



JAARVERSLAG FEVLADO-PASSAGE vzw 2006

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

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

JAARVERSLAG FEVLADO-PASSAGE 2006

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

- 1. Wat is Fevlado-Passage vzw?**
 - 1.1. Vaststelling
 - 1.2. Missie en doelstellingen
 - 1.3. Algemene contactgegevens
 - 1.4. Bereikbaarheid
- 2. Bestuur en team**
 - 2.1. Bestuur
 - 2.2. Team
- 3. Netwerk**
- 4. Activiteiten**
 - 4.1. Eerstelijnsloket
 - 4.2. Meldpunt Discriminatie
 - 4.3. Registratie
 - 4.4. Projectwerking
- 5. Analyse van de vragen en meldingen**

JAARVERSLAG FEVLADO-PASSAGE 2006

INLEIDING

Ook in 2006 staan de activiteiten van Fevlado-Passage in functie van de doelstellingen, namelijk een dienstverlening aanbieden vanuit een perspectief waarin burgerschap, respect voor de ander en de inclusiegedachte centraal staan.

Fevlado-Passage onderscheidt 4 kerntaken ter realisering van zijn doelstellingen:

- Een eenstelijnsloket voor doven/slechthorenden, hun omgeving en geïnteresseerden
- Een Meldpunt discriminatie voor ieder die zich gediscrimineerd of ongelijk behandeld voelt op basis van een auditieve beperking
- Registratie van vragen, meldingen en klachten
- Projectwerking: de uitbouw van een expertiseverspreidingscentrum

2006 staat ook - evenals de vorige jaren - in het teken van het streven naar erkenning. Om deze reden is een conceptnota geschreven die een structurele oplossing biedt voor de toekomst van Fevlado-Passage.

Met dit jaarverslag proberen wij u een beeld te schetsen van belangrijke onderdelen van ons werk. Wij hopen dat dit werkingsverslag u meer inzicht geeft in de activiteiten die wij in 2006 hebben verricht.

Anja Van Impe
Coördinator Fevlado-Passage vzw

1. WAT IS FEVLADO-PASSAGE ?

De vzw Fevlado-Passage is een eerstelijns dienstverleningscentrum waar zowel doven, slechthorenden als doofgewordenen en horenden met allerlei vragen of problemen terecht kunnen.

Via één loket, waarbinnen ervaringsdeskundigheid centraal staat, wordt samen met de cliënt naar een antwoord of een oplossing gezocht, al dan niet gekoppeld aan een doorverwijzing.

Alle vragen worden geregistreerd waardoor de behoeften en de knelpunten van de doelgroep in beeld kunnen worden gebracht

Ook heeft Fevlado-Passage vzw een meldpunt discriminatie, dat in samenwerking met het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding werd uitgebouwd.

1.1. VASTSTELLING

Dove/slechthorende personen 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. Er is uitsluiting van doven en slechthorenden op sociaal vlak.
- Een deel van deze personen kan letterlijk de dienst/instelling niet binnen (letterlijke toegankelijkheid van faciliteiten en informatie, denken we bijvoorbeeld aan de intercomtoegang).
- Het merendeel van hen ondervindt hinder door onbegrip.
- Doven en slechthorenden bevinden zich veelal in situaties waarvoor de huidige zorg- en hulpverleningstrajecten niet toereikend zijn.
- De situatie waarin doven en slechthorenden zich bevinden, leidt ertoe dat een directe doorverwijzing naar de bestaande zorg- en hulpverlenende instanties niet de gewenste resultaten heeft.

Kennis van het bestaande dienstverleningslandschap is onvoldoende

- Doven en slechthorenden hebben 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 aan diensten/voorzieningen.

Dove/slechthorende personen hebben specifieke noden en behoeften

- Dienstverleners staan er niet bij stil dat de communicatiemaatschappij opgebouwd is uit het coderen, verzenden, ontvangen en decoderen van informatie. Zowel de gesproken als de geschreven taal is voor vele gebruikers van de Vlaamse Gebarentaal niet of moeilijk interpreteerbaar. Hierdoor kan men de ontvangen informatie niet integreren, resulteert deze niet in kennis en wordt ze zelfs als geruis ervaren. In onze huidige kennismaatschappij heeft deze achterstelling grote invloed op het welbevinden van de dove Vlaamse Gebarentaalgebruikers en hun actieve en evenwaardige deelname aan de maatschappij.

- De horende maatschappij is er zich niet van bewust dat de informatie die zij verspreidt vaak niet toegankelijk is voor personen die de Vlaamse Gebarentaal gebruiken als communicatiemiddel. Toegankelijke informatie is een recht voor iedereen.
- Vele doven en slechthorenden hebben aanvullende rechten op sociale integratie (bvb. recht op tegemoetkomingen), wat extra procedures en dus moeilijk papierwerk inhoudt.
- Een deel van de groep heeft nood aan administratieve en sociale dienstverlening (eerstelijns hulp).

