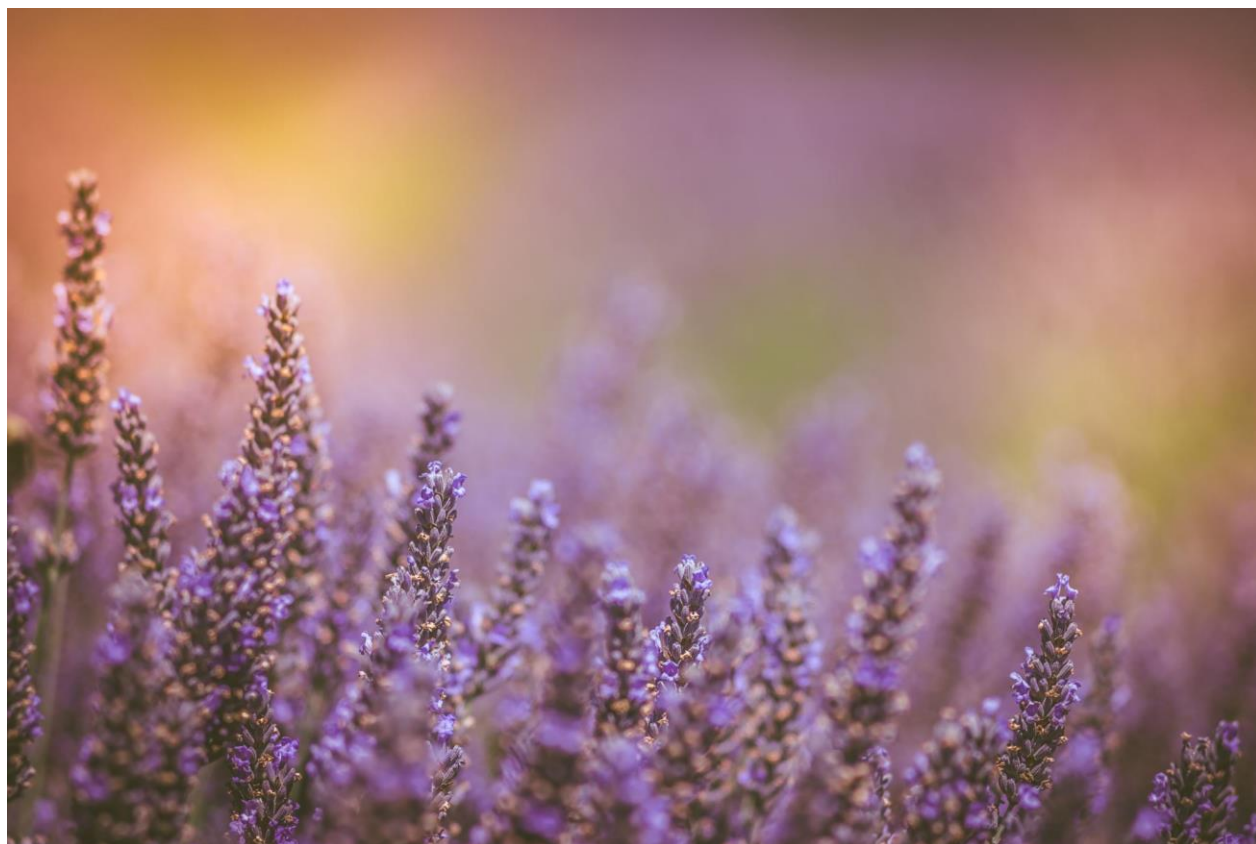


INHOUDELIJKE RAPPORTERING VLAAMSE OVERHEID 2023: GBO ELZ-REGIO GRIMBERGEN PERSONEN MET
EEN ADVIES WELZIJN



Welzijnskoepel West-Brabant doet de inhoudelijke rapportering voor alle partners. Dit zijn de lokale besturen van Grimbergen, Londerzeel, Meise, Kapelle-op-den-Bos en Wemmel, CAW Halle-Vilvoorde en de mutualiteiten.

