

JAARVERSLAG 2024

GBO ELZ REGIO GRIMBERGEN

Welzijnskoepel West-Brabant |
katleen.dhaese@welzijnskoepelwb.be

SAMENVATTING

De focus lag op de voorbereiding van een duurzame verankering van het project door het op punt stellen van één gezamenlijk aanmeld- en doorverwijzingsproces binnen het onthaal waarin de verschillende functies en werkingsprincipes van een GBO ingebed zitten.

Dit aanmeld- en doorverwijzingsproces is tot stand gekomen door actuele processen in kaart te brengen, te analyseren, verbeterpunten op basis van behoeften te identificeren en bevoegdheden/verantwoordelijkheden duidelijk af te bakenen.

Om tot een optimaal proces te komen, is de rol van projectcoördinator erg belangrijk die de communicatie binnen en tussen de verschillende kernpartners faciliteert en mee zorgt voor draagvlak binnen het project.

GEZAMENLIJKE RAPPORTERING

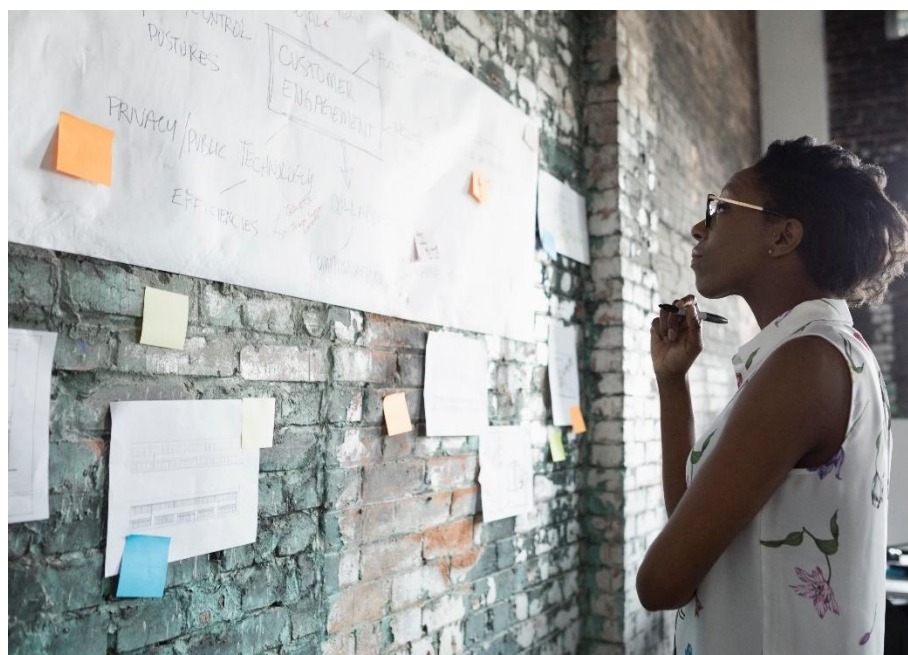
Welzijnskoepel West-Brabant doet de inhoudelijke rapportering voor alle kernpartners. Dit zijn de lokale besturen van Grimbergen, Kapelle-op-den-Bos, Londerzeel, Meise en Wemmel, CAW Halle-Vilvoorde en de mutualiteiten.

ÉÉN GEÏNTEGREERD RAPPORT

Dit rapport integreert de volledige GBO-werking binnen ELZ Regio Grimbergen in één globaal overzicht waarbij de functies en werkingsprincipes centraal staan.

GESTANDAARDISEERDE DOELSTELLINGENBOOM

De rapportering is opgebouwd aan de hand van een gestandaardiseerde doelstellingenboom die aangereikt is door het departement zorg – Vlaamse overheid.



Figuur 1



Kernpartners

- Lokale besturen ELZ-regio Grimbergen
- CAW Halle-Vilvoorde
- Diensten maatschappelijk werk binnen de mutualiteiten

1. EEN GLOBALE EVALUATIE VAN DE DOELSTELLINGEN EN GEREALISEERDE ACTIES: WAT WAREN GEFORMULEERDE DOELSTELLINGEN? WERDEN DEZE BEREIKT EN INDIEN ONVOLDOENDE OF NIET, WAT WAREN DAARTOE DE REDENEN?

STRATEGISCHE DOELSTELLING 1: VERHOGEN VAN DE TOEGANKELIJKHEID

OPERATIONELE DOELSTELLING 1.1.: DE SAMENWERKING TUSSEN DE DRIE KERNPARTNERS 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 die 2/5^{de} tijds werkt voor het project.