Dove/slechthorende personen hebben geen gelijke rechten en kansen

- In België heeft de wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie (BS 17/03/2003) tot doel dat alle burgers op een gelijkwaardige manier kunnen deelnemen aan de samenleving. De wet verbiedt dat een persoon verschillend wordt behandeld op basis van kenmerken of eigenschappen waarop hij of zij geen vat heeft. Ondanks deze wet is het voor doven en slechthorenden nog steeds niet vanzelfsprekend om redelijke aanpassingen af te dwingen en is er soms sprake van directe en indirecte discriminatie.
- Iedere burger heeft het recht op gelijke kansen en burgerrechten (civil right issues). Deze burgerrechten bestrijken verschillende aspecten van maatschappelijke participatie die zich uiten in het opnemen van sociale rollen die maatschappelijk verankerd zijn in diverse sociale domeinen. Een emancipatorisch proces. Echter, doven en slechthorenden worden vaak verwezen naar gesegregeerde verenigingen en diensten wanneer zij wensen deel te nemen aan activiteiten in de maatschappij. Een teken dat een aantal domeinen niet als een inclusie terrein worden aanzien. Het sociaal klimaat voor inclusie voor doven en slechthorenden is dus niet altijd gunstig. Doven en slechthorenden worden dus in mindere mate als drager van dit burgerrecht beschouwd.
- Maatschappelijke 'vooroordelen' zijn t.a.v. doven/slechthorenden levendig aanwezig. Decennialang hebben deze 'vooroordelen' hun stempel gedrukt op het beleid en de praktijk van de overheid en zijn daardoor geïnstitutionaliseerde vooroordelen geworden. Hierdoor worden doven/slechthorenden dikwijls herleid tot een 'voorwerp' van welzijn en zorg. Doven en slechthorenden wensen niet als een 'object' te worden aangesproken, maar als een 'subject' waarvan de eigen mening, kennis en ideeën worden gewaardeerd en gerespecteerd.

1.2. MISSIE EN DOELSTELLINGEN

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 **ontplooiën** 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-afspecifieke 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.

- **Ontplooien**

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.

1.3. ALGEMENE CONTACTGEGEVENS

- Fevlado-Passage vzw
Coupure Rechts 314 - 9000 Gent
Tel.: 09/329.63.36
Fax: 09/234.14.55
E-mail: passage@fevlado.be
www.fevlado.be

1.4. BEREIKBAARHEID

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.

2. BESTUUR EN TEAM

2.1. BESTUUR

Als vzw heeft Fevlado-Passage een Algemene Vergadering en een Raad van Bestuur. De leden van de Raad van Bestuur zijn dezelfde leden als van de Raad van Bestuur van Fevlado en van Fevlado-Diversus. Het bestuur van Fevlado-Passage telt 12 leden, de Algemene Vergadering 13 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.

2.2. TEAM

Fevlado-Passage situeert zich binnen een DAC-project waarbinnen vijf voltijdse equivalenten zijn aangesteld. 95% van de loonskosten wordt betaald door de VDAB op basis van de voor DAC vastgelegde weddeschalen. Verder wordt Fevlado-Passage niet gesubsidieerd.

De samenstelling van het team is als volgt:

- Eén coördinator: Anja Van Impe (doof)
- Eén sociaal medewerker: Ellen De Clercq
- Eén ondersteunend medewerker: Kaat Braeckman (doof)
- Eén administratief medewerker: Ann Lievens
- Eén logistiek medewerker: Theo De Moor

Wekelijks is er teamoverleg waarbij naast het gemeenschappelijk doel en een gedeelde visie over de aanpak, de verschillende teamleden elkaar aanvullen. Samenwerking is een belangrijk gegeven en staat centraal in het functioneren als team.

In het teamoverleg worden er oplossingen gezocht voor vaak voorkomende en gelijklopende knelpunten in de dienstverlening aan doven en slechthorenden en worden er beslissingen genomen waarmee we als team naar buiten willen komen. Tevens is dit het overleg waarin individuele mogelijkheden en knelpunten in dossiers worden besproken en waarin theoretische inzichten in praktijk vertaald worden.

Voor het onderhoud van de website wordt beroep gedaan op een webmaster. Een andere investering die een belangrijke betekenis heeft om op een meer professionele wijze met data om te gaan, is de installatie van een server geweest.

3. NETWERK

Ook in 2006 heeft Fevlado-Passage op formele en informele wijze een netwerk onderhouden met de voor de dienstverlening aan doven/slechthorenden en hun omgeving belangrijke organisaties. Tijdens samenkomsten zijn er afspraken gemaakt over afstemming, samenwerking, doorverwijzing, ... De uitbouw van netwerkcontacten is belangrijk om tot een complementaire samenwerking te komen.

Bij de operationele en inhoudelijke uitbouw van Fevlado-Passage werd en wordt bovendien rekening gehouden met de verworven kennis en de vele praktijkervaringen van andere diensten. Een uitgebreid netwerk is noodzakelijk voor de vestiging van Fevlado-Passage als een kwalitatieve dienstverlening.

De organisaties waarmee in 2006 contacten zijn gelegd of onderhouden zijn zowel handicap-specifieke als handicap-aspecifieke diensten, onder andere VDAB, ATB, UCBO, Mutualiteiten, Begeleid Wonen, Thuisbegeleidingsdiensten, CAB (Communicatie Assistentie Bureau voor Doven), Gebruikersoverleg Handicap en Arbeid, GRIP (Gelijke Rechten voor Ieder Persoon met een Handicap), ...

