
SIGNALEN

UIT DE ZUIDPOORT 2025



01 WAT IS EEN SIGNALENBUNDEL

We pikken **overal verhalen** op van mensen die armoede of uitsluiting ervaren: in onze ontmoetingsmomenten, op straat, tijdens onthaalmomenten, in informele babbels, tijdens vrijetijdsactiviteiten. Zo horen we veel over wat leeft bij mensen.

Die **verhalen** (hoofdzakelijk van bewoners in Nieuw Gent) illustreren waar mensen tegenaan lopen, waar ruimte is voor verbetering. Onze verhalen zijn nooit alle verhalen, we noteren en bundelen wat we horen in onze werking of op vindplaatsen.

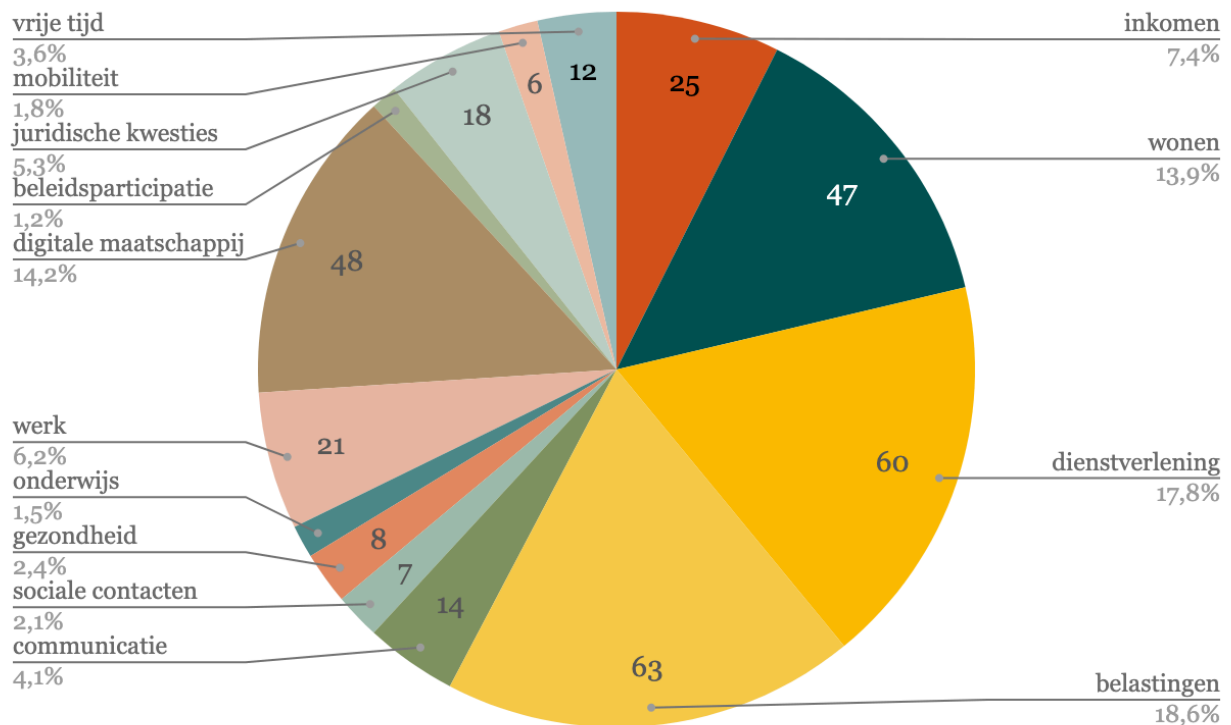
Tegelijk bevatten **338 verhalen** hier een schat aan informatie. Het zijn ervaringen die dikwijls veraf staan van de leefwereld van beleidsmakers. In een analyse kunnen we verschillende verhalen aan elkaar koppelen, we zien welke ervaringen meer terugkomen, we zien verschuivingen in ervaringen, ... Waar we veel gelijkaardige problemen zien terugkomen, spreken we van een signaal. De **59 signalen** in deze bundel vragen om actie om de structurele problemen op te lossen.

Het is van groot belang dat we deze verhalen en signalen verspreiden. Binnen onze werking, de wijk, de stad, ... Op die manier vergroten we het bewustzijn over drempels die mensen in kwetsbare situaties in de samenleving ervaren. Vertrekkende vanuit dat bewustzijn kunnen beleidsmakers, organisaties en diensten **collectieve drempels** wegwerken.

Je vindt al onze bundels op <https://dezuidpoortgent.be/signalenbundels/>

02 WAAROVER

De ervaringen in deze bundel zijn hoofdzakelijk afkomstig van ons **wekelijks onthaal** waar mensen in een kwetsbare situatie met allerlei vragen terecht kunnen.



Ervaringen uit andere werkingen zijn hier niet in opgenomen. Denk bijvoorbeeld aan de **400 hulpvragen** die ons **vrijtijdskantoor** behandelde, waarvan 87 vragen over IedereenVerdientVakantie, 120 tickets via Vrijuit, meer dan 50 algemene vragen over vrije tijd, 143 terugbetalingen, 10 kampinschrijvingen, ...

Daarnaast organiseerden we op diverse locaties **'beleidsbabbels'**: gesprekken met telkens ongeveer 100 burgers over specifieke thema's. In 2025 stonden **wonen, CLB, OCMW en taal** centraal. De bijbehorende signalenbundels kun je downloaden via: dezuidpoortgent.be/signalenbundels.

01 WAT IS EEN SIGNALENBUNDEL	3
02 WAAROVER	4
03 SAMENVATTING	7
04 INKOMEN	8
De angst voor (grotere) armoede door het verlies van uitkeringen	8
Onduidelijkheid over de grenzen van bijverdienen en online verkoop	9
Administratieve blokkades en gaten in de sociale bescherming	10
Financiële lasten en de noodzaak tot afbetalingsplannen	11
Spanning tussen bewindvoering en menselijke basisbehoeften	12
Drempels bij energie- en financiële instellingen	13
De noodzaak van persoonlijke begeleiding naar hulpverlening	13
05 WONEN	15
De zoektocht naar een betaalbare woning is nagenoeg onmogelijk	15
Administratieve en digitale drempels blokkeren de toegang tot huisvesting	16
Ongezonde en onveilige leefomstandigheden in woontorens	17
De menselijke impact van gedwongen verhuis en renovatie	19
Financiële drempels en onvoorziene kosten bij wonen	20
Complexe procedures voor premies en ondersteuning	22
Spanningen en onveiligheid bij (gedwongen) samenwonen	23
De harde realiteit van dak- en thuisloosheid	24
Diverse administratieve en juridische woonperikelen	24
06 DIENSTVERLENING	26
Communicatieproblemen en onbereikbaarheid van sociale huisvestingsmaatschappijen	26
Financiële kwetsbaarheid en de complexiteit van afbetalingsplannen	31
Moeilijke contacten met energie- en nutsbedrijven	33
Taalbarrières als blokkade voor hulp en participatie	34
Drempels bij financiële instellingen en bankdiensten	35
Administratieve obstakels bij sociale rechten en mobiliteit	36
Gebrek aan nazorg en ondersteuning	37
Kosten en toegankelijkheid van telecomdiensten	38
07 AANGIFTE PERSONENBELASTING	39
De (vereenvoudigde) aangifte dikwijls onvolledig (bv kosten kinderopvang)	39
Digitale drempels en administratieve barrières	41
Onverwachte belastingen en complexe berekeningen	42
Buitenlandse inkomsten en onderhoudsgeld	43
Problemen met termijnen en hulpverlening	43
08 COMMUNICATIE	44
Overheidscommunicatie en procedures zijn vaak ondoorzichtig	45
Taalbarrières maken officiële correspondentie ontoegankelijk	45
Onduidelijke communicatie rond wonen en renovatie veroorzaakt onrust	46
Administratieve en juridische brieven werken verwarrend en stressverhogend	47
09 SOCIALE CONTACTEN	48
Kwalitatieve ontmoetingsplaatsen broodnodig	48
Sociale verbinding als noodzakelijke ondersteuning bij complexe levensvragen	49
10 GEZONDHEID	51
Administratieve obstakels en de zoektocht naar gepaste zorg	51
Falende nazorg en de impact van bewindvoering op levensnoodzakelijke zorg	52
Toegankelijkheid van afspraken en ongerustheid over omgevingsfactoren	52
11 ONDERWIJS	54

Nood aan directe en bereikbare ondersteuning in het onderwijs	54
De taalbarrière als hindernis voor maatschappelijke participatie en werk	55
12 WERK	56
Grote druk en gebrek aan menselijkheid bij de VDAB-bemiddeling	56
Angst door het verlies van de werkloosheidsuitkering	57
Hoge drempels voor anderstaligen en de nood aan administratieve hulp	58
Inflexibiliteit en onduidelijkheid bij ontslag en tewerkstellingsstatuten	60
13 DIGITALE MAATSCHAPPIJ	62
Digitale drempels bij overheidsdiensten en nutsbedrijven zorgen voor uitsluiting	62
Inlogprocedures en authenticatie vormen een barrière voor sociale rechten	63
Gebrek aan digitale vaardigheden bij werk en financiën veroorzaakt stress	65
Ondoorzichtige telecomcontracten en digitale facturen leiden tot financiële risico's	66
Ook mail is moeilijk. Gevaar op phishing.	68
Digitale hulpmiddelen en hardware vragen om technische ondersteuning	69
14 BELEIDSPARTICIPATIE	70
Diep wantrouwen en ervaren afstand tot de politiek	70
Gebrek aan transparantie over publieke middelen	70
De strijd voor het recht op politieke participatie	71
Politieke onmacht en de nood aan collectieve actie	71
15 JURIDISCHE KWESTIES	72
Onzekerheid over fiscale regels bij het zoeken naar extra inkomen	72
Drempels bij het vinden van kwalitatieve en betaalbare juridische bijstand	73
Problemen en vragen rondom wonen en eigendom	74
Complexe gezinssituaties en vragen over nalatenschap	75
Falende bewindvoering met grote gevolgen	76
16 VRIJE TIJD	76
Digitale en fysieke drempels belemmeren de deelname aan vrijetijdsactiviteiten	77
Administratieve complexiteit bij het verkrijgen van sociale tarieven en kortingskaarten	77
Nood aan ondersteuning bij het opzoeken van praktische vrijetijdsinformatie	78
De impact van alcoholconsumptie op de sfeer en veiligheid tijdens wijkactiviteiten	78
Hoge kosten en technische problemen bij ontspanning en reserveringen thuis	79
Ondersteuning bij het lokaal verenigingsleven	79
17 MOBILITEIT	80
De fysieke toegankelijkheid van de publieke ruimte schiet tekort voor rolstoelgebruikers	80
De kostprijs en administratieve complexiteit van het openbaar vervoer vormen een barrière	80
Digitale systemen en taalbarrières bemoeilijken de toegang tot (deel)mobilititeit	81
De beperkte bereikbaarheid van afhaalpunten vraagt om informele oplossingen	81
18 EEN UITGESTOKEN HAND	82
Voorstelling bundel	82
Gebruikerstest	82
Vorming	82
Dossiers	82
Beleidsgroep	82

03 SAMENVATTING

De rode draad die doorheen de honderden ervaringen uit ons onthaal, is de **toenemende vervreemding** tussen mensen in een kwetsbare situatie en de instellingen die hen zouden moeten ondersteunen. In 2025 zien we een realiteit waarin de combinatie van een agressieve **digitalisering**, een ontoegankelijke **woonmarkt** en een kille, technisch gestuurde **dienstverlening** de zelfredzaamheid van mensen stelselmatig ondermijnt.

Deze structurele uitsluiting wordt versterkt door een diepe **bestaansonzekerheid**. Voor veel Gentenaars volstaat het huidige inkomen simpelweg niet om de basisbehoeften te dekken. De angst voor het wegvallen of verder dalen van uitkeringen, zoals de werkloosheidsuitkering, hangt als een zwaard van Damocles boven hun hoofd en verlamt elk toekomstperspectief.

De **wooncrisis** vormt hierbij de meest verstikkende factor. Voor mensen in armoede is het vinden van een betaalbare en kwalitatieve woning in de stad een nagenoeg onmogelijke opgave geworden, waarbij ze vaak aangewezen zijn op krotten of eindeloze wachtlijsten.

Wanneer er dan eindelijk een kans op sociale huisvesting komt, zoals bij de grote renovatieprojecten in Nieuw Gent, wordt de hoop vaak overschaduwd door een administratieve chaos en gebrekkige communicatie. Mensen voelen zich een nummer in een verhuisbeweging, waarbij ze niet alleen hun vertrouwde omgeving verliezen, maar ook verzuipen in de papierwinkel die gepaard gaat met het overzetten van nutsvoorzieningen en sociale rechten.

Deze **administratieve last** wordt verergerd door wat we de "digitale muur" noemen. De overheid gaat uit van een burger die digitaal vaardig is, beschikt over een smartphone en moeiteloos inlogt via Itsme. De realiteit in het onthaal is echter dat mensen hierdoor structureel worden uitgesloten van hun basisrechten. Of het nu gaat om de jaarlijkse belastingaangifte, het consulteren van een medisch dossier of het aanvragen van een parkeervergunning: de digitale drempel is vaak zo hoog dat mensen afhaken of afhankelijk worden van derden voor zaken die privé zouden moeten zijn. De kwaliteit van de dienstverlening is daarbij sterk achteruitgegaan; fysieke loketten verdwijnen en worden vervangen door onbereikbare telefoonlijnen of chatbots, waardoor de menselijke maat volledig uit het zicht verdwijnt.

Zelfs in hun **mobilititeit** worden mensen gestraft door deze technocratische aanpak. Het openbaar vervoer, vaak de enige manier voor kwetsbare mensen om zich te verplaatsen, is verworden tot een bron van angst. Er zijn schrijnende verhalen van burgers die, ondanks een geldig abonnement, geconfronteerd worden met boetes van honderden euro's simpelweg omdat een scanmachine niet werkte. In plaats van hulp te bieden bij technische mankementen, kiest de vervoersmaatschappij voor een kille handhaving die de zwakste reiziger financieel kraakt.

De algemene teneur in deze bundel is er dan ook een van "**onderbescherming door onvoldoende inkomen en complexiteit**". Mensen hebben recht op sociale tarieven, op premies, op een UiTPAS met kansentarief of op een verhoogde tegemoetkoming, maar de weg naar die rechten is zo bezaaid met digitale en bureaucratische hindernissen dat velen onderweg opgeven. Het beleid moet daarom dringend de omslag maken van een systeem dat uitgaat van digitale dwang en wantrouwen, naar een **proactieve dienstverlening** die vertrekt vanuit menselijke nabijheid, **begrijpelijke taal** en de **automatische toekenning** van rechten. Alleen door **fysieke ankerpunten** in de wijken te herstellen en de verantwoordelijkheid voor falende technologie terug bij de instanties te leggen, kan de waardigheid van de Gentse burger worden hersteld.

04 INKOMEN



Het hebben van een laag inkomen is overheersend in het leven. Veel marge is er niet om tegenslagen te verwerken. Een kleine tegenslag kan het leven nog moeilijker maken: stijgende voedselprijzen, facturen voor gezondheidszorg, tandzorg, verhoging van de huur, verhoging energieprijzen, verliezen van werk, schoolfacturen, missen van premies, terugvallen op een ziekte-uitkering, ... Een te laag inkomen zorgt ervoor dat een menswaardig bestaan moeilijk wordt, wanneer er vb. geen geld is voor noodzakelijke gezondheidszorg of meerdere maaltijden per dag.

Maar nipt toekomen zorgt ervoor dat er constant stress heerst over hoe rond te komen en eventuele onverwachte uitgaven. Mensen besparen soms noodgedwongen op sociale bijeenkomsten, mobiliteit of het hebben van een vrijetijdsbesteding, uit angst dat er kosten komen bij kijken. Sociale uitsluiting is een realiteit voor mensen met een beperkt inkomen.

De angst voor (grotere) armoede door het verlies van uitkeringen

Het stopzetten van een werkloosheidsuitkering leidt tot existentiële crisis. Mensen van middelbare leeftijd ervaren dat zij ondanks actieve sollicitaties geen kans meer krijgen op de arbeidsmarkt, wat o.a. resulteert in nachtenlang piekeren over hoe zij met nog minder geld moeten rondkomen.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Bezorgdheid verlies werkloosheidsuitkering en te laag leefloon	24-10	Ik kreeg te horen dat mijn werkloosheidsuitkering geschrapt wordt in januari, ik kan pas in december naar het OCMW gaan om een leefloon aan te vragen. Dit is 100 euro minder dan wat ik nu krijg, ik loop al dagen en weken te denken wat ik ga schrappen om met 100 minder rond te komen. Ik denk dat het eten gaat zijn, dat kan je overal wel vinden bij sociale organisaties enz....'
Bezorgdheid verlies werkloosheidsuitkering ondanks zoektocht	24-10	Ik ben al een hele week van slag, ik kreeg een brief dat mijn werkloosheidsuitkering geschrapt wordt. Ik ben een vrouw van 57j, heb 2 kinderen en 2 kleinkinderen, ik heb altijd een goeie job gehad en door omstandigheden vind ik nu geen werk. Wantja, wie wilt er iemand van 57 jaar aannemen? Ik kan aan de VDAB bewijzen dat ik op mij afgelopen 11(!) sollicitaties altijd een neen heb gekregen. Ik lig al nachten wakker omdat ik het gevoel heb alsof ik in de toekomst op straat ga leven, dakloos zijn... Het enige wat mij hoop geeft is dat mijn vakbond echt achter mij staat, ze zeggen dat ik een uitzondering ben en moet volgende week bij hun op gesprek. Misschien is het allemaal gewoon 1 groot misverstand en verlies ik toch niets?

Onduidelijkheid over de grenzen van bijverdienen en online verkoop

Mensen proberen op creatieve manieren, zoals de verkoop van maaltijden of tweedehands kleding, hun inkomen aan te vullen. Er heerst echter grote onzekerheid over de fiscale gevolgen en de limieten die de belastingdienst hanteert, wat leidt tot angst voor onverwachte belastingen.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Zoektocht inkomen. Wat mag?	2-1	Man zoekt de grenzen van het fiscaal toelaatbare op. Zijn echtgenote overweegt om thuis maaltijden te bereiden en die te koop aan te bieden, al dan niet via Uber. Is er onmiddellijke btw-plicht en is zij onderworpen aan de personenbelasting? Idem voor de online verkoop van kledij. Vanaf welke bedrag is er een vermoeden van handel en dus een btw-plicht en onderworpenheid aan belasting? We hebben samen een mail opgesteld en doorgestuurd naar de belastingen.
Zoektocht inkomen. Wat mag?	16-1	X vroeg info (zie verslag twee weken geleden) over de fiscale gevolgen van kledingverkoop online en verkoop van klaargemaakt voedsel. Beide vragen aan de belastingdienst gesteld. De verkoop van voeding is onmiddellijk btw-plichtig en moet aangegeven worden in de personenbelasting. Aangeraden om, als hij het overweegt, dat enkel met hulp van een boekhouder te doen. Zwart werk is verboden. Daarbovenop riskant als het met voeding te maken heeft. Bij de verkoop van kleding wordt een onderscheid gemaakt tussen verkoop van eigen tweedehandskleding en de verkoop met winstoogmerk. De grens zal daar rond 2000 euro liggen.
Zoektocht inkomen. Wat mag?	20-2	X is al een paar keer langs geweest om te bekijken hoeveel hij mag verdienen via Vinted zonder verplichte aangifte in de personenbelasting. Dat was 2000 euro maar hij vond op Deepseek dat het beperkt zou worden tot 500 euro, gezien de nieuwe regering. Dat is niet te controleren en dus heb ik gebeld met de belastingdienst. Daar wist men het ook niet en men zal mij terugbellen. Tevens een paar kopies moeten nemen wegens verkoop op Vinted.
Zoektocht inkomen. Wat mag?	6-3	Het verhaal wordt pas duidelijk als ik vermeld dat het om X gaat. Ik vroeg inlichtingen aan de FOD Financiën over zijn verkopen via Vinted. Ik kreeg als algemeen advies dat als iemand eigen kleding tweedehands verkoopt, dat kan zonder gevolgen voor de personenbelasting (op een rommelmarkt kan dat in principe ook, gelijkaardig). Als je bewust kleren koopt met de bedoeling met winst te verkopen op Vinted of tweede hands.be of...dan geldt het principe dat op winst belasting dient betaald te worden. Ik heb X duidelijk aangeraden om zeer voorzichtig te zijn en te proberen te beperken tot de verkoop van eigen kledij. Hij zal hier af en toe eens naar vragen maar ik zou algemeen op dit standpunt blijven.

Administratieve blokkades en gaten in de sociale bescherming

Het proces van het aanvragen van een pensioen of de overgang tussen verschillende uitkeringen verloopt vaak niet vlekkeloos. Mensen vallen hierdoor soms maandenlang zonder inkomen, wat hen dwingt om hulp te zoeken voor zaken die automatisch geregeld zouden moeten zijn.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
2 maanden zonder inkomen wegens overgang leefloon naar pensioen	17-7	X kreeg al twee maanden geen pensioen. De uitkering bij het OCMW stopte en blijkbaar was het pensioen nog niet in orde. De maatschappelijk assistent bij het OCMW is in verlof. Bekeken op mypension.be. Daar gezien dat het rekeningnummer niet was ingevuld. Dat in orde gebracht en dus ga ik ervan uit dat het vanaf 30 juli gewoon in orde zal zijn. Vorige pensioenen werden bezorgd via een postassignatie. Gezegd dat hij daarmee naar een post moet en moet vragen om uitbetaling. Hij zal dat doen. Hij vroeg ook om de vervanger van zijn maatschappelijk assistent op de hoogte te brengen.
Hulp bij aanvraag pensioen	24-7	X vroeg om zijn pensioen aan te vragen. Via Itsme naar mypension, persoonlijke gegevens vervolledigd en pensioen aangevraagd. Als alles goed gegaan is, krijgt hij via mail bevestiging van de aanvraag en dan uiteindelijk de goedkeuring.
hulp aangifte van de persoonlijke en familiale toestand voor RVA	24-7	X kreeg formulier C1 (RVA) via de HVW. Zij moet dat ingevuld voor het einde van de maand terugbezorgen. Er staan heel veel persoonlijke gegevens op en ik twijfel aan wat precies moet ingevuld worden. Op de website de openingsuren van de HVW in Gent opgezocht en gevraagd om hen te vragen te helpen bij het invullen van het document.
Hulp dossier inkomensgarantie ouderen	18-9	X kwam in juni langs met de vraag om zijn IGO op de rekening te laten storten. In orde gebracht. Nu kreeg hij een brief dat hij zijn IGO kwijt is omdat hij meer dan 29 dagen in het buitenland verbleef. Hij moet de dienst een aantal documenten bezorgen. Hij had zoveel papieren bij en de vraag was zo complex dat Emma gebeld heeft met het OCMW. Hij kende daar een assistente en mag haar terug contacteren om het dossier in orde te brengen.
Hulp aanvraag verhoogde tegemoetkoming	4-12	X kreeg een brief van Infino Vlaanderen met vraag naar inkomen om te bekijken of het gezin recht had op een bijkomende tegemoetkoming van het groeipakket. Ik telefoneerde de dienst omdat het niet helemaal duidelijk was. In principe, vertelde men, is er een automatische controle maar omdat het gezin drie kinderen telde moest er toch een formulier ingevuld worden. Daarop moeten, voor het hele gezin, de inkomsten van de voorbije zes maanden. X had de loonfiches niet bij en dus maakte ik een afspraak om het formulier volgende week om 14 uur te vervolledigen. We zijn nu volgende week om 15 uur en ik heb nog niemand gezien.

Hulp bij aanvraag Vlaamse jobbonus	18-12	X ontving een brief om het rekeningnummer in te vullen om de jobbonus te krijgen. Er waren ook brieven voor de eindejaarspremie. Jobbonus online geregeld en brieven voor de eindejaarspremie ingevuld en een enveloppe klaar geschreven om op te sturen. mensen die lid zijn van een vakbond mogen die daar afgeven maar anders moeten die opgestuurd worden naar Brussel.
------------------------------------	-------	---

Financiële lasten en de noodzaak tot afbetalingsplannen

Onbetaalde facturen voor basisbehoeften zoals energie of zorg leiden tot schuldenopbouw. Mensen hebben ondersteuning nodig om betalingsregelingen te treffen met instanties of om boetes voor laattijdige betalingen aan te vechten.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Achterstallige betalingen Zorgkas	6-3	brief van de Vlaamse Zorgkas met achterstallige betalingen sinds 2020 voor een totaalbedrag van ruim 300 euro. Aangeraden naar het OCMW te gaan om een betalingsregeling te bespreken.
Te hoge energiefactuur	10-4	X kwam uiteindelijk toch langs met de onbetaalde energiefactuur. Zoals afgesproken eerst gepolst of er al hulp was via het OCMW, bij negatief antwoord het SPOC-nummer gebeld en omdat hulp niet direct mogelijk leek, Emma gebeld om de betaling via het KRAS-fonds te regelen. Heen-en terug gebeld en gemaïld. Vandaag en morgen bellen X en Emma met elkaar om dit te bespreken.
onduidelijkheid facturen Dimensa	5-6	X had twee brieven van Dimensa mee. Een vertelde over achterstallige huur die ze moest betalen. Een ander vertelde dat ze geld terugkreeg van de afrekening van ISTA. Ze betaalde ook iets te veel huur de laatste maanden. X had al een stukje achterstallige huur teruggestort en beweerde dat ze geld moest terugkrijgen voor de maanden dat ze huur te veel had betaald. Het eigenlijke probleem was dat ze ooit 1 maand huur niet betaald had en daardoor een beetje achterstallige huur opgebouwd. We mailden naar Dimensa facturatedienst en kregen een overzicht terug van facturen en wat betaald was en wat niet, van X. Blijkt dat X haar pensioen krijgt op 24e van de maand en daardoor laat haar huur betaald. Ze staat steeds 'een maand achter' zozegd. Het was een kluwen maar uiteindelijk klopt het wel, we hebben in haar bank-app teruggekeken naar alle bedragen dat ze naar Dimensa had overgeschreven. X moest nu nog 106 euro betalen om in orde te zijn t. e.m. juni
Vraag afbetalingsplan schulden	26-6	X kwam met een brief van EOS. Zij had een betalingsachterstal voor een lening van Fimaser. Blijkbaar moet dat al een tijdje lopen want Fimaser heeft beslist om de incasso uit te besteden aan EOS. Zij vroegen of het mogelijk was maandelijks af te betalen. Aangezien ze een assistent hebben bij het OCMW heb ik naar

		daar door verwezen en gezegd dat het OCMW beter geplaatst is om een afbetalingsplan te bespreken met EOS. Ik heb voorgesteld om die afspraak met het OCMW voor hen te maken, maar zij wilden dat zelf doen.
Onduidelijke brief Thuispunt Gent afbetalingen	11-12	Ik sprak voor X een afbetalingsplan af met TPG. Dat werd goedgekeurd. X kreeg twee extra brieven met betalingsinfo en wist niet goed meer hoe het nu zit met de terugbetaling. Mail gestuurd naar TPG met een samenvatting van afbetalingsplan en brieven en een nieuwe financiële regeling voorgesteld. Mail samen opgesteld. X kreeg ook een rappel van UZ Gent met een betalingsbeding van 20 euro omdat hij een factuur van 19,42 euro niet tijdig betaalde. Hij heeft zelf gebeld met UZ Gent en daar vroeg men om de vraag om die 20 euro te laten vallen, te bevestigen via mail. Samen een mail opgesteld voor de ombudsdienst en gevraagd rechtstreeks aan X te bevestigen.

