niveau een impact hebben.

Met de aanpak van de beleidsbabbels werd gedurende enkele maanden geëxperimenteerd, uitgetoetst en aan gesleuteld. Verschillende vrijwilligers, partners, stagiairs, collega's... gingen mee de vragen stellen en ook de wijkbewoners raakten vertrouwd met de methode van de beleidsbabbels. De beleidsbabbels vormen een waardevol onderdeel binnen de eerste stappen van beleidsparticipatie. We merken echter op dat we niet aan volwaardige beleidsparticipatie kunnen doen in de huidige vorm van de methodiek. De beleidsbabbels verlopen via individuele gesprekken, hierdoor kunnen we goed inzetten op signalen capteren en probleemstelling. Echter gaat het in beleidsparticipatie over veel meer dan signaleren en problematieken in kaart brengen op basis van individuele verhalen.

Om tot volwaardige beleidsparticipatie te komen gaan we dit werkjaar van start met een beleidsgroep, die parallel aan de beleidsbabbels loopt. Via de beleidsgroep willen we een diepgaander en langdurig groepstraject opstarten. Met deze groep trachten we vanuit het perspectief van mensen met armoede-ervaring tot aanbevelingen voor structurele verandering te komen. De beleidsgroep wordt versterkt door de beleidsbabbels. Enerzijds op basis van input die verzameld wordt tijdens de beleidsbabbels (signalen, verhalen, probleemstelling...), waardoor méér mensen en dus méér stemmen gehoord worden. Anderzijds vormen de beleidsbabbels een nieuwe en laagdrempelige manier om mensen te laten kennismaken met de beleidsgroep én het thema waarmee we aan de slag zijn.

# 01 BELEIDSPARTICIPATIE

Beleidsparticipatie is een cruciaal onderdeel in het aanpakken van armoede en het verbeteren van de levensomstandigheden van mensen in armoede. Het is belangrijk dat beleidsmakers luisteren naar de stemmen van mensen in armoede en hun perspectieven en ervaringen serieus nemen bij het ontwikkelen van beleid. Mensen in armoede hebben vaak unieke inzichten en ideeën over hoe armoede het beste kan worden aangepakt, omdat ze de dagelijkse realiteit van armoede en uitsluiting uit de eerste hand ervaren.

Beleidsparticipatie kan ook bijdragen aan empowerment van mensen in armoede en het vergroten van hun gevoel van eigenwaarde en zelfvertrouwen. Door actief deel te nemen aan beleidsprocessen kunnen mensen in armoede een gevoel van controle krijgen over hun eigen leven en bijdragen aan positieve veranderingen in hun gemeenschappen.

Kortom, beleidsparticipatie is een essentieel onderdeel van het streven naar sociale rechtvaardigheid en het verminderen van armoede en uitsluiting.

## DOELSTELLING

Met de methodiek van de beleidsbabbels gaan we op verschillende vindplaatsen het gesprek aan met mensen. Via deze methodiek willen we inzetten op beleidsparticipatie. Na enkele keren deze methodiek toe te passen in de voedselbedeling besloten we om ook een bevraging te doen over de methodiek zelf. Hoe de bezoekers de methodiek ervaren en hoe het ook anders en/of beter kan. Onderstaand lees je wat we hieruit leerden.

## BEVRAGING

### BELEIDSPARTICIPATIE OVERKOMT MIJ

Verschillende mensen geven aan dat ze het fijn vinden dat beleidsparticipatie hen op deze manier 'overkomt'. Niemand vertrekt richting de voedselbedeling met het idee actief en bewust aan beleidsparticipatie te doen, maar door de aanwezigheid van de methodiek worden stemmen wel gehoord. Armoedeverenigingen doen iedere dag hun best om de drempels naar hun werking zo laag mogelijk te houden, maar de stap naar een armoedevereniging is en blijft groot. Via de beleidsbabbels kunnen ook mensen die deze stap (nog) niet zetten hun stem laten horen. Zo bereiken we niet alleen meer, maar ook diverse stemmen.