Naast deze handicap-specifieke en handicap-aspecifieke diensten heeft Fevlado-Passage samenwerkingsverbanden met:

- **Fevlado vzw**
Koepel van Vlaamse dovenorganisaties. De activiteiten van Fevlado, gekoppeld aan de doelstellingen, zijn: 1) ledenbeweging, 2) belangenverdediging en 3) sensibilisering.
De bundeling van individuele vragen en meldingen toont structurele tekorten aan die aan de belangenverdediging van Fevlado worden doorgegeven.
Er is een samenwerkingsverband met betrekking tot de uitbouw van een expertise-verspreidingscentrum.
- **Fevlado-Diversus vzw**
Een vormingsdienst die vooral culturele activiteiten en cursussen organiseert, zowel voor horenden als voor doven. *Fevlado-Diversus* organiseert ook gebarencursussen.
Samenwerking met betrekking tot de informatie rond de verschillende aspecten van de dovencultuur en de leefwereld van doven.
- **Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding**
Het Centrum heeft drie opdrachten: 1) een plek waar mensen terecht kunnen; 2) informeren, sensibiliseren, vormen; 3) beleidsaanbevelingen.
Fevlado-Passage is door de dienst "Niet-Raciale Discriminatie" erkend als een eerstelijns meldpunt voor klachten over discriminatie op grond van een auditieve beperking.
Samenwerking rondom de klachtenbehandeling van discriminatie op basis van een auditieve behandeling.
- **Blindenzorg Licht en Liefde & Trefpunten Visus**
Is een dienstverlening op maat voor mensen met een visuele handicap in Vlaanderen en Brussel.
Samenwerking rondom de uitbouw van een structureel kader waarbinnen onze gelijkaardige dienstverlening kan gegoten worden.

4. ACTIVITEITEN

De activiteiten van Fevlado-Passage zijn gekoppeld aan de vaststellingen, duidelijk afgebakend volgens de vereisten van een integrale en kwalitatieve dienstverlening en specifiek afgestemd op de doelstellingen en beoogde resultaten, daarbij rekening houdend met de standpunten van de individuele cliënt.

De activiteiten in het licht van de doelstellingen zijn:

- Eerstelijnsloket
- Meldpunt discriminatie
- Registratie van vragen en meldingen
- Projectwerking

4.1. EERSTELIJSLOKET

Fevlado-Passage biedt een eerstelijnsloket aan om de behoeften en de 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 de 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.

4.2. MELDPUNT DISCRIMINATIE

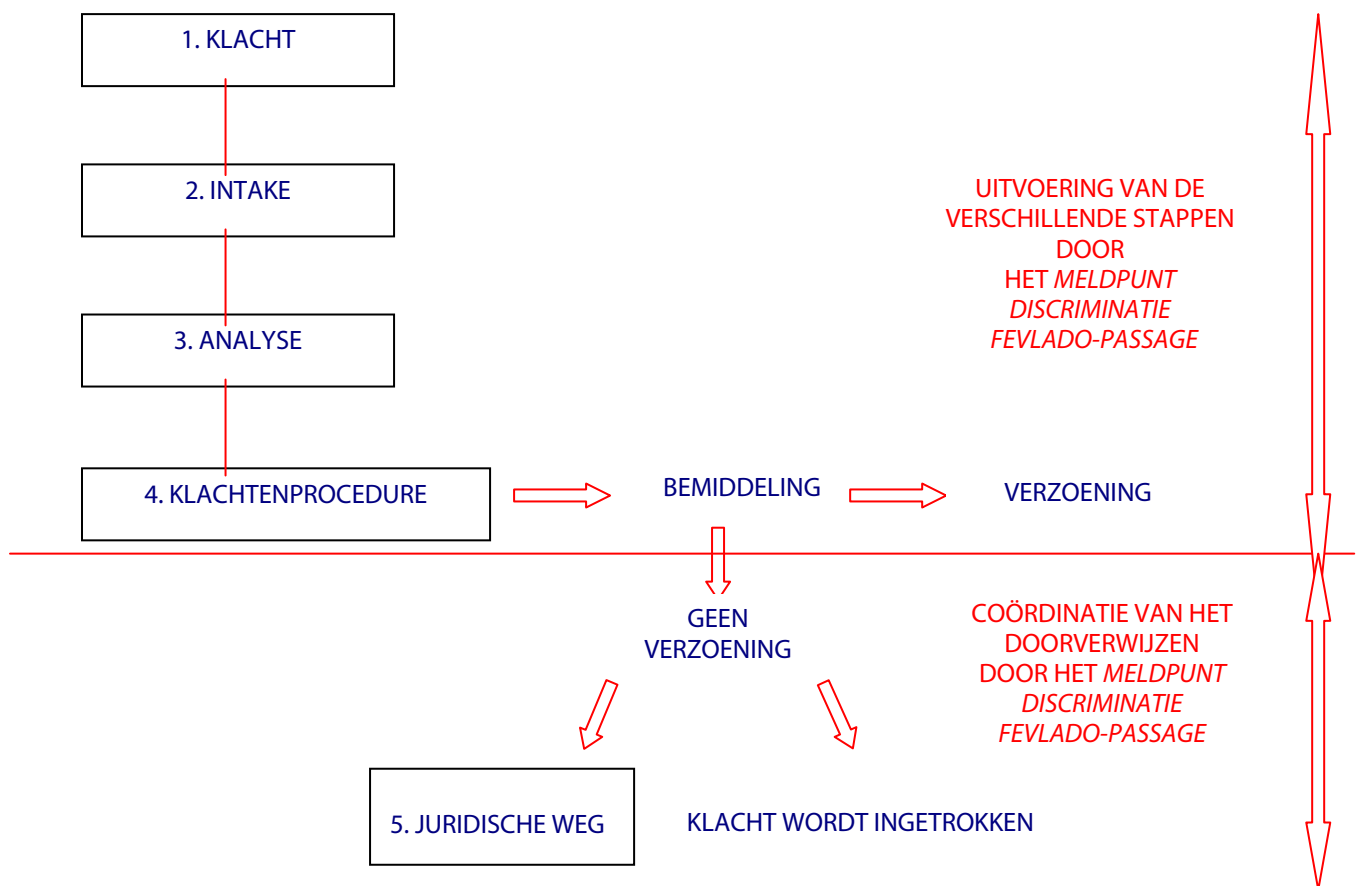
Naast bovenstaande loketwerking heeft Fevlado-Passage een Meldpunt Discriminatie, met als doel discriminatie op grond van een auditieve beperking in het openbaar te brengen en te bestrijden. Het Meldpunt Discriminatie geeft advies, bemiddelt en begeleidt.