Spanning tussen bewindvoering en menselijke basisbehoeften

In sommige gevallen ervaren mensen bewindvoering als een belemmering voor hun welzijn of dat van hun naasten. Het weigeren van budget voor medicatie of voeding kan in extreme gevallen zelfs de overleving van mensen in gevaar brengen.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Bijdragen factuur WZC moeder	29-5	X staat onder bewindvoering en draagt maandelijks 200 euro bij aan de rusthuisfactuur van zijn moeder in Evergem. Gezocht naar het reglement van het OCMW in Evergem en daar gevonden dat het OCMW inderdaad de kinderen vraagt om bij te dragen in het onderhoud. Aangeraden om via zijn bewindvoerder een dossier voor te bereiden dat dan voorgelegd kan worden aan het Bijzonder Comité van het OCMW in Evergem.
Bewindvoerder weigert budget voor medicatie	17-2	Ik spreek met een moeder die me verteld dat haar zoon is overleden. De zoon was in begeleiding bij een bewindvoerder. Toen de bewindvoerder vier weken niks van de zoon vernam en deze dan ook al vier weken niet om zijn leefgeld was gekomen, nam de bewindvoerder contact op met de familie, maar het was te laat. De bewindvoerder wou ook niet helpen met contact te nemen met politie of dergelijke om binnen te raken in het appartement en te kijken of de zoon thuis was, het is maar toen het UZ hulp bood dat de man gevonden kon worden. Mevrouw moest van de bewindvoerder zelf uitzoeken waar haar zoon was en of er iets was gebeurd. De zoon is overleden door diabetes: de bewindvoerder wou geen extra budget uittrekken voor aangepaste voeding (terwijl dit wel door de dokter op papier was gezet) alsook de insuline werd niet vergoed of er was nergens tussenkomst waardoor de man meer zonder medicatie zat dan wat anders. Dit is nu zijn dood geworden. De moeder is radeloos

		en weet niet hoe dit allemaal een plaats te vinden, er komt elke dag iemand langs via het UZ maar dit is maar voor twee weken.
--	--	--

Drempels bij energie- en financiële instellingen

De datum waarop facturen moeten worden betaald, sluit vaak niet aan bij het moment waarop mensen hun inkomen of pensioen ontvangen. Dit zorgt voor overbodige stress en risico op afsluiting, tenzij er actieve bemiddeling plaatsvindt met de leverancier.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Aanpassen facturering energie	6-3	de facturen van Engie komen de 8ste van iedere maand. Haar pensioen komt slechts de 24ste en dus vroeg ze om te regelen dat de facturen ook de 24ste komen. Gebeld met Engie. Dat is nu niet mogelijk omdat de eindafrekening opgemaakt wordt. Van zodra zij die ontvangen heeft kan de datum van de factuur gewijzigd worden. Afsproken met mevrouw dat zij eind deze maand terugkomt zodat ik het kan regelen;
Aanpassen facturering energie	20-3	Engie gebeld en gevraagd om de factuurdatum te wijzigen van de 15de iedere maand naar de 24ste. Reden: pensioen wordt maar uitbetaald iedere 24ste van de maand en pas dan is er terug geld om facturen te betalen. Engie heeft zonder problemen aangepast.
Bezorgdheid spaarrekening en nalatenschap	23-1	X heeft schrik, gezien de onzekere tijden, dat haar bank failliet zal gaan en ze haar spaargeld kwijt zal zijn. Ik heb haar uitgelegd dat her geld van Belgische spaarders beschermd is tot 100.000 euro per persoon per bank. De enige 'truc' is om, op het moment dat er meer dan 100.000 euro zou zijn, klant te worden bij meerdere banken. Een tweede vraag ging over haar nalatenschap. Haar vraag was of er, om haar vermogen na te laten aan broers en zusters, tussenkomst nodig is van een notaris. Ik heb bevestigd dat, als zij geen testament opmaakt en haar ouders overleden zijn, haar vermogen automatisch naar broers en zusters gaat. Een (dure) tussenkomst van een notaris is daar niet bij nodig.

De noodzaak van persoonlijke begeleiding naar hulpverlening

De stap naar officiële instanties zoals het OCMW wordt vaak ervaren als een grote drempel. Persoonlijke ondersteuning en toeleiding, bijvoorbeeld door een straathoekwerker, blijken cruciaal om mensen de weg naar onder andere budgetbegeleiding te laten vinden.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Hoe mail printen	12-6	X wou een al wat oudere mail van zijn bewindvoerder printen. Ingelogd op zijn gmail en mail opgezocht en geprint. Is in orde.
Dakloze vrouw woont met man in wagen. Douchen in weekend moeilijk.	25-9	Ik leerde in De Serre X kennen. Een vrouw van 58 jaar die al 9 maand in haar auto woont, samen met een vriend. De meeste nachten slapen ze in de garagebox van haar vriend, daar hebben ze elektriciteit. Na klachten (van studenten in de buurt volgens haar) over het feit dat ze in de garagebox wonen, gaat de huisbaas het huurcontract van de garagebox stop zetten. Nu de winter in aantocht is, kijkt ze er niet naar uit om in een koude auto te slapen. Daarnaast vertelde ze mij ook dat er in het weekend zeer weinig (lees: geen) douchemogelijkheden zijn dak en thuislozen. Zij gaat via een achterpoortje haar douchen op een camping. 's Nachts ziet niemand haar en de douches zijn gratis. De laatste tijd ziet ze meer en meer daklozen dit doen en ze heeft schrik dat 'haar geheime plek' ontdekt gaat worden. Volgens haar woont er een grote groep mensen op de parking en wonen die in hun auto...
Succesvolle toeleiding van Straathoekwerk naar budgetbegeleiding OCMW	23-2	X - alleenstaand (niet gehuwd) - sociaal appartement - Nieuw Gent. Ik heb het moeilijk om financieel rond te komen in de maand. Ik heb hulp nodig om uit die problemen te kunnen komen. Ik heb mijn verhaal gedaan bij een straathoekwerker Nieuw Gent met hierbij de vraag naar hulp. De straathoekwerker gaf mij het advies om contact te leggen met het OCMW en denkt aan: budgetbegeleiding. Ik zelf zie het niet zitten om naar het OCMW te gaan: er is een grote drempel bij mij om contact te leggen met het OCMW en hiertoe te moeten behoren. De straathoekwerker is bereid om het eerste contact/afpraak met mij samen te doen naar het OCMW inzake de situatie in mijn dossier, nodige administratieve documenten,.... De eerste contacten zijn goed verlopen met het OCMW. Intussen regel ik zelf alleen de afspraken en de contacten met het OCMW: de gesprekken verlopen heel goed en er is een goede opvolging van mijn situatie, dit in het kader naar budgetbegeleiding toe.

05 WONEN



De gedeelde ervaringen tonen een woonmarkt die onder extreme druk staat, waarbij mensen vastlopen in een web van onbetaalbare private huurprijzen, slechte woonkwaliteit en een gebrekkige communicatie met instanties zoals Thuispunt Gent.

Er is sprake van grote onmacht door jarenlange wachtlijsten, de complexiteit van digitale systemen zoals het Centraal Inschrijvingsregister (CIR) en het gebrek aan ondersteuning bij dringende problemen zoals schimmel, defecten of gedwongen verhuizingen wegens renovatie of sloop. Wonen fungeert hierdoor vaak als een bron van chronische stress en onveiligheid in plaats van een stabiele basis.

De zoektocht naar een betaalbare woning is nagenoeg onmogelijk

Mensen ervaren dat zowel de private als de sociale huurmarkt onbetaalbaar is geworden. De kloof tussen de gevraagde prijzen en het beschikbare budget leidt tot wanhoop, waarbij mensen zich niet gehoord voelen door de politiek.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Moeilijke zoektocht vanuit Blankenberge. Politiek zorgt genoeg voor huisvesting.	25-2	Teleurgesteld in Politiek omdat hij geen (betaalbare) woning vindt in Gent voor hem en zijn 2 kinderen. Momenteel woont hij in Blankenberge maar hij wil verhuizen naar Gent. Hij werkt ook, dus het is moeilijk om te zoeken en appartementen te gaan bezoeken. "We zouden beter allemaal tekenen, een petitie, dat we een huis zoeken, en dan naar het parlement gaan zodat politici ons zien. Dat kan toch niet dat het zo duur is en moeilijk om een huis te zoeken?"
Thuispunt Gent moeilijk bereikbaar. Te hoge huurprijzen	24-2	X vertelde dat onlangs zijn huishuur is gestegen van zijn sociale woning, hij betaalt nu 950 euro voor een oud en uitgeleefd tweeslaapkamerappartement. Voor hem is dit bedrag veel te hoog om te betalen. Het contact met de woningmaatschappij is moeilijk, de wijkmonitor zal bij hem langskomen, maar hij heeft geen vertrouwen in de verdere aanpak.
Hoge huur bij sociale woning	19-12	X- alleenstaand - sociaal appartement - Nieuw Gent. De huur van het sociaal appartement is nu 680 euro. Ik heb nu een brief ontvangen van 'Thuispunt' Gent. Er is per 1 januari 2026 een verhoging van mijn huur van 30 euro. Mijn totale huur is dan 710 euro. Ik vind dit géén sociale huurprijs meer. Ik heb het daar moeilijk mee.
info vermogenstoets sociale huur	31-7	X wou weten of er een vermogenstoets is bij het huren van een sociale woning. Die toets is er voor nieuwe huurders vanaf 1 januari 2024. De vermogensgrens ligt op een goede 30.000 euro. Die vermogenstoets telt niet voor huurders die al huurden voor 1 januari 2024.

Administratieve en digitale drempels blokkeren de toegang tot huisvesting

De overstap naar digitale systemen zoals het Centraal Inschrijvingsregister (CIR) en de onduidelijke berekeningen van huurprijzen zorgen voor uitsluiting. Mensen hebben vaak intensieve hulp nodig om hun dossier te beheren of om simpelweg te begrijpen waarom hun huur stijgt.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
doorverwijzing Huurdersbond	30-1	X kwam een doorverwijsbrief vragen voor de Huurdersbond. Dat was al afgesproken met Emma en X had geen tijd om het verhaal nog eens te doen. De brief is in orde.
Vrouw wil dichter bij zoon wonen. Geen hulp vanuit Thuispunt Gent. CIR te moeilijk.	13-3	X. is sociale huurder in Kikvorsstraat. Ze wil verhuizen naar Oostakker, haar zoon woont daar. Ze wil graag daar een sociale woning krijgen, dichtbij haar familie. Ze kent niemand hier en is een beetje eenzaam. Ze heeft al verschillende keren contact genomen met TPG maar werd doorverwezen naar een e-mailadres (verhuur@thuispuntgent.be) en kreeg daar ook geen antwoord op. Ze weet niet hoe ze een nieuwe aanvraag voor 'mutatie' moet doen en wordt niet vooruit geholpen door TPG zelf. Haar psycholoog bij het LDC raadde haar aan om naar ons onthaal te komen omdat ze hier 'echt helpen' (is echt gezegd :). Uitgelegd wat CIR is, wat mogelijke gevolgen zijn van aanpassing dossier en samen aangepast voor haar. Was zonder hulp niet gelukt gezien de moeilijk taal die gebruikt wordt.
Hulp online aanpassen CIR sociale huur	21-8	X wil veranderen van sociale woning en zeker niet meer in Nieuw-Gent wonen. Moet via het CIR. Gemerkt dat X al ingeschreven was en gegevens kunnen veranderen.
Opnieuw registreren bij CIR na 2 weigeringen	13-11	X is geschrapt van het CIR omdat ze twee keer een aangeboden woning weigerde. Haar vraag was om opnieuw in te schrijven zodat ze een perspectief heeft op langere termijn. Samen de inschrijving gedaan.
Onduidelijke berekening Thuispunt Gent	9-1	X kreeg van Thuispunt Gent de berekening van de huishuur 2025. Eén van de posten is een sociale korting. Die korting is niet terug te vinden in het eindresultaat. Hij heeft zelf een afspraak gemaakt om de berekening te bespreken, maar wou een onafhankelijke bevestiging van zijn redenering. Zijn redenering klopt in die zin dat het allemaal niet heel duidelijk is. Zijn vraag is dus terecht en ik heb hem gevraagd mij op de hoogte te houden van het resultaat.
Gebrekkige duiding berekening huurprijs	13-2	X betaalde 840 euro voor een sociaal appartement. Bij de nieuwe huurberekening steeg dat naar 903 euro per maand. Bij de huisvestingsmaatschappij legde men het verschil maar matig uit en er werd ook geen rekening gehouden met sociale tarieven. Ik heb aangeraden om een verkennend gesprek te voeren met de gratis advocaat via KRAS en pas daarna eventuele stappen te

		zetten. Ook gevraagd om ons feedback te geven van de dienstverlening.
Gevolgen samenwonen	6-2	X wil graag weten of er onmiddellijke consequenties zijn als iemand bij gedomicilieerd wordt in een sociale woning. X dacht gelezen te hebben dat er een overgangperiode is van drie maanden. Op internet geen concreet antwoord gevonden. Woonwijzer 's namiddags niet bereikbaar en dus gebeld met de sociale dienst van Thuispunt Gent. Heel correct gesprek maar dus geen marge. Van zodra iemand gedomicilieerd wordt in een sociale woning moet de verhuurder op de hoogte gebracht worden.

Ongezonde en onveilige leefomstandigheden in woontorens

Ervaringen over vervuiling, ongedierte en technische gebreken komen herhaaldelijk voor. Mensen voelen zich machteloos omdat meldingen bij de politie of huisvestingsmaatschappij vaak zonder tastbaar resultaat lijken.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
afval in woontoren en vraag mutatie	5-6	X is al meermaals bij Carlos in onthaal geweest om te klagen over zijn woonsituatie. Voornamelijk klachten over de vervuiling, sluikstort, muizen, onveilig gevoel, druggebruik, krakers.. in zijn gebouw (Aurora). Carlos stuurde al meerder malen een mail hierover naar TPG en zij volgen deze leefbaarheidsproblemen verder op. Ze poetsen iets meer en volgende week komt er iemand kijken naar de woonsituatie van X. lanka, flatwachter is ook al langs geweest. X vindt dit voornamelijk voor zijn kinderen heel erg, hoe en waar ze nu wonen. Het is ook gewoon heel krap nu, in een studio met vier. Zijn mutatiedossier is al een jaar geleden in orde gemaakt.
afval in woontoren en vraag mutatie	6-2	X was twee weken geleden al eens bij mij. Hij woont in de Kikvorsstraat. In de omgeving van zijn appartement ligt enorm veel vuiligheid. We stuurden foto's door met vraag om er iets aan te doen en X en zijn gezin (echtgenote en twee kinderen) een nieuw appartement aan te bieden wegens hoogdringendheid. Hij kreeg antwoord dat men op de hoogte was van het probleem met de vuilnis en dat men dat zou oplossen. Dat is ook gebeurd maar de historie herhaalt zich uiteraard. Hij kreeg ook als boodschap dat een verhuis er momenteel niet inzit. Samen met hem de wachtlijst doorlopen. Alles is in orde maar er is ook nog altijd geen indicatie over wachttijd, ondanks beloftes. Ook meegekregen dat er bij Thuispunt weinig of geen opening is naar anderstaligen en dat men vrij cru reageert als de aanzet in het Frans is.
afval in woontoren en vraag mutatie	20-2	X was al een paar keer bij mij met een probleem van vuilnis in en rond zijn appartement. We stuurden een mail naar Thuispuntgent

		<p>(TPG) om dat te melden en tegelijk te vragen of het een afdoende reden was voor zijn gezin (man, vrouw, twee kinderen) versneld een andere woning toe te wijzen. Er werd wel gepoetst maar de vraag naar een andere woning werd niet weerhouden. Deze keer was de vuilnis nog erger (dode muizen,...) en waren er ook klachten over andere bewoners, krakers,... Terug, samen met Emma, een mail naar TPG. TPG zegt dat ze echt wel proberen om iets aan het vuilnisprobleem te doen. Het is echter niet evident en dus vragen ze om telkens te blijven melden, de politie in te schakelen als er een vermoeden zou zijn van krakers,... Terug geen perspectief op een andere woning. Toch te bespreken, vind ik. Het is ongelooflijk dat men een gezin in die omstandigheden laat leven.</p>
afval in woontoren en vraag mutatie	27-2	<p>X komt bijna wekelijks met problemen rond vuilnis en afval in de gemeenschappelijke delen van het appartementenblok. In de lift en in de gangen is er enorm veel vuilnis en hebben de muizen vrij spel. We stuurden al twee keer een mail naar TPG. Daar bevestigden ze dat ze er alles aan doen om de situatie op te lossen, onder meer door regelmatige poetsbeurten. De situatie is er niet op verbeterd. Ik heb een nieuwe mail gestuurd naar TPG met de vraag om een afspraak te maken met X om samen het probleem te bekijken (ter plaatse) en een oplossing te zoeken.</p>
afval in woontoren en vraag mutatie	24-1	<p>X woont met echtgenote en twee kinderen in een studio in Aurora. Hij liet foto's zien van vuilnis in de gang en de lift. Hij had de politie en de huisvestingsmaatschappij al aangesproken maar er werd daar niks mee gedaan. Een buurman stelt zijn motor in de gang en ook daar werd niks aan gedaan. Hij wil snel verhuizen naar een woning die aangepast is aan zijn gezin. We hebben samen een mail opgesteld voor de sociale dienst van Thuispunt Gent en daar een aantal foto's aan toegevoegd. In de mail vragen we om zo snel mogelijk aangepaste huisvesting te voorzien.</p>
Ongedierte woontoren. Kapotte lift.	25-2	<p>Probleem van muizen in Rode Blok NG, het is er zo vuil, de lift is ook vaak geblokkeerd. 'Er wonen veel mensen die asielzoeker zijn of geen papieren hebben, soms ook drugs, die zijn vaak luid en maken dingen vuil.'</p>
Slechte woonst, hoge verwarmingskosten. Thuispunt Gent onvriendelijk.	25-2	<p>TPG is heel moeilijk bereikbaar. Mijn sociaal assistente heeft vaak contact gezocht maar kreeg bijna nooit antwoord. Ik vroeg ernaar en zij zei vaak 'ik heb nog niks gehoord van TPG' Mijn woning nu is eigenlijk in slechte staat, weinig geïsoleerd, de stookkosten zijn superhoog, 4000€/jaar betalen wij. TPG zegt dat ze niks kunnen doen. Ik vind ze ook echt niet hulpvaardig aan de telefoon. '80% sont inpoli chez TPG, c'est incroyable'</p>
Reactie OCMW laat op zich wachten. Melding technische gebreken bij Thuispunt Gent.	6-11	<p>X was al vroeger bij mij wegens een probleem met de gezinssamenstelling. TPG suggereerde hem om contact te nemen met het OCMW. We hebben toen samen die afspraak gemaakt en hij heeft dat gesprek ook gehad. Sarah, medewerker van het OCMW, zou één en ander opzoeken en hem daarover telefoneren. Weken later nog altijd niet gebeurd. Ik heb Sarah daar zo vriendelijk mogelijk aan herinnerd. Hij heeft in zijn woning</p>

		van TPG ook een aantal technische problemen, die hij al heel lang gemeld heeft aan TPG. Tot nu is daar niks mee gebeurd. Contact genomen met de technische dienst van TPG. Zij hebben alles genoteerd en ze zullen X contacteren voor de herstellingen.
--	--	---

De menselijke impact van gedwongen verhuis en renovatie

Het moeten verlaten van een vertrouwde woonplek wegens sloop of renovatie veroorzaakt grote onrust, vooral bij oudere of zieke mensen. De communicatie over waar men terecht kan en de begeleiding tijdens het proces worden als zwaar onvoldoende ervaren.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Ongerustheid over verhuis	17-7	X woont al 30 jaar in Aurora en moet mei/juni 2026 verhuizen. Zij ging naar de info-avond en liet zich registreren in het kantoor van TPG. Gezegd dat ze dat heel goed en correct gedaan heeft. In principe zal ze eind dit jaar vernemen naar welke woning ze kan verhuizen. Ik kan het CIR raadplegen maar heb dan wel haar Eid + pincode nodig. Ze zal waarschijnlijk één van de volgende donderdagen terugkomen.
Hulp afspraak verhuisdienst	25-9	X wou dat ik een mailtje stuurde naar de verhuisdienst van Thuispunt Gent. Er komen afspraken rond zijn verhuis maar hij is die periode in het buitenland. Hij wil graag van hen weten hoe dit geregeld kan worden. Mail verstuurd en gevraagd om rechtstreeks aan X te antwoorden.
Sociale huurder moet verhuizen naar andere wijk	19-10	X- alleenstaand. Ik woon nu recent in een nieuwe sociale woningbouw in Nieuw Gent met een woning gelegen met zicht op een autoparking en vooraan een zicht aan de tuin van de 'Serre'. Ik kom van een sociale woning gelegen aan de Watersportbaan in Gent. De woontoren Borluut wordt vervangen door een nieuwbouw; andere woontorens worden gerenoveerd. We kregen een brief van Thuispunt Gent en een aantal personen moesten verhuizen op een bepaalde datum. Thuispunt Gent zou de bewoners naar andere sociale woningen begeleiden. Ikzelf heb absoluut géén nodige hulp en begeleiding ondervonden van Thuispunt Gent. Ik ben ècht niet tevreden van Thuispunt Gent. Redenen: - Ikzelf had géén keuze van de plaats van de verhuis. Ik ben niet bevraagd geweest. Er was geen communicatie. Ik werd gewoon verplaatst. Ik vraag me af: hoe werd de keuze vanuit Thuispunt Gent gemaakt naar de plaats om naartoe te verhuizen? Is er vriendjespolitiek? Een aantal personen werden gebracht naar sociale woningen goed gelegen bij de stad Gent; anderen werden gewoon elders geplaatst. - Ik heb zelf de nieuwe sociale woning in Nieuw Gent binnenin vooraf niet mogen en kunnen bezichtigen. Ik moest gewoon op een bepaalde datum klaar staan met mijn verhuisdozen en werd naar Nieuw Gent gebracht. Ik stel vast dat de nieuwe sociale woning nu niet goed

		in orde binnenin is afgewerkt. Er zijn nog vele werkjes binnenin te doen. - Ik kan niet goed slapen in de woning omwille van het lawaai van trams en bussen in de straat aan de nieuwbouw.
Zieke man moet verhuizen wegens sloop	25-2	Mijn pa woont al sinds 1985 in de Vogelhoekwijk in Gentbrugge. Hij is ziek, prostaatanker. En nu kreeg hij een brief dat heel zijn blok wordt afgebroken, dat hij gaat moeten verhuizen binnen 2 jaar. Allezjong, zo'n oude mens nog verhuizen, ik was kwaad in zijn plaats, ik heb het zelf op Facebook gezet.
Vragen verhuis en aanvraag verhoogde tegemoetkoming	13-11	X had een aantal vragen over de verhuisbeweging (woont nu nog in Orion) en Uitpas en Buzzy-Pas. Voor de woning heb ik contact genomen met JB van TPG. Hij heeft heel nauwkeurig kunnen antwoorden op alle vragen. J kwam erbij voor de vragen over Uitpas enz... Hij heeft X doorverwezen naar het OCMW om daar een formulier voor verhoogde tegemoetkoming aan te vragen. Met dat formulier kun je dan een Uitpas, Buzzy-pas enz... aanvragen.
Ongerustheid waar wonen tijdens renovatie	19-11	X- alleenstaand - woont in Nieuw Gent (sociaal appartement). Vanuit Thuispunt heb ik een brief gekregen dat een aantal gebouwen sociale woningen in Nieuw Gent worden gerenoveerd. Ik moet uit het gebouw voor de renovatie tegen mei 2026. We moeten dus verhuizen tijdens de renovatie. Na de renovatie kunnen we dan terugkomen in het gebouw. Vanuit Thuispunt weet ik nog niet waar ik tijdens de renovatie naar toe moet om te wonen. Ik vind dit heel lastig. Ik ben niet op mijn gemak. Ik kan mijn verhuis zeker niet alleen aan.

Financiële drempels en onvoorziene kosten bij wonen

Herstellingen, verloren sleutels of fouten in afbetalingsplannen leiden tot disproportioneel hoge kosten. Mensen met een beperkt budget worden hierdoor dieper in de financiële problemen geduwd, terwijl de communicatie hierover vaak stroef verloopt.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Te hoge energiefactuur	10-4	X kwam uiteindelijk toch langs met de onbetaalde energiefactuur. Zoals afgesproken eerst gepolst of er al hulp was via het OCMW, bij negatief antwoord het SPOC-nummer gebeld en omdat hulp niet direct mogelijk leek, Emma gebeld om de betaling via het KRASfonds -te regelen. Heen-en terug gebeld en gemaild. Vandaag en morgen bellen X en Emma met elkaar om dit te bespreken.
Kan niet inloggen op bank-app	19-6	X wou op haar bank-app verifiëren of Dimensa al een bedrag teruggestort heeft. Ingelogd op haar online-banking en daar gezien dat de storting nog niet gebeurd is. Is beloofd voor deze

		week en dus blijven er nog een paar dagen. Geen actie ondernomen.
142 euro voor herstel brievenbus van Thuis Punt Gent	3-7	dit is een heel vervelende situatie. X vroeg me een paar weken geleden om naar Thuispunt Gent te mailen dat zijn brievenbus (slot vernield) kapot is. Hij beweerde dat de kosten voor de herstelling door de verzekering betaald zouden worden. Ik heb dat dan ook gedaan maar toch voorzichtigheidshalve aan Thuispunt gemaaild dat de herstelling niet kon doorgaan als hij dat zelf moet betalen. Hij heeft daar de middelen niet voor. Uiteindelijk gevraagd met hem contact op te nemen om de mogelijke herstelling te bespreken. Ze hebben hem inderdaad gebeld en gezegd dat als hij een PV kon voorleggen, hij de herstelling niet zou moeten betalen (zijn woorden!). Hij kreeg dan telefoon van een hersteller en heeft de toestemming gegeven om het slot te herstellen. Volgende stap is dat hij een factuur kreeg van ruim 142 euro. Ik heb dan bijgaande mail verstuurd naar Thuispunt en dus hoop ik dat het allemaal in orde komt.
Prijs herstellingen door Thuispunt Gent?	17-7	X heeft (door eigen schuld) glasbreuk in het appartement. Hij heeft TPG gebeld en herstel gevraagd maar is vergeten de prijs te vragen. Ik heb een mail gestuurd naar TPG en gevraagd X volgende informatie naar X terug te mailen: is het wel degelijk de huurder die betaalt; zo ja: hoeveel zal de herstelling kosten; zo ja, kan er ook in schijven terugbetaald worden, gezien de beperkte financiële middelen.
Sociale huurder verliest sleutel. Kost 100 euro.	23-10	X vertelde dat hij 1 van de 2 sleutels van de hoofdingang beneden aan zijn appartementsgebouw kwijt was gespeeld. X woont in de toren Emiel Vergeylen. Hij wou een sleutel laten bijmaken bij de sleutelmaker maar die zei dat hij een attest nodig had van Thuis PuntGent om dat te mogen. Hij was naar het wijklokaal geweest van TPG en ze zeiden dat hij moest bellen naar de dienst herstellingen. Hij kwam met een foto van het goeie telefoonnummer bij mij, zodat ik kon bellen voor hem. Ik deed telefoontje op luidspreker. Persoon van TPG zocht het op en ze geven zo'n soort attest niet, je mag enkel een sleutel van de hoofdingang bij hen bestellen en dat kost 99,58 euro. Gigantisch duur! Persoon moet sleutel eerst betalen, dan betaalbewijs doorsturen en dan sturen zij per aangetekende brief de sleutel op. Tussen ontvangen betaalbewijs en ontvangen sleutel door huurder zit ongeveer een week. Ik vroeg nog of persoon die sleutel sowieso ging aangerekend worden als hij daar weg ging, omdat de rode blok gerenoveerd wordt in 2026. Als persoon geen 2 sleutels kan voorleggen, wordt die kost sowieso doorgerekend. Ik vroeg ook nog of de persoon eventueel dat grote bedrag mag betalen, verspreid over meerdere maanden. Daar was de man van TPG niet zeker van, omdat het er niet bij vermeld stond op zijn computer. We legden dicht. X vind dat veel te duur voor die sleutel. ZIJn buurman had vorig jaar zijn sleutel kwijt gespeeld en moest toen 50€ betalen, verdubbeld in een jaar tijd dus!
Vragen over facturen en afbetalingsplan.	20-11	X had heel veel vragen en ik heb die zo goed mogelijk beantwoord: - factuur van TPC wegens herstelling glas. Hij vroeg

Hoge boete voor foute storting.		om een mail te sturen naar TPG en afbetaling in schijven te vragen. Heb ik gedaan. Direct antwoord van TGPG dat het onderzocht wordt. - een factuur via Gerechtsdeurwaarder van ruim 2000 euro wordt, na tussenkomst van het OCMW, betaald in maandelijkse schijven van 50 euro. Hij heeft één keer verkeerd betaald (op rekening van het OCMW) en kreeg onmiddellijk een boete van ongeveer 400 euro. Hij vroeg of hij dat volgende week mocht tonen en of ik dan een mail naar de gerechtsdeurwaarder wou sturen om de boete te betwisten. Gezegd dat dat zeker OK is maar dat hij meer kans op slagen heeft als hij dat voorlegt aan het OCMW omdat het ook het OCMW was die de afbetaling. Ondertussen ook contact gehad met het OCMW: ze zullen hem zelf contacteren. - X had ook een onduidelijk verhaal over een lading tweedehandsbroeken die het land niet binnen konden. Toen ik hem zie dat ik het wel officieel bij de douane kon opvragen wat er moest gebeuren, was het niet echt meer nodig.
Moeilijk contact Thuispunt Gent ifv afbetaling	24-4	X kreeg een afrekening van zijn huurlast (ongeveer 109 euro) en wil die graag in twee keer betalen. Ik heb een mail gestuurd naar Thuispunt Gent met die vraag. Een tweede mail, met een ander mailadres, na telefonisch contact met de onthaaldienst van TPG. Telkens gevraagd om X zelf van de beslissing op de hoogte te brengen.