*"Ik zou anders niet de stap zetten naar een plek om mijn stem te laten horen en nu gebeurt dat hier."*

*"Ik ben hier nu toch, dus dat stoort me niet, de tijd gaat sneller zo."*

## AANBOD

Aan de beleidsbabbels is ook steeds een aanbod verbonden. Zo proberen we naast de bevraging ook te zorgen voor rechtenverkenning en -toekenning. Het thema wonen bijvoorbeeld, werd gekoppeld aan een infomoment met de huurdersbond. Daarnaast proberen we zo goed mogelijk aan doorverwijzing te doen (Gent Knapt Op, burenbemiddeling...). Dit wordt als positief ervaren door de bezoekers.

*"Ik vind het goed want je wilt ons helpen, het is voor iets goeds"*

*"Goed want je verwijst ons ook door als we dat nodig hebben"*



## UITDAGINGEN

Er zijn echter ook wat uitdagingen. **Privacy** bijvoorbeeld, is er zo één. Het is soms moeilijk omdat we minder privacy hebben in een wachtrij, dan in een aparte kamer. Iedereen in de wachtrij kan het gesprek meevolgen. Bij sommige thema's is dit minder gepast en is er nood aan meer privacy. Bij andere thema's proberen we in deze uitdaging ook een kans te zien en maken we er een groepsgesprek van.

Sommigen geven ook aan er **geen zin/tijd/mentale ruimte** voor te hebben. Daar moet uiteraard ook steeds voldoende oog voor zijn. Een fijne babbel, een koffie of er gewoon kunnen zijn, zijn ook mogelijkheden. De beleidsbabbels mogen geen voorwaarde vormen voor de voedselbedeling.

---

## 02 ENERGIE

We kunnen er niet meer omheen dat de stijgende energieprijzen een impact hebben op het dagelijkse leven. Die impact brengt veel stress met zich mee. Voor mensen in armoede is dit niet nieuw. Het leven in armoede is op zichzelf al een stressvolle ervaring, de extra stressfactoren waarmee mensen in armoede te maken hebben, kunnen een aanzienlijke impact hebben op gezondheid en welzijn. Stress kan individuen op verschillende manieren beïnvloeden, zowel fysiek als mentaal. Tijdens onze bevraging rond energie kwamen ook daarover heel wat signalen naar boven.

### DOELSTELLING

Via de bevraging gaan we in gesprek met mensen over de impact van de energiecrisis op de eigen situatie. Daarnaast peilen we naar noden en de kennis van hun weg naar de juiste informatie/hulp.

### AANBOD

Via het aanbod is ook het aspect van rechtenverkenning en -toekenning aanwezig. Als aanbod voorzien we een doorverwijs naar zowel de energiecentrale als de energiecel. Naast een doorverwijzing naar het reguliere aanbod werd ook van beide organisaties een infomoment in de wijk georganiseerd waar mensen op konden aansluiten.

### BEVRAGING

#### MACHTELOOS / ANGST

Mensen in armoede kunnen een gevoel van machteloosheid ervaren omdat ze beperkte toegang hebben tot middelen en mogelijkheden om hun situatie te verbeteren.

Dat kan leiden tot een gevoel van hulpeloosheid en een gebrek aan controle over hun leven. Ook omtrent energie kwam dit signaal boven. Naast machteloos voelen veel mensen zich ook erg angstig en onzeker. Omdat er geen zicht is op hoe de afrekening er zal uitzien, en wat dat effect daarvan zal zijn op hun leven.

*“Of ik ervan wakker lig? We kunnen niets doen, betalen zullen we toch.”*

*“Er is toch niets aan te doen.”*

*“Momenteel zit ik nog goed maar in februari verandert mijn contract naar een variabel contract, dan weet ik echt niet wat er mij te wachten staat.”*

*“Ik ben bang voor de afrekening, ik heb geen idee hoeveel die zal zijn.”*

#### ONDUIDELIJKE COMMUNICATIE IN DE MEDIA

In de media passeert er heel wat. Van energiebesparende tips naar het gemiddelde energieverbruik per gezin tot een kostenraming van de jaarafrekening. We zien, horen en lezen het overal. Echter zorgt dit ook voor heel wat onduidelijkheid en verwarring. Het ene huis is het andere niet, de ene energiefactuur is het andere niet en de ene situatie is de andere niet. Hierdoor komen doorheen de bevraging veel vragen naar boven.