Inhoud

Strategische doelstelling 1: verhogen van de toegankelijkheid	3
Operationele doelstelling 1.1.: de samenwerking tussen de drie kernpartners (=CAW, lokale besturen en diensten voor maatschappelijk werk) versterken en kennis/expertise delen	3
Actie 1.1.1.: opzetten van een structuur over vier niveaus binnen het GBO.....	3
Strategische doelstelling 2: realiseren van een gezamenlijke visie, missie, doelstellingen en kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband GBO	6
Operationele doelstelling 2.1.: realiseren van een gezamenlijke visie, missie, doelstellingen en kader voor de werkingsprincipes binnen dit GBO-verband eerstelijnszone regio Grimbergen	6
Actie 2.1.1.: het GBO-forum vertaalt de missie en visie van de eerstelijnszone regio Grimbergen naar de concrete realiteit van het GBO.....	6
Strategische doelstelling 3.: opzetten van concrete proactieve en outreachende acties om de doelgroep te bereiken	6
Operationele doelstelling 3.1.: samenwerking met de basis-of faciliterende actoren concretiseren ..	6
Actie 3.1.1.: het GBO-netwerk maakt concrete afspraken met de belangrijkste samenwerkingspartner, zijnde VDAB/GTB.....	6
Operationele doelstelling 3.2.: proactief aan de slag gaan met basisrechten	7
Actie 3.2.1.: het GBO-team lijst de meest impactvolle basisrechten voor de doelgroep op.....	7
Operationele doelstelling 3.3.: het aanbod en achterliggend aanbod digitaal ontsluiten	7
Actie 3.3.1.: het GBO implementeert microsoft teams.....	7
Operationele doelstelling 3.4.: definiëren van outreachend werken	7
Actie 3.4.1.: De GBO-stuurgroep onderzoekt de principes van outreachend werken.....	7
Strategische doelstelling 4.: het realiseren van structurele participatie van de doelgroep	8
Actie 4.1.: het GBO organiseert in samenwerking met RISO een participatiemoment	8
Strategische doelstelling 5.: het realiseren van structurele participatie van de basiswerkers	8
Actie 5.1.: organisatie van een GBO-team en-forum	8

1. Een globale evaluatie van de doelstellingen en de gerealiseerde acties: wat waren de geformuleerde doelstellingen? Werden deze bereikt en indien onvoldoende of niet, wat waren daartoe de redenen? Wat is de meerwaarde van het project?

Strategische doelstelling 1: verhogen van de toegankelijkheid

Operationele doelstelling 1.1.: de samenwerking tussen de drie kernpartners (=CAW, lokale besturen en diensten voor maatschappelijk werk) versterken en kennis/expertise delen

Om de samenwerking en kennis- en expertisedeling tussen de drie kernpartners te faciliteren en te stroomlijnen, is in eerste instantie een projectmedewerker aangeworven via de welzijnskoepel West-Brabant. Om deze samenwerking te concretiseren, is een overeenkomst gesloten tussen de kernpartners en de welzijnskoepel West-Brabant. Deze overeenkomst bevat bepalingen over het voorwerp, de aanvang en de duur van de overeenkomst, de inhoudelijke opdracht, alsook over de besteding en de opvolging van de projectmiddelen.

Deze overeenkomst wordt jaarlijks telkenmale stilzwijgend verlengd in overeenstemming met de duurtijd van de toekenning van subsidies op basis van een besluit van de secretaris-generaal voor de organisatie van een onthaaltraject voor mensen met een advies niet toeleidbaar in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Het gewijzigd besluit van de secretaris-generaal van 27 mei 2019 legt de einddatum van het project vast op 31 december 2022. Het hernieuwde werk-zorgdecreet voorziet een gecontinueerde uitrol voor onthaaltrajecten via het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) vanaf 01 juli 2023.

De projectmedewerker werkt 1,5/5^{de} tijds voor het project.

De projectstructuur van het GBO bestaat uit: een GBO-stuurgroep, -forum, –team en -reflectiegroep. De projectcoördinator is verantwoordelijk voor de organisatie & opvolging van het project. Meer toelichting is gespecificeerd op het actieniveau.

Actie 1.1.1.: opzetten van een structuur over vier niveaus binnen het GBO

1. GBO-stuurgroep

Samenstelling:

- Eén afgevaardigd beleidsmedewerker per kernpartner, daartoe gemandateerd door het eigen bestuur.

Opdracht:

- Proces sturen.
- Beleidslijnen uitzetten.

Vergaderdata:
Halfjaarlijks overleg.

