

Meer vragen om hulp bij OCMW's en voedselbanken: eerste resultaten van een grootschalige bevraging

Marjolijn De Wilde, Karen Hermans & Bea Cantillon

Mei 2020

B E R I C H T E N

CENTRUM VOOR SOCIAAL BELEID HERMAN DELEECK
UNIVERSITEIT ANTWERPEN - Stads campus

<https://www.uantwerpen.be/nl/onderzoeksgroep/csb/>

D/2020/6104/03

Meer vragen om hulp bij OCMW's en voedselbanken: eerste resultaten van een grootschalige bevraging

Marjolijn De Wilde, Karen Hermans en Bea Cantillon
(Centrum voor Sociaal Beleid Herman Deleeck – Universiteit Antwerpen)

Nota in het kader van het COVIVAT consortium¹

Gedurende de periode van lock-down is de vraag naar ondersteuning van mensen in en op de rand van armoede toegenomen, vooral rond voedselhulp, voorschotten op andere uitkeringen en schuldproblematiek. Ondanks de beperkingen waar ze mee geconfronteerd werden, hebben hulporganisaties als OCMW's en voedselbanken op een gedifferentieerde, flexibele en innovatieve wijze gereageerd. Omdat de sociale problematiek gedurende de volgende maanden zal blijven aanhouden moet de sociale hulpverlening versterkt worden. Ontoereikende uitkeringen moeten worden opgetrokken, sociale organisaties versterkt met extra mogelijkheden om personeel aan te nemen en hulpverleners moeten de ondersteuning en het vertrouwen krijgen om, op een veilige manier, het sociaal contact met cliënten te onderhouden en terug actiever uit te bouwen, met inachtneming van de geldende veiligheidsmaatregelen. Dat blijkt uit drie grootschalige bevragingen door de Universiteit van Antwerpen, de KULeuven en de Universiteit van Gent.

De toegenomen vraag situeert zich (voorlopig nog) niet dermate rond leeflonen (= beperkte toename), maar vooral rond voedselhulp, voorschotten op andere uitkeringen (zoals tijdelijke werkloosheidsuitkeringen), problemen die verband houden met eenzaamheid, bestedingen en schulden. Het gaat voor een groot deel om nieuwe cliënten die voorheen niet bekend waren bij de sociale hulpverlening, onder meer cliënten die door de COVID-maatregelen (tijdelijk) werkloos zijn geworden.

OCMW's en voedselverdeelpunten konden hier – door de veiligheidsmaatregelen – niet op reageren zoals ze dat gewoon zijn, namelijk met uitgebreid en veelvuldig contact. Een vijfde van de voedselverdeelpunten was genoodzaakt de deuren te sluiten, voornamelijk omwille van uitval van oudere vrijwilligers. In een derde van de OCMW's zijn nieuwe cliënten aangewezen op mail of telefoon om een aanvraag te starten en meer dan de helft van de voedselverdeelpunten sloot de ontmoetingsruimte voor klanten.

Tevens kwam de reorganisatie razendsnel op gang en werden allerlei initiatieven genomen die getuigen van een grote flexibiliteit, inzet en solidariteit. Zo geven de meeste OCMW's aan dat zij

¹ COVIVAT - Corona Onderzoek consortium voor Inkomensverdeling en Sociale Effecten <http://www.covivat.be>

regelmatig contact opnemen met (kwetsbare) cliënten en is het aanbod voor financiële steun, extra aan leefloon of andere uitkeringen, uitgebreid. Voedselverdeelpunten werken nu vaker op afspraak en leveren voor risicogroepen vaker aan huis. Zowel gemeenten als voedselverdeelpunten konden daarvoor een beroep doen op vele nieuwe (jongere) vrijwilligers.

Het valt te verwachten dat deze cijfers nog maar een aanzet zijn van een verdere stijging van de vraag naar ondersteuning. Dit noopt tot beleidsingrepen om de maatschappelijke dienstverlening beter te ondersteunen.