Complexe procedures voor premies en ondersteuning

Mensen lopen vast in de bureaucratie rondom renovatiepremie en kortingsbonnen. Beslissingen worden vaak niet begrepen, en de vereisten voor toestellen met een specifiek energielabel maken ondersteuning soms onbereikbaar voor wie het financieel al moeilijk heeft.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Tevergeefs wachten op premie renovatie	27-3	X vroeg in 2023 een premie aan Vlaanderen voor nieuwe ramen en deuren. Hij ontving 274 euro en wachtte nog op de rest van de premie van 5500 euro. Met hem de website bezocht mijnverbouwpremie.be en daar alle documenten gevonden die betrekking hebben op zijn dossier. Daaruit bleek dat de totale premie 274 euro bedroeg. Daarbij was rekening gehouden met de ingediende facturen en het gezinsinkomen. Er was ook een beslissingsbrief die binnen de maand kon gecontesteerd worden. De termijn voor een bezwaar is al lang verstreken en dat heeft dus geen zin meer. Het wijst er vooral op dat beslissingen niet altijd even duidelijk zijn voor de aanvrager.
Aanvraag kortingsbon elektrise huishoudtoestellen	3-4	X vroeg tijdens de algemene vergadering van De Zuidpoort naar kortingsbonnen voor elektrische huishoudtoestellen. Opgezocht op de website van Vlaanderen en de link op het onthaaldocument geplaatst. X kwam vandaag terug langs met melding dat de bon ondertussen aangevraagd is via sociale assistente. Is in orde dus...

Koelkast te duur, ondanks kortingsbon	17-7	X informeerde voor een kortingsbon voor een diepvriezer/koelkast. Geen probleem om die aan te vragen maar om in aanmerking te komen moet het apparaat een label B hebben. Gekeken bij Eldi/Vandenborre/Loeters. Er zijn heel weinig apparaten met label A of B en die zijn overal erg duur. X zou in hebt beste geval bijna 350 euro zelf moeten bijleggen en dat lukt niet.
---------------------------------------	------	--

Spanningen en onveiligheid bij (gedwongen) samenwonen

Het gebrek aan keuze bij het toewijzen van huisgenoten of problemen met burens leiden tot grote stress. Thuis voelt voor sommigen niet langer als een veilige plek, wat mensen dwingt om vaker hun heil te zoeken in ontmoetingscentra.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Niet-gekozen huisgenoot voelt onveilig	30-10	Al 3 jaar lang is 'wonen' een stressfactor in mijn leven. Ook al heb ik op 3 verschillende plekken gewoond, elke nieuwe plek geeft mij een nieuw soort zorgen. Momenteel huur ik op de privémarkt bij een verhuurder die 3 kamers verhuurt aan een sociaal tarief, ze wil dat deze plek echt is voor mensen die het nodig hebben. De eerste 2 weken woonde ik alleen in dit huis, ik voelde me voor de eerste keer in jaren ontspannen en stressvrij. Sinds 2 maanden woont er een jongen bij mij die via het OCMW te horen kreeg over deze 'sociale huurplek', en sindsdien is mijn nieuwe stress begonnen. Mijn huisgenoot heeft een verleden uit een voorziening, is nog jong en zoekt ruzie over alles. Ik kom niet meer uit mijn kamer omdat ik steeds schrik heb voor ruzie. Ik heb deze huisgenoot niet zelf kunnen kiezen, maar ik moet er wel mee samen wonen. Daarom ben ik nu terug vaker in De Serre, thuis voelt het niet als thuis en ben ik steeds op mijn hoede.
Vrouw wil verhuizen omwille buur	6-11	X kwam totaal overstuur samen met Bianca langs. Problemen met de buur dwingen haar te verhuizen. Ze werd niet geholpen door buurtbemiddeling en de wijkagent. Wij kunnen haar ook niet helpen. Wat X nodig heeft is een heel persoonlijke begeleiding die De Zuidpoort niet kan bieden. Overlegd met Bianca en Emma en uiteindelijk zelf lang gebabbeld met X tot ze weer een beetje rustiger was. Op naar de volgende....
Nood aan burenbemiddeling?	20-11	X heeft problemen met burens. Gegevens en werking 'Burenbemiddeling' bekeken. X neemt zelf contact op.

De harde realiteit van dak- en thuisloosheid

Dakloze mensen botsen op bureaucratische muren zoals domiciliëringvereisten of overvolle nachtopvang. Er is een nijpend tekort aan basisvoorzieningen zoals douchemogelijkheden, waardoor mensen hun toevlucht nemen tot creatieve maar onzekere 'geheime plekken'.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Dakloze man uit Kortrijk zoekt hulp	26-6	X leeft dakloos in Gent. Hij ging langs bij het OCMW voor nachtopvang maar zijn aanvraag werd geweigerd omdat hij gedomicilieerd is in Kortrijk. Hij leeft nu in een garage in Gent en weet niet goed wat de mogelijkheden zijn. SPOC-nummer gebeld en gevraagd of er nog andere mogelijkheden zijn. X kreeg een afspraak in het OCMW op maandag 30 juni om 11 uur. Uitgelegd waar het OCMW is en dan maar hopen dat er nog iets lukt.
Dakloze vrouw woont met man in wagen. Douchen in weekend moeilijk.	25-9	Ik leerde in De Serre X kennen. Een vrouw van 58 jaar die al 9 maand in haar auto woont, samen met een vriend. De meeste nachten slapen ze in de garagebox van haar vriend, daar hebben ze elektriciteit. Na klachten (van studenten in de buurt volgens haar) over het feit dat ze in de garagebox wonen, gaat de huisbaas het huurcontract van de garagebox stop zetten. Nu de winter in aantocht is, kijkt ze er niet naar uit om in een koude auto te slapen. Daarnaast vertelde ze mij ook dat er in het weekend zeer weinig (lees: geen) douchemogelijkheden zijn dak- en thuislozen. Zij gaat via een achterpoortje haar douchen op een camping. 's Nachts ziet niemand haar en de douches zijn gratis. De laatste tijd ziet ze meer en meer daklozen dit doen en ze heeft schrik dat 'haar geheime plek' ontdekt gaat worden. Volgens haar woont er een grote groep mensen op de parking en wonen die in hun auto...
Overvolle nachtopvang	24-2	X is al enige tijd dakloos en maakt gebruik van de nachtopvang. Sinds kort is de nachtopvang overbevolgd, vroeger had hij meer kans op een slaapplek, maar er is een grote groep Eritrese vluchtelingen in Gent toegekomen. Zij maken veel gebruik van de nachtopvang en volgens X hebben ze meer voorrang dan de andere mensen.

Diverse administratieve en juridische woonperikelen

Naast de grote thema's zijn er tal van individuele problemen met koopwoningen, onderhoudsattesten en gezinsdocumenten die aantonen hoe complex de weg naar stabiel wonen is.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Aankoop huis met gebreken	10-7	De zoon van X heeft een huis gekocht waar, na het ondertekenen van de akte, heel wat gebreken aan het licht kwamen. Aangeraden om de notaris te bellen. Als het om gebreken gaat die je bij een bezoek aan de woning had kunnen zien, is er geen compensatie mogelijk. Als het gaat om een verborgen gebrek waarvan de verkoper eventueel ook niet op de hoogte was, is compensatie eventueel mogelijk.
Attest verwarmingsketel wordt niet bezorgd	24-7	Het appartement waar X woont, wordt verkocht. De eigenaar vraagt een onderhoudsattest van de verwarmingsketel. X heeft een onderhoudscontract en liet de ketel in oktober vorig jaar onderhouden. Ze kreeg geen attest, wel aanmaningen voor een betaling. Telefonisch contact genomen met Bulex. Er is nog een openstaand bedrag van 4 euro. Zij mailen de factuur naar X en vragen om de betaling. Het attest wordt zo spoedig mogelijk via mail bezorgd.
Hulp documenten OCMW	9-10	X was begin september bij mij. Hij ontving een document van Thuispunt Gent om de familiesamenstelling mee te delen (berekening van de huishuur 2026). Daarop werd de handtekening van zijn echtgenote gevraagd. Aan gezien ze al twintig jaar geen contact hebben, is dat niet evident. Ik heb toen de vraag gesteld aan Thuispunt Gent of dat echt noodzakelijk was en in een mail werd bevestigd dat de handtekening van de echtgenote wettelijk vereist was. Tegelijk suggereerde men om contact op te nemen met een advocaat, het OCMW of te werken via een familielid. Na een lang gesprek kreeg ik toch zijn toelating om het SPOC-nummer te bellen. Aangezien niemand opnam, heb ik het verhaal op mail gezet en gevraagd X te contacteren.
Welke rechten bij uithuiszetting?	24-4	Ingewikkeld verhaal over uithuiszetting, administratieve schrapping en toekenning van een referentieadres. Esther nam contact met SPOC en splitste het probleem in een theoretisch kader van 6 maanden waarbij de laatste maand toch een referentieadres zou toegekend worden en een praktisch kader van hoogdringendheid om de post op een correct adres te krijgen. Dat laatste kan enkel verkregen worden na een persoonlijk gesprek met de assistente waarbij hoogdringendheid kan aangetoond worden en op die basis een uitzondering kan verkregen worden.
Ongerustheid wateroverlast in Nieuw Gent	24-6	X gaf aan dat hij het jammer vond dat er zoveel gebouwd is en wordt in Nieuw Gent. Vroeger was er veel meer open ruimte, was er een groot veld waar nu ook allemaal nieuwe huizen staan aan Berkhoutsheide. Het nadeel is, volgens X, dat het regenwater nergens meer naartoe kan, als het hard regent. Hij zei ook dat het paadje in het park nu helemaal vernieuwd is en verhard, zonder dat er regen door kan, helemaal van aan Windekind tot aan de kerk bijna. Hij vind dat spijtig.

Pakje aan andere kant van Gent afhalen moeilijk	20-3	X kreeg een bericht dat er een pakje op hem wacht in een winkel in Lochristi. Hij geraakt er zelf niet. Afhaalcode doorgestuurd naar mijn mailadres en morgen fiets ik naar Lochristi.
---	------	--

06 DIENSTVERLENING



Wanneer je in een armoedesituatie zit, ben je veelal afhankelijk van diensten en instanties voor je levenscomfort. Diezelfde personen lijden dan ook meer onder het halfslachtig of traag werken van dienst- en hulpverlening. Door die afhankelijke positie komen mensen soms in een probleemsituatie, zonder daar zelf aandeel in te hebben.

De constante dreiging van financiële uitsluiting—gevoed door onduidelijke facturatie, agressieve invorderingen en de mismatch tussen de timing van inkomsten en vaste lasten—zorgt ervoor dat basale sociale rechten voor velen onbereikbaar blijven zonder de intensieve tussenkomst van laagdrempelige, informele onthaalpunten. Dit dossier toont aan dat waar de officiële hulpverlening tekortschiet door drempels en digitalisering, de burger zich machteloos voelt, wat de nood aan nabije en menselijke begeleiding als laatste vangnet pijnlijk onderstreept.

In 2025 organiseerden we **Beleidsbabbels** met 100 buurtbewoners over de toegankelijkheid van OCMW Nieuw Gent. De volledige bundel vind je hier: <https://dezuidpoortgent.be/signalenbundels/>

We hoorden dat OCMW Nieuw Gent nog steeds kampt met een taboe. Velen praten er niet graag over. Wanneer de babbel gebeurt met iemand die we al op voorhand beter kennen, praat die meer vrijuit over ervaringen met het OCMW.

Het pad naar vertrouwen tussen cliënt en assistent wordt soms bemoeilijkt door de wissels van maatschappelijk assistenten.

Het is niet algemeen bekend dat je er terecht kan voor eenmalige hulp. Voornamelijk mensen met een actief dossier kennen het aanbod van het OCMW goed en putten meestal maximaal hun rechten uit.

Mensen die werken gaan er dikwijls verkeerdelijk vanuit dat ze geen recht hebben op steun.

Veel van de bevrageden geven de voorkeur aan een fysiek onthaal. Maar ook in die setting blijft taal een drempel.

Communicatieproblemen en onbereikbaarheid van sociale huisvestingsmaatschappijen

Mensen ervaren grote frustratie over de dienstverlening van Thuispunt Gent en Dimensa. Ervaringen gaan over onduidelijke huurberekeningen, gebrekkige communicatie bij verplichte verhuizingen en de onmogelijkheid om iemand in een andere taal dan het Nederlands te spreken, wat leidt tot een gevoel van onmacht.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Te weinig digitale vaardigheden om hulp te vinden. Moeilijk contact Thuispunt Gent.	3-2	X - woonachtig in Nieuw Gent - sociale woning (appartement). Ik heb meer en meer steun en hulp nodig bij gewone simpele handelingen. Ik heb geen computer, wel smartphone. Meer en meer dient digitaal te gebeuren: ik heb hulp nodig bij een huuraanpassing voor de sociale woning en het indienen van documenten. Bij veel diensten verdwijnen loketten en ik kan er niet meer naartoe voor bereikbaarheid. Communicatie met Thuispunt gebeurt digitaal; telefonisch contact met de dienst gebeurt ook niet zo gemakkelijk : het lang wachten aan de telefoon en men kan veel vragen niet zomaar beantwoorden en doorschakelen naar een andere dienst gaat moeilijk.
Bewindvoerder vergeet factuur	15-5	X kreeg een brief van Dimensa dat de huishuur van oktober 2024 niet betaald zou zijn. Zij zegt dat ze op dat moment onder bewindvoering was en dat de betaling dus had moeten gebeuren door de advocaat. In eerste instantie Dimensa gebeld om bevestiging van niet-betaling te krijgen en dan, omdat dat telefonisch enkel kan tussen 9 en 12 uur, een mail gestuurd met X in copie en gevraagd aan X betaling te bevestigen. Op basis van die mail moet zij dan in gesprek met haar bewindvoerder.
onduidelijkheid facturen Dimensa Hulp in andere taal niet mogelijk	5-6 10-6	X had twee brieven van Dimensa mee. Een vertelde over achterstallige huur die ze moest betalen. Een ander vertelde dat ze geld terugkreeg van de afrekening van ISTA. Ze betaalde ook iets teveel huur de laatste maanden. X had al een stukje achterstallige huur teruggestort en beweerde dat ze geld moest terug krijgen voor de maanden dat ze huur teveel had betaald. Het eigenlijke probleem was dat ze ooit 1 maand huur niet betaald had en daardoor een beetje achterstallige huur opgebouwd. We mailden naar Dimensa facturatedienst en kregen een overzicht terug van facturen en wat betaald was en wat niet, van X. Blijkt dat X haar pensioen krijgt op 24e van de maand en daardoor laat haar huur betaald. Ze staat steeds 'een maand achter' zogezegd. Het was een kluwen maar uiteindelijk klopt het wel, we hebben in haar bank-app teruggekeken naar alle bedragen dat ze naar Dimensa had overgeschreven. X moest nu nog 106 euro betalen om in orde te zijn t. e.m. juni Ik ontmoette X in tGeraarke. Iemand van het Geraarke vroeg iets over haar voedselbedeling-kaartje, terwijl wij net een beleidsbabbel over taal aan het doen waren, in het Engels. X verstond het niet goed en keek vragend naar mij. Ik vertaalde in het Engels voor haar. Achteraf zei X mij "Last time I was here, they told me 'Ik spreek enkel Nederlands' so now I'm afraid to ask for English'. X en haar man starten binnenkort met Nederlandse les, ze zijn nog maar een paar maanden in België en komen van Gaza.
terugbetaling Dimense laat op zich wachten	12-6	X had een brief van Dimensa/Ista met daarop een tegoed van ongeveer 50 euro. Ze vroeg waarom dat nog niet gestort was. Bij aandachtige lezing gemerkt dat het tegoed pas rond 30

		september gestort zal worden. X had ook een schuld bij Dimensa en een ander tegoed van ongeveer 239 euro. Mail gestuurd naar Dimensa dat de schulden volledig afbetaald waren en met vraag om het tegoed te storten. Dat was immers achtergehouden door de achterstallige huur. Ondertussen heeft Dimensa geantwoord dat ze volgende week het tegoed overmaken.
Relatie met ex bemoeilijkt aanvraag huurpremie	19-6	Brief van thuispunt Gent. Hij heeft recht op vermindering van de huurlast als hij de bijhorende verklaring invult waarin staat dat zijn dochter regelmatig bij hem verblijft. De moeder moet echter ook de gegevens bevestigen en een kopie van haar Eid toevoegen. Hij heeft al 20 jaar geen contact met haar en wil haar niks meer vragen. Mail gestuurd naar Thuispunt Gent met twee vragen: - is de aanvraag nog geldig (moest 9 juni binnen zijn)? - is er een andere mogelijkheid/oplossing voor het probleem met de moeder?
Onduidelijke brief en overzicht facturen huishuur	28-8	X heeft 3 documenten ontvangen van de Syndicus van zijn appartementsgebouw. Hij wou controleren WAT hij moest betalen en of hij het al betaald had. Digipunt in de bib op dit moment is moeilijk omdat persoon zich moeilijk verplaatst. Zelf gekeken (er was niemand anders voor het onthaal). Eerst gekeken naar de documenten, 1 factuur moest hij betalen, op de andere stond een bedrag dat hij terug kreeg. Andere document was de begeleidende brief. Gecontroleerd in zijn bankapp. Hij moest nog het ene bedrag overschrijven, het andere was al naar hem terug gestort.
Sociale huurder moet verhuizen naar andere wijk	19-10	X- alleenstaand Ik woon nu recent in een nieuwe sociale woningbouw in Nieuw Gent met een woning gelegen met zicht op een autoparking en vooraan een zicht aan de tuin van de 'Serre'. Ik kom van een sociale woning gelegen aan de Watersportbaan in Gent. De woontoren Borluut wordt vervangen door een nieuwbouw; andere woontorens worden gerenoveerd. We kregen een brief van Thuispunt Gent en een aantal personen moesten verhuizen op een bepaalde datum. Thuispunt Gent zou de bewoners naar andere sociale woningen begeleiden. Ikzelf heb absoluut géén nodige hulp en begeleiding ondervonden van Thuispunt Gent. Ik ben écht niet tevreden van Thuispunt Gent. Redenen: - Ikzelf had géén keuze van de plaats van de verhuis. Ik ben niet bevraagd geweest. Er was geen communicatie. Ik werd gewoon verplaatst. Ik vraag me af: hoe werd de keuze vanuit Thuispunt Gent gemaakt naar de plaats om naartoe te verhuizen? Is er vriendjespolitiek? Een aantal personen werden gebracht naar sociale woningen goed gelegen bij de stad Gent; anderen werden gewoon elders geplaatst. - Ik heb zelf de nieuwe sociale woning in Nieuw Gent binnenin vooraf niet mogen en kunnen bezichtigen. Ik moest gewoon op een bepaalde datum klaar staan met mijn verhuisdozen en werd naar Nieuw Gent gebracht. Ik stel vast dat de nieuwe sociale woning nu niet goed in orde binnenin is afgewerkt. Er zijn nog vele werkjes binnenin te doen. - Ik kan niet goed slapen in de woning omwille van het lawaai van trams en bussen in de straat aan de nieuwbouw.

<p>Sociale huurder verliest sleutel. Kost 100 euro.</p>	<p>23-10</p>	<p>X vertelde dat hij 1 van de 2 sleutels van de hoofdingang beneden aan zijn appartementsgebouw kwijt was gespeeld. X woont in de toren Emiel Vergeylen. Hij wou een sleutel laten bijmaken bij de sleutelmaker maar die zei dat hij een attest nodig had van ThuisPuntGent om dat te mogen. Hij was naar het wijklokaal geweest van TPG en ze zeiden dat hij moest bellen naar de dienst herstellingen. Hij kwam met een foto van het goeie telefoonnummer bij mij, zodat ik kon bellen voor hem. Ik deed telefoontje op luidspreker. Persoon van TPG zocht het op en ze geven zo'n soort attest niet, je mag enkel een sleutel van de hoofdingang bij hen bestellen en dat kost 99,58 euro. Gigantisch duur! Persoon moet sleutel eerst betalen, dan betaalbewijs doorsturen en dan sturen zij per aangetekende brief de sleutel op. Tussen ontvangen betaalbewijs en ontvangen sleutel door huurder zit ongeveer een week. Ik vroeg nog of persoon die sleutel sowieso ging aangerekend worden als hij daar weg ging, omdat de rode blok gerenoveerd wordt in 2026. Als persoon geen 2 sleutels kan voorleggen, wordt die kost sowieso doorgerekend. Ik vroeg ook nog of de persoon eventueel dat grote bedrag mag betalen, verspreid over meerdere maanden. Daar was de man van TPG niet zeker van, omdat het er niet bij vermeld stond op zijn computer. We legden dicht. X vind dat veel te duur voor die sleutel. ZIJn buurman had vorig jaar zijn sleutel kwijt gespeeld en moest toen 50€ betalen, verdubbeld in een jaar tijd dus!</p>
<p>Onduidelijke brief Thuispunt Gent afbetalingen</p>	<p>11-12</p>	<p>Ik sprak voor X een afbetalingsplan af met TPG. Dat werd goedgekeurd. X kreeg twee extra brieven met betalingsinfo en wist niet goed meer hoe het nu zit met de terugbetaling. Mail gestuurd naar TPG met een samenvatting van afbetalingsplan en brieven en een nieuwe financiële regeling voorgesteld. Mail samen opgesteld.</p>
<p>afval in woontoren en vraag mutatie</p>	<p>6-2</p>	<p>X was twee weken geleden al eens bij mij. Hij woont in de Kikvorsstraat. In de omgeving van zijn appartement ligt enorm veel vuiligheid. We stuurden foto's door met vraag om er iets aan te doen en X en zijn gezin (echtgenote en twee kinderen) een nieuw appartement aan te bieden wegens hoogdringendheid. Hij kreeg antwoord dat men op de hoogte was van het probleem met de vuilnis en dat men dat zou oplossen. Dat is ook gebeurd maar de historie herhaalt zich uiteraard. Hij kreeg ook als boodschap dat een verhuis er momenteel niet inzit. Samen met hem de wachtlijst doorlopen. Alles is in orde maar er is ook nog altijd geen indicatie over wachttijd, ondanks beloftes. Ook meegekregen dat er bij Thuispunt weinig of geen opening is naar anderstaligen en dat men vrij cru reageert als de aanzet in het Frans is.</p>
<p>afval in woontoren en vraag mutatie</p>	<p>20-2</p>	<p>X was al een paar keer bij mij met een probleem van vuilnis in en rond zijn appartement. We stuurden een mail naar Thuispuntgent (TPG) om dat te melden en tegelijk te vragen of het een afdoende reden was voor zijn gezin (man, vrouw, twee kinderen) versneld een andere woning toe te wijzen. Er werd wel gepoetst maar de vraag naar een andere woning werd niet weerhouden. Deze keer was de vuilnis nog erger (dode muizen,...) en waren er</p>

		<p>ook klachten over andere bewoners, krakers,... Terug, samen met Emma, een mail naar TPG. TPG zegt dat ze echt wel proberen om iets aan het vuilnis-probleem te doen. Het is echter niet evident en dus vragen ze om telkens te blijven melden, de politie in te schakelen als er een vermoeden zou zijn van krakers,...Terug geen perspectief op een andere woning. Toch te bespreken, vind ik. Het is ongelooflijk dat men een gezin in die omstandigheden laat leven.</p>
afval in woontoren en vraag mutatie	27-2	<p>X komt bijna wekelijks met problemen rond vuilnis en afval in de gemeenschappelijke delen van het appartementenblok. In de lift en in de gangen is er enorm veel vuilnis en hebben de muizen vrij spel. We stuurden al twee keer een mail naar TPG. Daar bevestigden ze dat ze er alles aan doen om de situatie op te lossen, onder meer door regelmatige poetsbeurten. De situatie is er niet op verbeterd. Ik heb een nieuwe mail gestuurd naar TPG met vraag om een afspraak te maken met X om samen het probleem te bekijken (ter plaatse) en een oplossing te zoeken.</p>
Hulp Dimensa moeilijk voor andertalige	20-3	<p>Mail naar Dimensa: de brievenbus is kapot en moet dringend hersteld worden. Gevraagd aan Dimensa om dat te regelen. Zij had zelf al gebeld maar werd niet geholpen omdat ze geen Nederlands sprak.</p>
Onduidelijke berekening Thuispunt Gent	9-1	<p>X kreeg van Thuispunt Gent de berekening van de huishuur 2025. Eén van de posten is een sociale korting. Die korting is niet terug te vinden in het eindresultaat. Hij heeft zelf een afspraak gemaakt om de berekening te bespreken maar wou een onafhankelijke bevestiging van zijn redenering. Zijn redenering klopt in die zin dat het allemaal niet heel duidelijk is. Zijn vraag is dus terecht en ik heb hem gevraagd mij op de hoogte te houden van het resultaat.</p>
Gebrekkige duiding berekening huurprijs	13-2	<p>X betaalde 840 euro voor een sociaal appartement. Bij de nieuwe huurberekening steeg dat naar 903 euro per maand. Bij de huisvestingsmaatschappij legde men het verschil maar matig uit en er werd ook geen rekening gehouden met sociale tarieven. Ik heb aangeraden om een verkennend gesprek te voeren met de gratis advocaat via KRAS en pas daarna eventuele stappen te zetten. Ook gevraagd om ons feedback te geven van de dienstverlening.</p>
Zieke man moet verhuizen wegens sloop	25-2	<p>Mijn pa woont al sinds 1985 in de Vogelhoekwijk in Gentbrugge. Hij is ziek, prostaatkanker. En nu kreeg hij een brief dat heel zijn blok wordt afgesmeten, dat hij gaat moeten verhuizen binnen 2 jaar. Allezjong, zo'n oude mens nog verhuizen, ik was kwaad in zijn plaats, ik heb het zelf op Facebook gezet.</p>
Moeilijk contact Thuispunt Gent ifv afbetaling	24-4	<p>X kreeg een afrekening van zijn huurlast (ongeveer 109 euro) en wil die graag in twee keer betalen. Ik heb een mail gestuurd naar Thuispunt Gent met die vraag. Een tweede mail, met een ander mailadres, na telefonisch contact met de onthaaldienst van TPG. Telkens gevraagd om X zelf van de beslissing op de hoogte te brengen.</p>

Moeilijk contact Thuispunt Gent ifv herstelling	8-5	X had ook een brievenbus die door een onbekende kapotgemaakt was. Hij vroeg een mail te sturen naar TPG om te laten herstellen, er van uitgaand dat zijn verzekering wel zou betalen. Ik heb de mail gestuurd maar er bij gezet dat als de verzekering niet zou tussenkomen (franchise lijkt me niet onwaarschijnlijk), hij de herstelling niet zelf kan betalen.
Moeilijk contact Thuispunt Gent	6-2	X heeft problemen met de huisvesting. Groot gezin en kleine huisvesting. Contacten met Thuispunt Gent verlopen zeer moeizaam (ook daarnet gesignaleerd: op het moment dat er Frans moet gesproken worden, kan er maar heel weinig). X wil dus bij de Huurdersbond polsen wat de mogelijkheden zijn. Doorverwijsbrief meegegeven.
Slechte woonst, hoge verwanrmingskosten. Thuispunt Gent onvriendelijk.	25-2	TPG is heel moeilijk bereikbaar. Mijn sociaal assistente heeft vaak contact gezocht maar kreeg bijna nooit antwoord. Ik vroeg ernaar en zij zei vaak 'ik heb nog niks gehoord van TPG' Mijn woning nu is eigenlijk in slechte staat, weinig geïsoleerd, de stookkosten zijn superhoog, 4000€/jaar betalen wij. TPG zegt dat ze niks kunnen doen. Ik vind ze ook echt niet hulpvaardig aan de telefoon. '80% sont inpoli chez TPG, c'est incroyable'
Vrouw wil dichter bij zoon wonen. Geen hulp vanuit Thuispunt Gent. CIR te moeilijk.	13-3	X. is sociale huurder in Kikvorsstraat. Ze wil verhuizen naar Oostakker, haar zoon woont daar. Ze wil graag daar een sociale woning krijgen, dichtbij haar familie. Ze kent niemand hier en is een beetje eenzaam. Ze heeft al verschillende keren contact genomen met TPG maar werd doorverwezen naar een emailadres (verhuur@thuispuntgent.be) en kreeg daar ook geen antwoord op. Ze weet niet hoe ze een nieuwe aanvraag voor 'mutatie' moet doen en wordt niet vooruit geholpen door TPG zelf. Haar psycholoog bij het LDC raadde haar aan om naar ons onthaal te komen omdat ze hier 'echt helpen' (is echt gezegd :) Uitgelegd wat CIR is, wat mogelijke gevolgen zijn van aanpassing dossier en samen aangepast voor haar. Was zonder hulp niet gelukt gezien de moeilijk taal die gebruikt wordt.
Thuispunt Gent moeilijk bereikbaar. Te hoge huurprijs	24-2	X vertelde dat onlangs zijn huishuur is gestegen van zijn sociale woning, hij betaalt nu 950 euro voor een oud en uitgeleefd tweeslaapkamerappartement. Voor hem is dit bedrag veel te hoog om te betalen. Het contact met de woningmaatschappij is moeilijk, de wijkmonitor zal bij hem langskomen, maar hij heeft geen vertrouwen in de verdere aanpak.