Voortgangresultaten:

- ✓ Samenwerking evalueren en permanent afstemmen met VDAB/GTB tijdens een halfjaarlijks overleg.
- ✓ Operationalisering [eigen webpagina](#) met de volgende structuur in samenwerking met ELZ Regio Grimbergen:
 - Voorstelling kernpartners met een link naar een digitaal aanmeldformulier voor zorgverstrekkers, inclusief GTB die personen met een advies welzijn via dit kanaal kan toeleiden.
 - Aanbod en werkwijze met een link naar een digitaal aanmeldformulier voor zorgverstrekkers, waaronder GTB
 - Sterktes, missie, visie, waarden en doelstellingen
 - Werkingsorganen
 - Een recht van de maand in de kijker zetten
 - GBO-nabestaanden
 - Planning en opnamen piekuurtjes GBO
 - Planning GBO-forum
 - *Gesloten pagina: aanmaken contactboek in functie van onderlinge doorverwijzingen tussen de kernpartners. (on hold: dit is besproken met vivel, maar zij kunnen dit technisch niet voorzien)*
- ⇒ Het digitale aanmeldformulier is 314 keer bekeken in 2023. Het is op dit ogenblik technisch niet mogelijk het exacte aantal aanmeldingen na te gaan.
- ✓ Organisatie en planning van samenkomsten van de reflectiegroep. In Londerzeel is één overlegmoment doorgegaan, met een totaal bereik van zes cliënten van het sociaal huis. Het geplande reflectiemoment in Meise is uiteindelijk niet doorgegaan aangezien geen cliënten opgedaagd zijn. Dit wordt hernomen in 2024.
- ✓ Fijnstellen van het onthaalproces (zie bijgevoegde flow)
- ✓ Voorbereiding en afstemming van het evaluatieproces op cliëntniveau.

2. GBO-team

Samenstelling:

- Eén à twee basiswerkers van elke kernpartner.

Opdracht:

- Eén gezamenlijk onthaalmodel ontwikkelen.
- Kennis en expertisedeling.
- Onthaaltrajecten van personen met een advies welzijn uitvoeren.

Vergaderdata:

Maandelijks, met uitzondering tijdens de maanden maart, juli, augustus en november.

Voortgangresultaten:

- ✓ Verhoogde samenwerking/uitwisseling van informatie en expertise.
- ✓ Verhoogde kennis van de verschillende onthaalmodellen en het achterliggend aanbod.

- ✓ Geen cliëntaanmeldingen in het kader van personen met een advies welzijn.
 - Er zijn momenteel geen cliëntaanmeldingen mogelijk aangezien de gegevensdeling met VDAB eerst uitgeklaard dient te worden op Vlaams niveau.
- ✓ Voorbereiding en organisatie van één GBO-fora.
- ✓ Voorbereiding en organisatie van drie digitale piekuurtjes

1. GBO-forum

Samenstelling:

- Basisedwerkers van de drie kernpartners.

Opdracht:

- Breed participatief en open forum.
- Terugkoppeling en interactie tussen de leden van het GBO-team en de –stuurgroep naar de ruimere groep van medewerkers binnen de organisatie.
- Studiedagen/netwerkmomenten/intervisie/uitwisselen van good practices.
- Missie en visie binnen de schoot van de eerstelijnszone regio Grimbergen uitrollen naar het GBO-samenwerkingsverband en de werkingsprincipes van het GBO daarin een plaats geven.

Activiteiten:

- A. Opleidingsdag: omgaan met agressie in samenwerking met vzw Anker op 19 oktober 2023 (18 deelnemers)

→ Vanaf 2023 is het GBO-forum verbreed door de organisatie van drie digitale piekuurtjes.

- I. Kostenbewust onderwijs in samenwerking met vzw de link op 17 mei 2023 (19 deelnemers)
- II. De vernieuwde sociale kaart op 07 september 2023 in samenwerking met Departement Zorg (33 deelnemers)
- III. Omgaan met rouw & verlies in een schoolcontext op 06 december 2023 in samenwerking met Prof. Keirse (66 deelnemers)

2. GBO-reflectiegroep

Samenstelling:

- Tien à twaalf OCMW-clënten per gemeente.

Opdracht:

- Vormgeven integratie van GBO-principes binnen de ruimere werking van de kernpartners.
- Fijnstellen lijst van essentiële rechten.
- Adviseren over het meest aangewezen communicatiekanaal en -inhoud.