Bevragingen bij OCMW's en voedselverdeelpunten

COVID-19 en de maatregelen die uitgezet werden om de pandemie in te dijken, treffen iedereen in zekere mate. Voor sommige groepen betekent de lock-down echter de druppel die ervoor zorgt dat zij niet meer zonder hulp verder kunnen. We denken aan mensen die met een beperkt budget moeten rondkomen en geen spaargelden hebben, mensen in preciaire arbeidssystemen, mensen die slecht of klein gehuisvest zijn of mensen in onstabiele gezinssituaties. Hoewel in de media reeds meerdere alarmerende signalen klonken², bestaat er geen algemeen zicht op de problematieken die zich al dan niet in toenemende mate stellen in België en de antwoorden die daarop gegeven worden vanuit typische organisaties als OCMW's en voedselhulpbedelingen.

Deze nota brengt verslag van bevragingen bij OCMW's en lokale voedselbanken. Eind maart lanceerden de Universiteit Antwerpen, de KULeuven en de Universiteit Gent³ een eerste bevraging over de invloed van het COVID-19 virus op de dienstverlening van OCMW's. 206 medewerkers van 170 OCMW's namen hieraan deel, een ruime helft van alle Vlaamse OCMW's. Midden april werd een tweede survey rondgestuurd. Deze keer stond de verandering in OCMW-cliënteel en de problematieken waarmee cliënten bij het OCMW aankloppen centraal. 148 medewerkers van 123 OCMW's vulden deze bevraging in.

Daarnaast lanceerde de Universiteit Antwerpen⁴ midden april een bevraging over de veranderingen die het COVID-19 virus met zich meebrengt voor lokale organisaties die voedselhulp verstrekken aan kwetsbare personen in België. 213 organisaties vulden de bevraging in, dit is bijna de helft van alle gecontacteerde organisaties. Het merendeel (83%) hiervan biedt gratis voedselbedeling aan, 14% zijn sociale kruideniers en 3% sociale restaurants.

² 'Thuisblijven is geen optie als je geen huis hebt' - https://www.standaard.be/cnt/dmf20200316_04890622; 'Steeds meer gezinnen in financiële moeilijkheden' - https://www.standaard.be/cnt/dmf20200427_04936471; 'Corona zet vergrootglas op problemen' - https://www.standaard.be/cnt/dmf20200422_04931530; 'Veel mensen die op het randje balanceren, komen nu aan verkeerde kant terecht' - https://www.standaard.be/cnt/dmf20200330_04906761.

³ Betrokken onderzoekers zijn Marjolijn De Wilde (UAntwerpen), Koen Hermans (KULeuven), Rudi Roose (UGent) en Wim Van Lancker (KULeuven).

⁴ Betrokken onderzoekers zijn Karen Hermans, Johanna Greiss, Heleen Delanghe en Bea Cantillon (UAntwerpen).

Veranderde dienstverlening

Een eerste vaststelling is dat de dienstverlening in OCMW's en voedselverdeelpunten grondig wijzigde de voorbije weken. Sinds de COVID-19-crisis moeten OCMW's het op de sociale dienst met minder personeelsleden doen, hoewel de terugval eerder beperkt bleef. In voedselverdeelpunten daarentegen, die voornamelijk op kracht van vrijwilligers draaien, is de impact ingrijpender. Hoewel een meerderheid (78%) van de organisaties momenteel nog open is, zag een vijfde van de organisaties zich genooddaakt de deuren te sluiten. De belangrijkste aanleidingen voor de sluiting zijn een tekort aan vrijwilligers – doordat 'vaste' vrijwilligers afhaakten omdat ze door hun leeftijd tot de risicogroep behoren – en het feit dat de infrastructuur van de organisatie het niet toelaat de veiligheidsvoorschriften te respecteren. Ook in organisaties die nog actief zijn, ziet de groep van vrijwilligers er in vier op de vijf organisaties anders uit dan voor de COVID-19 crisis. In 70% van de organisaties haakte een deel van de vrijwilligers af omwille van hun leeftijd.

