

Jaarverslag 2005



PASSAGE



JAARVERSLAG FEVLADO-PASSAGE vzw 2005

Fevlado-Passage vzw
Coördinator Anja Van Impe
Coupure rechts 314, 1^{ste} verdieping, lokaal 110
9000 Gent

Telefoon: 09/329.63.36
Teksttelefoon: 09/234.14.55
Fax: 09/234.14.55
E-mail: Passage@fevlado.be
Anja.Van.Impe@fevlado.be
Website: www.fevlado.be



INHOUDSOPGAVE

Inleiding	5
1. Waaron Fevlado-Passage?	
1.1. Heel wat doven/slechthorenden ondervinden belemmeringen bij de deelname aan het reguliere dienstverleningsproces	7
1.2. De kennis van en rond het bestaande dienstverleningslandschap is onvoldoende.....	7
1.3. Dove/slechthorende personen hebben specifieke noden en behoeften	7
1.4. Alle doven/slechthorenden hebben recht op gelijke kansen.....	7
2. Wat is de visie/missie van Fevlado-Passage?	7
3. Wat doet Fevlado-Passage?	8
4. Analyse van de vragen.....	9
5. Projectwerking	10
5.1. Wat is de doelstelling van het project?.....	11
5.2. Hoe is de idee voor het project gegroeid?	11
5.3. Voor wie is het project bestemd?	11
5.4. Wat is de meerwaarde van het project voor de maatschappij?.....	11
6. Samenwerking en overleg	11
7. Structuur.....	12
7.1. Bestuur.....	12
7.2. Personeel	12
7.3. Financiën.....	12



INLEIDING

2005 was voor Fevlado-Passage een heel bewogen jaar, gekenmerkt door een grote onzekerheid over haar bestaan. Ondanks het vele lobbywerk bleef een erkenning uit. Hierdoor werd het een jaar waarin het ontslag en de aanwerving van personeel voor de nodige onzekerheid zorgde bij de cliënten, de collega's, ... We bleven echter zoeken om ons bestaan te verzekeren. Onze zoektocht leverde resultaten op: Fevlado-Passage is en blijft er voor alle doven, slechthorenden, hun omgeving en geïnteresseerden.

We willen een woord van dank richten aan iedereen die met ons het geloof deelde om een dienstverlening aan te bieden vanuit een veranderend perspectief. Een perspectief waarin burgerschap, respect voor de ander en de inclusiegedachte centraal staan.

Met haar nieuwe team wil Fevlado-Passage hier verder gestalte aan geven door een dienstverleningscentrum te vormen waar mensen spontaan durven binnenlopen met vragen rond knelpunten binnen verschillende levensdomeinen. Onder levensdomeinen verstaan we o.a. de organisatie van het dagelijks leven, inkomen en arbeid, wonen, leefklimaat en sociaal-culturele dienstverlening.

Daarnaast hebben we in 2005 ook de eerste stap gezet om een expertiseverspreidingcentrum uit te bouwen, dat zorgt voor een gedifferentieerd aanbod van handicap-specifieke deskundigheid, ervaringsdeskundigheid en de aanwezigheid van sociaal kapitaal. Kortom, een initiatief met meer daadkracht voor doven/slechthorenden dan het huidige zorgsysteem.

Met dank



1 Waarom Fevlado-Passage?

1.1. Heel wat doven/slechthorenden ondervinden belemmeringen bij de deelname aan het reguliere dienstverleningsproces

- Dove/slechthorende personen lopen onnodige vertraging op door een onvervulde behoefte aan toegankelijke diensten
- Een deel van de dove/slechthorende personen steekt alle beschikbare energie in het verzamelen van informatie rond de organisatie van het woon-, werk-, school- en vrijetijdsleven, verkrijgt deze informatie, maar kan vervolgens niet deelnemen aan een hoeveelheid van activiteiten.
- Een deel van deze personen kan letterlijk de dienst/instelling niet binnen (letterlijke toegankelijkheid van faciliteiten en informatie)
- Het merendeel van hen ondervindt hinder door onbegrip

