



Vlaanderen
is zorgzaam samenleven



GBO KOMPAS

Een inspirerend werkdocument om aan de slag te gaan met geïntegreerd breed onthaal



Colofon

Verantwoordelijke uitgever

Karine Moykens
Secretaris-generaal
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Koning Albert II-laan 35 bus 30
1030 Brussel

Samenstelling

Birgit Goris
Kris Meirhaeghe

Productcoördinatie en vormgeving

Afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis – Team Communicatie

Depotnummer

D/2019/3241/181

Uitgave

September 2018



Inhoud

1. Leeswijzer.....	4
1.1. Een GBO kompas.....	5
2. Geïntegreerd Breed Onthaal GBO.....	7
2.1. Doel GBO	7
2.2. Functies GBO	7
2.3. Werkzame principes GBO	8
3. GBO kader.....	11
3.1. Context GBO.....	11
3.1.1. Contextanalyse op 3 niveaus.....	11
3.1.2. Over het bos en de bomen.....	16
3.2. Actoren GBO	18
3.2.1. Een theorie van samenwerken	18
3.2.2. Teameffectiviteit	19
3.2.3. Bijsturen en leren als samenwerkingsverband	24
3.2.4. Het belang van de individuele basised medewerkers.....	25
3.3. Interventies GBO.....	26
3.3.1. Generalistisch.....	26
3.3.2. Outreachend.....	27
3.3.3. Proactief.....	28
3.3.4. Participatief.....	29
3.3.5. Krachtgericht.....	30
3.3.6. Samenwerking en netwerking (subsidiar en proportioneel universalisme).....	31
3.4. Mechanismen GBO.....	33
3.4.1. Quick wins en lange termijn effecten.....	34
3.4.2. Effect op de eigen organisatie.....	35
3.5. Resultaten GBO	35
3.5.1. Interventies als kompas	36
3.5.2. Meten en evalueren	36
4. Besluit	39
4.1. Duurzame resultaten	39
4.2. Een proces en reflectie.....	40
5. Bronnen.....	41
6. Vormingsaanbod	42
7. Bijlagen.....	43





1. Leeswijzer

Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) is een intensieve samenwerking tussen 3 kernactoren met een onthaalopdracht, m.n. de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW), de OCMW en de Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen (DMW). GBO is gestart als een pilootproject in Vlaanderen, waarbij 11 regio's een traject gelopen hebben tot mei 2018. In sommige projecten omvatte dit 1 gemeente, in andere projecten waren dat een aantal gemeenten samen. Er namen zowel landelijke als stedelijke gebieden deel. Er zijn projecten doorgegaan in elke Vlaamse provincie:

- W13 (Kortrijk en 12 omliggende gemeenten, met in het bijzonder Avelgem en Anzegem)
- Diksmuide
- Roeselare
- Oostende
- Gent
- Wetteren-Wichelen-Laarne
- Sint-Niklaas
- Diest/Scherpenheuvel-Zichem
- Genk
- Turnhout
- Zoersel

De zoektocht naar GBO in de praktijk werd ondersteund via een wetenschappelijk onderzoek en procesbegeleiding. Er werd een breed beleidskader aangereikt, met als doel zoveel mogelijk in een proces van zoeken, experimenteren en leren te geraken. Elk pilootproject heeft andere accenten gelegd en nieuwe wegen gezocht.

Dit kompas biedt aan elk GBO handvaten om het proces op te starten, te doorlopen en te verduurzamen.

Het put uit het kader van het decreet betreffende het Lokaal Sociaal Beleid en het CAIMeR-model van de onderzoekers van UAntwerpen en KULeuven (Boost, e.a, 2018). We bundelen inzichten uit het wetenschappelijk onderzoek met concrete ervaringen uit de procesbegeleiding van de 11 pilootprojecten.

In de vele bijlagen is inspiratie terug te vinden voor het opstarten en verduurzamen van GBO, een literatuurlijst en contactgegevens per pilootproject. We verwijzen graag in het bijzonder naar 3 specifieke bijlagen. **Bijlage 3** bevat het verslag van het gesprek in een lerend netwerk over de kwaliteitscriteria voor een GBO op verschillende niveaus. In de **bijlage 4** zijn de aanbevelingen uit het wetenschappelijk onderzoek per thema opgelijst. In de **bijlage 7** staan een aantal inspirerende acties per pilootproject.

We raden aan om niet enkel over de inspirerende processen te lezen, maar ook en



vooral om met de pilootprojecten die deze acties opgezet hebben, in dialoog te gaan. De projecten hebben veel geleerd uit het proces dat ze hebben gelopen. Bovendien is het niet evident om de rijkdom die GBO in de praktijk vertoont in dit kompas te vatten. Tenslotte lopen deze samenwerkingsverbanden nog steeds verder en hebben ze alweer nieuwe acties opgezet en andere geëvalueerd.

We hopen dat de bundeling van deze rijke informatie Geïntegreerd Breed Onthaal in Vlaanderen sterk op de kaart kan zetten.

1.1. Een GBO kompas

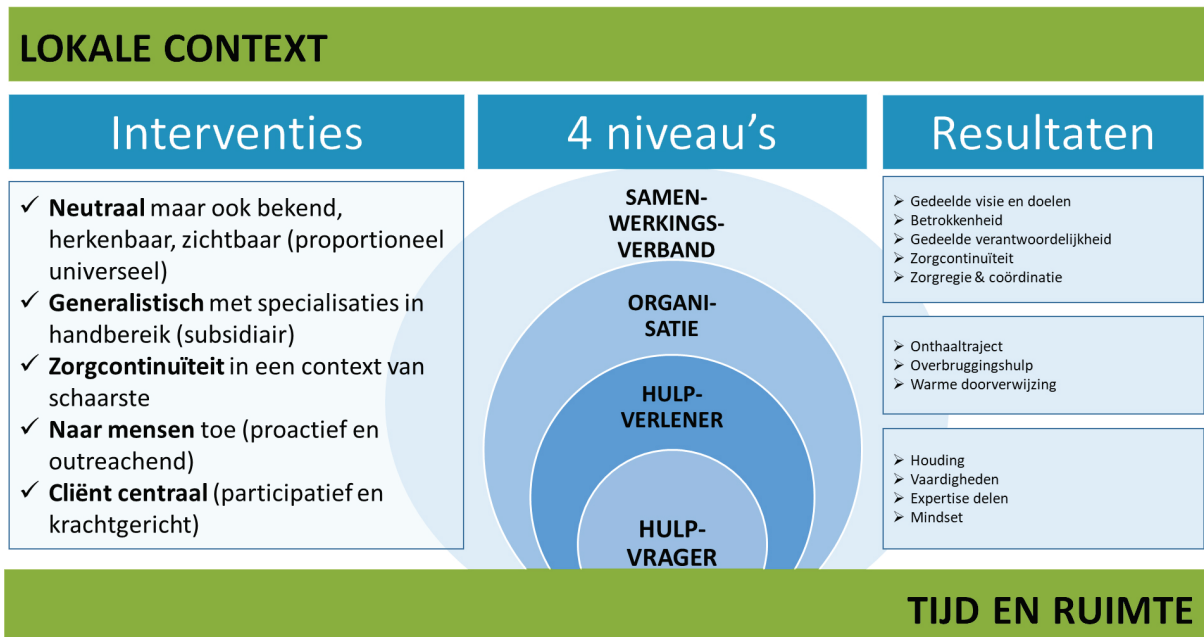
De kernactoren bepalen gezamenlijk wat hun lokale vertrekpunt is aan de hand van een sterke omgevingsanalyse. Ze bakenen de niveaus af waarop ze willen inzetten (cliënt, hulpverlening, organisatie, netwerk). Het absoluut prioritaire aandachtspunt is de te bereiken meerwaarde voor de burger, in het bijzonder de meest kwetsbare burger. Dat is de kern van GBO als samenwerkingsverband. De 7 interventies zoals vastgesteld in het onderzoek (Boost, e.a. 2018) functioneren als een kompas. Een opstartend samenwerkingsverband kan niet op alle interventies onmiddellijk, met dezelfde intensiteit inzetten. Er dienen keuzes gemaakt te worden, die dan gemotiveerd worden en gedragen door alle kernactoren. Dit vereist een sterke regie, in gelijkwaardigheid met alle betrokken actoren. Tenslotte moet er een aanpak bepaald worden. Voor sommige interventies zal dit resulteren in onmiddellijk in te voeren concrete acties. Bij andere interventies zal men moeten inzetten op visieontwikkeling en –verandering.

Er is niet 1 model of een strikt te volgen traject. Elke regio zal lokaal op zoek moeten naar het vertrekpunt en van daaruit de beoogde resultaten op korte en op lange termijn bepalen. Dit dient vastgelegd te worden in een overeenkomst met beschrijving van concrete acties, afspraken tussen de partners, evenals een beschrijving van de consequenties bij het afwijken daarvan.





Figuur 1 GBO Kompas





2. Geïntegreerd Breed Onthaal |GBO

2.1. Doel GBO

Geïntegreerd Breed Onthaal heeft twee hoofddoelstellingen. Door beter en nauwer samen te werken in hun onthaalfunctie verzekeren de 3 kernactoren (OCMW, Centra voor Algemeen Welzijnswerk en de Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen) dat de **toegankelijkheid** tot de hulpverlening verhoogt voor burgers die de weg nog niet gevonden hebben. Anderzijds gaat men ook voor de burgers die reeds de weg naar één (of meerdere) van de kernactoren vonden, de geboden hulpverlening completer, breder en meer alomvattend aanpakken. Zo vermijdt men overlap, blinde vlekken en hiaten. Dat zorgt ervoor dat de **onderbescherming** van gekende (en nog niet gekende) hulpvragers daalt.

De focus in GBO ligt enerzijds op **rechtenverkenning, -detectie en -toewijzing**. Anderzijds ligt de nadruk ook op het feit dat een onthaalfunctie in **sociaal werk mensen tot hun recht wil laten komen**. Dat betekent dat een hulpverlener in onthaal niet louter rechten zal opsporen om ze vervolgens maximaal toe te kennen. Die onthaalwerker zal tijd maken voor de hulpvrager, oog hebben voor kansen en mogelijkheden en verder kijken dan enkel die vraag die op tafel komt te liggen. Kortom, de hulpverlener investeert in een relatie die gestoeld is op vertrouwen, nabijheid en echtheid.

2.2. Functies GBO

Het decreet betreffende Lokaal Sociaal Beleid (bijlage 1, art. 10) en het bijhorende uitvoeringsbesluit (te vinden via bijlage 6) van de Vlaamse Regering stelt dat het samenwerkingsverband GBO volgende functies dient te realiseren:

- **proactieve acties** opzetten: opzetten van gezamenlijke acties waarbij het samenwerkingsverband zelf het initiatief neemt om contact te zoeken met kwetsbare personen met als doel ervoor te zorgen dat die personen rechten krijgen en zorg en ondersteuning ontvangen;
- de **hulpvraag beluisteren en verhelderen vanuit een breed generalistisch perspectief**: samen met de gebruiker de hulpvraag contextualiseren, de problemen inventariseren en in kaart brengen om een beter zicht te krijgen op de aard van de problemen, de gebruiker inzicht geven in zijn situatie en alle oplossingsalternatieven verkennen;
- **rechten van de gebruikers verkennen en gebruikers proactief informeren over hun sociale grondrechten**;
- **objectieve en transparante informatie verstrekken** over het volledige aanbod van de lokale sociale hulp- en dienstverlening: individueel en op maat gepaste informatie verstrekken in het kader van de hulp- en dienstverlening;
- **oriënterend advies verstrekken**: de gebruiker objectief en transparant informeren en





voorlichten, rekening houdend met zijn persoonlijke situatie; oplossingsperspectieven, keuzemogelijkheden en gedragalternatieven aanreiken, zodat de gebruiker over meer kennis beschikt en een weloverwogen keuze kan maken. Het aanbod wordt verhelderd, zodat samen met de gebruiker bepaald kan worden welk hulpaanbod aangewezen is voor de hulpvraag;

- **rechten van de gebruikers realiseren:** gebruikers ondersteunen om hun sociale grondrechten maximaal te realiseren en waar nodig sociaal- administratieve hulp verstrekken;
- **neutraal naar de gepaste lokale sociale hulp- en dienstverlening doorverwijzen:** gebruikers toeleiden naar de gepaste lokale sociale hulp- en dienstverlening van hun keuze;
- **het overzicht behouden op het hulpverleningstraject van de gebruiker,** fungeren als **terugvalbasis** als de verdere hulp- en dienstverlening aan de gebruiker stopt, beschikbaar blijven voor verdere vragen van de gebruiker en bemiddelen tussen de gebruiker en andere lokale actoren bij onduidelijkheden of problemen;
- **drempels signaleren:** drempels die de toegankelijkheid van lokale sociale hulp- en dienstverlening bedreigen en factoren die de onderbescherming versterken, signaleren aan de verschillende betrokken lokale actoren.

2.3. Werkzame principes GBO

Het decreet betreffende Lokaal Sociaal Beleid (art. 11) en het uitvoeringsbesluit omschrijven een aantal algemene werkzame principes op verschillende niveaus, die enerzijds wijzen op de mate van toegankelijkheid van het aanbod (neutraliteit, herkenbaarheid) en anderzijds op de manier van werken van de hulpverlener gericht op de hulpvrager (generalistisch, outreachend, in continuïteit, participatief en krachtgericht). Het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal vertrekt vanuit het centrale werkingsprincipe van een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en concrete acties die passen binnen het lokaal sociaal beleid. De doelgroep en de basiswerkers worden actief betrokken bij de uitbouw van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal.

Op **niveau van het samenwerkingsverband** Geïntegreerd Breed Onthaal worden volgende principes gehanteerd:

- **proactief werken:** het samenwerkingsverband zet proactieve acties op, gebaseerd op beschikbare indicatoren, om kwetsbare personen op de hoogte te brengen van hun rechten en het hulpaanbod waarvan ze kunnen gebruikmaken;
- **outreachend handelen bij kwetsbare doelgroepen:** het samenwerkingsverband zet methodieken in om moeilijk bereikbare en hulpbehoevende personen die niet gebruikmaken van het bestaande aanbod aan lokale sociale hulp- en dienstverlening, in hun leefwereld op te zoeken. De focus ligt op personen in maatschappelijk kwetsbare situaties die niet of ontoereikend bereikt worden door de lokale sociale



- hulp- en dienstverlening;
- het samenwerkingsverband maakt **duidelijke en transparante afspraken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden**, waaronder de wijze waarop regie door het lokaal bestuur wordt gerealiseerd. De regie voldoet aan al de volgende voorwaarden:
 - een draagvlak creëren;
 - het proces faciliteren en de communicatie tussen de verschillende partners ondersteunen;
 - een synthese maken van de behoeften en verwachtingen en op basis daarvan de nodige beslissingen nemen;
 - de beslissingen verantwoorden aan alle partners binnen het samenwerkingsverband;
 - het samenwerkingsverband zet in op het delen van **kennis, expertise en innovatieve praktijken** tussen de betrokken kernactoren;
 - de betrokken kernactoren van het samenwerkingsverband voorzien in de **nodige ruimte, tijd en middelen voor hun basiswerkers** om het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal te realiseren en motiveren hun keuzes voor de in te zetten middelen om de functies en werkingsprincipes te realiseren;
 - de betrokken kernactoren van het samenwerkingsverband werken gezamenlijk aan **competentieversterking** op het vlak van:
 - responsief en transparant handelen;
 - outreachend werken;
 - proactief werken;
 - participatief werken;
 - aanklappend werken;
 - inzetten op de krachten van de gebruikers;
 - werken op maat van de gebruikers;
 - samenwerken in een samenwerkingsverband;
 - inzetten van een brede expertise;

Op het **niveau van de gebruiker** hanteert men volgende principes:

- **proactief werken**: de kernactoren voeren proactieve acties uit, gebaseerd op de beschikbare indicatoren, om het hulpaanbod en de rechten voor de kwetsbare gebruiker te realiseren;
- **outreachend handelen** bij de gebruiker: de hulpverlener verplaatst zich in de leefwereld van de kwetsbare gebruiker en erkent de waarden en normen die daar gelden. Die actieve benadering is erop gericht het welzijn van de kwetsbare gebruiker te bevorderen;
- **generalistisch werken**: een holistisch perspectief hanteren dat aandacht heeft voor de verschillende levensdomeinen en voor de verwevenheid van problematieken en de interactie tussen gebruikers en de bredere maatschappelijke omgeving;
- **inzetten op een positieve hulpverleningsrelatie**: de hulpverlening en de relatie





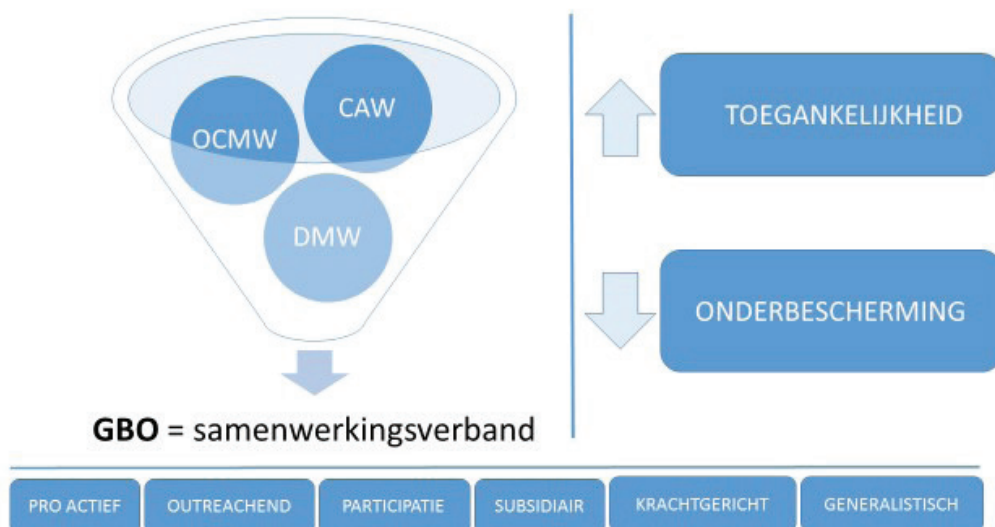
die met de gebruiker wordt uitgebouwd, worden gekenmerkt door kwaliteiten, zoals wederzijds respect, vertrouwen, betrokkenheid, empathie, aanvaarding en oprechtheid, en houden rekening met de waarden, normen en keuzevrijheid van de gebruiker;

- **krachtgericht werken:** de mogelijkheden en hulpbronnen van gebruikers en hun directe omgeving worden verkend en benut met het oog op zelfregie, zonder daarbij de aanwezige problematieken en kwetsbaarheden te negeren. Daarbij wordt de nodige professionele ondersteuning geboden;
- **participatief werken:** de gebruiker wordt structureel en op een volwaardige en gelijkwaardige manier betrokken bij het hulpverleningstraject. Mogelijke oplossingen vertrekken vanuit het perspectief van de gebruiker en verlopen onder zijn regie en met respect voor zijn keuzevrijheid;
- **aanklampend werken:** ongevraagd hulp verlenen in uitzonderlijke omstandigheden en op basis van signalen uit de omgeving, die erop gericht is de gezondheids- en welzijnssituatie van de gebruiker te verbeteren. De hulpverlening beoogt specifieke gebruikers die hulp op een zorgwekkende manier mijden of van wie de omgeving dat doet, te motiveren om hulp en ondersteuning te aanvaarden;
- de **continuïteit van de lokale sociale hulp- en dienstverlening** opvolgen.

