



SOS taal

exemplaar voor de spreekkamer

Inhoud

Hoe gebruik je deze map?	4
Klare Taal bij OCMW Antwerpen	5
Taalafspraken	6
Belangrijke documenten	10
Pictogrammen	21
Herkenbare woorden	24
OCMW-woordenboekje	25
Klantenpublicaties	28
Contract tussen de klant en het OCMW	29
Bijlagen	35

Hoe gebruik je deze map?

Beste collega,

Met deze map willen we het je vooral wat makkelijker maken. Makkelijker om te communiceren met klanten die ons (nog) niet zo goed begrijpen. In deze map vind je niet alleen onze visie en enkele taalafspraken, maar ook visuele hulpmiddelen om je beter verstaanbaar te maken: foto's, voorbeelddocumenten, plannetjes enzovoort.

Wanneer komt het van pas? Enkele voorbeelden.

- Moet je uitleggen welke documenten een klant moet meebrengen? Dan kun je in deze map een **voorbeelddocument** laten zien.
- Je moet de weg wijzen naar een andere locatie? Met een handig **liggingsplannetje** is dat veel makkelijker. De plannetjes zijn ook digitaal beschikbaar op intranet, zodat je ze zelf kunt printen en meegeven.

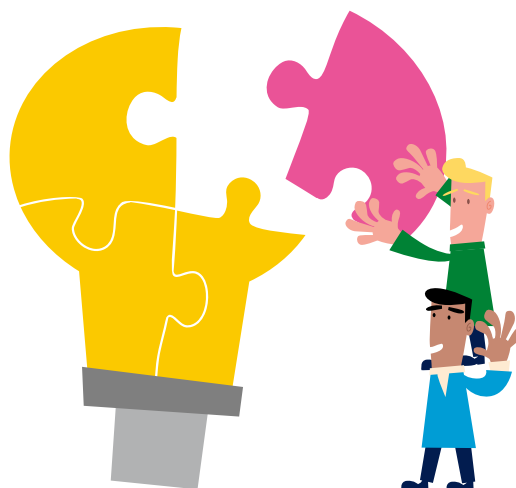
Verder in de map vind je enkele moeilijke begrippen uitgelegd met een pictogram. Die begrippenlijst kunnen we uiteraard nog aanvullen. Ook een woordenboekje (Nederlands-Frans-Engels) met enkele specifieke OCMW-termen vind je erin terug.

Deze map is nog niet volledig. De werkgroep Klare Taal past de map op regelmatige basis aan.

Jouw mening is dus erg belangrijk. Vind je het goed of niet? Heb je nog andere elementen nodig? Laat het ons zeker weten. Je opmerkingen en suggesties zijn altijd welkom bij de Communicatiedienst via communicatie@ocmw.antwerpen.be of tel. 03 338 67 67.

Veel succes en vooral: veel plezier ermee!

De werkgroep Klare Taal



Klare Taal bij OCMW Antwerpen

OCMW Antwerpen biedt maatschappelijke dienstverlening aan iedereen die gewoonlijk op het Antwerps grondgebied verblijft. Via een beleid van kansen en verantwoordelijkheden op maat van de klant, zorgen we ervoor dat klanten zo snel mogelijk zelfredzaam zijn en volledig kunnen integreren in de maatschappij. Daarbij komt veel communicatie in twee richtingen kijken. We willen de klant begrijpen en onze boodschappen op een effectieve manier overbrengen, zonder de misverstanden die een taalbarrière kan veroorzaken.

Taal is daarbij uiteraard een erg belangrijk instrument. Veel OCMW-klanten zijn echter laagtaalvaardig of anderstalig. Niet minder dan 182 nationaliteiten zijn in Antwerpen vertegenwoordigd, en een op zeven Vlamingen is laagtaalvaardig. Wat betreft onze klanten is zelfs een derde van hen analfabeet of laaggeletterd. Wie het Nederlands niet beheerst, heeft veel minder kansen op werk, vorming en onderwijs. De taal is de eerste stap naar integratie in onze samenleving.

Daarom ondersteunen we onze medewerkers door taalafspraken te maken, vormingen aan te bieden en (audio)visuele hulpmiddelen uit te werken. Voor alle OCMW-medewerkers maken we duidelijke taalafspraken die kaderen binnen de taalwetgeving en die het Steunpunt Taalwetwijzer goedkeurt. We bieden ook diverse vormingsmodules aan om de principes van klare taal aan te leren en in te oefenen.

Ook onze klanten ondersteunen en stimuleren we om een inburgeringstraject te volgen en zo snel mogelijk Nederlands te leren. Via laagdrempelige communicatie bevorderen we het leerproces. Ook in de omgang met OCMW-medewerkers kunnen ze de taal oefenen. Al onze medewerkers behandelen en helpen laagtaalvaardige en anderstalige klanten met respect en geduld, want OCMW Antwerpen staat open voor iedereen. We communiceren op een toegankelijke manier, zowel mondeling als schriftelijk, in woord en in beeld. We hanteren klare taal in onze verbale en non-verbale communicatie.

Taalafspraken

Mondelinge communicatie

Begin een gesprek altijd in het Nederlands en probeer zo lang mogelijk Nederlands te spreken. Maak de klant duidelijk dat fouten maken mag. **Sluit** het gesprek ook altijd **af** in het Nederlands.

Hou rekening met het **taalniveau** van de anderstalige of laagtaalvaardige klant.

- Gebruik geen dialect.
- Gebruik zoveel mogelijk eenvoudige en universele woorden, bijvoorbeeld:
 - dokter in plaats van arts
 - controleren in plaats van nakijken
 - baby in plaats van kindje
- Maak korte en eenvoudige maar toch correcte zinnen.
 - Jij morgen komen naar hier met papier.
 - Kom morgen terug. Breng het papier mee.
- Spreek langzaam en duidelijk.
- Vermijd figuurlijk taalgebruik.
 - Zie je dat zitten?
 - Wil je dat doen?
- Herhaal en herformuleer.
- Controleer met gerichte vragen of je klant het begrijpt.
 - Begrijp je het?
 - Wat moet je eerst doen? Welke documenten moet je meebrengen?
- Gebruik zoveel mogelijk visuele ondersteuning, zoals:
 - deze map
 - de gezondheidsfiches



Spreekt of begrijpt je klant onvoldoende Nederlands?

Schakel indien mogelijk over op een taal die je allebei begrijpt, een zogenaamde **contacttaal**.

- Gebruik zoveel mogelijk visuele ondersteuning.
- Gebruik de woordenlijsten, plannetjes, voorbeelddocumenten en pictogrammen uit deze map.
- Vertaal niet alle woorden (bijv. leefloon, OCMW, maatschappelijk werker).



Is er geen contacttaal mogelijk? Schakel dan een **tolk** in.

Plan meer tijd in voor een gesprek met een tolk. Een gesprek met een tolk duurt ongeveer de helft langer.

Er zijn verschillende mogelijkheden:

- Informele tolk
Vraag aan de klant om iemand uit zijn eigen netwerk mee te brengen om te tolken. Minderjarige kinderen mogen niet tolken, tenzij in noodsituaties.
- Tolk van OCMW Antwerpen
Schakel een tolk van OCMW Antwerpen in als er geen informele tolk is of als je merkt dat er niet juist, volledig of objectief wordt getolkt.
- Tolk van Stedelijke Tolk- en Vertaaldienst Antwerpen (STA)
Schakel een tolk van STA in als OCMW Antwerpen geen tolk heeft in de gewenste taal.
- Sommige organisaties, zoals ziekenhuizen of politiediensten, hebben een eigen tolk in dienst. Vraag het na als je klant daar een afspraak heeft.

In **dringende gevallen** of bij niet-geplande afspraken kan je:

- een beroep doen op een collega die de taal spreekt om voor jou te tolken
- een tolk van OCMW Antwerpen bellen om telefonisch te tolken



Wordt je klant uitgenodigd op de Raad en spreekt hij onvoldoende Nederlands?

- Vraag aan de klant om iemand uit zijn eigen netwerk mee te brengen die voor hem kan tolken. Denk eraan dat minderjarige kinderen niet mogen tolken.
- Tolk van OCMW Antwerpen:
 - Voor sommige talen (Engels, Frans, en alle Arabische dialecten) is er standaard tolkpermanentie op de Raad.
 - Voor andere talen waarvoor OCMW Antwerpen een interne tolk heeft, kan je een aanvraag doen via het elektronische aanvraagformulier. Dat aanvraagformulier vind je op het intranet van Maatschappelijke Integratie en Ontplooiing, onder Tolken en Vertalen.
- Tolk van de Stedelijke Tolk- en Vertaaldienst (STA):
Schakel een tolk van STA in als OCMW Antwerpen geen tolk heeft in de gewenste taal. Een klant met een tolk van STA krijgt voorrang op de Raad.

Zorg uiteraard dat je goed weet welke taal je klant spreekt wanneer je een tolk inschakelt. Deze twee hulpmiddelen kunnen je hierbij helpen:

- de talenposter:
www.kruispuntmi.be/sites/default/files/bestanden/documenten/talenposter.pdf
- de talenwereldkaart:
www.tvcn.nl/nl/map

Schriftelijke communicatie

Gebruik als maatschappelijk werker zoveel mogelijk de **Wordmacro's** op intranet. Dat zijn standaardbrieven die juridisch correct zijn en zoveel mogelijk in duidelijke taal zijn geschreven.

Als je zelf brieven schrijft, hou dan rekening met het **taalniveau** van de anderstalige of laagtaalvaardige klant:

- Bepaal de **essentie**. Schrap overbodige informatie.
- Schrijf korte en **eenvoudige zinnen**:
 - Gebruik gemiddeld maximum 10 woorden.
 - Zet het onderwerp vooraan in de zin.
 - Schrijf actieve zinnen, en vermijd hulpwerkwoorden zoals worden, zijn en zullen.
 - Er wordt ondersteund bij het invullen van de formulieren.
 - Wij helpen u om de formulieren in te vullen.



- Gebruik zoveel mogelijk **eenvoudige en universele woorden**.
 - Vermijd vaktaal of omschrijf het woord.
 - Vermijd formele woorden en figuurlijk taalgebruik.
 - Vermijd afkortingen.
 - Gebruik de woordenlijst uit de map SOS Taal.
 - Enkele voorbeelden:

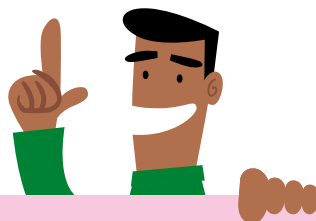
<input type="checkbox"/> aan de hand van	<input checked="" type="checkbox"/> met
<input type="checkbox"/> heden	<input checked="" type="checkbox"/> nu, vandaag
<input type="checkbox"/> indien	<input checked="" type="checkbox"/> als
<input type="checkbox"/> steeds	<input checked="" type="checkbox"/> altijd
- Zorg voor een **duidelijke vormgeving**:
 - Zet belangrijke woorden in het vet.
 - Gebruik overal hetzelfde, voldoende groot lettertype.
 - Gebruik visuele ondersteuning als het nodig is.

De schriftelijke communicatie met onze klanten gebeurt in het Nederlands.

Vertalingen zijn uitzonderlijk toegestaan onder strikte voorwaarden. Vraag altijd vooraf raad aan de Communicatiedienst. Die checkt of de vraag aan de voorwaarden van de taalwetgeving beantwoordt en houdt het overzicht bij van vertalingen in het OCMW.

Voorwaarden voor een vertaling:

- Vertalen kan alleen uitzonderlijk en als overgangsmaatregel.
- Het moet een bijzonder doel dienen.
- Je moet een anderstalige boodschap eerst ook in het Nederlands meegeven. Het moet gaan over een vertaling van een Nederlandse tekst, en dat moet je ook vermelden.
- De vertaling moet bestemd zijn voor een bepaald doelpubliek.



Tot slot

Om je te helpen nog beter te communiceren, organiseert de stad regelmatig de vorming Klare Taal. Interesse? Deze vorming vind je terug via Succesfactoren.

Belangrijke documenten

Identiteit

de verschillende soorten identiteitspapieren

elektronische A-kaart



elektronische B-kaart



attest van immatriculatie



Opgelet

De klant moet een afspraak maken om een identiteitsbewijs aan te vragen.