1.2. De kennis van en rond het bestaande dienstverleningslandschap is onvoldoende

- Nood aan informatie en begeleiding doorheen het dienstverleningslandschap (met bijbehorende hulpmiddelen, expertises, procedures en wetswijzigingen)
- Er ontstaat vaak een pingpongeffect bij doorverwijzing doordat men de weg niet vindt binnen het aanbod van diensten/voorzieningen

1.3. Dove/slechthorende personen hebben specifieke noden en behoeften

- Het merendeel van de doven/slechthorenden voelt zich bijvoorbeeld oncomfortabel bij het hanteren van

geschreven materiaal

- Velen hebben aanvullende rechten op sociale integratie (bvb. recht op tegemoetkomingen), wat extra procedures en dus papierwerk inhoudt
- Een deel van de groep heeft nood aan administratieve en sociale dienstverlening (eerstelijns hulp)

1.4. Alle doven/slechthorenden hebben recht op gelijke kansen

- De Wet Gelijke Behandeling geeft de wettelijke basis waarop personen met een handicap recht hebben.

2.. Wat is de visie/missie van Fevlado-Passage?

Fevlado-Passage waarborgt het recht van alle doven/slechthorenden en hun directe sociale omgeving op een integrale en kwaliteitsvolle dienstverlening zodat ook zij zich evenwichtig en volwaardig kunnen ontplooien in de maatschappij.

- Waarborgt het recht

De dove/slechthorende persoon heeft het recht op ... dit omdat de dove/slechthorende persoon als hulpvrager de keuze heeft van welke dienstverlening hij/zij wenst gebruik te maken. Het is dus niet de dienstverlener die bepaalt wat de hulpvrager nodig heeft in functie van een evenwichtige en volwaardige ontplooiing in de maatschappij. Cruciaal hierbij is dat de doelgroep wordt geïnformeerd en gesensibiliseerd.

- Alle doven/slechthorenden

Hier bedoelen we de diversiteit binnen de doelgroep doven/slechthorenden.

- Hun directe sociale omgeving

Onder directe sociale omgeving verstaan we naast de ouders, de kinderen, de familieleden,

de vrienden ook alle personen die in enige mate worden beïnvloed – nu of in de toekomst - door de mogelijkheden en de beperkingen van de dove/slechthorende persoon. Om deze reden is het dan ook belangrijk om de directe omgeving te ondersteunen in hun vragen.

- Integrale en kwaliteitsvolle dienstverlening

Een geïntegreerde, efficiënte en effectieve dienstverlening gebeurt op maat van de dove/slechthorende persoon. Alle vragen, behoeften en mogelijkheden van de betrokkene worden in rekening gebracht en afgestemd op het aanbod en op de verschillende vormen van hulp/dienstverlening. Om een toegankelijke dienstverlening te zijn moet deze 1) laagdrempelig zijn; 2) een zekere continuïteit verzekeren; 3) een brug slaan tussen de verschillende handicap-specifieke en handicap-aspecifieke dienstverlenende instanties.

- Evenwichtig en volwaardig

In de wisselwerking tussen individu en omgeving willen we het zelfbewustzijn van de dove/slechthorende persoon verhogen. Doven/slechthorenden mogen niet bevooroordeeld worden in de maatschappij maar dienen gezien te worden als volwaardige burgers.

- Ontplooiën

Een proces waarbij een traject wordt afgelegd die inspeelt op de mogelijkheden en de beperkingen van de hulpvrager en zijn omgeving.

De **visie** van de individuele dienstverlening sluit aan bij de missie van Fevlado-Passage. Het investeren in het opheffen van belemmeringen voor doven/slechthorenden draagt in belangrijke mate bij aan het gewenste imago van Fevlado-Passage.

Aspecten van de visie zijn:

- De dienstverlening gebeurt op maat van de individuele cliënt, rekening

houdend met de context en zijn/haar mogelijkheden en beperkingen

- De omgang met mensen gebeurt op een respectvolle en gelijkwaardige wijze, zowel intern als extern
- Iedereen heeft recht op gelijke rechten en kansen met behoud van de culturele identiteit.
- Fevlado-Passage gaat positief om met diversiteit

3. Wat doet Fevlado-Passage?

Fevlado-Passage is een individueel dienstverleningscentrum voor doven/slechthorenden, hun omgeving en geïnteresseerden.