Deze werkzame principes zijn ondeelbaar en er dient op evenwaardige wijze op alle voormelde principes ingezet te worden. In het onderzoek wordt gesteld dat de '(...) *werkzame principes met betrekking tot het proactief verkennen en realiseren van rechten, outreachend werken, generalistisch werken en de (positieve) hulpverleningsrelatie tussen sociaal werkers en cliënten (...) ondeelbaar zijn. Dit wil zeggen dat toekomstige pilotprojecten op een evenwaardige wijze dienen in te zetten op alle principes.*' (Boost, e.a. 2018: 4-5)

Onderstaande figuur geeft dit streefdoel visueel weer:

Figuur 2 GBO schematisch





3. GBO kader

Vanuit het beschrijvend en evaluerend wetenschappelijk onderzoek naar GBO (Boost, Elloukmani, Raeymaeckers en Hermans, 2018) wordt het **CAIMeR**-model (zie bijlage 2) gehanteerd om de meerwaarde en effectiviteit van de werking in de pilootprojecten te vatten. Deze programmatheorie of conceptueel kader probeert 'wat werkt' in sociaal werk te vatten vanuit een brede blik. Zo bekijkt men sociale interventies vanuit de **C**ontext, **A**ctoren, **I**nterventies, **M**echanismen en **R**esultaten. U kan hierover meer ontdekken in het onderzoeksrapport. In de inspiratiebundel verbinden we de ondernomen acties in de verschillende pilootprojecten met de principes uit dit model. Het CAIMeR model wordt gebruikt om het kader en de werkzame principes van GBO te verzekeren in de uitvoering. We lichten het kader toe, aangevuld met praktijkvoorbeelden. Het GBO Kompas vloeit automatisch voort uit het GBO-kader.

3.1. Context GBO

De onderzoekers (Boost, e.a. 2018: 23) stellen vast dat de betrokken kernactoren kampen met **overlap en hiaten** in het aanbod. Voortschrijdende specialisatie maakt het bovendien lastig om het **overzicht** te bewaren, voor zowel hulpverlener als hulpvrager. Een brede waaier in zowel aanpak als manier van (samen)werken zorgt er voor dat burgers door het bos de bomen niet meer zien. Voor de meest kwetsbaren is het vaak onduidelijk waar en bij wie ze voor wat terecht kunnen. De eigenheid van de specifieke context zal mee bepalen welke vorm het GBO bij aanvang aanneemt, welke keuzes gemaakt zullen worden en waar het uiteindelijk naartoe kan evolueren. De werkingsprincipes van het GBO zijn overal dezelfde, maar de invulling kan lokaal verschillen.

3.1.1. Contextanalyse op 3 niveaus

In elk van de 11 pilootprojecten is gebleken dat het van belang is om tijd te nemen om elkaar te leren kennen. Deze verkenning behelst 3 niveaus. Zoals in het aspect 'resultaten' vermeld wordt, (zie 3.5 Resultaten GBO) wordt er gewerkt op het niveau van het samenwerkingsverband, de hulp- en dienstverlening (organisatie) en de cliënt. Volgende instrumenten kunnen hier een goed zicht op geven: een omgevingsanalyse, een inventarisatie van het hulp- en dienstverleningsaanbod van elke actor, de reeds bestaande samenwerkingsverbanden en de kanalen die er reeds zijn om de stem van de belanghebbende mee te nemen in het nieuw te schrijven verhaal.

Samenwerkingsverband

Volgende vragen zijn richtinggevend in het maken van een contextanalyse op niveau van het (uit te bouwen) samenwerkingsverband:





- Wie brengt wat mee vanuit elke kernactor? Welke samenwerkingsverbanden heeft men reeds vanuit de eigen organisatie aangegaan? Wat is het eigen aanbod, zowel onthaal als achterliggend aanbod?
- Wat zijn de sterktes van elke actor, waar doen we hetzelfde wel en niet?
- Wie is sterk op welke interventies en hoe kan deze expertise verruimd worden: delen van kennis (vorming), delen van aanbod (via doorverwijzing), bundelen van werking (door samenwerking op het terrein). Acties volgen na het opstellen van een inventaris van de expertise van elke actor.
- Wat is de 'win' voor elke kernactor om mee in dit samenwerkingsverband te stappen?
- Wat met overbruggingshulp na onthaal en voordat begeleidingsaanbod kan starten?
- ...

CASUSBESPREKING

*Casusbespreking is een ideale manier om **elkaars organisatie en werking te leren kennen**. In eerste instantie kan gewerkt worden met fictieve, herkenbare casussen voor elkeen. Hieruit distilleren basiswerkers kenmerken en mechanismen en interventies uit elkaars aanpak. In 2de instantie kunnen basiswerkers intervisie met werkelijke casussen opzetten. Hieruit vloeien concrete manieren van samenwerking, doorverwijzing en afspraken omtrent gedeeld onthaal voort. Dit kan leiden tot een gedeeld afsprakenkader GBO.*

*Voor leidinggevendenden biedt het werken met casussen de kans om een **gedeeld begrippenkader** op te stellen om zo verwarring en overlap maximaal te vermijden.*

*Via casusbespreking kan men tenslotte ook komen tot **perspectiefverbreding**, zodat de aangemelde hulpvrager of de opgezochte burger vanuit een integraal en generalistisch perspectief benaderd wordt. Dat perspectief reikt verder dan louter het aanbod vanuit de eigen dienst. Het gaat tevens verder dan de loutere vraag die de persoon op dat moment stelt. Het is een rechtenbenadering.*

*Ontmoeting organiseren via casusoverleg (fictieve casussen of intervisie met reële situaties) is een laagdrempelige manier om van start te gaan met **netwerkontwikkeling**.*



AANBOD LOKALE SOCIALE KAART

Overleg vertrekkend van de vergelijking en bespreking van elkaars fiches met aanbod-modules uit de lokale sociale kaart. Het overlopen van de **lokale sociale kaart** geeft inzicht in elkaars werking, overlap, onduidelijkheden, voorwaarden en beperkingen van het aanbod.

Sommige projecten zijn gestart met een lokale sociale kaart, een digitaal Welzijnsportaal of ze brengen de belangrijkste intermediairs die een belangrijke doorverwijstaak hebben in kaart of ze laten de eigen sociale kaart beter aansluiten op of opgaan in de gemeentelijke productencatalogus. De meeste projecten hangen hun karretje op vlak van ontsluiting aanbod vast aan de ontwikkelingen rond de Vlaamse productencatalogus. De uitdaging zal zijn om deze sociale kaart voldoende specifiek te maken zodat een lokale toepassing mogelijk is.

Hulp- en dienstverlening

Volgende vragen zijn richtinggevend in het maken van een contextanalyse op niveau van de hulp- en dienstverlening:

- Waaruit bestaat het aanbod, hoe bekend is het bij hulpverleners en burgers?
- Wat is er nodig om het bekender te maken?
- Hoe wordt onthaal ingevuld bij eenieder?
- Welke levensdomeinen worden gevat? Welke niet?
- Wat is de eigenheid van elke actor in het samenwerkingsverband en op welke interventies is deze te situeren?
- Hoe toegankelijk is het eigen achterliggend aanbod voor de partners in GBO?
- Wie werven we aan en met welk profiel?
- ...

KENNISMAKING

Tal van acties kunnen inzicht geven in de werking van elke aparte actor. **Meeloopstages en kijkstages** zijn intensief, maar hebben een eerder langere termijn effect.

Basisedewerkerdagen, voorstelling van organisaties of themawandelingen zijn een minder ingrijpend initiatief.



GEDEELD AANBOD

Benoemen van **mechanismen en interventies waar elke actor sterk in is**, geven inzicht in waar men kan leren van mekaar en waar elkeen blinde vlekken vertoont. Zo zijn de mutualiteiten in vele gevallen sterk in outreachend werken via huisbezoek.

Het OCMW van Gent heeft met een project ingezet op rechten verkennen (outreachend, proactief, generalistisch werken) via de aanstelling van een rechtenmaatschappelijk werker. Projecten zijn op zoek gegaan hoe ze sterk kunnen blijven in hun eigen accenten, maar toch kunnen verbinden met andere actoren.

In de pilootprojecten van Zoersel en Genk maakte men een **oplijsting van 10 kerntaken** (heel scherp afgelijnde taken, maar ook taken die aanleiding zouden geven tot discussie). De basisedwerkers zaten in gemengde groepen samen en bediscussieerden welke taak bij welke kernpartner behoorde en waarom (wie was waar goed in), welke taken in de overlapzone tussen 2 kernpartners terecht kwamen en welke taken door alle drie de kernpartners werden opgenomen. Zo kreeg men een overzicht in de vorm van een Venndiagram met gemeenschappelijkheden, overlap, specifiek aanbod dat andere kernpartners niet hadden, etc.

ONTHAAL- EN INTAKEFORMULIEREN

Door het vergelijken van elkaars **onthaal- en intakeformulieren** wordt duidelijk op welke levensdomeinen eenieder van de GBO actoren 'gespecialiseerd' is. Door het aanvullen van de eigen formulieren (minst ingrijpende stap) of het samenvoegen tot één gedeeld intakeformulier (meest ingrijpende stap) kan men garanderen dat de burger ongeacht waar hij binnenstapt dezelfde zorg aangeboden krijgt. Er zijn projecten die geëvolueerd zijn naar een uniform intakedocument, een verwijskaart (Oostende, Diksmuide). Dergelijke stappen maakt samenwerking omtrent ieders achterliggend en gespecialiseerd aanbod vanzelfsprekender. Zo zou een basiswerker van de ene kernactor vlekkeloos moeten kunnen doorverwijzen naar het achterliggend aanbod van de andere kernactor. Hiervoor is vertrouwen en een andere mindset vereist (zie 3.2.4).

Het pilootproject van Genk koos er voor om naast de stuurgroep een aparte werkgroep onthaal op te richten die het geleverde werk ten gepaste tijde aftoetste bij de stuurgroep. Deze werkgroep kwam samen om een **éénduidige definitie en visie op onthaal en vraagverheldering** op te stellen, ze ontwikkelden een gezamenlijk vraagverhelderingsinstrument over de verschillende levensdomeinen heen en gekoppeld aan grondrechten, ze legden workshops in ter afstemming van het achterliggend aanbod, en ze introduceerden de consultfunctie tussen de verschillende basiswerkers.



AANWERVINGSBELEID ONTHAALWERKER

In Diksmuide heeft het OCMW bestuur in september 2018 een functieprofiel voor onthaalwerker uitgeschreven. Dit is een nieuwe functie in het kader van nieuw aan te werven sociale professionals voor GBO. Men baseerde zich hiervoor op de kwaliteitscriteria die de pilootprojecten tijdens een lerend netwerk hebben opgesteld. (zie bijlage 3)

In Oostende heeft men een vacature uitgeschreven voor een stafmedewerker lokaal sociaal beleid. In de functieomschrijving wordt uitdrukkelijk vermeld dat er 2 kerntaken zijn: enerzijds de uitbouw en coördinatie van het Geïntegreerd Breed Onthaal en anderzijds van een stadsbreed signalenbeleid voeren. Vooral dat laatste wijst op de hoop om structurele tekorten op te sporen en duurzaam op te lossen.

Cliënt

Volgende vragen zijn richtinggevend in het maken van een contextanalyse op niveau van de cliënt. Het maakt deel uit van een grondige omgevingsanalyse:

- Achterhalen wie in de regio de meest kwetsbare burgers zijn, bij wie ze van deze kernactoren of andere organisaties bekend zijn, hoe men ze kan bereiken, ... ?
- Hoe betrekken we de cliënt?
- Wat ervaart de cliënt als drempel?
- Wat loopt er volgens de cliënt spaak in het aanbod?
- Welke cliënt bereiken we niet en waarom? Deze vragen zijn even noodzakelijk maar vaak veel minder evident om in concrete acties en stappen te gieten.
- ...

Deze stap zetten de meeste actoren gezamenlijk, vaak ook met de expertise van een breder werkveld zoals de Instituten voor Samenlevingsopbouw.

STUURGROEPVERTEGENWOORDIGING

*In samenspraak met andere actoren zoals Samenlevingsopbouw hebben GBO projecten hun doelgroep bevraagd naar kennis en **herkenbaarheid** van de 3 basisactoren GBO.*



BEHOEFTEBEVRAGING

In Zoersel ging men via een grootschalige **digitale behoeftebevraging bij welzijns- en gezondheidsactoren** na wie de meest kwetsbare burgers zijn en wie tot op heden niet wordt bereikt (onderbescherming). Dit resulteerde in het prioriseren van 3 doelgroepen waarop het GBO Zoersel zich wil focussen.

In andere pilootprojecten, zoals in Turnhout, organiseerde men een basisedewerkerdag om samen met de basiswerkers van de verschillende kernactoren te bespreken en te **bepalen welke gemeenschappelijke doelgroep** men in de regio nog niet voldoende bereikte. Dit resulteerde in een focus op psychisch kwetsbaren. Op basis van deze afbakening werden eerste GBO-initiatieven genomen.

ONTMOETINGSMOMENT DOELGROEP

In de **stuurgroep** van één GBO project (Roeselare) werd ook telkens een vertegenwoordiger van een Vereniging Waar Armen het Woord Nemen (VWAWN) uitgenodigd. In een andere regio (Gent) heeft men een **ontmoetingsmoment** met een diverse groep van doelgroepvertegenwoordigers gecreëerd waarop zij gevraagd werden hoe men hen kon betrekken.

SAMENWERKING ERVARINGSDESKUNDIGE IN CONCREET OVERLEG/WERKGROEPEN

Een pilootproject (W13 – Kortrijk) nodigde een **ervaringsdeskundige** in armoede en sociale uitsluiting uit tijdens een casusbespreking. Op die manier komen er andere, onverwachte inzichten over de werking, het aanbod en de eventuele hiaten aan het licht.

3.1.2. Over het bos en de bomen...

Elk project heeft geworsteld met het uitfilteren van overlap en hiaten in het aanbod. Tevens bleek ook dat men wel dezelfde terminologie hanteert, maar daar toch niet altijd hetzelfde mee bedoelt. Het is een proces dat tijd vraagt. Het vereist vasthoudendheid en tijd om tot een proces van verandering tot meer eenvormigheid te komen. Uiteraard blijft elke partner als actor zijn eigenheid behouden. Maar het helpt wel om over die eigenheid in eenzelfde taal te spreken.



Net zoals het voor de hulpverleners onderling niet steeds duidelijk is wie wat doet en hoe, is het dat ook niet voor de hulpzoekende burger. Het is dus van belang dat de actoren nadenken over de manier waarop en met welke inhoud ze de communicatie met de burger aangaan.

Er dient een onderscheid gemaakt te worden naar communicatie gericht op de hulpverleners van het netwerk en van daarbuiten en de communicatie die gericht is op de burger. Tal van projecten zijn op zoek gegaan naar manieren van communicatie naar de burger en hulpverlenende instanties (GBO- actoren en ruimer).

XL STUURGROEP|OVERLEGFORA|EXPERTENGROEP

*In Gent is men onmiddellijk gestart met een maandelijkse **XL stuurgroep**. Hierin ontmoeten de GBO leden andere organisaties in welzijn en gezondheid. Deze organisaties worden geïnformeerd, stellen kritische vragen en bouwen op die manier mee aan het samenwerkingsverband GBO.*

*In Zoersel koos men er voor om twee GBO medewerkers gedeeltelijk vrij te stellen zodat zij zich konden gaan voorstellen bij **intermediairs in de regio**, zoals bv. op het huisartsenoverleg, bij de thuisverpleging, thuiszorg, op het scholenoverleg basisonderwijs (zorgleerkrachten en directies) en op middelbare scholen (directies en CLB)...*

DIGITALE ONTSLUITING AANBOD

*In Oostende, Roeselare en nog andere projecten heeft men de **lokale sociale kaart gekoppeld aan de website van de stad/gemeente**. Zo heeft elke burger dezelfde informatie op één plaats.*



In Diksmuide heeft men een **info folder voor landbouwers** ontwikkelt vanuit de 3 basisactoren samen met boeren en vertegenwoordigers van boeren.

In Zoersel verspreidt men een **folder voor 'Koffie en Formulieren'**, doet men aankondigingen van zitdagen in de Streekkrant en heeft men een promotiefilmpje op de website van de gemeente geplaatst. Men bouwt verder op bestaande samenwerkingen (Koffie en Formulieren), met andere partners (o.a. het Instituut voor Samenlevingsopbouw), verruimt deze naar de andere actoren. Daarnaast zet men ook nieuwe initiatieven samen op.

3.2. Actoren GBO

GBO is een samenwerkingsverband tussen 3 kernactoren, CAW – OCMW – DMW, opgezet onder **regie** van het lokale bestuur. Met regie bedoelt men:

'een bijzondere vorm van sturen die gericht is op de afstemming van actoren, hun doelen en handelingen tot een min of meer samenhangend geheel, met oog op een bepaald resultaat'. (Boost, e.a. 2018: 25)

Het resultaat van GBO als samenwerking- of netwerkverband, houdt de gelijkwaardigheid van alle actoren in, met een hoge mate van vrijheid, maar geen vrijblijvendheid. Elke kernactor onderschrijft de gemeenschappelijke doelstellingen. Ze dienen daarbij afspraken te maken hoe ze elkaar daartoe verbinden, evalueren en bijsturen. In het decreet betreffende Lokaal Sociaal Beleid wordt in artikel 9 gesteld dat een lokaal bestuur een samenwerkingsverband GBO realiseert. Daarmee wordt geenszins gesteld dat de regie in handen moet zijn van het lokale bestuur gezien er in de memorie van toelichting bij datzelfde artikel wordt gesteld dat *'het lokaal bestuur er uitzonderlijk voor kan kiezen om – in overleg met alle partners uit het samenwerkingsverband – de praktische coördinatie uit te besteden aan een partner die deel uitmaakt van het samenwerkingsverband.'* (art. 9 van memorie van toelichting bij decreet Lokaal Sociaal Beleid)

3.2.1. Een theorie van samenwerken

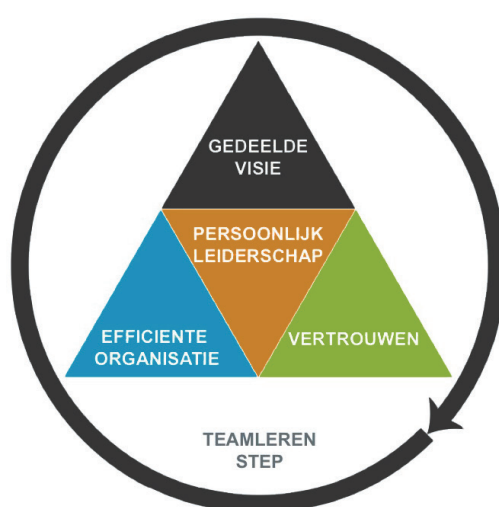
Een samenwerkingsverband als GBO opstarten maakt dat kernactoren, over de grenzen van hun eigen organisatie heen moeten samenwerken. Voor de basisederwerkers betekent dit dat zij over de grenzen van de eigen organisatie heen 'virtueel' een team gaan vormen dat elkaar consulteert, doorverwijst naar elkaar, erop moet kunnen



rekenen dat iedereen op een brede én eenvormige manier aan vraagverheldering doet, ... Ze moeten van elkaar kunnen verwachten dat iedereen in de samenwerking de GBO-bril kan opzetten en van daaruit beslissingen neemt. Anderzijds is het belangrijk om ook voldoende de eigen identiteit te bewaren. Dit vereist een heel andere mindset over samenwerken en teams, niet alleen van basiswerkers, maar ook van stuurgroepleden en andere stakeholders.