Financiële kwetsbaarheid en de complexiteit van afbetalingsplannen

Verschillende verhalen illustreren hoe mensen vastlopen in schulden en boetes. De weg naar hulp, bijvoorbeeld via het OCMW, wordt vaak als een grote drempel ervaren. Wanneer er dan toch een afbetalingsplan is, kunnen kleine fouten (zoals een verkeerde overschrijving) leiden tot disproportioneel hoge extra boetes.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Achterstallige betalingen Zorgkas	6-3	brief van de Vlaamse Zorgkas met achterstallige betalingen sedert 2020 voor een totaal bedrag van ruim 300 euro. Aangeraden naar het OCMW te gaan om een betalingsregeling te bespreken.
Vraag afbetalingsplan schulden	26-6	X kwam met een brief van EOS. Zij had een betalingsachterstal voor een lening van Fimaser. Blijkbaar moet dat al een tijdje lopen want Fimaser heeft beslist om de incasso uit te besteden aan EOS. Zij vroegen of het mogelijk was maandelijks af te betalen. Aangezien ze een assistent hebben bij het OCMW heb ik naar daar door verwezen en gezegd dat het OCMW beter geplaatst is om een afbetalingsplan te bespreken met EOS. Ik heb voorgesteld om die afspraak met het OCMW voor hen te maken, maar zij wilden dat zelf doen.
Vragen over facturen en afbetalingsplan. Hoge boete voor foute storting.	20-11	X had heel veel vragen en ik heb die zo goed mogelijk beantwoord: - factuur van TPC wegens herstelling glas. Hij vroeg om een mail te sturen naar TPG en afbetaling in schijven te vragen. Heb ik gedaan. Direct antwoord van TGPG dat het onderzocht wordt. - een factuur via Gerechtsdeurwaarder van ruim 2000 euro wordt, na tussenkomst van het OCMW, betaald in maandelijkse schijven van 50 euro. Hij heeft één keer verkeerd betaald (op rekening van het OCMW) en kreeg onmiddellijk een boete van ongeveer 400 euro. Hij vroeg of hij dat volgende week mocht tonen en of ik dan een mail naar de gerechtsdeurwaarder wou sturen om de boete te betwisten. Gezegd dat dat zeker OK is maar dat hij meer kans op slagen heeft als hij dat voorlegt aan het OCMW omdat het ook het OCMW was die de afbetaling. Ondertussen ook contact gehad met het OCMW: ze zullen hem zelf contacteren. - X had ook een onduidelijk verhaal over een lading tweedehandsbroeken die het land niet binnen konden. Toen ik hem zie dat ik het wel officieel bij de douane kon opvragen wat er moest gebeuren, was het niet echt meer nodig.
Succesvolle toeleiding van Straathoekwerk naar budgetbegeleiding OCMW	23-2	X - alleenstaand (niet gehuwd) - sociaal appartement - Nieuw Gent Ik heb het moeilijk om financieel rond te komen in de maand. Ik heb hulp nodig om uit die problemen te kunnen komen. Ik heb mijn verhaal gedaan bij een straathoekwerker Nieuw Gent met hierbij de vraag naar hulp. De straathoekwerker gaf mij het advies om contact te leggen met het OCMW en denkt aan: budgetbegeleiding. Ik zelf zie het niet zitten om naar het OCMW te gaan: er is een grote drempel bij mij om contact te leggen met het OCMW en hiertoe te moeten behoren. De straathoekwerker is bereid om het eerste contact/afpraak met mij samen te doen naar het OCMW inzake de situatie in mijn dossier, nodige administratieve documenten,... . De eerste contacten zijn goed verlopen met het OCMW. Intussen regel ik zelf alleen de afspraken en de contacten met het OCMW: de gesprekken verlopen heel goed en er is een goede opvolging van mijn situatie, dit in het kader naar budgetbegeleiding toe.

Moeilijke contacten met energie- en nutsbedrijven

Mensen ervaren problemen met facturatiemomenten die niet aansluiten bij de uitbetaling van hun pensioen of loon. Daarnaast is het proces voor het verkrijgen van premies (bijvoorbeeld voor zonnepanelen of digitale meters) technisch en administratief erg zwaar, zelfs wanneer nutsbedrijven telefonische hulp aanbieden.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Aanpassen facturering energie	6-3	- de facturen van Engie komen de 8ste van iedere maand. Haar pensioen komt slechts de 24ste en dus vroeg ze om te regelen dat de facturen ook de 24ste komen. Gebeld met Engie. Dat is nu niet mogelijk omdat de eindafrekening opgemaakt wordt. Van zodra zij die ontvangen heeft kan de datum van de factuur gewijzigd worden. Afsproken met mevrouw dat zij eind deze maand terugkomt zodat ik het kan regelen;
Aanpassen facturering energie	20-3	Engie gebeld en gevraagd om de factuurdatum te wijzigen van de 15de iedere maand naar de 24ste. Reden: pensioen wordt maar uitbetaald iedere 24ste van de maand en pas dan is er terug geld om facturen te betalen. Engie heeft zonder problemen aangepast.
Hulp aanvraag premie zonnepanelen	20-3	X dacht in februari 2024 een aanvraag ingediend te hebben voor een premie voor zonnepanelen. Hij moest 6 maanden wachten maar ondertussen zijn we een jaar verder en kwam er nog geen antwoord. Contact genomen met Fluvius. Wat hij vorig jaar deed was geen premie-aanvraag maar een bevestiging van plaatsing van zonnepanelen. Bij Fluvius waren ze bereid met schermovername de premie-aanvraag nu te doen, maar er moesten te veel documenten bijgevoegd worden (factuur, keuringsverslag,...) die X niet bijhad. Gesprek met Fluvius afgesloten en X getoond hoe hij contact kan nemen en de aanvraag doen. Hopelijk lukt het want eenvoudig is dit absoluut niet.
Hulp aanvraag premie zonnepanelen	27-3	X kwam vorige week met een vraag over een premie-aanvraag voor zonnepanelen. Bij Fluvius waren ze bereid om online te helpen maar er moesten veel documenten bijgevoegd worden. Hij kwam vandaag vertellen dat dat allemaal zo evident niet is. Hoe download je documenten om uiteindelijk tot een aanvraag te komen voor een premie? Inscannen, mailen, bewaren op het bureaublad en dan terug Fluvius bellen??? Lijkt logisch maar hij had het er toch moeilijk mee.
Hoe afspraak Liminus verplaatsen?	11-4	X wil eind april 2025 graag mee met 'op congé' maar heeft op 29 april een afspraak met Luminus voor onderhoud van de gasketel. Hij vroeg om die afspraak te verleggen naar een moment in mei. Contact genomen met Luminus en afspraak verlegd naar 7 mei. Een paar dagen voor de afspraak krijgt hij een mail met een exact tijdstip.

Hoe klacht indienen bij Fluvius?	17-4	X kwam langs. Fluvius had bij het plaatsen van een digitale meter de digitale plaat kapot gemaakt. E. liet een elektricien komen omdat hij zo zonder verwarming of warm water kwam. Hij vroeg wat hij best deed met de factuur. Ik hielp hem een klacht in te dienen bij Fluvius
Hoe klacht indienen bij Fluvius?	24-4	X had vorige week contact met Esther. Er waren problemen (schade) na plaatsing van een digitale meter door Fluvius. Esther stelde een mail op naar Fluvius. X kreeg gisteren antwoord van Fluvius dat de werken uitgevoerd werden door een onderaannemer en dat zij de klacht gingen doorsturen. Er was, eveneens gisteren, al een reactie van de onderaannemer dat zij de klacht ontvangen hebben en dat er zo snel mogelijk contact zou opgenomen worden. X dus gevraagd om nog even geduld te hebben en het nummer van zijn elektricien klaar te houden en die de discussie te laten voeren. Ik volg zelf ook verder op.
Gas afgesloten, geen geld	25-2	Zijn gas (van de zoon) is recent afgesloten, Hij wacht nu eerst tot zijn loon er is, maar heeft wel geen verwarming ondertussen. Hij heeft een budgetmeter maar nu met die digitale meter is dat anders. Hij moet nu om het weer op te laden, eerst bellen, dan krijgt hij een code van 16 cijfers en dan moet hij naar een paal aan de Watersportbaan, daar die code ingeven en dan vb. 100€erop zetten.

Taalbarrières als blokkade voor hulp en participatie

Mensen die het Nederlands niet of onvoldoende machtig zijn, stoten op muren bij helpdesks en loketten. Het onvermogen om geholpen te worden in het Frans of Engels leidt ertoe dat defecten (zoals kapotte brievenbussen of verwarming) niet gemeld kunnen worden of dat men geen gebruik kan maken van diensten zoals autodelen.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Anderstalige vrouw volgt lessen Nederlands en komt oefenen in De Serre. Zoekt hulp bij zoektocht werk	19-10	X: vrouw Samenstelling gezin: M/V met 6 kinderen. Man en vrouw zijn anderstalige nieuwkomers. Ze wonen reeds een 6-tal jaar in België in een sociale woning in Nieuw Gent. -> Onderwijs en taal. De 6 kinderen lopen school in Gent en spreken vanuit de school de Nederlandse taal. De man spreekt niet de Nederlandse taal en zie het niet zitten om eraan te beginnen om lessen te volgen. De vrouw volgt momenteel wel lessen Nederlands dit via Ligo en vertelt hierbij het onderstaande: ik volg de lessen in de voormiddagen op maandag, dinsdag en donderdag (3x per week). Ik vind het niet zo gemakkelijk om Nederlands te leren: ik heb het nu moeilijk om in het Nederlands te praten in zinnen. Iedere donderdagnamiddag en/of om de 2 weken kom ik naar de 'Serre' om Nederlands te kunnen praten. Het is belangrijk en nodig voor mij om veel te kunnen oefenen en te praten. Ik wil het Nederlands leren en dit vind ik nodig want ik wil werk zoeken. -> Werk: hulp

		-en dienstverlening bij het zoeken naar werk. De man werkt een aantal uren in een restaurant in Gent. De vrouw wil werk zoeken en vertelt hierbij het onderstaande: ik wil graag werken. Een medewerkster van 'Jobteam' in Gent heeft met mij contact opgenomen en helpt me goed om werk te zoeken. Ik heb hierbij hulp nodig en vind het niet gemakkelijk om werk te kunnen hebben. Het Nederlands goed leren vind ik ook hierbij belangrijk. Ik heb haar verteld dat ik geen zwaar lichamelijk werk aankan maar licht werk wil doen: ik zou graag in een kledingwinkel, een tweedehands kledijwinkel werken (kledij sorteren, opplooien), strijken.
Geen verwarming en water Geen Nederlands	2-1	X woont in een sociale woning en heeft al een paar dagen geen verwarming en water. Hij belde het algemeen nummer van Bulex om een afspraak te maken maar daar antwoordde men hem enkel in het Nederlands, dat hij niet verstaat. Samen met hem gebeld naar Bulex en afspraak gemaakt voor herstel morgen, 3 januari 2025.
Moeilijk autodelen indien andertalig	27-3	X wil een abonnement bij Cambio. Door taalproblemen was de website niet duidelijk. Is inderdaad niet eenvoudig en dus gebeld met Cambio en me laten uitleggen hoe het systeem werkt. Nadeel: je moet online registreren en keuzes maken.

Drempels bij financiële instellingen en bankdiensten

Bankzaken die voorheen aan een loket geregeld konden worden, verschuiven naar online omgevingen die voor veel mensen ontoegankelijk zijn. Zelfs voor eenvoudige vragen is vaak intensieve begeleiding nodig omdat fysieke kantoren moeilijk bereikbaar zijn.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Boze klant wordt niet geholpen	4-7	De bankkaart en GSM van X werden gestolen. Hij probeert al 4 dagen om de administratie van Nickel-Bank zover te krijgen dat ze hem een nieuwe code sturen voor zijn kaart. Dat mislukte altijd (ik denk vooral omdat hij zich direct vrij boos maakt). Gebeld met de diensten. Hij krijgt vandaag zeker nog een reactie op zijn vraag. Als alles in orde is, krijgt hij zijn code. In het andere geval zal men via mail de nodige bijkomende info vragen.
Vraag waarde geld '82	14-8	X ging langs bij de bank met de vraag hoeveel 650.000 Belgische Frank, uitgegeven in 1982, nu waard is. De bank kon daar geen antwoord op geven. Samen met haar op internet verschillende mogelijkheden bekeken en ook de vraag gesteld aan ChatGPT. Uiteindelijk zijn we op 46700 euro uitgekomen. Voor een tweede vraag over beveiliging van de laptop heb ik haar doorverwezen naar Digipunt.

Wat met gevonden bakkaart	30-10	X heeft een Goldcard van Rabobank gevonden en wou die afgeven. Contact genomen met de bank en de kaart vakkundig vernietigd.
Te hoge kosten bankrekening	30-10	X betaalt maandelijks 24,20 euro als kost voor een KBC-plusrekening. Samen de tarieven van KBC overlopen en gemerkt dat dat niet normaal is. Ik heb aangeboden om KBC te bellen maar hij wil per sé zelf een afspraak maken en bespreken. Steeds welkom indien het antwoord niet duidelijk zou zijn.
Hulp bij overstap bank	30-10	de kinderen van X hebben nog spaarrekeningen bij Belfius. Ze willen die salderen maar geraken niet in het kantoor. Online kan enkel via een persoonlijke account bij Belfius. Advies gegeven om dit te regelen met de eigen bank en daar een bankoverstapdienst te vragen. De banken regelen dan onderling dat tegoeden van de ene naar de andere bank overgeschreven worden.

Administratieve obstakels bij sociale rechten en mobiliteit

Het aanvragen van tussenkomsten of het betwisten van boetes bij vervoersmaatschappijen strandt vaak op trage procedures en onduidelijke communicatie. Mensen begrijpen soms niet waarom ze moeten terugkomen voor documenten die een dienst zelf zou kunnen raadplegen, of worden geconfronteerd met hoge boetes ondanks het hebben van een geldig abonnement.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Pakje aan andere kant van Gent afhalen moeilijk	20-3	X kreeg een bericht dat er een pakje op hem wacht in een winkel in Lochristi. Hij geraakt er zelf niet. Afhaalcode doorgestuurd naar mijn mailadres en morgen fiets ik naar Lochristi.
Hulp aanvraag verhoogde tegemoetkoming	4-12	X kreeg een brief van Infino Vlaanderen met vraag naar inkomen om te bekijken of het gezin recht had op een bijkomende tegemoetkoming van het groeipakket. Ik telefoneerde de dienst omdat het niet helemaal duidelijk was. In principe, vertelde men, is er een automatische controle maar omdat het gezin drie kinderen telde moest er toch een formulier ingevuld worden. Daarop moeten, voor het ganse gezin, de inkomsten van de voorbije zes maanden. X had de loonfiches niet bij en dus maakte ik een afspraak om het formulier volgende week om 14 uur te vervolledigen. We zijn nu volgende week om 15 uur en ik heb nog niemand gezien.
Pas recht na zelf bezorgen inkomensattest	13-2	Man en vrouw waren gisteren bij Kind en Gezin voor de opvang van hun jongste dochter. Zij moesten een inkomensattest kunnen voorleggen en kregen daarvoor vandaag een nieuwe afspraak. Het inkomensattest gevonden op de website van Kind en Gezin. Er is een automatische link met de inkomstenbelasting zodat het

		attest automatisch gegenereerd wordt tenzij je omstandigheden (werkloosheid, ziekte,...) aanduidt. Bij dit gezin was alles in orde zodat het attest kon geprint worden. Toch bizar dat je een afspraak maakt met een dienst en dan moet terugkomen nadat je thuis en online documenten vervolledigt. Een goede dienstverlening zou dat onmiddellijk en foutloos doen. Wij kunnen het uiteindelijk wel, maar ik kan fouten niet uitsluiten.
300 euro boete voor niet scannen op bus. Wel abonnement.	25-2	Ik heb mijn bus betaald voor een jaar, maar onlangs heb ik een boete gekregen van meer dan 300€, omdat ik niet betaald heb op de bus, zeggen ze. (niet gescand) Maar vaak werkt de machine niet. Mijn assistente heeft een mail gestuurd om het uit te leggen, maar nog geen antwoord gehad.
Welke rechten bij uithuiszetting?	24-4	Ingewikkeld verhaal over uithuiszetting, administratieve schrapping en toekenning van een referentieadres. Esther nam contact met SPOC en splitste het probleem in een theoretisch kader van 6 maanden waarbij de laatste maand toch een referentieadres zou toegekend worden en een praktisch kader van hoogdringendheid om de post op een correct adres te krijgen. Dat laatste kan enkel verkregen worden na een persoonlijk gesprek met de assistente waarbij hoogdringendheid kan aangetoond worden en op die basis een uitzondering kan verkregen worden.

Gebrek aan nazorg en ondersteuning

In situaties van acute nood of na ingrijpende gebeurtenissen (zoals een zelfdoding of het overlijden van een familielid) ervaren mensen een pijnlijk gebrek aan professionele opvolging en menselijke betrokkenheid. De bureaucratie rondom bewindvoering kan in extreme gevallen zelfs de toegang tot noodzakelijke medische zorg belemmeren.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
opvolging na ziekenhuisopname bij poging tot zelfdoding	24-2	X vertelde dat zijn meerderjarige dochter in het ziekenhuis belandde na een poging tot zelfdoding. Nadien is zij uit het ziekenhuis ontslagen maar er is geen opvolging, er is geen gesprek geweest over verdere hulp die zij nodig heeft/ X is ongerust dat zijn dochter opnieuw een poging zal ondernemen, de poging was heel onverwacht.
Vrouw wil andere mantelzorger Hulp ongeval aangifte	13-11 13-11	X heeft een discussie met de mantelzorger waardoor het vertrouwen weg is. Zij verandert graag van mantelzorger maar weet niet hoe dat concreet gaat. Verhaald afgestemd met Sarah van Ligo, die X beter kent. Zij raadde aan om niet mee te stappen in het verhaal en enkel een telefoonnummer te geven van het 'Steunpunt Mantelzorg'. Ik heb dat dan ook op die manier gedaan. X had een ongeval in een tram van De Lijn. Hij kreeg een document waarin staat wat hij allemaal moet doen om

		geneeskosten te recupereren. Daarin stond ook het telefoonnummer van zijn dossierbeheerder. Die is helaas enkel tijdens voormiddagen te bereiken. Hij suggereerde dan om het algemeen nummer van de Lijn te bellen, maar dat bracht geen oplossing. Hij zal morgenvoormiddag zijn dossierbeheerder bellen. Ik heb duidelijk de naam en het nummer gemarkeerd.
Bewindvoerder weigert budget voor medicatie	17-2	Ik spreek met een moeder die me verteld dat haar zoon is overleden. De zoon was in begeleiding bij een bewindvoerder. Toen de bewindvoerder vier weken niks van de zoon vernam en deze dan ook al vier weken niet om zijn leefgeld was gekomen, nam de bewindvoerder contact op met de familie, maar het was te laat. De bewindvoerder wou ook niet helpen met contact te nemen met politie of dergelijke om binnen te raken in het appartement en te kijken of de zoon thuis was, het is maar toen het UZ hulp bood dat de man gevonden kon worden. Mevrouw moest van de bewindvoerder zelf uitzoeken waar haar zoon was en of er iets was gebeurd. De zoon is overleden door diabetes: de bewindvoerder wou geen extra budget uittrekken voor aangepaste voeding (terwijl dit wel door de dokter op papier was gezet) alsook de insuline werd niet vergoed of er was nergens tussenkomst waardoor de man meer zonder medicatie zat dan wat anders. Dit is nu zijn dood geworden. De moeder is radeloos en weet niet hoe dit allemaal een plaats te vinden, er komt elke dag iemand langs via het UZ maar dit is maar voor twee weken.

Kosten en toegankelijkheid van telecomdiensten

Abonnementen voor mobiele data en televisie zijn vaak ondoorzichtig en duur. Zonder digitale toegang is het moeilijk om een sociaal tarief aan te vragen of een abonnement aan te passen, wat kan leiden tot torenhoge facturen die vervolgens alle verdere handelingen blokkeren.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Telenet abonnement moeilijk aan te passen en te duur	6-2	X wou play sports toevoegen aan het telenet-abonnement. Via de website lukte het niet omdat we niet konden inloggen (geen itsme, wachtwoorden,...). Gebeld naar Telenet en prijs opgevraagd voor een sociaal abonnement. Kostprijs was meer dan 83 euro. Gaat niet door wegens te duur.
Hoge kosten door gebruik mobiele data	13-3	X kwam langs met een zeer grote factuur van Telenet. Gebeld met Telenet. Daar bevestigen ze het bedrag wegens gebruik van data op de smartphone. Ze suggereren om een abonnement te nemen voor internetgebruik. Dat kan helaas nu niet gebeuren omdat het openstaande bedrag alle handelingen blokkeert. Afsproken dat X op 27 maart terugkeert om alles met Telenet in orde te brengen.

Hoge kosten door gebruik mobiele data	27-3	X kwam twee weken geleden met een zeer hoge factuur van Telenet= 557 euro. De normale maandelijkse afrekeningen waren ongeveer 35 euro. Toen gebeld met Telenet: probleem van teveel surfen op de smartphone. Het kon toen niet aangepast worden omdat de factuur nog niet betaald was. Ondertussen is de factuur betaald en heb ik Telenet opnieuw gebeld. Ze hebben de limiet aangepast, mits een meerkost van 6 euro per maand. Ze gaven ook als raad om op mytelenet een gebruikslimiet in te stellen. Na een beetje zoeken is dat gelukt om een limiet in te stellen van 50 euro. Hopelijk is het probleem hiermee opgelost.
---------------------------------------	------	---

07 AANGIFTE PERSONENBELASTING



Sinds 2021 organiseren we onthaalmomenten specifiek om mensen te helpen bij hun belastingaangifte. Daar is een hoge nood aan. We merken dat mensen zich op andere plaatsen niet geholpen voelen of niet voldoende vertrouwen hebben.

De signalen tonen een grote afhankelijkheid van fysieke hulp bij het begrijpen en invullen van de belastingaangifte. Een groot pijnpunt zijn de ontbrekende (of foutieve) gegevens over betaalde kinderopvang in de voorgevulde voorstellen (VVA).

Verder pijnpunten zijn de complexiteit van buitenlandse pensioenen en de digitale uitsluiting door problemen met eID-pincodes of ltsme.

Mensen ervaren vaak onverwachte tegenvallers door wijzigingen in hun gezinssituatie of bruto-uitkeringen, wat zonder tijdige hulp leidt tot onverwachte schulden en boetes.

De (vereenvoudigde) aangifte dikwijls onvolledig (bv kosten kinderopvang)

Veel mensen komen langs voor een controle van hun 'voorstel van vereenvoudigde aangifte' (VVA). In een opvallend groot aantal gevallen bleken de kosten voor kinderopvang niet of onvolledig te zijn opgenomen. Het handmatig corrigeren hiervan levert burgers vaak honderden euro's op die ze anders onterecht zouden mislopen.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Controle attesten kinderopvang	8-5	X kwam met attesten voor kinderopvang en de vraag om te controleren of die opgenomen waren in zijn belastingen. Gecontroleerd en geen probleem.
Bijna 1900 euro belastingsvermindering gemist	22-5	VVA gecontroleerd; een bedrag van ruim 1900 euro aan kinderopvang stond niet ingevuld. Aangepast en doorgestuurd.

Controle aangifte belastingen	22-5	Gecontroleerd of de gegevens in het VVA klopten, ook voor kinderopvang. Alles was correct.
Belastingsvermindering kinderopvang niet correct	22-5	VVA gecontroleerd; opvang voor kinderen was niet juist ingevuld. Aangepast en verzonden.
Controle aangifte belastingen	22-5	VVA samen met de bezoeker bekeken. Alles was in orde.
Kosten kinderopvang niet volledig	29-5	VVA aangepast omdat de kosten voor kinderopvang slechts gedeeltelijk waren ingevuld.
Ongeldig attest kinderopvang	29-5	VVA bevatte geen kosten voor opvang. X had enkel een inschrijvingsbewijs bij, geen fiscaal attest. Nieuwe afspraak gemaakt.
Mythe over nadelige kinderopvang	29-5	X dacht dat kinderopvang inbrengen nadelig was. Na controle bleek alles correct ingevuld te zijn.
Belastingen volgen bij hoger bedrag	12-6	VVA had een hoger bedrag voor kinderopvang dan de attesten bewezen. Advies: niet wijzigen en de fiscus volgen.
Attesten opvragen bij scholen	12-6	Hulp bij aangifte; scholen gebeld om ontbrekende attesten voor kinderopvang op te vragen voor een volgende afspraak.
Controle papieren aangifte	12-6	X kwam met een papieren aangifte; gegevens gecontroleerd en online doorgestuurd.
Hoger bedrag in VVA behouden	12-6	VVA had een iets hoger bedrag aan kinderopvang dan de attesten; geadviseerd om niets te wijzigen.
Alles OK in VVA	12-6	VVA gecontroleerd en alles bleek correct.
X wil geen wijziging ondanks verschil	12-6	VVA rekende 10 euro minder aan dan de attesten, maar X wilde de aangifte niet aanpassen.
Controle VVA kinderopvang	19-6	Alles klopte; op de opvang hadden de belastingen zelfs een hoger bedrag staan dan de attesten van X.
Controle VVA kinderopvang	19-6	VVA gecontroleerd en alles klopte, inclusief de kosten voor de kinderen.
Controle VVA kinderopvang	20-6	Berekening gemaakt tussen fiscaal voordeel kind < 3 jaar en effectieve kosten. Effectieve kosten bleken 400 euro voordeliger.
Kosten kinderopvang in VVA	20-6	VVA gecontroleerd op kinderopvang en pensioensparen. Alles was in orde.
Kosten kinderopvang onvolledig	26-6	VVA aangepast omdat de kosten voor kinderopvang slechts gedeeltelijk waren ingevuld.