Fevlado-Passage biedt een eerstelijnsloket om de behoeften en knelpunten van doven/slechthorenden in beeld te brengen. Een lage drempel, vlotte bereikbaarheid, zonder wachtlijsten en zonder complexe intakeprocedures, cliëntgericht, communicatie op maat en (ervarings)deskundigheid zijn hierbij sleutelwoorden. De medewerkers van Fevlado-Passage vertrekken vanuit de vraag van de cliënt en zoeken mee naar een passend antwoord op al zijn/haar vragen. Deze vragen kunnen betrekking hebben op alle levensdomeinen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Hoe moet ik een tolk Vlaamse Gebarentaal aanvragen
- Kan men mij uitleggen wat er in deze brief staat
- Welke hulpmiddelen bestaan er voor doven/slechthorenden
- Kan men mij helpen bij het invullen van deze aanvraag
- Ik ben op zoek naar een job. Hoe verloopt een sollicitatie
- Ik ondervind problemen op het werk. Kan er iemand bemiddelen
- Welke communicatietips zijn er in de omgang met doven/slechthorenden

Naar gelang van de vraag zijn er vijf mogelijke interventies:

- **Informereren:** op de vragen naar concrete informatie wordt een duidelijk antwoord

- gegeven.
- **Adviseren:** gaat verder dan concrete informatie geven, gesteund op ervaringsdeskundigheid.
- **Ondersteunen:** men ondersteunt - staat bij - een cliënt voor een korte periode.
- **Begeleiden:** voor meer complexe vragen kan een langdurige ondersteuning nodig zijn. Samen met de cliënt wordt dan een traject afgelegd.
- **Doorverwijzen:** soms zijn andere diensten beter geplaatst om op de vraag een passend antwoord te geven. Samen met de cliënt wordt dan (indien gewenst) de eerste stap gezet naar een organisatie die een passend antwoord kan bieden. Een dienstverleningnetwerk zal worden opgezet en zal ondersteund worden vanuit Fevlado-Passage. Daar waar deze opzet niet toereikend is, neemt Fevlado-Passage zelf initiatieven. Op die manier wensen we een actieve en coördinerende doorverwijzing te verzekeren.

De lijn tussen informatie, advies, ondersteuning en begeleiding geven, is in de realiteit niet altijd eenduidig te trekken. Het gebeurt vaak dat een concrete informatievraag uitmondt in het geven van ondersteuning. Of dat er in een begeleidingsproces advies wordt gevraagd.

Ook heeft Fevlado-Passage een **Meldpunt Discriminatie**, met als doel discriminatie op grond van een auditieve beperking in het openbaar te brengen en te bestrijden, zodat personen die een beroep doen op een dienstverlening, organisatie, tewerkstellingsmogelijkheid, ... dat in de toekomst ook effectief kunnen zodat iedereen even kwaliteitsvol geholpen wordt.

De dienstverlening wordt in verschillende vormen aangeboden: elektronische dienstverlening, telefonische dienstverlening, zitdagen in Gent en dienstverlening ter plaatse.

- **Elektronische dienstverlening:** elektronisch gestelde vragen krijgen binnen de drie werkdagen volgend op de betrokken dag een antwoord. Dit antwoord kan in elektronische of telefonische vorm gebeuren. Het volstaat echter niet altijd om via telefoon/teksttelefoon/fax of e-mail ondersteuning te bieden, informatie te verstrekken of een doorverwijzing in

te leiden. Daarom kan de respons ook een uitnodiging inhouden voor een persoonlijk gesprek op de dienst. Zoniet bestaat de kans dat de vraagsteller gedeeltelijk 'aan zijn lot overgelaten' wordt.