Dat kan op twee manieren:

- Digitaal via www.antwerpen.be (de stad stelt PC's ter beschikking op verschillende punten)
- Telefonisch op het nummer **03 22 11 333**.

attest samenstelling van het gezin



Aan:

Gezinssamenstelling op 22/02/2016

Uittreksel uit het bevolkingsregister

Adres:

1 Naam:
Voornamen:
Geboren te:
Geslacht:
Rijksregisternummer:
Nationaliteit:
Beroep:
Ingeschreven op vermeld adres sinds

2 Naam:
Voornamen:
Geboren te:
Geslacht:
Rijksregisternummer:
Nationaliteit:
Beroep:
Ingeschreven op vermeld adres sinds

Antwerpen, 22 februari 2016
De burgemeester

Bart De Wever



STAD ANTWERPEN

www.antwerpen.be

attest historiek adres



Aan:

Historiek van de adressen

Uittreksel uit het bevolkingsregister

Naam:

Voornamen:

Geslacht:

Rijksregisternummer:

Geboren te:

Wonende te:

Burgerlijke staat:

Nationaliteit:

heeft gewoond op volgende adressen:

Gemeente: 25/01/2004:

11/02/2003:

Adressen: 07/10/2010:

29/03/2006:

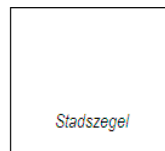
25/01/2004:

11/02/2003:

Antwerpen, 29 januari 2016

De burgemeester


Bart De Wever



STAD ANTWERPEN

www.antwerpen.be

uittreksel uit het strafregister

  **STAD ANTWERPEN**

Model Nr. 1 : in toepassing van art. 595 van het Wetboek van Strafvordering

OPMERKING : ER BESTAAT EEN ANDER DOCUMENT (MODEL2) WANNEER HET UITTREKSEL GEVRAAGD WORDT TENEINDE TOEGANG TE KRIJGEN TOT EEN ACTIVITEIT DIE ONDER OPVOEDING, PSYCHO-MEDISCH-SOCIALE BEGELEIDING, HULPVERLENING AAN DE JEUGD, KINDERBESCHERMING, ANIMATIE OF BEGELEIDING VAN MINDERJARIGEN VALT


UITTREKSEL UIT HET STRAFREGISTER, GEVRAAGD OM EEN ACTIVITEIT UIT TE OEFENEN DIE NIET ONDER OPVOEDING, PSYCHO-MEDISCH-SOCIALE BEGELEIDING, HULPVERLENING AAN DE JEUGD, KINDERBESCHERMING, ANIMATIE OF BEGELEIDING VAN MINDERJARIGEN VALT


Naam en voornamen :
Geslacht :
Geboren te :
Geboren op :
Identiteitskaart :
Rijksregisternummer :
Beroep :
Nationaliteit :
Huidig adres :
Laatst ingeschreven in Antwerpen :
Burgerlijke staat :

Activiteit :
Commentaar :

Zegelrecht :
Vrij van zegel :
Strafregister :
*** BLANCO ***

Opgemaakt te Antwerpen op 05/10/2014

 De burgemeester
Bart De Wever



btz 1 / 1

Opgelet

De attesten en aktes kunnen enkel digitaal of telefonisch aangevraagd worden.

Digitaal:

- via www.antwerpen.be met een login
- wie thuis niet over internet beschikt, kan terecht aan de computers van een districtshuis of webpunt
- het attest is binnen de 5 werkdagen beschikbaar in de mailbox van de klant (afhankelijk van het soort attest)

Telefonisch:

- via het stedelijk contactpunt **03 22 11 333**
 - maandag tot vrijdag van 9 tot 17 uur
 - zaterdag van 9 tot 13 uur
 - een medewerker vraagt het document op en verstuurt het per post
 - het attest krijg je 5 tot 10 dagen later via BPost

Financieel

Bankkaart



Rekeninguittreksel

rekening EUR			
1 Rekeningnr. 000-0001111-00		2 Nr. 2	
IBAN: BE00 0000 0011 1100 BIC: KREDBEBB		17-01-2013	
John Example			
		Vorig saldo EUR	3 +1.078,35
4 datum		valuta	
09-02	OVERSCHRIJVING VAN BE43 0000 0000 0101 POST	09-02	+1.926,65
09-02	ONTVANGEN VAN LIPPO BVBA (VF 1)	09-02	+160
09-02	ONTVANGEN VAN A.B.S. CONSTRUCTIE (VF 12)	09-02	-1286,76
09-02	OVERSCHRIJVING NAAR BE80 2850 3624 4077 DRUMO BVBA (AF2 - CN1)	09-02	-185,82
09-02	OVERSCHRIJVING NAAR BE73 2100 1845 9960 BOSH VERZEKERINGEN (AF10)	09-02	-82,50
09-02	OVERSCHRIJVING NAAR BE55 2100 6600 7744 GARAGE REMMERY (AF27)	09-02	-80,00
		Nieuw saldo EUR	5 1.475,08+

Aanslagbrief belastingen



Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN

Atz.: ONTVANGKANTOOR WAREGEM
HET PAND 306 8790 WAREGEM



Algemene administratie
van de FISCALITEIT

Aanslagbiljet personenbelasting en aanvullende belastingen

N.N. :
N.N. :
Rep.-Nr. :
pagina : 1 / 4

Mevrouw, Mijnheer,

Dit aanslagbiljet wordt u toegezonden overeenkomstig het artikel 136 van het Koninklijk Besluit tot uitvoering van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992.

Lees de belangrijke informatie op de keerzijde.

Inkomstenjaar 2011	Aanslagjaar (AJ) 2012	Artikel 725449383	Gemeente ANZEGEM
Datum van uitvoerbaar- verklaring kohler 24/08/2012	Datum van verzending 28/08/2012		

Beroepsinkomsten

Wettelijke pensioenen	15.092,85	1228	5.397,31	2228
Totaal	15.092,85		5.397,31	
Netto	15.092,85		5.397,31	
Gezamenlijk belastbaar	15.092,85		5.397,31	
Bedrijfsvoorheffing	408,42	1225	0,00	2225

BEREKENING VAN DE AANSLAG

Verrekenende belastingvrije sommen		
- basisbedrag	7.512,95	6.147,05
- handicap belastingplichtige	1.400,00	
- basisbedrag (verhoogd)	8.912,95	6.147,05
Totaal	8.912,95	6.147,05
Basisbelasting	4.185,74	1.536,76
Belastingvermindering - op de belastingvrije sommen	2.270,39-	1.536,76-
Om te slane belasting	1.915,35	0,00
Verm. vervangingsink. (brug)pens.	1.836,09-	
Verminderde basisbelasting	79,26	0,00
Hoofdsom	79,26	0,00
Belasting staat	79,26	0,00
Bedrijfsvoorheffing	408,42-	
Saldo staat	329,16-	0,00
Totaal saldo staat		329,16-
- Gemeentebelasting	79,26 X 8,0 %	6,34
SALDO		322,82-

TERUG TE GEVEN

€ 322,82

Energie

Factuur water

Klantnummer 000000
Contractnummer 0000000

Afz. AWW ov Mechelsesteenweg 66 2018 Antwerpen

Factuurnummer VKP13000000
Factuurdatum 27/05/2013
Vervaldatum 16/06/2013

Dhr. JANSSENS JAN
WATERSTRAAT 1
2000 ANTWERPEN

Vragen? <http://www.water-link.be>
Gelieve uw klantnr. te vermelden bij elk contact

TUSSENTIJDSE FACTUUR

Leveringseenheid: 000000 (Verbruiksleiding) - WATERSTRAAT 1, 2000 ANTWERPEN

Omschrijving	Excl. BTW (EUR)	BTW (%)	Incl. BTW (EUR)
Voor de periode 28/02/2013 tot en met 27/05/2013	29,17	1,75 6 %	30,92

Totaal BTW 6 % 29,17 1,75 6 %


Omschrijving	Aantal	Eenheidsprijs (€)	BTW	Excl. BTW (€)
Factuur totaal				30,92


TE BETALEN VOOR 16/06/2013

30,92 EUR

Dit bedrag wordt op vervaldag ter betaling aan uw bank via DOMICILIERINGSNUMMER 038-9418192- aangeboden.
Alleen wanneer de betaling niet kan uitgevoerd worden, dan verzoeken wij u te storten op rekening BE56 0963 1030 0088 vóór 16/06/2013 met vermelding van gestructureerde mededeling +++203/0322/4 1+++.

Energiefactuur





JIBEA122022100833905700 001/BECLVH1

Voor vragen kan u ons bereiken via:

Internet www.electrabel.be/contact
Telefoon Energielijn 078 35 33 33
Fax 03 280 03 55
De Post Groenplaats 43 ANTWERPEN
 Ma-Vr : 9u00-17u00
 Gallfortlei 4 DEURNE
 Ma-Vr : 9u00-12u00 / 13u30-16u30
Brief Postbus 109, 2600 BERCHEM

Bij correspondentie vermelden
 Uw *activeringscode* voor de *Online Energiedesk*
 Uw *Zoomit activeringscode*

Klantnummer: 2 150 025 009
 Factuurnummer: 707 842 405 721

1001219665 (via www.electrabel.be/activeren)
 59042

Bij elektriciteitsstoring: IMEA 078 35 35 00 (24/24)
 IMEA 0800 65 0 65 (24/24)

Bij een gasgeur: IMEA 078 35 35 00 (24/24)
 IMEA 0800 65 0 65 (24/24)

Verbruiksfactuur van 29 november 2010

Verbruiksadres:



	excl. BTW	BTW	incl. BTW
Elektriciteit : 28.12.09 - 27.11.10 - Detail in bijlage EAN 541446820038025547	301,68 EUR	21%	365,03 EUR
Aardgas : 28.12.09 - 27.11.10 - Detail in bijlage EAN 541446820038025554	654,72 EUR	21%	792,21 EUR
	2,73 EUR	<1>	2,73 EUR
Verbruikstotaal	959,13 EUR		1.159,97 EUR
Reeds gefactureerde tussentijdse bedragen			-930,00 EUR
Premie voor domiciliëring			-10,00 EUR
Factuurbedrag			219,97 EUR

Het bedrag van 219,97 EUR wordt ter betaling aangeboden aan uw financieel organisme op 17 december 2010.

Betalingsmodaliteiten
 Als u uw factuur niet tijdig betaalt, sturen wij u een herinnering. Hiervoor zal een bedrag van 5,24 Euro worden aangerekend.

Informatie volgende tussentijdse facturen
 Uw nieuw tussentijds bedrag bedraagt (inclusief BTW): **110,57 EUR** maandelijks (elektriciteit 37,58 EUR en aardgas 72,99 EUR) voor de periode van 28.11.10 tot en met 27.11.11.

Electrabel Customer Solutions n.v. - Regentlaan 8, 1000 Brussel
 RPR Brussel 0476.306.127 - BTW BE 0476.306.127 - IBAN BE46 0003 2544 8336 - BIC: BPOTBEB1