Om deze samenwerking te concretiseren, is een overeenkomst gesloten tussen de kernpartners en de welzijnskoepel West-Brabant die nadere bepalingen bevat over het voorwerp, aanvang en de duurtijd, 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 tot toekenning van een subsidie van de Vlaamse gemeenschap voor de uitvoering van de Vlaamse beleidsprioriteit “het realiseren van de functies en werkingsprincipes van een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.”

De projectstructuur van het GBO bestaat uit: een GBO-stuurgroep, -forum, -team en -reflectiegroep. De projectmedewerker 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

GBO-stuurgroep

Samenstelling:

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

Opdracht:

- Proces sturen.
- Beleidslijnen uitzetten.

Vergaderdata:

- Maandelijks, uitgezonderd tijdens de maanden mei, juli en augustus.



Structuur

- GBO-stuurgroep
- GBO-team
- GBO-forum
- GBO-reflectiegroep



Resultaten stuurgroep

- Faciliteren werking van het GBO-team
- Faciliteren van samenwerking, kennis- en expertisedeling tussen en binnen de diverse organisaties
- Duurzame verankering GBO door middel van procesimplementatie in de eigen organisatie

Activiteiten 2024:

- Samenwerking met Bind-Kracht (KDG) aangaan met als opdracht de supervisie en intervisie van het GBO-team;
- Samenwerking met CEDES aangaan met als opdracht de ontwikkeling van een praat- en vertaalplaat als vraagverhelderingsinstrument;
- Bespreking beleidsmatige doorvertaling proces omgaan met onveiligheid (in bijzonder tijdens huisbezoeken) naar de eigen organisatie;
- Organisatie van één gezamenlijke dag van het sociaal werk i.s.m. zorgboerderij Huppeldepup – aanbod ontbijt en kennismaking met de activiteiten op de zorgboerderij.
- Planning en opvolging GBO-nabestaanden in samenwerking met de GBO's van Bonstato, Klein-Brabant Vaartland en Brugge met een focus op volgende activiteiten binnen de eerstelijnszone regio Grimbergen:
 - ✚ Ontwikkeling van lokale informatiebrochures op maat voor nabestaanden
 - ✚ Organisatie van een open jaarprogramma voor lotgenotencontact ouders van sterrenkinderen enerzijds en nabestaanden anderzijds op niveau van de eerstelijnszone regio Grimbergen
 - ✚ Faciliteren van één lokaal sterrenregister per gemeente
- Planning en opvolging GBO-Oekraïne
 - ✚ Organisatie informatiesessie(s) op maat in samenwerking met LIGO
 - ✚ Organisatie van één activeringsessie in Wemmel
- Planning en opvolging GBO-advies welzijn. De verdere inbedding staat momenteel in wacht aangezien de Vlaamse overheid in overleg met VDAB verschillende privacyaspecten aan het afstemmen zijn.



Resultaten team

- Één verstrekt onthaaltraject
- Procesoptimalisatie
- Faciliteren van samenwerking, kennis & expertisedeling tussen en binnen de diverse organisaties

GBO-team

Samenstelling:

- Één à twee basiswerkers van elke kernpartner.

Opdracht:

- Één gezamenlijk onthaalmodel ontwikkelen.
- Kennis en expertisedeling.
- Onthaaltrajecten van personen in een kwetsbare situatie met een multiproblematiek uitvoeren.

Vergaderdata:

- Zeswekelijks

Activiteiten 2024:

- Bespreking traject van personen die zich in een kwetsbare en complexe situatie bevinden na aanmelding door een zorgverstrekker;
- Uitwerken gezamenlijk proces omgaan met onveiligheid (in het bijzonder tijdens huisbezoeken);
- Uitwerken proces loslaten en warme overdracht van cliënten;
- Uitwerken gezamenlijk aanmeld- en doorverwijzingsproces;
- Voorbereiding en organisatie van één GBO-forum;
- Voorbereiding en organisatie van drie digitale piekuurtjes.

GBO-forum

Samenstelling:

- Basisedewerkers 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:

- Opleidingsdag: omgaan met onmacht in samenwerking met Arteveldehogeschool op 17 oktober 2024 (17 deelnemers)

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

- Interculturele communicatie met vluchtelingen i.s.m. AGII op 30 mei 2024 (14 deelnemers)
- Vernieuwde Rechtenverkenner in samenwerking met Departement Zorg op 26 september 2024 (25 deelnemers)
- Diabetes in het verkeer – aangepast rijbewijs in samenwerking AZ Sint-Jan Portaels op 12 december 2024 (2 deelnemers)
- GBO-reflectiegroep

Samenstelling:

- Tien à twaalf OCMW-cliënten 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:

- Geen samenkomst in 2024.