- **Telefonische dienstverlening:** de cliënten kunnen tijdens de kantooruren - van 09u00 tot 12u00 en van 13u00 tot 16u00 - op het secretariaat terecht voor telefonische eerstelijnsinformatie of voor het maken van een afspraak met één van de sociaal medewerkers. Bij overmacht (ziekte van medewerkers, ...) en tijdens gezamenlijk werkoverleg - normaal op maandag van 13u00 tot 16u00 - kan de vraag ingesproken worden op het antwoordapparaat. De vraagsteller wordt, behoudens overmacht, dezelfde dag nog of ten laatste de volgende werkdag opgebeld.
- **Zitdagen:** cliënten kunnen zonder afspraak op dinsdag en vrijdag van 09u00 tot 12u00 en van 13u00 tot 16u00 langskomen: *Fevlado-Passage*, Coupure rechts 314, 1^{ste} verdieping lokaal 110 - 9000 Gent. Op andere dagen kan men mits afspraak een sociaal medewerker contacteren.
- **Dienstverlening ter plaatse:** soms is het noodzakelijk dat de dienstverlening in de onmiddellijke omgeving (thuis, het werk, plaats van vrijetijdsbesteding, de school) van de vraagsteller plaatsvindt. Ook voor bemiddeling (op de werkvloer, in de thuissituatie, ...) en besprekingen met intermediairs (vakbonden, Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, Arbeidstraject Bemiddeling, ...) wordt naar de desbetreffende instantie gegaan.

4. Analyse van de vragen

Fevlado-Passage registreert ieder jaar alle binnenkomende vragen. Zo is het mogelijk om een zicht te krijgen op wie een beroep doet op Fevlado-Passage, de frequentie van bepaalde onderwerpen die aan bod komen, welke interventie wordt gehanteerd, ... en kunnen deze met elkaar vergeleken worden. Noden en knelpunten worden gesignaleerd



aan de belangenverdedigende organisatie Fevlado¹ in een streven naar volwaardig burgerschap, een maximaliseren van de zelfstandigheid en een inclusief beleid.

- **Evolutie in het aantal nieuwe cliënten:** in 2005 deden 206 nieuwe cliënten beroep op Fevlado-Passage tegenover 298 in 2004. Deze daling is mogelijks te wijten aan de onzekerheid over haar verdere bestaan waar Fevlado-Passage mee te kampen had. De grote meerderheid van nieuwe aanmeldingen gebeurde gedurende de eerste 5 maanden van 2005, gevold door een relatief rustige periode gedurende de maanden juni, juli, augustus en september. Vanaf oktober was er opnieuw een grotere opkomst.
- **Eerste contactname:** de meeste cliënten nemen voor het eerst contact op met Fevlado-Passage via e-mail (63,5%). 12,5% contacteert ons voor het eerst op één van de zittedagen. Vragen, twijfels, gevoelens en problemen van cliënten bereiken ons verder voor het eerst per telefoon (8%), fax (6,5%), brief (7,5%) of SMS (2%). 2,5% van de cliënten verwoorden hun vraag via een personeelslid van Fevlado, Fevlado-Diversus of Fevlado-Passage op een van hun acties (sensibiliseringsactie, ledenbeweging, vorming,...).
- **Doelgroep:** als we de aard van de communicatievorm bij de doelgroep doven/slechthorenden bekijken valt op dat dove gebarentaalgebruikers (personen met als eerste taal de Vlaamse Gebarentaal) het meest vertegenwoordigd zijn. 25% VGT-gebruikers tegenover 10% niet VGT-gebruikers van het totaal aantal nieuwe aanmeldingen. Opmerkelijk is de toename van vragen uit de 'horende' omgeving van de dove/slechthorende personen. 65% in 2005 tegenover 39% in 2004. Meer en meer andere dienstverleningsorganisaties doen dus een beroep op Fevlado-Passage. Deze vragen betreffen vooral informatievragen over communicatievormen en -middelen voor

doven/slechthorenden, de dovencultuur en doofspecifieke kenmerken of een vraag tot samenwerking. Ook studenten doen steeds meer een beroep op Fevlado-Passage voor werkjes, thesissen,...