3.2.2. Teameffectiviteit

Teameffectiviteit wil zeggen dat je met het team op een duurzame manier resultaten haalt: nu en opnieuw en opnieuw en opnieuw.



Volgende vragen zijn richtinggevend om de 3 cruciale condities van teameffectiviteit (gedeelde visie, efficiënte organisatie en vertrouwen), te bevragen:

- **Gedeelde visie (WAAROM?):** een echte gedeelde visie creëert betrokkenheid en energie tussen teamleden. Het betreft een soort gedeeld bewustzijn over de richting en de ambitie. Het gaat over een gedeeld bewustzijn over de situatie waarin het team vandaag zit en de manier om de kloof tussen heden en toekomst te overbruggen.
 - Wat zijn de huidige lokale uitdagingen waar we voor staan?
 - Hoe kunnen we daar als samenwerkingsverband een antwoord op bieden?
 - Wat is ons toekomstbeeld GBO?
 - Wat geeft zin en betekenis aan de doelen die we stellen?
 - Wat is ons kompas dat aangeeft wat we wel en niet belangrijk vinden en welke keuzes we wel of niet willen maken?
 - ...





GEDEELDE MISSIE|VISIE

GBO Genk stelde van bij de start een **gedeelde missie** op, die door elke partner in het verhaal onderschreven wordt. Zo bouwen ze samen aan één duidelijk verhaal: *'De diensten Maatschappelijk werk van de mutualiteiten, CAW Limburg, Stad en OCMW Genk engageren zich om vanuit een sterk netwerk de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening te versterken én via gerichte acties, methodisch en via organisatie-aanpassing onderbescherming op een pro-actieve wijze tegen te gaan.'* Deze missie dient als kompas om een duidelijk overzicht op te maken van doelen en hoe men die doelen wil bereiken. Dit kompas is richtinggevend bij moeilijke keuzes en zorgt er voor dat men als GBO toch de juiste richting blijft uitgaan.

- Efficiënte organisatie (HOE?): gaat over de mate waarin men de interne en externe keuzen op orde heeft (op niveau van het netwerk en op niveau van de eigen organisatie), systemen ontwikkelt en daardoor op een slimmere en spaarzamere manier richting de gedeelde ambitie werkt. Een efficiënte organisatie zorgt ervoor dat de energie van basiswerkers niet alle kanten uitgaat, maar automatisch richting de gedeelde visie stroomt. Met als doel een duurzame verandering in de manier van (samen)werken en het welzijnslandschap te verwezenlijken.
 - Hoe en wanneer willen we vergaderen? Samenkomen met de basiswerkers? Met welk doel?
 - Is er zowel intern als extern een heldere rolverdeling en coördinatie binnen ons samenwerkingsverband?
 - Weet ik als basisederwerker bij welke persoon van een andere kernpartner ik terecht kan als ik een specifieke vraag of probleem heb, of als ik wil doorverwijzen/toeleiden?
 - Gaan we tussen de kernpartners heen op een efficiënte manier om met kennis en informatie en hoe kunnen we dit bijsturen?
 - Kunnen we opdelen in subgroepen en hen het vertrouwen geven om iets uit te werken dat ze nadien kunnen terugkoppelen aan de stuurgroep.
 - Worden er duidelijke afspraken gemaakt: 'wie doet wat tegen wanneer'?
 - ...



REGIE EN SAMENWERKINGSAKKOORD

*Om gedeelde verantwoordelijkheid waar te maken, maken de 3 actoren afspraken. Zij kunnen dit vastleggen in een **samenwerkingsakkoord of convenant**. Een aantal principes worden in dit akkoord vastgelegd: keuze voor netwerkmodel en regie, maar ook de mate van verbondenheid, verantwoordelijkheden en consequenties. Het samenwerkingsmodel is vrij maar niet vrijblijvend. In nagenoeg alle projecten heeft men dergelijke protocollen ontwikkeld en afgesloten.*

In GBO Diest/Scherpenheuvel-Zichem maakte men een bovenlokaal afsprakenprotocol op inzake onthaal GBO: focus op gemeenschappelijke kwaliteitscriteria voor vraagverheldering en richtlijnen voor wederzijdse toeleiding tussen de verschillende kernpartners.

Vanuit het OCMW Genk werd de stuurgroep gecoördineerd. Inhoudelijk bracht ieder de eigen expertise in en werden op basis van subthema's trekkersrollen verdeeld. Elk van de kernpartners leverde een trekker aan voor een werkgroep.



STUURGROEP | WERKGROEP | EXPERTENGROEP

Elk project heeft een **stuurgroep** geïnstalleerd met leidinggevenden van elke kernactor. In één enkele was er ook een vertegenwoordiging van de doelgroep mensen in armoede. Dit kan een duidelijke keuze zijn, op basis van eerdere ervaringen in samenwerking of vanuit een sterke visie op participatie als co-creatie. Deze stuurgroepen zijn momenteel structureel verankerd in de organisaties.

Daarnaast hebben de meeste projecten **werkgroepen** ontwikkeld rond thema's, gelinkt aan de mechanismen en interventies van GBO. Niet alle interventies of mechanismen komen aan bod. GBO Genk installeerde onder meer een werkgroep onthaal en vraagverheldering, een werkgroep proactieve detectie van onderbescherming en een werkgroep beschikbaarheid en bereikbaarheid GBO, die voorbereidend werk deden dat nadien bij de stuurgroep en de basiswerkers werd afgetoetst.

Via een meerjarenplanning worden een keuze en prioritering opgemaakt. Deze doelen samen opstellen maakt dat er interactie en betrokkenheid is en dat er gedeelde afspraken worden gemaakt waardoor men elkaar verantwoordelijk kan houden voor het behalen van deze doelen.

Aan de meeste werkgroepen nemen ook basiswerkers deel. Een **stuurgroep XL of een expertengroep** met achterliggend aanbod en actoren ruimer dan GBO, kan een ruim netwerk in de regio ontwikkelen. Aansluiten als GBO **bij overleg van andere actoren zoals 1ste lijnszorg** kan een tweede stap zijn in het creëren van netwerken over de sector welzijn heen.

GEDRAGSAFSPRAKEN

Het bespreken van de intakeformulieren tijdens de basisedwerkersdagen heeft in een aantal pilootprojecten geleid tot een gedeeld (gedrags)afsprakenkader tussen de kernpartners inzake brede vraagverheldering, doorverwijzen en toeleiding. Het expliciteren van verwachtingen ten aanzien van onthaal, doorverwijzing en toeleiding maakt dat het voor de basisedwerkers ook gemakkelijker wordt om feedback te geven over de grenzen van de eigen organisatie heen.

In Turnhout organiseerde men een Kick off: een visie/denktag met basisedwerkers waarin men samen op zoek ging naar wat de kritische succesfactoren zijn om te kunnen samenwerken en wat beroepsgeheim betekent in deze opzet van een GBO



- Wederzijds vertrouwen (WIE?): gaat over het geloof dat men wederzijds afhankelijk is van elkaar, dat men thuishoren in het team (gemeenschappelijke identiteit en eigen identiteit behouden), dat men de capaciteit heeft om als 'team' effectief te zijn en dat het veilig is om sociaal risicovol gedrag te stellen.
 - Wat maakt dat jullie geloven/niet geloven in dit samenwerkingsverband? Wat is jouw mindset over de andere kernpartners? Over de ander? Wat heb je nodig om die mindset te veranderen?
 - Wat heb je nodig om basiswerkers van een andere kernpartner te kunnen vertrouwen dat die het onthaal en eventuele opvolging even goed gaat doen als jij?
 - Wat heb je nodig om feedback te durven geven aan leden van andere kernpartners? Om fouten toe te geven? Om kritisch te durven zijn? Om iemand anders verantwoordelijk te houden als die zich niet aan de gemaakte afspraken houdt?
 - Wat heb je nodig van de ander inzake gegevens om jouw werk naar behoren te kunnen doen?
 - Hoe kunnen we onze eigen identiteit behouden en toch de GBO-identiteit uitstralen en meenemen in dit bredere verhaal?
 - ...

BASISWERKERSDAGEN

Elk project heeft ingezet op basiswerkersdagen en blijft dat ook doen. Veel vormen zijn hierin mogelijk, afhankelijk van wat men zich als netwerk tot doel stelt. In eerste instantie zijn deze dagen belangrijk om mekaar te leren kennen (wie is wie, wie weet wat, wie doet wat?) en op die manier vertrouwen op te bouwen in mekaars manier van werken. Op die manier creëert men de notie van 1 GBO als netwerk met een brede generalistische werking, maar toch met behoud van elkaars specificiteit. Daarnaast is er op deze dagen ook ruimte om te netwerken, informatie gericht uit te wisselen en acties op te zetten. Ingrijpender dan basiswerkersdagen zijn praktijken zoals wissellieren, stage en meeloopdagen.

GBO MEDEWERKERS

Alle GBO medewerkers van de 3 basisactoren in Gent ontvingen in maart, op de internationale dag van sociaal werk een bedankkaartje 'vree wel merci' vanwege de leidinggevendenden van de 3 actoren. Zo probeert men het gevoel te creëren dat men 1 geheel vormt over de organisaties heen.





3.2.3. Bijsturen en leren als samenwerkingsverband

Het is essentieel als samenwerkingsverband om tijdig stil te staan en na te denken wat loopt en over hoe je de zaken anders zou kunnen aanpakken. Dat beïnvloedt de kwaliteit van het teamleren. Als stuurgroep doet men te gepasten tijde een STEP moment.

- **STOP:** Haal het team uit hun operationele flow, ga samen zitten en zorg er voor dat iedereen klaar is om samen na te denken en te luisteren.
- **THINK:** Teamleren is maar krachtig als mensen hun individuele informatie, ideeën en visies echt delen. Het probleem van veel teams, is dat teamleden menen veel met elkaar te delen, maar onvoldoende naar elkaar luisteren.
- **EVALUATE:** Selecteer, prioriteer en/of combineer ideeën met het oog op wat belangrijk is. Wees creatief, maar durf elkaar ook te *challengen* en ga op zoek naar feedback. Het eindpunt van de evaluatiefase is een (tijdelijke) overeenkomst waar iedereen achter staat.
- **PROCEED:** Sommige teams blijven palaveren, filosoferen en terugkomen op genomen beslissingen. Belangrijk is dat je je als team schaaft achter de genomen beslissingen en de discipline en durf aan de dag legt om deze ook effectief uit te voeren. Durf niet alleen datgene uit te voeren wat beslist is, maar hou elkaar hiervoor ook aansprakelijk. *Fine-tune* het plan, maak duidelijk hoe het resultaat eruit zal zien en wat je van wie verwacht. Controleer ook of iedereen achter dat concrete plan staat: ja of nee?

KICK OFF

*In veel projecten GBO is men gestart met een **kick off moment**. Hierbij werden basiswerkers uitgedaagd om te achterhalen wat goed loopt, maar ook waar het minder goed loopt. Bovendien wordt meteen het beeld van GBO als samenwerkingsverband of netwerk opgezet. Vanuit dit startmoment kunnen de leidinggevenden van GBO hun actieplan uitzetten of bijsturen. De methode van AIM (Appreciative Inquiry Method of Waarderend Onderzoek) of een SWOT analyse wordt in de meeste gevallen als methode gehanteerd.*

MEERJARENPLANNING

*Projecten stellen in de stuurgroep samen een **meerjarenplanning** op. Deze wordt op basiswerkersdagen voorgelegd, afgetoetst en opgevolgd. In deze meerjarenplanning worden de interventies en mechanismen als leidraad gehanteerd. GBO als samenwerkingsverband of netwerk is een voortdurend participatief proces van zoeken, proberen en bijsturen. Het besluit van de Vlaamse Regering betreffende Lokaal Sociaal Beleid biedt hierin een helder kompas.*



INTERVISIE

*In GBO Turnhout installeerde men een 6-wekelijks **casusoverleg** tussen GBO onthaalmedewerkers. Doel is niet alleen uit te wisselen en aanzet te geven om samen te werken, maar ook om het leereffect tussen de basisedewerkers te vergroten.*

3.2.4. Het belang van de individuele basisedewerkers

Twee mindsets blijken cruciaal te zijn om van sterke onafhankelijke individuen een wederzijds afhankelijk team te maken: de leermindset en de win-win mindset. Een mindset is een bril waardoor je als teamlid naar de werkelijkheid kijkt. Het betreft een perspectief, een kijk op de materie.

- De eerste cruciale mindset is de **leermindset**. Wie geen leermindset heeft, gelooft niet dat individuen of teams fundamenteel kunnen leren of veranderen. Als gevolg daarvan tonen mensen die niet over een leermindset beschikken veel minder individueel of sociaal leergedrag en maken ze zowel zichzelf als hun team rigide of 'fixed'. Mensen die wel over een leermindset beschikken geloven daarentegen dat individuen en teams wel kunnen leren en veranderen. Ze zijn daardoor minder gericht op het tonen van wat ze nu al kunnen en meer gericht op leren en verbeteren. Leermindsets leiden exact tot die gedragingen die nodig zijn om als individu effectiever te worden en als team te leren samenwerken.
- De tweede cruciale mindset is de **win-win mindset**. Teamleden die win-win denken, denken in overvloed. Daarom zijn ze bereid om eerst te luisteren en consideratie te tonen voor hetgeen de anderen willen bereiken (win ander), maar tegelijkertijd durven ze met veel moed te strijden voor hun eigen win (win zelf). Win-win denken gaat niet in de eerste plaats over de resultaten in het team, maar wel over intenties waarmee teamleden met elkaar in relatie treden. Onafhankelijke individuen kunnen alleen op lange termijn een effectief team vormen, wanneer ze vanuit een winwin mindset bereid zijn elkaar te vertrouwen, het team effectief te organiseren en samen te werken richting een gedeelde visie.





MINDSET OMSCHAKELING

Tijdens de basiswerkersdagen was vaak de teneur bij hulpverleners: 'we hebben geen tijd', 'laat de overheid maar een kader voorzien, dat wij dan weer uitvoeren' of 'hoe zouden we dit nog erbij kunnen nemen?'. Deze uitspraken, hoe begrijpelijk ook, duwen het denken opnieuw toe. Het is van belang om als stuurgroep voldoende aandacht te hebben tijdens bijeenkomsten van basiswerkers om hen tot een win win- of leermindset te krijgen.

3.3. Interventies GBO

Interventies betekenen in de eerste plaats handelen. Er wordt dus verwacht dat onthaalwerkers zullen experimenteren met een nieuwe aanpak, nieuwe methodieken, in samenwerking over de diensten heen. Een beleid moet zijn medewerkers ruimte geven om te durven, om keuzes te maken, om te proberen, maar ook om zelfstandig en snel te kunnen bijsturen. Dat betekent dat men vrijheid moet geven om te handelen, zonder dit meteen af te rekenen op kwantificeerbare output.

Het Vlaamse beleid, gebaseerd op het wetenschappelijk onderzoek, (Boost, ea. 2018: 25-27) stelt in het decreet betreffende Lokaal Sociaal Beleid (art. 11) en het bijhorende besluit (van de Vlaamse Regering) een aantal werkingsprincipes voorop die vorm geven aan de interventies voor een Geïntegreerd Breed Onthaal. Deze principes uitend zich in een aantal interventies op niveau van het samenwerkingsverband (versterken van eigen professionele netwerken en versterken van het informele netwerk van de burger) en dat van de hulp- en dienstverlening (afstemmen en bepalen van de manier van onthaal, outreach en doorverwijzing). Voor een uitgebreide toelichting bij deze interventies verwijzen we naar het rapport van het wetenschappelijk onderzoek en de korte toelichting hierboven (2.3. werkzame principes).

De sterkte van GBO is dat men deze interventies combineert en niet als onafhankelijk van elkaar beschouwt. Hieronder geven we praktijkvoorbeelden van de invulling van deze begrippen in de praktijk. Ook hieruit blijkt de **interdependentie** van al deze interventies. Elke actie houdt altijd meerdere interventies in zich. Voor de werkbaarheid hebben we wat abstractie gemaakt van deze complexiteit en toch geprobeerd elke actie in 1 specifieke interventie te vatten. Uiteraard doet dit afbreuk aan de complexiteit van de werkelijkheid.

3.3.1. Generalistisch

"(...) integrale benadering die aandacht heeft voor de verwevenheid van problematieken

op alle levensdomeinen en de interactie tussen cliënten en de bredere maatschappelijke omgeving (Blom, 2004; Perlinski et al., 2010 in Boost, 2018: 268) “

GEZAMENLIJKE INTAKE | VRAAGVERHELDERING

Door het **vergelijken van mekaars aanbod**, het achterhalen van wie werkt op welke levensdomeinen, het samenbrengen van intakeformulieren, ... probeert een GBO breder en generalistischer te werken in het onthaal.

TRAIN DE TRAINER

De specifieke expertise van elke kernactor moet niet volledig beheerst worden door elke andere partner. Via een model van **train de trainer** kan elke kernactor de basisinformatie, methodieken en kennis in de vingers krijgen, waardoor een breder, integraler en generalistischer onthaal mogelijk is.

... MET SPECIALISATIES IN HANDBEREIK

In een aantal projecten heeft men getracht rechtstreeks naar elkaars achterliggend aanbod door te verwijzen, na een Geïntegreerd Breed Onthaal. In de thuis- en daklozenopvang in WWL (Wetteren Wichelen Laarne) zoekt men uit of dit werkt. In Anzegem en Avelgem voelt men vooral de druk naar doorverwijzing, eerder dan een uitbreiding van de onthaalfunctie.

3.3.2. Outreachend

“(…) het opzoeken van moeilijk bereikbare en hulpbehoevende burgers die geen gebruik (meer) maken van het bestaande aanbod aan hulp- en dienstverlening (Andersson, 2013). Deze ontmoeting tussen outreachende sociaal werkers en burgers vindt specifiek plaats in de leefwereld van kwetsbare burgers zelf (Mikkonen et al., 2007 in Boost, 2018:267).”



RECHTENMAATSCHAPPELIJK WERKER

In Gent heeft men ingezet op een maatschappelijk werker die nagaat bij cliënten of al hun rechten toegekend zijn. Daarnaast gaat de **rechtenmaatschappelijk werker in de wijk** op zoek naar burgers die nog niet gekend zijn bij de welzijnsorganisaties op basis van mogelijke rechtentoekenning. Het creëert een heel netwerk aan samenwerking tussen organisaties in de wijk. De uitdaging is hoe deze persoon de 3 kernactoren van GBO kan vertegenwoordigen en niet louter 1 dienst. Uiteindelijk blijkt ook via verschillende projecten (Gent, Sint Niklaas, WWL) dat er **basis- en uitklaprechten** zijn. Dat maakt het voor hulpverleners overzichtelijk(er) om in te zetten op het rechtenverhaal. Een aantal projecten werkt nu met een minder of meer uitgebreide checklist van lokale sociale voordelen die de eigen werking ruim overschrijden.

VISIE VINDPLAATSGERICHT WERKEN

Oostende heeft tal van **straathoekwerkers**, actief omtrent verschillende levensdomeinen en vertrekkend vanuit verschillende organisaties. GBO wil hierin tot meer afstemming komen en wil een vormingsaanbod outreachend werken voor alle basis- of 1ste lijnswerkers uitzetten. Outreachend werken is meer dan inzetten op huisbezoek of aanwezig zijn in wijken. Het is meer een visie en een houding en niet zozeer louter een methodiek.