Resultaten forum

- Verhoogde samenwerking
- Verhoogde kennis- en expertisedeling

STRATEGISCHE DOELSTELLING 2: ONDERBESCHERMING VAN DE DOELGROEP TEGENGAAN

OPERATIONELE DOELSTELLING 2.1.: DEFINIËREN VAN DE DOELGROEP

Actie 2.1.1.: de GBO-stuurgroep en het GBO-team hebben de doelgroep verder afgebakend

De doelgroep is sinds de start van het project gaandeweg verfijnd en uitgebreid: zo is de doelgroep initieel verruimd naar alle kwetsbare gezinnen met kinderen tot een 'leeftijd van 24 jaar' in plaats van '12 jaar' en naar 'alleenstaande jongvolwassenen'. In het kader van de verduurzaming van het project, wordt geen gewag meer gemaakt van een specifieke doelgroep.

OPERATIONELE DOELSTELLING 2.2.: PROACTIEF AAN DE SLAG GAAN MET DE DOELGROEP

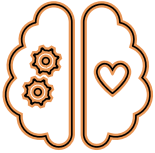
Actie 2.2.1.: het GBO-netwerk maakt zijn dienstverlening bekend aan de netwerkpartners zodat de netwerkpartners kwetsbare gezinnen met kinderen jonger dan 24 jaar en/of alleenstaande jongvolwassenen kunnen aanmelden bij het GBO

Bij de opstart van het GBO, is afgesproken om regelmatig en uitgebreid te communiceren naar afgebakende netwerkpartners (=Kind & Gezin, CLB, scholen, politie) over de werking van het GBO. Daartoe verstrekken de kernpartners inhoudelijke toelichting over het GBO via bestaande overlegplatformen, zoals het LOK en Huis van Het Kind wat de scholen/CLB betreft. Aanmeldingen van kwetsbare gezinnen vanuit deze netwerkpartners verliepen via papieren aanmeldingsformulieren, voorzien van ondersteunende instrumenten zoals een video en folder.

Sinds vorig jaar kan eender welke professionele (zorg)verstrekker cliënten of patiënten om wie zij zich zorgen maken digitaal aanmelden bij één van de kernpartners via de webstek van de eerstelijnszone. Om dit proces verder te faciliteren, maken de medewerkers van de eerstelijnszone regio Grimbergen deel uit van de stuurgroep omdat dit de communicatie tussen de stuurgroep enerzijds en de eerstelijnszone anderzijds bevordert. Vanuit de eerstelijnszone wordt in functie van dit overleg op regelmatige basis gecommuniceerd over de stand van zaken en activiteiten van het GBO via digitale nieuwsbrieven, de zorgraad, en via een op maat gemaakte handkaart die de mogelijkheid tot digitale aanmelding van cliënten door professionele zorgverstrekkers bij het GBO-samenwerkingsverband in de kijker zet.



Handkaart digitale aanmeldingen



Lijst essentiële rechten

- Kinderopvang
- Sociale kruidenier
- Leefloon
- Verhoogde tegemoetkoming
- Iedereen verdient vakantie
- Sociale huisvesting
- Huurpremie- en subsidie
- Sociaal tarief nutsvoorzieningen
- Sociaal tarief internet

OPERATIONELE DOELSTELLING 2.3.: PROACTIEF AAN DE SLAG GAAN MET BASISRECHTEN

Actie 2.3.1.: het GBO-netwerk lijst de meest impactvolle basisrechten voor de doelgroep op

De stuurgroep heeft in overleg met het team een lijst van de meest impactvolle basisrechten afgebakend. Dit zijn rechten die voor de cliënt meteen een verschil kunnen maken en bijgevolg deel uitmaken van de vraagverheldering op vlak van rechtenverkenning tijdens een onthaal. Deze lijst is eveneens verder afgetoetst met de reflectiegroep, en is verankerd in een praktische handleiding die een onderdeel vormt van de praat- en vertaalplaat. Deze praktische handleiding bevat enkele richtinggevende vragen, een beknopte sociale kaart en een link naar de meest essentiële rechten volgens thema.




STRATEGISCHE DOELSTELLING 3: REALISEREN VAN EEN GEZAMENLIJKE VISIE, MISSIE, DOELSTELLINGEN EN KADER VOOR DE WERKINGSPRINCIPES VAN EEN SAMENWERKINGSVERBAND GBO

OPERATIONELE DOELSTELLING 3.1.: REALISEREN VAN EEN GEZAMENLIJKE VISIE, MISSIE, DOELSTELLINGEN EN KADER VOOR DE WERKINGSPRINCIPES BINNEN DIT GBO-VERBAND EERSTELIJNSZONE REGIO GRIMBERGEN

Actie 3.1.1.: 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 tot stand gekomen op basis van de huidige praktijkwerking en ambities. De missie en visie zijn terug te vinden op de [webstek](#) van de eerstelijnszone regio Grimbergen.



