

INHOUDELIJKE RAPPORTERING VLAAMSE OVERHEID 2024: GBO ELZ BraViO

Welzijnskoepel West-Brabant doet de inhoudelijke rapportering voor alle partners. In concreto: de lokale besturen van Kampenhout, Machelen, Steenokkerzeel, Vilvoorde en Zemst, CAW Halle-Vilvoorde en de diensten maatschappelijk werk – mutualiteit, vertegenwoordigd door Helan.

- 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, OCMW en diensten voor maatschappelijk werk van de mutualiteit) versterken en kennis/expertise delen.

Om de samenwerking en kennis- en expertisedeling tussen de drie kernpartners te faciliteren en te stroomlijnen, is er een projectmedewerker aangesteld via de welzijnskoepel West-Brabant. Deze persoon neemt binnen dit project de rol als coördinator op. Om deze samenwerking vast te leggen met de verschillende partners, is een overeenkomst gesloten tussen deze kernpartners en de welzijnskoepel West-Brabant. Deze overeenkomst bevat bepalingen over het voorwerp, aanvang en de duur van de overeenkomst en de inhoudelijke opdracht. Vanaf de periode april 2021 werkte de projectcoördinator één dag op weekbasis. Vanaf januari 2022 werd dit door de verhoging van het subsidiebedrag opgetrokken tot twee dagen op weekbasis.

De projectstructuur van het GBO bestaat uit: een GBO-stuurgroep, –team & -forum. De projectcoördinator legt de agenda vast, stuurt de vergaderingen, maakt het verslag, volgt alle gemaakte afspraken op en onderneemt de acties vanuit het actieplan. Meer toelichting is gespecificeerd op het actieniveau. Daarnaast is er een grote databank aan kennis die onderhouden wordt vanuit SAM VZW, de GBO Community. Dit is een schat aan nuttige informatie en goede praktijken uit andere regio's. Zowel de leden van de stuurgroep als de coördinator hebben toegang tot de GBO Community van SAM VZW.

De coördinator nam steeds deel aan de provinciale overlegmomenten die systematisch georganiseerd werden in Leuven of Brussel. Ook verdere initiatieven zoals opleidingen en werkgroepen van SAM vzw.

Actie 1.1.1.: opzetten van een organisatiestructuur binnen het GBO

Niveau 1: GBO-stuurgroep

Samenstelling:

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

Opdracht:

- Sturen van het proces.
- Uitzetten van de beleidslijnen.

Vergaderdata:

In 2024 kwam de stuurgroep samen op volgende data:

07/03/2024

26/04/2024

03/06/2024

06/09/2024

08/11/2024

13/12/2024

De belangrijkste mijlpalen/voortgangresultaten voor 2024 uit de GBO-stuurgroep zijn:

- ❖ Opstart Service Design: Kern van het sociaal werk, terug naar de basis door laagdrempelig contact te leggen via Outreach. Opstart traject met Knight Moves, een vervolg op een eerder gelopen traject via raamcontract VVSG. Hierbij werd het GBO Team ook nieuw leven ingeblazen.
- ❖ Organiseren van het GBO-forum/ “Iedereen mee dag” met focus op gebruikersparticipatie. Deze mooie realisatie van Cedes zorgde voor verbinding. We focussen door de sterk aanwezige werkdruk op een ‘hoopverlening’.
- ❖ De samenwerking met CEDES VZW werd met een jaar verlengd voor 2024. De samenwerking beoogt volgende doelstellingen verder te realiseren:
 - Methodiekontwikkeling praat- en vertaalplaat rechtenverkenning, met inbegrip van handleiding en training; dit instrument maakt een gesprek tussen de basiswerker en de gebruiker mogelijk, ongeacht de wijze van contact. Dit eenvoudig werkinstrument stelt visueel voor op welke levensdomeinen iemand geholpen kan worden zoals geld, wonen, gezondheid, werk, ... Dit jaar hebben we voor de mutualiteiten een aangepaste versie voorzien, zodoende dat ook hun maatschappelijk werkers dit kunnen gebruiken. Dit werkte uiteindelijk versterkend, zij voelen zich ook deel van ons traject én ook de andere organisaties, die geregeld ook FOD aanvragen doen, kunnen ook gebruik maken van deze extra versie.
 - Participatietraject kwetsbare doelgroep rond zorg- en armoede l.s.m. de eerstelijnszone en een armoedevereniging en daarnaast in kader van onze iedereen-mee-dag.
 - Inbedden van deze methodieken in de huidige manier van werken bij de verschillende partners van GBO, door middel van één-op-één sessies, maar ook via rollenspel in groep of via een verkorte training aan een volledig team. Door aan te bieden in verschillende vormen vinden meer kernpartners de weg.