GBO Zoersel startte met 'Koffie en formulieren, eerste hulp bij paperassen', een wekelijks **laagdrempelig aanspreekpunt** voor administratieve hulpverlening. Dit bleek vaak een opstap voor verdere vraagverheldering en dienst- en hulpverlening. Na een proefperiode bij de sociale kruidenier werd beslist om dichter naar de burger toe te gaan door op gerichte plaatsen dit concept aan te bieden. Zo experimenteerde men met 'Koffie en formulieren' tijdens de namiddag bijeenkomsten van OKRA Zoersel.

3.3.3. Proactief

"(...) sociaal werkers niet wachten tot cliënten de stap naar de hulp- en dienstverlening zetten met een concrete vraag, maar zelf het aanbod proactief naar de burgers brengen. (...) Wanneer de hulp- en dienstverlening wordt georganiseerd vanuit een vraaggericht 'winkelmodel' betekent dat immers dat er wordt verondersteld dat cliënten en burgers voldoende geïnformeerd zijn over het beschikbare aanbod, maar ook hun eigen rechten en plichten (...)." (Sannen, 2013 in Boost, 2018: 266)



CONCRETE ACTIES

Zoersel heeft ingezet op het experimenteren met **proactieve acties**, in eerste instantie uitgevoerd door 2 halftijdse (vrijgestelde) medewerkers van 2 kernactoren (OCMW en CAW). Voorbeelden hiervan zijn Z-pas acties en huisbezoeken. De insteek was vaak het verkennen en realiseren van rechten.

Oostende zet in op een **proactieve benadering van de problematiek van vereenzaming** door een sterke samenwerking met 1ste lijnsactoren uit de gezondheidszorg (thuiszorg, huisartsen) en wijkwerkingen.

ZORGMIDERS

Hoe spreken we over doelgroepen? Welke labels geven we hen? In Diksmuide is men in **gesprek** gegaan met een voor hen moeilijk te bereiken doelgroep, nl. landbouwers. Zij vertrokken vanuit ontmoeting, zonder een concrete aanleiding of vraag, in de eigen omgeving en via vertrouwensfiguren. Via intermediairen en door aanwezig te zijn op plaatsen die voor landbouwers vertrouwd zijn, is ontmoeting tot stand gekomen. Het resulteerde in een beknopte info brochure met humoristische stellingen/vooroordelen van beide kanten.

3.3.4. Participatief

"(...) formuleren van mogelijke oplossingen moet vertrekken vanuit het perspectief van de gebruiker. (...) voorkomen te vervallen in 'een aanbodgestuurd verhaal'. (...) de doelgroep structureel en op een volwaardige en gelijkwaardige manier betrekken." (Boost, 2018:28)



BETREKKEN VAN DOELGROEP OP ALLE NIVEAUS

*In veel pilootprojecten zijn diverse doelgroepen **onrechtstreeks** betrokken. Zij werden bevestigd of geïnformeerd. Deelname aan stuurgroepen, acties of voorbereiding daarvan is minder evident gebleken. Soms zijn er al minder positieve ervaringen in samenwerking geweest. Soms voelt men dit als vertragend. Bovendien moet men opletten om niet het gevoel van schijnparticipatie te creëren.*

*In Gent heeft men een diverse groep van doelgroepen en doelgroepvertegenwoordigers **bevestigd** op welke manier ze betrokken wensen te worden, verwijzend naar de participatieladder. Betrokkenheid kan op vele niveaus, maar het gesprek moet wel aangegaan worden.*

BEROEPSGEHEIM

***Gegevens van hulpvragers** worden enkel gedeeld mits instemming van de geïnformeerde cliënt, in zijn of haar belang. Gegevens worden enkel bijgehouden indien de hulpvrager bij een hulpverlener een dossier heeft laten opmaken. Een kader hieromtrent is opgenomen in het decreet betreffende Lokaal Sociaal Beleid en het bijhorende besluit van de Vlaamse Regering.*

TOOLS

*Er zijn tal van **modellen** ontwikkeld door andere actoren, zoals de participatiekoffer van Samenlevingsopbouw, design thinking (VMSG), ondersteuning door ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting of de participatieladder om in dialoog te gaan met doelgroepen.*

3.3.5. Krachtgericht

“(...) focus op de krachten van cliënten en het sociaal netwerk. (...) de cliënt de regie heeft over het hulp- en dienstverleningsproces dat leidt naar een eigen invulling van kwaliteit van leven.” (Boost, 2018:28) en “het is cruciaal dat de hulpverlening en de relatie die wordt uitgebouwd met cliënten wordt gekenmerkt door kwaliteiten als vertrouwen, betrokkenheid, empathie, aanvaarding en oprechtheid. (...) Een krachtgerichte hulpverlening betekent dat ook de mogelijkheden en hulpbronnen bij personen en hun

directe omgeving worden verkend en benut, zonder daarbij de aanwezige problematieken en kwetsbaarheden te negeren.” (Steenssens, 2009 in Boost, 2018:270)

HULPVERLENINGSRELATIE

Uit het wetenschappelijk onderzoek en uit de basiswerkersdagen blijkt dat de **relatie die hulpverleners met hun hulpvrager aangaan** het meest effectief is om tot verandering te komen. Ook het beleid ondersteunt dit en vraagt uitdrukkelijk om tijd te nemen om een hulpverleningsrelatie uit te bouwen. Dit hangt ook samen met de andere interventies.

BREED AANBODGESTUURD & VRAAGGERICHT WERKEN

Sociaal werk kende een tijd geleden een overgang van **aanbodgericht naar vraaggestuurd werken**. In GBO stellen we vast dat de onthaalwerker goed op de hoogte moet zijn van het aanbod (o.a. op vlak van rechtentoekenning), en tegelijkertijd vertrekt van de vraag van de hulpvrager. We noemen deze manier van werken dan ook aanbodgestuurd vraaggericht werken.

3.3.6. Samenwerking en netwerking (subsidiar en proportioneel universalisme)

“GBO streeft een betere samenwerking na tussen de 3 kernactoren (CAW, OCMW en Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen).” (Boost, 2018:271)

CONSULTFUNCTIE

Door een **forum** te organiseren (telefonische bereikbaarheid, digitaal beveiligd platform) kunnen hulpverleners bij mekaar aftoetsen welke hulp en aanpak voor een specifieke vraag het meest aangewezen is. Zo vermijdt men onnodige stappen te zetten, dubbel werk te leveren op één aspect en worden blinde vlekken van de eigen werking zichtbaar.



GERICHT OP ALLE BURGERS

Met de **brede infocampagnes** naar alle burgers van een gemeente of stad, vermijdt men om in te zetten op één specifieke doelgroep. Men gaat er immers van uit dat een breed onthaal alle burgers zou moeten kunnen bereiken. Dit sluit aan bij het model van open design. Wat nodig is voor een specifieke doelgroep in toegankelijkheid, kan ook aangenaam zijn voor elke burger.

AFSTEMMING RECHTENTOEKENNING OCMW

In WWL zoeken de 3 OCMW's naar uniformiteit in het **toekennen van extra financiële voordelen**, over de gemeentegrenzen heen. Zo wordt het aanbod eenduidiger voor burger en hulpverlener en de drempel naar de toegang heel wat lager.

KWALITEITSLABEL GBO

In Gent, WWL en St. Niklaas heeft men erg gezocht naar het op papier krijgen van een **kwaliteitslabel** voor het GBO. Een duidelijk, overzichtelijk en beknopt kader van wat nu precies GBO is. Zodat elke partner zich daartoe kan verhouden. Maar ook zodat men mekaar daarop kan aanspreken. Er is nood aan een gedeeld begrippenkader om onduidelijkheden in invulling te vermijden. Zo hanteren de verschillende kernactoren het begrip 'onthaal' anders. In oefeningen om tot een gezamenlijke taal te komen, is men vertrokken van het kader van onthaal, zoals uitgewerkt door de CAW's.

BOVENLOKALE SAMENWERKING

Op **bovenlokaal niveau** besliste GBO Diest/Scherpenheuvel-Zichem om actief te zetelen in de stuurgroep van het opstartende GBO van Aarschot. Dit in een poging om binnen een grotere regio te proberen een aansluitende visie en in de lijn liggende afspraken te maken, zodat DMW's en CAW's zich niet tot te veel verschillende GBO's dienen te verhouden.



3.4. Mechanismen GBO

Hiermee wordt verklaard waarom de interventies aan de doelstelling van het GBO (onderbescherming tegengaan en toegankelijkheid verhogen) tegemoet komen. De mechanismen bieden samenwerkingsverbanden, zoals het GBO, de kans om op geregelde tijdstippen te reflecteren. Het biedt een aangrijpingspunt (net zoals de richtvragen uit het onderzoek, opgesteld in bijlage 4. Boost, 2018: 257-274) om de concrete acties en ervaringen vanop het terrein terug te verbinden aan de doelstelling, de werkzame principes en de visie van GBO.

We lichten hier kort enkele verklarende mechanismen toe en maken hierbij reeds een koppeling met interventies die we in de praktijk hebben opgemerkt. Voor meer informatie hierover verwijzen we door naar het rapport van het wetenschappelijk onderzoek. GBO zet in op:

- **Integrale benadering.** Door generalistisch te werken willen de 3 kernactoren komen tot een brede vraagverheldering op alle levensdomeinen. Dit kan zich uiten in een breed en gelijkvormig onthaalformulier.
- **Expertise delen.** Het doel van GBO is niet dat alle betrokken kernactoren hetzelfde zijn, dan wel dat ze gelijkaardig werken. Dat kan door meer efficiënt samen te werken, door kennis te delen via modellen zoals train de trainer, door niet onnodig door te verwijzen via modellen als consult waardoor cliënten niet nodeloos 3 keer hun volledige verhaal moeten vertellen.
- **Gedeelde verantwoordelijkheid.** Als men een samenwerking levensvatbaar wil maken en houden is het niet voldoende dat één actor de regie opneemt en de andere actoren achterover leunen. Het is de bedoeling dat de afspraken rond regie vertrekken vanuit het lokaal bestuur, maar met betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke kernactor. Het is van belang dat elke actor zich deel voelt uitmaken van een (nieuw) breed geheel.
- **Afstemming.** Samenwerking kan enkel indien er afgestemd wordt over de aanpak van de 3 kernactoren, op vlak van hun onthaalfunctie, maar in het kader van zorgcontinuïteit ook tussen generalistisch en gespecialiseerd aanbod, tussen welzijnszorg en andere domeinen zoals gezondheidszorg. Daarbij komen begrippen als multidisciplinair samenwerken, gemeenschappelijke taal en kwaliteitslabel ontwikkelen, hanteren van een gezamenlijk begrippenkader, akkoorden over een gedeelde visie op onthaal, inzetten op ontmoeting tussen hulpverleners via supervisie, intervisie, casusbespreking, ... als stimulerende acties aan bod.
- **Stem van de belanghebbende.** GBO heeft als dubbele doelstelling het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van de onderbescherming. Om die doelen te bereiken is betrokkenheid van de persoon om wie het draait, de belanghebbende, van cruciaal belang. Wat maakt het aanbod ontoegankelijk of onbekend? Bevragingen bij doelgroepen, reeds in het verleden, in tal van projecten van samenwerking, bieden daar zicht op. De volgende stap is hoe men deze kloven wil dichten. Participatie van





de betrokkenen is daarbij onontbeerlijk.

- **Informele ontmoetingsmomenten.** Outreachend werken, vertrekkend vanuit de 3 kernactoren of in samenwerking met actoren die vindplaatsgericht aanwezig zijn, biedt kansen om het leefwereldperspectief in te brengen en de hulpverleningsrelatie te verstevigen. Outreachend werken gaat immers niet enkel over een methode, maar ook en vooral over een houding en een visie.
- **Ruimte en tijd.** Innovatief werken heeft nood aan tijd en ruimte. Hulpverleners moeten de kans krijgen om op zoek te gaan, zonder dat ze meteen afgerekend worden op kwantificeerbare resultaten (zie hieronder 3.5.2 meten en evalueren) Dit zijn belangrijke voorwaardenscheppende taken. De GBO projecten die de (financiële) vrijheid hadden om onthaalwerkers te kunnen vrijstellen, door dit op te hangen aan andere projecten (niet budget neutraal), hebben grote stappen kunnen zetten in het experimenteren op het terrein.

3.4.1. Quick wins en lange termijn effecten

Bovenstaande inspirerende praktijken tonen aan dat men voor elk van de gewenste resultaten op zoek is gegaan naar wat de krachten en mogelijkheden zijn om een Geïntegreerd Breed Onthaal te verwezenlijken door een grondige samenwerking tussen de 3 kernactoren of, bij uitbreiding, met faciliterende actoren.

De experimenten zullen in eerste instantie gestuurd worden door wat er reeds voor handen is (zie context verkennen: inventarisatie) om zogenaamde 'quick wins' te garanderen.

Door in te zetten op deze manieren van quick wins creëer je een aantal gunstige effecten. Zo zal je basiswerkers snel meehebben in de nieuwe visie (= omschakeling in mindset), kan je versterken wat al aanwezig was, kan deze praktijk als hefboom dienen om grotere veranderingen op te zetten, werk je energiebesparend, kan je evalueren wat werkt in efficiënter samenwerken.

Uiteindelijk is het de bedoeling om tot duurzame verandering te komen. GBO is niet weer een zoveelste vernieuwing. Het is een alomvattende cultuuromslag in de manier van werken in onthaal. Best is om al de uitgezette acties steeds af te toetsen aan de interventies, zoals vastgesteld in het CAIMeR-model. Het is ook goed om voortdurend de samenhang van deze interventies te benadrukken, ook al zet men tijdelijk in op één specifieke interventie. Om tot duurzaamheid te komen, moeten succesvolle acties, na een periode van experimenteren, verankerd worden in de werkingen van de kernactoren. Daarom zijn samenwerkingsverbanden, meerjarenplanning en regie zo belangrijk.

Daarnaast is het ook van belang om een keuze te maken om werkelijk te experimenteren met nieuw te ontwikkelen acties. Kleine acties vergen betrekkelijk weinig inzet of



verandering, maar geven wel zin naar meer. In sommige gevallen kunnen in eerste instantie minder actoren onmiddellijk betrokken zijn, en kan dit uitgebreid worden op lange termijn.

QUICK WIN

*Het Instituut voor Samenlevingsopbouw had reeds in samenwerking met het OCMW van Roeselare een **bevraging van de doelgroep** etnisch culturele minderheden (nieuwkomers) gepland naar bekendheid en gebruik van de hulpverlening. Deze bevraging werd uitgebreid naar de 2 andere kernactoren. Daaruit bleek dat vooral het OCMW bekend was bij de doelgroep, maar niet altijd met een positieve bijklink. Vanuit deze kennis kon de stuurgroep GBO gerichte acties uitzetten. Door de reeds geplande bevraging te verruimen naar kennis over de 2 andere kernactoren, werd meer informatie ingewonnen, met een minimum aan extra inspanning.*

3.4.2. Effect op de eigen organisatie

Veranderingen op één niveau hebben onvermijdelijk gevolgen op de andere. Afspraken rond doorverwijzen naar mekaars achterliggend aanbod is ook de vraag stellen naar hoe dat aanbod georganiseerd is. Samenwerking met bovenlokale partners stelt lokale partners voor de uitdaging hoe ze meer kunnen gelijkstromen over gemeentegrenzen heen (zie afstemming rechtentoekekening OCMW WWL). Stappen zetten naar meer samenwerking is ook stappen zetten in het herdenken en herorganiseren van de eigen werking.

3.5. Resultaten GBO

Het uiteindelijke doel van GBO als samenwerkingsverband is het **realiseren van grondrechten**. Het verhogen van de toegankelijkheid (7 b's¹) is een hefboom hiertoe (Boost, e.a. 2018:34). Het resultaat van GBO zal afgemeten worden op niveau van het samenwerkingsverband, de hulp- en dienstverlening en de cliënt. Ook het besluit van de Vlaamse Regering bij het decreet betreffende het Lokaal Sociaal Beleid stelt werkingsprincipes vast op deze 3 niveau's:

- **Samenwerkingsverband:** afstemming actoren, functionele samenwerking met ondersteuning en doorverwijzing;
- **Hulp- en dienstverlening:** pro-actief en outreachend werken t.o.v. de meest kwetsbaren, opbouw hulpverleningsrelatie;
- **Cliënt:** kennisvergroting bij burger, versterken sociaal netwerk, creëren van ontmoetingsplaatsen, onthaal als terugvalbasis en overbruggingshulp.

1. 7b's van toegankelijkheid: bekendheid, beschikbaarheid, bereikbaarheid, begrijpbaarheid, bruikbaarheid, betaalbaarheid en betrouwbaarheid.





Men kan als samenwerkingsverband inzetten op verschillende niveau's (cliënt, hulpverlener, samenwerkingsverband), best in combinatie. Door een inventarisatie te maken van waar men sterk in is en op welk niveau, kan men keuzes maken. Bij elke keuze en de evaluatie daarvan, kan men de vraag stellen welke werkzame mechanismen een rol spelen.

3.5.1. Interventies als kompas

Het GBO Kompas (figuur 1) kunnen partners in samenwerkingsverbanden hanteren als houvast. Komen tot een Geïntegreerd Breed Onthaal vraagt een proces. Elk GBO zal keuzes moeten maken, op korte en lange termijn. De inrijpoorten kunnen heel verschillend zijn, al naargelang de interventies die geselecteerd worden om meteen mee aan de slag te gaan en om later mee aan de slag te gaan.


Bij elke keuze die men maakt, hoort een verantwoording. Daarbij koppelt men terug naar de gemaakte afspraken, de inventarisatie en de overwegingen. Het CAIMeR-model kan helpen om te bepalen op welke interventie men eerst of vooral wil inzetten en op welke op een later moment. In een samenwerkingsprotocol worden de gemaakte keuzes geëxpliciteerd.

3.5.2. Meten en evalueren

Het richtinggevende principe voor GBO moet steeds zijn: hebben we meer (kwetsbare) burgers bereikt? Een resultaat kan afgetoetst worden aan de mate waarin de toegankelijkheid effectief verhoogd werd en de mate van onderbescherming van burgers daalde. Dat kan door met nulmetingen van start te gaan en na een vooraf bepaalde periode met duidelijke meetcriteria de evoluties in kaart te brengen.

De richtvraag is: wat willen we bereiken? Hierbij is het noodzakelijk vooraf de te behalen **resultaten** te bepalen (o.a. via het opstellen van een meerjarenplanning), vast te leggen hoe resultaten zullen worden gemeten (o.a. behoeftebevraging doelgroepen|burgers en via overleg en samenwerking met faciliterende partners). Zo kan men resultaten afmeten aan het aantal burgers die zich voor het eerst aangemeld hebben bij een partner, of door te registreren welke rechten men extra kon verwezenlijken.

Resultaat kan ook gemeten worden in **minder kwantificeerbare elementen**, zoals de vertrouwensrelatie en de houding van de hulpverlener. Uit het wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat deze kwalitatieve aspecten van groot belang zijn voor de burger als hulpvrager. We moeten ons als sociale professionals sterk genoeg maken om hierop in te zetten en hier een taal voor vinden om te verantwoorden waarom dit belangrijk is. In het onderzoek over GBO zijn hier aanknopingspunten voor te vinden. Ook in het rapport van de Sociaalwerkconferentie (24 mei 2018) worden hiervoor handvaten aangereikt.