De gewijzigde bezettingsgraad heeft ook implicaties voor de aangeboden diensten in OCMW's en sociale organisaties die voedselhulp bieden. Een aantal van de typische OCMW-diensten werd de laatste weken gecontinueerd, al dan niet in aangepaste vorm. Andere werden stopgezet. Continuering zagen we vooral voor het aanbieden van warme maaltijden⁵ (98%), de Lokale Opvang Initiatieven⁶ (96%), de daklozenopvang⁷ (94%), psychologische hulpverlening⁸ (87%), het aanbieden van voedingsproducten⁹ (86%), en huishulp¹⁰ (85%). Diensten die vaker werden stopgezet, zijn het aanbieden van FEAD-producten¹¹ (78%), poetshulp¹² (67%) en lokale dienstencentra¹³ (19%).

⁵ 60% van de OCMW's bood dit aan voor de crisis.

⁶ LOI = het ter beschikking stellen van huisvesting aan asielzoekers waarvan de toekenning hoog wordt geschat. De huisvesting bestaat meestal uit gemeenschapshuizen. De asielzoekers krijgen geen leefloon, maar materiële hulp (huisvesting en zakgeld) en begeleiding. 77% van de OCMW's bood dit aan voor de crisis.

⁷ 48% van de OCMW's bood dit aan voor de crisis.

⁸ 60% van de OCMW's bood dit aan voor de crisis.

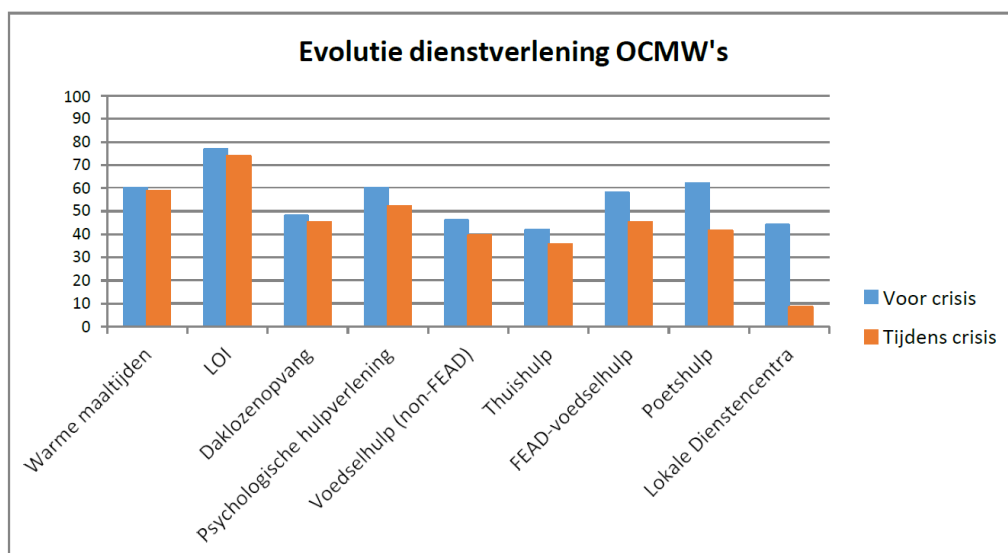
⁹ Huishulp = ondersteuning bij huishouden, bv. ook boodschappen en eenvoudige administratieve taken vormens met een zorgnood (bv. ouderdom, psychiatrie...) 46% van de OCMW's bood dit aan voor de crisis.

¹⁰ 42% van de OCMW's bood dit aan voor de crisis.

¹¹ FEAD-producten = voedingsproducten gefinancierd met middelen uit het Fonds voor Europese Hulp aan de Meestbehoefte (FEAD). 58% van de OCMW's bood dit aan voor de crisis.

¹² 62% van de OCMW's bood dit aan voor de crisis.

¹³ Een Lokaal Dienstencentrum is een ontmoetingsplaats voor buurtbewoners, waar men terecht kan voor informatie, recreatie, vorming en dienstverlening. Vooral ouderen maken gebruik van het aanbod. 44% van de OCMW's bood dit aan voor de crisis.