*“Op het nieuws hoorde ik dat ieder gezin 35 euro extra in de maand zal moeten betalen.  
En alleenstaanden dan? En mensen met een sociaal tarief?”*

## BESPAREN

‘Zet je verwarming een graadje minder’ werd de slogan van de energiecrisis. Er gaan tips rond om te besparen, maar mensen in armoede weten wel wat dat is ‘besparen’. Velen geven aan dat ze niet meer kunnen besparen dan ze al doen. Voor velen komt het water al tot aan de lippen.

*“Ik ben al altijd erg zuinig, ik heb geen chauffage enkel een klein gasvuurtje.  
Ik kan en wil niet zuiniger leven dan ik nu al doe.”*

*“Ik bespaar al altijd, ik kan niets meer doen dan ik al doe.”*

*“Ik trek ‘s nachts mijn diepvriezer uit. Iedere nacht spaar ik 8 uur aan elektriciteit uit.”*

*“Ik gebruik geen verwarming” / “Ik heb geen verwarming”*

Ook voor ouders met jonge kinderen is het niet gemakkelijk. Ze willen wel besparen maar geven aan dat dat met kleine kinderen niet lukt. De gezondheid en het welzijn van de kinderen primeren.

*“Er loopt een peuter bij mij rond, het moet wel een beetje warm zijn.  
Een kind verstaat dat niet en dat zouden ze ook niet moeten verstaan.”*

*“Ik zou wel meer willen besparen maar ik heb kinderen, ik kan hen niet in de kou zetten.”*

## DE ENERGIECRISIS TREFT DE MEEST KWETSBAREN

De energiecrisis treft de meest kwetsbaren. Zij die geen dubbele beglazing hebben, geen zonnepanelen, geen A+ of B+ wasmachine, geen nieuwe energiezuinige toestellen... De grootste energiefactuur gaat naar zij die in de slechtste huisvesting verblijven.


De energierekening kan een aanzienlijk deel uitmaken van het huishoudbudget van mensen met een laag inkomen, dat betekent dat ze minder geld hebben om te besteden aan andere essentiële behoeften zoals voedsel, kleding en gezondheidszorg. Dit kan het risico op armoede en sociale uitsluiting vergroten.

Onder andere om deze redenen is het belangrijk om energiearmoede en slechte huisvesting aan te pakken en te zorgen voor betaalbare, veilige en gezonde woningen voor alle mensen, ongeacht hun inkomen.

*“Er zijn wel maatregelen die je kan nemen om je woning energiezuinig te maken  
maar daar moet je ook alweer geld voor hebben hé.”*

## ONDUIDELIJKHEID OVER PREMIES/TEGEMOETKOMINGEN

Vanuit de overheid werd gekeken voor verschillende premies en tegemoetkomingen. We zagen het op het nieuws, kregen mails of brieven. De energieleveranciers gingen elk anders te werk en iedere



tegemoetkoming/premie werd op een andere manier verrekend. Bij de ene kreeg je een brief/mail, bij de andere ging het automatisch van je factuur, in een nog ander geval moest je het aanvragen. Er is erg veel onduidelijkheid. Mensen weten niet of ze premies gekregen hebben of niet. Het is onduidelijk waar ze dat kunnen zien en of ze dat gekregen hebben.

*“Er was iets over een premie maar ik weet eigenlijk niet of ik dat gekregen heb.  
Dat zou normaal van zelf gaan, maar ja. Ik heb daar geen zicht op”*

*“Plots had ik sociaal tarief en ik wist dat eigenlijk zelf niet.  
Niets of niemand liet mij daar iets over weten.”*

---

## 03 DIGITALISERING

In de huidige samenleving speelt digitalisering een steeds grotere rol in ons dagelijks leven. Digitale technologieën bieden talloze mogelijkheden en voordelen, waaronder gemakkelijke toegang tot informatie en online diensten. Echter, terwijl de digitale wereld voortdurend evolueert en groeit, ontstaat er ook een digitale kloof die sommige groepen in de samenleving achterlaat. Eén van deze groepen zijn mensen in armoede.