Tenslotte speelt ook mee hoe effectief en efficiënt de ingezette verandering is, of m.a.w. wat is de mate van duurzaamheid van de verandering naar een samenwerkingsverband op vlak van onthaal? In contexten van (financiële) schaarste, zal het vooral gaan om keuzes durven maken.

REGISTRATIE NIEUWE INTAKE

GBO Zoersel hield een **bevraging bij faciliterende actoren** m.b.t. wie ze beschouwen als de meest kwetsbaren in hun regio. Bij het opstarten van hun GBO hielden medewerkers bij wie de weg op welke manier vond. Zo bleek dat vooral meer communicatie in lokale (gemeente)folders en op overlegmomenten voor huisartsen effect creëerde. Al viel ook op dat andere hulpverleners hen beter wisten te vinden, waardoor men vaststelde dat de visie op onthaal beter uitgeklaard moest worden, om nodeloze doorverwijzingen (subsidiariteit) te vermijden.

Ook in tal van andere projecten, zoals in Genk, Gent en Oostende hield men via registratie gegevens over toegankelijkheid en onderbescherming bij. Zo startte men in Gent met een lijst van 26 sociale voordelen. Na evaluatie van de praktijk ontdekte men dat er 6 sociale voordelen zijn die het meest en het snelst financiële ademruimte creëren bij burgers. Men vertrekt nu van een overzichtelijke lijst van 6 voordelen.

RECHTENCIRKEL

Tal van organisaties hebben instrumenten gecreëerd om de **dienstverlening in kaart te brengen**, maar vooral ook om aan te zetten om de **reeds bestaande dienstverlening te verbeteren** in kader van onderbescherming. Inspirerende voorbeelden zijn de rechtencirkel (Kader Lokaal Proactief Handelen van Samenlevingsopbouw), ...



HUISBEZOEK

*In Genk onderzocht men welke noden en bekommernissen de alleenstaande 65-plussers in Winterslag hebben. Om de noden en bekommernissen te achterhalen werden er **huisbezoeken** gedaan. Door deze outreachende methode zijn er in totaal 53 huisbezoeken afgelegd. De resultaten van deze huisbezoeken tonen aan dat er verschillen zijn in het aantal vragen en het soort vragen naargelang de leeftijdsgroepen. Op basis daarvan kan men nu een aanbod op maat beginnen uitwerken dat aansluit bij de drempels, noden en behoeften van deze doelgroep. Ook werd bijgehouden hoeveel impliciete en expliciete vragen deze huisbezoeken opleverden voor één van de kernpartners.*



4. Besluit

Het proces van het in praktijk brengen van de visie van Geïntegreerd Breed Onthaal is uniek. Het is een nieuw te schrijven verhaal met reeds bestaande organisaties. Elke organisatie heeft een eigen identiteit, een visie en een manier van werken. Bovendien is elke organisatie ingebed in een lokale of bovenlokale context met specifieke uitdagingen. Er bestaat niet zoiets als hét GBO. De uitwerking van GBO kan in de praktijk verschillende gedaanten aannemen. Anderzijds is het kader en het doel van GBO éénduidig: **onderbescherming tegengaan en toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening verhogen**. De lokale realiteit zal het uiteindelijke gezicht van elk GBO vorm geven.

4.1. Duurzame resultaten

Elke verandering vraagt tijd en investering. We noemen dat voorwaardenscheppende taken, eerder dan randvoorwaarden.

Elke GBO partner dient zich bewust te zijn van de onderlinge verhoudingen en hoe deze doorheen de tijd vormgegeven werden. Niet iedereen vertrekt vanuit een positieve ervaring in samenwerking. Onuitgesproken verschillen creëren meer ballast dan kansen. In themagecentreerde interactie (TGI) zou men spreken van *'storingen hebben voorrang'*. In GBO hebben we dat vertaald naar het opbouwen van vertrouwen. In de praktijk van de pilootprojecten is gebleken dat men van bij de start voldoende tijd moet voorzien voor kennismaking, uitspreken van gelijkens en verschil (of overlap en blinde vlekken). De doelstelling is immers om de eigenheid te behouden, zelfs te versterken, en dit in een hechte samenwerking.

Veranderingsprocessen gaan langzaam. Elke basiswerker moet meestappen in het veranderingsproces naar GBO. Dat hoeft niet allemaal tegelijk. Dat kan ook niet met dezelfde snelheid. In sommige regio's zal men kiezen voor *'de witte raven'* als voorbode. In andere zal men kiezen voor *'iedereen mee in het bad'*. De keuze moet lokaal gemaakt en onderbouwd worden. Onze ervaring leert ons dat elke onthaalwerker principieel het belang van de waarden van GBO onderschrijven. Niet elke onthaalwerker echter zal deze even gemakkelijk toepasbaar vinden in de eigen praktijk. Leidinggevenden geven daarom best voldoende aandacht aan het stimuleren van een mindset die openstaat voor verandering en experimenten. Zij hebben daarbij een voorbeeldfunctie door weerstanden te begrijpen, te bevragen en te onderzoeken, maar deze niet in de weg te laten staan om samen te bouwen aan een andere manier van hulpverlening.

Werkt GBO? De vraag die men zich moet stellen bij het evalueren van acties is of deze efficiënt en effectief zijn. GBO levert niet meteen meetbare resultaten op korte termijn op. De samenwerking dient duurzaam opgezet te worden met het oog op blijvende, kwalitatieve verandering van de hulp- en dienstverlening voor elke burger, en meer





specifiek voor de meest kwetsbaren. Dat zijn vaak lange termijn resultaten.

De keuze om de één of andere weg te bewandelen in het concretiseren van GBO moet telkens worden verantwoord en gedragen door alle actoren. De coördinator van de samenwerking zoekt naar win-win oplossingen voor alle kernactoren, maar dient in situaties waarin het verschil te groot is, knopen door te hakken in functie van de cliënt en de ultieme doelstelling van het GBO. Het is ook de taak van de coördinator en van de betrokkenen van de kernpartners om elkaar nadien verantwoordelijk te houden voor het uitvoeren van de genomen beslissing.

Vaak levert het zetten van kleine stappen veel meer op in het creëren van een draagvlak, in het overtuigen van koele minnaars van het concept, in het bereiken van duurzame en structurele verandering op lange termijn en in het betrekken van alle belanghebbenden, ook de doelgroep.

4.2. Een proces en reflectie

Vanuit de ervaringen in de pilootprojecten wijzen we op enkele moeilijke aspecten in GBO. Participatie van de doelgroep is niet vanzelfsprekend, maar ook niet eenvormig. We raden elk samenwerkingsverband aan om van bij het begin te zoeken en te blijven zoeken naar verbinding met doelgroepen en doelgroepvertegenwoordigers. Daarnaast is participatie van de onthaalwerkers zelf vereist. Verandering in co-creatie die vertrekt van onderuit geeft meer kans op duurzame resultaten.

De lokale besturen hebben de **regiefunctie** over Geïntegreerd Breed Onthaal. Belangrijk is om hier duidelijke afspraken rond te maken, het mandaat af te spreken en dit vast te leggen. Hoe meer verschil tussen de partners hoe meer nood er is aan een duidelijke regisseur.

Procesbegeleiders, intern in de organisaties of extern, hebben best aandacht voor volgende aspecten:

- **Stel kritische vragen** bij de acties en stappen die elk GBO wil zetten. In bijlage bundelen we een aantal vragen die door de onderzoekers van UAntwerpen en KULeuven gegeven worden.
- **Zet aan tot concrete acties.** Motiveer het samenwerkingsverband in durf en goesting om GBO op de kaart in de regio te zetten als een sterke welzijnspartner. Hanteer de fiches per project en de voorbeelden bij de interventies in deze bundel als voorbeeld van inspirerende processen.
- **Volg GBO lokaal op** (per gemeente/stad) via de stuurgroep, maar creëer **ook bovenlokale ontmoetingsmomenten in lerende netwerken.**



5. Bronnen

Boost, D., Elloukmani, S., Hermans, K., Raeymaeckers, P. (2018) **Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal**. Steunpunt WVG. Link naar website Vlaamse Overheid <https://steunpuntwvg.be/images/swvg-3-rapporten/rapport-ef02-gbo>

Link naar alle documenten GBO van de Vlaamse Overheid <https://www.departementwvg.be/documenten/documentatie-geïntegreerd-breed-onthaal>

Decuyper, S., Dochy, F., & Van den Bossche, P. (2010). **Grasping the dynamic complexity of team learning: An integrative model for effective team learning in organisations**. Educational Research Review, 5(2), 111-133.

Janssens, D., Lambaerts, J., Wouters, W. en Devillé A.(2017) **Filosoferen in sociaal werk. De kracht van het niet-weten in de agogische praktijk**. Garant.

Vandekinderen, C., Roose, R., Raeymaeckers, P. en Hermans, K. (2018) **Sterk Sociaal Werk. Eindrapport. Sociaal Werk Conferentie 2018**. Steunpunt WVG. <https://steunpuntwvg.be/images/swvg-3-rapporten/rapport-05-ef03-sociaalwerkconferentie>

Vlaamse overheid, (9 februari 2018) **Decreet betreffende het lokaal sociaal beleid**. <https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1029068¶m=inhoud&ref=search&AVIDS=>





6. Vormingsaanbod

Balliauw, C., Rommel, S., Wensveen, I. en Truyens, C. (2014) **Lokaal proactief kader. Iedereen beschermd. Lokaal proactief handelen in de strijd tegen onderbescherming. Draaiboek.** Samenlevingsopbouw. Link naar participatiekoffer, rechtencirkel en draaiboek via <http://www.samenlevingsopbouw.be/e-dossiers/onderbescherming/lokaal-proactief-kader-iedereen-beschermd>

Beelen, S., De Maeyer, J., Dewaele, C., Grymonprez, H., Mathijssen, C. (2014) **Reach Out! Praktijkboek voor outreachend werken.** Uitgeverij Lannoo. <http://www.kennisplein.be/Pages/Outreachend%20werken.aspx>

Ondersteuning voor straathoekwerk in Limburg LISS <http://www.liss.be/>

Van Ael, K., Daniels, M. en Vandenhoudt I., **Service Design toolkit.** Politeia. <http://www.vvsg.be/servicedesign/Pages/default.aspx>

Dingenen, D., Raeymaeckers, P. en Van Cauwenbergh, L. (2018) **'Generalistisch werkt. Wetenschappelijk rapport van het actieonderzoek 'Generalistisch Werkt'**, OASes en UAntwerpen <http://www.uantwerpen.be/nl/onderzoeksgroep/oases/onderzoek-en-publicaties-oases/onderzoeksprojecten-oases/generalistisch-werkt/>

Quick Scan tools voor organisaties om de parameters van outreach als visie te meten (via SAM <https://www.kennisplein.be/Pages/Reach-Out!.aspx>) of de **I-Scan** om ethische principes zoals integriteit van de eigen organisatie onder de loep te nemen (via VVSG http://www.vvsg.be/Werking_Organisatie/Pages/Deontologie.aspx)

Ontwikkeling van **zorgnetwerken** door Samenlevingsopbouw biedt in plattelandscontexten mogelijkheden om hiaten in hulpverlening te verknopen met maatschappelijk engagement van burgers: <https://www.ontknoop.be/>

Het netwerk tegen armoede heeft een nota 'hulpverlening op één lijn' uitgebracht met inhoudelijke aandachtspunten bij de conceptnota GBO (2016).

www.netwerktegenarmoede.be



7. Bijlagen

- Bijlage 1 Decreet Lokaal Sociaal Beleid
- Bijlage 2 CAIMeR model
- Bijlage 3 Kwaliteitscriteria GBO
- Bijlage 4 Richtvragen wetenschappelijk onderzoek
- Bijlage 5 Overeenkomst gegevensdeling
- Bijlage 6 Templates (digitaal via <https://www.departementwvg.be/documenten/documentatie-geïntegreerd-breed-onthaal>)
- Bijlage 7 Inspirerende fiches pilootprojecten GBO





7.1. Bijlage 1 Decreet lokaal sociaal beleid

VLAAMSE OVERHEID

9 FEBRUARI 2018. - DECREET betreffende het lokaal sociaal beleid (1)

Het VLAAMS PARLEMENT heeft aangenomen en Wij, REGERING, bekrachtigen hetgeen volgt: DECREET betreffende het lokaal sociaal beleid

HOOFDSTUK 1. - Algemene bepalingen

Artikel 1. Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

Art. 2. Dit decreet is niet van toepassing op de gemeenten in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad.

De Vlaamse Regering sluit een covenant met de Vlaamse Gemeenschapscommissie om de doelstellingen van dit decreet te realiseren in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad.

Art. 3. In dit decreet wordt verstaan onder:

1° algemene verordening gegevensbescherming: verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming);

2° initiatieven van vrijwillige en informele zorg: alle initiatieven die niet hoofdzakelijk door beroepskrachten worden uitgevoerd, om de doelstellingen van de vermaatschappelijking van de lokale sociale hulp- en dienstverlening te realiseren;

3° lokaal bestuur: de gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn;

4° lokaal sociaal beleid: het geheel van de beleidsbepaling en de acties van een of meer lokale besturen en van de acties van lokale actoren, om de maximale toegang van elke burger tot de rechten, vermeld in artikel 23 en artikel 24, § 3, van de Grondwet, te verzekeren;

5° lokale actoren: alle overheden, particuliere organisaties en particuliere initiatieven die bijdragen aan de realisatie van het lokaal sociaal beleid;

6° lokale sociale hulp- en dienstverlening: de (preventieve) zorg-, hulp- en dienstverlening die de lokale actoren aanbieden, met inbegrip van de zorg voor personen met een complexe en langdurige zorgvraag, om de maximale toegang van elke burger tot de



rechten, vermeld in artikel 23 en artikel 24, § 3, van de Grondwet, te verzekeren;

7° sectorale regelgeving: de regelgeving die door de Vlaamse Gemeenschap per sector bij decreet en bij de uitvoeringsbesluiten ervan vastgesteld is;

8° meerjarenplan: het meerjarenplan van de gemeenten en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, vermeld in de decretale regelgeving betreffende de lokale besturen;

9° vermaatschappelijking van de lokale sociale hulp- en dienstverlening: de benadering van lokale sociale hulp- en dienstverlening, waarbij ernaar gestreefd wordt om kwetsbare mensen, met al hun mogelijkheden en kwetsbaarheden, een eigen zinvolle plek in de samenleving te laten innemen, hen daarbij waar nodig te ondersteunen en de lokale sociale hulp- en dienstverlening zo veel mogelijk in de samenleving te laten verlopen;

10° sector: een aangelegenheid, of een onderdeel daarvan, vermeld in artikel 5, § 1, I, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen, waarvoor de Vlaamse Gemeenschap bevoegd is, en vermeld in artikel 5, § 1, II, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen, waarvoor de Vlaamse Gemeenschap bevoegd is, met uitzondering van de organisaties die activiteiten uitoefenen op het domein van het onthaal en de integratie van inwijkelingen, het medisch schooltoezicht en de medisch verantwoorde sportbeoefening.

HOOFDSTUK 2. - Lokaal sociaal beleid als onderdeel van het meerjarenplan

Art. 4. Het lokaal bestuur ontwikkelt een integraal en inclusief lokaal sociaal beleid dat deel uitmaakt van het meerjarenplan.

Art. 5. § 1. Het beleid dat het lokaal bestuur voert inzake betrokkenheid en inspraak van burgers houdt in het kader van het lokaal sociaal beleid rekening met de meest kwetsbare burgers met inachtnaam van participatiemethodieken die afgestemd zijn op de doelgroep.

§ 2. Het lokaal bestuur betreft de lokale actoren bij de voorbereiding, monitoring en bijsturing van het lokaal sociaal beleid.

Art. 6. Het lokaal bestuur kan een lokaal sociaal beleid, of delen daarvan, ontwikkelen in samenwerking met andere lokale besturen.

HOOFDSTUK 3. - Regie van de lokale sociale hulp- en dienstverlening

Art. 7. § 1. Het lokaal bestuur heeft de opdracht om het aanbod aan lokale sociale hulp- en dienstverlening maximaal af te stemmen op de lokale behoeften.





De opdracht, vermeld in het eerste lid, heeft minstens betrekking op het bevorderen van overleg en afstemming tussen de lokale actoren om te komen tot een complementair aanbod aan lokale sociale hulp- en dienstverlening.

Het lokaal bestuur kan de opdracht, vermeld in het eerste lid, realiseren in samenwerking met andere lokale besturen.

§ 2. Als het lokaal bestuur zelf optreedt als aanbieder van lokale sociale hulp- en dienstverlening scheidt het de rol als aanbieder van lokale sociale hulp- en dienstverlening voldoende van de rol die het lokaal bestuur krijgt met toepassing van paragraaf 1.

De Vlaamse Regering bepaalt in dat verband, per sector, de nadere regels.

Art. 8. § 1. Voor de diensten en voorzieningen die hun werkingsgebied hebben in één of meerdere gemeenten waarvan het lokaal bestuur uitvoering geeft aan de bepalingen van artikel 7, § 2:

1° bepaalt de Vlaamse Regering per sector, erkennings-, vergunnings- of subsidievoorwaarden inzake hun bijdrage aan de verwezenlijking van de doelstellingen en de uitvoering van de acties die geformuleerd worden binnen het lokaal sociaal beleid;

2° kan de Vlaamse Regering, per sector, de mate en de manier waarop de programmatie wordt afgestemd op het lokaal sociaal beleid bepalen.

§ 2. Lokale besturen kunnen een gezamenlijk initiatief nemen om een bovenlokaal sociaal beleid te ontwikkelen, waarbij Vlaamse programmatiecijfers samengeteld kunnen worden.

HOOFDSTUK 4. - Toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening en onderbescherming aanpakken

Art. 9. Het lokaal bestuur maakt werk van een maximale toegankelijkheid van de lokale sociale hulp- en dienstverlening voor de bevolking en besteedt daarbij bijzondere aandacht aan onderbescherming.

Daartoe bouwt het lokaal bestuur een Sociaal Huis uit. Het Sociaal Huis moet een herkenbaar lokaal aanspreekpunt zijn voor burgers met betrekking tot het aanbod van lokale sociale hulp- en dienstverlening.

Vanuit dit Sociaal Huis wordt, onder regie van het lokale bestuur, een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal gerealiseerd dat minstens het



openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, het erkende centrum voor algemeen welzijnswerk en de erkende diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen omvat.

Het lokaal bestuur kan het geïntegreerd breed onthaal ook realiseren in samenwerking met andere lokale besturen.

Art. 10. De Vlaamse Regering bepaalt welke functies het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal, vermeld in artikel 9, tweede lid, moet opnemen. In elk geval heeft het minstens de volgende functies:

1° neutrale informatie over het aanbod van de lokale sociale hulp- en dienstverlening verstrekken;

2° de rechten verkennen;

3° de rechten realiseren; 4° de hulpvragen verhelderen; 5° neutraal naar de gepaste lokale sociale hulp- en dienstverlening doorverwijzen.

Art. 11. § 1. De Vlaamse Regering bepaalt welke werkingsprincipes het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal, vermeld in artikel 9, tweede lid, moet hanteren. In elk geval hanteert het minstens de volgende werkingsprincipes:

1° neutraal, bekend, herkenbaar en zichtbaar zijn voor de burger;

2° generalistisch werken met specialisaties binnen handbereik;

3° outreachend handelen naar kwetsbare doelgroepen;

4° in continuïteit in de hulp- en dienstverlening voorzien;

5° participatief en krachtgericht werken in de hulp- en dienstverlening.