Iedereen die zich gediscrimineerd of ongelijk behandeld voelt, of meent dat een ander dit overkomen is, kan daarvan melding maken bij Fevlado-Passage. Als men een klacht indient, wordt de zaak in behandeling genomen. Dit gaat volgens een vastgelegde procedure.

Als eerste stap wordt er met de melder een afspraak gemaakt voor een intakegesprek met de sociaal medewerker. Tijdens het intakegesprek wordt de gebeurtenis doorgenomen. Na dat intakegesprek onderzoekt het Meldpunt Discriminatie de klacht (analyse). Er wordt gekeken of het hier al dan niet om discriminatie gaat. De standaardprocedure die daarop volgt, is er een van woord en wederwoord. De tegenpartij wordt in de gelegenheid gesteld te reageren op de melding. Naar aanleiding van het antwoord wordt vervolgens met de cliënt een bemiddelingstraject besproken dat kan bestaan uit bemiddeling of het opstarten van diverse soorten procedures (klachtenprocedure).

Wanneer een bemiddeling geen positief resultaat biedt kan worden overgegaan tot een juridische procedure. Indien nodig, zal het Meldpunt de cliënt verwijzen naar een advocaat of andere instantie en coördineert het de doorverwijzing.

Schema



4.3. REGISTRATIE

Deze activiteit is bedoeld om meer inzicht te krijgen in bepaalde onderdelen van de dienstverlening, gebaseerd op de ervaring en mening van de cliënt. Dit laat toe de dienst op een efficiënte en effectieve wijze te evalueren.

Bovendien laat registratie van alle vragen, meldingen en klachten toe om de noden van de doelgroep en de maatschappelijke knelpunten te detecteren. Structurele problemen die aan het licht komen kunnen aanleiding geven tot een mogelijke bijsturing en versterking van de dienstverlening aan doven en slechthorenden. Op basis van de geregistreerde gegevens voert Fevlado-Passage overleg met de betrokken instanties en andere diensten en organisaties.

Daar waar de knelpunten de individuele cliënt overstijgen wordt deze info doorgegeven aan Fevlado en gebruikt voor de collectieve belangenbehartiging.

Aldus kan het registratiesysteem een signaalfunctie opnemen en zo een meerwaarde opleveren voor de belangenbehartigende organisatie en de overheid.

De registratie betreft kwantitatieve en kwalitatieve gegevensverzameling zoals informatie met betrekking tot de cliënt (naam, adres, eventueel Vlaams Fondsnummer, communicatiemiddel, netwerk, werk, opleiding...); Informatie met betrekking tot de vraag en situatie (datum, wijze van aanmelding, onderwerp, doorverwezen door, ...); categorie levensdomein (Sociaal/cultureel, Administratie, Hulpmiddelen, ...); medewerker die de vraag behandelt; de interventie (tijdsduur, dienstverleningsvorm: doorverwijzing, informatieverstrekking, administratieve begeleiding,...); opvolging van gedane actie; feedback (ruimte voor externe of interne opmerkingen of reacties).

De sociaal medewerker en de ondersteunend medewerker verzamelen en bezorgen de gegevens op een eenvormige manier aan de administratief medewerker. De gegevens worden op het teamoverleg besproken zodat ze kunnen verwerkt worden tot informatie. Deze administratief medewerker is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens.

Alle registratie gegevens worden geanonimiseerd zodat de privacy van de cliënt niet in het geding komt. Er wordt steeds op toegezien dat de gegevens niet herleidbaar zijn tot één persoon.

Enkel wanneer de cliënt uitdrukkelijk toestemming geeft, kan een medewerker van Fevlado-Passage in het belang van de cliënt met informatie naar buiten treden.

Vanuit het perspectief om een vergelijkende analyse te maken rondom de knelpunten in de dienstverlening aan doven en slechthorenden en blinden en slechtzienden is het belangrijk om een eenvormig registratiesysteem te gebruiken. In het belang van een eenduidige, gelijkwaardige en kwaliteitsvolle registratie zal in 2007 met de Trefpunten Visus overleg plaatsvinden.