We merken dat andere GBO's en diensten interesse tonen in onze praat- en vertaalplaten dus nemen hen met plezier mee in ons verhaal. Zij erkennen de meerwaarde van zo'n veelzijdige tool, om de cliënt te gaan informeren, maar ook structureren van de informatie als de evaluatie ervan.

- ❖ De druk op maatschappelijk werkers ligt enorm hoog. De stuurgroep heeft in 2023 de beslissing genomen om voor World Social Work Day (19 maart 2024) de medewerkers van de sociale diensten in de bloemetjes te zetten. We werken samen met People made, een coöperatie van sociale economie organisaties en arbeidzorgateliers, die voor elke maatschappelijk werker een koekje voorzien, afgewerkt met een verpakking en sticker met 'jij bent hart nodig, 1000 x bedankt'. Dit is in samenwerking met Sterk Sociaal Werk.

Niveau 2: GBO-team

Samenstelling:

- ❖ 1 à 2 basiswerkers van elke kernpartner.

Opdracht:

- ❖ In een eerste fase elkaar beter leren kennen door het aan elkaar voorstellen van het onthaalmodel en het achterliggend aanbod van diens eigen organisatie.
- ❖ Experimenteren met samenwerkingsvormen, en daarin de opportuniteiten en valkuilen ervaren.
- ❖ Ontwikkelen van een uniform onthaalmodel en goede samenwerkingsafspraken.
- ❖ In een eerste fase experimentele casusbespreking, later: nieuwe casusbespreking.
- ❖ Elkaars basisrechten leren kennen. De meest impactvolle rechten afbakenen en concreet toepassen.
- ❖ Input geven binnen de nevenprojecten, en experimenteren binnen deze kaders

Door verschillende factoren, - overbevragen van de medewerkers, personeelsswissels, afwezigheden, ... - is het GBO-team niet samengekomen in 2023. In 2024 werd dit opnieuw in het leven geroepen. Afspreken blijkt niet evident door bovenstaande factoren, maar we komen zo'n 3 keer samen, al dan niet gecombineerd met het service design traject.

Niveau 3: GBO-forum "iedereen mee"

Samenstelling:

- Medewerkers van de 3 kernpartners.

Opdracht:

- Breed participatief en open forum.
- Terugkoppeling en interactie vanuit de dagelijkse werking naar de ruimere groep van medewerkers binnen de organisatie.
- Studiedagen/netwerkmomenten/intervisie/uitwisselen van goede praktijken.
- Letterlijk: iedereen van de achterban van eigen organisatie die niet rechtstreeks is betrokken bij stuurgroep of team informeren over stand van zaken. Hen bijbenen en warm maken voor de GBO principes. Daarnaast is onze ambitie om dit nog verder open te trekken, naar een bredere groep van belanghebbende.

Data:

Dit jaar was er, door belangrijke studiedag VVSG en wegvallen samenwerking armoedevereniging door verscheidene omstandigheden, slechts ruimte voor één forum.

- 19/11/2024

Actie 1.1.2: uitbreiden van de betrokkenheid van de diensten maatschappelijk werk

De samenwerking met drie mutualiteiten verloopt vlot. Intussen is de nieuwe praatplaat, met focus op de mutualistische achtergrond. Hiervoor kwamen we verschillende keren samen. Na een testfase werden de laatste aanpassingen doorgevoerd. Gezien maatschappelijk werkers binnen een OCMW context ook geregeld FOD aanvragen indienen, kunnen zij ook gebruik maken van de extra praatplaat. Sinds afgelopen jaar werd een nieuwe afgevaardigde voor de DMW aangesteld, een stafmedewerker binnen Helan. Om informatie te laten doorstromen naar het werkveld, wordt organisatie overschrijdend overleg ingepland zodat alle maatschappelijk werkers van DMW binnen onze regio ingelicht worden.