De digitale kloof verwijst hierbij naar de ongelijkheid in toegang tot en gebruik van digitale technologieën tussen verschillende sociaaleconomische groepen. Het belemmert degenen die geen toegang hebben tot de benodigde apparatuur, internetverbindingen en digitale vaardigheden om ten volle deel te nemen aan de steeds groeiende digitale samenleving. Voor mensen in armoede kan deze kloof de bestaande ongelijkheden verder vergroten.

### DOELSTELLING EN PARTNERS

Met het oog op deze urgentie deden we een bevraging die gericht is op het begrijpen van de impact van digitalisering op mensen in armoede. Het doel van deze bevraging is om een diepgaand inzicht te krijgen in de uitdagingen, beperkingen en behoeften van deze groep.

We sloegen de handen in elkaar met de Digibank. Bij de Digibank kan je terecht voor vorming, digitale ondersteuning op maat en om een digitaal toestel te ontlenen. We stelden samen de bevraging op en ze sloten ook twee maal aan op de bevraging zelf.

### AANBOD

Als aanbod werd er enerzijds ingezet op bekendmaking en toeleiding naar

- **DIGIPUNT**  
Een digipunt is een fysieke locatie waar mensen hulp en ondersteuning kunnen krijgen bij het gebruik van computers, internet en andere digitale technologieën. Het is bedoeld om mensen te helpen die minder bekend zijn met digitale vaardigheden en hen te begeleiden bij het vergroten van hun digitale kennis en zelfstandigheid. (District09)
- **10-DELIGE LESSENREEKS**  
Rond 'leren werken met je smartphone' (samenwerking Ligo/De Zuidpoort)
- **DIGIBANK**  
Aanwezig in De Serre binnen de rol van Digoach (Digibank/De Serre)

→ 12 personen lieten hun contactgegevens na om samen met de DigiBank te bekijken of ze recht hadden op het sociaal tarief telecom.

→ 3 personen schreven zich in bij de cursus 'leren werken met je Smartphone'

### BEVRAGING

#### HULP UIT NETWERK

Heel wat mensen geven aan niet goed te kunnen werken met hun smartphone/laptop maar hebben wel vaak iemand in hun dichte omgeving die hen helpt. Vaak zijn dat kinderen, partners of burens.

Onderzoek heeft aangetoond dat een ondersteunend sociaal netwerk, bestaande uit familie, vrienden of burens, een cruciale rol kan spelen bij het vergroten van digitale inclusie en het overwinnen van digitale uitdagingen. Deze sociale steun kan de toegang tot informatie en hulpbronnen verbeteren, evenals het vertrouwen en de motivatie om technologie te gebruiken. (Van Deursen et al., 2019)

## ADMINISTRATIE ONLINE

Heel veel administratieve zaken gebeuren online. Voor veel mensen is dit zowel een hulp als een last. Soms gaat het vlot en is het goed dat het op deze manier gebeurt, maar soms is het ook wel écht niet simpel allemaal en wordt het meer als een last ervaren.

Opvallend is dat bij het bevragen veel mensen online administratie omschrijven als erg gemakkelijk en handig, maar bij het doorvragen het toch ook vaak als een last en ingewikkeld wordt ervaren.

Ook in de praktijk merken we dat online administratie helemaal niet zo simpel is. Vanuit ons onthaalmoment waar mensen terecht kunnen met *alle* soorten vragen, zien we een groot aandeel administratieve vragen die gepaard gaan met een digitale handeling. Ook het “belastingmoment”, waarbij een vrijwilliger aan ondersteuning doet bij het invullen van de belastingbrief, zien we dat heel veel vragen rond het digitale aspect gaan.

## ONLINE OKÉ, MAAR PRINTEN?

Heel wat dingen moet je online in orde brengen, maar naast het invullen van online formulieren zijn er vaak extra stappen vereist zoals printen, scannen en uploaden van documenten. Dit proces brengt extra drempels met zich mee. Drempels die hierbij worden gecreëerd kunnen we koppelen aan de diverse nood aan digitale vaardigheden maar ook aan toegang tot digitale middelen.

Deze barrières benadrukken de noodzaak van toegang tot digitale middelen, zoals computers, printers, scanners... evenals de ontwikkeling van digitale vaardigheden om effectief te kunnen omgaan met online administratieve taken. Het is belangrijk dat er bewustwording is van deze uitdagingen en dat er inspanningen worden geleverd om toegankelijke oplossingen te bieden voor mensen die geen gemakkelijke toegang hebben tot dergelijke digitale middelen.