Attesten kinderopvang nakijken	3-7	Hulp bij indiening; X gevraagd om thuis attesten voor kinderopvang te zoeken voor controle.
Verschil van 330 euro door opvang	4-7	Kosten kinderopvang ontbraken in VVA. Na toevoeging was het netto-verschil ruim 330 euro.
Attesten thuis controleren	4-7	X attent gemaakt op opvangkosten en gevraagd thuis de attesten te vergelijken met het VVA.
Controle VVA	4-7	VVA gecontroleerd en alles bleek correct te zijn.
Laatste controle kinderopvang	10-7	Belastingbrief samen overlopen en opvangkosten gecontroleerd; alles was in orde.

Digitale drempels en administratieve barrières

De verschuiving naar een digitale belastingadministratie vormt een grote barrière. Het ontbreken van pincodes of toegang tot Itsme zorgt ervoor dat mensen hun wettelijke verplichtingen niet zelfstandig kunnen nakomen, wat leidt tot stress en angst voor boetes.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Geen pincode eID	9-1	X had geen pincode voor eID. Papieren aangifte ingevuld en geadviseerd een nieuwe code aan te vragen voor de toekomst.
Overschrijvingsgegevens kwijt	24-4	Betalingsdocument kwijt; gegevens opgezocht via MyMinfin en geprint voor de bezoeker.
Geen Itsme of pincode	15-5	Inloggen niet mogelijk; bezoeker naar de dienst bevolking gestuurd voor een nieuwe pincode.
Doorverwijzing voor Itsme	15-5	Uitleg over attesten gegeven en bezoeker voor Itsme/pincode naar het Digipunt verwezen.
Foutieve pincode eID	19-6	Controle niet mogelijk omdat de pincode niet klopte. Nieuwe afspraak gemaakt.
Hulp voor Oekraïense man	19-6	Via Google Translate uitleg over VVA gegeven en voor Itsme naar Digipunt verwezen.
Leren digitaal inloggen	26-6	Stap voor stap uitgelegd hoe X toegang krijgt tot haar dossier op MyMinfin.
Zelf leren invullen	4-7	X kwam mee met haar moeder om te leren hoe de aangifte online werkt voor volgend jaar.
Brief FOD: Dringend in orde maken	18-12	X kreeg een herinnering; aangifte online geregeld met waarschuwing voor een mogelijke boete.

Onverwachte belastingen en complexe berekeningen

Veranderingen in het leven, zoals een stijgend loon, een kind dat niet meer ten laste is of een bruto ziekte-uitkering, zorgen voor onaangename verrassingen. Mensen begrijpen de berekening vaak niet en hebben nood aan duiding om toekomstige schulden te vermijden.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Onduidelijkheid teruggave	6-1	Bezoekers kregen begin januari info over hun afrekening, maar dit was onduidelijk of leek niet correct.
Onbegrip over bijbetaling	17-4	X moet veel betalen en begrijpt niet waarom; ook vragen over een laag Duits pensioen.
Betwisting berekening	24-4	X wil een rechtszaak aanspannen wegens een vermeende foute berekening. Zuidpoort vermoedt dat de fiscus correct is.
Verrekening afbetaling	8-5	X wilde teruggave direct verrekenen met een schuld; uitgelegd dat dit pas na het aanslagbiljet kan.
Verklaring groot verschil	22-5	Bijbetaling steeg fors door hoger bruto-inkomen en lagere bedrijfsvoorheffing in 2023.
Vraag over code 2106	26-5	Uitleg gegeven over de betekenis van deze code en de impact op de aangifte.
Verandering werksituatie	19-6	X krijgt plots 600 euro terug door een gewijzigde werksituatie; controle bevestigde dit.
Dochter niet meer ten laste	19-6	Alleenstaande moeder moet veel betalen omdat werkende dochter niet meer ten laste staat.
Bruto ziekte-uitkering	19-6	X moet veel betalen omdat op zijn invaliditeitsuitkering niets wordt ingehouden. Advies: zelf sparen.
Loonstijging en bijbetaling	20-6	Vorig jaar geld terug, nu bijbetalen door gestegen inkomsten; VVA gecontroleerd.
Uitleg over VVA-procedure	20-6	Vaak uitleg nodig dat een VVA geen definitieve afrekening is en dat er nog een aanslagbiljet volgt.
Aanvullingen in aangifte	20-6	Gegevens toegevoegd over kadastraal inkomen, onderhoud voor ex-vrouw en woonkrediet.
Aangifte zonder inkomsten	4-7	X vond aangifte zonder inkomen bizar; belang van persoonlijke gegevens voor de fiscus uitgelegd.

Buitenlandse inkomsten en onderhoudsgeld

Het inbrengen van buitenlandse pensioenen of onderhoudsgeld voor familie in het buitenland is administratief zeer zwaar. De bewijslast of de fiscale gevolgen (zoals bij Duitse pensioenen) zijn een bron van frustratie.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Gegevens Duits pensioen zoek	15-5	Geen bewijs van Duits pensioen door diefstal; cijfers vorig jaar gebruikt na overleg met de fiscus.
Onderhoudsgeld buitenland	12-6	Vraag over onderhoudsgeld voor ouders; voorwaarden bleken te strikt om de inspanning waard te zijn.
Kosten in Algerije	20-6	Voor onderhoudskosten in Algerije zijn een domicilie-attest en stortingsbewijzen vereist.
Onderhoudsgeld Gaza	20-6	Geld naar Gaza ('zwart' via officieuze kanalen) kan niet fiscaal ingebracht worden wegens gebrek aan bewijs.
Dochter in Spanje	20-6	Onderhoudskosten voor een dochter in Spanje handmatig aan de aangifte toegevoegd.
Impact Duits pensioen	26-6	Bijbetaling nodig omdat Duits pensioen de belastbare basis verhoogt, terwijl op het Belgisch pensioen te weinig wordt ingehouden.
Nederlandse pensioenen	10-7	Nederlandse pensioenen worden in België belast; cijfers vorig jaar gebruikt bij gebrek aan fiches.
Aangifte niet-inwoner	25-9	Voor broer (niet-inwoner) papieren aangifte ingevuld na telefonisch opvragen van cijfers bij de fiscus.

Problemen met termijnen en hulpverlening

Mensen missen soms de deadline door slordigheid, vakantie of het onverwacht wegvallen van het VVA-systeem. Ook de drempel bij officiële instanties zoals het OCMW wordt als een probleem ervaren.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Late aangifte na aanslagbiljet	9-1	X deed aangifte pas na ontvangst aanslagbiljet eind 2024; hulp bij papieren aangifte.
Ambtshalve regeling	16-1	Schoonouders misten deadline en herinnering; fiscus bereid tot ambtshalve regeling zonder boete.

Vroege vragen over aangifte	10-4	Bezoeker had al vragen over de komende aangifteperiode voordat alle documenten er waren.
OCMW weigert hulp	22-5	OCMW weigerde hulp na een eerdere fout en verwees de bezoeker door naar De Zuidpoort.
Controle VVA en aangifte	20-6	Belastingbrief voor X en Y online ingevuld en doorgestuurd.
Algemene online indiening	20-6	Belastingaangifte voor bezoeker zonder bijzonderheden online afgehandeld.
Vergeten afspraak juni	18-9	X kwam met 4 aangiftes na een gemiste afspraak; het bleken gelukkig VVA's zonder actiebehoefte.
Onverwacht geen VVA meer	18-9	X dacht dat alles automatisch ging (VVA), maar moest nu zelf aangifte doen. Te laat ingediend.
Te laat door vakantie	28-8	X was op reis en kwam pas daarna voor hulp; aangifte was reeds te laat.

08 COMMUNICATIE



Bijna 1 op 2 volwassenen in Vlaanderen heeft het moeilijk om met informatie om te gaan (informatie vinden, begrijpen en hanteren), blijkt uit onderzoek. De geletterdheid in Vlaanderen is veel lager dan steeds wordt ingeschat (door een meer geletterde groep). Waarom wordt dan de meeste (geschreven) communicatie zo moeilijk gebracht? Keer op keer worden we binnen onze werking en daarbuiten geconfronteerd met communicatie waarin moeilijke woorden, lange zinnen, weinig of geen afbeeldingen, lange blokken tekst etc. ervoor zorgen dat de gegeven informatie niet begrepen of misbegrepen wordt.

Het delen van correcte en heldere informatie is een must en tegelijkertijd een eerste stap in het toegankelijk zijn van beleid en het toekennen van rechten.

Overheidscommunicatie en procedures zijn vaak ondoorzichtig

In deze ervaringen komt naar voren dat beslissingen van de overheid, variërend van lokale politiek tot specifieke premie-aanvragen en belastingbrieven, vaak niet begrepen worden. Mensen voelen zich buitengesloten omdat ze niet zien wat er met publiek geld gebeurt, of ze lopen financiële steun mis door onduidelijke voorwaarden en strikte bezwaartermijnen die ze niet tijdig hebben opgemerkt.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Geen zicht op beslissingen	25-2	Politiek: 'Wat ik spijtig vind, is dat je zo weinig weet wat er beslist wordt en gebeurt met het geld. In de politiek, maar bijvoorbeeld ook daar 'die week tegen eenzaamheid, daar in Brugge'. Ze halen daar dan zoveel geld op, maar je ziet nooit wat er mee gebeurt. Ze zouden dat eens moeten tonen op TV, wat er mee gebeurt is, met dat geld.
Tevergeefs wachten op premie renovatie	27-3	X vroeg in 2023 een premie aan Vlaanderen voor nieuwe ramen en deuren. Hij ontving 274 euro en wachtte nog op de rest van de premie van 5500 euro. Met hem de website bezocht mijnverbouwpremie.be en daar alle documenten gevonden die betrekking hebben op zijn dossier. Daaruit bleek dat de totale premie 274 euro bedroeg. Daarbij was rekening gehouden met de ingediende facturen en het gezinsinkomen. Er was ook een beslissingsbrief die binnen de maand kon gecontesteerd worden. De termijn voor een bezwaar is al lang verstreken en dat heeft dus geen zin meer. Het wijst er vooral op dat beslissingen niet altijd even duidelijk zijn voor de aanvrager.
Onduidelijke communicatie belastingen	6-1	Belastingen. Deze ochtend kregen we al 2x de vraag of iemand kan helpen met een vraag rond de belastingen. Begin januari krijgen mensen op papier hoeveel ze terugkrijgen of moeten betalen. Voor 2 bezoekers was dit onduidelijk of niet correct. Zij kunnen geen hulp vinden online.

Taalbarrières maken officiële correspondentie ontoegankelijk

Deze verhalen belichten de grote moeilijkheden die anderstalige nieuwkomers ervaren met Nederlandstalige brieven en dienstverlening. Zonder de hulp van vertaalapps of persoonlijke assistentie bij het onthaal kunnen zij belangrijke medische uitnodigingen of informatie over hun huisvesting niet begrijpen, wat leidt tot angst om hulp te vragen.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Hulp in andere taal niet mogelijk	10-6	Ik ontmoette X in tGeraarke. Iemand van het Geraarke vroeg iets over haar voedselbedeling-kaartje, terwijl wij net een

		beleidsbabbel over taal aan het doen waren, in het Engels. X verstond het niet goed en keek vragend naar mij. Ik vertaalde in het Engels voor haar. Achteraf zei X mij ""Last time I was here, they told me 'Ik spreek enkel Nederlands' so now I'm afraid to ask for English'. X en haar man starten binnenkort met Nederlandse les, ze zijn nog maar een paar maanden in België en komen van Gaza.
Onduidelijke brieven Vlaamse Gemeenschap en Thuispunt Gent.	12-6	X kreeg brieven van de Vlaamse Gemeenschap en Thuispunt Gent. Als anderstalige begreep ze die niet. De brief van de Vlaamse Gemeenschap was een uitnodiging om mee te doen aan een baarmoederhalskankeronderzoek. Ik heb haar, conform de brief, aangeraden om contact op te nemen met haar huisarts. De brief van Thuispunt Gent was een uitnodiging voor een vergadering van de bewoners van Milenka. Met haar het aanwezigheidsformulier ingevuld, plaats en datum toegelicht en haar aangeraden om te gaan omdat er uitleg zal gegeven worden over de verhuis.
Brieven te moeilijk voor anderstaligen	10-7	X gezin: M en V: anderstalige nieuwkomers - kinderen. Ik (moeder) kan als ouder een klein beetje Nederlands spreken. Onze kinderen volgen Nederlands op school. De brieven die wij ontvangen zijn moeilijk om te lezen; we begrijpen het niet. Ik behelp me om op mijn smartphone 'google translate' op te zoeken en te gebruiken: ik vertaal dan de Nederlandse brieven naar onze eigen taal en zo doen en kunnen we verder.

Onduidelijke communicatie rond wonen en renovatie veroorzaakt onrust

Binnen de sociale huisvesting zorgen brieven over renovaties, verhuizingen en facturatie voor veel verwarring en angst bij mensen. Het gebrek aan persoonlijke begeleiding en de complexiteit van digitale systemen zoals het CIR zorgen ervoor dat mensen zich verloren voelen en niet weten waar ze aan toe zijn wat betreft hun woning.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Onduidelijke communicatie onderhoud	15-5	X had ook een brief gekregen van SIX, die namens Dimensa het onderhoud van haar chauffage zouden doen. De afspraak was al twee keer verschoven. Nu kreeg X een SMS dat de afspraak wel degelijk doorging. Op die SMS stond echter ook 'NIET reageren op dit bericht'. Zij interpreteerde die NIET als 'ze komen alweer niet'. Gebeld met de firma SIX en daar te horen gekregen dat ze aan haar deur stonden terwijl X hier zat. Nieuwe afspraak gemaakt voor morgenochtend.
onduidelijkheid facturen Dimensa	5-6	X had twee brieven van Dimensa mee. Een vertelde over achterstallige huur die ze moest betalen. Een ander vertelde dat ze geld terugkreeg van de afrekening van ISTA. Ze betaalde ook iets teveel huur de laatste maanden. X had al een stukje

		<p>achterstallige huur teruggestort en beweerde dat ze geld moest terug krijgen voor de maanden dat ze huur teveel had betaald. Het eigenlijke probleem was dat ze ooit 1 maand huur niet betaald had en daardoor een beetje achterstallige huur opgebouwd. We mailden naar Dimensa facturatedienst en kregen een overzicht terug van facturen en wat betaald was en wat niet, van X. Blijkt dat X haar pensioen krijgt op 24e van de maand en daardoor laat haar huur betaald. Ze staat steeds 'een maand achter' zozegd. Het was een kluwen maar uiteindelijk klopt het wel, we hebben in haar bank-app teruggekeken naar alle bedragen dat ze naar Dimensa had overgeschreven. X moest nu nog 106 euro betalen om in orde te zijn t. e.m. juni</p>
<p>Ongerustheid waar wonen tijdens renovatie</p>	<p>19-11</p>	<p>X- alleenstaand - woont in Nieuw Gent (sociaal appartement). Vanuit Thuispunt heb ik een brief gekregen dat een aantal gebouwen sociale woningen in Nieuw Gent worden gerenoveerd. Ik moet uit het gebouw voor de renovatie tegen mei 2026. We moeten dus verhuizen tijdens de renovatie. Na de renovatie kunnen we dan terug komen in het gebouw. Vanuit Thuispunt weet ik nog niet waar ik tijdens de renovatie naar toe moet om te wonen. Ik vind dit heel lastig. Ik ben niet op mijn gemak. Ik kan mijn verhuis zeker niet alleen aan.</p>
<p>Vrouw wil dichter bij zoon wonen. Geen hulp vanuit Thuispunt Gent. CIR te moeilijk.</p>	<p>13-3</p>	<p>X. is sociale huurder in Kikvorsstraat. Ze wil verhuizen naar Oostakker, haar zoon woont daar. Ze wil graag daar een sociale woning krijgen, dichtbij haar familie. Ze kent niemand hier en is een beetje eenzaam. Ze heeft al verschillende keren contact genomen met TPG maar werd doorverwezen naar een emailadres (verhuur@thuispuntgent.be) en kreeg daar ook geen antwoord op. Ze weet niet hoe ze een nieuwe aanvraag voor 'mutatie' moet doen en wordt niet vooruit geholpen door TPG zelf. Haar psycholoog bij het LDC raadde haar aan om naar ons onthaal te komen omdat ze hier 'echt helpen' (is echt gezegd:) Uitgelegd wat CIR is, wat mogelijke gevolgen zijn van aanpassing dossier en samen aangepast voor haar. Was zonder hulp niet gelukt gezien de moeilijke taal die gebruikt wordt.</p>

Administratieve en juridische brieven werken verwarrend en stressverhogend

Zowel medische formulieren, bankdocumenten als juridische brieven worden vaak als bedreigend of onduidelijk ervaren. De verhalen tonen aan dat mensen vaak niet weten of een actie van hen vereist is of wat bepaalde vaktermen betekenen, wat leidt tot onnodige bezorgdheid over hun status of financiële situatie.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
<p>onduidelijke brieven zorgen voor veel stress</p>	<p>5-6</p>	<p>X had twee vragen mee. 1 iets waren 2 brieven van de procureur waarin een 'op de hoogte stellen van een beslissing' rond het aanraden van het opnemen van haar minderjarige zoon. Die beslissing hield in dat ze samen naar een psychiater moesten in</p>

		<p>SLeidinge om te zien of hij moest opgenomen worden of niet. Toen was er beslist dat hij mee mocht naar huis en niet moest worden opgenomen. X wist niet of het over iets ging dat nog moest komen of niet. Het andere was een brief van het UZ waarin werd gevraagd om een 'patiëntenopnameformulier' te ondertekenen en 1 exemplaar door te sturen naar de juiste dienst. (is blijkbaar verplicht)</p>
Onduidelijke brief bank zorgt voor ongerustheid	16-10	<p>X kreeg een bericht van BNP Paribas dat er een nieuw IRIS-document ter beschikking is. Hij wist niet wat dat was. Opgezocht: samenvatting van lopende beleggingen. Gezocht en gevonden en gerustgesteld.</p>
Hulp familiale polis	16-10	<p>X betaalt ieder jaar begin oktober een premie voor een familiale polis. Dit jaar ontving ze geen betalingsuitnodiging. Contact genomen met de verzekeringsmaatschappij en gevraagd om een duplicaat naar het thuisadres te sturen. OK.</p>
Onduidelijke brief activering bankkaart	20-11	<p>X vroeg een nieuwe bankkaart aan. De begeleidende brief om de kaart te activeren was niet helemaal duidelijk. Samen bekeken en besloten dat de kaart gewoon kan gebruikt worden.</p>

09 SOCIALE CONTACTEN



De ervaringen hier tonen aan dat mensen in een kwetsbare positie vaak kampen met diepe gevoelens van eenzaamheid en een gebrek aan verbinding. Er is een duidelijke nood aan laagdrempelige ontmoetingsplaatsen, aangezien deze op veel plaatsen ontbreken, waardoor mensen zich ver moeten verplaatsen om menselijk contact te vinden. Sociale contacten fungeren hierbij niet alleen als een middel tegen isolement, maar ook als een noodzakelijk vangnet voor emotionele rust en praktische ondersteuning.

In Nieuw Gent is er momenteel een gigantisch stadsvernieuwingsproject gaande, met een grote verhuisbeweging en andere dynamieken als gevolg.

De verscheidenheid aan bewoners, de uitstroom van oude bewoners en de instroom van nieuwe bewoners zetten het samenleven onder druk. Voornamelijk in de sociale hoogbouw is het leven soms pittig. Hoewel er soms sterke banden worden opgebouwd tussen bewoners, overheersen in andere gevallen burenruzies, geluidsoverlast of sluikestort en zwerfvuil in de gangen of lift.

Door de veranderingen in de wijk verliezen vele bewoners houvast. Bewoners trekken zich vaker terug dan elkaar te helpen of met elkaar in interactie te gaan.

Kwalitatieve ontmoetingsplaatsen broodnodig

Bezoekers van De Serre geven aan dat ze zich eenzaam voelen omdat er in hun eigen woonomgeving geen plekken zijn voorzien waar zij anderen kunnen ontmoeten. Om toch aansluiting te vinden bij een groep, om te kunnen babbelen of

simpelweg om tot rust te komen, zijn zij bereid om met het openbaar vervoer naar hier te reizen waar wel een kwalitatief onthaal en ontmoetingsruimte is.

De ervaringen tonen aan dat er een actieve zoektocht is naar plekken waar mensen niet alleen passief aanwezig zijn, maar ook actief kunnen deelnemen aan de gemeenschap. Of het nu gaat om het gezamenlijk oefenen van een taal of het delen van zorgen over de leefomgeving, het samenkomen met anderen is een fundamentele behoefte om de dagelijkse realiteit en de uitdagingen van het wonen in een woontoren draaglijk te houden.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Op zoek naar sociale contacten in De Serre	12-6	X- bezoeker - man alleenstaand - ziekte-uitkering. Ik kom regelmatig naar de Serre om sociale contacten te hebben. De reden dat ik naar de Serre kom is omdat er in mijn gemeente geen bepaalde ontmoetingsplaats voorzien is voor contacten. In de Serre heb ik op die manier een aantal mensen om contacten te hebben.
Op zoek naar sociale contacten in De Serre	12-6	X - alleenstaand - gepensioneerd. Ik kom regelmatig naar de Serre dit om sociale contacten te kunnen hebben: het kunnen babbelen met mensen, erbij kunnen zijn, tot rust kunnen komen, activiteiten kunnen meedoen... vind ik goed. Ik voel me eenzaam. Ik doe de verplaatsing met het openbaar vervoer om naar de Serre te kunnen komen. In mijn gemeente waar ik woon is er geen ontmoetingsplaats voorzien voor mensen.
Waar Nederlands oefenlessen?	7-11	Waar kan ik nederlandse oefenlessen volgen ? Op dinsdag bij het ldc lukt niet voor mij, dan volg ik les bij LIGO.
Samenwonen moeilijk	25-2	Probleem van muizen in Rode Blok NG, het is er zo vuil, de lift is ook vaak geblokkeerd. 'Er wonen veel mensen die asielzoeker zijn of geen papieren hebben, soms ook drugs, die zijn vaak luid en maken dingen vuil.'

Sociale verbinding als noodzakelijke ondersteuning bij complexe levensvragen

In deze verhalen wordt duidelijk dat mensen vaak pas bij ons onthaal en sociale contacten terechtkomen wanneer zij elders geen gehoor vinden voor hun problemen. De aanwezigheid van een luisterend oor en menselijke nabijheid is cruciaal, zeker wanneer mensen zich geïsoleerd voelen van hun familie of wanneer zij vastlopen in bureaucratische processen die zij zonder sociaal netwerk niet kunnen bolwerken.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
<p>Vrouw wil dichter bij zoon wonen. Geen hulp vanuit Thuispunt Gent. CIR te moeilijk.</p>	<p>13-3</p>	<p>X. is sociale huurder in Kikvorsstraat. Ze wil verhuizen naar Oostakker, haar zoon woont daar. Ze wil graag daar een sociale woning krijgen, dichtbij haar familie. Ze kent niemand hier en is een beetje eenzaam. Ze heeft al verschillende keren contact genomen met TPG maar werd doorverwezen naar een emailadres (verhuur@thuispuntgent.be) en kreeg daar ook geen antwoord op. Ze weet niet hoe ze een nieuwe aanvraag voor 'mutatie' moet doen en wordt niet vooruit geholpen door TPG zelf. Haar psycholoog bij het LDC raadde haar aan om naar ons onthaal te komen omdat ze hier 'echt helpen' (is echt gezegd:) Uitgelegd wat CIR is, wat mogelijke gevolgen zijn van aanpassing dossier en samen aangepast voor haar. Was zonder hulp niet gelukt gezien de moeilijke taal die gebruikt wordt.</p>
<p>Werk voor man uit buitenland</p>	<p>16-1</p>	<p>X wil graag dat haar broer, momenteel nog in Iran, in België komt werken. Ze had een aantal documenten bij na afspraken met Stad Gent en VDAB. Daaruit blijkt dat in dit geval een werkgever zich bereid moet verklaren om iemand voor een bepaalde periode in dienst te nemen. Zij moet dus eerst een werkgever zoeken die daartoe bereid is. Pas daarna kunnen we eventueel helpen met de nodige papieren. Niet evident om uit te leggen omdat het begrip 'werkgever' niet evident is.</p>
<p>Betaalbare hulp bij gezinshereniging</p>	<p>17-7</p>	<p>X wil gezinshereniging. Hij komt uit het UK en zijn vrouw en kind wonen in Gent. Bij het OCMW is geen hulp mogelijk (geen Gentenaar) en een afspraak bij het CAW kan pas volgende week. Op het administratief centrum (Zuid) moest hij 215 euro betalen om een dossier op te starten en die middelen heeft hij niet. Geprobeerd de straathoekwerkers te bellen, maar geen succes. Steven gebeld en hij gaf als raad om De Tinten te bellen. Dat kan enkel op woensdag en vrijdag. Telefoonnummer meegegeven en gevraagd om morgen te bellen. Als de straathoekwerkers deze namiddag nog terugbellen, bel ik hem zelf nog.</p>

10 GEZONDHEID



De ervaringen over gezondheid illustreren hoe mensen in kwetsbare posities drempels ervaren die variëren van praktische toegankelijkheid tot levensbedreigende situaties. De verhalen tonen aan dat het zorgsysteem vaak tekortschiet in persoonlijke opvolging en dat administratieve processen bij instanties als Fedasil of de mutualiteit zonder hulp onoverkomelijk zijn. Schrijvende ervaringen rond bewindvoering en het gebrek aan nazorg na een crisis onderstrepen bovendien dat de fysieke en mentale integriteit van mensen in het gedrang komt wanneer de menselijke maat verdwijnt.

Administratieve obstakels en de zoektocht naar gepaste zorg

Mensen ervaren grote moeite om hun weg te vinden in de bureaucratie van de zorg, zoals bij het aanvragen van een invaliditeitsstatuut of het regelen van betalingsgaranties voor dringende hulp. De ervaringen tonen aan dat de fysieke toegankelijkheid van kantoren en de complexiteit van internationale zorgvragen vaak de inzet van een vertrouwenspersoon vereisen om tot een oplossing te komen.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Hulp bij aanvraag invaliditeit	22-5	X heeft al ruim 30 jaar CVS. Ze was gisteren terug in het UZ voor controle/komende ingreep. Ze vroeg aan de medisch secretaresse om te helpen bij het invullen van documenten om hogere punten te bekomen voor de invaliditeit. Daar konden ze niet helpen. Ik heb haar aangeraden om een afspraak te maken bij de mutualiteit en daar te vragen om te helpen met het dossier.
Erkend vluchteling bezorgd om kosten dringende medische hulp	18-9	X, afkomstig uit Gaza, heeft een vluchtelingenstatuut. Hij heeft dringende medische hulp nodig maar de dokter wil een bevestiging van Fedasil dat de betaling in orde komt. Hij wou dat ik samen met hem naar Fedasil belde. Dat is gebeurd. Hij heeft morgen een afspraak bij Fedasil.
Gevluchte man uit Gaza zoekt werk en kankerbehandeling voor moeder	9-10	X is gevlucht uit Gaza. Hij wil werken, een inkomen hebben om zijn familie in Gaza te kunnen ondersteunen. Een tweede vraag was om zijn moeder een kanker-behandeling te laten ondergaan buiten Gaza. Contact genomen met de VDAB voor werk. Hij mag zich aanmelden. Met hem overlopen waar en wanneer. Voor de familiale vraag heb ik hem doorverwezen naar 'Hart voor Vluchtelingen'. Ze werken veel met mensen van Gaza en ik denk/hoop dat ze goe dop de hoogte zijn van de mogelijkheden. Met hem overlopen waar en wanneer hij terecht kan. Afspraken goed op papier gezet.
Moeilijke toegang CM	23-1	X had om 15u15 een afspraak bij de CM maar vond het kantoor niet en geraakte naderhand ook niet binnen. Meegegaan naar de CM, aangebeld en uitgelegd wat er aan de hand was. Probleem opgelost.