4.4. PROJECTWERKING

Project: uitbouw van een expertiseverspreidingscentrum voor de efficiënte bundeling en mainstreaming van de expertise omtrent de hulpvragen van mensen met een sensorische beperking.

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

Het project is ontstaan vanuit de nood aan gecentraliseerde expertise rond de doelgroep doven, slechthorenden, blinden en slechtzienden. Vanuit de praktijk stelden Fevlado-Passage en de Trefpunten Visus immers vast dat de samenleving in haar geheel en de reguliere dienstverlening in het bijzonder onvoldoende vertrouwd is met de specifieke hulpvragen van mensen met een sensorische beperking. Deze hulpvragen zijn vaak, anders dan bij andere doelgroepen, niet gerelateerd aan zorg maar aan bijvoorbeeld ontoegankelijkheid van informatiebronnen, conflicten voortkomende uit communicatieproblemen, misverstanden omtrent de specificiteit van de hulpvraag.

Het doel van dit samenwerkingsproject is de erkenning en subsidiëring van een centrum dat maximaal toegankelijk is voor doven, slechthorenden en hun omgeving op zoek naar ondersteuning, en dat diensten/organisaties voor maatschappelijke integratie toegankelijk maakt voor doven/slechthorenden. Naarmate we evolueren naar ondersteuningsvormen met een groter inclusief effect, moeten er ook middelen voorzien worden om handicapspecifieke expertise in de mainstream stevig, effectief en meetbaar van invloed te laten zijn.

In 2007 wordt verder constructief nagedacht hoe dit project in een structureel kader kan worden gegoten.

5. ANALYSE VAN DE VRAGEN EN MELDINGEN

- **Evolutie in het aantal nieuwe cliënten:** in 2006 deden 277 nieuwe cliënten beroep op Fevlado-Passage. Gemiddeld komt dit neer op 26 nieuwe cliënten per maand met uitzondering van de maanden juli en augustus. We merken op dat het hier gaat om cliënten die voor een eerste maal contact opnamen met Fevlado-Passage. Meer dan de helft van deze hulpvragers vergt echter meerdere contacten tussen cliënt en sociaal medewerker. De grote meerderheid van nieuwe aanmeldingen gebeurt meestal gedurende de eerste 5 maanden van het jaar, gevold door een relatief rustige periode gedurende de maanden juni, juli, augustus en september. Vanaf oktober is er opnieuw een grotere opkomst.
- **Aanmelding:** de meeste cliënten nemen voor het eerst contact op met Fevlado-Passage via e-mail (66,81%). Vragen, twijfels, gevoelens en problemen van cliënten bereiken ons verder voor het eerst per telefoon (19,83%); persoonlijk, zitdag (11,64); fax (1,29%), brief (0,43%). (zie Fig. 1)

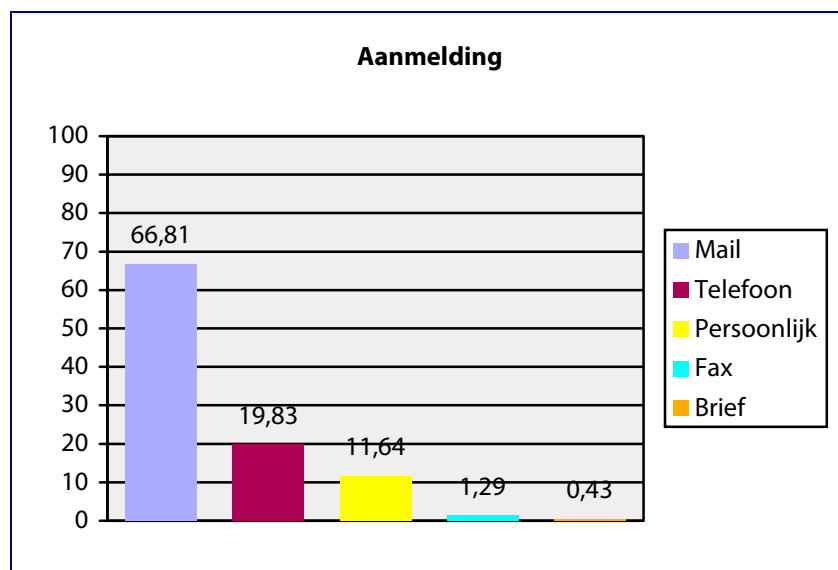


Fig. 1

Als we een vergelijking maken in contactname van 2004 tot 2006 dan is het opmerkelijk dat meldingen via telefoon toenemen (20% in 2006 tegenover 9% in 2004). Dit terwijl vragen via fax ons nauwelijks nog bereiken (9% in 2004 tegenover 1% in 2006). (zie Fig. 2)