*“Online administratie oké, maar het zijn alle andere dingen...  
Als je geen printer hebt, moet je naar een copycenter, en dat kost dan ook alweer geld.  
En dan moet je dat nog eens inscannen ook, om het dan weer up-te-loaden...”*

## SOCIAAL TARIEF VOOR TELECOM?


Het sociaal tarief voor telecom is een regeling die is opgezet om mensen met een lager inkomen of in een sociaal kwetsbare situatie toegang te geven tot betaalbare telecommunicatiediensten. Het biedt voordelen zoals lagere tarieven voor mobiele telefonie, internettoegang en vaste telefoonlijnen.

Het doel van het sociaal tarief voor telecom is om digitale inclusie te bevorderen, de digitale kloof te verkleinen en ervoor te zorgen dat mensen in kwetsbare situaties niet worden uitgesloten van essentiële communicatiemiddelen en internettoegang.

Het sociaal tarief voor telecom moet u echter zelf aanvragen bij uw operator. Hiervoor moet u telefonisch of online de aanvraag en de nodige documentatie doorgeven. Daarbij zien we opnieuw de drempel van digitale vaardigheden. Een andere drempel is toegang tot de kennis, met andere woorden: je moet weten dat het bestaat. Echter valt uit de bevraging op dat veel mensen net niet weten dat het sociaal tarief voor telecom bestaat. Dit zorgt ervoor dat veel mensen ook veel voor hun abonnement betalen.

- 12 personen lieten hun contactgegevens na om nadien samen met de Digibank te bekijken of ze recht hadden op het sociaal tarief telecom



- 
- Sommigen gaven ook aan reeds een sociaal tarief voor telecom te hebben, anderen bekeken het liever verder met hun ocmw-assistent.

## **ABONNEMENT MET AANKOOP TOESTEL**

Drie mensen vertellen dat ze een abonnement hebben bij hun provider waarbij ze een smartphone of televisie afbetalen. Ze geven ook aan dat ze niet meer tevreden te zijn met die keuze.

Het afbetalen van een smartphone of tv via een abonnement kan mogelijk leiden tot hogere kosten op de lange termijn. Hoewel de maandelijkse kosten misschien redelijk lijken, kunnen de totale kosten over de looptijd van het abonnement aanzienlijk hoger zijn dan wanneer men de apparaten in één keer zou kopen. Het is dan ook altijd raadzaam om individuele aanbiedingen en prijzen te vergelijken.

Een abonnement met een afbetalingsregeling kan de flexibiliteit beperken als het gaat om het overstappen naar een andere telecommunicatie- of televisieaanbieder. Hierdoor kan men zich gevangen voelen in het abonnement en kan het moeilijk zijn om over te stappen naar een ander aanbod dat beter aansluit bij de behoeften en voorkeuren. Indien men het abonnement wil stopzetten, moet de persoon de resterende kosten van het apparaat afbetalen.

## **DEUR-AAN-DEURVERKOOP**

Niet alleen energieleveranciers maar ook telecomproviders gaan van deur tot deur. Verschillende mensen getuigen hierover en geven aan dat ze zich opgelicht voelen. Providers proberen hen te overtuigen dat zij de goedkoopste zijn, maar in de realiteit is dat niet altijd zo.

## **TERUGKOPPELING**

De resultaten uit de bevraging werden reeds teruggekoppeld bij:

- Digibank: deze partner werd meegenomen in de voorbereiding, deed enkele bevestigingen mee en kreeg een terugkoppeling
  - Werkgroep digitalisering (Nieuw-Gent): een werkgroep bestaande uit organisaties uit de wijk Nieuw-Gent die zich inzetten voor een wijkgerichte aanpak rond digitale ondersteuning.
  - Ligo Gent-Meetjesland-Leieland: centrum voor basiseducatie, aanbieder van lessen rond digitale vaardigheden.
-