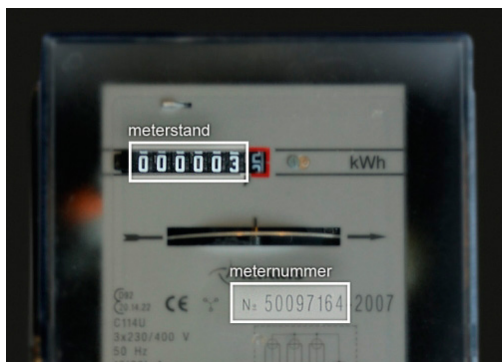



pagina 1 van 10

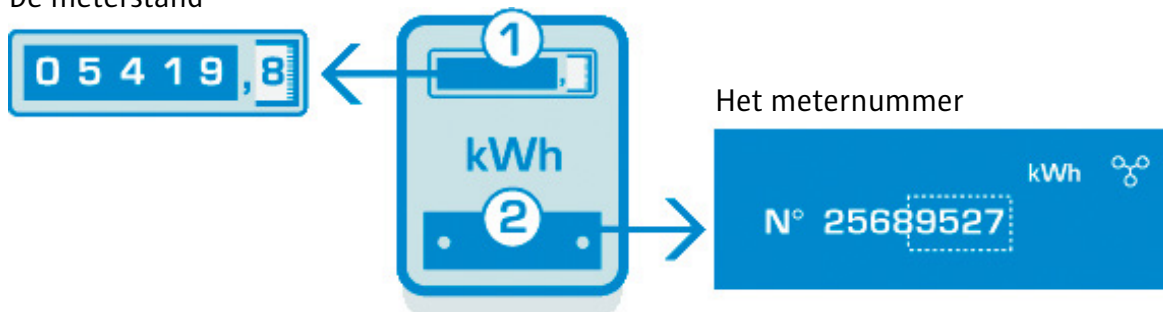


Meterstanden opnemen

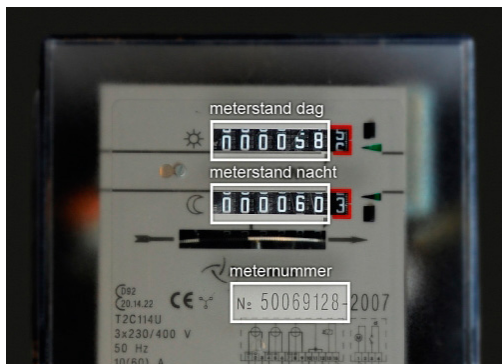
Dagmeter of nachtmeter



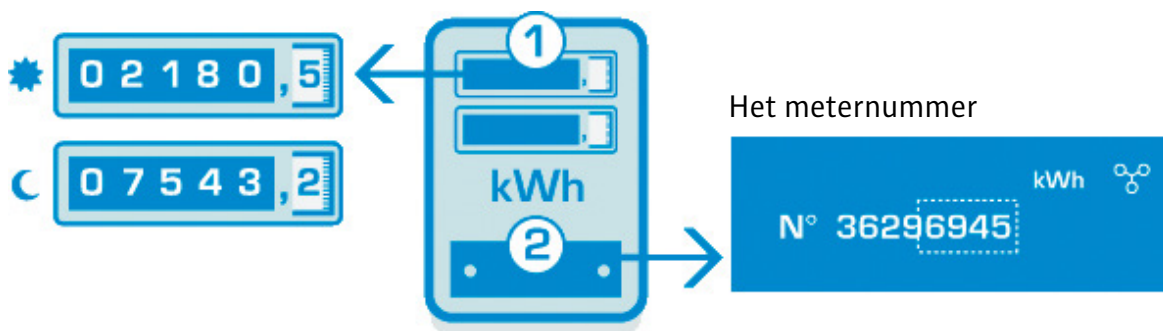
De meterstand



Dagmeter of nachtmeter



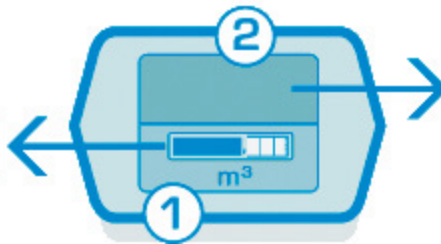
De meterstanden voor dag en nacht



Gasmeter



De meterstand



Het meternummer

Gezondheid

Ziekenfondsen



Pictogrammen

Soms zijn begrippen zo algemeen of net zo specifiek dat ze moeilijk zijn om uit te leggen aan iemand die niet goed Nederlands spreekt. Dan kunnen de volgende pictogrammen je helpen om je boodschap duidelijk te maken.

Afspraak



Betalen



Adres / brief



Beroepsgeheim



Advocaat



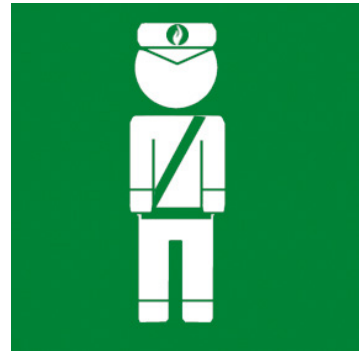
Beurt afwachten



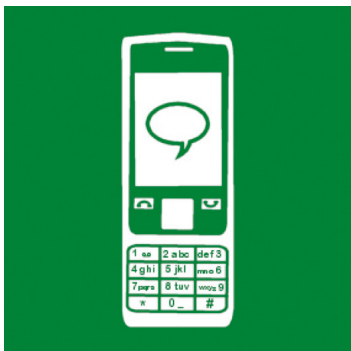
Familie



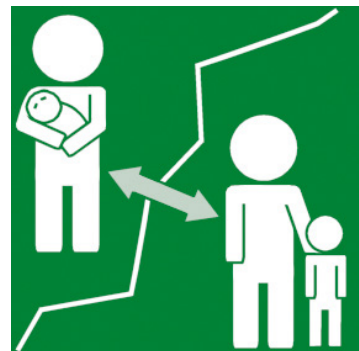
Politie



Gsm / telefoon



Scheiden



Huisbezoek



School



Kinderopvang



Taal: begrijpen



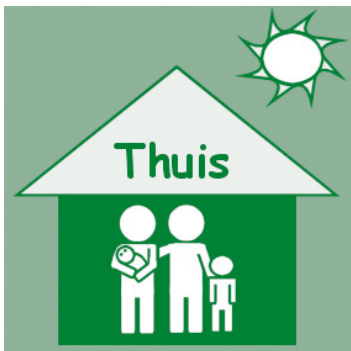
Taal: niet begrijpen



Vorming



Thuis



Wanneer (datum)?



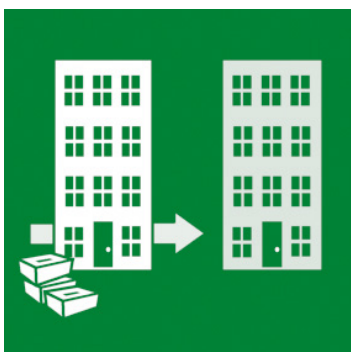
Tolken



Wanneer (uur)?



Verhuizen



Herkenbare woorden

Gebruik zoveel mogelijk eenvoudige taal. Voor anderstaligen zijn typisch Nederlandse woorden niet altijd eenvoudig. Voor hen zijn internationaal herkenbare woorden makkelijker te begrijpen. Dat noemen we transparante of universele woorden: woorden die in vele talen (bijna) hetzelfde zijn.

Typisch Nederlands	Transparant woord
Afdeling	Departement
Afdrukken	Printen
Afzeggen	Annuleren
Beginnen	Starten
Belasting	Tax
Bellen	Telefoneren
Bereiken	Contacteren
Eindigen	Stoppen
Geschenk	Cadeau
Gesprek	Conversatie
Getuigschrift	Attest
Gevoelens	Emoties
Inlichten	Informereren
Kindje	Baby
Leerrijk	Educatief
Slordig	Nonchalant
Uitstap	Excursie
Vanzelf	Automatisch
Vanzelfsprekend	Evident
Verbetering	Correctie
Verdieping	Etage
Voorrang	Prioriteit
Werk	Job

OCMW-woordenboekje

Een lijstje van enkele veelgebruikte termen met de Franse en Engelse vertaling. Typische OCMW-termen gebruik je best gewoon in het Nederlands bij je klantengesprekken. Voorbeelden: maatschappelijk werker, OCMW, leefloon, sociaal centrum enzovoort.

Nederlands	Frans	Engels
aangifte	une déclaration	declaration
aanvraag doen	faire une demande	to submit a request
aanwezig zijn op hoorng	être présent(e) au comité	to attend the committee
activering	l'activation (v)	activation
arbeidsbegeleider	l'instructeur, l'institutrice d'emploi	work coach
arbeidskaart	le permis de travail	work permit
beroepsgeheim	le secret professionnel	duty of professional confidentiality
bestaansminimum	le minimex	subsistence minimum
betalbewijs	une quittance	receipt
bevolkingsregister	le registre de la population	population register
bewijsstuk	le document justificatif	exhibit
bijstandsnorm	la norme sociale	welfare standard
binnen de (4 maanden)	dans (les 4 mois)	within (4 months)
boete	une amende	fine; penalty
contract van (on)bepaalde duur	un contrat à durée (in) déterminée	contract for a(n) (in)definite period
dakloos	sans abri	homeless
derdebetaler	le tiers payant	third party payer
deurwaarder	un huissier de justice	bailiff
financiële begeleiding / hulp	une aide financière	financial help
geblokkeerde rekening	un compte bloqué	frozen account
gehoord worden (door comité)	être entendu	to be heard
gerechtigde	un ayant droit	entitled person
huisbezoek	la visite à domicile	house call
huurder	le, la locataire	tenant
huurovereenkomst van (on)bepaalde duur	un bail à durée (in)déterminée	lease for a(n) (in)definite period
huurwaarborg	la garantie locative	rental guarantee

huurwetgeving	la législation sur les loyers	rental legislation
hypotheek	une hypothèque	mortgage
inkomsten	les revenus	income
jeugdbeschermingcomité	le comité de protection de la jeunesse	child protection committee
jeugdrechtbank	le tribunal de la jeunesse	juvenile court
kadaster	le cadastre	land registry
kadastraal inkomen	le revenu cadastral	rateable value
kinderbijslag	les allocations familiales (v)	child allowance
kosten dragen van	supporter les coûts de	to bear the costs of
kraamgeld	une allocation de maternité / de naissance	maternity allowance
laat zijn	être en retard	to be late
lasten	les charges	charges
leefloon	le revenu d'intégration	living wage
meerderjarig	majeur(e)	of age
minderjarig	mineur(e)	under age / minor
misbruik	un abus	abuse
naleven van	respecter de	to observe
OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn)	le CPAS (Centre Public d'Action Sociale)	social service department
onderhoudsgeld	la pension alimentaire	maintenance
onderhoudsplicht	une obligation alimentaire	duty of maintenance
oproeping	une convocation	summoning
opvang	l'accueil (m)	accommodation
opzeg (van)	la résiliation (de); la dénonciation (de)	cancellation (of)
opzeggingstermijn	le délai de préavis	notice
overlijden	le décès	decease
personenbelasting	l'impôt sur le revenu des personnes physiques	income tax for natural persons
rechten en plichten	les droits et les devoirs	rights and duties
RVA (Rijksdienst Voor Arbeidsvoorziening)	ONEM (Office National de l'Emploi)	National Employment Office
RVT (rust- en verzorgingstehuis)	une maison de repos et de soins	rest and care home
samenwoonst	la cohabitation	cohabitation
schadevergoeding	l'indemnité (v)	compensation
schorsing	une suspension	suspension
schuldbemiddeling	la médiation de dettes	debt mediation

sociaal centrum	le centre social	social centre
sociaal onderzoek	une enquête sociale	social inquiry
sociaal tarief	le tarif social	social tariff
sociaal tewerkgestelde	un(e) employé(e) social(e)	socially employed
sociale tolk	l'interprète social (m)	community interpreter
sociale woning	la maison sociale	public housing
sociaal tewerkgestelde	un(e) employé(e) social(e)	socially employed
sociale tolk	l'interprète social (m)	community interpreter
sociale woning	la maison sociale	public housing
strafinrichting	une institution pénitentiaire	penitentiary
studietoelage	une bourse (d'études)	scholarship
teruggave	la restitution	restitution
terugvordering	une revendication	reclamation
teveel betaalde sommen	les sommes payées en trop	sums paid surplus
toepassing van de wet	l'application de la loi	enforcement of the law
toewijzen aan	attribuer à; admettre à	to assign to
VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)	Service Flamand pour la recherche d'emploi et la formation professionnelle	Flemish Department of Employment Agency
verhuurder	le bailleur	renter; landlord
verplicht	obligatoire	compulsory
vervaldag	l'échéance (v)	expiry date
verwant(e)	un(e) parent(e)	relative
vonnis	le jugement	verdict
voorschot	un acompte	advance
voorstel	la proposition	proposition
vredegerecht	la justice de paix	justice of the peace court
vrederechter	le juge de paix	justice of the peace
vreemdelingenregister	le registre des étrangers	foreigners register
vrijstellen van	exonérer de	to exempt
vrijstelling	une exonération	exemption
vrijwillige loonafstand	la renonciation au salaire	wage renunciation
vrijwilligerswerk	le bénévolat	volunteer work
werkgever	un employeur	employer
werkloosheidsvergoeding	une allocation de chômage	unemployment benefit
werknemer	un employé	employee
wetgeving	la législation	legislation
WZC (woonzorgcentrum)	la résidence-services	assisted living centre

Klantenpublicaties

OCMW Antwerpen ontwikkelt allerlei publicaties die je ondersteunen bij gesprekken met klanten.

Zo ontwikkelden we bijvoorbeeld:

- Een onthaalbrochure voor klanten die voor het eerst in een sociaal centrum komen.
- Een handleiding over de werking van de bankautomaat
- De brochure ‘hoe solliciteer je bij een interimkantoor?’ ...



Op intranet vind je een overzicht van **alle klantenpublicaties** (Home > OCMW-publicaties > klantenpublicaties). Aarzel niet om de publicaties die jij zelf gebruikt in deze map te stoppen.