Activiteiten:

- Overlegmoment in Londerzeel op 27 april 2023 (zes cliënten)
- Overlegmoment in Meise op 30 mei 2023 (geen cliënten, herneming in 2024)

Voortgangresultaten:

De conclusies van deze samenkomsten zijn:

- ✓ Sociale grondrechten zijn vaak onbekend.
- ✓ Opname van sociale grondrechten die wel bekend zijn, wordt bemoeilijkt door de complexiteit ervan, lange wachtlijsten, verkeerde aannames & schaamte dit steeds opnieuw te moeten vragen.
- ✓ Er is een grote ontevredenheid over het thema sociale huisvesting, meer in het bijzonder over de lange & ontransparante wachtlijst en een gebrekkige werking & communicatie van de huisvestingsmaatschappij.
- ✓ De deelnemers ervaren nood tot het plaatsen van een budgetmeter op een publiek toegankelijk punt of het toekennen van poedermelk aan pasgeborenen tot zes maanden.
- ✓ De deelnemers verkiezen communicatie aan de hand van flyers of brochures via huisartsen, banken, apothekers of supermarkten. Zo geven de deelnemers aan dat vrije tijd een belangrijk thema voor hen is, maar pas na x-aantal jaren voor het eerst gehoord hebben over het aanbod van een rap op stap kantoor.

⇒ Als concrete actie is een handkaart over rap op stap ontworpen, 900 maal gedrukt en verspreid tijdens de afgelopen zomermaanden.

Strategische doelstelling 2: realiseren van een gezamenlijke visie, missie, doelstellingen en kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband GBO

Operationele doelstelling 2.1.: realiseren van een gezamenlijke visie, missie, doelstellingen en kader voor de werkingsprincipes binnen dit GBO-verband eerstelijnszone regio Grimbergen

Actie 2.1.1.: het GBO-forum vertaalt de missie en visie van de eerstelijnszone regio Grimbergen naar de concrete realiteit van het GBO

Een missie en visie is uitgeschreven op basis van de huidige praktijkwerking en ambities. De missie en visie zijn terug te vinden op de webstek van de eerstelijnszone Regio Grimbergen. De missie en visie zijn geen statische gegevens en zullen gaandeweg bijgesteld worden in functie van de verdere vormgeving van de GBO-werkingsprincipes.

Strategische doelstelling 3.: opzetten van concrete proactieve en outreachende acties om de doelgroep te bereiken

Operationele doelstelling 3.1.: samenwerking met de basis-of faciliterende actoren concretiseren

Actie 3.1.1.: het GBO-netwerk maakt concrete afspraken met de belangrijkste samenwerkingspartner, zijnde VDAB/GTB

Bij aanvang van de samenwerking is een aanmeldproces vastgelegd tussen de GBO-stuurgroep/ -team en VDAB/GTB om afspraken te maken over de toeleiding van personen met een advies welzijn naar het GBO.

Dit aanmeldproces is herzien in 2023 omwille van de verbrede uitrol van een GBO-onthaaltraject voor personen met een advies welzijn vanaf juli 2023, en omvat nu volgende fasen:

⇒ GTB meldt een mogelijke kandidaat voor een onthaaltraject GBO aan via de webstek van de eerstelijnszone regio Grimbergen.

⇒ De kernpartner die de aanmelding ontvangt, organiseert een driehoeksgesprek tussen de cliënt, GTB en de kernpartner zelf op een locatie en tijdstip volgens de mogelijkheden van de cliënt.

⇒ De kernpartner start het onthaaltraject dat minstens vraagverheldering en rechtenverkenning omvat. Multiprobleem situaties worden tijdens een teamoverleg besproken.

⇒ De kernpartner zet op het einde van een onthaaltraject minstens één van de volgende stappen: ten eerste de organisatie van een nieuw driehoeksgesprek bij de vraag van de cliënt naar betaald werk, ten tweede het informeren van GTB en tenslotte de cliënt doorverwijzen naar een achterliggend aanbod.

⇒ De cliënt kan na afloop steeds terugkomen, waarbij dus een terugvalpositie voorzien is.

Deze werkwijze wordt minstens jaarlijks geëvalueerd.

Operationele doelstelling 3.2.: proactief aan de slag gaan met basisrechten

Actie 3.2.1.: het GBO-team lijst de meest impactvolle basisrechten voor de doelgroep op

Er zijn geen aanmeldingen geweest in 2023 omdat VDAB eerst op Vlaams niveau de verdere gegevensdeling wil uitklaren. VDAB verzond daartoe op 06 juli 2023 een communicatiebericht waaruit volgt dat aanmeldingen voorlopig nog niet kunnen plaatsvinden.

De afbakening van basisrechten is lopende.

