Geachte Raadslid Lanjri,

Hierbij antwoord op uw vragen m.b.t. impact van de COVID-pandemie op OCMW-steun en

ondersteuning mensen in armoede.

1. **Hoeveel nieuwe aanmeldingen zagen jullie vanaf de afkondiging van de verstrengde maatregelen half maart? Hoeveel van die vragen liepen er via een digitale loket? Hoeveel fysiek?**

1518 aanvragen via instroomscherm de afgelopen 3 weken (gegevens tot 7/4), waarvan 671 registers = 44% effectieve steunaanvragen.

* 17% via digitaal hulpformulier
* 58.5 % telefonisch
* 12 % aanmelding in SC
* 12.5 % per mail

1. **Wie meldde zich aan? Over welke profielen/doelgroepen gaat het?**

* Vragen naar voorschotten op tijdelijke werkloosheidsvergoeding
* Studenten die studentenjob (tijdelijk) verliezen (bv job in horeca)
* Burgers die via interim werken en geen contracten meer aangeboden krijgen (en geen recht op WLH)
* Sekswerkers
* Daklozen die worden opgevangen in de ziekenboeg of bij triagepost komen en waarbij mutualiteit en mogelijke andere rechten niet in orde zijn.
* Ouderen met medische problematiek die sneller het ziekenhuis moeten verlaten om bedden vrij te maken en worden opgevangen in kortverblijf (en deze factuur niet kunnen betalen).

1. **Hoe werden de maatschappelijk werkers beschermd bij die fysieke contacten?**

* Er zijn plexi-schermen voorzien die de maatschappelijk werker en de klant van elkaar afscheiden wanneer fysieke contact uitzonderlijk toch nodig is. Tevens wordt a.h.v. tafels e.d. de nodige social distance afgedwongen.
* Er zijn handgels ter beschikking voor personeel dat niet steeds de handen kan wassen. Medewerkers aan het onthaal dragen handschoenen bij de uitwisseling van documenten en de voedselbedeling.
* De poetscapaciteit binnen de nog geopende sociale centra werd opgedreven zodat de medewerkers steeds in optimaal hygiënische omstandigheden kunnen werken.

1. **Hoe wil u de les geleerd nu verder uitrollen? Hoe gaat u de digitale aanvragen vereenvoudigen? Wat met de automatische rechtentoekenning daarbij?**

Digitale aanvragen zijn mogelijk en het systeem wordt, waar nodig, aangepast om gebruiksvriendelijker te worden en nog efficiënter te doen werken. Toch stellen we vast dat fysieke contacten voor kwetsbare groepen uitermate belangrijk blijven. De dienstverlening van de sociale centra is dan ook toegankelijk gebleven.

Wat deze COVID-pandemie zeer duidelijk aantoont en bevestigt, is de nood aan automatische rechtentoekenning. Nog te veel worden mensen zelf op pad gestuurd om bewijsstukken te verzamelen, documenten te bezorgen terwijl deze via een correcte informatiedeling en automatische koppeling beschikbaar zouden kunnen zijn. Automatische rechtentoekenning blijft een prioriteit zoals in het bestuursakkoord van de stad Antwerpen opgenomen.

Als stad kunnen we dit echter niet alleen kunnen aanpakken. Rechten worden toegekend op zowel stedelijk als bovenlokaal niveau. Op stedelijk niveau wordt de laatste hand gelegd om via de A-kaart een automatische rechtentoekenning te realiseren van sociale voordelen die vanuit stedelijke diensten worden toegekend.

Op bovenlokaal niveau nemen wij als Stad Antwerpen een trekkende rol op binnen de opgerichte werkgroep van het Kenniscentrum Vlaamse Steden (Smart Portraits – rechten toekennen) zodat we mee een structurele oplossing kunnen uitwerken. Hierbij zal op 2 sporen gewerkt worden: ‘rechten verkennen’ en  ‘automatische rechten’ toekennen. Hier wordt ook afgestemd de Kruispuntbank Sociale Zekerheid en FOD Sociale Zekerheid.