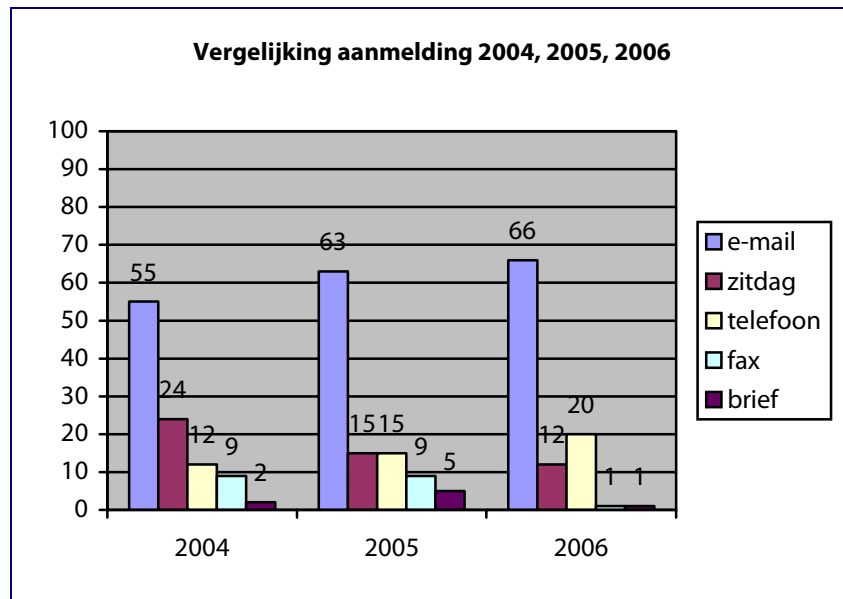


Fig. 2

- Doelgroep:** het grootste gedeelte van de vragen en meldingen bij Fevlado-Passage is afkomstig van de omgeving van doven en slechthorenden (38,79%). Vervolgens bereikt een grote groep geïnteresseerden onze dienst (31,47) en doven en slechthorenden zelf (29,74). (zie Fig. 3)

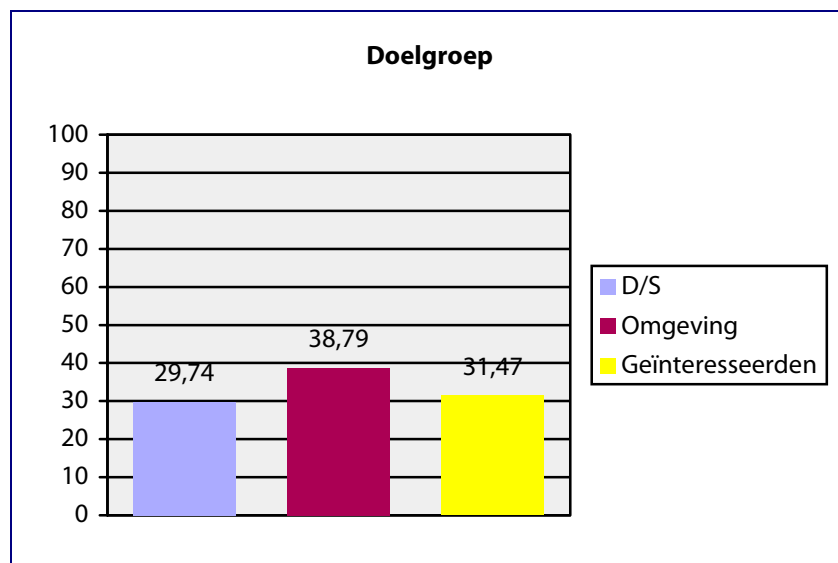


Fig. 3

- Opmerkelijk is de toename van vragen uit de 'horende' omgeving van de dove/slechthorende personen. Ook personen die in hun dienst, organisatie, instelling rekening willen houden met de noden van doven en slechthorenden doen steeds meer een beroep op Fevlado-Passage (52% in 2004 tegenover 70% in 2005). Deze vragen betreffen vooral informatievragen over communicatievormen en -middelen voor doven/slechthorenden, de dovencultuur en doofspecifieke kenmerken of een vraag tot samenwerking.
Doven en slechthorenden die geen Vlaamse Gebarentaal gebruiken (voornamelijk doof geworden personen en slechthorenden) weten ons steeds beter te vinden als zij oplossingen zoeken voor hun vragen en nergens anders een voet aan de grond krijgen (4% in 2004 tegenover 10% in 2005). (zie Fig. 4)