§ 2. De actoren die minstens deel moeten uitmaken van het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal, vermeld in artikel 9, tweede lid, die aan gebruikers hulp- en dienstverlening aanbieden, verwerken persoonsgegevens en wisselen onder elkaar persoonsgegevens uit opdat aan die gebruikers verantwoorde hulp- en dienstverlening kan worden verstrekt en opdat de continuïteit van de hulp- en dienstverlening kan worden gegarandeerd. Die persoonsgegevens bevatten ook persoonsgegevens als vermeld in artikel 9, lid 1, en 10 van de algemene verordening gegevensbescherming. De verwerking van de onderscheiden categorieën van persoonsgegevens voorziet in een passend beveiligingsniveau en gebeurt met de nodige vertrouwelijkheid.





Met behoud van de toepassing van de verplichtingen en beperkingen die voortvloeien uit de regelgeving over de bescherming bij de verwerking van persoonsgegevens, onder andere deze die specifiek van toepassing zijn bij de mededeling van persoonsgegevens, zoals ze in voorkomend geval op federaal of Vlaams niveau verder zijn of worden gespecificeerd, of uit de regelgevingen van de sectoren, is die gegevensuitwisseling onderworpen aan de volgende voorwaarden:

1° de gegevensuitwisseling heeft alleen betrekking op gegevens die noodzakelijk zijn voor een verantwoordelijke hulp- en dienstverlening en de continuïteit van de hulp- en dienstverlening;

2° de gegevens worden alleen uitgewisseld in het belang van de gebruikers;

3° behoudens overmacht of dringende noodzaak, dient de gebruiker op wie de gegevens betrekking hebben, zijn instemming te geven met de gegevensuitwisseling, op de wijze die door de Vlaamse Regering kan worden bepaald.

De Vlaamse Regering bepaalt nadere regels met betrekking tot de vorm waarin en de wijze waarop de persoonsgegevens worden verwerkt en uitgewisseld. De Vlaamse Regering bepaalt de categorieën van gegevens die worden verwerkt en uitgewisseld.

In deze paragraaf wordt verstaan onder instemming: elke vrije, specifieke, geïnformeerde en uitdrukkelijke wilsuiting.

Art. 12. De Huizen van het Kind, vermeld in artikel 7 van het decreet van 29 november 2013 houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning, maken deel uit van een integraal en afgestemd beleid met betrekking tot toegankelijkheid van de lokale sociale hulp- en dienstverlening en de aanpak van onderbescherming.

HOOFDSTUK 5. - Vermaatschappelijking van de lokale sociale hulp- en dienstverlening

Art. 13. Het lokaal bestuur neemt maatregelen die de vermaatschappelijking van de lokale sociale hulp- en dienstverlening stimuleren.

Art. 14. Het lokaal bestuur organiseert initiatieven van vrijwillige en informele zorg, of ondersteunt en stimuleert dergelijke initiatieven die door lokale actoren of de bevolking georganiseerd worden.

Art. 15. Het lokaal bestuur sensibiliseert de bevolking voor deelname aan, oprichting, organisatie of gebruik van de initiatieven van vrijwillige en informele zorg.

Art. 16. Het lokaal bestuur kan de taken, vermeld in artikel 13, 14 en 15, uitvoeren in



samenwerking met andere lokale besturen.

HOOFDSTUK 6. - Ondersteuningsbeleid

Art. 17. De Vlaamse Regering bepaalt de Vlaamse beleidsprioriteiten waarvoor, binnen de perken van de begrotingskredieten, een subsidie aan de lokale besturen kan worden verleend voor de uitvoering van activiteiten conform de bepalingen van dit decreet of aan initiatieven of organisaties die lokale besturen bijstaan en ondersteunen bij de uitvoering van activiteiten conform de bepalingen van dit decreet.

Art. 18. De bepalingen van het decreet van 15 juli 2011 houdende vaststelling van de algemene regels waaronder in de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest periodieke plan- en rapporteringsverplichtingen aan lokale besturen kunnen worden opgelegd, zijn van toepassing.

Art. 19. De Vlaamse Regering kan, onder de voorwaarden die ze bepaalt en binnen de perken van de begrotingskredieten, een subsidie verlenen voor projecten met een experimenteel of vernieuwend karakter die passen in het lokaal sociaal beleid.

Die projecten kunnen worden uitgevoerd door het lokaal bestuur of door een lokale actor, in samenwerking met het lokaal bestuur.

Art. 20. De Vlaamse Regering kan de lokale besturen ondersteunen via data- en kennisdeling om een lokaal sociaal beleid te voeren.

HOOFDSTUK 7. - Toezicht

Art. 21. Onverminderd de bepalingen in de decretale regelgeving betreffende de lokale besturen, organiseert de Vlaamse Regering het toezicht op de bepalingen van dit decreet.

HOOFDSTUK 8. - Wijzigingsbepaling

Art. 22. In artikel 146, § 2, van het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn wordt de zinsnede "het decreet van 19 maart 2004 betreffende het lokaal sociaal beleid" vervangen door de zinsnede "het decreet van 9 februari 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid".

HOOFDSTUK 9. - Slotbepalingen

Art. 23. De bepalingen in dit decreet kunnen geen afbreuk doen aan de bepalingen van de decretale regelgeving betreffende de lokale besturen.





Art. 24. Het decreet van 19 maart 2004 betreffende het lokaal sociaal beleid, gewijzigd bij het decreet van 13 juli 2012, wordt opgeheven.

Art. 25. Tot en met 24 mei 2018, met name de dag voor de algemene verordening gegevensbescherming van toepassing is, moet artikel 11, § 2, als volgt worden gelezen: “ § 2. De actoren die minstens deel moeten uitmaken van het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal, vermeld in artikel 9, tweede lid, die aan gebruikers hulp- en dienstverlening aanbieden, verwerken persoonsgegevens en wisselen onder elkaar persoonsgegevens uit opdat aan die gebruikers verantwoorde hulp- en dienstverlening kan worden verstrekt en opdat de continuïteit van de hulp- en dienstverlening kan worden gegarandeerd. Die persoonsgegevens bevatten ook persoonsgegevens als vermeld in artikel 6, 7 en 8 van de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. De verwerking van de onderscheiden categorieën van persoonsgegevens voorziet in een passend beveiligingsniveau en gebeurt met de nodige vertrouwelijkheid.

Met behoud van de toepassing van de verplichtingen en beperkingen die voortvloeien uit de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, onder andere deze die specifiek van toepassing zijn bij de mededeling van persoonsgegevens, zoals ze in voorkomend geval op federaal of Vlaams niveau verder zijn of worden gespecificeerd, of uit de regelgevingen van de sectoren, is die gegevensuitwisseling onderworpen aan de volgende voorwaarden:

1° de gegevensuitwisseling heeft alleen betrekking op gegevens die noodzakelijk zijn voor een verantwoordelijke hulp- en dienstverlening en de continuïteit van de hulp- en dienstverlening;

2° de gegevens worden alleen uitgewisseld in het belang van de gebruikers;

3° behoudens overmacht of dringende noodzaak, dient de gebruiker op wie de gegevens betrekking hebben, zijn instemming te geven met de gegevensuitwisseling, op de wijze die door de Vlaamse Regering kan worden bepaald.

De Vlaamse Regering bepaalt nadere regels met betrekking tot de vorm waarin en de wijze waarop de persoonsgegevens worden verwerkt en uitgewisseld. De Vlaamse Regering bepaalt de categorieën van gegevens die worden verwerkt en uitgewisseld.”

Art. 26. De Vlaamse Regering bepaalt voor iedere bepaling van dit decreet de datum van inwerkingtreding.

Kondigen dit decreet af, bevelen dat het in het Belgisch Staatsblad zal worden



bekendgemaakt.

Brussel, 9 februari 2018.

De minister-president van de Vlaamse Regering,

G. BOURGEOIS

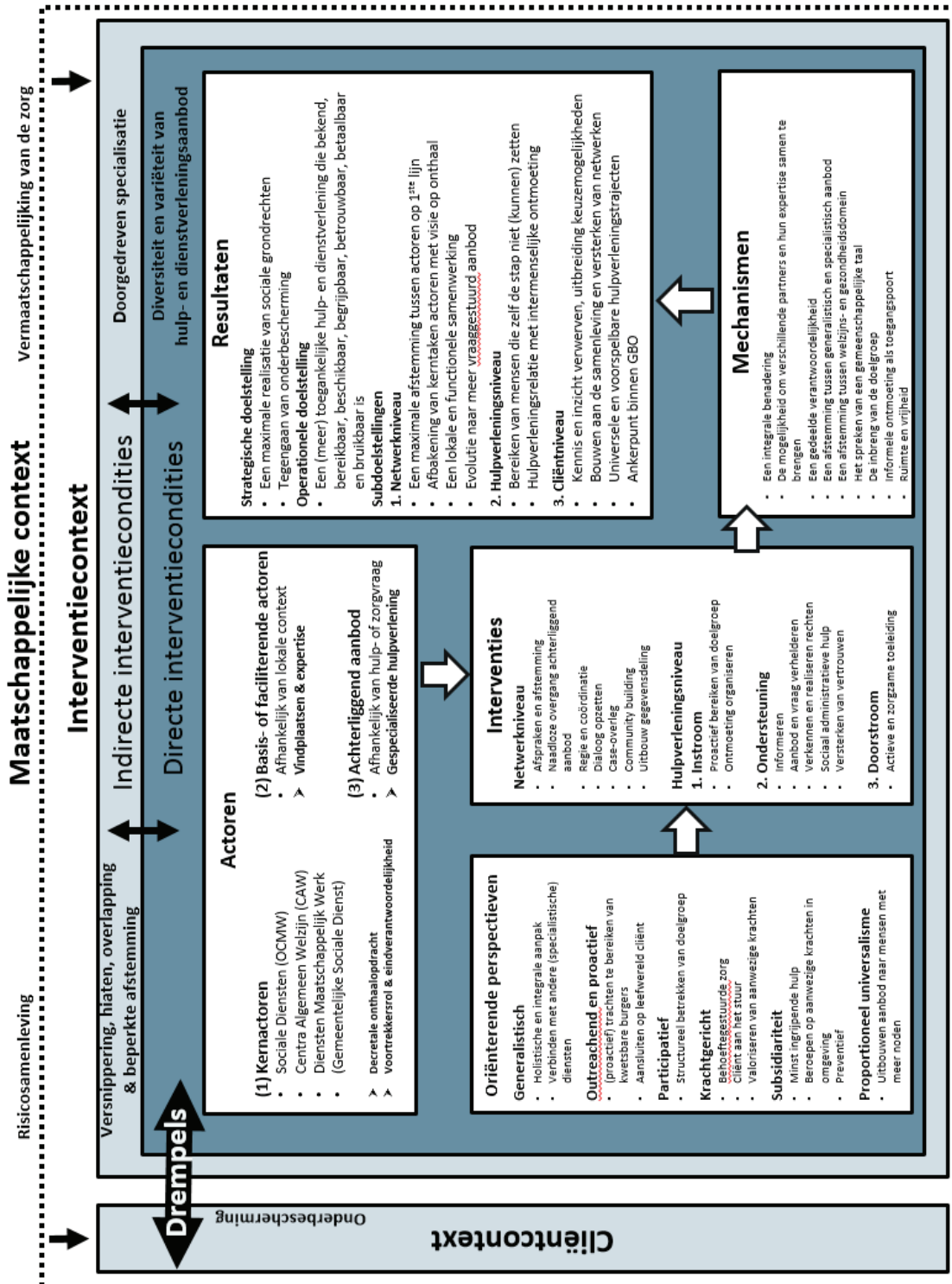
De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin,

J. VANDEURZEN





7.2. Bijlage 2 CAIMeR model (Boost, e.a. 2017)





7.3. Bijlage 3 Kwaliteitscriteria GBO

Richtvragen in het lerend netwerk GBO (20 maart 2018):

- Wat zijn kwaliteitscriteria of vereisten op de verschillende niveaus (basiswerker, organisatie, netwerk of transversaal) van belang om te kunnen spreken over een GBO?
- Waar zijn we het over eens?
- Wat zijn de discussiepunten?

BASISWERKER	
KWALITEITSEISEN EN -CRITERIA	
De GBO medewerker is een ambassadeur van grondrechten en sociale voordelen (gaat nog iets verder dan een grondrechtenbenadering als houding).
	... een specialist in het generieke.
	... een sociaal geschoolde professional.
	... een netwerker die vertrekt vanuit een visie op samenwerking met cliënten en tussen diensten/andere sociale professionals.
	... overtuigd van de meerwaarde van het GBO verhaal. Hij/zij wordt meteen betrokken in het ontwerpen en uitwerken van GBO.
	... een onafhankelijke, neutrale hulpverlener (zie ook discussiepunt: plaats van de onthaalmedewerker en rolvermenging).
	... een aanklappende professional.





De GBO medewerker volgt een opleiding (in onthaal, bijkomend op een sociale agogische opleiding) en blijft zichzelf continu bijscholen in: - grondhouding - kennis en expertise grondrechten en sociale kaart - netwerken en samenwerken - gesprekstechnieken
	... werkt vanuit een krachtgerichte benadering.
	... werkt vanuit een vraaggerichte benadering.
	... vertrekt vanuit een open houding.
	... kent het aanbod van de verschillende actoren in grote lijnen, kan zijn/haar weg hierin vinden en kent de andere onthaalmedewerkers sectoroverschrijdend.
	... neemt tijd en ruimte om een onthaaltraject aan te gaan met mensen en heeft oog voor het volledige verhaal van mensen.
	... ziet onthaal als hulpverlening en bijgevolg als een proces en een traject.
	... kan dialogisch diagnosticeren.
	... denkt out of the box.
	... hanteert een brede blik op alle levensdomeinen.
	... werkt vanuit de eigen organisatie maar denkt dienst- en sectoroverstijgend.
	... kan verbindingen maken (= competentie). Dit zowel tussen professionals als tussen client en professionals.
DISCUSSIEPUNTEN	
Wat is de naam van de GBO professional?	Hebben we het over een onthaalmedewerker of een basiswerker? Hoe vullen we het begrip onthaal in? Wat is het onderscheid met intake – onthaal? Hoe verhoudt het zich tot het loket?
Wat is de plaats van de GBO professional?	Kan de GBO basiswerker tegelijk ingeschakeld worden in het achterliggend aanbod? Wat zijn de kansen en wat zijn de valkuilen?
Specialist – generalist?	Is elke basiswerker een GBO professional of worden er GBO professionals als nog een bijkomende specialisatie toegevoegd in elke organisatie?
Brede vraagverheldering?	Hoe breed is ‘brede’ vraagverheldering? Zie ook hierboven: naam van de professional > verhouding intake (screening) – onthaal en begeleiding? Waar stopt brede vraagverheldering?



ORGANISATIE	
KWALITEITSEISEN EN -CRITERIA	
Onthaal is een proces/traject van vraagverheldering.
	... hulpverlening met een eigen finaliteit of een opstap naar verdere, gespecialiseerde hulpverlening.
	... een gedeelde en gezamenlijke verantwoordelijkheid (zie verder bij netwerk).
De GBO organisatie heeft een duidelijk functieprofiel voor een onthaalmedewerker/ basiswerker GBO.
	... erkent drempels naar onthaal en hulpverlening en investeert om deze op te heffen.
	... zet voldoende medewerkers in op de functie van breed onthaal.
	... stemt onthaal en achterliggend aanbod op elkaar af. Dat betekent dat in het GBO verhaal ook het achterliggend aanbod betrokken moet worden.
	... biedt basiswerkers een discretionaire ruimte. Basiswerkers werken in een kader van autonomie en betrokkenheid op de organisatie en het netwerk
	... houdt het kader en de uitgangspunten van GBO in het oog.
	... organiseert intervisie voor onthaalmedewerkers.
DISCUSSIEPUNTEN	
Afbakening?	Waar stopt de functie van onthaal en dus het onthaaltraject en waar start die van de begeleiding in het achterliggend aanbod? Vooral wanneer beide trajecten door dezelfde professional uitgevoerd worden (zie ook discussiepunt bij basiswerker: plaats)
Politiek op 1 lijn?	De verschillende bevoegdheden (welzijn, zorg) en de verschillende sectoren zijn het eens over de te volgen lijn en concrete uitwerking.





NETWERK	
KWALITEITSEISEN EN -CRITERIA	
Het netwerk investeert in casus- of cliëntregie.
	... zorgcoördinatie.
	... zorgcontinuïteit door duidelijke afspraken.
	... regierol met een duidelijk profiel, mandaat en verwachtingen.
	... afstemming tussen : - de 3 kernactoren - netwerken op en van de 1ste lijn zones - netwerken van gespecialiseerd aanbod in welzijn en gezondheid.
	... het vlot delen van expertise tussen de actoren.
	... generalistisch werken met specialisaties in handbereik. Afstemming onthaal op achterliggend aanbod en delen van expertise.
	... herkenbaarheid van GBO naar de buitenwereld (andere professionals, burger) > brede en duidelijke profilering.
	... ontmoetingsmomenten, zowel op inhoudelijk als op relationeel vlak, tussen de basiswokers/ onthaalmedewerkers van de verschillende actoren.
... het opbouwen van wederzijds vertrouwen in mekaars onthaalwerking.	
De GBO organisatie heeft een gedragen en gedeelde missie en visie (zie presentatie Genk 20/03/2018 'good processes')
	... een gedeelde visie met andere tendensen en ontwikkelingen, zoals de 1ste lijnszones.
	... een duidelijk profiel: met een duidelijke visie en afbakening van wat het GBO wel en niet is. Partners weten waarvoor ze bij GBO terecht kunnen en waarvoor niet. Het beleid weet waarvoor ze GBO kunnen inschakelen in projecten en waarvoor niet.
	... een duidelijke visie en daaruit volgende manier van aanpak bij het ingaan als netwerk op projectoproepen.
	... samenwerkingsafspraken tussen de actoren opgesteld.
	... een model van gegevensdeling.
	... tijd om te investeren in breed onthaal bij al zijn hulpvragers.



	... gedeelde verantwoordelijkheid waarop men als actor aangesproken kan worden.
	... een basiswerker die (ten dele) vrijgesteld wordt van opdrachten om de functie van coördinatie op te nemen. Deze coördinatiefunctie heeft een duidelijk gedeeld mandaat en zit ingebed in een structuur.
	... een absolute ondergrens vastgelegd in het screenen en opvolgen van rechten.
DISCUSSIEPUNTEN	
Middelen?	Hetzelfde met minder en toch meer verwezenlijken? Druk op het achterliggend aanbod en dichtslippen van onthaal als buffer en overbruggingshulp?
Ook met casemanager/ zorgcoördinatie, ... verkokering vermijden.	Geen opsplitsing in levensgebieden bij zorgcoördinatoren, in wonen, werken, gezondheid, Wie houdt alles samen? Wie is waar zorgcoördinator? Afstemming op andere samenwerkingsinitiatieven?
Rol van de lokale overheid ?	Delegeren of bepalen van werking GBO? Veelheid aan gezichten door regierol bij lokale overheid maakt het lastig werken voor bovenlokaal georganiseerde spelers. Wie stemt af? Wie houdt vast hoe het GBO er minimaal moet uitzien? Wat wordt bij de lokale overheid als minimale eis voor GBO 'opgelegd'?
Regierol?	Iedereen verantwoordelijk? Wie doet wat? Iedereen kijkt naar iedereen. Wie spreekt anderen aan op de gedeelde verantwoordelijkheid? Wie heeft welk mandaat? Over welke regie hebben we het en op welk niveau situeert zich de regie? We onderscheiden er 2: die bij de cliënt en die bij het netwerk.
Cliënt aan het stuur...	... maakt het mogelijk om zelf de 'zorgcoördinator' aan te geven, maar kan meer druk op het onthaal leggen. Welke keuzes maken we hierin?
Terminologie?	Spreken we allemaal over hetzelfde of moet dit vastgelegd worden in een 'lexicon'?
Projecten?	Werk komt er bovenop? Geen of beperkte extra middelen. Wie beslist in het netwerk waarop in te gaan? Welke afspraken worden hierrond gemaakt?