Ook organisaties die voedselhulp verstrekken voerden op organisatorisch vlak ingrijpende aanpassingen door. Ruim de helft van de organisaties paste haar openingsuren aan, meestal in de vorm van beperktere openingsuren. In 71% van de organisaties dienen klanten momenteel elders te wachten, vaak buiten, of vindt de bedeling zelf op een andere plek plaats. Verder geeft bijna de helft van de voedselverdeelpunten aan dat klanten niet meer zelf de voedingsproducten kunnen kiezen, terwijl dit voor de Corona-crisis wel het geval was.

Beperkingen in contact met cliënten

Zowel voor OCMW's als voedselhulp organisaties veranderde de manier van contact leggen met cliënten drastisch. In de eerste week van de verscherpte maatregelen (= sluiting van de scholen, maar nog geen lock-down) was het OCMW nog in 85% van de gemeenten toegankelijk voor onthaal en/of intake. Na 19 maart (lock-down) was dat nog maar in een kleine 70% van de OCMW's het geval. Dit betekent dat nieuwe cliënten in één derde van de OCMW's aangewezen zijn op mail of telefoon om een (leefloon)aanvraag op te starten. De alternatieve contactmethoden maken nog meer opgang in lopende begeleidingen. Slechts in één vierde van de OCMW's is het voor cliënten nog mogelijk om met hun vaste maatschappelijk werker af te spreken. Mail en telefoon worden overvloedig gebruikt ter vervanging, ook proactief om cliënten te bereiken waarover maatschappelijk werkers zich zorgen maken. Acht procent van de OCMW's experimenteert tot slot met videochat.

Hoewel huisbezoeken een wettelijk verplicht onderdeel zijn van een leefloonaanvraag worden deze sinds 19 maart nog amper standaard uitgevoerd (1%). Slechts een vijfde van de OCMW's geeft aan dit nog te doen in geval van nood. Dit betekent dat bijna alle OCMW's momenteel – conform de richtlijnen van de POD MI¹⁴ – leefloonaanvragen (tijdelijk) goedkeuren zonder op huisbezoek te gaan. Opvallend is dat bijna alle OCMW's (97%) de voorbije weken een foto van een bewijsstuk voor een leefloonaanvraag (loonbrief, inschrijving VDAB, gezinssamenstelling...) als voldoende bewijs aanvaardden ter goedkeuring van de aanvraag. Dit percentage lag met 83% reeds hoog voor de COVID-

¹⁴ Programmatorische federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie - <https://www.mi-is.be/nl/over-pod-mi>.

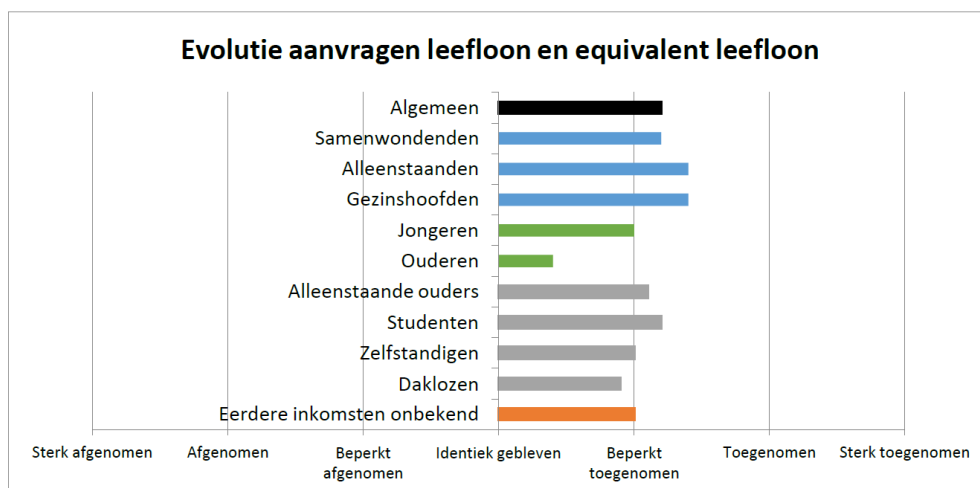
19-maatregelen uitgezet werden.