- **Aanmeldingsvraag:** elke initiële vraag wordt met de cliënt verkend en verduidelijkt. Dit is een proces van vraagverduidelijking, die ervoor zorgt dat er vaak ook andere vragen naar boven komen dan deze waar de cliënt zich aanvankelijk mee aandiende. Vragen die in het proces van vraagverduidelijking naar boven komen werden niet geregistreerd. Een initiatief die in 2006 wel zal worden opgenomen. De vragen hebben betrekking op verschillende levensdomeinen:

- o Sociaal/Cultuur
- o Leefklimaat
- o Hulpmiddelen
- o Inkomen en arbeid
- o Opleiding en onderwijs
- o Administratie
- o Gezondheid
- o Wonen, huisvesting
- o Relatie (partner, kinderen, ouders)
- o Vrijtijdsbesteding

Hoofdzakelijk worden we aangesproken om verduidelijkende informatie en advies te geven. Dergelijke vragen handelen over de gebarentaalcursussen, het verduidelijken en invullen van documenten, de voorwaarden om aanspraak te maken op hulpmiddelen en de financiële tussenkomst hiervan, de procedure voor de aanvraag van een inkomensvervangende en/of integratietegemoetkoming bij het Ministerie van Sociale Zaken, de toekenningsvoorwaarden van een CAO 26 en/of Vlaamse inschakelingspremie, ...

Daarnaast zijn er een aantal personen met vragen naar ondersteuning en begeleiding rond psychisch, sociaal en maatschappelijk-culturele problemen. Deze vragen betreffen problemen op de werkvloer, sollicitatiebegeleiding, gevoelens van onrechtvaardige behandeling,...

¹ Fevlado is de Federatie voor Vlaamse DovenOrganisaties en heeft belangenverdediging als één van hun doelstellingen.

5. Projectwerking

Uitbouw van een expertiseverspreidingscentrum ten behoeve van dove en slechthorende personen.

Dit project betreft een samenwerking tussen Fevlado, Fevlado-Passage, Blindenzorg Licht en Liefde & Trefpunten Visus.

5.1. Wat is de doelstelling van het project?

Centraal staat de uitbouw van een expertiseverspreidingscentrum gericht op de noden en de behoeften van de doelgroep doven/slechthorenden en blinden/slechtzienden in hun streven naar een autonoom bestaan.

Het expertisecentrum is een onafhankelijk centrum dat kennis en deskundigheid over doofspecifieke problemen en problemen eigen aan blind-zijn verzamelt, ontwikkelt en verspreidt. Door samenwerkingsverbanden te verwezenlijken met diensten en organisaties binnen en buiten de gehandicaptenzorg wil dit project de sociale uitsluiting van de groep doven/slechthorenden en blinden/slechtzienden tegengaan. In een samenwerkingsverband kan de desbetreffende dienst de deskundigheid van het expertisecentrum inroepen. Het expertisecentrum analyseert dan, afhankelijk van de belemmering, in samenwerking met Fevlado-Passage en de Trefpunten Visus de knelpunten in de dienstverlening en brengt vervolgens advies uit aan de dienstverlener. Dit advies heeft tot doel om de vastgelopen situatie in het dienstverleningsproces open te breken, waardoor weer een leefbare situatie ontstaat.

5.2. Hoe is de idee voor het project gegroeid?

Op regelmatige basis contacteren organisaties en diensten Fevlado-Passage en Trefpunten Visus voor het rechte trekken en bijsturen van problemen, die ontstaan door het onjuist inschatten van de ondersteuningsvraag, door

een foutieve probleemanalyse of door het verlenen van een handicap-(a)specifieke zorg. Hierdoor volgen heel wat dove/slechthorende personen en blinde/slechtziende personen een grillig traject vooraleer er een adequaat ondersteuningsantwoord wordt gegeven. Om niet langer tijd te verliezen met het 'extra' werk om het traject recht te trekken (waardoor immers de kans groot wordt dat de cliënt in een vicieuze cirkel belandt – van kwaad naar erger) ontstond het idee om handicapspecifieke informatie, kennis en expertise te vergaren, te bundelen en vrij te stellen zodat de dienstverleners advies kunnen 'inkopen' bij het expertisecentrum.

5.3. Voor wie is het project bestemd?

Onderzoek stelt vast dat algemeen dienstverlenend personeel vaak niet beschikt over de nodige kennis en vaardigheden om de psychosociale en emotionele problemen van doven/slechthorenden en van blinden/slechtzienden te (h)erkennen en efficiënt aan te pakken. De expertise van het centrum zal dan ook overwegend ingezet worden om 'professionele' organisaties in Vlaanderen beter te laten functioneren. Tot deze 'professionele' organisaties behoren onderwijsinstellingen, zorginstellingen, vrijwilligers, gemeenten, huisartsen, mantelzorgers, ...