7.4. Bijlage 4 Aanbevelingen en richtvragen uit het wetenschappelijk onderzoek

BELEID-EN VISIEONTWIKKELING

Aanbeveling 1a: bij de verdere vormgeving en uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal is het aangewezen om samen met beleid, praktijk, doelgroep en wetenschap te reflecteren over:

- Werkzame principes en mechanismen op het niveau van zowel samenwerking als de hulp- en dienstverlening die bijdragen tot het tegengaan van onderbescherming
- Interventies die noodzakelijk zijn om deze mechanismen te activeren en zodoende bij te dragen tot het tegengaan van onderbescherming
- Randvoorwaarden die noodzakelijk zijn om de interventie-mechanisme-resultaat verbinding mogelijk te maken binnen de lokale context

Aanbeveling 1b: om deze praktijkreflectie blijvend te verankeren op zowel het bovenlokale als lokale niveau dienen zowel een bovenlokale stuurgroep en lerende netwerken te worden bestendig en uitgebouwd. Hier is vertegenwoordiging van academici, de kern-, basis- en faciliterende actoren noodzakelijk.

COÖRDINATIE

Aanbeveling 2a: zorg voor duidelijke afspraken op het lokale niveau over wie, waarom en op welke manier de regiefunctie van het Geïntegreerd Breed Onthaal opneemt.

Aanbeveling 2b: lokale samenwerkingsverbanden dienen zich te verantwoorden tegenover partners over de manier waarop de coördinatierol (facilitator, co-producer & commissioner) wordt afgestemd op de noden van het netwerk.

Aanbeveling 3a: De actiegerichtheid van het netwerk op het niveau van het formuleren van doelstellingen, het uitdenken en uitvoeren van acties wordt verhoogd door een coördinerende organisatie die beslissingen maakt op basis van een synthese van verwachtingen en noden van partners.

Aanbeveling 3b: de acties van de GBO-praktijken dienen opgevolgd te worden door een bovenlokale stuurgroep en lerende netwerken.

PARTICIPATIE

Aanbeveling 4: Investeer in participatie van doelgroep en basiswerkers bij het bepalen van visie, doelstelling én acties van een Geïntegreerd Breed Onthaal op het (boven)lokale



niveau.

- Het perspectief van basiswerkers en doelgroep kan helpen bij het identificeren van prioritaire noden en behoeften
- Het perspectief van basiswerkers en doelgroep helpt bij het ontwikkelen en afbakenen van concrete en prioritaire acties
- Het perspectief van basiswerkers en doelgroep kan helpen bij het nadenken over de nodige randvoorwaarden om deze acties te ontplooiën

ANALYSE van de OMGEVING

Aanbeveling 5a: Ontwikkel en evalueer de lokale invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal op basis van een omgevingsanalyse naar de lokale noden, behoeften en problematieken in de lokale context.

Aanbeveling 5b: Formuleer de doelstellingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal op basis van deze omgevingsanalyse cliënt- en burgergericht.

ONDERSTEUNING INNOVATIE

Aanbeveling 6: Investeer in inhoudelijke ondersteuning door de blijvende uitwisseling van inspiratieve praktijken bij de verdere uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Aanbeveling 7: Investeer in blijvende organisatorische ondersteuning door het ter beschikking stellen van financiële middelen voor praktijken die in het Geïntegreerd Breed Onthaal worden ontwikkeld en die actief de werkzame principes, zoals geformuleerd in dit rapport, uitwerken.

Aanbeveling 8: Investeer in bijkomende financiële middelen voor het aanmoedigen van innovatieve experimenten in de meest kwetsbare steden en gemeenten.

ONDERBESCHERMING in 4 WERKZAME PRINCIPES

Aanbeveling 9: Een lokale GBO-praktijk dient in te zetten op de vier werkzame principes: proactief rechten verkennen en realiseren, outreachend werken, generalistisch werken en positieve hulpverleningsrelatie.

Aanbeveling 10: De opvolging van de manier waarop lokale GBO-praktijken deze werkzame principes vormgeven dient te gebeuren door de bovenlokale stuurgroep en gebeurt op basis van een verantwoording voor de gemaakte keuzes vanuit het lokale samenwerkingsverband.





PROACTIEF WERKEN

Aanbeveling 11: Basiswerkers dienen in hun lokale GBO-praktijk in te zetten op een proactieve en aanbodgerichte benadering om:

- De rechten van (kwetsbare) burgers actief te verkennen en te realiseren;
- De drempels naar de hulp- en dienstverlening te overbruggen;
- Resultaten te boeken op niveau van rechten, maar ook sociaal welbevinden

OUTREACHEND WERKEN

Aanbeveling 12: Basiswerkers dienen in hun lokale GBO-praktijk in te zetten op outreachend werken om:

- Onderbescherming bij niet-gekende maar hulpbehoevende burgers te detecteren
- De rechten van (kwetsbare) burgers te verkennen en te realiseren in hun eigen leefomgeving
- De drempels naar de hulp- en dienstverlening te overbruggen

Aanbeveling 13: GBO-praktijken dienen in te zetten op samenwerking met basis- en faciliterende actoren om aansluiting te vinden op de vertrouwde leefomgeving van de doelgroep in laagdrempelige ontmoetingsplekken.

GENERALISTISCH WERKEN

Aanbeveling 14: Basiswerkers dienen in hun lokale GBO-praktijk generalistisch te werken om:

- De cliëntsituatie in zijn totaliteit te verkennen en onderbescherming te detecteren;
- Antwoorden te formuleren voor de relevante levensdomeinen;
- De verbinding te maken tussen de cliënt en de relevante organisaties en diensten door te informeren, cliënten te ondersteunen en te onderhandelen.

HULPVERLENINGSRELATIE

Aanbeveling 15: Basiswerkers dienen in hun lokale GBO-praktijk in te zetten op het realiseren van een positieve hulpverleningsrelatie waarbinnen krachtgericht en op maat wordt gewerkt rond het tegengaan van onderbescherming.

SAMENWERKEN EN NETWERKEN

Aanbeveling 16: zet in op intensieve samenwerking op het terrein rond het tegengaan van onderbescherming in complexe cliëntsituaties om:

- (Kwetsbare) burgers te bereiken;



- De hulpvraag van (kwetsbare) burgers te verkennen;
- Het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod te verkennen;
- Integrale antwoorden op complexe problematieken.

AUTONOMIE

Aanbeveling 17: Creëer autonomie voor lokale basiswerkers met voldoende tijd en ruimte om op maat van kwetsbare burgers generalistisch, outreachend, participatief en krachtgericht te werken.

SIGNAALFUNCTIE

Aanbeveling 18: Basiswerkers van lokale GBO-praktijken hebben ruimte nodig voor hun signaleringsopdracht in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Aanbeveling 19: Actoren vanuit het beleid dienen responsief te zijn voor signalen en expertise vanuit de basiswerkers en doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Aanbeveling 20: De basis- en faciliterende actoren verbonden aan het samenwerkingsverband GBO dienen expertise van basiswerkers en ervaringskennis van doelgroep vanuit de GBO-praktijken te benutten om innovaties door te voeren in de eigen werking en samenwerkingsverband.

DUURZAAMHEID

Aanbeveling 21: Documenteer expertise over innovatieve praktijken van het Geïntegreerd Breed Onthaal op het lokale niveau. De bovenlokale stuurgroep en lerende netwerken kunnen hier een belangrijke rol spelen.





7.5. Bijlage 5 Overeenkomst gegevensdeling

OVEREENKOMST GEGEVENSDELING GEÏNTEGREERD BREED ONTHAAL

Inleiding

Deze overeenkomst bevat afspraken met betrekking tot het uitwisselen van gegevens tussen de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (DMW), de centra algemeen welzijnswerk (CAW) en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn (OCMW) in het kader van de projecten geïntegreerd breed onthaal.

De doelstelling van samenwerking van de vermelde partners in het kader van het geïntegreerd breed onthaal is het verhogen van de toegang tot sociale hulp- en dienstverlening en het tegengaan van onderbescherming. Elke uitwisseling van informatie – met toepassing van de principes in deze overeenkomst – moet beantwoorden aan deze finaliteit.

Deze overeenkomst heeft als voorwerp het doorgeven en uitwisselen van informatie op het niveau van cliënten. Het uitwisselen van gegevens op een hoger niveau zoals het kruisen van databanken of het gemeenschappelijk beheer van dossiers maakt geen voorwerp uit van deze overeenkomst. Dit sluit de mogelijkheid niet uit om eigen databanken proactief te ontsluiten en zelf acties te ondernemen ten aanzien van specifieke doelgroepen, rekening houdend met de toepasselijke wetgeving.

Principes

Transparantie

Elke uitwisseling van informatie gebeurt op een transparante manier ten aanzien van cliënten. Hiertoe moeten de regels van geïnformeerde toestemming gevolgd worden, wat betekent:

- De cliënt geeft voorafgaand en uitdrukkelijk toestemming.
- De cliënt weet duidelijk welke informatie wordt doorgegeven.
- De cliënt weet waarom informatie wordt doorgegeven.
- De cliënt weet aan wie de informatie wordt doorgegeven.
- De cliënt weet wat er met deze informatie gebeurt en wat hij/zij mag verwachten.
- De cliënt heeft de mogelijkheid, in het verder verloop van de hulpverlening, zijn toestemming op elk moment in te trekken.
- De cliënt wordt niet onder druk gezet om zijn toestemming te geven en het niet verlenen van toestemming heeft geen nadelige gevolgen voor de verder hulpverlening aan de cliënt.



Noodzakelijke informatie

De informatie-uitwisseling moet gericht zijn op een betere en gerichte toegang tot hulp- en dienstverlening of leiden tot een betere rechtentoekenning. Enkel informatie die daartoe noodzakelijk is wordt uitgewisseld tussen de betrokken hulpverleners.”

Dossier

In het kader van dossiervorming kan er al dan niet een bestaand dossier zijn bij de partner die de informatie ontvangt.

Wanneer er reeds een dossier bestaat bij de partner die de informatie ontvangt, kan enkel de informatie die noodzakelijk is voor de opvolging van afspraken met betrekking tot de hulp- en dienstverlening aan de cliënt, worden opgenomen in het dossier. Elke partner in het samenwerkingsverband verbindt er zich toe de geldende regelgeving – waarvan we de voornaamste principes kort weergeven – na te leven.

- De organisatie heeft aangifte gedaan bij de privacy-commissie.
- Er is voldaan aan de informatieplicht.
- Er is ondubbelzinnige toestemming voor het opmaken van een dossier.
- Enkel noodzakelijke en relevante gegevens worden genoteerd.
- De kwaliteit van de gegevens is gegarandeerd.
- De veiligheid en vertrouwelijkheid van de gegevens is gegarandeerd.
- De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.
- Rechten met betrekking tot informatie, toegang, verbetering en verzet worden gerespecteerd.

Wanneer de betrokken partner in het geïntegreerd breed onthaal nog geen dossier heeft, kan enkel een dossier worden aangemaakt nadat er ook effectief een hulpverleningscontact heeft plaats gevonden en rekening houdend met bovenstaande principes.

MANDAAT

In het kader van het geïntegreerd breed onthaal wordt er duidelijke scheiding gemaakt tussen de rol van onthaalmedewerker en eventuele rollen verbonden aan specifieke mandaten die hulpverleners van de betrokken partners opnemen, bijvoorbeeld in het kader van maatschappelijk onderzoek. Deze rollen worden binnen de partners gescheiden en informatie die wordt uitgewisseld in het kader van deze overeenkomst mag niet doorstromen naar of gebruikt worden of gebruikt worden door de hulpverleners die met een andere finaliteit optreden.





7.6. Bijlage 6 Templates

<https://www.departementwvg.be/documenten/documentatie-geïntegreerd-breed-onthaal>



7.7. Bijlage 7 Inspirerende acties uit de pilootprojecten

ZOERSEL

Context

ZOERSEL wordt gekenmerkt door een sterk uitgebouwd aanbod aan hulp-, dienst- en zorgverlening. Er zijn weinig hiaten te bemerken, **daarom zet men in op een betere samenwerking** op het terrein. Bestaande samenwerking SH|CAW.

Invulling GBO

CAW, OCMW|SH, DMW's, *Opvoedingswinkel Zoersel*

In eerste instantie gekozen om zich te **profiëren als aparte entiteit**, nl. één laagdrempelig meldpunt voor intermediairen georganiseerd door OCMW en CAW (detachering **2 halftijdse basisederwerkers**.)

Van aparte entiteit naar tweesporenbeleid: nl. het behouden van een meldpunt én tegelijkertijd alle basiswerkers van de kernactoren bewust maken dat 'iedereen GBO is', om te komen tot **driesporenbeleid:** inzetten op breed generalistisch werkende basiswerkers die proactief en outreachend aan de slag gaan. Het netwerk dient als motor om de twee bovenstaande sporen te voeden en te bewaken.

Huis van de zorg (CAW|SH) wordt geoperationaliseerd als GBO Zoersel met 3-sporenbeleid.

Concrete acties

- **Behoeftbevraging** bij alle zorgactoren in Zoersel (professioneel en vrijwilligers) om te komen tot afbakening doelgroep van de meest kwetsbaren in Zoersel in kader van onderbescherming
- **Bekendmakings- en communicatieacties** GBO Zoersel naar Zoerselse stakeholders/netwerk/intermediairen
- **Opmaken van mini sociale kaart**
- **Kijkstages en wissellieren** tussen de basiswerkers van de verschillende kernactoren
- **Basisederwerkersdagen** om elkaar en elkaars werking te leren kennen
- **Proactieve & outreachende acties:** Koffie & formulieren, Z-pas actie en huisbezoeken

Toekomst

In opbouw: **een nota GBO Zoersel** die gedragen wordt door alle kernpartners en GBO Zoersel in een juist perspectief plaatst (algemeen kader van het GBO, visie en werking GBO Zoersel en toekomst). Deze nota wordt gedeeld met de kernpartners en basiswerkers.

Engagement van de kernactoren om de stuurgroep en koffie en formulieren verder te zetten en 4x per jaar basisederwerkersdagen te organiseren.

Participatie

Bottom-up: basiswerkers betrokken in opmaak en uitvoering. Doelgroep: gerichte acties specifieke doelgroep(en), geen rechtstreekse participatie.

Context

TURNHOUT kenmerkt zich door een bestaande sterke samenwerking tussen Sociaal Huis en CAW op 1 welzijns-campus.

TURNHOUT

Invulling GBO

In het Welzijns-onthaal nemen 4 CAW en 6 OCMW medewerkers het breed onthaal op zich op de welzijns-campus. DMW's kiezen er voor om niet mee in de welzijns-campus te stappen maar regionaal verspreid te blijven. Het GBO team wordt aangestuurd door een coördinator. Keuze om telkens 4 basiswerkers door meeloopstages en casusoverleggen te laten gaan

Missie Welzijns-onthaal: *OCMW Turnhout en CAW De Kempen willen hun krachten bundelen door samen een autonoom onthaal te organiseren voor alle burgers met welzijnsvragen uit Turnhout en omgeving. Een plek waar elke burger terecht kan met een welzijnsvraag, waar hij of zij terug een perspectief vindt. Dit onthaal werkt volledig onafhankelijk van het CAW en het OCMW. Beide organisaties vertalen dit in een unieke samenwerking, waarin de hulpvrager centraal staat, met respect voor ieders opdracht en finaliteit*

Concrete acties

- **Kick off: visie/denktag** met basisederwerkers: wat is GBO, op zoek gaan naar wat de kritische succesfactoren zijn om samen te kunnen werken, wat betekent beroepsgeheim voor ons in deze opzet van een GBO?
- **Casusoverleg** obv waarderend onderzoek met als doel perspectiefverbreiding van elkaars aanbod en kijk
- **Werkgroepen** met basiswerkers: komen tot afbakening van gezamenlijk doelgroep 'meest kwetsbaren in Turnhout', samen bepalen van levensdomeinen, bekijken van meerwaarde van een gezamenlijk en geïntegreerd intakeformulier met focus op grondrechten
- Organiseren van **meeloopstages** tussen basiswerkers van de verschillende kernactoren (OCMW, CAW en de verschillende DMW's), mekaar en mekaar werking grondig leren kennen
- **6-wekelijks casusoverleg** tussen GBO onthaalmederwerkers, doel is niet alleen uit te wisselen en aanzet te geven om samen te werken maar ook om leereffect tussen de basisederwerkers te vergroten

Toekomst

- Blijft het welzijnsoverleg in deze vorm behouden of wordt het breder opengetrokken?
- Organiseren van een thematische ontmoetingsdag op 15/11 voor alle medewerkers in Turnhout om GBO verhaal warm te houden

Participatie

Bottom up: basiswerkers reeds al laten samen denken/bijeenbrengen om van hieruit de samenwerking organisch te laten groeien (visiedag, basisederwerkersdag, samen doelgroep bepalen, 6-wekelijks casusoverleg...)



Context

GENT is een **grootstedelijke context** met een sterk aanbod aan voorzieningen en een grote populatie zorgvragers (aanzuigeffect) met een complexiteit van problematieken. Zoektocht naar **meer afstemming van bestaande werkingen** op elkaar.

Invulling GBO

OCMW (incl. dienst ouderenzorg), CAW, DMW, Regionaal Welzijnsoverleg Gent (RWG)

2 sporen:

- **Wijkgericht: outreachend werken kwetsbare doelgroepen**

Experiment rechtenmaatschappelijk werker 1 wijk:

- Bestaande OCMW-cliënten > uitputting rechten
- Brugfiguren betrekken in opsporen 'nieuwe' cliënten'
- Onderzoek wijst uit dat
 - meer rechten toegekend worden door deze aanpak
 - er 6 absolute basisrechten zijn
- **Stadsbreed: verhogen toegankelijkheid onthaal**

Thematische opdeling in werkgroepen:

- Consult
- Informatiedeling
- Doorverwijzing
- Participatie
- Onthaalwerkers

Concrete acties

- **Vergelijking verschillende onthaalwerkingen**
- **Ontmoetingsmoment** met casustafels
- **Digitaal WELZIJNSPORTAAL** (lokale sociale kaart)
- **Afspraken doorverwijzing** rechtstreeks achterliggend aanbod
- **Rechtenmaatschappelijk werker**
- **Consultfunctie** voor onthaalwerkers: experiment via sharepoint
- **Gezamenlijke vraagverheldering:** visie en afspraken
- **Participatiemoment** met gebruikers (ouderen, ECM, kansarmoede, patiënten)
- **Expertengroep:** uitbreiden met basis- en faciliterende partners
- **Checklist (26) sociale voordelen + train de trainer**
- **Samenwerkingsprotocollen** afsluiten

Toekomst

Consult en intervisie (concrete casussen): behouden en uitbreiden naar actoren en vorm (inleefstage, sociale wandeling). **Samenwerking onthaalwerkers:** starten met experimenten met 1 spec. gemeenschappelijke doelgroep. **Versterken proactieve acties op rechtentoekenning** (wijkgericht).