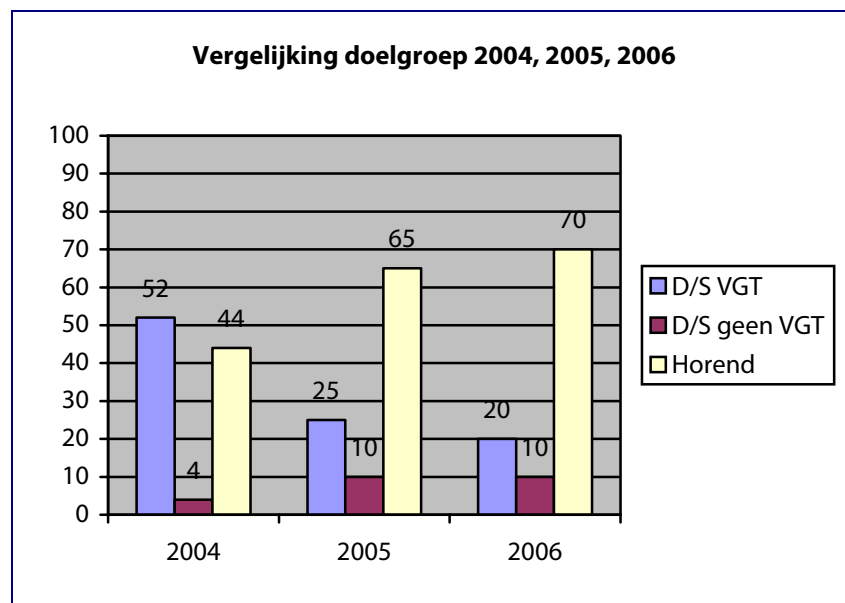


Fig. 4

- Cliëntidentificatie:** als we de doelgroep analyseren vanuit haar relatie tot doofheid, stellen we het volgende vast: de grote meerderheid is horend (70,26%) gevolgd door prelinguaal doven (hoofdzakelijk personen met als eerste taal de Vlaamse Gebarentaal) 23,71%. Vervolgens de groep slechthorende personen (5,17%), de groep doof geworden personen (0,43%) en doofblinde personen (0,433%). (zie Fig. 5)

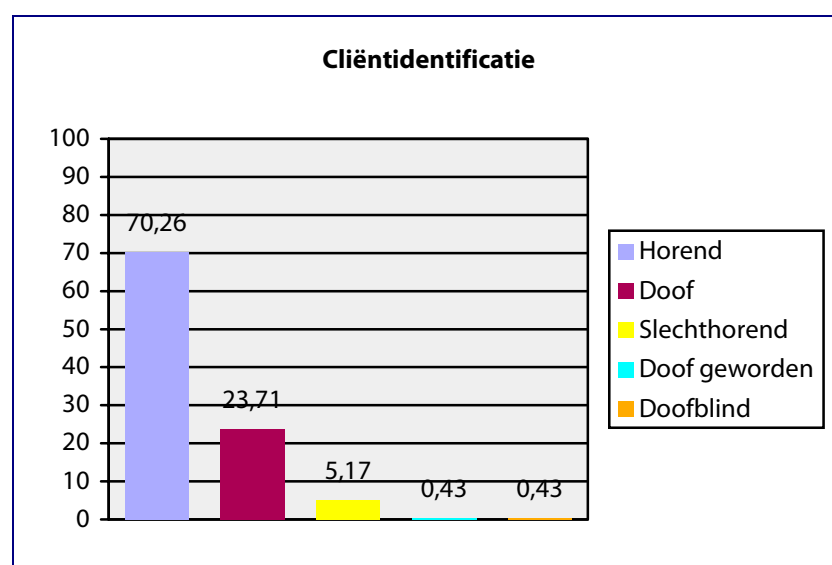


Fig. 5

De meeste cliënten komen uit de provincie Oost-Vlaanderen. Dit heeft allicht te maken met het feit dat Fevlado-Passage zijn kantoor in het Gentse heeft. (zie Fig. 6)

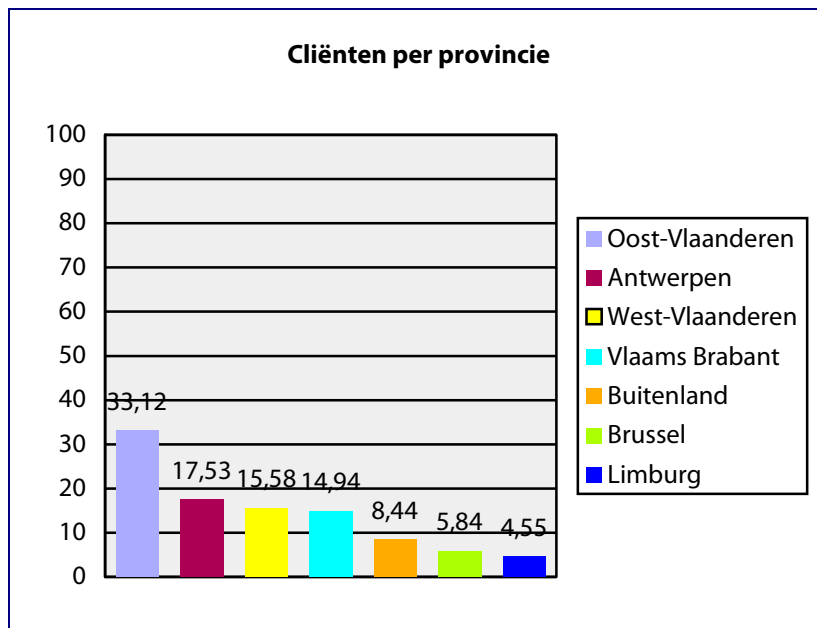


Fig. 6

De grote meerderheid van onze cliënten zijn vrouwen. Over de reden daarvan tasten wij nog in het duister. Enkel kwalitatief onderzoek zou hier voor antwoorden kunnen zorgen. Momenteel is dit voor ons geen bijzonder aandachtspunt. (zie Fig. 6)