Falende nazorg en de impact van bewindvoering op levensnoodzakelijke zorg

Deze ervaringen werpen een licht op de kwetsbaarheid van mensen wanneer de communicatie tussen zorgverleners, bewindvoerders en familieleden stukt. Het gebrek aan nazorg na een suïcidepoging en het weigeren van budget voor essentiële medicatie of voeding door een bewindvoerder laat zien hoe het ontbreken van menselijke nabijheid en maatwerk fatale gevolgen kan hebben voor de gezondheid.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
opvolging na ziekenhuisopname bij zelfmoord	24-2	X vertelde dat zijn meerderjarige dochter in het ziekenhuis belandde na een zelfmoordpoging. Nadien is zij uit het ziekenhuis ontslaan maar er is geen opvolging, er is geen gesprek geweest over verdere hulp die zij nodig heeft/ X is ongerust dat zijn dochter opnieuw een poging zal ondernemen, de zelfmoordpoging was heel onverwacht.
Bewindvoerder weigert budget voor medicatie	17-2	Ik spreek met een moeder die me verteld dat haar zoon is overleden. De zoon was in begeleiding bij een bewindvoerder. Toen de bewindvoerder vier weken niks van de zoon vernam en deze dan ook al vier weken niet om zijn leefgeld was gekomen, nam de bewindvoerder contact op met de familie, maar het was te laat. De bewindvoerder wou ook niet helpen met contact te nemen met politie of dergelijke om binnen te raken in het appartement en te kijken of de zoon thuis was, het is maar toen het UZ hulp bood dat de man gevonden kon worden. Mevrouw moest van de bewindvoerder zelf uitzoeken waar haar zoon was en of er iets was gebeurd. De zoon is overleden door diabetes: de bewindvoerder wou geen extra budget uittrekken voor aangepaste voeding (terwijl dit wel door de dokter op papier was gezet) alsook de insuline werd niet vergoed of er was nergens tussenkomst waardoor de man meer zonder medicatie zat dan wat anders. Dit is nu zijn dood geworden. De moeder is radeloos en weet niet hoe dit allemaal een plaats te vinden, er komt elke dag iemand langs via het UZ maar dit is maar voor twee weken.

Toegankelijkheid van afspraken en ongerustheid over omgevingsfactoren

Het maken van een afspraak voor specialistische zorg wordt als een grote hindernis ervaren, waarbij mensen zich soms genoodzaakt voelen om ter plaatse te gaan. Daarnaast zorgen incidenten in de leefomgeving, zoals een brand, voor acute gezondheidsvragen die alleen door persoonlijke toelichting en het samen opzoeken van informatie kunnen worden gerustgesteld.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Moeilijk afspraak te maken met tandarts	2-4	Drie mama's tijdens beleidsbabbels in Pandaschool gaven aan dat het zo moeilijk was om via de telefoon een tandartsafspraak in het ziekenhuis (Palfijn of UZ) te krijgen. 1 mama vertelde dat ze zich niet meer liet afschepen maar direct een nieuwe afspraak maakte bij de balie, als ze ging voor de tandarts in het ziekenhuis. QUOTE: 'Mevrouw, ik ga niet weg voor ik een volgende afspraak heb. En dan doen ze dat wel'
Ongerustheid gezondheid na brand in buurt	7-8	X maakte zich zorgen over de gevolgen van de brand van 6 augustus in Merelbeke-Melle. Samen met hem op google maps de exacte ligging gezocht van het uitgebrande bedrijf en de afstand tot onze buurt. Persartikels overlopen waarin het gevaar voor de onmiddellijke buurt wel beschreven is, maar de brandweer er toch ook redelijk gerust in is dat het allemaal wel goedkomt.

11 ONDERWIJS



In onze samenleving is een degelijke opleiding een belangrijke hefboom naar een betere levenskwaliteit. Wat jammer genoeg vaak voorkomt bij meer kwetsbare gezinnen, is dat de kinderen door hun precare situatie, vaak de motivatie en interesse in school verliezen.

Negatieve associaties met onderwijs gedurende de kindertijd kunnen er ook voor zorgen dat mensen in hun volwassen leven zich negatief verhouden tot verdere scholing en opleidingen, wat hun kansen hypothekeert binnen de samenleving. Er is behoefte aan praktische ondersteuning, variërend van hulp bij studie-organisatie tot bemiddeling met schoolondersteunende diensten zoals het CLB. Voor anderstalige nieuwkomers is het leren van de taal een zware opgave

die noodzakelijk wordt geacht voor het vinden van werk, maar waarbij de nood aan informele oefenkansen en persoonlijke begeleiding in het zoekproces naar een geschikte job cruciaal blijft.

In 2025 organiseerden we **Beleidsbabbels** met 70 buurtbewoners over de **toegankelijkheid van het CLB**. De volledige bundel vind je hier: <https://dezuidpoortgent.be/signalenbundels/>

Hoewel de meeste bewoners het CLB van naam kennen, associëren ze de dienst vaak met medische controles of (leer)problemen bij het kind. Wantrouwen door negatieve ervaringen uit het verleden en een gebrek aan duidelijke informatie vormen grote barrières. Wij maakten zelf een vereenvoudiging (infographic) van de algemene flyer van het CLB en testen de beide tijdens onze gesprekken. Het leeuwendeel van de bevroegde ouders verkoos onze infographic.

Ouders waarderen directe, mondelinge communicatie. Een infosessie info door een CLB-medewerker werkt: ouders onthouden veel en kunnen zo andere ouders correct informeren over het aanbod van CLB. De meeste ouders leggen contact met het CLB via de school. Ouders weten amper dat het ook rechtstreeks kan, zonder tussenkomst van school.

De betrokkenheid bij het eerste kleuterconsult wordt als positief ervaren: mensen leren zo het CLB aanbod goed kennen (dit is pas enkele jaren in voege).

We hoorden gemengde ervaringen vanuit ouders: sommige waren heel dankbaar met de gekregen hulp, anderen voelden zich niet gesteund of gehoord door het CLB.

Ook werd er veel geklaagd over het lang wachten op een (vervolg)afspraken: dit ging van een gesprek met het CLB tot testen in het ziekenhuis via CLB.

Nood aan directe en bereikbare ondersteuning in het onderwijs

Ouders en studenten ervaren drempels in de communicatie met officiële instanties zoals het CLB, waar een gebrek aan respons voor frustratie zorgt. Persoonlijke hulp bij het structureren van studiemateriaal of het leggen van contacten via andere organisaties blijkt vaak de enige manier om effectief toegang te krijgen tot de noodzakelijke hulpverlening voor kinderen en studenten.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Studiehulp	2-1	X geholpen om de samenvattingen van zijn studie-vakken te ordenen en klaar te maken om te printen.
Doorverwijzing CLB	2-1	vrijwilliger R had vorige week een gesprek met een dame. Haar dochter heeft problemen op school en heeft dringend hulp nodig. vrijwilliger R heeft zelf de nodige opzoekingen verricht en kwam er op uit dat de dame best contact kon opnemen met het CLB van de school zelf. Ik heb dat bevestigd en vrijwilliger R heeft het zo aan de dame gemeld.
Moeilijk afspraak te maken	2-4	Ook voor het maken van andere afspraken bij het ziekenhuis, of ook zelfs CLB zeiden ze dat ze heel vaak het zinnetje 'Ik ga jou terugbellen' hoorden. QUOTE 'Ik ga jou terugbellen > Ik haat dat zinnetje'" 1 andere mama vertelde dat ze het CLB had proberen contacteren maar dan niks meer hoorde, toen ze via Kind en Gezin een afspraak probeerde te maken, had ze binnen de 2 weken een afspraak. Nu gaat ze vaak naar daar om hen te laten bellen voor een afspraak.

De taalbarrière als hindernis voor maatschappelijke participatie en werk

Het leren van de Nederlandse taal wordt door mensen ervaren als een intensief proces dat veel van hen vraagt, maar tegelijkertijd als essentieel wordt gezien voor hun toekomst. Er is een sterke behoefte aan veilige plaatsen buiten de klasmuren waar mensen informeel kunnen oefenen, hun huiswerk kunnen tonen en hun ervaringen kunnen delen om zo de stap naar de arbeidsmarkt te durven zetten.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Nederlands oefenen in De Serre	12-6	X: vrouw anderstalige nieuwkomer uit Afghanistan - gezin met kinderen woont reeds met het gezin een 6 jaar in een sociaal appartement in de wijk Rerum Novarumplein Gent. Ik volg nu lessen Nederlands om werk te kunnen vinden. Voor mij is het niet gemakkelijk om de lessen Nederlands te begrijpen: ik vind het moeilijk om het te leren lezen, spreken en het schrijven. Het vraagt veel van mezelf. Mijn kinderen leren Nederlands op school. Ik kom regelmatig naar de Serre omdat ik dan met iemand Nederlands kan spreken en mijn ervaringen kan vertellen en mijn lessen (huiswerk) kan tonen.
Anderstalige vrouw volgt lessen Nederlands en zoekt werk	19-10	X: vrouw Samenstelling gezin: M/V met 6 kinderen. Man en vrouw zijn anderstalige nieuwkomers. Ze wonen reeds een 6-tal jaar in België in een sociale woning in Nieuw Gent. -> Onderwijs en taal. De 6 kinderen lopen school in Gent en spreken vanuit de school de Nederlandse taal. De man spreekt niet de Nederlandse taal en zie het niet zitten om eraan te beginnen om lessen te volgen. De

		<p>vrouw volgt momenteel wel lessen Nederlands dit via Ligo en vertelt hierbij het onderstaande: ik volg de lessen in de voormiddagen op maandag, dinsdag en donderdag (3x per week). Ik vind het niet zo gemakkelijk om Nederlands te leren: ik heb het nu moeilijk om in het Nederlands te praten in zinnen. Iedere donderdagnamiddag en/of om de 2 weken kom ik naar de 'Serre' om Nederlands te kunnen praten. Het is belangrijk en nodig voor mij om veel te kunnen oefenen en te praten. Ik wil het Nederlands leren en dit vind ik nodig want ik wil werk zoeken.</p>
--	--	--

12 WERK



De ervaringen hier schetsen een beeld van een arbeidsmarkt en bemiddelingsinstanties die vaak als onmenselijk en dwingend worden ervaren. Mensen in een kwetsbare positie, in het bijzonder 55-plussers en anderstaligen, ervaren een enorme druk vanuit de VDAB door een constante stroom aan niet-passende vacatures en de dreiging van het verlies van hun uitkering. De digitale kloof, taalbarrières en complexe regelgeving bij ontslag of buitenlandse loopbanen maken dat de zoektocht naar waardig werk op mensenmaat vaak een bron van diepe onzekerheid en stress is.

Grote druk en gebrek aan menselijkheid bij de VDAB-bemiddeling

Veel mensen ervaren de aanpak van de VDAB als een vorm van dwang waarbij geen rekening wordt gehouden met hun persoonlijke interesses, medische beperkingen of leeftijd. De constante stroom aan telefoons en sms-berichten met vacatures die niet aansluiten bij hun profiel leidt tot mentale overbelasting en het gevoel niet als mens te worden behandeld.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Stroom aan niet-passende vacatures vanuit VDAB geeft veel stress	21-9	X - alleenstaand - ontvangt werkloosheidsuitkering. Opvolging van een vorig gesprek in de 'Serre' ivm het zoeken naar werk. De VDAB Gent weet dat ik wil gaan werken en kent mijn interesses en wat ik al of niet aankan. Mijn voorkeur gaat uit naar het werken in de zorg. Ik ontvang nu voortdurend sms-berichten en bijna dagelijks telefoons vanuit de VDAB Gent met vacatures en uitnodigingen voor sollicitaties naar het zoeken voor werk maar ik word voortdurend erg gepusht en sta onder sterke dwang vanuit de VDAB om werk te vinden. Ik kan de huidige druk vanuit de VDAB nu niet meer aan. Ik crash. Het is té veel voor mij. Ik word niet menselijk behandeld door de VDAB. Ik begin de telefoons

		vanuit de VDAB niet meer op te nemen. De vacatures die ik ontvang passen niet bij mij en ik kan voortdurend de ontvangen telefoons vanuit de VDAB dus niet meer aan. Ik moet echt nu tot rust kunnen komen en alles kunnen laten zakken. Eerstdaags neem ik contact op met mijn vakbondsorganisatie om mijn verhaal aan hen te kunnen vertellen en hen op de hoogte te stellen van mijn huidige ervaringen vanuit de VDAB. Ik vraag ook steun aan mijn vakbond.
Stroom aan niet-passende vacatures vanuit VDAB en interimkantoren geeft te veel stress.	21-10	X - alleenstaand - sociaal appartement. Ik ben 57 jaar en ik ontvang een paar jaar geleden reeds een werkloosheidsuitkering. Recent word ik voortdurend telefonisch gecontacteerd door de VDAB Gent dit in verband met sollicitaties om werk te zoeken. Ik word door de VDAB niet vriendelijk aangesproken en ervaar een grote druk, een dwang naar werk toe. Er wordt geen rekening gehouden met mijn interesses en wat ik zelf aankan voor werk. Ik voel me absoluut niet menselijk behandeld. Eveneens word ik ook voortdurend gecontacteerd door een interimbureau. De druk zowel vanuit de VDAB als vanuit een interimbureau is voor mij niet meer houdbaar. Ik kan die situatie niet meer aan. Ik heb recent contact opgenomen met het OCMW Gent en mijn hele verhaal verteld aan een maatschappelijk werkster waar ik verder een goed contact mee heb.
Overleg GTB (Gespecialiseerd Team Bemiddeling) geeft erg veel stress	24-10	Vorig jaar liep ik een soort werktraject bij VDAB. Via vrijwilligerswerk kwam ik te weten welk werk bij mij past, wat er mogelijk is van aantal werkuren... Om dit traject af te ronden moest ik naar een overleg waar er 6 mensen rond te tafel zaten om een conclusie over mij te maken. De psycholoog van VDAB, werkbegeleider van VDAB, ondersteuner van vrijwilligerswerk, mijn begeleider en dan nog iemand van wie ik niet weet wie het is. Ik heb nog nooit zoveel stress gehad voor iets, ik kon echt niet naar dat overleg gaan. Ik heb gezegd dat ik het niet wou, met iedereen apart babbelen kan ik wel maar niet in zo een groep. Dit hebben ze uiteindelijk toegestaan, maar ik heb nog stress als ik aan dat moment denk.
Stroom aan niet-passende vacatures vanuit VDAB geeft veel stress	19-12	X - alleenstaand (gescheiden) - 58 jaar. Ik ontvang een werkloosheidsuitkering. Ik heb nu een lange periode voortdurend werkaanbiedingen ontvangen van de VDAB. Ik voelde me onder dwang om te solliciteren voor werk die ik niet aankan en die niet bij mij paste. Ik heb de leeftijd van 58 jaar. De VDAB houdt géén rekening met de mens. Ik voelde me er niet goed bij. Ik hou verder contact met de maatschappelijk werkster van het OCMW Gent en volg met haar mijn situatie en dossier op.

Angst door het verlies van de werkloosheidsuitkering

De aankondiging dat een uitkering wordt stopgezet, vaak ondanks actieve sollicitatie-inspanningen, veroorzaakt grote paniek en slapeloze nachten. Mensen vreesden voor dakloosheid of zijn gedwongen om nu al te berekenen hoe zij kunnen overleven op een nog lager leefloon.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Bezorgdheid verlies werkloosheids-uitkering	21-10	Recent ontving ik een brief vanuit de VDAB met de melding dat ik mijn werkloosheidsuitkering zal verliezen. Ik was er ècht niet goed van. Er is de mededeling dat ik nu een stage moet doen dit tegen eind december. Daarna volgt maatwerk. In de VDAB word ik nu uitgenodigd voor deelname aan een maatevent. Ik heb nu terug telefonisch contact opgenomen met het OCMW in Gent en hen op de hoogte gesteld van de recent ontvangen brief vanuit de VDAB en mijn verlies van de werkloosheidsuitkering. Ik wil mijn dossier verder opvolgen met het OCMW Gent.
Bezorgdheid verlies werkloosheids-uitkering en te laag leefloon	24-10	Ik kreeg te horen dat mijn werkloosheidsuitkering geschrapt wordt in januari, ik kan pas in december naar het OCMW gaan om een leefloon aan te vragen. Dit is 100 euro minder dan wat ik nu krijg, ik loop al dagen en weken te denken wat ik ga schrappen om met 100 minder rond te komen. Ik denk dat het eten gaat zijn, dat kan je overal wel vinden bij sociale organisaties enz....'
Bezorgdheid verlies werkloosheids-uitkering ondanks zoektocht	24-10	Ik ben al een hele week van slag, ik kreeg een brief dat mijn werkloosheidsuitkering geschrapt wordt. Ik ben een vrouw van 57j, heb 2 kinderen en 2 kleinkinderen, ik heb altijd een goeie job gehad en door omstandigheden vind ik nu geen werk. Wantja, wie wilt er iemand van 57 jaar aannemen? Ik kan aan de VDAB bewijzen dat ik op mij afgelopen 11(!) sollicitaties altijd een neen heb gekregen. Ik lig al nachten wakker omdat ik het gevoel heb alsof ik in de toekomst op straat ga leven, dakloos zijn... Het enige wat mij hoop geeft is dat mijn vakbond echt achter mij staat, ze zeggen dat ik een uitzondering ben en moet volgende week bij hun op gesprek. Misschien is het allemaal gewoon 1 groot misverstand en verlies ik toch niets?
Ongerust nieuwe regels werkloosheids-uitkering	8-5	X maakt zich zorgen over de te verwachten regeringsmaatregelen over werkloosheid. Lange babbel maar echt geruststellend kan ik hier niet zijn. Het is helaas maar al te duidelijk dat er maatregelen op komst zijn die veel mensen zullen treffen.

Hoge drempels voor anderstaligen en de nood aan administratieve hulp

Voor mensen die het Nederlands nog aan het leren zijn of die digitaal minder vaardig zijn, is de weg naar werk extra zwaar. Zij hebben nood aan persoonlijke begeleiding bij het invullen van digitale werkkaarten, het begrijpen van complexe interim-testen (soms in het Engels) of het schrijven van een overtuigende motivatiebrief.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Werk voor man uit buitenland	16-1	X wil graag dat haar broer, momenteel nog in Iran, in België komt werken. Ze had een aantal documenten bij na afspraken met Stad Gent en VDAB. Daaruit blijkt dat in dit geval een werkgever zich bereid moet verklaren om iemand voor een bepaalde periode in dienst te nemen. Zij moet dus eerst een werkgever zoeken die daartoe bereid is. Pas daarna kunnen we eventueel helpen met de nodige papieren. Niet evident om uit te leggen omdat het begrip 'werkgever' niet evident is.
Werkkaart - hoe invullen en digitaal bezorgen	6-2	X wou de werkkaart digitaal doorsturen naar ABVV en RVA. Lukte niet en er was ook twijfel over een feestdag. Emma heeft geholpen en alles is nu in orde.
afhankelijk van wifi om werkdagen door te geven	20-2	X had problemen met WIFI in De Serre. Reden daarvoor was dat zij toegang moest krijgen tot een vakbonds-app om de werkende dagen door te geven. Ik heb haar doorverwezen naar Digipunt, vanaf 15 uur te bereiken in de bibliotheek (het was een paar minuten voor 15 uur).
Zoektocht paar uren werk per week moeilijk	23-2	X gehuwd - gezin (6 kinderen) - sociale woning Nieuw Gent. Anderstalige nieuwkomer: Perzië. De man heeft lessen Nederlands gevolgd en werkt in een restaurant in Gent. X (vrouw) is nu gestart met het volgen van Nederlands. Het vraagt van mij een inspanning: het lezen, schrijven en het spreken. Ik wil enkele uren gaan werken in de week. Ik kan niet alleen werk gaan zoeken: ik zie dit niet zitten - ik heb hulp hiervoor nodig (ik weet niet hoe eraan te beginnen). Ik zou graag werken in een kledingwinkel: het sorteren van kleding. Ik heb contact opgenomen met het OCMW, maatschappelijk werkster: Er is geen mogelijkheid om te kunnen werken vanuit artikel 60. Binnenkort ga ik op afspraak bij een interimkantoor, dit ook samen met een tolk dit naar informatie ivm werk.
Hulp schrijven motivatiebrief	16-8	X - alleenstaande vrouw - ontvangt werkloosheidsuitkering. Ik zoek verder werk. Ik zou graag in de zorg werken. Ik heb hiervoor contact gelegd met Familiehulp Gent en ik heb een gesprek gehad. Ik heb mijn situatie uitgelegd en mijn motivatie voor het werken in de zorg verteld. Ik vond het een aangenaam gesprek: ik ben er goed ontvangen, de persoon luisterde, stond open voor mij en ik voelde respect. Vanuit ons gesprek wou de persoon vanuit Familiehulp me verder goed helpen om uitgenodigd te kunnen geraken voor een sollicitatie zelf in Familiehulp voor een job in de zorg. Hiervoor raadde ze me nu aan om mijn 'motivatie' voor de job goed te kunnen uitschrijven. Ze verwees me nu hiervoor naar de dienst Werkpunt van de stad Gent aan het Rabot: deze dienst zal me nu helpen om mijn motivatie en sollicitatie goed te kunnen uitschrijven. Ik ga in op een ontvangen afspraak met de dienst Werkpunt stad Gent die doorgaat op 22 augustus.

Bezorgdheid online aanpassen dossier VDAB	21-8	X heeft morgen een afspraak met Werkpunt Gent - Rabot. Zij moet haar CV en motivatiebrief updaten. Haar bekommernis was dat er geen PC zou zijn om dat allemaal te doen en op haar smartphone lukt dat niet. Samen contact genomen met de dienst en ze hebben haar helemaal gerustgesteld.
Hulp testen voor interimkantoor	28-8	X is ingeschreven in een interimbureau van Ago. Hij heeft een mail ontvangen waarin hem gevraagd wordt om testen te doen, voor een job van heftruckchauffeur of iets dergelijks. Hij zei dat zijn vrouw ook ooit bij sollicitatie bij Stad Gent zo'n soort testen heeft moeten doen en dat ze blokkeerde, waardoor ze niet meer mocht doorgaan naar de volgende ronde. Dus de man was onzeker om de testen alleen te doen en vreesde dat hij het niet ging kunnen. Ik wou eerst doorsturen naar Lise van Groep INtro maar hij moest die testen tegen maandag ingediend hebben dus ik heb het samen met hem doorlopen. Ik was een uur met hem bezig om de testen af te ronden. Zowel rekensommen (percentages omrekenen etc.), ruimtelijk inzicht als 'veiligheid op de werkvloer' werden bevroegd. Wat raar was, is dat de vragen soms in 2 talen (Eng - NI) werden gesteld, vaak in Engels alleen, soms in NL alleen.
Gevluchte man uit Gaza zoekt werk	9-10	X is gevlucht uit Gaza. Hij wil werken, een inkomen hebben om zijn familie in Gaza te kunnen ondersteunen. Contact genomen met de VDAB voor werk. Hij mag zich aanmelden. Met hem overlopen waar en wanneer. Afspraken goed op papier gezet.
Anderstalige vrouw volgt lessen Nederlands en zoekt werk	19-10	X: vrouw. Samenstelling gezin: M/V met 6 kinderen. Man en vrouw zijn anderstalige nieuwkomers. Ze wonen reeds een 6-tal jaar in België in een sociale woning in Nieuw Gent. De vrouw volgt momenteel wel lessen Nederlands dit via Ligo. Ik wil het Nederlands leren en dit vind ik nodig want ik wil werk zoeken. -> Werk: hulp -en dienstverlening bij het zoeken naar werk. De man werkt een aantal uren in een restaurant in Gent. De vrouw wil werk zoeken: ik wil graag werken. Een medewerkster van 'Jobteam' in Gent heeft met mij contact opgenomen en helpt me goed om werk te zoeken. Ik heb hierbij hulp nodig en vind het niet gemakkelijk om werk te kunnen hebben. Het Nederlands goed leren vind ik ook hierbij belangrijk. Ik heb haar verteld dat ik geen zwaar lichamelijk werk aankan maar licht werk wil doen: ik zou graag in een kledingwinkel, een tweedehands kledingwinkel werken (kledij sorteren, plooien), strijken.

Inflexibiliteit en onduidelijkheid bij ontslag en tewerkstellingsstatuten

Ervaringen rond ontslag tijdens ziekte of het verliezen van een werkplek in het kader van artikel 60 tonen een gebrek aan transparantie en flexibiliteit van de kant van werkgevers en begeleidende instanties. Mensen begrijpen vaak niet waarom zij na een medische ingreep niet mogen terugkeren naar een job die zij graag doen, wat hun vertrouwen in de begeleiding ondermijnt.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Hulp bij ontslag tijdens ziekte	24-4	X werd vorige week ontslagen door BPost (tijdens ziekteverlof). Ze had haar C4 bij en had daar een aantal vragen over. Samen met haar een contact gezocht met het ABVV waar zij vandaag zonder afspraak terecht kon. Zij nam kopies van de websites, wou dat liever zelf afhandelen en heeft beloofd vandaag nog langs te gaan.
Ontslag tijdens ziekte	22-5	X kreeg een C4 met ingang van 2 mei. Ze vroeg of ze dat nu al aan de vakbond moest geven of wachten tot na afloop van haar ziekte (eind juni 2025). Aangeraden om zo snel mogelijk contact te nemen met haar vakbond (HVW) en daar te bespreken.
Maatwerkbedrijf voelt niet op mensenmaat	26-7	X- alleenstaand - ontvangt werkloosheidsuitkering. Ik meldde me nu aan bij een maatwerkbedrijf Ryhove in Gent. Ik dacht dat het werk in dit bedrijf op 'maat' van de mens zou zijn, maar dit was absoluut niet zo in de realiteit. Men houdt géén rekening met de mens zelf. De mensen moeten presteren op ritme rekeninghoudend met de gevraagde arbeidsmarkt. Ik kon het werkritme niet aan, ik voelde me gebruikt en misbruikt. Er was geen rechtvaardigheid. Ik voelde me onrecht aangedaan. Het was ontgoochelend. Ik heb dit aangebracht in het bedrijf en ik heb mijn stage zelf gestopt.
Werkplek art 60 kwijt na medische ingreep	24-10	Via art 60 ben ik fietsenmaker bij Velomaat. Ik doe die job mega graag, ik zou graag doorgroeien om bij de volvo te gaan werken. Ik moest een tijdje stoppen omdat ik een bloedprop had, nu ben ik genezen maar mag ik toch niet terug gaan werken. Ik geen vertrouwen in de begeleiding van OCMW. Ik snap niet waarom ik niet gewoon terug mag gaan werken en dan doorgroeien naar Volvo. Nu werk ik bij De Moester, maar ik zit daar echt niet op mijn plek. Ik kan en wil meer werken dan wat ik nu doe, maar het mag niet en ik snap niet waarom?
Geen rechten hier omdat werkte in buitenland	25-2	Ik heb al altijd in het buitenland gewerkt voor TUI, maar toen was ik zwanger. IK had een risicozwangerschap en moest best terugkeren naar België. Toen bleek dat ik op niks recht had, geen werkloosheidsuitkering, geen ziekteuitkering, niks. Omdat mijn tijd dat ik in het buitenland werkte, niet meetelde. Dat is zo raar, want vanuit mijn studie werd dat ook gestimuleerd om te werken in het buitenland. Maar dus, door de moeilijke zwangerschap mocht ik niet werken van de dokter, en ik moest echt platliggen, ik moest dus kiezen: mijn kind verliezen of inkomen. Toen ben ik naar het OCMW gegaan, laatste redmiddel. Dat was niet leuk om te doen, want je denkt: ik heb gestudeerd, ik werk, ik doe alles juist. En toch recht op niks hier.