Je vindt hier ook **handige liggingsplannetjes**. Je kan ze gemakkelijk uitprinten en meegeven aan je klant.

- Heb je nieuwe exemplaren van een brochure of folder nodig?
- Heb je nog andere liggingsplannetjes nodig?

Laat het gerust weten aan de Communicatiedienst.
Dan proberen we je zo snel mogelijk te helpen.

Contract tussen de klant en het OCMW

Sinds 1 november 2016 maak je voor **elke klant die leefloon krijgt** een Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie (GPMI).

Een GPMI is een contract tussen de klant en het OCMW.

In het contract staan afspraken. De klant en het OCMW moeten die nakomen.

Dit vertel je aan de klant

Contract

Informeer je klant binnen de drie weken na een positieve beslissing over het leefloon. Doe dat in een persoonlijk gesprek.

Vertel aan je klant:

- dat het GPMI een contract is met daarin afspraken die:
 - hij moet nakomen om leefloon te krijgen
 - het OCMW moet nakomen
- welke voorwaarden je specifiek voor hem in het GPMI zet en wat je van hem verwacht
- welke afspraken het OCMW moet nakomen
- dat hij het GPMI moet ondertekenen
- dat hij zijn leefloon kan verliezen, als hij de afspraken niet nakomt

Ondertekenen

Op het einde van het gesprek laat je de klant het GPMI ondertekenen.

Als er een derde partij betrokken is, mag die mee tekenen. Dat is bijvoorbeeld:

- een voogd
- de begeleider van een andere organisatie

Evaluatie

Je evalueert regelmatig het GPMI van de klant.

Vertel aan de klant dat je:

- minstens drie keer per jaar het GPMI evalueert:
 - minstens twee keer in een persoonlijk gesprek
 - een keer per jaar is er een globale evaluatie van alle voorbije resultaten
- dan nagaat of hij de afspraken nakomt die jullie maakten

Hoe je het GPMI uitlegt aan je klant

Wat is het GPMI?



Het GPMI is een contract tussen jou en het OCMW.
In het contract staan afspraken.
Die afspraken moeten jij en het OCMW nakomen.

Je maatschappelijk werker en jij maken samen die afspraken.

Welke afspraken staan in het GPMI?

Dat varieert per klant

Dit zijn voorbeelden:



Je volgt een opleiding
of cursus.



Je volgt een studie.



Je zoekt een woning.



Je volgt
Nederlandse lessen.



Je gaat naar
doktersafspraken.



Je doet
vrijwilligerswerk.

OCMW Antwerpen krijgt ook afspraken

Dit zijn voorbeelden:



OCMW Antwerpen betaalt
je leefloon als jij je
aan de afspraken houdt.



Een maatschappelijk werker
van het OCMW ziet je
regelmatig persoonlijk.



Het OCMW betaalt
extra kosten voor
een beroepsopleiding.

Wie ondertekent het GPMI?

Je moet het GPMI ondertekenen. Dat doe je binnen de 5 dagen.



Soms ondertekent nog een andere persoon het GPMI, bijvoorbeeld:

- de volwassene die je begeleidt (je voogd)
- een begeleider van een andere organisatie

klant



OCMW



andere organisatie



Let op!

Onderteken je het GPMI niet? Dan krijg je geen leefloon.



Je ondertekent het GPMI. Wat gebeurt er nu?

Je maatschappelijk werker evalueert minimaal 3 keer per jaar samen met jou of jij en het OCMW de afspraken goed respecteren.

Dat gebeurt:



in een persoonlijk gesprek (minimaal 2 keer per jaar)



in een telefoongesprek



met een mail of brief

Jullie kunnen samen beslissen om de afspraken in het GPMI te veranderen.

Let op! Je moet elke evaluatie ondertekenen.



Je respecteert de afspraken



Als je de afspraken van je GPMI nakomt, krijg je een **positieve evaluatie**.

- Er verandert niets.
- Je blijft de afspraken in het GPMI respecteren.
- Je blijft leefloon krijgen.

Je komt de afspraken niet na



Als je de afspraken van je GPMI niet respecteert, krijg je een **waarschuwing**.



Je bespreekt met je maatschappelijk werker wat het probleem is.



Je krijgt een nieuwe kans om de afspraken beter te respecteren.



Je krijgt voorlopig nog leefloon.

Je blijft de afspraken niet nakomen



Kom je de afspraken daarna nog niet na? Dan krijg je een **negatieve evaluatie**.



Het OCMW nodigt je uit voor een hoorning. Je vertelt aan de OCMW-raad waarom je de afspraken niet nakomt. De OCMW-raad beslist of je een sanctie krijgt of niet.

Sanctie

Krijg je een sanctie?

Dan betaalt het OCMW je **maximaal 1 maand geen leefloon**.



Kom je de afspraken daarna nog niet na?

Dan betaalt het OCMW je **maximaal 3 maanden geen leefloon**.



Krijg je 3 keer een negatieve evaluatie?

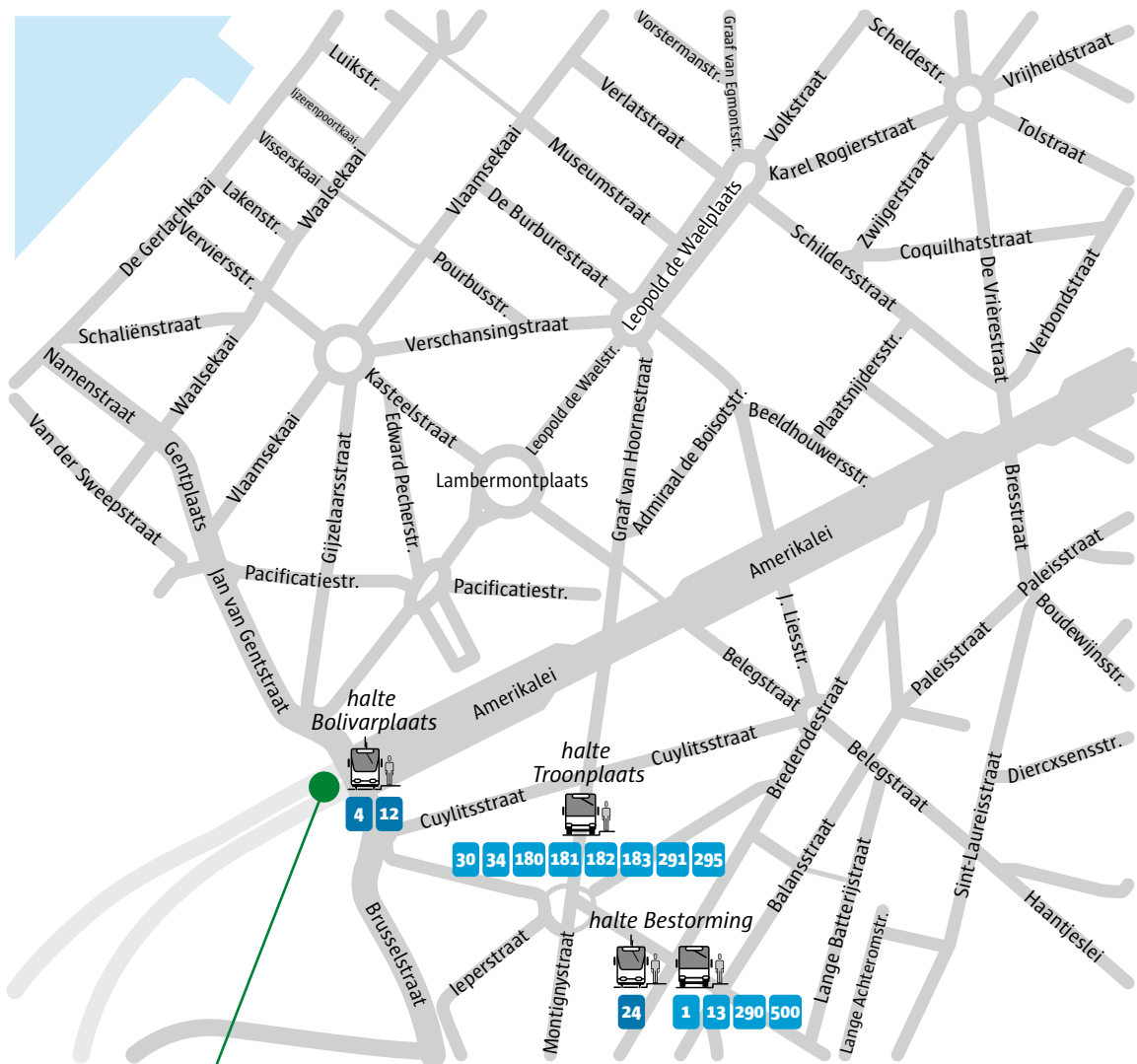
Dan kan je je leefloon **definitief verliezen**.



Waar vind je het Bureau voor Juridische Bijstand?

Bolivarplaats 20 bus 15
2000 Antwerpen

tel. 03 260 72 80
(telefonisch bereikbaar tussen 10 en 12 uur)



Openingsuren

	9u	10u	11u	12u	13u	14u	15u	16u
maandag								
dinsdag								
woensdag								
donderdag								
vrijdag								

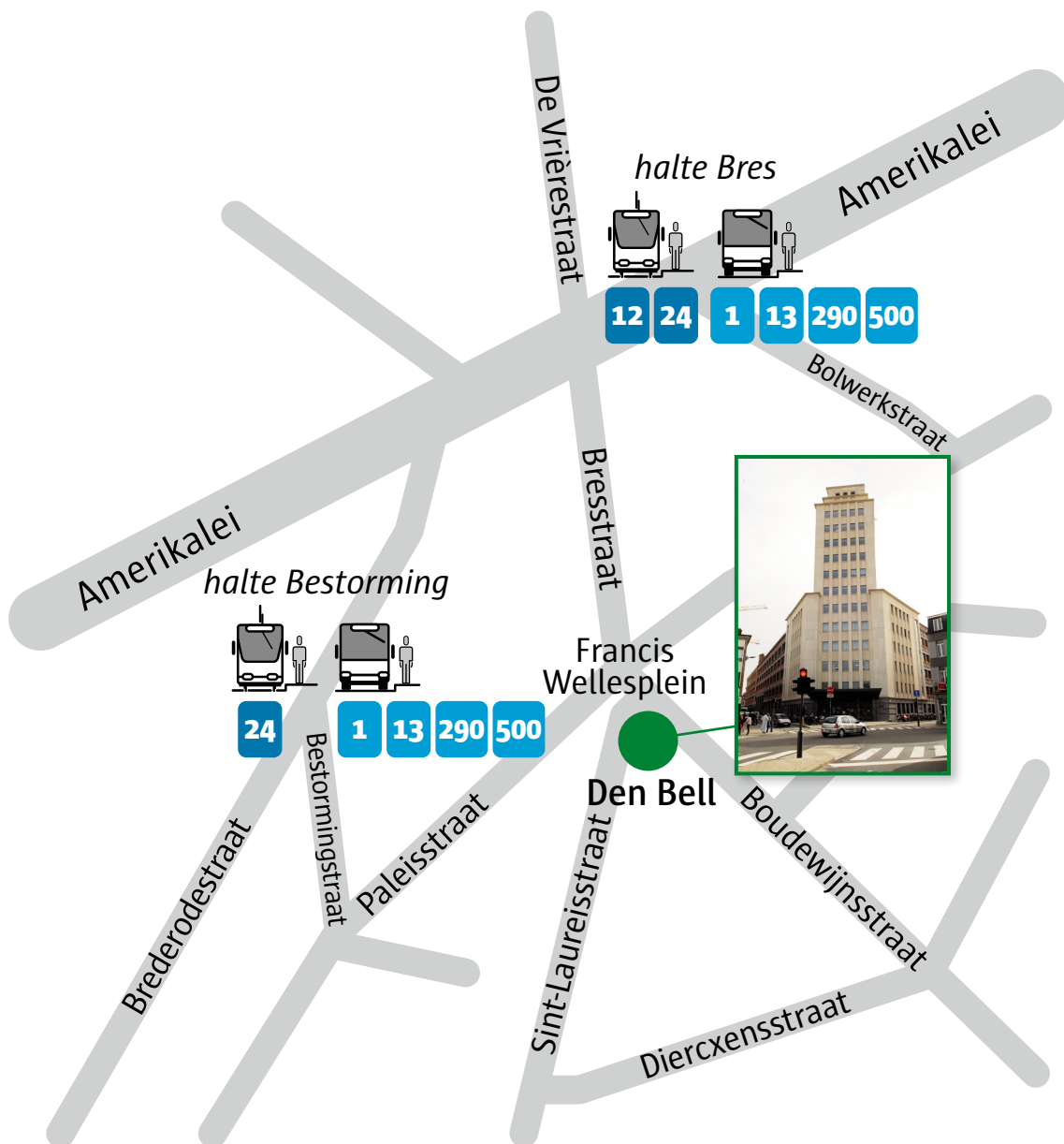
Op zaterdag, zondag en feestdagen is het Bureau voor Juridische Bijstand gesloten.

open

Waar vind je Den Bell?