Strategische doelstelling 2: onderbescherming van de doelgroep tegengaan.

Operationele doelstelling 2.1.: definiëren van de doelgroep.

Actie 2.1.1.: het GBO-team heeft in zijn vergadering van 18 februari 2020 de doelgroep afgebakend. Het gaat om kwetsbare gezinnen met een migratie-achtergrond, met minstens één kind jonger dan 12 jaar. Het gezin ervaart problematieken over meerdere levensdomeinen heen : slechte huisvesting, beperkte vrijetijdsmogelijkheden, geen werk, taalproblematiek, ...

Vanuit Vlaanderen werd de opdracht gegeven om te gaan verbreden en niet meer toe te spitsen op één 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 12 jaar kunnen aanmelden bij het GBO.

Vanuit de stuurgroep is gekozen om te werken volgens een duidelijk stappenplan. Voor onze GBO werking hebben we gekozen om eerst te werken aan de achterliggende principes: Samenwerken, gezamenlijke methodieken ontwikkelen en inoefenen, gedeelde visie en communicatie ontwikkelen, ... Alvorens we verder willen inzetten op de bekendmaking en de effectieve aanmelding van dossiers. Vanuit deze visie wordt er een duidelijk kader opgebouwd richting cliënten. Vanuit de zorgraad van de eerstelijnszone is er interesse vanuit de zorgpartners (Huisartsen, thuiszorg, verpleegkundigen, ...) om in een later stadium mee de signaalfunctie op te nemen als toeleider voor GBO.

Gezien we dienen te verbreden, werd de (kwetsbare) burger onze doelgroep. Met het Service Design traject dat we met Knight Moves aangaan, is het creëren van een positief imago een belangrijke stap in het toegankelijker maken van de diensten. Outreach is, door verscheidene redenen waaronder werkdruk, een minder frequente taak binnen meeste lokale besturen. Dit willen we stimuleren,

waardoor er een samenwerking werd opgezet met een Service Design bureau. Via de dubbele diamant-methode gaan we aan de slag om een haalbaar initiatief met duurzame tools op poten te zetten.

In Zemst is er een samenwerking met CAW, waarbij een outreacher aan de slag gaat in bepaalde wijken en dossiers doorkrijgt vanuit het OCMW. Er wordt geëxploreerd hoe dit mogelijks kan doorsijpelen naar andere gemeenten.

Operationele doelstelling 2.3.: proactief aan de slag gaan met basisrechten.

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

Afgerond in 2022

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 BraViO.

Actie 3.1.1.: de GBO-stuurgroep, -team en -forum vertaalt de missie en visie van de eerstelijnszone regio BraViO naar de concrete realiteit van het GBO.

De vertaling van de algemeen geformuleerde missie en visietekst naar de concrete GBO-werking, gebeurt via het opzetten van een goede projectstructuur bestaande uit een GBO-stuurgroep, -team en -forum elk met hun eigen verantwoordelijkheden, bevoegdheden, wederzijdse wisselwerking en samenwerking.

Daarnaast is er sinds eind 2022 een nauwer contact met de organisatie van de eerstelijnszone. Omdat we het belang zien van het nauwer betrekken van de eerstelijnszone kreeg een stafmedewerker van de eerstelijnszone een plek binnen onze stuurgroep. We stemmen geregeld af, betrekken hen ook bij het Service Design traject zodoende dat zij ook weten wat leeft en dit outreach initiatief bekend kunnen maken of ondersteunen waar nodig in de toekomst.

Vanuit Cedes vzw werden krachtlijnen uitgeschreven, door praktijkervaring van de maatschappelijk werkers en door de ervaringskennis van cliënten.

Voor de praat- en vertaalplaten en de gesprekstools voor outreach wordt bekeken hoe we de vernieuwing van de diensten te snel af kunnen zijn. We maken een soort interactieve handleiding in 2025, met de bedoeling om de nieuwe medewerkers onder te dompelen in een GBO bad bij opstart binnen de kernpartners.

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 concrete samenwerkingsafspraken met RISO en Kind & Gezin

Via de regionale intersectorale medewerker van Opgroeien worden contacten onderhouden.

Operationele doelstelling 4.2.: proactief aan de slag gaan met basisrechten.