13 DIGITALE MAATSCHAPPIJ



De verzamelde ervaringen tonen een samenleving waarin digitalisering niet langer een keuze is, maar een dwingende voorwaarde voor maatschappelijke participatie. Mensen botsen op een 'digitale muur' bij het regelen van basisbehoeften zoals wonen, zorg, werk en financiën.

Het wegvallen van fysieke loketten en de complexiteit van systemen zoals Itsme, digitale facturatie en online aanvraagformulieren leiden tot uitsluiting, diepe onzekerheid en aanzienlijke financiële risico's. De nood aan nabije, menselijke ondersteuning is cruciaal om te voorkomen dat burgers vastlopen in een kluwen van inlogcodes, phishing en ondoorzichtige telecomabbonnementen.

Digitale drempels bij overheidsdiensten en nutsbedrijven zorgen voor uitsluiting

Veel mensen ervaren grote problemen bij het uitvoeren van eenvoudige administratieve taken, zoals het doorgeven van meterstanden of een adreswijziging. Het gebrek aan computer, het niet begrijpen van digitale procedures of het ontbreken van fysieke loketten maakt dat essentiële diensten voor velen onbereikbaar worden zonder hulp van buitenaf.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Digitale drempels adreswijziging bij afvalintercommunale	9-1	X vroeg om te helpen bij een adreswijziging voor Ivago. Dat kan blijkbaar allen via 'My Ivago'. Pogingen om in te loggen of een nieuw account te maken, mislukten (er was een account op haar mailadres én het wachtwoord klopte niet). Nieuw wachtwoord gevraagd bij Ivago maar stond nog niet op de mail.
Dringende digitale hulp	23-1	X had een dringende vraag voor Digipunt. De beschikbaarheid van Digipunt in De Serre meegegeven. Probleem was dat morgen om één of andere reden De Serre niet open is en hij dringender hulp nodig had. Samen geverifieerd dat hij deze namiddag terecht kan in De Krook.
foto's mailen	30-1	X vroeg om documenten in te scannen en door te sturen. Samen foto's genomen van de documenten en doorgestuurd via outlook. Eigenlijk voor Digipunt maar er was blijkbaar geen tijd meer.
Hoe meterstanden doorgeven?	13-2	X kreeg brieven van Fluvius en Farys met vraag om de meterstanden door te geven. Zij had geen flauw idee van de bedoeling ervan en ook een uitleg met foto's van meters bracht geen verlossing. Meegegaan naar haar huis, meterstanden opgeschreven en online doorgegeven.
Te weinig digitale vaardigheden om hulp te vinden.	3-2	X - woonachtig in Nieuw Gent - sociale woning (appartement). Ik heb meer en meer steun en hulp nodig bij gewone simpele handelingen. Ik heb geen computer, wel smartphone. Meer en meer dient digitaal te gebeuren: ik heb hulp nodig bij een

Moeilijk contact Thuispunt Gent.		huuraanpassing voor de sociale woning en het indienen van documenten. Bij veel diensten verdwijnen loketten en ik kan er niet meer naartoe voor bereikbaarheid. Communicatie met Thuispunt gebeurt digitaal; telefonisch contact met de dienst gebeurt ook niet zo gemakkelijk het lang wachten aan de telefoon en men kan veel vragen niet zomaar beantwoorden en doorschakelen naar een andere dienst gaat moeilijk.
Gentse voordeelkaart stopt. Hulp online krediet raadplegen	30-10	X kreeg een brief van Stad Gent dat de voordeelkaart fiets vervalt vanaf 1 januari 2026. Ze kon het saldo opvragen via de website maar geraakte niet verder dan de startpagina. Procedure samen overlopen en tegoed opgevraagd.
Online aanvraag kortingsbon wasmachine	12-6	X wou een kortingsbon van de Vlaamse Gemeenschap voor aankoop van een wasmachine. Online aangevraagd en de kortingsbon wordt eerstdaags naar zijn huis gestuurd.
Hulp bij aanvraag Vlaamse jobbonus	4-12	X kreeg een brief van 'Vlaanderen' dat er recht was op een jobbonus maar dat het rekeningnummer moest meegedeeld worden via 'Mijn Burgerprofiel'. Procedure samen gevolgd en in orde gebracht. Er staat nu wel dat de jobbonus zal gestort worden op het ingegeven rekeningnummer maar ik vind nergens terug wanneer dat zal gebeuren. Toch redelijk frustrerend.
Pas recht na zelf bezorgen inkomensattest	13-2	Man en vrouw waren gisteren bij Kind en Gezin voor de opvang van hun jongste dochter. Zij moesten een inkomensattest kunnen voorleggen en kregen daarvoor vandaag een nieuwe afspraak. Het inkomensattest gevonden op de website van Kind en Gezin. Er is een automatische link met de inkomstenbelasting zodat het attest automatisch gegenereerd wordt tenzij je omstandigheden (werkloosheid, ziekte,...) aanduidt. Bij dit gezin was alles in orde zodat het attest kon geprint worden. Toch bizar dat je een afspraak maakt met een dienst en dan moet terugkomen nadat je thuis en online documenten vervolledigt. Een goede dienstverlening zou dat onmiddellijk en foutloos doen. Wij kunnen het uiteindelijk wel, maar ik kan fouten niet uitsluiten.

Inlogprocedures en authenticatie vormen een barrière voor sociale rechten

Het gebruik van Itsme of de Eid-kaart met pincode is voor veel mensen een struikelblok bij het aanvragen van premies of het indienen van belastingaangiftes. Wanneer technologische hulpmiddelen falen of onbekend zijn, dreigen mensen hun rechten mis te lopen of boetes te krijgen wegens laattijdigheid.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Installatie itsme	20-3	X vroeg Itsme te installeren. Doorverwezen naar Digipunt in de bibliotheek en veerwijsbrief van De Zuidpoort meegegeven.

Probleem veiligheidsmelding gsm / Problemen itsme / Problemen app	8-5	X heeft problemen met de veiligheidsmelding van gmail. Doorverwezen naar Digipunt en de uren meegegeven. Y heeft problemen met itsme. Zelfde remedie. Z heeft problemen met een app.
Hulp online activeren kaart maaltijdcheques	7-8	X en Y hadden moeite met activering PLUXEE kaart en installatie Itsme op smartphone. Doorverwezen naar Digipunt. Opgezocht wat voor hen haalbaar was (afstand en beschikbare uren). Wordt waarschijnlijk De Krook.
Te late aangifte belastingen wegens onduidelijk en geen pincode	9-1	X had zijn belastingaangifte nog niet ingediend; foutje van de administratie, eigen slordigheid?,... Hij kreeg eind 2024 een aanslagbiljet en wist niet goed wat er mee te doen. Contact opgenomen met de administratie: de aangifte is te laat maar misschien laten ze de boete alsnog vallen (leek zeer waarschijnlijk) en ik heb de getallen gecontroleerd. De papieren aangifte ingevuld en gevraagd die in de bus te stoppen in Ledeberg. Ook gevraagd om langs te gaan bij de gemeente en een nieuwe pincode te vragen voor de Eid. Dan kan de aangifte dit jaar online gebeuren.
Kan niet inloggen ivf aangifte belastingen	15-5	X had ook haar personenbelasting mee. Geen ITSME en geen PIN-code voor de Eid en dus heb ik haar gevraagd om bij de dienst bevolking een PIN-code op te vragen. Ze komt nog terug.
Onduidelijkheid attest kinderopvang en kan niet inloggen ivf aangifte belastingen	15-5	X vraagt waar de attesten voor kinderopvang voor dienen. Uitgelegd dat die nodig zijn om de personenbelasting in te vullen. Doorverwezen naar Digipunt voor Itsme of Eid met pincode. Komt volgende week donderdag terug om de personenbelasting in orde te brengen.
Geen aangifte belastingen want code ID kwijt	19-6	X wou controle van de belastingaangifte maar pincode Eid klopt niet. Niks kunnen doen. Afspraak gemaakt voor 20/06 om 14 uur.
Hoe belastingen digitaal invullen?	26-6	X wist niet hoe ze toegang kon krijgen tot haar dossier bij de FOD Financiën. Stap voor stap met haar overlopen en de belastingen voor dit jaar in orde gebracht.
Late belastingaangifte. Lukt niet online	25-9	X kwam namens haar broer die een aangifte in de belastingen voor niet- inwoners moet doen. Had geen inkomsten, Eid of Itsme bij. Aanmelden via nationaal nummer kan ook (wel moeten bellen met de belastingen om te vragen hoe dat moest) maar dan zijn er geen cijfers op voorhand ingevuld. Terwijl ik de belastingdienst toch aan de lijn had, was de ambtenaar zo vriendelijk om mij alle cijfers te dicteren. Op basis daarvan een papieren aangifte ingevuld en meegegeven met de vraag om haar broer te laten ondertekenen en zelf aan de belastingdienst te bezorgen.

Gebrek aan digitale vaardigheden bij werk en financiën veroorzaakt stress

Het digitaal doorgeven van gewerkte dagen of het beheren van bankzaken via apps is voor veel mensen een bron van grote ongerustheid. De angst om fouten te maken bij officiële documenten of het niet hebben van de juiste apparatuur (zoals een bankkaartlezer) verhoogt de drempel naar financiële zelfredzaamheid.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Werkkaart - hoe invullen en digitaal bezorgen	6-2	X wou de werkkaart digitaal doorsturen naar ABVV en RVA. Lukte niet en er was ook twijfel over een feestdag. Emma heeft geholpen en alles is nu in orde.
afhankelijk van wifi om werkdagen door te geven	20-2	X had problemen met WIFI in De Serre. Reden daarvoor was dat zij toegang moest krijgen tot een vakbonds-app om de werkende dagen door te geven. Ik heb haar doorverwezen naar Digipunt, vanaf 15 uur te bereiken in de bibliotheek (het was een paar minuten voor 15 uur).
Hulp bij aangifte gewerkte dagen	26-6	X moet voor het ABVV iedere maand een formulier C3.2 invullen. Daar moeten mensen zelf de dagen op invullen dat ze werken of stempelen zodat de vakbond correct kan uitbetalen. Het lukte haar niet om in te loggen met Itsme. Dat ging uiteindelijk goed maar het invullen van het formulier werkte niet. Haar gevraagd om mij een beetje tijd te geven om uit te zoeken (er zijn folders beschikbaar op de website van het ABVV). Er zaten nog een pak mensen te wachten en ik wou eerst de lijn wat wegwerken. Na een kwartier kwam ze zelf vertellen dat alles in orde was. Toch raar dat de vakbond die dienstverlening niet zelf opneemt.
Problemen bankkaart	29-5	X heeft haar bankkaart al lange tijd niet gebruikt en de kaart werkt niet meer. Aangeraden op te vragen bij de bank en de uren opgezocht dat je zonder afspraak kunt binnenspringen in het kantoor. Ik heb er X wel op gewezen dat activering van een kaart ook betekent dat er kosten aangerekend worden en dat ze dus heel zeker moet zijn dat ze de kaart in de toekomst regelmatig zal gebruiken.
Onduidelijke brief bank zorgt voor ongerustheid	16-10	X kreeg een bericht van BNP Paribas dat er een nieuw IRIS-document ter beschikking is. Hij wist niet wat dat was. Opgezocht: samenvatting van lopende beleggingen. Gezocht en gevonden en gerustgesteld.
Onduidelijke brief activering bankkaart	20-11	X vroeg een nieuwe bankkaart aan. De begeleidende brief om de kaart te activeren was niet helemaal duidelijk. Samen bekeken en besloten dat de kaart gewoon kan gebruikt worden.
Ongerstheid facturen. Hulp bankapp	4-12	X wou graag dat ik zijn bankverrichtingen controleerde omdat er kort na elkaar verschillende afhalingen waren van Luminus. Niet gelukt omdat X geen toegang had tot de gegevens op zijn smartphone.

Hulp bij online betaling	18-12	X kreeg een brief van TPG met wijziging van de huishuur. Vorig jaar door haar broer geregeld maar door een vergissing twee keer betaald. De betaling verloopt via Dexia. Ik kon online wel het bedrag van de maandelijkse opdracht wijzigen maar dat moest bevestigd worden met behulp van een 'bakje' van Dexia. Dat hebben we niet. Ik heb haar dan uitgelegd hoe het moest gebeuren en dus maar hopen dat het dit jaar wel goed gaat.
Hulp boekhouding startende vzw	25-9	X richtte een vzw op om een kermis te organiseren in Nieuw-Gent. Hij was niet zo vertrouwd met het boekhoudprogramma en had graag dat ik eens meekeek. Gedaan en bereid om dat een aantal keer te doen.

Ondoorzichtige telecomcontracten en digitale facturen leiden tot financiële risico's

Mensen verliezen vaak het overzicht over hun uitgaven door digitale facturatie en complexe abonnementen. Onbewust dataverbruik op smartphones of verborgen diensten in pakketten (zoals Play Sports) leiden tot hoge facturen, waarbij bemiddeling met de telecomoperator noodzakelijk is om de kosten te beperken.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Hulp aanpassen abonnement telecom	7-8	X heeft een abonnement bij Telenet. Tot nu werd er ongeveer 60 euro per maand aangerekend, onder meer omdat streamingdienst Play Sports in het abonnement zat. Dat mag er uit omdat hij toch niet kijkt. Gebeld met Telenet en geregeld. X ontvangt een bevestiging per mail.
Onduidelijkheid factuur telecom	21-8	ik belde twee weken geleden naar Telenet om het maandbedrag van X te beperken tot 36 euro. X beweerde dat hij een factuur kreeg voor een hoger bedrag. Contact genomen met Telenet. De laatste factuur dateert van 11 augustus en bedroeg 34 euro. Hij heeft een sociaal internettarief van 19 euro en een GSM-abonnement van 17,29 euro (inbegrepen: 20GB surfen en onbeperkt bellen en SMS'en). Zijn factuur kan dus nog enkel hoger zijn als hij meer dan 20GB surft.
Telenet abonnement moeilijk aan te passen en te duur	6-2	X wou play sports toevoegen aan het Telenetabonnement. Via de website lukte het niet omdat we niet konden inloggen (geen itsme, wachtwoorden,...). Gebeld naar Telenet en de prijs opgevraagd voor een sociaal abonnement. Kostprijs was meer dan 83 euro. Gaat niet door wegens te duur.
Hoge kosten door gebruik mobiele data	13-3	X kwam langs met een zeer grote factuur van Telenet. Gebeld met Telenet. Daar bevestigen ze het bedrag wegens gebruik van data op de smartphone. Ze suggereren om een abonnement te nemen voor internetgebruik. Dat kan helaas nu niet gebeuren omdat het openstaande bedrag alle handelingen blokkeert.

		Afgesproken dat X op 27 maart terugkeert om alles met Telenet in orde te brengen.
Hoge kosten door gebruik mobiele data	27-3	X kwam twee weken geleden met een zeer hoge factuur van Telenet= 557 euro. De normale maandelijkse afrekeningen waren ongeveer 35 euro. Toen gebeld met Telenet: probleem van teveel surfen op de smartphone. Het kon toen niet aangepast worden omdat de factuur nog niet betaald was. Ondertussen is de factuur betaald en heb ik Telenet opnieuw gebeld. Ze hebben de limiet aangepast, mits een meerkost van 6 euro per maand. Ze gaven ook als raad om op mytelenet een gebruikslimiet in te stellen. Na een beetje zoeken is dat gelukt om een limiet in te stellen van 50 euro. Hopelijk is het probleem hiermee opgelost.
Aanpassen facturering energie	6-3	De facturen van Engie komen de 8ste van iedere maand. Haar pensioen komt slechts de 24ste en dus vroeg ze om te regelen dat de facturen ook de 24ste komen. Gebeld met Engie. Dat is nou niet mogelijk omdat de eindafrekening opgemaakt wordt. Van zodra zij die ontvangen heeft, kan de datum van de factuur gewijzigd worden. Afgesproken met mevrouw dat zij eind deze maand terugkomt zodat ik het kan regelen.
Aanpassen facturering energie	20-3	Engie gebeld en gevraagd om de factuurdatum te wijzigen van de 15de iedere maand naar de 24ste. Reden: pensioen wordt maar uitbetaald iedere 24ste van de maand en pas dan is er terug geld om facturen te betalen. Engie heeft dit zonder problemen aangepast.
Hulp aanvraag premie zonnepanelen	20-3	X dacht in februari 2024 een aanvraag ingediend te hebben voor een premie voor zonnepanelen. Hij moest 6 maanden wachten maar ondertussen zijn we een jaar verder en kwam er nog geen antwoord. Contact genomen met Fluvius. Wat hij vorig jaar deed was geen premie-aanvraag maar een bevestiging van plaatsing van zonnepanelen. Bij Fluvius waren ze bereid met schermovername de premieaanvraag nu te doen, maar er moesten te veel documenten bijgevoegd worden (factuur, keuringsverslag....) die X niet bijhad. Gesprek met Fluvius afgesloten en X getoond hoe hij contact kan nemen en de aanvraag kan doen. Hopelijk lukt het, want eenvoudig is dit absoluut niet.
Hulp aanvraag premie zonnepanelen	27-3	X kwam vorige week met een vraag over een premie-aanvraag voor zonnepanelen. Bij Fluvius waren ze bereid om online te helpen maar er moesten veel documenten bijgevoegd worden. Hij kwam vandaag vertellen dat dat allemaal niet zo evident is. Hoe download je documenten om uiteindelijk tot een aanvraag te komen voor een premie? Scannen, mailen, bewaren op het bureaublad en dan terug Fluvius bellen??? Lijkt logisch maar hij had het er toch moeilijk mee.

Ook mail is moeilijk. Gevaar op phishing.

Mails die onvindbaar zijn, volle mailboxen of onbewust afgesloten online abonnementen zorgen voor veel frustratie. Mensen hebben vaak moeite om officiële e-mails te onderscheiden van phishing of commerciële aanbiedingen, wat kan leiden tot schulden of het missen van belangrijke informatie.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
hulp smartphone	27-2	X kan mails niet meer openen op smartphone. Doorverwezen naar Digipunt en aanwezigheden in de Serre en de Bibliotheek gegeven.
Onvindbare factuur in mail	10-4	X kwam nogal opgewonden langs omdat hij de mails niet meer kon verwijderen uit zijn mailbox. Tussen die mails zat een nog te betalen factuur die hij niet terugvond. Probleem met de mails opgelost maar factuur niet teruggevonden. Hij zal vanavond thuis verder proberen.
Hulp bij versturen mail	26-6	X en Y met vraag om een mail te sturen naar de 'dienst identiteit' van Stad Gent. Zij hadden deze ochtend een afspraak bij de Dienst Burgerzaken omdat Y toestaat dat X haar adres als referentieadres gebruikt. Zij moesten dat op mail bevestigen. Mail gestuurd vanuit De Zuidpoort met X en Y in cc. en de vraag om rechtstreeks aan hen te antwoorden.
Onbewust akkoord gegaan met online aanbod	18-9	X had zich aangemeld op een datingsite, met hoofdkantoor in Eindhoven, en waarschijnlijk onbewust iets aangeklikt, waardoor hij ongeveer 40 euro moest betalen. Hij heeft dat niet gedaan, waarna zijn dossier naar een Duits incassobureau ging en de schuld opgelopen is tot ruim 140 euro. Eerst de bank gebeld om zeker te zijn dat er geen domiciliëring was. Daarna het Duits incassobureau maar dat lukt niet. uiteindelijk heeft Emma een mail opgesteld voor de datingsite met vraag naar de mogelijke wederkerigheid van de betaling en de reden dat het uiteindelijk een Duits incassobureau was. Emma heeft ook geholpen om de betaling te verrichten.
Phisher doet zich voor als bank	30-10	X kreeg een mail van Argenta dat hij een nieuwe kaartlezer mag ophalen. Is phishing en dus advies gegeven om de mail te verwijderen. Bij deze gebeurd.
Vraag printen	18-12	X vroeg om een print te maken over een opleiding rond vastgoed en financiën. Is gebeurd.

Digitale hulpmiddelen en hardware vragen om technische ondersteuning

De nood aan ondersteuning stopt niet bij software; ook de hardware (laptops, smartphones) en de bijbehorende beveiliging (antivirus) zijn voor velen een struikelblok. Mensen zijn vaak afhankelijk van derden voor de volledige installatie en het onderhoud van hun digitale apparatuur.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Hulp installatie smartphone	14-8	X wou een complete installatie van de smartphone. Samen met hem de bereikbaarheid van Digipunt bekeken en doorverwezen.
Hulp anti-virus	6-11	X heeft een laptop gekocht en wil daar een anti-virus op installeren. Doorverwezen naar Digipunt in de bibliotheek.
Moeilijk autodelen indien andertalig	27-3	X wil een abonnement bij Cambio. Door taalproblemen was de website niet duidelijk. Is inderdaad niet eenvoudig en dus gebeld met Cambio en me laten uitleggen hoe het systeem werkt. Nadeel: je moet online registreren en keuzes maken.
Onduidelijke brief en overzicht facturen huishuur	28-8	X heeft 3 documenten ontvangen van de Syndicus van zijn appartementsgebouw. Hij wou controleren WAT hij moest betalen en of hij het al betaald had. Digipunt in de bib op dit moment is moeilijk omdat persoon zich moeilijk verplaatst. Zelf gekeken (er was niemand anders voor het onthaal). Eerst gekeken naar de documenten, 1 factuur moest hij betalen, op de andere stond een bedrag dat hij terug kreeg. Andere document was de begeleidende brief. Gecontroleerd in zijn bankapp. Hij moest nog het ene bedrag overschrijven, het andere was al naar hem terug gestort.
Fysieke en digitale dremples vrije tijd	3-2	X woont in Nieuw Gent - sociale woning. X is een persoon met een fysieke beperking. Ik heb geen computer en ik heb soms problemen om me in te schrijven voor activiteiten in mijn vrije tijd. Ik bots op problemen binnen mijn vrije tijd: moeilijke toegankelijkheid van een gebouw, een beperkt aantal plaatsen voor mensen met een beperking. Er is te weinig vrijetijdsaanbod aan toegankelijke vrijetijdsactiviteiten en moeilijk te vinden.

14 BELEIDSPARTICIPATIE



Beleidsmakers leven in een hele andere wereld dan mensen in armoede, nieuwkomers, ouderen, of mensen met een beperking. Die groep wordt vaak vergeten en dus niet gehoord. Ze voelen zich dan ook uitgesloten. Ze krijgen minder kansen om te participeren aan beleid.

Nochtans zouden hun ervaringen en ideeën maatschappelijke actoren, beleidsmakers en de bredere samenleving echter de nodige informatie kunnen aanleveren om armoede deskundig en structureel aan te pakken. Duurzame antwoorden en oplossingen komen in de eerste plaats van de mensen zelf.

De stem van mensen in maatschappelijk kwetsbare posities is volgens ons onmisbaar om de negatieve spiraal van sociale uitsluiting te doorbreken en om te buigen. Zo kunnen keuzes, maatregelen en aanpak meer doorleefd - maar hierdoor zeker ook meer rechtvaardig en effectief - worden. Dus moet er meer werk gemaakt worden van de beleidsparticipatie van deze mensen.

De weinige ervaringen die we hoorden over beleidsparticipatie illustreren wantrouwen in politiek en een gevoel van machteloosheid.

Diep wantrouwen en ervaren afstand tot de politiek

Mensen uiten scherpe kritiek op politiek. De overtuiging dat beleidsmakers spreken vanuit een bevoorrechte positie, zonder kennis van de dagelijkse tekorten van kwetsbare burgers, leidt tot politieke apathie en cynisme.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Wantrouwen politiek	25-2	'Politiek, ik volg het al jaren niet meer. Ze hebben je allemaal nodig om aan de macht te komen en daarna (doet een fuck you-vinger). Ze luisteren niet naar mensen, zij hebben niks te kort, hun kinderen hebben niks te kort en hun kleinkinderen mss ook niet. (dus politici spreken uit een andere ervaring)'
Politiek zorgt genoeg voor zichzelf	25-2	Politiek: 'Ze luisteren niet naar mensen, zij hebben niks te kort... politici spreken uit een andere ervaring.' (Deel van een breder gesprek over de kloof tussen burger en politiek).

Gebrek aan transparantie over publieke middelen

Er is behoefte aan verantwoording. Burgers willen zien wat er gebeurt met belastingen en ingezameld geld voor sociale doelen. Het gevoel dat er grote bedragen worden opgehaald (bijvoorbeeld voor acties tegen eenzaamheid) zonder dat de resultaten zichtbaar zijn in de wijken, voedt de achterdocht.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Geen zicht op beslissingen	25-2	'Wat ik spijtig vind, is dat je zo weinig weet wat er beslist wordt en gebeurt met het geld. In de politiek, maar bijvoorbeeld ook daar 'die week tegen eenzaamheid, daar in Brugge'. Ze halen daar dan zoveel geld op, maar je ziet nooit wat er mee gebeurt. Ze zouden dat eens moeten tonen op TV, wat er mee gebeurt is, met dat geld.'

De strijd voor het recht op politieke participatie

Het niet beschikken over de Belgische nationaliteit wordt ervaren als een fundamentele uitsluiting van de democratie. Mensen die al decennia in België wonen of hier zelfs geboren zijn, ervaren het als een onrecht dat zij niet mogen stemmen en zoeken actief naar wegen om hun burgerschap officieel te maken.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
In België geboren vrouw wil Belgische nationaliteit	23-10	X kwam vragen of dat mogelijk was om de Belgische nationaliteit te krijgen. Ze is in België geboren maar in 1964 (denk ik) en toen kreeg je nog automatisch de nationaliteit van de vader. Zij mag nooit gaan stemmen bij de gemeenteverkiezingen en dat is ze beu.

Politieke onmacht en de nood aan collectieve actie

Wanneer individuele pogingen om basisrechten (zoals wonen) te realiseren falen, ontstaat de roep om solidariteit en actievoering. De frustratie over de onmogelijkheid om een betaalbare woning te vinden voor een gezin, ondanks tewerkstelling, wordt rechtstreeks gekoppeld aan politiek falen.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Moeilijke zoektocht vanuit Blankenberge / Petitie	25-2	Teleurgesteld in Politiek omdat hij geen (betaalbare) woning vindt in Gent voor hem en zijn 2 kinderen. Momenteel woont hij in Blankenberge maar hij wil verhuizen naar Gent. Hij werkt ook, dus het is moeilijk om te zoeken en appartementen te gaan bezoeken. "We zouden beter allemaal tekenen, een petitie..."

15 JURIDISCHE KWESTIES



De gedeelde ervaringen schetsen een beeld van mensen in kwetsbare posities die worstelen met complexe regelgeving rondom extra inkomsten, huisvesting en juridische procedures. Er is een grote behoefte aan duiding bij fiscale verplichtingen (zoals online verkoop), ondersteuning bij conflicten met verhuurders of burens, en toegang tot betaalbare juridische bijstand. De verhalen tonen aan dat drempels tot de juiste hulpverlening — zowel financieel als communicatief — vaak leiden tot onzekerheid en in extreme gevallen tot schrijnende situaties waarin basisrechten onder druk komen te staan.