Francis Wellesplein 1
2018 Antwerpen

tel. 03 22 11 333



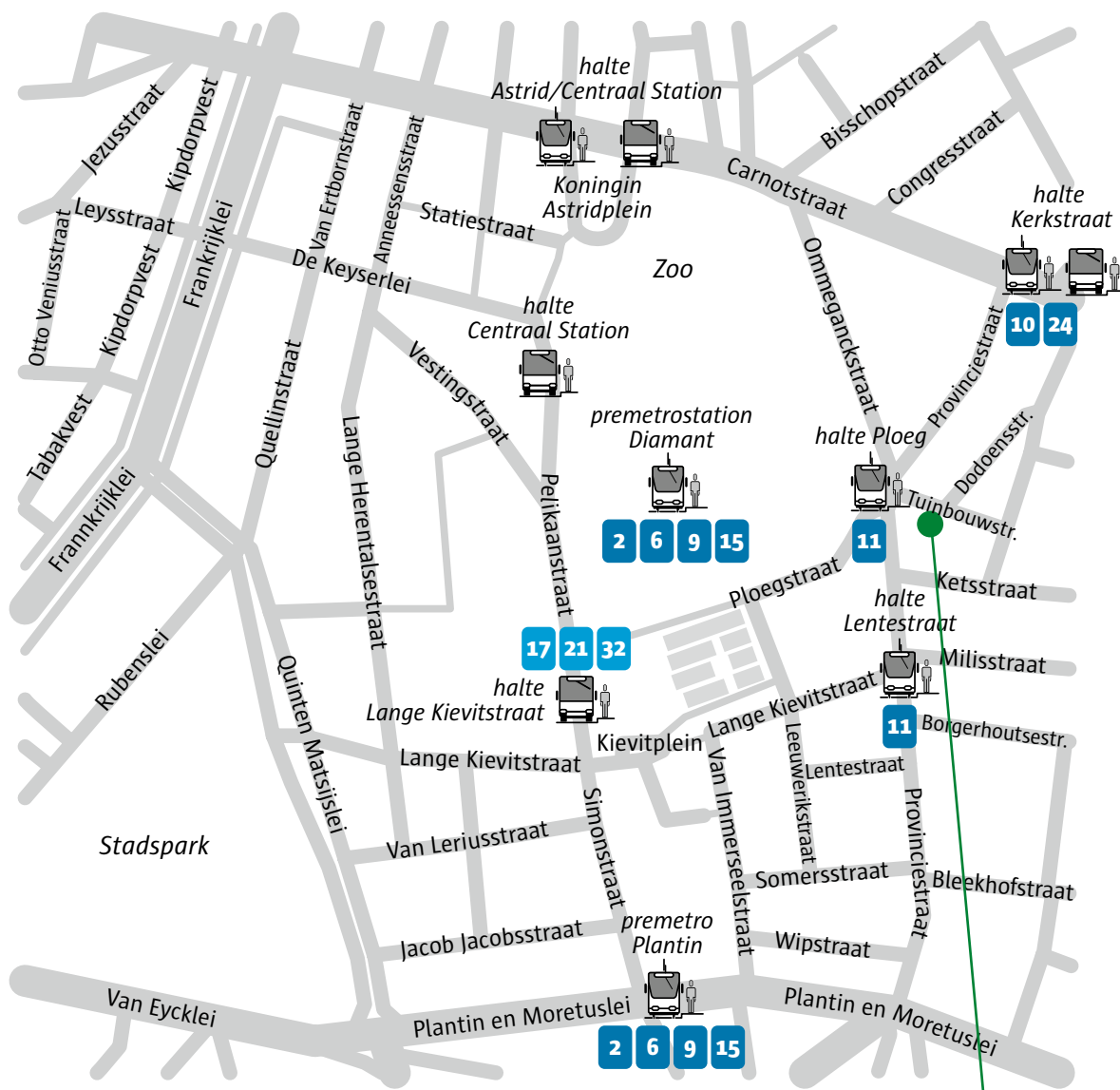
Fietsenstallingen:

- Voor bezoekers: links en rechts naast de hoofdingang aan het Francis Wellesplein (in de Boudewijnstraat en in Sint-Laureisstraat)
- Er is een Velostation naast de bezoekersstallingen in de Boudewijnstraat.

Waar vind je de dienst Activering?

Tuinbouwstraat 8
2018 Antwerpen

tel. 03 637 56 00



Openingsuren

	8u	9u	10u	11u	12u	13u	14u	15u	16u
maandag	■	■	■	■	■	■	■	■	■
dinsdag	■	■	■	■	■	■	■	■	■
woensdag	■	■	■	■	■	■	■	■	■
donderdag	■	■	■	■	■	■	■	■	■
vrijdag	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Op zaterdag, zondag en feestdagen is de dienst Activering gesloten.

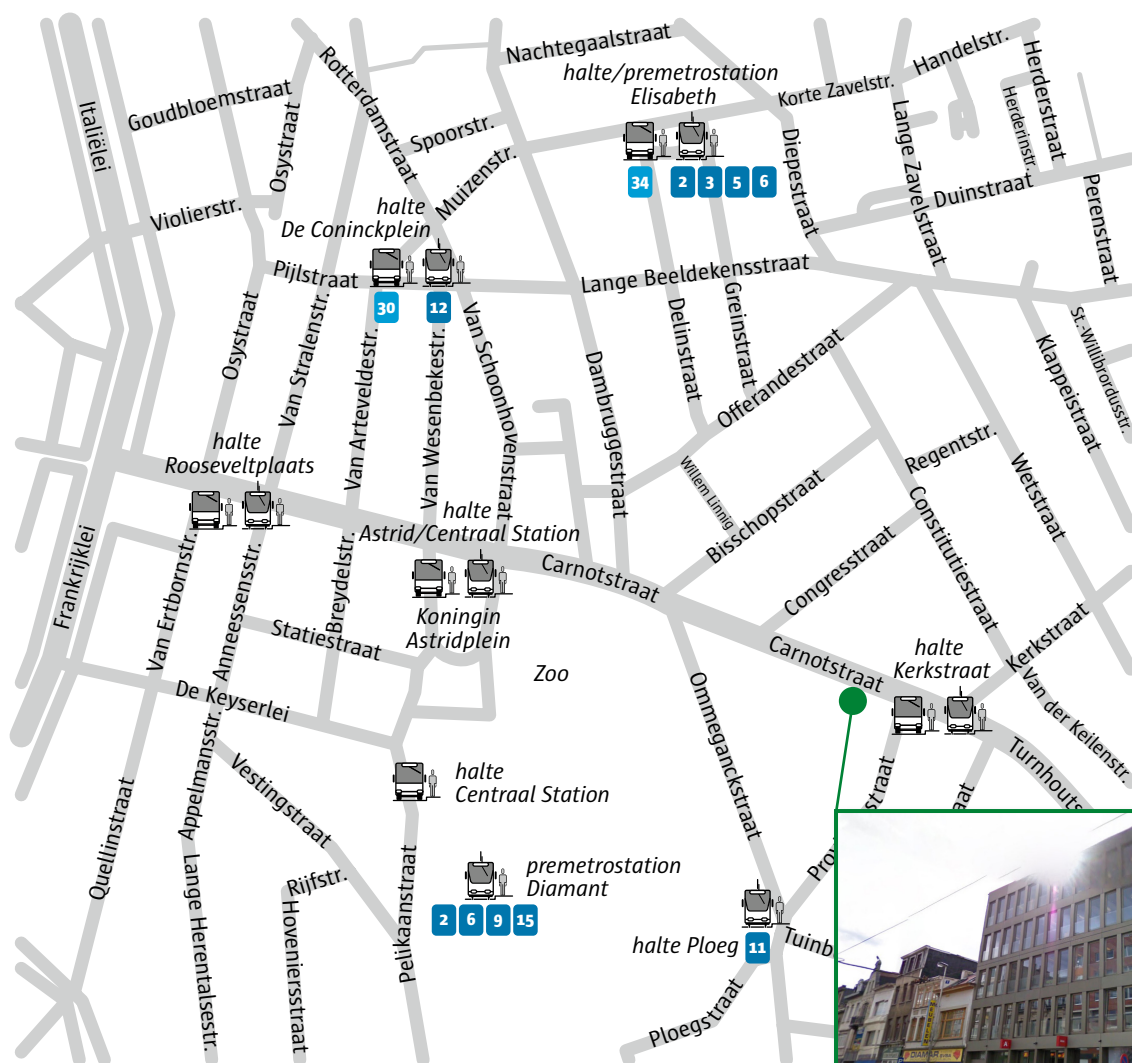
■ open



Waar vind je de dienst Inburgering?

Atlasgebouw
Carnotstraat 110
2060 Antwerpen

tel. 03 338 70 00
inburgering@stad.antwerpen.be
www.inburgeringantwerpen.be



Openingsuren

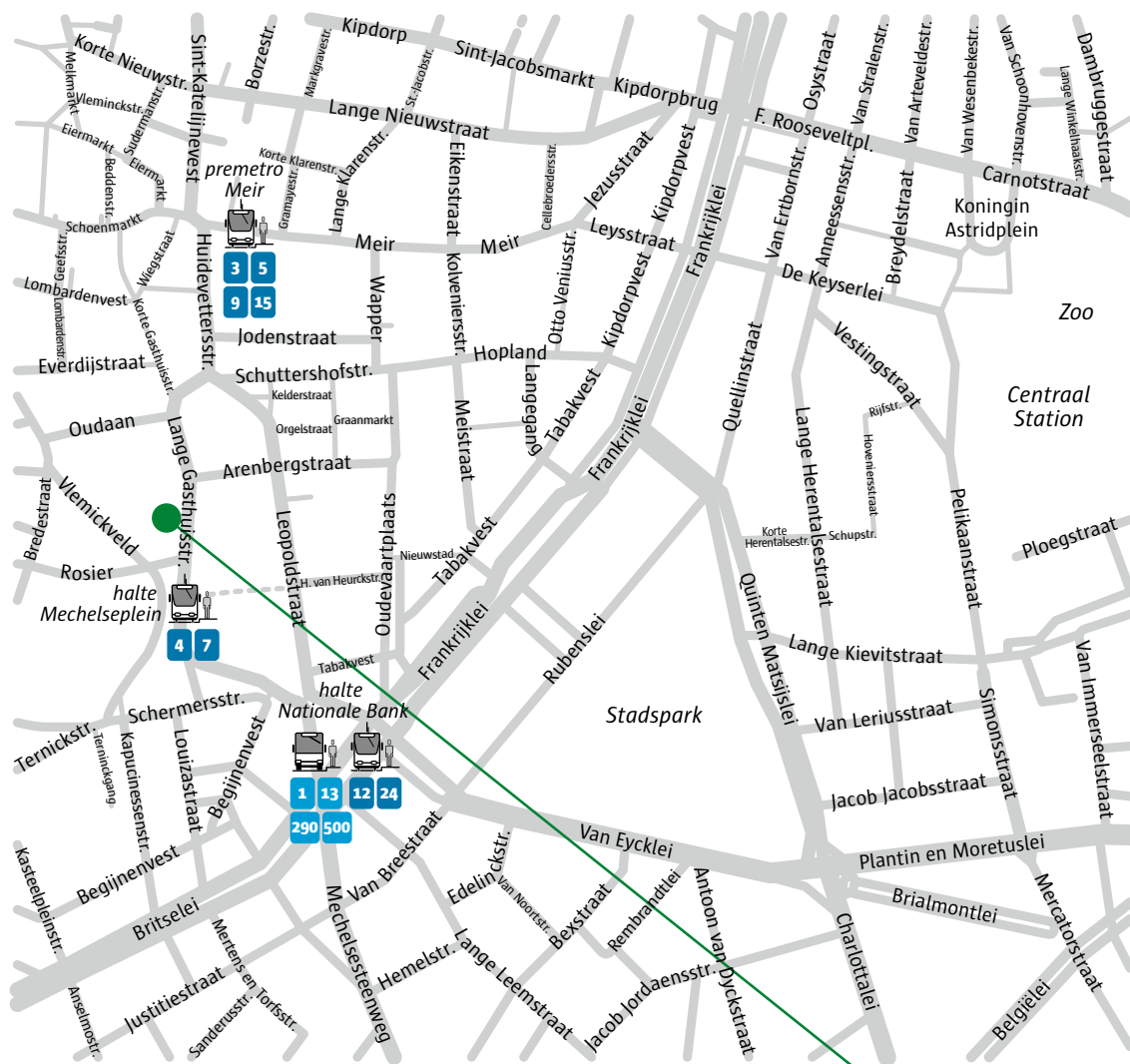
	9u	10u	11u	12u	13u	14u	15u	16u	17u	18u	19u	20u
maandag	■	■	■			■	■	■	■			
dinsdag										■	■	■
woensdag												
donderdag												
vrijdag	■	■	■					■	■	■		

Op zaterdag, zondag en feestdagen is de dienst Inburgering gesloten.