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

Zie actie 2.3.1

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.

Het GBO streeft bijkomend naar een goede samenwerking/communicatie met alle actoren die een waardevolle bijdrage kunnen leveren.

- Vanaf 2020 loopt een samenwerking met CEDES VZW
- Vanaf 2022 loopt een samenwerking met Helderrecht
- In het jaar 2022 liep een samenwerking met Studio Dott

Deze partners hebben zowel de interne als de externe werking van dit project zeer ruim ondersteund op verschillende facetten.

Vanaf november 2023 engageert de GBO coördinator zich voor het netwerkproject bewegen op verwijzing. Er wordt deelgenomen aan de overlegmomenten, de coördinator zal instaan als contactpunt en liaison tussen de dagelijkse werking en de maatschappelijk werkers uit de regio en er zal ruimte gemaakt worden op eigen overlegmomenten en de iedereen mee dagen om het onderwerp onder de aandacht te houden.

Daarnaast beslisten we om een samenwerking met een service design bureau te hernemen. Het vorige traject strandde voor het opzetten van een testfase, waardoor we dit proces effectief in test willen brengen. We starten met Knight Moves als partner dit keer. We vertrekken niet van nul, integendeel. Einde 2025 dient er een draaiboek te liggen, zodat elke partner zelf aan de slag kan gaan hiermee. We opteren om het oorspronkelijke GBO team hiervoor in te zetten. Omdat we nadruk leggen op het laagdrempelig aanspreken van burgers, met oog op een positieve impact op het imago, maar tevens op het samenwerken, beslissen we om steeds met twee kernpartners tezamen op pad te gaan.

Operationele doelstelling 4.5.: definiëren van outreachend werken.

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

Gezien dit in 2023 niet verder werd opgenomen, werd Knight Moves aangesteld om ons verder te begeleiden. Het oorspronkelijke idee blijkt niet helemaal realistisch. We zien dat het 'open deur - burens in beeld'-concept nog niet op punt staat. De combinatie van veel tijd vergen en te weinig impact hebben, zorgt ervoor dat gaande weg in ons traject met Knight Moves, die uitkomst wel een andere richting uitgaat.

Vanuit de stuurgroep heeft het lokaal bestuur Kampenhout zich kandidaat gesteld om het pilootproject te dragen samen met de coördinator. Zodra alle workshops doorlopen zijn en hun team voltallig is, zal een testfase worden ingezet waarbij we de outreachende acties zullen doorlopen met maatschappelijk werkers, om die bevindingen te verwerken en met een duurzaam concept te eindigen.

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

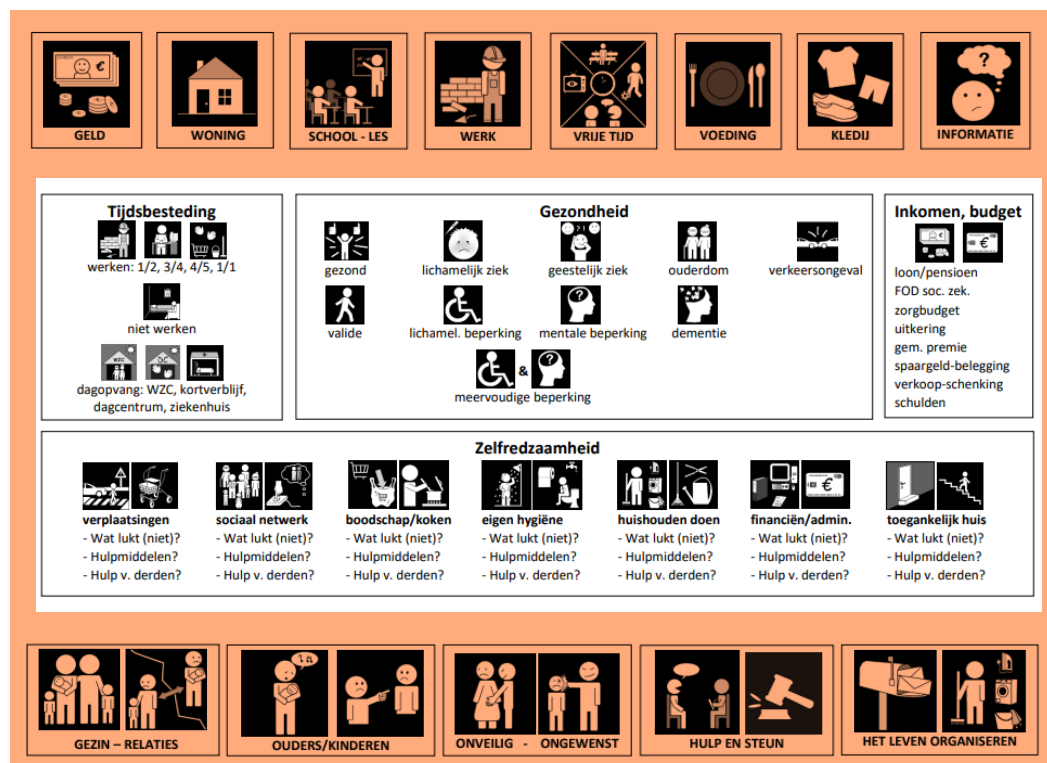
Actie 5.1.: het GBO heeft een samenwerkingsovereenkomst met CEDES verlengd voor het jaar 2023