Onzekerheid over fiscale regels bij het zoeken naar extra inkomen

In deze ervaringen zoeken mensen naar manieren om hun inkomen aan te vullen, bijvoorbeeld via online platformen zoals Vinted of Uber, maar stuiten zij op onduidelijkheid over de fiscale grenzen. Er heerst grote onzekerheid over vanaf welk bedrag men belastingen moet betalen of als zelfstandige beschouwd wordt, waarbij officiële instanties niet altijd meteen een eenduidig antwoord kunnen bieden.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Zoektocht inkomen. Wat mag?	2-1	Man zoekt de grenzen van het fiscaal toelaatbare op. Zijn echtgenote overweegt om thuis maaltijden te bereiden en die te koop aan te bieden, al dan niet via Uber. Is er een onmiddellijke btw-plicht en is zij onderworpen aan de personenbelasting? Idem voor de online verkoop van kledij. Vanaf welk bedrag is er een vermoeden van handel en dus een btw-plicht en onderworpenheid aan belasting? We hebben samen een mail opgesteld en doorgestuurd naar de belastingen.
Zoektocht inkomen. Wat mag?	16-1	X vroeg info (zie verslag twee weken geleden) over de fiscale gevolgen van kledingverkoop online en verkoop van klaargemaakt voedsel. Beide vragen aan de belastingdienst gesteld. De verkoop van voeding is onmiddellijk btw-plichtig en moet aangegeven worden in de personenbelasting. Aangeraden om, als hij het overweegt, dat enkel met hulp van een boekhouder te doen. Zwart werk is verboden. Daarbovenop riskant als het met voeding te maken heeft. Bij de verkoop van kleding wordt een onderscheid gemaakt tussen verkoop van eigen tweedehandskleding en de verkoop met winstoogmerk. De grens zal daar rond 2000 euro liggen.
Zoektocht inkomen. Wat mag?	20-2	X is al een paar keer langs geweest om te bekijken hoeveel hij mag verdienen via Vinted zonder verplichte aangifte in de personenbelasting. Dat was 2000 euro maar hij vond op Deepseek dat het beperkt zou worden tot 500 euro, gezien de nieuwe regering. Dat is niet te controleren en dus heb ik gebeld met de belastingdienst. Daar wist men het ook niet en men zal mij

		terugbellen. Tevens een paar kopieën moeten nemen wegens verkoop op Vinted.
Zoektocht inkomen. Wat mag?	6-3	Het verhaal wordt pas duidelijk als ik vermeld dat het om X gaat. Ik vroeg inlichtingen aan de FOD Financiën over zijn verkopen via Vinted. Ik kreeg als algemeen advies dat als iemand eigen kleding tweedehands verkoopt, dat kan zonder gevolgen voor de personenbelasting (op een rommelmarkt kan dat in principe ook, gelijkaardig). Als je bewust kleren koopt met de bedoeling met winst te verkopen op Vinted of tweedehands.be of...dan geldt het principe dat op winst belasting dient betaald te worden. Ik heb X duidelijk aangeraden om zeer voorzichtig te zijn en te proberen te beperken tot de verkoop van eigen kledij. Hij zal hier af en toe eens naar vragen maar ik zou algemeen op dit standpunt blijven.

Drempels bij het vinden van kwalitatieve en betaalbare juridische bijstand

Deze verhalen laten zien dat mensen vaak niet weten waar ze recht op hebben na een ongeval of bij ontslag, of ontevreden zijn over de hulp van pro deo-advocaten. De toegang tot gespecialiseerde juridische hulp is vaak afhankelijk van doorverwijzingen naar gratis diensten zoals KRAS of de Commissie voor Juridische Bijstand.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Juridische hulp na ongeval	6-3	ongeval in oktober 2023, veroorzaakt door een tram. OCMW en andere diensten hebben dit bekeken maar daar niks mee gedaan. Aangeraden om de gratis advocaat van Kras te raadplegen om te bekijken wat haar rechten zijn. Foldertje Kras meegegeven;
Juridische ondersteuning	17-4	X kwam langs; Zij is van Albanië, kreeg twee keer een negatieve beslissing en woont zonder papieren in gent. ze kan niet terug naar albanie. ze zoekt juridische ondersteuning
Hulp bij ontslag tijdens z	24-4	X werd vorige week ontslagen door BPost (tijdens ziekteverlof). Ze had haar C4 bij en had daar een aantal vragen over. Samen met haar een contact gezocht met het ABVV waar zij vandaag zonder afspraak terecht kon. Zij nam kopies van de websites, wou dat liever zelf afhandelen en heeft beloofd vandaag nog langs te gaan.
Zoekt advocaat	22-5	X heeft het gevoel niet goed geholpen te worden door een pro deo-advocate. Ze antwoordt niet op berichten en is niet echt bezig met een dossier. Doorverwezen naar de juridische hulp via KRAS (Gratis Advocaten Advies). Een advocaat kan dan adviseren welke opties er in dat geval zouden zijn.
Vraag schadevergoeding	4-12	X had in april 2024 een ongeval op of met een bus van De Lijn. Hij wil advies over hoe het verder kan om een schadevergoeding

		te claimen. Flyer van Commissies voor Juridische Bijstand meegegeven met info over gratis advies. Ook gevraagd om mij te melden hoe die ervaring geweest is.
--	--	--

Problemen en vragen rondom wonen en eigendom

Hier staan ervaringen centraal over conflicten met buren, onverwachte gebreken bij de aankoop van een woning en onduidelijkheid over huurberekeningen of domiciliëring in sociale woningen. Mensen ervaren vaak een gebrek aan duidelijke communicatie vanuit officiële instanties zoals huisvestingsmaatschappijen of verzekeraars.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Deurwaarder gezocht	6-2	X heeft een probleem met een buurman van wie de bomen tot 5 meter over de omheining hangen. Er is een uitspraak van een vrederechter. De vrederechter vraagt om opmetingen te laten doen door een deurwaarder. Adres van een deurwaarder opgezocht en X wil zelf contact opnemen. Voorgesteld om het samen te doen, maar was niet nodig.
Hulp brandverzekering	6-2	X heeft in een eigen appartement waterschade. De eigen inboedelverzekering stuurde een bericht dat zij niet tussenkomen in de schade. Hij vroeg wat hij nog kon doen. De blokpolis-brand van een appartementsgebouw wordt beheerd door de syndic. Hij heeft al gereageerd dat hij op de hoogte is en zal zien wat hij kan doen. X een beetje uitleg gegeven over brand-en inboedelverzekering en over een BA Gezin die hij afgesloten heeft zonder te begrijpen waar die voor dient.
Aankoop huis met gebre	10-7	De zoon van X heeft een huis gekocht waar, na het ondertekenen van de akte, heel wat gebreken aan het licht kwamen. Aangeraden om de notaris te bellen. Als het om gebreken gaat die je bij een bezoek aan de woning had kunnen zien, is er geen compensatie mogelijk. Als het gaat om een verborgen gebrek waarvan de verkoper eventueel ook niet op de hoogte was, is compensatie eventueel mogelijk.
Gevolgen samenwonen	6-2	X wil graag weten of er onmiddellijke consequenties zijn als iemand bij gedomicilieerd wordt in een sociale woning. X dacht gelezen te hebben dat er een overgangperiode is van drie maanden. Op internet geen concreet antwoord gevonden. Woonwijzer 's namiddags niet bereikbaar en dus gebeld met de sociale dienst van Thuispunt Gent. Heel correct gesprek maar dus geen marge. Van zodra iemand gedomicilieerd wordt in een sociale woning moet de verhuurder op de hoogte gebracht worden.
Gebrekkige duiding bere	13-2	X betaalde 840 euro voor een sociaal appartement. Bij de nieuwe huurberekening steeg dat naar 903 euro per maand. Bij de

		<p>huisvestingsmaatschappij legde men het verschil maar matig uit en er werd ook geen rekening gehouden met sociale tarieven. Ik heb aangeraden om een verkennend gesprek te voeren met de gratis advocaat via KRAS en pas daarna eventuele stappen te zetten. Ook gevraagd om ons feedback te geven van de dienstverlening.</p>
--	--	--

Complexe gezinssituaties en vragen over nalatenschap

Deze verhalen gaan over de bureaucratische en financiële uitdagingen bij gezinshereniging en de juridische complicaties van schenkingen of erfenissen. Vooral de kosten voor het opstarten van dossiers en de risico's van schulden bij een nalatenschap vormen hierbij belangrijke aandachtspunten.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Betaalbare hulp bij gezin	17-7	X wil gezinshereniging. Hij komt uit het UK en zijn vrouw en kind wonen in Gent. Bij het OCMW is geen hulp mogelijk (geen Gentenaar) en een afspraak bij het CAW kan pas volgende week. Op het administratief centrum (Zuid) moest hij 215 euro betalen om een dossier op te starten en die middelen heeft hij niet. Geprobeerd de straathoekwerkers te bellen, maar geen succes. Steven gebeld en hij gaf als raad om De Tinten te bellen. Dat kan enkel op woensdag en vrijdag. Telefoonnummer meegegeven en gevraagd om morgen te bellen. Als de straathoekwerkers deze namiddag nog terugbellen, bel ik hem zelf nog.
Vraag schenking / nalate	6-11	X heeft een vriendin die een schenking/nalatenschap wil doen voor De Zuidpoort. Uitleg gegeven en documenten opgemaakt. Zou over een bescheiden bedrag gaan. In dat geval is een nalatenschap via eigenhandig testament niet echt een goede oplossing: de uitvoering moet door een notaris gebeuren (met bijhorende kosten) en de verplichtingen als begunstigde kunnen negatief zijn (ook de schulden, begrafenis kosten,... maken deel uit van een nalatenschap). Meegegeven dat een schenking of een kleine gift meer aangewezen zijn. X wist ook niet of er al dan niet bewindvoering is. Indien wel, is het de bewindvoerder die beslist.
Vraag schenking / nalate	20-11	X kwam twee weken geleden langs met vragen over schenking en nalatenschap. Wou nog wat feedback geven. Ik heb benadrukt dat het advies maar zinvol kan zijn als ik weet over welk vermogen het gaat. Er zouden nog 'onbekende' rekeningen zijn. Systeem van de 'slapende tegoeden' uitgelegd en hoe die te raadplegen.

Falende bewindvoering met grote gevolgen

Deze specifieke ervaring beschrijft een ernstig tekortschieten van een bewindvoerder, waarbij noodzakelijke medische kosten niet werden vergoed en de zorgplicht werd verwaarloosd. Het verhaal illustreert hoe kwetsbaar mensen zijn wanneer hun financiële en persoonlijke beslissingen volledig bij een externe beheerder liggen die niet adequaat handelt.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Bewindvoerder weigert budget	17-2	Ik spreek met een moeder die me vertelt dat haar zoon is overleden. De zoon was in begeleiding bij een bewindvoerder. Toen de bewindvoerder 4 weken niets van de zoon vernam en deze dan ook al 4 weken niet om zijn leefgeld was gekomen, nam de bewindvoerder contact op met de familie, maar het was te laat. De bewindvoerder wou ook niet helpen met contact te nemen met politie of dergelijke om binnen te raken in het appartement en te kijken of de zoon thuis was, het is maar toen het UZ hulp bood dat de man gevonden kon worden. Mevrouw moest van de bewindvoerder zelf uitzoeken waar haar zoon was en of er iets was gebeurd. De zoon is overleden door diabetes: de bewindvoerder wou geen extra budget uittrekken voor aangepaste voeding (terwijl dit wel door de dokter op papier was gezet), alsook werd de insuline niet vergoed of er was nergens tussenkomst waardoor de man meer zonder medicatie zat dan wat anders. Dit is nu zijn dood geworden. De moeder is radeloos en weet niet hoe dit allemaal een plaats te vinden, er komt elke dag iemand langs via het UZ maar slechts voor 2 weken.

16 VRIJE TIJD

Zoals beschreven, werden in 2025 meer dan 400 vragen behandeld in ons vrijetijds kantoor. Deze werden niet verwerkt in deze bundel. De weinig ervaringen hier komen uit ons onthaal.



Ze laten zien dat mensen vaak drempels ervaren op het vlak van digitale toegankelijkheid, financiële haalbaarheid en fysieke barrières.

Er is een grote nood aan ondersteuning bij het vinden van informatie over activiteiten en het aanvragen van voordelige tarieven, waarbij administratieve processen vaak als te complex worden ervaren.

Daarnaast spelen omgevingsfactoren, zoals de sfeer tijdens activiteiten, een belangrijke rol in de beleving van vrije tijd in de wijk.

Digitale en fysieke drempels belemmeren de deelname aan vrijetijdsactiviteiten

Mensen die geen computer hebben of fysieke beperkingen ondervinden, ervaren grote moeilijkheden bij het plannen van hun vrije tijd. Het aanbod aan toegankelijke activiteiten is vaak beperkt of moeilijk vindbaar, en inschrijvingsprocedures verlopen steeds vaker via digitale weg, wat uitsluiting in de hand werkt.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Fysieke en digitale drempels vrije tijd	3-2	is een persoon met een fysieke beperking. Ik heb geen computer en ik heb soms problemen om me in te schrijven voor activiteiten in mijn vrije tijd. Ik bots op problemen binnen mijn vrije tijd: moeilijke toegankelijkheid van een gebouw, een beperkt aantal plaatsen voor mensen met een beperking. Er is te weinig vrijetijdsaanbod aan toegankelijke vrijetijdsactiviteiten en moeilijk te vinden.

Administratieve complexiteit bij het verkrijgen van sociale tarieven en kortingskaarten

Het aanvragen van instrumenten zoals de UitPAS met kansentarifief of verhoogde tegemoetkomingen wordt als zeer ingewikkeld ervaren. Mensen stellen aanvragen uit omdat formulieren te moeilijk zijn of omdat de procedure om te bewijzen dat men recht heeft op een sociaal tarief via verschillende instanties (zoals het OCMW) loopt.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Hoe Uitpas met kansentarifief aanvragen?	13-3	X. had een babbel met collega Lia over aanbod 'Iedereen verdient vakantie' en kreeg een boek mee naar huis. Ze had echter nog geen UITPAS. Ze had al eens gepolst bij haar mutualiteit en moest dan een formulier invullen. Ze vond dit erg moeilijk om in te vullen en stelde het uit. Ik vond niet direct hoe ik een UITpas-aanvraag moest doen. Om te weten of je kansentarifief hebt, moet je je best wenden tot het OCMW.
Vragen verhuis en aanvraag verhoogde tegemoetkoming	13-11	X had een aantal vragen over de verhuisbeweging (woont nu nog in Orion) en Uitpas en Buzzy-Pas. Voor de woning heb ik contact genomen met Jeroen Boshart van TPG. Hij heeft heel nauwkeurig kunnen antwoorden op alle vragen. Jorick kwam erbij voor de vragen over Uitpas enz... Hij heeft X doorverwezen naar het OCMW om daar een formulier voor verhoogde tegemoetkoming aan te vragen. Met dat formulier kun je dan een Uitpas, Buzzy-pas enz... aanvragen.

Nood aan ondersteuning bij het opzoeken van praktische vrijetijdsinformatie

Mensen hebben vaak hulp nodig bij het vinden van zeer specifieke informatie, zoals prijzen van evenementen, wegbeschrijvingen naar locaties of de werking van milieu-vignetten in het buitenland. Het internet blijkt voor velen geen transparante bron, waardoor persoonlijke assistentie bij het navigeren door websites noodzakelijk is.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
info reizen in Frankrijk	23-1	X en Y hadden gehoord dat er een milieu-vignet nodig is om met de wagen in Frankrijk te rijden. Op internet was dat niet echt duidelijk en dus heb ik Touring Wegenhulp gebeld. Die bevestigden het verhaal en wisten er meteen bij te zeggen dat het vignet enkel via de officiële site van de Franse overheid kon besteld worden aan een geringe kost van ongeveer 5 euro. Ik heb die mensen op weg geholpen met de site en gezegd dat ze voor de bestelling/betaling beroep konden doen op Digipunt.
info sociale resto's	23-1	X wou een lijst en de mogelijkheden van de verschillende Gentse sociale restaurants. Met hem de website van Stad Gent doorlopen en een aantal relevante restaurants genoteerd. X woont in Nieuw Gent - sociale woning.
wegbeschrijving opzoeken	18-9	Wegbeschrijving naar een spirituele beurs in Deinze. OK.
vraag vrije tijd	20-11	X wou naar 'Disco Night' maar vond op internet de prijzen niet terug. Geholpen met zoeken en is gelukt om te vinden.
opzoeken dienstregeling De lijn	18-12	X moet morgen naar Poco Loco in de Francisco Ferrerlaan. Samen bekeken wanneer hij welke bus moet nemen, waar af te stappen en hoe dan verder te gaan. Is geregeld.

De impact van alcoholconsumptie op de sfeer en veiligheid tijdens wijkactiviteiten

In deze ervaring wordt de aanwezigheid van alcohol tijdens openbare evenementen als storend en schadelijk voor de sociale samenhang in de wijk ervaren. Overmatig drankgebruik leidt tot een negatieve sfeer, zowel tijdens als na de activiteiten, wat mensen kan ontmoedigen om deel te nemen.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Alcohol tijdens activiteiten	10-7	X - bewoner in Nieuw Gent: Ik neem deel aan vrijetijdsactiviteiten in de wijk Nieuw Gent. T organiseert mooie vrijetijdsactiviteiten om te kunnen genieten bvb. in de maanden juli/augustus (muziek) MAAR ze bieden hier alcoholische dranken aan. Dit geeft

		serieuze problemen: er zijn mensen die ècht dronken zijn; het komt niet ten goede aan de sfeer zowel binnen het verloop van de activiteit als erna; dergelijke situaties komen ook zéker niet ten goede in de wijk zelf: het schaadt enorm.
--	--	---

Hoge kosten en technische problemen bij ontspanning en reserveringen thuis

Zelfs voor ontspanning binnenshuis, zoals televisieabonnements, botsen mensen op hoge prijzen en technische barrières zoals inlogproblemen. Ook bij het reserveren van diensten voor speciale gelegenheden (zoals een taxi op kerstavond) zorgt de onzekerheid over digitale bevestigingen voor stress

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Telenet abonnement moeilijk aan te passen en te duur	6-2	X wou play sports toevoegen aan het telenet-abonnement. Via de website lukte het niet omdat we niet konden inloggen (geen itsme, wachtwoorden,...). Gebeld naar Telenet en prijs opgevraagd voor een sociaal abonnement. Kostprijs was meer dan 83 euro. Gaat niet door wegens te duur.
Hulp reservering taxi	11-12	X dacht dat hij online een taxi gereserveerd had voor 24 december maar was niet zeker omdat hij geen bevestiging kreeg. Een telefoontje naar V-tax leerde dat de bestelling niet doorgekomen was. Nog eens alles bevestigd via mail en onmiddellijk een reactie gekregen dat alles in orde is.

Ondersteuning bij het lokaal verenigingsleven

Wanneer mensen zelf initiatief nemen om activiteiten te organiseren, zoals een wijkkermis, stuiten ze op de complexiteit van administratief beheer en boekhouding. Persoonlijke begeleiding bij het aanleren van deze digitale vaardigheden is cruciaal voor het slagen van dergelijke burgerinitiatieven.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Hulp boekhouding startende vzw	25-9	X richtte een vzw op om een kermis te organiseren in Nieuw-Gent. Hij was niet zo vertrouwd met het boekhoudprogramma en had graag dat ik eens meekeek. Gedaan en bereid om dat een aantal keer te doen.

17 MOBILITEIT



De verzamelde ervaringen tonen aan dat mensen aanzienlijke drempels ervaren bij het gebruik van zowel publieke als private vervoersmiddelen, variërend van fysieke toegankelijkheid en hoge kosten tot complexe digitale systemen.

Problemen met de infrastructuur, onduidelijke regelgeving bij openbaar vervoer en de digitalisering van parkeer- of deelsystemen bemoeilijken hun zelfredzaamheid en verplaatsingsvrijheid.

De fysieke toegankelijkheid van de publieke ruimte schiet tekort voor rolstoelgebruikers

Deze ervaringen maken duidelijk dat mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel pas in de praktijk botsen op de gebrekkige staat van de infrastructuur. Het gaat hierbij specifiek over voetpaden die moeilijk toegankelijk zijn, wat een directe impact heeft op de mobiliteit in de eigen woonomgeving.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Voetpaden moeilijk met rolstoel	10-7	X-bewoner in Nieuw Gent. Ik verplaats me nu met een rolstoel bvb. in Nieuw Gent. Ik ben nu minder-mobiel. Nu pas merk ik dat vele voetpaden... moeilijk toegankelijk zijn bij het gebruik van mijn rolstoel. Eerder was ik me hiervan niet bewust. Nu let ik hierop nu pas.

De kostprijs en administratieve complexiteit van het openbaar vervoer vormen een barrière

Mensen ervaren de trein als een dure verplaatsingsmethode en moeten vaak zoeken naar de goedkoopste tarieven of recht op terugbetaling. Daarnaast leiden technische defecten aan scanapparaten en een gebrekkige communicatie bij vervoersmaatschappijen tot hoge boetes, zelfs wanneer er een geldig abonnement aanwezig is.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Trein is duur	3-4	X moet ieder weekend 'treinen' tussen Gent en Brussel. Ze zoekt de goedkoopste formule en de mogelijkheden van terugbetaling door 'rap op stap'. Samen met haar de prijzen van de NMBS overlopen en gepolst naar de mogelijkheden van een weekendabonnement. Waarschijnlijk is het goedkoopst om telkens weekendtickets te nemen. Voor een eventuele terugbetaling doorverwezen naar 'rap op stap'.

300 euro boete voor niet scannen	25-2	Ik heb mijn bus betaald voor een jaar, maar onlangs heb ik een boete gekregen van meer dan 300€, omdat ik niet betaald heb op de bus, zeggen ze. (niet gescand) Maar vaak werkt de machine niet. Mijn assistente heeft een mail gestuurd om het uit te leggen, maar nog geen antwoord gehad.
----------------------------------	------	--

Digitale systemen en taalbarrières bemoeilijken de toegang tot (deel)mobiliteit

Het gebruik van deelsystemen of het beheren van voordeelkaarten verloopt steeds vaker via online platformen die niet voor iedereen toegankelijk zijn. Deze verhalen laten zien dat zowel taalproblemen als ingewikkelde website-interfaces ervoor zorgen dat mensen ondersteuning nodig hebben om simpelweg hun saldo te raadplegen of zich te registreren.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Gentse voordeelkaart stopt. Hul	30-10	X kreeg een brief van Stad Gent dat de voordeelkaart fiets vervalt vanaf 1 januari 2026. Ze kon het saldo opvragen via de website maar kwam niet verder dan de startpagina. Procedure samen overlopen en tegoed opgevraagd.
Moeilijk autodelen indien ander	27-3	X wil een abonnement bij Cambio. Door taalproblemen was de website niet duidelijk. Is inderdaad niet eenvoudig en dus gebeld met Cambio en me laten uitleggen hoe het systeem werkt. Nadeel: je moet online registreren en keuzes maken.

De beperkte bereikbaarheid van afhaalpunten vraagt om informele oplossingen

Wanneer pakketjes worden geleverd in winkels die geografisch moeilijk bereikbaar zijn voor de ontvanger, ontstaat er een logistiek probleem. In deze gevallen zijn mensen aangewezen op de goodwill van anderen om hun goederen alsnog in bezit te krijgen.

Waar gaat het over?	Datum	Verhaal
Pakje aan andere kant van Gent	20-3	X kreeg een bericht dat er een pakje op hem wacht in een winkel in Lochristi. Hij geraakt er zelf niet. Afhaalcode doorgestuurd naar mijn mailadres en morgen fiets ik naar Lochristi.

18 EEN UITGESTOKEN HAND

Deze bundel is een weergave van wat we hoorden van buurtbewoners. We hebben geprobeerd niet te interpreteren en te veel te vertalen. In die zin krijg je hier misschien een unieke inkijk in de leefwereld van mensen in kwetsbare situaties. Ze geven een kritische kijk op de werking van je dienst, organisatie of beleid.

Weet dat je er niet alleen voor staat. We helpen je graag verder op een van de volgende manieren:

Voorstelling bundel

Op vraag kunnen we deze bundel komen voorstellen aan jouw team. Daarin vertelt een medewerker hoe de bundel tot stand kwam en welke drempels ervaren worden.

We komen echter niet met alle oplossingen, die vind je ook niet in deze bundel. Wel willen het gesprek hierover openen.

Gebruikerstest

We kunnen een groep mensen met armoede-ervaring uitnodigen die op drempels botsen met je organisatie, dienst of beleid. Tijdens een eenmalig groepsmoment kunnen zij hun feedback geven, ervaring delen en meedenken over hoe drempels kunnen weggewerkt worden.

We hebben contact met meer dan 200 gezinnen. Vandaaruit ontstaat meestal een groep van een 10-tal deelnemers.

Neem hiervoor contact op met Steven (steven@dezuidpoortgent.be of 0478 52 92 78).

Vorming

Is jouw organisatie op zoek naar een dieper inzicht in armoede? Of wil je graag ontdekken hoe je mensen in een kwetsbare positie zelf beter kan bereiken en betrekken in je werking?

De Zuidpoort organiseert verschillende vormingen rond thema's als communicatie, beleid, hulpverlening, ... Tijdens deze momenten gaan mensen met en zonder armoede-ervaring in dialoog om elkaars kennis en ervaring te delen. We kiezen voor een persoonlijke aanpak en stemmen ons aanbod -indien mogelijk- af op jouw organisatie.

Meer info vind je op www.dezuidpoortgent.be/vormingen

Dossiers

Naast [signalenbundels](#) vind je op onze website ook andere dossiers die ondersteunend kunnen zijn in het verlagen van drempels.

Je vindt er bijvoorbeeld hoe je brieven helder kan schrijven of hoe je mensen kan betrekken bij het maken van jouw beleid.

Meer info vind je op www.dezuidpoortgent.be/dossiers

Beleidsgroep

Quick wins zijn er zelden. Onze ervaring is dat problemen erg complex kunnen zijn en dat de ervaring van mensen cruciaal is in het vinden van effectieve oplossingen. Dat vraagt tijd.

Wil je graag op een intensievere manier met ons samenwerken? We bekijken graag wat mogelijk is.

Contacteer hierover Esther op esther@dezuidpoortgent.be of 0472 03 54 70

**1 OP 8 GENTENAARS
LEEFT IN ARMOEDE**



**DAT ZIJN 33.000 MENSEN IN GENT DIE HET MOEILIJK
HEBBEN OM DE EINDJES AAN ELKAAR TE KNOPEN.**

Bij armoede denk je vooral aan een financiële situatie, maar het gaat veel verder dan dat. **Armoede neemt kansen weg** en heeft gevolgen op vlak van gezondheid, wonen, opleiding, werk, vrije tijd, ...

De Zuidpoort gaat de strijd aan tegen armoede. In alles wat we doen staat één zaak voorop: **we betrekken mensen in een kwetsbare positie.** Enkel wanneer **ervaringskennis** wordt gecombineerd met professionele kennis, kunnen we de situatie van mensen in armoede verbeteren.

We pikken **overal verhalen** op van mensen die armoede of uitsluiting ervaren: in onze ontmoetingsmomenten, op straat, tijdens onthaalmomenten, in informele babbels, tijdens vrijetijdsactiviteiten. Zo horen we veel over wat leeft bij mensen.

Die **verhalen** illustreren waar mensen tegenaan lopen, waar ruimte is voor verbetering. Onze verhalen zijn nooit alle verhalen, we noteren en bundelen wat we horen in onze werking of op vindplaatsen.

Tegelijk bevatten **338 verhalen** hier een schat aan informatie. Het zijn ervaringen die dikwijls veraf staan van de leefwereld van beleidsmakers. In een analyse kunnen we verschillende verhalen aan elkaar koppelen, we zien welke ervaringen meer terugkomen, we zien verschuivingen in ervaringen, ... Waar we veel gelijkaardige problemen zien terugkomen, spreken we van een signaal. De **59 signalen** in deze bundel vragen om actie om de structurele problemen op te lossen.

Het is van groot belang dat we deze verhalen en signalen verspreiden. Binnen onze werking, de wijk, de stad, ... Op die manier vergroten we het bewustzijn over drempels die mensen in kwetsbare situaties in de samenleving ervaren. Vertrekkende vanuit dat bewustzijn kunnen beleidsmakers, organisaties en diensten **collectieve drempels** wegwerken.



De Zuidpoort vzw

Rerum Novarumplein 25 - 9000 Gent

www.dezuidpoortgent.be
info@dezuidpoortgent.be

09 245 09 05