STRATEGISCHE DOELSTELLING 4: OPZETTEN VAN CONCRETE PROACTIEVE EN OUTREACHENDE ACTIES OM DE DOELGROEP TE BEREIKEN

OPERATIONELE DOELSTELLING 4.1.: SAMENWERKING MET DE NETWERKPARTNERS CONCRETISEREN

Actie 4.1.1.: het GBO-netwerk maakt zijn dienstverlening bekend aan de netwerkpartners zodat de netwerkpartners kwetsbare gezinnen met kinderen jonger dan 24 jaar en/of alleenstaande jongvolwassenen kunnen aanmelden bij het GBO

Zie actie 2.2.1.

OPERATIONELE DOELSTELLING 4.2.: PROACTIEF AAN DE SLAG GAAN MET BASISRECHTEN

Actie 4.2.1.: het GBO-netwerk lijst de meest impactvolle basisrechten voor de doelgroep op

Zie actie 2.3.1.

OPERATIONELE DOELSTELLING 4.3.: HET AANBOD EN ACHTERLIGGEND AANBOD DIGITAAL ONTSLUITEN

Actie 4.3.1.: het GBO implementeert Microsoft Teams

De implementatie is uitgevoerd in april 2020.

OPERATIONELE DOELSTELLING 4.4.: HET SAMENWERKINGSVERBAND GBO UITBREIDEN NAAR HET ACHTERLIGGEND AANBOD VAN ANDERE SECTOREN

Actie 4.4.1.: de GBO-stuurgroep onderzoekt samenwerkingsverbanden met andere actoren, zoals de huurdersbond, DYZO, ...

Er is een nauwe samenwerking opgezet met de eerstelijnszone. Zo kunnen professionele (zorg)verstrekkers cliënten of patiënten om wie zij zich zorgen maken met hun akkoord digitaal aanmelden bij één van de kernpartners via de webstek van de eerstelijnszone. Vanuit de eerstelijnszone gebeurt regelmatige



Afgestemde samenwerking met de eerstelijnszone

communicatie over de werking van het GBO, hetgeen gefaciliteerd wordt door een deelname aan de overlegmomenten van de stuurgroep.

OPERATIONELE DOELSTELLING 4.5.: DEFINIËREN VAN OUTREACHEND WERKEN

Actie 4.5.1.: De GBO-stuurgroep onderzoekt de principes van outreachend werken

In een eerste fase is een interne en externe analyse gebeurd van het begrip 'outreachend' werken, en de toepassing daarvan.

Deze analyse resulteerde in de afspraak dat de GBO-partner bij wie aangemeld wordt, contact opneemt met aangemelde cliënten volgens de aangeduide contactmethode, en vervolgens de eerste hulpverleningscontacten inplant op een locatie waar de cliënt zich goed bij voelt. Dat kan bijvoorbeeld in de thuissetting of een andere laagdrempelige locatie zijn.



STRATEGISCHE DOELSTELLING 5: HET REALISEREN VAN STRUCTURELE PARTICIPATIE VAN DE DOELGROEP



Participatie doelgroep

- Drie doelgroepbevragingen tijdens looptijd project
- Ondersteunend draaiboek
- Set essentiële rechten

Actie 5.1.: het GBO organiseert in samenwerking met vzw De Link een participatiemoment

In tegenstelling tot hetgeen initieel voorzien, is omwille van de complexiteit aansluiting gezocht bij een bestaande werking rond doelgroep Participatie in Wemmel, en deze groep is in dit verband tweemaal bevestigd over rechten tijdens een overleg van twee uur.

Deze ervaring en expertise in Wemmel is gecapteerd in een draaiboek dat meer informatie bevat over de te bevragen onderwerpen, wijze van voorbereiding & organisatie, en als leidraad fungeert in de organisatie van doelgroepwerkingen in andere gemeenten.



Participatie basiswerkers

- Zeswekelijks teamoverleg
- Ontwikkeling aanmeld- en doorverwijzingsproces
- Ingebed in duidelijk mandaat en wisselwerking met GBO-stuurgroep

STRATEGISCHE DOELSTELLING 6: HET REALISEREN VAN STRUCTURELE PARTICIPATIE VAN DE BASISWERKERS

Actie 6.1.: 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 aanmeld- en doorverwijzingsproces.

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

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

In 2023 is een eigen webpagina inclusief een digitaal aanmeldformulier geoperationaliseerd, en bekendgemaakt via een ontworpen handkaart, die 900 keer gedrukt & verspreid is naar zorgverstrekkers in de ruimere regio.

ALGEMEEN: WAT IS DE MEERWAARDE VAN HET PROJECT?