Deze samenwerking wordt gecontinueerd in 2024, waardoor de huidige trajecten ook blijven doorlopen binnen de verschillende kernpartners. De stuurgroep en maatschappelijk werkers tonen veel vertrouwen in CEDES vzw.

Er werd nog meer ingezet op overleg met de coördinator, zo'n 6 keer afgelopen jaar. Hierdoor houden we korte lijnen en kunnen we feedback vlotter capteren. Binnen de regio werd een begeleidingstraject gelopen met de eerstelijnszone in functie van zorg- en armoede, wat alleen maar versterkend werkt. Dit format was een inspiratie voor onze eigen iedereen-mee dag in November.

Voor de praat- en vertaalplaten voor de mutualiteiten zijn we dit jaar geëindigd bij versie 6, die tot op heden binnen DMW en OCMW gebruikt wordt. De samenwerking blijkt een succes, in 2025 zal er binnen enkele teams van de DMW een training rond het gebruik van de praatplaten volgen.

Onderstaand een voorbeeld van de praatplaat van de mutualiteiten, met hun kernopdracht in het midden, waarna alle levensdomeinen daarrond liggen.



We blijven zoeken naar de best mogelijke vorm van de praat- en vertaalplaten. Soms wordt getwijfeld of deze inzetbaar is binnen elke context. De iconen zijn universeel, maar worden soms als kinderlijk bestempeld. Zo zijn er teams binnen de kernpartners waar de praatplaat vaak gebruikt wordt, maar ook teams waar de praatplaat moeilijk geïntroduceerd geraakt. We willen inzetten op die weerstand die sommige maatschappelijk werkers voelen of ervaren. De stuurgroep is niet overtuigd dat een andere vorm

van de praatplaat (bv. infographic stijl) wel geproefd zal worden door de maatschappelijk werkers. We opteren het GBO team te bevragen naar de drempels in kader van het gebruik.

Vanuit aangrenzende regio's wordt interesse getoond in onze tools en methodieken. De coördinator heeft bij verschillende partners toelichtingen gegeven op de overlegstructuren. Binnen Grimbergen zijn ze intussen ook gestart met een aangepaste praatplaat, gedragen vanuit hun eigen GBO Team. Zo hebben we samen met het CAW een toelichting gegeven voor verschillende partners tijdens een netwerkmoment rond 'cultuursensitief werken'. Ook de collega's van Brussel en Leuven, maar ook van capacity building projecten toonden interesse om hiermee aan de slag te gaan. We bekijken wat de mogelijkheden zijn om binnen de eigen regio ook een vorming te geven in samenwerking met de eerstelijnszone van BraViO.

Strategische doelstelling 6: het realiseren van structurele participatie van de basiswerkers.