- open
- ▨ niet in juli en augustus

Waar vind je de dienst Kasbeheer?

OCMW Antwerpen
 Departement Bestuurszaken
 Lange Gasthuisstraat 30
 2000 Antwerpen



Openingsuren

	10u	11u	12u	13u	14u	15u	16u
maandag	■	■	■	■			
dinsdag	■	■	■		■	■	■
woensdag	■	■	■		■	■	■
donderdag	■	■	■		■	■	■
vrijdag	■	■	■		■	■	■

Op zaterdag, zondag en feestdagen is de dienst Kasbeheer gesloten.

■ open



Ingang Kasbeheer OCMW

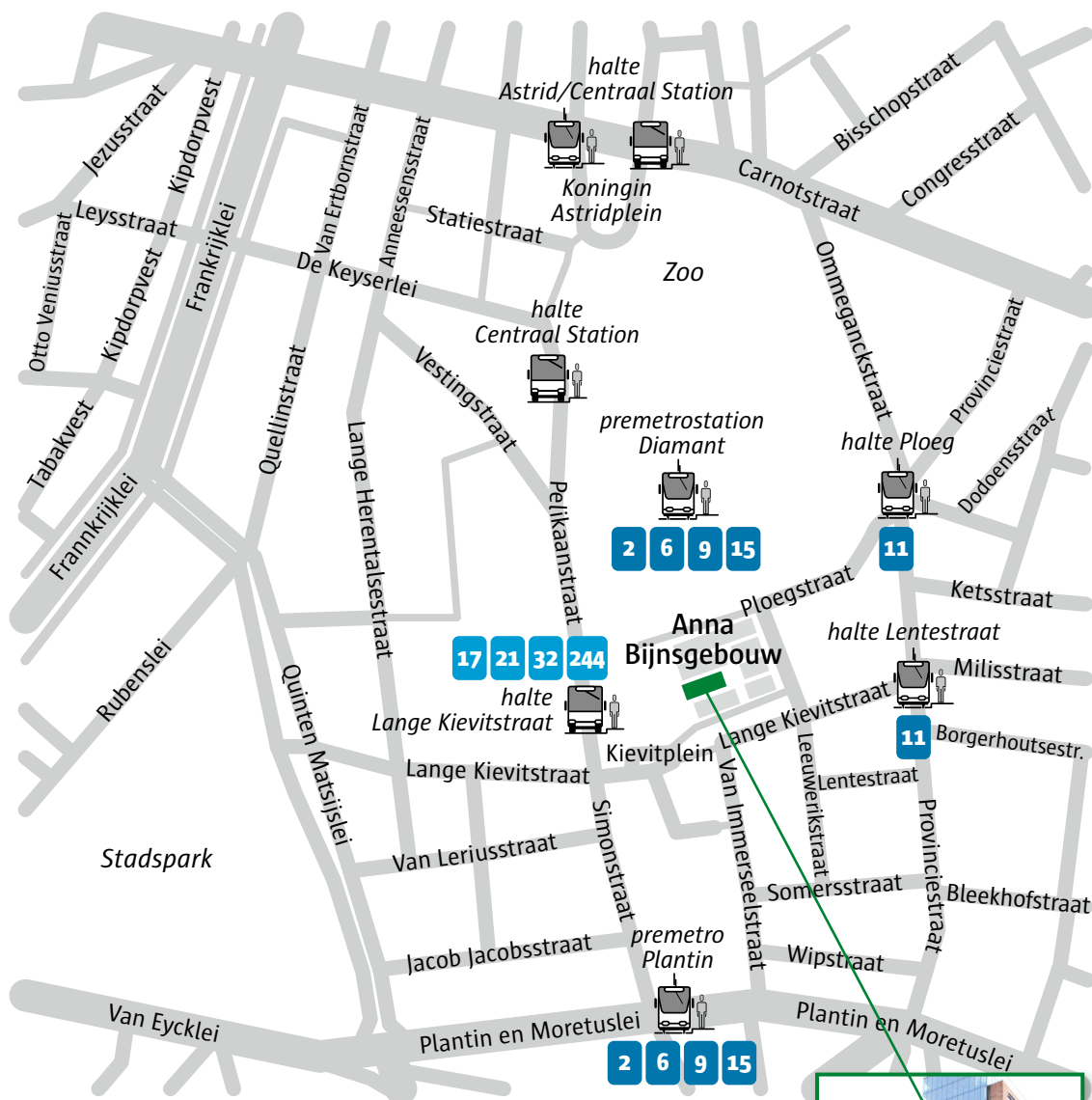
Waar vind je de dienst School- en studietoelagen?

Anna Bijnsgebouw

Lange Kievitstraat 111-113 bus 90

2018 Antwerpen

onderwijs.vlaanderen.be/nl/schooltoelagen-en-studietoelagen



Openingsuren

	9u	10u	11u	12u	13u	14u	15u	16u	17u
maandag		■	■	■	■	■	■	■	■
dinsdag									
woensdag		■	■	■	■	■	■	■	■
donderdag									
vrijdag									

■ open



Waar vind je de Dispatching daklozen?

Sociaal centrum Linkeroever
 Halewijnlaan 86A
 2050 Antwerpen

tel. 03 292 30 40
dispatching@ocmw.antwerpen.be



Openingsuren

	9u	10u	11u	12u	13u	14u	15u
maandag	Open	Open	Open	Open		Open	Open
dinsdag	Open	Open	Open	Open		Open	Open
woensdag	Open	Open	Open	Open		Open	Open
donderdag	Open	Open	Open	Open		Open	Open
vrijdag	Open	Open	Open	Open		Open	Open

Op zaterdag, zondag en feestdagen is de Dispatching daklozen gesloten.

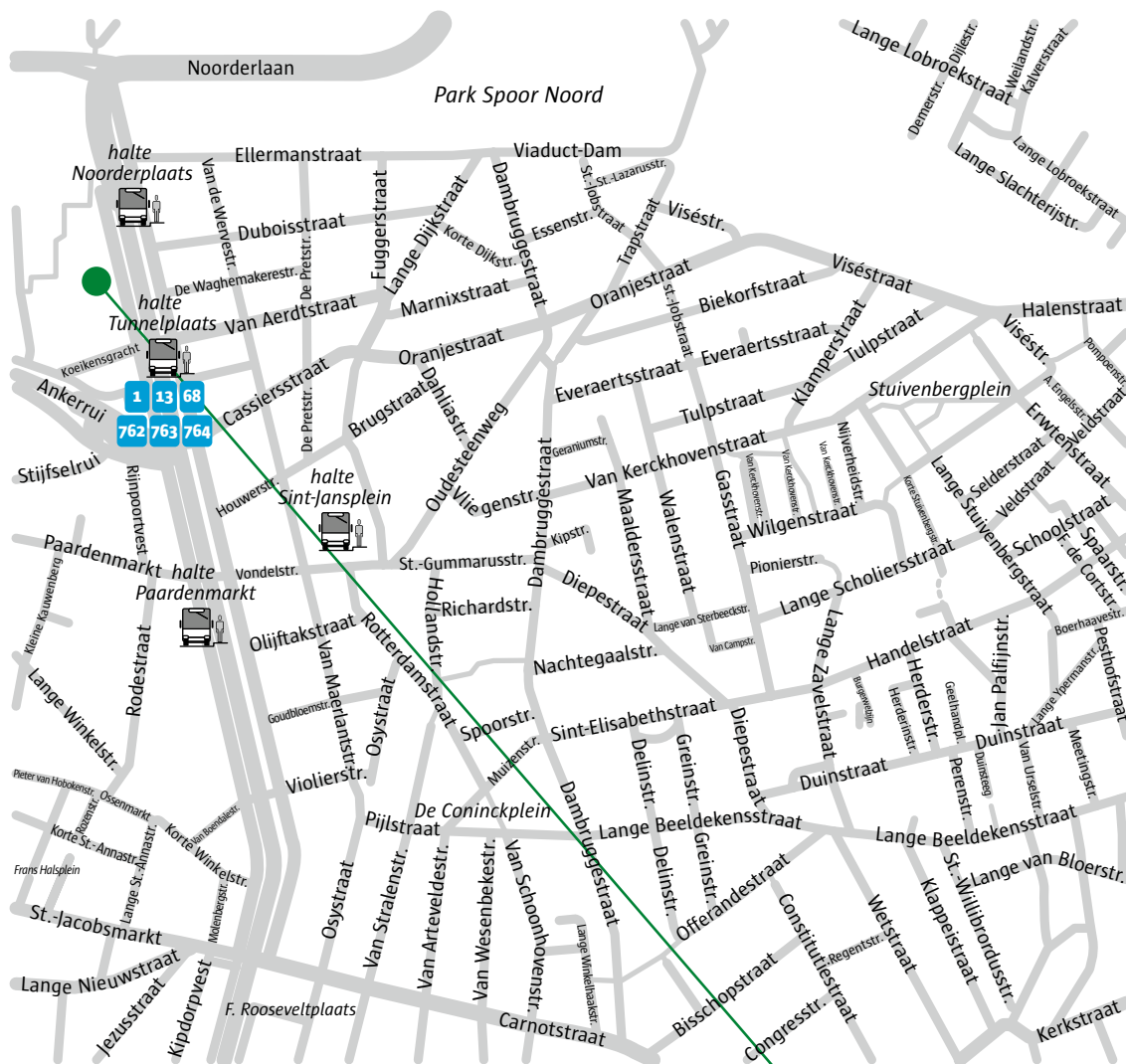
Open



Waar haal je het aanslagbiljet belastingen?

Federale Overheidsdienst Financiën
Italiëlei 4
2000 Antwerpen

tel. 025 72 57 57

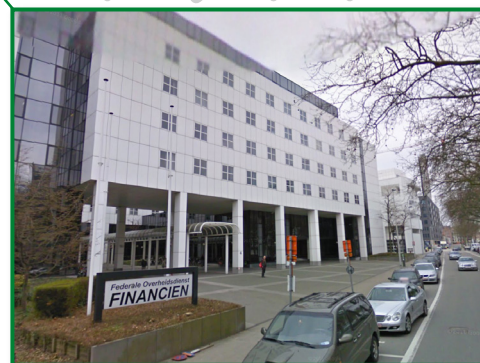


Openingsuren

	8u	9u	10u	11u	12u	13u	14u	15u	16u
maandag	■	■	■	■	■				
dinsdag	■	■	■	■	■				
woensdag	■	■	■	■	■				
donderdag	■	■	■	■	■				
vrijdag	■	■	■	■	■				

Op zaterdag, zondag en feestdagen is de Federale Overheidsdienst Financiën gesloten.