- Er is tot op heden geen traditie van samenwerking tussen het CAW, de mutualiteiten 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 participatief, generalistisch, 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 diverse netwerkpartners. Via de netwerkpartners kunnen we meer personen in een kwetsbare situatie bereiken die anders onder de radar zouden blijven.

WAT ZIJN CRUCIALE HEFBOMEN OM STAPPEN VOORUIT TE ZETTEN BINNEN HET PROJECT?

- 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 op duurzame wijze te verankeren.
- De aanwerving van een projectcoördinator die het geheel overziet/opvolgt en de afstemming/communicatie tussen en binnen de diverse organen verzekert.

WAT ZIJN KNELPUNTEN?

- De uitbouw van een gesloten webpagina bestaande uit onderlinge doorverwijzingsfunctionaliteiten en raadpleegbare documenten blijkt technisch moeilijk.
- Het aanmeldformulier wordt in de praktijk weinig gebruikt. Dit komt enerzijds omdat de informatie-uitwisseling binnen een GBO in het kader van GDPR nog niet op punt staat. Het probleem is dat er vanuit VIVEL geen beveiligde e-mails gekoppeld worden aan het gebruik van het aanmeldformulier. Anderzijds heeft dit te maken met de bekendheid van het aanmeldformulier en het snel terugvinden van dit aanmeldformulier door professionele zorgverstrekkers. Beide punten worden verder opgevolgd.
- Diverse snelheden wat dienstverlening/aanbod binnen en tussen de eerstelijnszones betreft.
- Moeilijkheden in de werking van externe organisaties waardoor de opname van essentiële basisrechten door de cliënt in het gedrag komt. Zo zijn er lange wachtlijsten op de sociale woningmarkt, kent de tweedelijnszorghulpverlening lange wachtlijsten, en is de toegankelijkheid van de vakbonden zeer beperkt door de lange wachttijden voor fysieke afspraken en de vertraagde toekenning van werkloosheidsuitkering(en).
- Bovenstaand element bemoeilijkt het verzekeren van de eigen hulp- en dienstverlening, in combinatie met doorgedreven institutionele regels/procedures en personeelsmoeilijkheden wat uitval collega's/invulling van vacatures betreft.

WAT ZIJN GERICHTE BEVINDINGEN EN SIGNALLEN ROND ONDER MEER EXPERTISEDELING BINNEN HET SAMENWERKINGSVERBAND, OUTREACHEND EN AANKLAMPEND 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?

OUTREACHEND EN AANKLAMPEND WERKEN

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. Echter, een toename van het aantal hulpvragen, uitval van collega's, openstaande functies van maatschappelijk werkers die niet ingevuld geraken en zwaar doorgedreven institutionele regels en procedures komende van instanties zoals de PODMI, bemoeilijken dit.