Actie 6.1.: organisatie van een GBO-forum

Actie 6.1.1: Iedereen mee dag november 2024 (editie najaar)

Tijdens deze edities wilden we initieel samenwerken met een vereniging waar armen het woord nemen, maar door omstandigheden is deze samenwerking abrupt stopgezet. We zijn via ervaringskennis van eigen cliënteel, op zoek gegaan naar de sterktes en zwaktes binnen ons onthaal. Doordat we effectieve gebruikers van onze sociale diensten, heeft dit enige tijd gevraagd. We hebben hiervoor, zoals wel vaker, een praatplaat gemaakt om deze gesprekken een 'leidraad' te geven. Dit werkte visueel versterkend. Om een zo gevarieerde mogelijke doelgroep te bevragen, werd er vanuit Cedes vzw met een matrix gewerkt. De cliënten zijn anoniem bevraagd geweest door een maatschappelijk werker van Cedes vzw, een neutrale partner in ons verhaal.

We hebben alle feedback gecapteerd en in een hanteerbaar format gestoken voor een forum. We startten met een tentoonstelling van enkele rakende quotes rond de verschillende thema's, waarna er een plenair gedeelte was. Na enkele getuigenissen werd er in kleine groepjes nagedacht over krachtgericht onthaal. Via stellingen werd met de deelnemers vanuit de 3 kernpartners stilgestaan bij onze eigen flow. Zo hebben we de brug gelegd naar ervaringskennis en praktijkkennis. Hieruit ontstond een slotrapport, waar de krachtlijnen voor een kwaliteitsvol GBO uitgeschreven staan.

Ook hier werd opnieuw ook de nadruk gelegd op sterk sociaal werk en op hoopverlening. We merken dat de huidige problematiek van onderbemanning versus toenemende multiproblem cases alsmaar meer vraagt van de maatschappelijk werkers en vonden het ook belangrijk om die signalen te capteren.

Onderstaand een voorbeeld van onze flyer om cliënten te werven voor een interview, als ook een pagina uit ons slotrapport.

WIJ ZOEKEN CLIËNTEN DIE WILLEN PRATEN ...



OVER HUN ERVARING VAN HET ONTHAAL IN DE SOCIALE DIENST

- ★ Hoeervaarde jij de eerste gesprekken met de maatschappelijk werker?
- ★ Hoe werd je onthaald? Wat vond je van het proces van aanmelden en de wachtruimte?
- ★ Wat kan beter om die ervaring (nog) positiever te laten verlopen?

WIJ WILLEN HOREN WAT BETER KAN, ZODAT
WIJ ONZE DIENSTVERLENING TOEGANKELIJKER
KUNNEN MAKEN.

We willen met jou/jullie één persoonlijk gesprek of twee praatmomenten in een groep cliënten. We voorzien voor je inzet een kleine onkostenvergoeding.

In samenwerking met **CEDES** vzw

ONZE KRACHTLIJNEN VOOR EEN KWALITEITSVOL GEÏNTEGREERD ONTHAAL Synthese-pagina 1

Thema 1: aanmelding, wachtruimte en eerste onthaal



1. De medewerkers aan de **BALIE** dragen bij tot de eerste indruk. Een sociale dienst vereist een geduldige en warmmenselijke balie met een vriendelijke medewerker die zo helder mogelijk communiceert aan telefoon en loket. Een goed functionerende balie kan een groot verschil maken!
2. Het concept en de sfeer van de **WACHTRUIMTE** kan de cliënt in een goede sfeer brengen of net omgekeerd. Indien de wachtruimte louter voor de sociale dienst is, kan je met meer vrijheid vanuit je visie en waarden (sterk maatschappelijk werk) een bepaalde sfeer en informatieve/educatieve doelen nastreven.
3. Als MA **BEGROET** ik mijn cliënt door mijn cliënt de hand te schudden (of alternatief gebaar; kan zonder fysieke aanraking), en cliënt vriendelijk welkom te heten. Ik stel mezelf voor met mijn voornaam en functie.

1. Algemeen: welke 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 gebruiker zodanig dat hij zijn vraag meerdere keren dient te stellen en/of zijn weg niet vindt.
- De OCMW's onderling kunnen veel van elkaar leren.
- Binnen deze projectvorm is er ruimte om te experimenteren binnen de ontwikkeling van nieuwe methodieken, werkvormen en samenwerkingsmogelijkheden.

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:

- Een positieve dynamiek en geloof in de meerwaarde van het project zowel door de kernpartners als de toeleiders.
- De begeleiding door een projectcoördinator die het geheel overziet/opvolgt en de afstemming/communicatie tussen en binnen de organisatiestructuur verzekert.
- Er dient voldoende dynamiek te zitten in de informatiestroom binnen het project. Van coördinator naar stuurgroep, van stuurgroep naar de achterliggende teams en evengoed omgekeerd.