Operationele doelstelling 3.3.: het aanbod en achterliggend aanbod digitaal ontsluiten

Actie 3.3.1.: het GBO implementeert microsoft teams

De implementatie werd versneld uitgevoerd in 2020.

Operationele doelstelling 3.4.: definiëren van outreachend werken

Actie 3.4.1.: De GBO-stuurgroep onderzoekt de principes van outreachend werken

De projectcoördinator heeft op basis van de informatie die op het internet terug te vinden is en daar waar mogelijk via aanvullende telefonische contacten, een inventaris aangemaakt van andere GBO-netwerken en de manier waarop zij outreachend werken. Deze kennis wordt meegenomen in de verdere uitrol van het GBO-netwerk.

De interne expertise rond outreachend werken is meegenomen in deze huidige fase.

Strategische doelstelling 4.: het realiseren van structurele participatie van de doelgroep

Actie 4.1.: het GBO organiseert in samenwerking met RISO een participatiemoment

Het initiële opzet omvatte een ex post evaluatie uit te voeren door een derde partij die de cliënten zou bevragen over de verleende hulp aan de hand van de zeven b's. RISO werd hiervoor gecontacteerd met de vraag een voorstel tot samenwerking te formuleren. RISO wenst niet in te gaan op deze vraagstelling.

Om die reden is intern een evaluatieproces op cliëntniveau uitgewerkt, dat tweemaal op een stuurgroepvergadering besproken is waarbij het tijdstip van bevraging na afloop van een onthaaltraject nog uitgeklaard dient te worden. De bedoeling is daarover een consensus te bereiken in 2024.

Strategische doelstelling 5.: het realiseren van structurele participatie van de basiswerkers

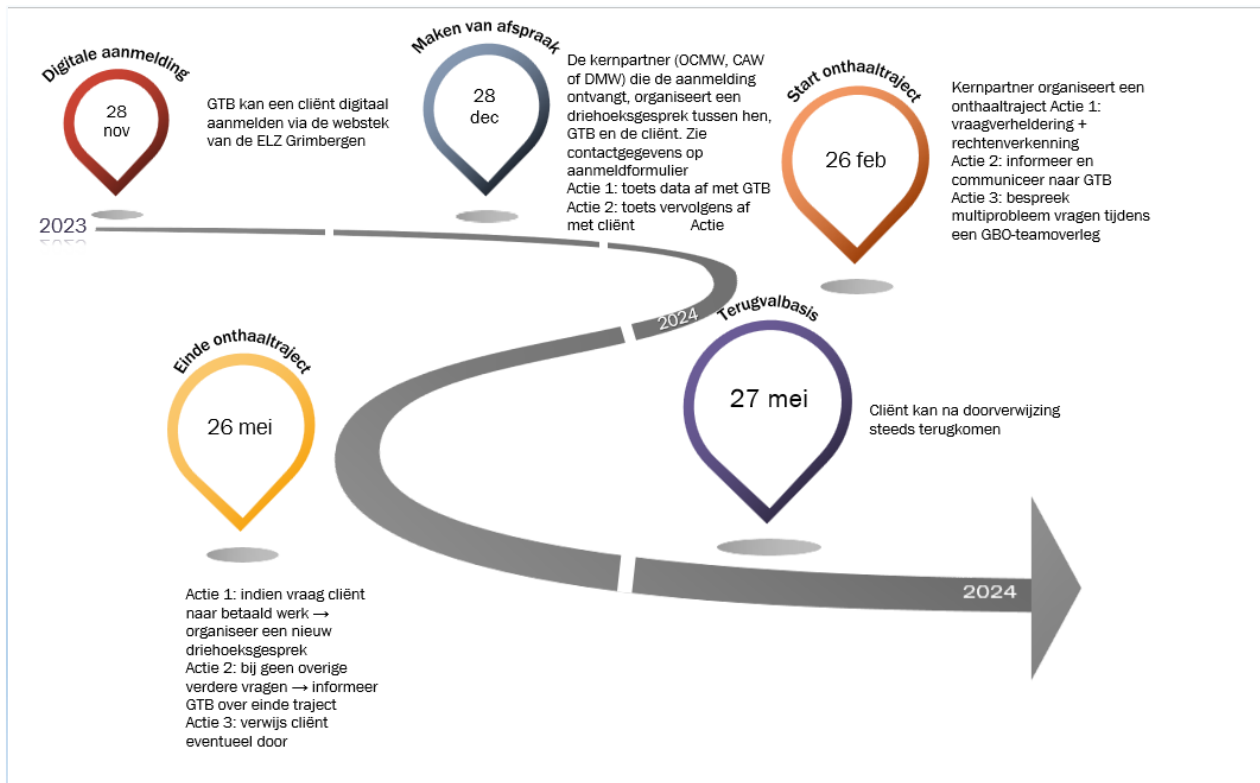
Actie 5.1.: organisatie van een GBO-team en-forum