TOELEIDERS

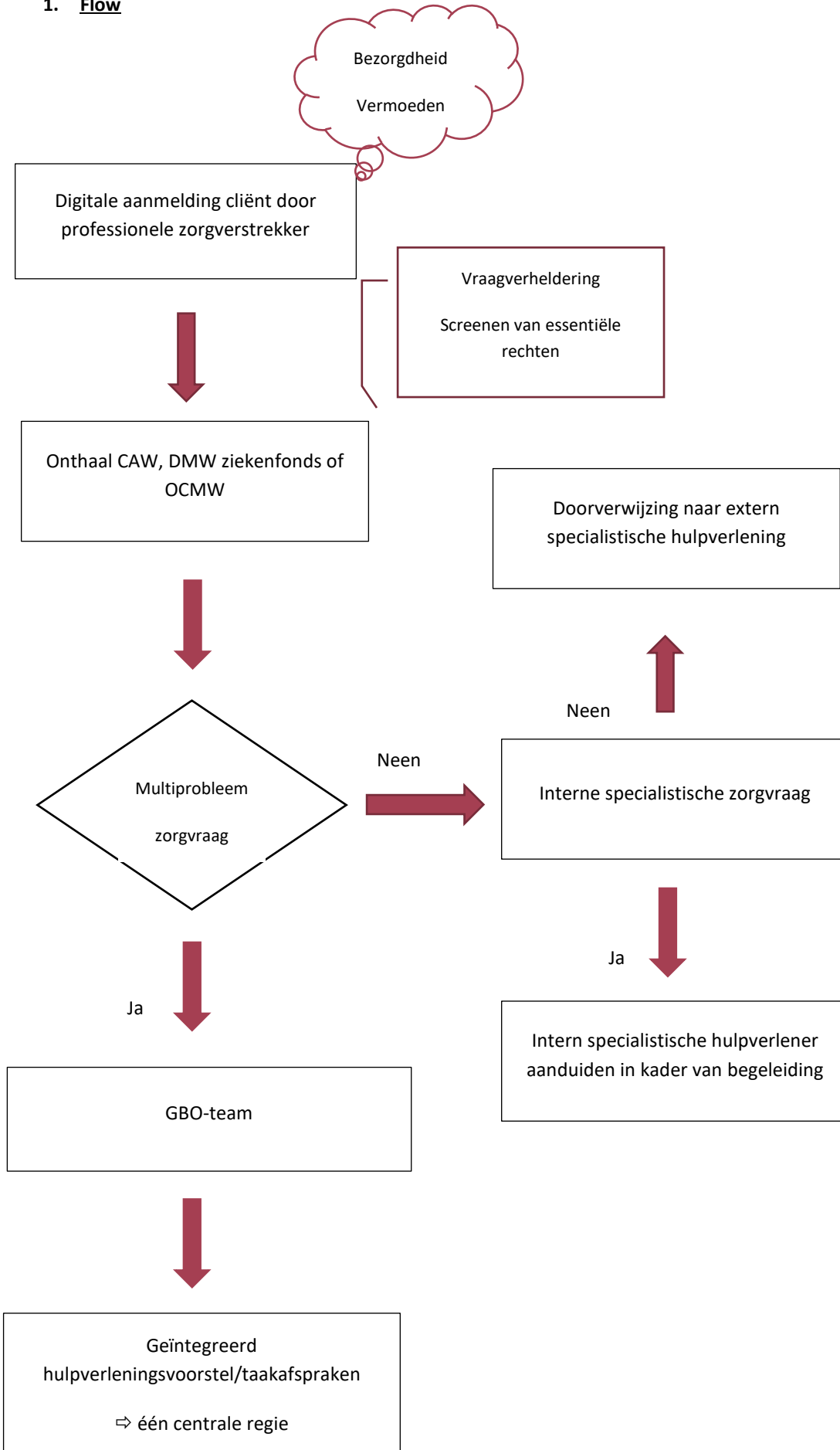
Door gebruik te maken van een digitaal aanmeldformulier via de webstek van de eerstelijnszone regio Grimbergen kunnen alle zorgverstrekkers uit deze regio hun cliënten of patiënten waarover ze zich zorgen maken, met hun akkoord aanmelden bij het GBO-samenwerkingsverband. Dit vereist wel een permanente communicatie en bewustmaking naar zorgverstrekkers over het gebruik van dit instrument en eventuele drempels die zij zouden signaleren in het gebruik ervan gericht aan te pakken.

OMGAAN MET DE DOELGROEP

Bevraging van leden van de doelgroep is effectief opgestart in 2022. Het is een complex en lang traject dat veel voorbereiding en ondersteuning vergt en daarom een lange doorlooptijd heeft gekend.

BIJLAGE: AANMELD- EN DOORVERWIJZINGSPROCES

1. Flow



2. Beschrijving proces

De zorg- en hulpverlening richt zich naar elke inwoner van de gemeente Grimbergen, Londerzeel, Kapelle-op-den-Bos, Meise en Wemmel, met een specifieke aandacht voor personen die zich in een kwetsbare situatie bevinden door een beperkt inkomen, ziekte, verlies of enige andere reden.

Professionele toeleiders uit het brede zorg- en welzijnsveld kunnen hun cliënten of patiënten op een heel laagdrempelige manier digitaal aanmelden bij de GBO-kernpartners via de webstek van de eerstelijnszone regio Grimbergen. Hierbij kunnen zij kiezen of ze aanmelden bij één concrete GBO-kernpartner of bij het GBO als samenwerkingsverband dat in back-office door het CAW beheerd wordt. Zo zal het CAW voor aanmeldingen bij het GBO-samenwerkingsverband zorgen voor vraagverheldering, doorverwijzing en/of de organisatie van een teamoverleg.

De professionele toeleiders kunnen op de hoogte gehouden worden van de voortgang en het resultaat van de aanmelding, mits toestemming van de cliënt of patiënt zelf. Op deze manier is er van bij aanvang rechtstreekse communicatie mogelijk tussen de professionele toeleider en de maatschappelijk werker van het aanmeldpunt (= onthaalmedewerker), zodat ook een professionele toeleider maximaal betrokken blijft bij een mogelijk vervolgtraject.

De toeleider doet een inschatting van het type zorgvraag om de juiste aanmelding te kunnen doen:

- Financiële vragen worden aangemeld bij het OCMW van de betrokken verblijfplaats.
- Welzijnsvragen worden aangemeld bij het CAW Halle-Vilvoorde.
- Vragen gerelateerd aan zelfredzaamheid en gezondheid worden aangemeld bij de diensten voor maatschappelijk werk van het ziekenfonds.