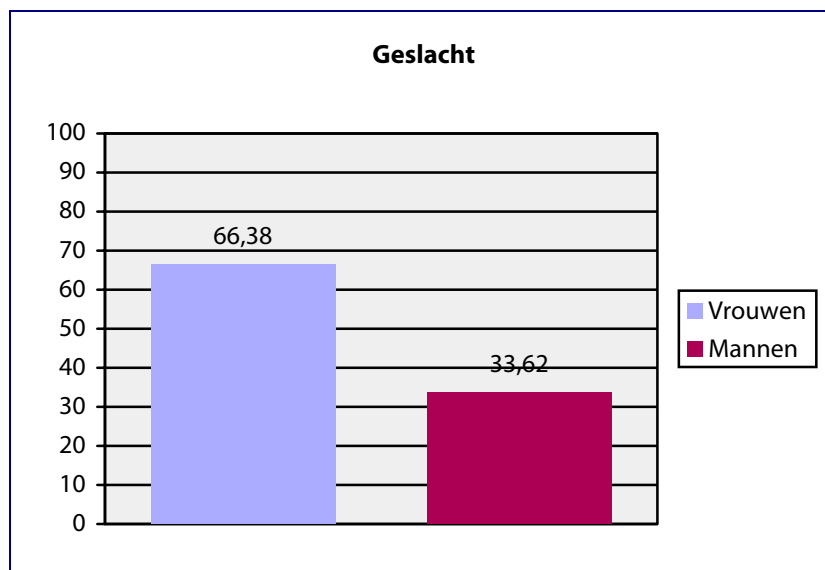


Fig. 7

- **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. In 2007 zal men hier het hoofd over buigen hoe dit proces te registreren zonder een te grote overlast te bezorgen aan de medewerkers van Fevlado-Passage. (zie Fig. 8)

De vragen hebben betrekking op verschillende levensdomeinen.

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

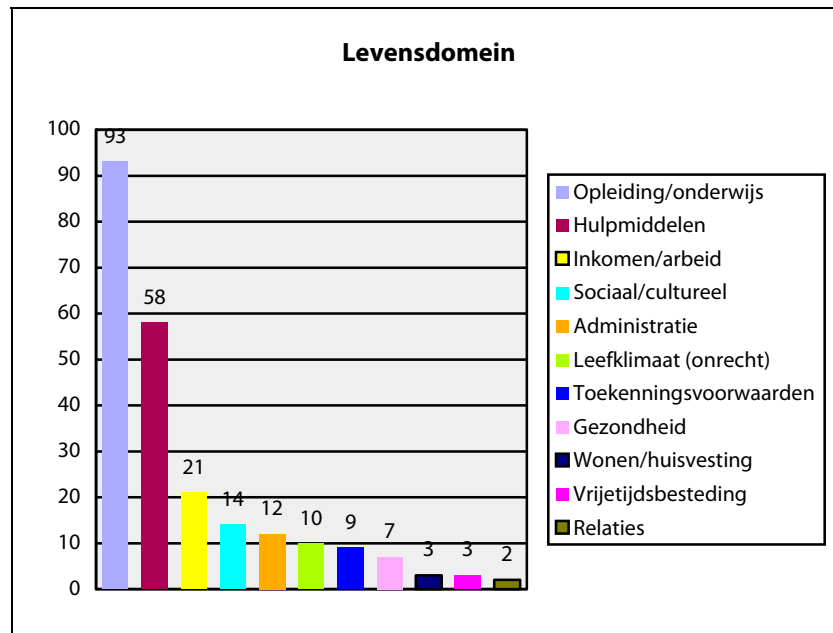


Fig. 8

- **Interventie:** we willen hier nogmaals uitdrukkelijk vermelden dat het ook hier om een eerste contactname gaat. Hoofdzakelijk worden we bij een eerste contact aangesproken om verduidelijkende informatie en advies te geven. Dergelijke vragen handelen over opleidingen en onderwijs zoals 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,... (zie Fig. 9)

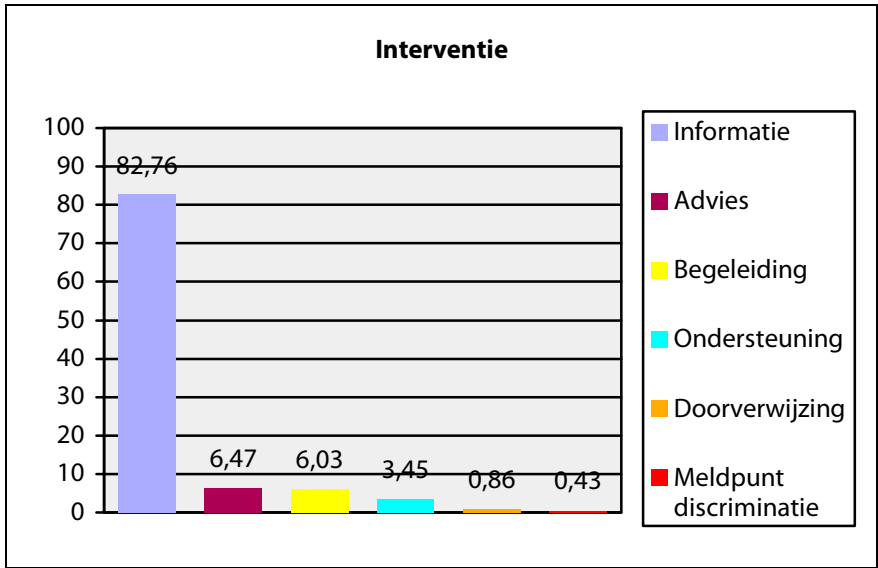


Fig. 9