

Startfiche Rechtenverkenner

1. Probleemstelling

Een aantal jaar geleden werd de Rechtenverkenner.be opgestart. Dit is een website die een aantal sociale rechten groepeert:

- premies en andere voordelen op het vlak van onderwijs, arbeid, wonen, welzijn, energie ...
- voor kwetsbare groepen: ouderen, chronisch zieken, personen met een handicap, werkzoekenden, ...
- door verschillende overheden: federale, Vlaamse, provinciale en lokale overheid

Beslissingen van overheden waar rechten aan gekoppeld zijn worden vaak in een wettekst of besluit gegoten. Deze zijn vaak opgesteld in een juridische taal en worden niet steeds naar de doelgroep gecommuniceerd. Hierdoor hebben mensen niet steeds een zicht waar ze recht op hebben. Zeker voor maatschappelijk kwetsbare groepen vormt dit een probleem. Mensen die in een vicieuze cirkel terechtkomen van uitsluiting vinden vaak de weg niet meer terug naar hun rechten. Om de rechten beter te ontsluiten en de mensen een beter zicht te geven op wat ze recht hebben werd de rechtenverkenner.be ontwikkeld.

Bedoeling van de rechtenverkenner is dat zo veel mogelijk mensen toegang krijgen tot hun rechten. Dit kan op een directe manier, maar ook via de hulp van hulpverleners. We merken echter dat nog heel wat hulpverleners nog de weg naar de Rechtenverkenner niet gevonden hebben. Het zijn vooral de zorgbehoevenden die hierdoor het slachtoffer zijn. Zij kunnen hun rechten niet ten volle benutten omdat ze deze simpelweg niet kennen.

De voorbije jaren zijn er al communicatie-inspanningen geleverd om de Rechtenverkenner bekend te maken bij enerzijds het grote publiek en anderzijds de hulpverleners. Er werd een folder opgesteld die het gebruik van de Rechtenverkenner toelicht, er werden affiches gemaakt, een flash-animatiefilmpje, enz. Daarnaast worden er vaak presentaties gegeven over hoe de rechtenverkenner te gebruiken. Deze presentaties worden op vraag gegeven en zijn meestal gericht op de sociaal zwakkeren of op de hulpverleners.

De hulpverleners zien wij zelf als de belangrijkste groep om de communicatiestrategie op te richten. De sociale groepen zijn veel moeilijker direct te bereiken (hebben niet steeds toegang tot het internet, zijn zeer divers – ouderen, armen,...). Gerichte campagnes zijn daarom ook zeer moeilijk. De beste optie lijkt ons dan ook te werken via intermediairen. De groep met hulpverleners varieert ook jaarlijks. Nieuwe personen worden opgeleid en ouderen vallen weg.

2. De aanleiding

In het regeerakkoord en de beleidsbrief staat duidelijk aangegeven dat er moet ingezet worden op het toegankelijk maken van de regelgeving. Kansengroepen hebben heel wat rechten maar hebben niet steeds toegang ertoe. De Rechtenverkenner is een instrument dat hierbij moet helpen maar is nog niet bij iedereen gekend. En vaak is de rechtenverkenner wel gekend, maar wordt om de een of andere reden niet steeds gebruikt. Reeds van bij de opstart van de Rechtenverkenner werden communicatie-instrumenten ingezet op de bekendheid en het gebruik van de Rechtenverkenner te verhogen. Deze acties verliepen niet steeds gecoördineerd. Er werd dan ook een tijd gedacht aan het opstellen van een communicatieplan. Toen het project van de Koning Boudewijnstichting werd voorgesteld leek ons dit een ideale gelegenheid om een communicatieplan uit te werken.

3. Het doel

Het einddoel is uiteraard dat de doelgroep meer gebruik maakt van zijn rechten. Het specifieke doel voor de rechtenverkenner en het communicatieplan is echter dat de Rechtenverkenner bij zo veel mogelijk mensen gekend is en dan ook nog meer gebruikt wordt.

4. Het resultaat

De Rechtenverkenner wordt meer geraadpleegd. De hulpverleners gebruiken de Rechtenverkenner systematisch bij het behandelen van een hulpvraag. Daarenboven lost de Rechtenverkenner hun verwachtingen in. Een goed en efficiënt communicatieplan speelt hier een belangrijke rol in.

5. De afbakening

Zoals eerder aangegeven bestaat de doelgroep duidelijk uit intermediairen. De communicatiestrategie moet zich vooral op hulpverleners richten. Niet zo zeer de specifieke hulpverleners maar dan wel de onthaalmedewerkers en de maatschappelijk assistenten. Zij zijn immers de eersten die met sociaal achtergestelden in contact komen. Ze zijn dan ook het best geplaatst om hen door te verwijzen. Ze kunnen dit doen aan de hand van de Rechtenverkenner. Daarenboven kan het gebruik van de Rechtenverkenner door de intermediair ook stimulerend werken op de uiteindelijke doelgroep.

Het project wil het concept van de Rechtenverkenner niet herwerken. Er kunnen uiteraard wel signalen komen van zaken die beter of anders kunnen. Hoofddoel is echter dat er een communicatieplan opgesteld dat ernaar streeft dat de verwachtingen van de gebruikers overeenstemmen met de mogelijkheden van den Rechtenverkenner en dat de rechtenverkenner meer gebruikt wordt in het hulpverleningsproces.

6. De effecten

Het gebruik van de Rechtenverkenner bij de doelgroep stijgt. De Rechtenverkenner lost de verwachtingen in. De naambekendheid van de Rechtenverkenner bij de doelgroep stijgt.

7. De randvoorwaarden

Het is nodig te weten waarom hulpverleners of onthaalmedewerkers de Rechtenverkenner nog te weinig kennen en waarom ze de Rechtenverkenner nog te weinig gebruiken.

Het communicatieplan dat uitgewerkt wordt moet realistisch zijn. Het moet een plan zijn met laagdrempelige acties, die budgetvriendelijk zijn.

8. De partners

- Koning Boudewijnstichting
- Vlaamse overheid (Afdeling Welzijn en Samenleving)
- Communicatieverantwoordelijke departement Welzijn Volksgezondheid en Gezin (Vlaamse overheid)
- VVSG
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk
- Vereniging Maatschappelijk Assistenten
- Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het Woord Nemen