De toeleider duidt de voor de cliënt of patiënt gewenste contactwijze (schriftelijk, telefonisch, post) aan. De onthaalmedewerker neemt vervolgens spoedig contact op met de cliënt om een afspraak in te plannen die kan doorgaan op een locatie waar de cliënt zich goed bij voelt. Tijdens dit gesprek ligt de focus op vraagverheldering zodat de noden, problematieken en vragen goed ingeschat kunnen worden. Een hulpinstrument bij deze vraagverheldering is de praat- en vertaalplaat die een visueel overzicht weergeeft over alle levensdomeinen heen. De cliënt kan aan de hand van dit instrument aangeven over welk levensdomein hij of zij vragen heeft waarbij alle korte en eenduidige vragen op dat ogenblik verder worden opgenomen door de onthaalmedewerker. Op die manier blijft de cliënt aan het stuur van de zorg- en hulpverlening. Voor de onthaalmedewerker zijn per levensdomein infoches met de meest essentiële rechten en een beknopte sociale kaart, die een overzicht weergeeft van organisaties volgens expertise ter beschikking. Aan de hand hiervan kan de onthaalmedewerker essentiële rechten per gewenst levensdomein screenen en waar nodig gericht doorverwijzen.

Wanneer de cliënt een kwetsbaarheid heeft op minstens twee levensdomeinen tegelijkertijd, bijvoorbeeld een combinatie van medisch, financieel, psychisch, ... spreken we van een multi- problematiek. Dossiers met een multi-problematiek, worden besproken op het eerstvolgend multidisciplinair overleg van het GBO-team. De onthaalmedewerker geeft tijdens het teamoverleg een toelichting over de hulpvraag van de cliënt over diverse levensdomeinen. De leden van het GBO-team brengen hun expertise samen in een geïntegreerd hulpverleningsvoorstel en maken taakafspraken.

In principe volgt de onthaalmedewerker de uitvoering van dit hulpverleningsvoorstel verder op, tenzij uit de cliëntbesprekingen blijkt dat de cliënt beter door één van de overige kernpartners (=CAW, DMW, OCMW) verder geholpen kan worden. Het GBO-team duidt in dat geval na de besprekingen één organisatie als dossierbeheerder aan. Deze organisatie beheert en volgt de gemaakte taakafspraken voor de cliënt verder op. Het is mogelijk dat intern binnen deze organisatie één uitvoerende specialistische hulpverlener wordt aangeduid. De onthaalmedewerker zorgt voor de warme overdracht.

Wanneer de vraag betrekking heeft op één levensdomein, gerelateerd aan de eigen expertise, dat een langere opvolging vergt, dan start een intern begeleidingstraject door de meest gespecialiseerde hulpverlener. In het geval externe langdurige begeleiding nodig is door één van de overige kernpartners, dan vindt een warme doorverwijzing plaats naar een vaste contactpersoon van de kernpartner met de aangewezen expertise. Elke onthaalmedewerker kan daarvoor de gegevens raadplegen in het **contactboek**.

Met akkoord van de cliënt vindt een (telefonisch, digitaal of fysiek) driehoeksgesprek plaats tussen de cliënt, de onthaalmedewerker en de specialistische hulpverlener van de kernpartner waarbij de doorverwijzing gekaderd wordt. Wanneer het eerste hulpverleningsgesprek tussen de specialistische hulpverlener en de cliënt plaatsvindt, kan de

onthaalmedewerker meegaan naar dit eerste gesprek zonder daarom tussen te komen in het gesprek of kan de onthaalmedewerker de cliënt ter plaatse afzetten.

De cliënt behoudt ten allen tijde het overzicht over zijn traject en kan er ook voor kiezen om geen driehoeksgesprek aan te gaan. In dat geval worden enkel de persoonsgegevens overgemaakt aan de contactpersoon van de meest aangewezen kernpartner, die vervolgens contact opneemt met de cliënt. De onthaalmedewerker van de overdragende instantie maakt in elk geval steeds transparante afspraken met de cliënt over de wijze waarop hij of zij na overdracht opnieuw gecontacteerd kan worden (bijv. via e-mail/telefoon) en voor welke vragen en steun er opnieuw contact opgenomen mag worden. Deze contactgegevens worden dan ook aan de cliënt bezorgd.

Gaat het om een vraag die geen betrekking heeft op de expertise van één van de kernpartners, dan verwijst de onthaalmedewerker warm door naar een vaste contactpersoon van een gespecialiseerde instantie. Opnieuw vindt een driehoeksgesprek plaats, indien de cliënt dit wenst en laat de onthaalmedewerker in alle transparantie diens contactgegevens, met duiding waarvoor deze gebruikt kunnen worden na aan de cliënt.