Gelijkaardig aan de bevindingen bij OCMW's, blijkt het fysiek contact met klanten sterk verminderd in de Belgische voedselverdeelpunten. In 64% van de organisaties is er sinds de COVID-19 crisis geen onthaal- of ontmoetingsruimte meer, waar klanten voordien met zowel elkaar als met vrijwilligers in contact konden komen. Verder is het in een derde van de organisaties tijdelijk niet mogelijk om nieuwe klanten te registreren.

Toegenomen vraag naar hulp

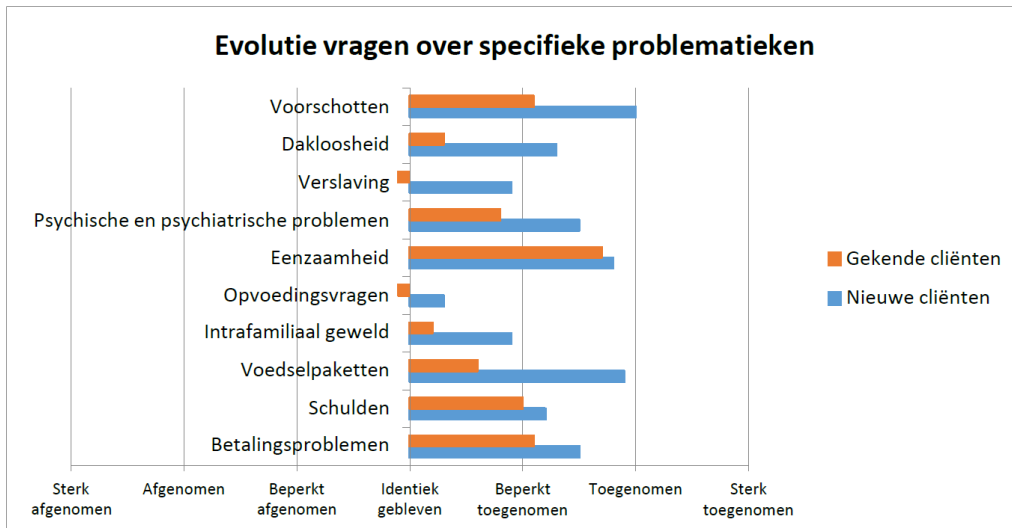
Uit de tweede bevraging bij Vlaamse OCMW's en de bevraging bij Belgische organisaties die voedselhulp voorzien, komt het signaal naar boven dat er een toegenomen vraag is naar voedselhulp en andere vormen van hulp. Deze toegenomen vraag is volgens de respondenten evenwel niet gelijk verdeeld over personen en gezinnen met verschillende socio-demografische en -economische profielen.

Uit de onderstaande grafiek kunnen we opmaken dat het totale aantal leefloonaanvragen beperkt is toegenomen (zwarte balk). Het zijn vooral de alleenstaanden en de personen met gezinslast die vaker een aanvraag doen (blauwe balken). Verder kan enkel van studenten en alleenstaande ouders gezegd worden dat zij vaker een leefloonaanvraag stellen dan voor de COVID-19-crisis.



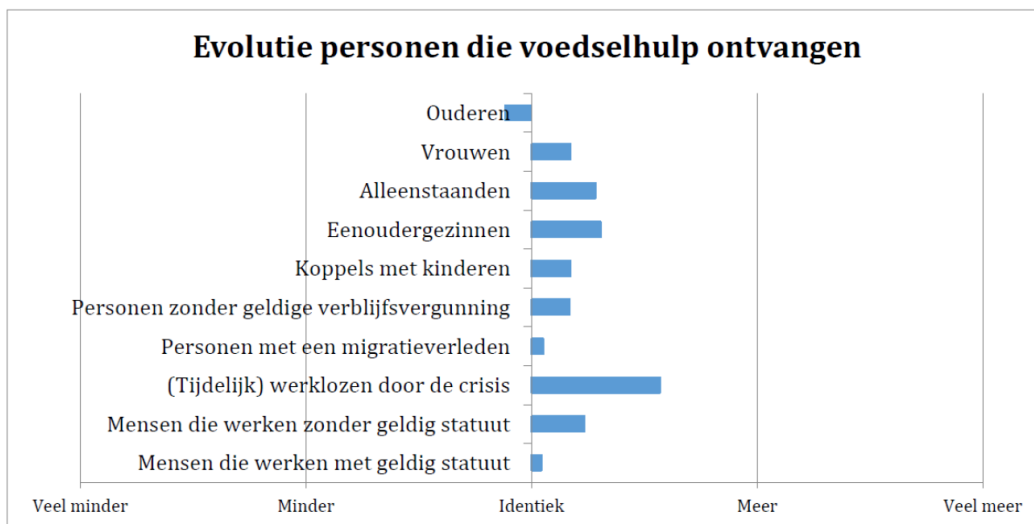
* De resultaten werden herschaald volgens de grootte van het OCMW. Dit betekent dat de antwoorden van OCMW's met veel cliënten (april 2019) sterker doorwegen.