De basiswerkers worden betrokken via het GBO-team. Er is een goede wisselwerking tussen de GBO-stuurgroep en het –team. Het GBO-team heeft een duidelijk mandaat en kan eigen beslissingen nemen, inclusief de ontwikkeling van een eigen intake-model.

Daarnaast wordt de participatie van de ruimere groep medewerkers verzekerd via het GBO-forum. Langs dat kanaal wordt de ruimere groep van medewerkers geïnformeerd en kan hun expertise ingebracht worden in het netwerk.

Mensen die geen deel uitmaken van het GBO-team kunnen op eigen vraag steeds aansluiten op een teamvergadering zodra zij nood aan casusondersteuning hebben.

Visueel overzicht onthaalproces



1. Algemeen: wat is de meerwaarde van het project?

- Er is tot op heden geen traditie van samenwerking tussen het CAW, de mutualiteit en het OCMW. Alle actoren werken naast elkaar. Dit werkt drempelverhogend voor de doelgroep doordat vragen meerdere keren gesteld dienen te worden.
- De OCMW's onderling kunnen ook veel van elkaar leren.
- Er is tot op heden binnen de kernpartners geen traditie om outreachend, proactief of aanklappend te werken.
- Binnen een gedeeld en sterk samenwerkingsverband brengen we deze GBO-principes ten uitvoer.
- Niet alleen zijn we erin geslaagd om een positieve samenwerking op te zetten tussen deze kernpartners en expertise/kennis te delen, maar wisten we ook de samenwerking te versterken met de netwerkpartners.

2. Wat zijn cruciale hefboomen/succesfactoren geweest in het project om stappen vooruit te zetten of om het te doen slagen? Wat zijn knelpunten die u wenst te signaleren?

Cruciale hefboomen:

- Er is een positieve dynamiek en geloof in de meerwaarde van het project. De neuzen staan in dezelfde richting. Er is een grote wil/slagkracht om het project naar een volgend niveau te brengen.
- De aanwerving van een projectcoördinator die het geheel overziet/opvolgt en de afstemming/communicatie tussen en binnen de organisatiestructuur verzekert.

Knelpunten:

- De uitbouw van een gesloten pagina bestaande uit onderlinge doorverwijzingsfunctionaliteiten tussen de kernpartners blijkt technisch moeilijk.
- Diverse snelheden binnen de eerstelijnszones: sommige eerstelijnszones voorzien een GBO-aanbod, anderen niet. Sommigen ontwikkelen een digitale kaart, anderen niet. Deze verschillende snelheden/dienstverlening komt de cliënt niet ten goede. Waar opportuun kunnen zaken centraal ontwikkeld worden, zoals nu het geval is voor de sociale kaart.
- Bestaande problemen aan het statuut, zijn de te bekijken door de bevoegde overheid.

3. Wat zijn gerichte bevindingen en signalen rond onder meer expertisedeling binnen het samenwerkingsverband, outreachend en aanklappend werken en het omgaan met de doelgroep binnen het project dat u wil aangeven?

Expertisedeling:

- Het is belangrijk dat er goede tools en methodieken ontwikkeld worden.
- De slagkracht hangt in zeer grote mate af van de dynamiek/het geloof en de wil in het project. Staan de neuzen in dezelfde richting?

Outreaching en aanklampend werken:

A. Basiswerkers

Om outreachend en aanklampend te kunnen werken, is het belangrijk dat de basiswerkers hiervoor voldoende tijd vrij krijgen. Werken volgens deze principes, is zeer arbeidsintensief. Het is wenselijk dat een onthaaltraject snel na de aanvraag kan opstarten, waarbinnen voldoende tijd vrijgemaakt kan worden voor vraagverheldering, en waar nodig een gerichte doorverwijzing.

B. Omgaan met de doelgroep

Een ontwerp evaluatieproces op cliëntniveau is uitgewerkt. Daarover dient de stuurgroep verdere beslissingen te nemen in 2024 waarna de implementatie plaats kan vinden.