1. **Welke maatregelen nam u om de mensen in armoede extra te beschermen in de crisis?**

De stad heeft van bij de start van de COVID-pandemie verschillende bestaande maatregelen versterkt of nieuwe maatregelen opgestart:

* Voedselbedeling
* Om en bij de 40 verdeelpunten bieden wekelijks voedselpakketten aan.
* Het bestaande voedselaanbod werd versterkt om meer basisproducten te kunnen voorzien, in nauwe samenwerking met de voedselbanken.
* Ter ondersteuning van de voedselpakketten zullen ook voedselbons verdeeld worden.
* Huizen van het Kind
* Speelgoedpakketten en spelbundels worden verdeeld aan kwetsbare gezinnen met kinderen in verschillende wijken in Antwerpen vanuit de Inloopteams van de Huizen van het Kind en de jeugdwerkpartners (Kras, Gekko, JES, …);
* De consultatiebureaus van Kind en Gezin bleven, na een korte periode van sluiting, beschikbaar voor vaccinaties en belangrijke onderzoeken;
* Het team Opvoedingsondersteuning van CAW Kwadraat staat paraat voor ouders en andere opvoedingsverantwoordelijken. Vragen over het grootbrengen van kinderen kunnen via telefoon, mail of videochat gesteld worden.
* X-stra!

De dienst X-stra! blijft inzetten op gezinnen in armoede. Naast de bestaande begeleidingen werden ook nieuwe begeleidingen opgestart sinds de start COVID-pandemie. De maatschappelijk werkers van X-stra! ondersteunen hun klanten maximaal vanop afstand (telefonisch, e-mail, (video)chat, …) en bieden hen zoveel mogelijk informatie, praktische hulp, morele steun, …

* 1 Gezin 1 Plan
* De 5 wijkcontactpunten zijn/blijven operationeel en aanmeldingen mogelijk blijven.
* Klantencontacten worden zoveel mogelijk voortgezet, vooral via videocalls met WhatsApp en Messenger. Indien nodig worden huisbezoeken of persoonlijke contacten georganiseerd met de nodige preventieve en hygiënische gezondheidsmaatregelen.
* Aandacht voor intra-familiaal geweld (IFG)

Intensiteit van de contacten bij risicogezinnen wordt opgedreven met oog op preventie van IFG, escalatie vermijden. Er is een dagelijkse check en samenwerking met de dienst CO3.

* Inzet van eerstelijnspsychologen i.s.m. telenonthaal

De 1G1P eerstelijnspsychologen (ELP) ondersteunen de koppeling van AWEL, Teleonthaal en de CGG om extra psychologische bijstand te kunnen bieden aan kinderen, jongeren en gezinnen wanneer daar na een gesprek of chat blijkt dat er hulp en ondersteuning nodig is.

* Team Intra-familiaal geweld

Alle, door team IFG/bedrijf Sociale Dienstverlening,  gekende gezinnen van het voorbije jaar werden proactief gecontacteerd door maatschappelijk werkers met de vraag of de dienst iets voor hen kon betekenen.  De werking van het Family Justice Center (FJC) Antwerpen blijft doorlopen maar dan via digitale weg. Het team IFG bezorgt wekelijks aan 24 gezinnen spelbundels.

1. **Hoeveel laptops werden uiteindelijk ter beschikking gesteld?**

De laptops naar onderwijs werden vanuit de diensten digitale inclusie opgezet en gecoördineerd in samenwerking met onderwijs en sociale dienstverlening. Er werden iets meer dan 1.150 laptops en een 90-tal tablets verdeeld onder:

* naar basisonderwijs via Onderwijsnetwerk Antwerpen;
* naar het secundair onderwijs aan DigitalforYouth;
* voor doelgroepen sociaal beleid via netwerk e-inclusie.

Daarnaast zijn er 545 laptops voorzien voor OCMW-klanten vanuit de diensten sociale dienstverlening met focus gezinnen met schoolgaande kinderen/tieners/jongeren.

1. **Naast de extra opvangmogelijkheden en voedselbedeling. Welke organisaties betrok u hierbij?**

De stad werkt, net zoals voor de start van de COVID-pandemie, met een vele partner-organisaties samen. Met volgende partners wordt er nauw samengewerkt.

* Gezinsbond, CAW Kwadraat, De Kraamvogel, inloopteam CAW, inloopteam Kind en Preventie, inloopteam Thuishulp, vzw Gekkoo,  …
* vzw JES, vzw Kras (bedeling van 750 spelpakketten), vzw Peter Pan (initiatief ten voordele van Antwerpse wijk- en buurtwerking), Maagdenhuis (speelgoed donatie), Kringwinkel Antwerpen (speelgoedpakketten)
* 1 Gezin 1 Plan, FJC, AWEL, Teleonthaal en de CGG
* Stedelijke diensten (o.a. Digipolis, BOF, …), Onderwijsnetwerk Antwerpen, DigitalforYouth

1. **Welke extra budgetten voorzag de stad hiervoor?**

Het is moeilijk om momenteel een definitief budget op te geven. Wekelijks worden bijkomende acties opgezet, reeds voorziene en bijkomende middelen vrijgemaakt. Van zodra een overzicht van de budgetten beschikbaar is, zal dit overgemaakt worden.