3. Terminologie en definities en afkortingen

Toeleider: dit zijn professionele actoren uit het brede zorg- en welzijnslandschap, zoals huisartsen, leerkrachten, verpleging, ... Het gaat om organisaties die door de aard van hun werking in contact (kunnen) komen met potentiële hulpvragers of die potentiële hulpvragen kunnen detecteren en vervolgens cliënten of patiënten digitaal kunnen aanmelden bij het GBO via het digitaal platform van de eerstelijnszone regio Grimbergen.

Onthaalmedewerker: nieuwe cliënten worden op intake ontvangen. De onthaalmedewerker staat in voor de vraagverheldering waarvoor de praat- en vertaalplaat als instrument gebruikt kan worden, handelt korte/eenduidige vragen af, screent de meest essentiële rechten, verwijst waar nodig warm door of bespreekt multi-probleem vragen tijdens een GBO-team overleg.

Specialistische hulpverlener: op basis van de aard en de problematiek van de vraag, wijst de onthaalmedewerker /dossierbeheerder een dossier toe aan een specialistische hulpverlener. Het begeleidingstraject krijgt van hieruit vorm.

Kernpartner: één van de organisaties behorende tot het samenwerkingsverband tussen het OCMW van Grimbergen, Kapelle-op-den-Bos, Londerzeel, Meise, Wemmel, het CAW Halle-Vilvoorde en de diensten voor maatschappelijk werk van het ziekenfonds.

GBO-team: multidisciplinair samenwerkingsverband tussen het OCMW van Grimbergen, Kapelle-op-den-Bos, Londerzeel, Meise, Wemmel, het CAW Halle-Vilvoorde en de diensten voor maatschappelijk werk van het ziekenfonds. Het GBO-team van dit samenwerkingsverband wisselt expertise uit met het oog op het tot stand komen van een geïntegreerd hulpverleningsvoorstel en taakafspraken.

4. Activiteitenbeschrijving met aanduiding van verantwoordelijkheden en bevoegdheden¹

Nr. Stap	Beschrijving	Toeleider	Onthaalmw.	Specialistische hulpverlener	GBO-team	Dossierbeheer
	Betrokken actoren					
1	Digitale aanmelding	V				
2	Vraagverheldering/screenen rechten		V			
3	Bepalen zorgvraag		V			
4	Multiprobleem zorgvragen worden toegelicht aan het GBO-team		V		R	
4a	Geïntegreerd hulpverleningsvoorstel en taakafspraken maken				V	
4b	Dossierbeheerder aanduiden, in functie van meest aangewezen expertise en/of bestaande vertrouwensband. Dit kan ook de onthaalmedewerker zijn				V	
4c	Onthaalmedewerker (indien niet dossierbeheerder) zorgt voor een warme overdracht van de cliënt naar de dossierbeheerder		V		E	
4d	Dossierbeheerder staat in voor de centrale regie, het coördineren van taakafspraken en het communiceren naar de partners				I	V
4e	Dossierbeheerder kan een specialistische hulpverlener inschakelen					V
5	Geen multiprobleem zorgvragen					
5a	Korte en eenduidige vragen behandelen tijdens onthaal		V			
5b	Intern specialistische zorgvraag: warme overdracht naar meest aangewezen hulpverlener		V			
5c	Extern specialistische zorgvraag: warme overdracht naar extern meest aangewezen hulpverlener		V			

5. Aandachtspunten

- Uniforme screening meest essentiële rechten binnen vraagverheldering
- Toepassing vraagverhelderingsinstrument: intervisie en opleiding
- Toepassing en actueel houden van contactboek: coördinerende regie over actualisatie contactboek bepalen en wijze van raadplegen en gebruik contactboek bekendmaken
- Kennis van de sociale kaart: uitbouwen van netwerken
- Duidelijke afstemming met de toeleiders over het aanmeldproces: digitale aanmelding bekendmaken, desgevallend verstrekken van informatie over voortgang en resultaat van aanmelding
- Coördinatie en opvolging van de onthaalmedewerker /dossierbeheerder doorheen dit proces

6. Procesbewaker

Projectmedewerker GBO ELZ Regio Grimbergen

7. Historiek document – versiebeheer

Versie 1 – 10/03/2023

Versie 2 – 10/10/2024

¹ V (verantwoordelijke): degene die de taak uitvoert. – E (eindverantwoordelijke): draagt de eindverantwoordelijkheid voor de juiste voltooiing van de taak. Aan hem/haar wordt verantwoording afgelegd en hij/zij moet de taak goedkeuren/aftekenen. – R (raadplegen): persoon aan wie advies gevraagd wordt, helpt mee en/of geeft richting aan het resultaat. – I (informer): wordt tussentijds op de hoogte gehouden over de vorderingen en bereikte resultaten – O (ondersteunen): ondersteunt de teamleden, motiveert hen om verder te gaan.