Veel opmerkelijker zijn de nieuwe vragen die bij OCMW's binnenkomen en die niet noodzakelijk resulteren in een leefloonaanvraag (blauwe balken in onderstaande grafiek). Vooral de vragen naar voorschotten op uitkeringen (bv. tijdelijke werkloosheid), voedselhulp en ondersteuning bij eenzaamheid nemen toe. Andere vragen van nieuwe cliënten die (beperkt) toenemen, hebben betrekking op betalingsproblemen en psychische of psychiatrische problemen. De vragen bij de door het OCMW gekende cliënten nemen niet opmerkelijk toe (oranje balken). Of dit overeenkomt met hoe de cliënten in kwestie hun situatie beleven, is hiermee uiteraard niet gekend. Ook bij gekende cliënten zijn vooral eenzaamheid, betalingsproblemen en vragen om voorschotten punten van zorg.



* De resultaten werden herschaald volgens de grootte van het OCMW. Dit betekent dat de antwoorden van OCMW's met veel cliënten (april 2019) sterker doorwegen.

De toegenomen vraag naar voedselhulp doet zich niet alleen in OCMW's voor. 42% van de voedselverdeelpunten zag het aantal klanten sinds de COVID-19 crisis toenemen. Onderstaande grafiek toont dat er vooral een toename is bij personen die door de crisis (tijdelijk) werkloos werden, eenoudergezinnen en alleenstaanden. Bij koppels met kinderen en vrouwen was de toename beperkter, maar ook daar gaven respectievelijk 24% en 20% organisaties aan nu meer tot veel meer klanten met dit profiel te hebben. Een vijfde van de organisaties geeft aan nu minder klanten te ontvangen dan voor de COVID-19 crisis. Vooral ouderen lijken minder naar de voedselverdeelpunten te komen.



Merkwaardige flexibiliteit en solidariteit in de sociale hulpverlening

Uit bovenstaande blijkt dat sinds de uitbraak van COVID-19 en de lock-down-maatregelen die daarop volgden, de vraag naar ondersteuning door OCMW's en organisaties die voedselhulp verstrekken, toenam. Deze organisaties konden hun diensten echter niet meer aanbieden zoals zij dat gewend zijn om aan deze toegenomen vraag tegemoet te komen. De reorganisatie die volgde als tegenreactie

kwam razendsnel op gang. We onderscheiden vier types reacties: een pro-actieve en outreachende manier van contact leggen, meer financiële ondersteuning door OCMW's en steun voor voedselverdeelpunten, de vereenvoudiging van een aantal procedures en creatieve oplossingen voor mensen die uit de boot vallen, meestal via het versterken van de netwerken tussen de verschillende organisaties.

Ten eerste, het grootste deel van het contact met cliënten in OCMW's verloopt momenteel telefonisch of via mail. De meeste OCMW's geven aan dat zij regelmatig telefonisch contact opnemen met alle (kwetsbare) cliënten. De OCMW's laten het dus niet aan de cliënten om initiatief te nemen om te melden dat ze moeilijk hun dag doorkomen of dat betalingen zich opstapelen. Ze nemen proactief contact op en ondervangen hiermee potentieel veel van de problemen voor ze zich werkelijk stellen. Deze belrondes breiden zich in zeer veel gemeenten uit naar de oudere (alleenstaande) burgers die op regelmatige basis een telefoontje krijgen van sociaal werkers en/of vrijwilligers. Ook sommige voedselverdeelpunten gaven aan dat ze hun cliënten reeds opbelden om poolshoogte te nemen.