5.4. Wat is de meerwaarde van het project voor de maatschappij?

Door de implementatie van een handicapspecifiek ondersteuningspakket zijn dienstverleners niet langer 'onwetend' over hoe men doven/slechthorenden en blinden/slechtzienden kan ondersteunen of begeleiden in hun hulpvragen. Door de knelpunten van de doelgroep zichtbaar te maken en te (h)erkennen kan men het dienstverleningsproces beter sturen.

6. Samenwerking en overleg

Fevlado-Passage was betrokken bij netwerken of heeft samenwerkingsverbanden met:



- **Fevlado vzw**
De bundeling van individuele klachten toont structurele tekorten aan die aan de belangenverdediging van Fevlado worden doorgegeven.
Uitbouw van een expertiseverspreidingscentrum.
- **Fevlado-Diversus vzw**
Vormingsactiviteiten.
- **Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding**
Het Centrum, middels zijn dienst "Niet-Raciale Discriminatie", erkent Fevlado-Passage als een eerstelijns meldpunt voor klachten over discriminatie op grond van een auditieve handicap.
- **Blindenzorg Licht en Liefde & Trefpunten Visus**
Uitbouw expertiseverspreidingscentrum.
- **Handicap-specifieke en handicap-aspecifieke diensten**
VDAB, ATB, UCBO, ...
Mutualiteiten
Begeleid wonen
Thuisbegeleidingsdiensten
CAB (Communicatie Assistentie Bureau voor Doven)
Gebruikersoverleg Handicap en Arbeid
GRIP (Gelijke Rechten voor Iedere Persoon met een Handicap)

7 Structuur

7.1. Bestuur

Als vzw heeft Fevlado-Passage een Algemene Vergadering en een Raad van Bestuur. De leden van de Raad van Bestuur zijn dezelfde leden van de Raad van Bestuur van Fevlado en van Fevlado-Diversus.

Het bestuur van Fevlado-Passage telt 11 leden, de Algemene Vergadering 12 leden waarvan de meerderheid niet horend is.

Door de nauwe samenwerking met Fevlado-Diversus vzw en Fevlado vzw is er een Dagelijks Bestuur (samengesteld uit de 3 voorzitters, de 3 secretarissen en de coördinatoren), dat voor de 3 vzw's samen de krijtlijnen van de dagelijkse

werking uittekent.

De coördinatoren van de 3 vzw's zitten tweewekelijks samen in een stafvergadering om de werking op elkaar af te stemmen.

7.2. Personeel

Fevlado-Passage situeert zich binnen een DAC-project waarbinnen vijf voltijdse equivalenten zijn aangesteld: 1 licentiaat, 1 A1, 1 A2, 1 A3 en 1 A4.

In juni 2005 werd er besloten om de vooropzeg van de sociaal, de administratief en de logistiek medewerker niet in te trekken. Alle aandacht ging tijdelijk naar het zoeken om het bestaan van Fevlado-Passage te verzekeren. Gelukkig kwam er steun van een aantal mensen die geloofden in de noodzaak van de werking van Fevlado-Passage wat ons opnieuw een toekomst bood. De openstaande betrekkingen van het DAC-project konden opnieuw worden ingevuld.

De plaats van licentiaat bleef ingevuld door de coördinator Anja Van Impe (doof); de A1 werd ingevuld door Ellen De Clercq, sociaal medewerker; de A2 werd ingevuld door Ann Lievens, administratief medewerker, rechterhand van de coördinator en de A4 werd ingevuld door Kaat Braeckman (doof), ondersteunend medewerker, ervaringsdeskundige. Theo De Moor, klusjesman, die de A3 plaats invult, staat in vooropzeg.

De medewerkers van Fevlado-Passage werken allen voltijds.

7.3. Financiën

Fevlado-Passage situeert zich binnen een DAC-project waardoor 95% van de loonskosten wordt betaald door de VDAB op basis van de voor DAC vastgelegde weddeschalen. 5% van de loonkosten wordt betaald door Fevlado-Passage. Verder wordt Fevlado-Passage niet gesubsidieerd.

Dankzij lobbywerk en de steun van serviceclubs slaagden we erin om het bestaan van Fevlado-Passage te verzekeren.