Knelpunten:

- We merken dat er pas aan warme doorverwijzing gedaan kan worden wanneer de diensten (in ruime zin) en hun achterliggende aanbod voldoende gekend zijn door de maatschappelijk werkers. Door het kluwen aan welzijnsactoren is het voor een maatschappelijk werker niet makkelijk om zijn/haar weg te vinden, laat staan voor de cliënt zelf.
- Faciliterende rol van het GBO-samenwerkingsverband: sommige diensten zoals de vakbond zijn zeer moeilijk bereikbaar en beschikbaar, de coronapandemie heeft dit effect enkel versterkt. Zelfs na het opheffen van de meeste beperkingen, blijven sommige diensten verder werken onder deze nieuwe vorm.
- We botsen op de “digitale grenzen” van de samenleving. Kinderen krijgen opdrachten per computer, scholen vragen de ouders hun kind online in te schrijven of online te betalen, maar niet iedereen heeft een computer/internet of kan dit gebruiken. De digitale kloof is een belangrijk aandachtspunt dat wij heden vaststellen. Corona versterkt dit effect enkel.
- Diverse snelheden binnen de eerstelijnszones: sommige eerstelijnszones voorzien een GBO-aanbod, anderen niet. Sommigen ontwikkelen een digitale kaart, anderen niet. Deze verschillende snelheden/dienstverlening komen de gebruiker niet ten goede. Dit zal ook nog een hele opdracht worden voor de mutualiteiten die nu via het IMO slechts in enkele eerstelijnszones aanwezig zijn. Maar naar het einde van de projecttijd in alle zones zullen moeten meedraaien in de afgesproken werkwijzen van die bepaalde regio.

3. Wat zijn gerichte bevindingen en signalen rond onder meer expertisedeling binnen het samenwerkingsverband, outreachend en aanklampend werken en het omgaan met het gebruikersperspectief binnen het project die u wil aangeven?

Expertisedeling:

- Het is belangrijk dat er goede tools en methodieken ontwikkeld worden, de GBO Community is hier een zeer goed voorbeeld van. Daarnaast is er ook plaats voor expertisedeling op de provinciale overlegmomenten.
- De slagkracht hangt in zeer grote mate af van de dynamiek/het geloof en de wil in het project. Ondanks de verschillende accenten binnen de kernpartners, dient er een openheid naar de andere kernpartners te zijn. Onderliggende frustraties kunnen dit in de weg staan.

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.

In een eerste stap dient een zo breed mogelijk netwerk aangesproken te worden om het GBO-aanbod bekend te maken. Dit is ook een verhaal dat permanent moet warm gehouden worden.

In een volgende stap kan dit brede netwerk gebruikers met een zorgnood bij het GBO en zijn medewerkers aanmelden. Het komt erop aan dat de basiswerker snel kan reageren op deze aanmelding, maar ook voor de gebruiker tijd kan vrijmaken om alle levensdomeinen in kaart te brengen. Na de begeleiding dient er ook oog te zijn voor de nazorg.

Deze stappen mogen niet uit het oog verloren worden, anders dreigt het GBO aan geloofwaardigheid bij het netwerk en ook de gebruiker te verliezen.

Met het nevenproject 'Open deur' willen we deze principes van outreachend werken terug meer bij de basiswerkers brengen. De sociale diensten van de kernpartners worden echter overspoeld door de ene crisis na de andere. In onderling overleg zal er dus tijd moeten vrijgemaakt worden om hiermee aan de slag te gaan. Er wordt echter wel opgemerkt dat de basiswerkers enorm enthousiast zijn om dit project uit te testen. "Opdrachten als dit is waarom ik in deze branche wilde komen werken." & "Dit is terug naar de essentie van maatschappelijk werk.", zijn enkele getuigenissen.

Omgaan met het gebruikersperspectief:

- Evenwicht vinden tussen doelstellingen/opzet reflectiegroep enerzijds en drukke privé (professionele) agenda van de brugfiguren anderzijds. Het gaat om het bekomen van de noodzakelijke informatie op een informele manier die niet als belastend voor deze groep wordt ervaren.