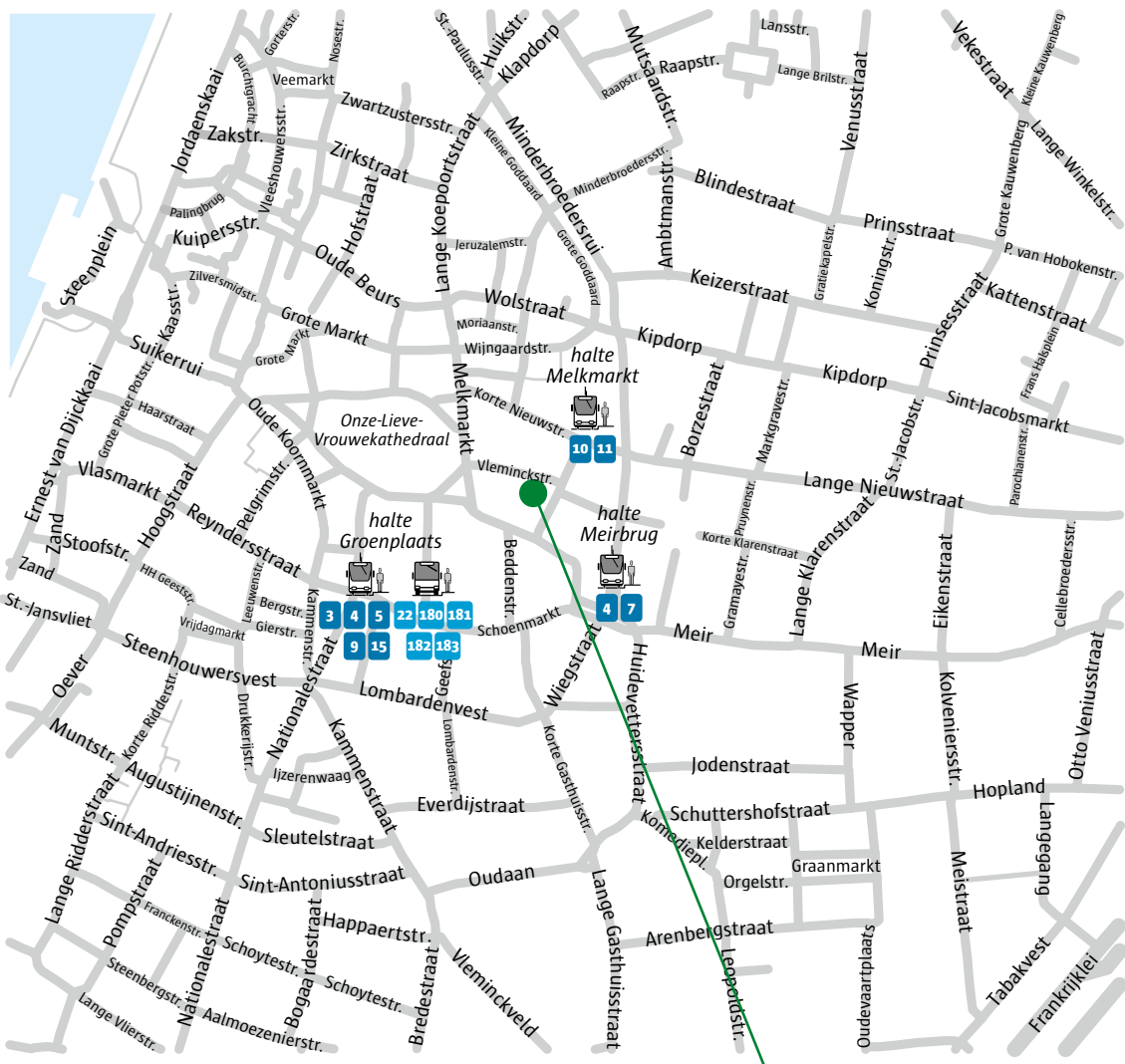
■ open



Waar vind je de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen?

Vleminckstraat 18
2000 Antwerpen

tel. 03 234 07 62
info.antwerpen@hvw.fgov.be



Openingsuren

	8u	9u	10u	11u	12u	13u	14u	15u	16u
maandag	open	open	open	open	open				
dinsdag	op afspraak	op afspraak	op afspraak	op afspraak	op afspraak		op afspraak	op afspraak	op afspraak
woensdag	open	open	open	open	open				
donderdag	open	open	open	open	open		op afspraak	op afspraak	op afspraak
vrijdag									

Op vrijdag, zaterdag, zondag en feestdagen is de Hulpkas gesloten.

- open
- op afspraak

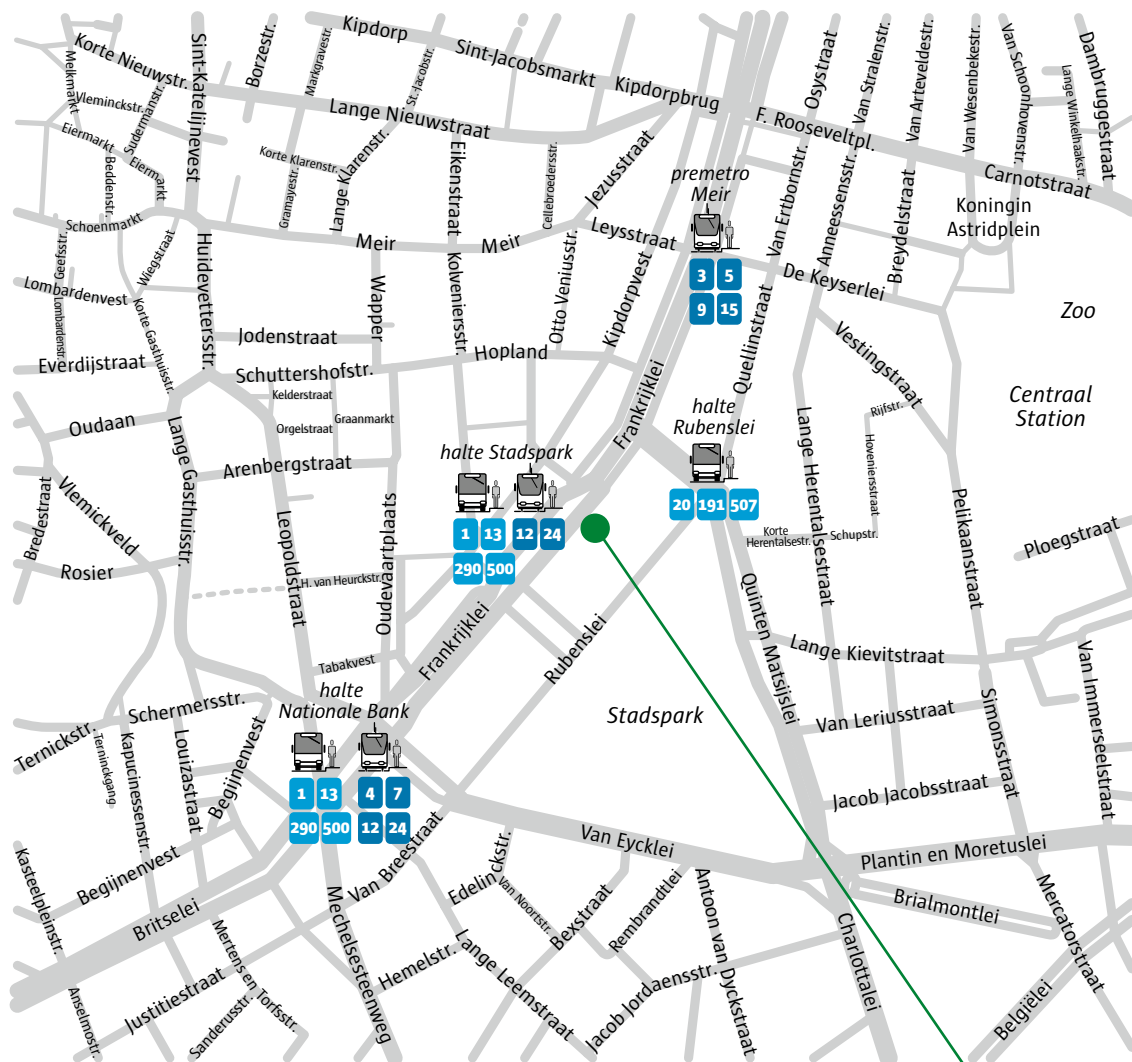




Waar vind je de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)?

Frankrijklei 81-83 bus 3
2000 Antwerpen

tel. 03 220 75 55
www.hziv.be

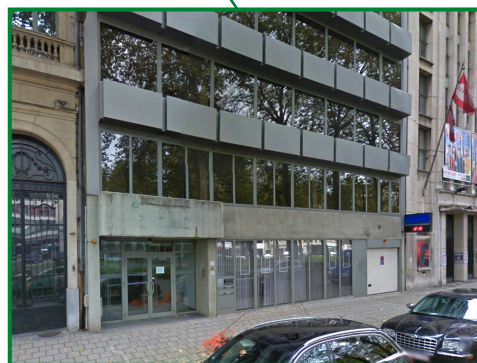


Openingsuren

	9u	10u	11u	12u	13u	14u	15u	16u
maandag	■	■	■	■				
dinsdag					■	■	■	■
woensdag	■	■	■	■				
donderdag	■	■	■	■				
vrijdag	■	■	■	■				

Op zaterdag, zondag en feestdagen is de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV) gesloten.

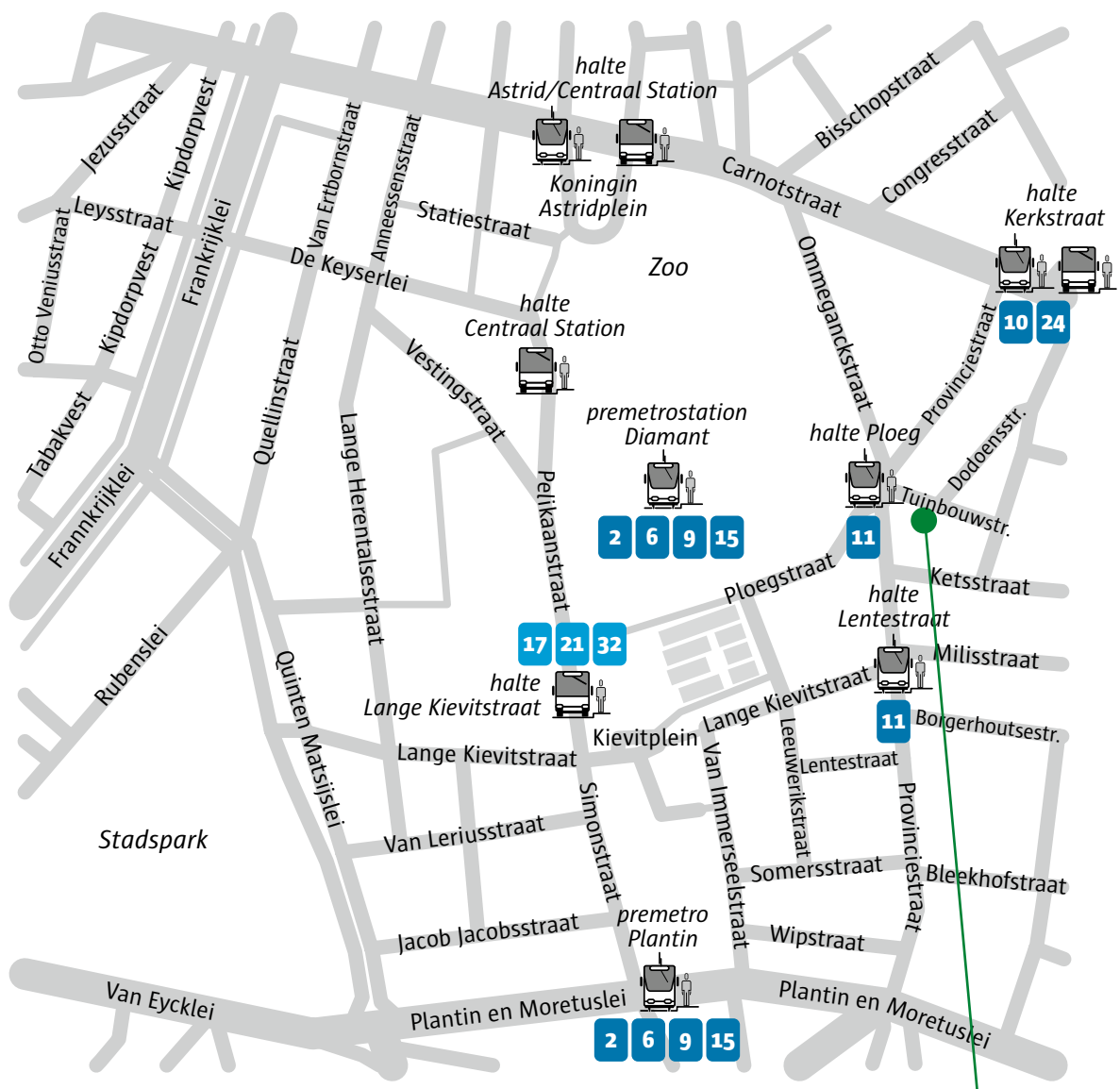
■ open



Waar vind je de dienst Opleidingen Nederlands?