## 04 MONDZORG

Volgens een rapport van de International Masticatory Association (IMA) is gebleken dat een groot deel van de Belgische bevolking niet regelmatig naar de tandarts gaat. Het inkomen van het gezin speelt daarbij een belangrijke rol bij tandartsbezoeken. Onder Belgen met een laag inkomen, ongeacht de leeftijdscategorie, is er aanzienlijk minder tandartsbezoek. Terwijl 57% van de mensen met hogere inkomens regelmatig naar de tandarts gaat, is dit percentage slechts 42% voor mensen met lagere inkomens. Er zijn ook aanzienlijke verschillen op het gebied van preventieve mondzorg: 23% van de mensen met lage inkomens ging minstens twee keer naar de tandarts voor een preventief onderzoek in de periode 2019-2021, terwijl dit percentage 38% was voor mensen met hogere inkomens.

De gegevens van het IMA bevatten geen directe informatie over het inkomen. Ze maken onderscheid tussen een lage en een hogere inkomensgroep op basis van het recht op verhoogde tegemoetkoming. Personen in gezinnen met een laag inkomen hebben recht op verhoogde tegemoetkoming om hun toegang tot gezondheidszorg te verbeteren. In 2021 behoort 19% van de Belgen tot deze groep. Hierdoor betalen ze minder voor hun gezondheidszorg. In de periode 2019-2021 ging iets meer dan een derde (35%) van hen niet naar de tandarts, terwijl dit percentage voor mensen met hogere inkomens slechts 23% was.

Als we de cijfers geografisch bekijken zien we dat Nieuw Gent één van de wijken is in Gent met een lage score op mondzorgbezoek. Het percentage Gentenaars in Nieuw Gent dat jaarlijks een tandarts bezoekt, bedraagt 47%, in vergelijking met 56% voor de gehele stad Gent. Uit cijfers van het IMA (2021) blijkt dat 32% van de inwoners van Nieuw Gent geen tandarts bezoekt, terwijl het gemiddelde percentage in Gent 25% bedraagt. Dit is dan ook te koppelen aan het aantal inwoners met een hoge kwetsbaarheid en lage inkomens in de wijk. (IMA, z.d.)

### DOELSTELLING EN PARTNER

Het doel van de bevraging is om de frequentie van tandartsbezoeken en de daaraan gekoppelde noden bij bewoners in de wijk Nieuw-Gent/UZ in kaart te brengen. Daarbij willen we ook bevragen waar drempels liggen.

Samen met de Community Health Worker uit de wijk Nieuw-Gent gingen we aan de slag met deze bevraging. We zochten naar een gepast aanbod en stelden de bevraging op. Ook de Community Health worker zelf ging mee de beleidsbabbels uitvoeren in de voedselbedeling.

### AANBOD

Als aanbod werd er ingezet op doorverwijs, toeleiding en materiële ondersteuning

#### DOORVERWIJS EN TOELEIDING

- *Mondzorgcentrum Nieuw-Gent* = Sinds juli 2022 is er in de wijk een mondzorgcentrum opgestart. In het centrum loopt er een proefproject waarbij zoveel mogelijk financiële drempels voor patiënten worden weggenomen. De Stad investeert 65.550 euro in het project via het Sociaal Innovatiefonds.
- *Community health coach* = Een community health coach richt zich op het bevorderen van gezondheid en welzijn. Ze bieden educatie, begeleiding en ondersteuning aan individuen en groepen om gezonde keuzes te maken. Ze werken samen met lokale organisaties en verwijzen mensen indien nodig door naar andere gezondheidsdiensten. Het doel is om de gezondheid en het welzijn te verbeteren door middel van empowerment en educatie.

#### MATERIËLE ONDERSTEUNING

- Iedere bezoeker kreeg (kinder)tandenborstels en tandpasta voor de bezoeker zelf of het gehele gezin.

## BEVRAGING

### FREQUENTIE TANDARTSBEZOEK

- Slechts 9 mensen geven aan dat ze jaarlijks of meermaals per jaar naar de tandarts gaan.
- 3 mensen geven aan dat ze enkel naar de tandarts gaan als ze pijn ervaren.
- 3 mensen met een vals gebit gaan niet meer naar de tandarts vanwege de overtuiging dat je niet naar een tandarts moet als je geen tanden meer hebt.
- 1 persoon met een vals gebit gaat niet meer vanwege financiële redenen.
- 5 mensen zijn op zoek naar een tandarts.