Participatie

Betrekken van onthaalwerkers (oa in werkgroepen) en andere actoren. Doelgroep geïnformeerd en bevroegd over mate van gewenste participatie.

Context

WWL zijn 3 buurgemeenten met **ervaring in het samenwerken over de gemeentegrenzen in domeinen van welzijn en zorg** met een eerder beperkt aanbod. **Samenwerking onthaal is minder uitgebouwd.**

Invulling GBO

OCMW/ISH, DMW, CAW, Regionaal Welzijnsoverleg Regio Dendermonde (RWOD)

Vertrekpunt: 1 fysiek, gezamenlijk onthaal CAW-OCMW met link DMW

Verschuiving: samenwerkingsverband met gedeelde expertise, kwaliteitslabel onthaal en samenwerkingsafspraken

Werken met werkgroepen in een cyclisch, procesmatig verloop:

- Voorbereiding stuurgroep en werkgroep
- Experimenten in praktijk met onthaalwerkers
- Evaluatie (na 3 maand experimenteren)
- Bijsturen en herhalen proces

Intern platform kennisdeling voor stuurgroep en kernactoren ivm project GBO

Concrete acties

- **Ontmoeting** onthalers (startdag, werkbezoeken, casusuitwisseling)
- Ontwikkeling gemeenschappelijk **begrippenkader** en **kwaliteitslabel**
- Experimenten:
 - **Uitwisselen cliënt info** ikv doorverwijzing of consult + delen cliëntinfo obv rechtendetectie (mits toestemming cliënt)
 - **Vorming/training** door de kernactoren (OCMW instagesprek/ZRM - signalenlijst CAW voor baliemedewerkers – morele dilemmatraining CAW)
 - **Rechtstreekse toegang** opvang Aalst/Dendermonde thuis-daklozen
- **Samenwerkingsafspraken:**
 - OCMW werkt verder op rechtendetectie DMW/CAW onthalers
 - 3 OCMW's stemmen criteria financiële hulp af + toegang
 - Doorverwijsfiche NIR (niet in regel) leden DMW

Toekomst

- Verder experimenteren/evalueren > uitbreiden wat loopt, innoveren
- Project Niet Toeleidbaren VDAB : experiment specifieke doelgroep GBO
- GBO als werf in nieuwe ontwikkelingen (ELZ Gent Oost, ELP, ...)
- Beleidskader verder lokaal invullen en vormgeven.

Participatie

Basiswerkers sterk mee betrokken in alle fasen. Opstart **participatietraject** 'Sla je praatje' voor burgers, gebruikers, kwetsbare groepen (maart '18)



SINT-NIKLAAS

Context

SINT-NIKLAAS wordt geconfronteerd met diverse problematieken en kent een **sterk uitgebouwde onthaalfunctie**. Men wil vooral op zoek naar een **goede samenwerking en afstemming van deze onthaalpartners op elkaar**.

Invulling GBO

OCMW|SH, DMW, CAW, Regionaal Welzijnsoverleg (RWO) Waasland

Stuurgroep en expertengroep (ruimer dan 3 kernactoren) bakenen prioritaire kwetsbare doelgroepen af en maken opdeling in werkgroepen:

- **Proactief werken:** inventarisatie, extra partners betrekken, samenwerken
- **Sleutelrechten:** inventarisatie en (semi)automatische toekenning, drempels verlagen
- **Verwijzing:** rechtstreeks naar mekaars achterliggend aanbod
- **Kijkstage en intervisie:** kennismaking met elkaars werking en invulling onthaal

Aftoetsen in lerend netwerk/ ontmoeting met basiswerkers. Procesgericht werken: acties opzetten, experimenteren, evaluatie en bijsturing.

Concrete acties

- **Checklist** sleutelrechten en afgeleide rechten
- **Experiment pro actief werken:** doelgroep schoolverlaters, jongeren BJZ:
 - Toeleiders en jongeren informeren, netwerk creëren
 - Proactief werken: op basis van cliëntinfo gericht jongeren aanspreken
 - 'urban game' en 'hippe app' voortgewerkt op bestaand spel ivm kennismaking hulpverlening voor jongeren
 - Vindplaatsgericht werken, inzet sociale media, jeugdadviseurs
- Van **kijkstage 'buur op bezoek'** cfr. 'vreemdgaan' (PoPovGGZ) en **intervisie** naar **structureel overleg onthalers**
- **Afspraken** ivm deontologie en gegevensdeling op cliëntniveau
- **Experiment doorverwijzing:** concreet handelen voor 1 aspect in achterliggend aanbod m.n. psychosociale begeleiding: hoe beter samenwerken? > evaluatie en bijsturing

Toekomst

Procesgericht werken aan lokale invulling GBO door afspreken acties op gerichte methodieken, rechten en/of doelgroepen. Stuurgroep GBO blijft samenkomen: samenwerking vereist voortdurend overleg. Nadenken over eigen organisatie modellen kernpartners: hoe afgestemd op visie GBO. Basiswerkers blijven mekaar ontmoeten, structureel ingebed.

Participatie

Basiswerkers betrokken in werkgroepen en ontmoetingsmomenten. Doelgroep wordt geïnformeerd over evolutie in GBO.

W13 | KORTRIJK-AVELGEM-ANZEGEM

Context

W13 is een samenwerking tussen 14 OCMW's, gemeenten en CAW. Het combineert een **stedelijke met zeer landelijke contexten**. Het **welzijnsaanbod is sterk stedelijk geconcentreerd** en de **problematieken zijn lokaal verschillend**.

Invulling GBO

OCMW|SH, CAW, DMW

Regio is sterk in innovatie, zowel inhoudelijk, op vlak van samenwerking en inzet ICT. Stuurgroep met dubbel spoor:

- **Stadsgericht** (Kortrijk)
 - Focus op kennismaking, ontwikkelen van een netwerk
 - Samenwerking door versterking: inzet straathoekwerkers OCMW, ...
 - Afbakening doelgroep: daklozen multiprobleem
- **Landelijk** (Avelgem- Anzegem)
 - Focus op beperkte aanwezigheid van enkele kernactoren (DMW, CAW), zowel in onthaal- als achterliggende functies.

Experimenten opgezet rond samenwerking. Geen specifieke doelgroep. In doorontwikkeling van GBO in andere tendensen (zie toekomst) doet men dit wel.

Concrete acties

- **Verruiming bestaande samenwerking en inspirerende ontwikkelingen** naar de 3 kernactoren:
 - SIEN online (lokale sociale kaart)
 - Voorhuis, Waregem (samenwerking in achterliggend aanbod)
- **Kijkstage en intervisie** basiswerkers onthaal gericht op stad Kortrijk en omliggende gemeenten + evaluatie.
- **Casustafels met ervaringsdeskundige** in Avelgem/Anzegem om blinde vlekken en overlap in werking te achterhalen (sept. 2017 tem maart 2018)
- **Overleg met Ak'zie (VWAWN)** Kortrijk ivm samenwerking.
- Bespreken wat we verstaan onder begrippen als 'onthaal', 'vraagverheldering', 'rechtendetectie' en 'beroepsgeheim'.
- **Samenwerking evalueren in specifieke casussen op het terrein.**

Toekomst

GBO als project op zich wordt opgeheven. De ontwikkeling en visie van GBO loopt meer concreet verder in tal van nieuwe tendensen en ontwikkelingen, zoals ELZ (deelname Kick-Off's), IJH (projectaanvraag 1kind 1plan), niet-toeleidbaren (VDAB), ...

Participatie

Project gestuurd door stuurgroepleden. Basiswerkers betrokken in experimenten op het terrein. Samenwerking VWAWN niet vanzelfsprekend.





Context

ROESELARE heeft ervaring in samenwerken (oa met Samenlevingsopbouw, VAWAN, VDAB en tussen de kernactoren) in wisselende samenstelling. Kwetsbare groepen (oa kansarmoede, ECM) nemen toe.

Invulling GBO

CAW, Welzijnshuis/OCMW, DMW, Samenlevingsopbouw, VAWAN 't Hope

Stuurgroep met vertegenwoordiging doelgroep kansarmoede (VAWAN) en samenlevingsopbouw.

Werkgroepen: DMW, basiswerkers

Procesgericht werken: afbakening kwetsbare doelgroep (allochtonen) om gerichte acties op te zetten, na voorafgaandelijk onderzoek naar noden en knelpunten. Handelingsalternatieven. Evaluatie en bijsturing.

Oog voor inspirerende praktijken uit andere projecten.

Inzet op sterk samenwerkingsverband tussen de 3 kernactoren, met oog voor bruggen naar ruimere partners.

Concrete acties

- **Netwerkmoment** en werkgroep basiswerkers onthaal
- **Afstemmen document intake en checklist** rechtendetectie. Niet 1 gezamenlijk document. Wel gezamenlijk document DMW ontwerpen.
- **Experimenteren en evalueren:**
 - Specifieke doelgroep: allochtonen met bevraging ism samenlevingsopbouw > opzetten acties
 - Rechtendetectie: afspraken en kwaliteitscriteria bepalen voor automatische doorverwijzing DMW naar OCMW (stadspremies)
- **Methodisch vormings-/intervisiemoment (VIVES)** met VAWAN
- Gezamenlijke **vorming beroepsgeheim**
- **Samenwerking als GBO met externe partners** (bv. Huisartsen)
- **Productfiches** eenvormig maken tussen de 3 kernpartners
- **Géén doorverwijstool:** ervaring leert dat dit na verloop van tijd verwatert

Toekomst

Toekomstige ontwikkelingen en projecten (zorgdecreet, Huis van het KInd, Linea, ELZ, ...) koppelen aan GBO. Experimenten en evalueren. Samenwerkingsovereenkomst opstellen met kwaliteitscriteria, concrete acties, lange termijnplanning, voorwaarden.

Participatie

Deelname VAWAN stuurgroep. Afbakening en bevraging specifieke kwetsbare doelgroep. Basiswerkers betrokken in uitvoering.

Context

DIKSMUIDE heeft een beperkt welzijnsaanbod buiten de stadskern en kampt met een problematiek van **vergrijzing**. Landbouwers en alleenstaanden zijn een specifieke doelgroep.

Invulling GBO

OCMW/SH, DMW, CAW, Samenlevingsopbouw (SOB)

Gestart met **analyse van aanbod** van 3 kernactoren + achterliggend en faciliterend aanbod op vlak van hiaten, overlap, afstemming.

Inzet op rechtendetectie en pro actief handelen door betere samenwerking en automatische rechtentoekenning.

Samenlevingsopbouw wordt van bij de start betrokken als prioritaire partner omwille van kennis en expertise in

- outreachend en proactief werken (lokaal proactief kader),
- opsporen toegankelijkheid (7b's via rechtencirkel),
- ondersteunen van informele zorgnetwerken,
- uitwerking van geïntegreerde basisvoorzieningen.

Men kiest voluit voor een specifieke doelgroep als afbakening in het experiment: landbouwers.

Concrete acties

- **Intervisie** basiswerkers onthaal en **meeloopstages**
- **Experiment**
 - Specifieke doelgroep: landbouwers (bevraging > infobrochure, betrekken intermediairen, proactief huisbezoek, uitbouw zorgnetwerken platteland)
 - Doorverwijzing mekaars achterliggend aanbod: knelpunten, kansen
 - Samenwerking in toekenning 1 specifiek sociaal voordeel (mantelzorgtoelage)
- **Afstemming** onthaal en intakeprocedure
- Afspraken '**overbruggingshulp**' naar mekaars achterliggend aanbod
- **Rechtenverkenner** (catalogus): on hold gezet ikv Vlaamse ontwikkelingen
- **Sociale kaart:** aangevuld door alle kernactoren
- **Vraagverheldering:** checklist DMW als vertrekpunt
- **Toepassing rechtencirkel (SOB):** focus op **preventie** als interventie
- **Koppelen databestanden** verschillende actoren (pro actief werken)
- **Doorverwijskaart** voor de burger

Toekomst

- GBO regionaal (bovenlokaal) uitwerken.
- Samenwerkingsovereenkomst uitwerken en afsluiten met acties.
- Samenwerking als GBO in projecten met ruimere partners overwegen.

Participatie

Basiswerkers worden geïnformeerd. Afbakening specifieke doelgroep waarbij samen een proces afgelegd kan worden.



OOSTENDE

Context
OOSTENDE is een stad met een uitgebreid welzijnsaanbod, met tal van welzijnsuitdagingen. Men beoogt een betere afstemming van de bestaande actoren en een uitbreiding in outreachend werken.

Invulling GBO
CAW, OCMW/SH en Stad, DMW
3 doelstellingen (strategische nota).
De GBO-partners:
1. ... leiden elke burger/cliënt in één stap toe naar gepaste hulp op maat.
2. ...werken op outreachende en proactieve wijze samen in het belang van de burger; met in het bijzonder aandacht voor dak- & thuislozen en mensen in multi-problem situaties.
3. ... implementeren en borgen alle afspraken.
Opdeling in werkgroepen:
• Onthaal
• Outreachend werken
• Kennisbank
• Diagnose 'niet-toeleidbaar'
Regie netwerk: sociaal huis oostende

- Concrete acties**
- Netwerkontmoeting voor basiswerkers (2x/jaar)
 - Ontwikkeling digitaal verwijsplatform (lokale sociale kaart) gebaseerd op Kennisbank Stad Oostende voor professional en burger
 - GBO draiboek met afspraken en procedures
 - Afstemming tussen vindplaatsgerichte actoren
 - Intervisie, stage en leermomenten basiswerkers/straathoekwerkers
 - Referente basiswerkers
 - Communicatie- en implementatieplan
 - Monitoring van opzette acties en beoogde resultaten
 - Pro actieve benadering vereenzaamde senioren (+ zorgzone Oostende-Bredene | huisartsen | thuiszorg | wijkwerkingen)
 - Vormingsaanbod reach out voor basiswerkers
 - Gezamenlijke verwijskaart/-bewijs en intakeformulier (to do)

Toekomst
Op zoek naar verbreding (betrekken van basis- en faciliterende actoren). Verbinding maken met ontwikkelingen (buurtwerking, herwaardering thuiszorg met wijkgerichte aanpak). Inzetten op verdere uitbouw van lokale GBO werking met eenvoudigheid in aanpak en oog voor verschil.

Participatie
Ontmoetingsmomenten, werkgroepen met basiswerkers, referente basiswerker. Doelgroep als klankbord (vb. klare taal verwijsplatform).

DIEST | SCHERPENHEUVEL-ZICHEM

Context
DIEST/SCHERPENHEUVEL-ZICHEM is een combinatie van een kleinstedelijke en eerder landelijke context. Welzijnsaanbod en hulpverleningsproblematiek zijn sterk verschillend.

Invulling GBO
CAW, OCMW en DMW's
Inzetten op 2 niveau's: niveau van het regionale netwerk door het opmaken van een bovenlokaal afsprakenprotocol tussen CAW en DMW's inzake onthaal GBO: focus op gemeenschappelijke kwaliteitscriteria voor vraagverheldering en richtlijnen voor wederzijdse toeleiding tussen de verschillende kernpartners.
Samenwerkingsovereenkomst wordt jaarlijks geëvalueerd door de 2 kernactoren.
Op niveau van de basiswerker enerzijds deze kwaliteitscriteria door te vertalen naar een gezamenlijk kader voor vraagverduidelijking en anderzijds mekaar's werking en expertise leren kennen.
Oprichten van werkgroepen bv. werkgroep vraagverheldering, kwaliteitslabel onthaal... die voorbereidend werk leveren voor de stuurgroep.

- Concrete acties**
- Opmaken van een actieplan voor de pilotperiode. Werkgroepen werken thema's uit het actieplan uit.
 - Intervisiemoment met lokale hulpverleners om elkaars werking te leren kennen + bottom-up te werken aan visievorming
 - Delegatie van 2 basiswerkers per kernactor op basisedewerksdag om samen tot een gedeelde definitie van onthaal en een kader voor vraagverduidelijking te komen
 - In opstartfase proactief deelnemen aan stuurgroepvergaderingen van GBO Aarschot

Toekomst
Een veelheid aan strategieën en verschijningsvormen die GBO zijn en die gekoppeld kunnen worden aan de meest kwetsbare groepen in de regio. Indien er groepen zijn die het GBO nog niet bereikt, daar outreachende acties voor opzetten. Blijvend inzetten op afstemming rond visie op GBO tussen de verschillende kernactoren in de vorm van stuurgroepvergaderingen. Op lange termijn OCMW ook opnemen in samenwerkingsovereenkomst.

Participatie
Bottom-up: intervisiemoment met basiswerkers rond visie GBO. Basisedewerksdag: definitie onthaal en kader vraagverduidelijking



Context

GENK is een stad met een ruim welzijnsaanbod. Geplande oprichting van de welzijns-campus Portavida geeft kansen aan de kernactoren en andere welzijnspartners om onthaal, doorverwijzing en samenwerking verder uit te bouwen en te optimaliseren. Dit in een context die gekenmerkt wordt door een hoge score inzake armoederisico's.

Invulling GBO

CAW, OCMW en DMW. Opstarten van een ontwikkelingsgroep met kernactoren en basis- en faciliterende partners wijkontwikkeling, RIMO en lokale dienstencentra.

Missie GBO Genk: "De diensten Maatschappelijk werk van de mutualiteiten, CAW Limburg, Stad en OCMW Genk engageren zich om vanuit een sterk netwerk de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening te versterken én via gerichte acties, methodisch en via organisatie-aanpassing onderbescherming op een pro-actieve wijze tegen te gaan".

3 thematische werkgroepen: starten vanuit een grondige analyse van instrumenten, aanpak, visies om van daaruit verschillende acties ontwikkelen

- onthaal en vraagverheldering
- proactieve detectie van onderbescherming
- bereikbaarheid en beschikbaarheid GBO

Participatie

Bottom up werken met basiswerkers rond visievorming GBO Genk, kennismaken met elkaar en elkaars aanbod in basiswerkersdagen, opmaken gezamenlijk vraagverhelderingsdocument, inzetten ervaringsdeskundigen,

Concrete acties

- Opstellen gezamenlijke **missie** GBO
- **Werkgroep onthaal:** definitie en visie onthaal en vraagverheldering, ontwikkeling van een gezamenlijk vraagverhelderingsinstrument over de verschillende levensdomeinen heen en gekoppeld aan grondrechten, workshops ter afstemming van het achterliggend aanbod, introduceren consultfunctie tussen de verschillende basiswerkers
- **Werkgroep onderbescherming:** multidisciplinair daklozenoverleg en organiseren van een meldpunt, inzetten van ervaringsdeskundigen, buurtonderzoek senioren door dienstencentra en RIMO, methodiekontwikkeling iedereen in orde met ziekteverzekering
- **Werkgroep bereikbaarheid:** vormingsaanbod inzake signaaldetectie, bespreken rol van dienstencentra binnen breed onthaal

Toekomst

Opstart van één welzijns-campus Genk waar kernactoren en verschillende basis- en faciliterende partners samen gehuisvest zijn. Methodiek vraagverheldering implementeren. Breed onthaal over verschillende thema's verder ontwikkelen –activering, gezondheid, jeugd, ...