Tuinbouwstraat 8
2018 Antwerpen

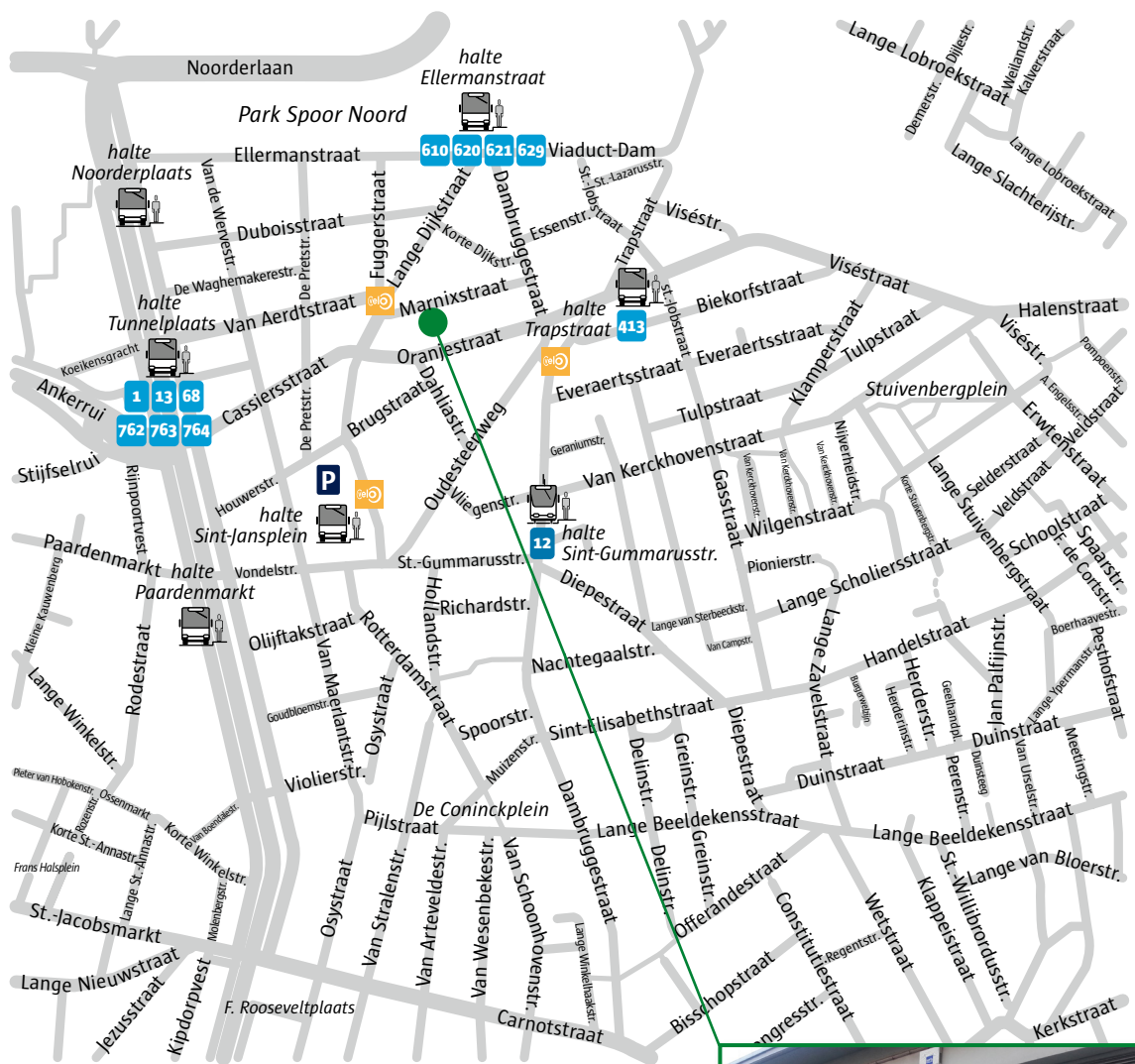
tel. 03 637 56 00



Waar vind je sociaal centrum De Wilg?

Marnixstraat 16/1
2060 Antwerpen

tel. 03 270 08 40
sc.dewilg@ocmw.antwerpen.be



Openingsuren

	9u	10u	11u	12u	13u	14u	15u	16u
maandag	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open
dinsdag	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open
woensdag	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open
donderdag	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open
vrijdag	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open

Op zaterdag, zondag en feestdagen is het sociaal centrum gesloten.

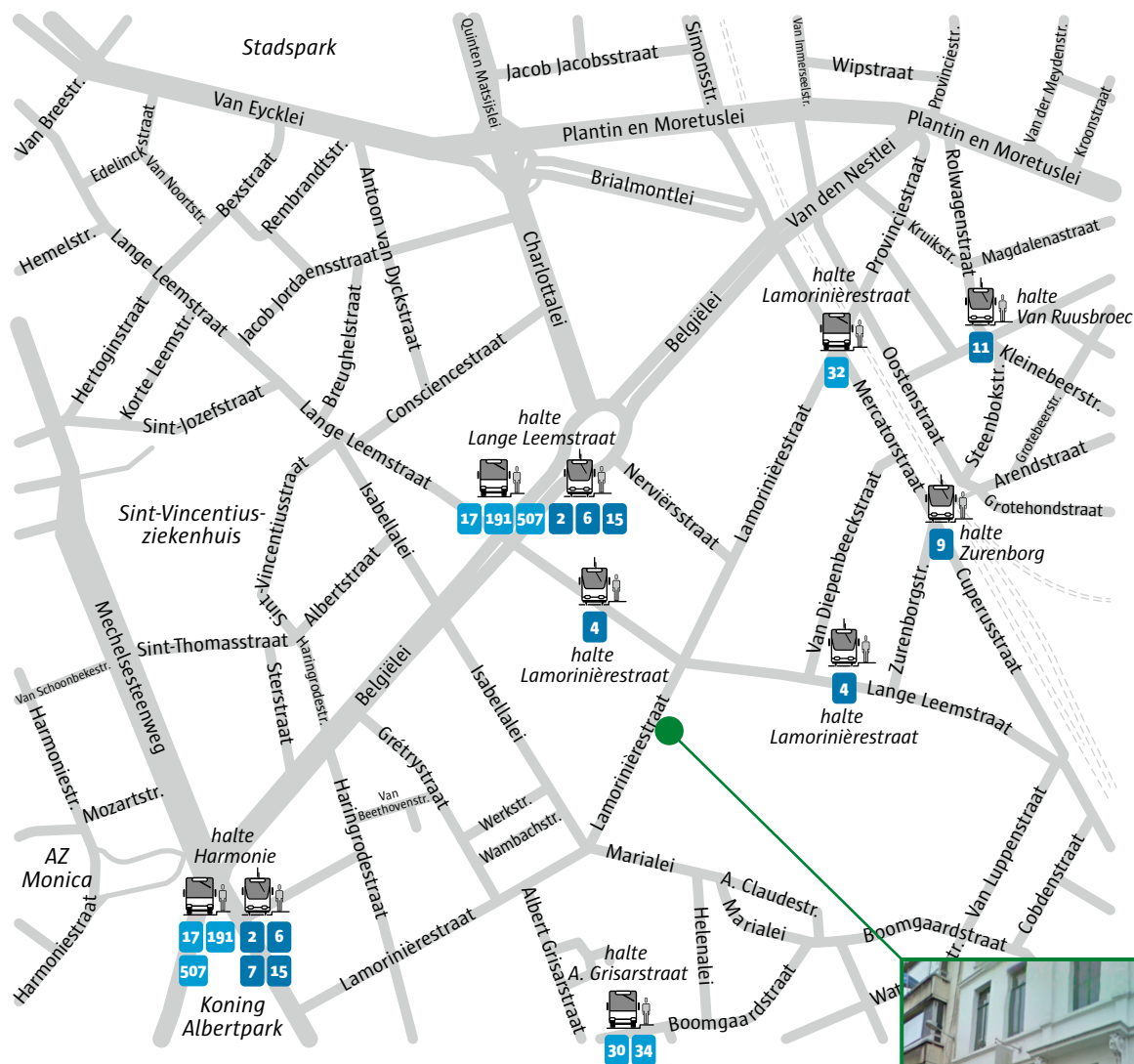
Open



Waar vind je sociaal centrum Plein?

Lamorinièrestraat 137
2018 Antwerpen

tel. 03 292 83 30
sc.plein@ocmw.antwerpen.be



Openingsuren

	9u	10u	11u	12u	13u	14u	15u	16u	17u	18u	19u
maandag	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open
dinsdag	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open
woensdag	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open
donderdag	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open
vrijdag	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open	Open

Op zaterdag, zondag en feestdagen is het sociaal centrum gesloten.

Open

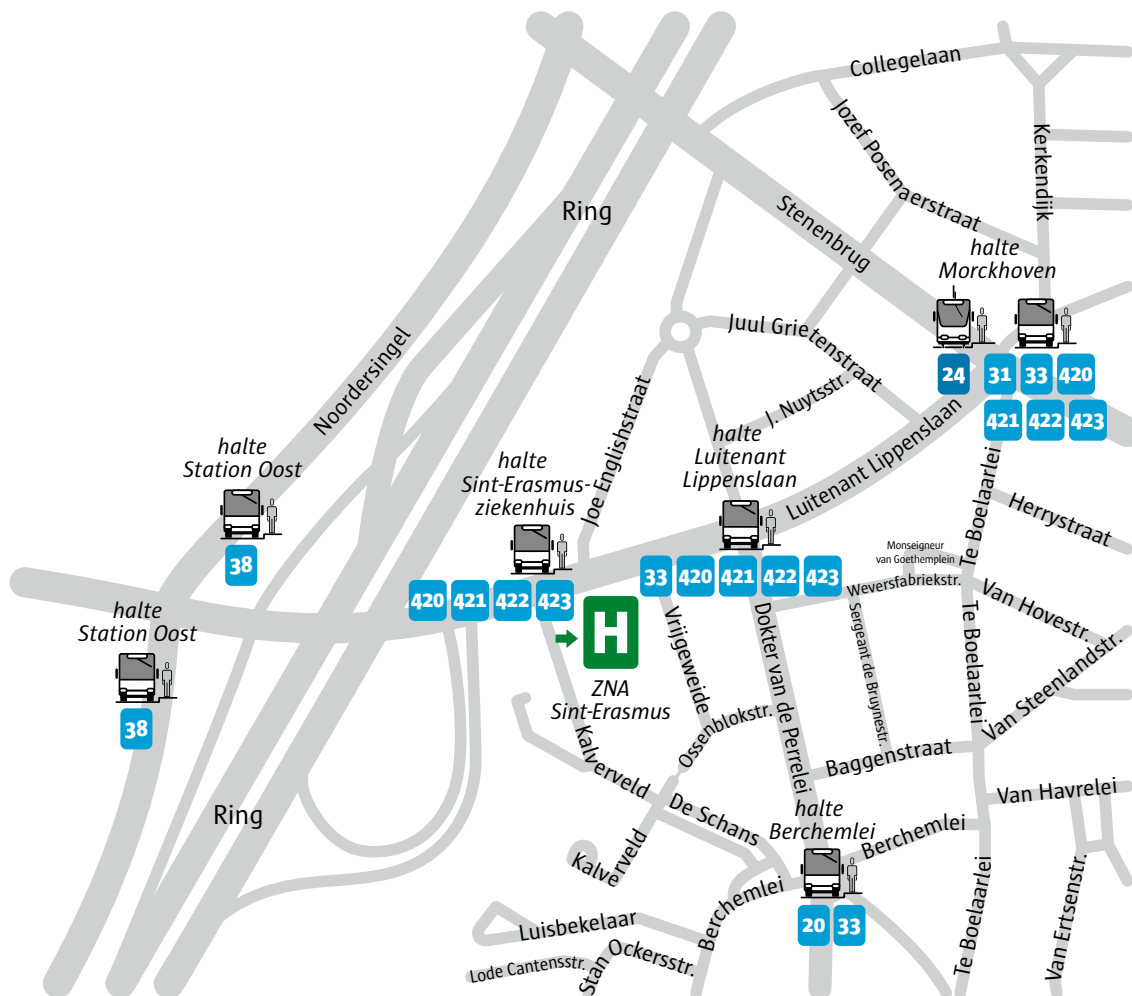
Elke vierde donderdag van de maand. Niet tijdens de kerst- en zomervakantie.



Waar vind je ZNA Sint-Erasmus?

Luitenant Lippenslaan 55
2140 Borgerhout

tel. 03 270 80 11



Ingang