De outreachende manier van werken zien we vooral terugkeren bij de voedselverdeelpunten, die vaker op afspraak werken (16%) en maaltijden of voedselpakketten aan huis leveren (25%), in het bijzonder voor risicogroepen zoals ouderen. Andere initiatieven die erop gericht zijn om kwetsbare groepen niet onnodig bloot te stellen aan kansen op besmetting, zijn 'boodschappendiensten' of meer algemeen 'het oprichten van een vrijwilligersnetwerk' waar allerhande vragen van burgers kunnen gesteld worden. Deze initiatieven doen zeer vaak beroep op vrijwilligers. Gemeenten geven aan dat nieuwe vrijwilligers zich massaal melden. Dit zien we ook terug bij de voedselverdeelpunten. Hoewel in de meeste sociale organisaties een deel van de vrijwilligers afhaakten, kan een derde van deze organisaties momenteel beroep doen op nieuwe vrijwilligers. Dit is vooral mogelijk dankzij (een oproep van) de gemeente (53%), een eigen oproep of via de website (25%), via andere verenigingen (21%) of via kennissen van de gewoonlijke vrijwilligers (19%).

Naast deze veranderingen in contact leggen met cliënten of het extra inschakelen van vrijwilligers, voerden verscheidene OCMW's (tijdelijk) veranderingen door in hun aanbod van aanvullende financiële steun. Aanvullende financiële steun wordt gegeven aan mensen die een financiële nood hebben, en komt eventueel bovenop een leefloon of een andere uitkering die mensen ontvangen. De steun is erop gericht de menselijke waardigheid van cliënten te garanderen¹⁵. OCMW's zijn – mits rekening te houden met hun verplichting menselijke waardigheid te garanderen – ten dele vrij om te kiezen aan wie en in welke omstandigheden ze deze steun toekennen. Een aantal OCMW's voorziet – tijdens deze COVID-19-crisis – een eenmalige extra financiële steun voor bekende of nieuwe cliënten, voornamelijk om de toegenomen voedselprijzen te ondervangen. Andere OCMW's breiden de groep mensen die in aanmerking komen voor de steun uit.

Een kleiner aandeel OCMW's geeft aan na te denken over vereenvoudigingen in de aanvraagprocedure van een leefloon. Dit streven naar vereenvoudiging vertrekt voornamelijk vanuit de verwachting dat het aantal aanvragen sterk zal stijgen en dat het personeel niet gelijkmatig zal toenemen. Vereenvoudiging zoeken de OCMW's vooral in het uitwerken van specifieke procedures voor specifieke cliënten, zoals zelfstandigen of mensen die vragen om een voorschot, in het beperken van de documenten die cliënten dienen binnen te brengen en in het minder strikt controleren van de

¹⁵ Organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

werkbereidheidseis. Vermits deze resultaten gebaseerd zijn op een open vraag, is het moeilijk in te schatten hoeveel OCMW's reeds nadenken over gelijkaardige vormen van vereenvoudiging¹⁶.

Ten slotte, ook bij de sociale organisaties die momenteel noodgedwongen gesloten zijn, werd nagedacht over hoe ze hun klanten toch kunnen helpen. Een vierde van de organisaties kan hun klanten doorsturen naar een organisatie die wel nog open is en in bepaalde gevallen wordt nog (dringende) hulp geleverd aan huis. In een aantal gevallen nam het OCMW de voedselhulp over, in de vorm van voedselbedeling of via aankoopbonnen. Dat het OCMW een aanzienlijke rol speelt voor sociale organisaties tijdens deze crisis, blijkt ook uit het feit dat een derde van de organisaties rapporteert dat ze momenteel (veel) meer contact en samenwerking hebben met het OCMW dan voor de COVID-19 crisis.

Beleidsaanbevelingen

Op basis van de bovenstaande onderzoeken doen we vier beleidsaanbevelingen.