### DREMPELS TOT BIJ EEN NIEUWE TANDARTS

In de zoektocht naar een goede tandarts zijn er bepaalde drempels waar mensen tegenaan lopen. Het veranderen van tandarts is een stap die met enige aarzeling en overweging gepaard gaat. Verschillende factoren spelen hierbij een rol.

- Het opbouwen van **vertrouwen en comfort** met een tandarts kan tijd kosten. Mensen kunnen aarzelen om naar een nieuwe tandarts te gaan, omdat ze al jarenlang een vertrouwensrelatie met hun vorige tandarts hebben opgebouwd. Als iemand verhuist, nemen ze zelden de stap naar een nieuwe tandarts in de buurt. Verschillende mensen vertellen dat hun vorige tandarts op de plaats van de vorige woonst was, en dat zij sindsdien nog geen nieuwe tandarts hebben. Deze periodes variëren van enkele maanden tot 8 jaren.
- **Wachlijsten** kunnen een aanzienlijke drempel vormen bij het zoeken naar de juiste zorg. Het is een frustrerende realiteit dat veel mensen ontmoedigd raken en het opgeven nadat ze hebben geprobeerd een afspraak te maken, en geconfronteerd worden met lange wachttijden

*“Ik ben op zoek naar een tandarts maar het is moeilijk om een vaste tandarts te vinden.  
Overall zijn er wachlijsten, ik weet echt niet meer waar naar toe.”*

- Het is nog schrijnender dat mensen soms zelfs worden geweigerd vanwege een **gebrek aan beschikbare plaatsen**. Dit kan een gevoel van **machteloosheid, frustratie maar ook stress** veroorzaken bij degenen die dringend behoefte hebben aan de zorg die ze zoeken.
- Veel mensen kiezen in eerste instantie voor **tandartsdiensten binnen een ziekenhuis**. Helaas worden ze ook daar geconfronteerd met langdurige wachlijsten en weigeringen wegens gebrek aan beschikbare plaatsen. Het is opmerkelijk dat wanneer mensen te maken krijgen met afwijzingen of onaanvaardbaar lange wachttijden bij de ziekenhuistandarts, velen niet verder zoeken naar tandartsen buiten het ziekenhuis. Enerzijds omdat zij niet weten welke andere opties er nog zijn. Anderzijds vanwege de ontmoediging en machteloosheid die ermee gepaard gaat.

→ Het belang van een gepaste **doorverwijs** is hierbij essentieel. Doorverwijzingen kunnen ervoor zorgen dat mensen de zorg krijgen die ze nodig hebben, zelfs als de oorspronkelijke tandarts geen plek heeft.

### FINANCIËLE DREMPEL

Er bestaat een zekere mate van angst en onzekerheid met betrekking tot de weinig transparante rekeningen die worden ontvangen na tandartsbezoeken. Deze bezorgdheid is vooral merkbaar bij mensen die niet regelmatig een tandarts raadplegen.



*“Ik heb nog geen tandarts maar daar ben ik nu mee bezig. Ik ben lang niet geweest want er is veel gebeurd in mijn leven, het kostte ook te veel geld.”*

## **MONDZORG BIJ VOLWASSENEN**

Het is opmerkelijk dat verschillende volwassenen aangeven wel naar de tandarts te gaan voor hun kinderen, maar niet voor zichzelf. Dit is vaak te wijten aan financiële maar ook andere zorgen, waardoor er nog weinig ruimte is om andere zaken te regelen.

## **MONDZORG BIJ KINDEREN**

Het is een veelvoorkomend probleem dat veel kinderen angst ervaren bij een bezoek aan de tandarts. De onbekende omgeving, het gebruik van onbekende apparatuur en de vrees voor mogelijke pijnlijke procedures dragen bij aan deze angstgevoelens. Het is echter opmerkelijk dat verschillende personen aangeven dat er relatief weinig tandartsen zijn die zich aanpassen aan deze specifieke situatie en proactief werken aan het verminderen van de angst bij kinderen. Het aanpassen van de werkwijze kan een significant verschil maken in de ervaring van kinderen bij de tandarts.