Ten eerste dienen de overheden, nadat de nodige maatregelen werden genomen inzake tijdelijke werkloosheid en overbruggingen voor zelfstandigen, dringend acties te ondernemen om ontoereikende uitkeringen op te trekken en/of om specifieke kansengroepen een eenmalige ondersteuning te bieden. Het is opvallend dat voorlopig het aantal leefloonaanvragen niet sterk stijgt. Echter, ook bij eerdere crisissen, bv. in 2008, volgde de toename pas in latere periodes. De stijging kan dus nog verwacht worden en moet op dit moment voorbereid worden. Waar de stijging wel reeds zichtbaar is, is in vragen omtrent alternatieve vormen van dienstverlening. De stijging van de vraag naar voedselhulp, voorschotten op andere uitkeringen (bv. tijdelijke werkloosheid) en betalingsproblemen, getuigt van een toegenomen tekort aan middelen bij burgers om (korte) periodes van onzekerheid te overbruggen. Specifiek met betrekking tot de toegenomen vraag naar voedselhulp en de gestegen voedselprijzen, moet in elk geval het recht op voeding worden gewaarborgd.

Ten tweede, OCMW's, voedselverdeelpunten en sociale hulporganisaties moeten beter ondersteund worden bij de uitbreiding van de vraag naar hulpverlening. Deze vragen worden niet rechtstreeks ondersteund door de federale overheid, maar veronderstellen een grote personeelsinzet. Daardoor zal de druk voor lokale overheden groter worden¹⁷. Zowel de verhalen uit het veld als de antwoorden in de hierboven beschreven enquêtes tonen aan dat deze organisaties de creatieve antwoorden bieden die momenteel nodig zijn om kwetsbare mensen door deze crisis te halen. Om een kwaliteitsvolle verderzetting te verzekeren, is extra ondersteuning een noodzaak.

Ten derde moeten maatregelen worden genomen om de hulpverlening waar mogelijk efficiënter uit te bouwen, in de eerste plaats door de automatisering van rechten en door het vereenvoudigen van

¹⁶ Momenteel loopt een vervolgenquête om dit aangepaste aanbod binnen OCMW's te kwantificeren. Preliminaire resultaten: van de 68 OCMW's die reeds antwoordden op een derde bevraging geeft 60% aan tijdens deze crisis te kiezen voor een meer administratieve aanvraagprocedure, de helft van deze OCMW's zegt de werkbereidheidseis (voor de aanvraag!) minder intensief te testen.

¹⁷ Per extra leefloongerechtigde heeft een OCMW recht op 515 euro personeelsondersteuning per jaar vanuit de federale overheid. Voor andere vormen van personeelsinzet bestaat momenteel geen pro rata ondersteuning. Indien de nood aan personeel voor schuldhelpverlening, verzorgen van voedselhulp en psychologische ondersteuning proportioneel meer stijgt dan de nood aan personeel voor de opvolging van leefloondossiers, dreigt het evenwicht tussen federale en lokale personeelsvergoeding uit balans te raken.

de aanvraagprocedure tot leefloon en andere uitkeringen. De COVID-19 verplichtte OCMW's tot maatregelen als 'geen huisbezoek voor een leefloonaanvraag', 'een foto van bewijsstuk = een bewijsstuk' en meer in het algemeen een meer administratieve aanvraagprocedure. Dit is een goed moment om een aantal van deze tijdelijke oplossingen te continueren naar de toekomst toe, lokaal en federaal. De winst van een meer automatische, hetzij meer administratieve aanvraag zal dubbel zijn: de weg naar ondersteuning wordt evidenter voor cliënten en de werkdruk voor OCMW-medewerkers zal afnemen.

Het is, tot slot, noodzakelijk dat OCMW's en voedselverdeelpunten vroeg in de periode van geleidelijke afbouw van de lock-down ondersteuning en vertrouwen krijgen om het sociaal contact met cliënten te onderhouden en terug actiever uit te bouwen, met inachtneming van de geldende veiligheidsmaatregelen. We denken aan het opnieuw stimuleren van fysiek contact in OCMW's of het heropenen van ontmoetingsruimtes in voedselverdeelpunten. Het mogelijk maken van persoonlijk en sociaal contact is van cruciaal belang voor het mentaal welbevinden van cliënten.