*“Ik heb kinderen met autisme. Ze zijn enorm bang van de tandarts, mijn zoon is zelf ooit letterlijk gaan lopen.”*

## **KUNSTGEBIT**

In de wijk zijn er veel mensen, inclusief jonge mensen, die een kunstgebit dragen. Een opvallend aspect is dat velen van hen niet op de hoogte zijn van het feit dat het nodig is om jaarlijks naar de tandarts te gaan, zelfs met een kunstgebit. Opvallend genoeg geeft slechts één persoon aan regelmatig naar de tandarts te gaan, terwijl anderen ervan afzien met de gedachte dat het niet nodig is omdat ze geen natuurlijke tanden meer hebben.

*“Ik heb geen tanden, waarom zou ik dan naar een tandarts gaan?”*

---

## 05 CONCLUSIE

Uit de verschillende bevraagde thema's komen verschillende signalen en problematieken naar voren. Per thema kon je enkele duidelijke en belangrijke signalen lezen. Het is dan ook van belang dat deze worden meegenomen.

Echter komen er ook enkele overkoepelende signalen naar voren: onduidelijke communicatie en stress bij mensen in een armoedesituatie. Deze signalen zijn voor ons niet nieuw, we signaleerden ze reeds maar gingen er ook reeds intensief mee aan de slag. Helaas wordt doorheen de signalenbundel het belang ervan opnieuw duidelijk gemaakt. Des te meer reden om ze nogmaals onder de aandacht te brengen.

### ONDUIDELIJKE COMMUNICATIE

*“Bijna 1 op 2 volwassenen in Vlaanderen heeft het moeilijk om met informatie om te gaan (informatie vinden, begrijpen en hanteren). Veel communicatie is dus te moeilijk. Tegelijkertijd hangt er voor mensen in een kwetsbare situatie soms veel van af. Begrijpen ze niet alle rechten en maken ze niet van alles gebruik.” (De Zuidpoort, Brieven uit de Zuidpoort)*

Rond onduidelijke communicatie werd in de Zuidpoort al veel gewerkt. Via het traject 'Brieven uit de Zuidpoort' werden enkele brieven herwerkt en werd een checklist opgemaakt rond duidelijke geschreven communicatie. Communicatie is natuurlijk meer dan brieven alleen. Dat lezen we ook in de verschillende signalen in deze bundel. Zo komt een gebrek aan (goede) communicatie terug in verschillende bevraagde thema's. Binnen het thema energie bijvoorbeeld, lezen we over een gebrek aan communicatie omtrent prijsstijgingen, tegemoetkomingen... Zowel over de media als bij de overheid en energieleveranciers komen signalen naar voor. Er is nog veel werk aan de winkel wat betreft communicatie, terwijl we weten dat er voor mensen in een kwetsbare situatie soms veel van af hangt. Gebrek aan communicatie zorgt voor stress en verwarring, het leidt er trouwens ook vaak toe dat mensen hun rechten onvoldoende kennen en benutten.

### STRESS BIJ MENSEN IN ARMOEDE

*“Het stressniveau van een werkloze is even hoog als dat van een CEO.”  
(Paul Verhaeghe, We Zijn Er)*

Armoede brengt vaak een gevoel van financiële onzekerheid met zich mee, waarbij er door het gebrek aan inkomen constant zorgen zijn over het rondkomen en over de basisbehoeften die kunnen worden vervuld. Vaak is er dan weinig mentale ruimte voor bijkomende stress. Dat wordt ook duidelijk gemaakt in de signalen die werden gecapteerd rond het thema mondzorg en energie.

Ook hier zien we dat financiële stress, door de weinig transparante rekening, een grote rol speelt. Als we het hebben over de lange wachtlijsten bij de tandzorg komen naast stress ook gevoelens van machteloosheid en frustratie boven.



## BRONNEN

IMA. (z.d.). Tandartsbezoeken in België [Webpagina]. Geraadpleegd op 26 mei 2023, van <https://ima-aim.be/Tandartsbezoeken-in-Belgie?meta=oui&lang=nl>

Van Deursen, A. J., & van Dijk, J. A. (2019). Digital inequality during a decade of austerity: The case of internet non-use in the UK. *Social Science Computer Review*, 37(1), 3-20.

---