

Het Geïntegreerd Breed Onthaal

Een beschrijvend en evaluerend onderzoek



Wie-is-wie?

Didier Boost (onderzoeker)

Universiteit Antwerpen, OASeS, Master Sociaal Werk

Sara Elloukmani (onderzoeker)

Universiteit Antwerpen, OASeS

Prof. Dr. Peter Raeymaeckers (promotor)

Universiteit Antwerpen, OASeS, Master Sociaal Werk

Prof. Dr. Koen Hermans (co-promotor)

KU Leuven, LUCAS, Master Sociaal Werk en Sociaal Beleid

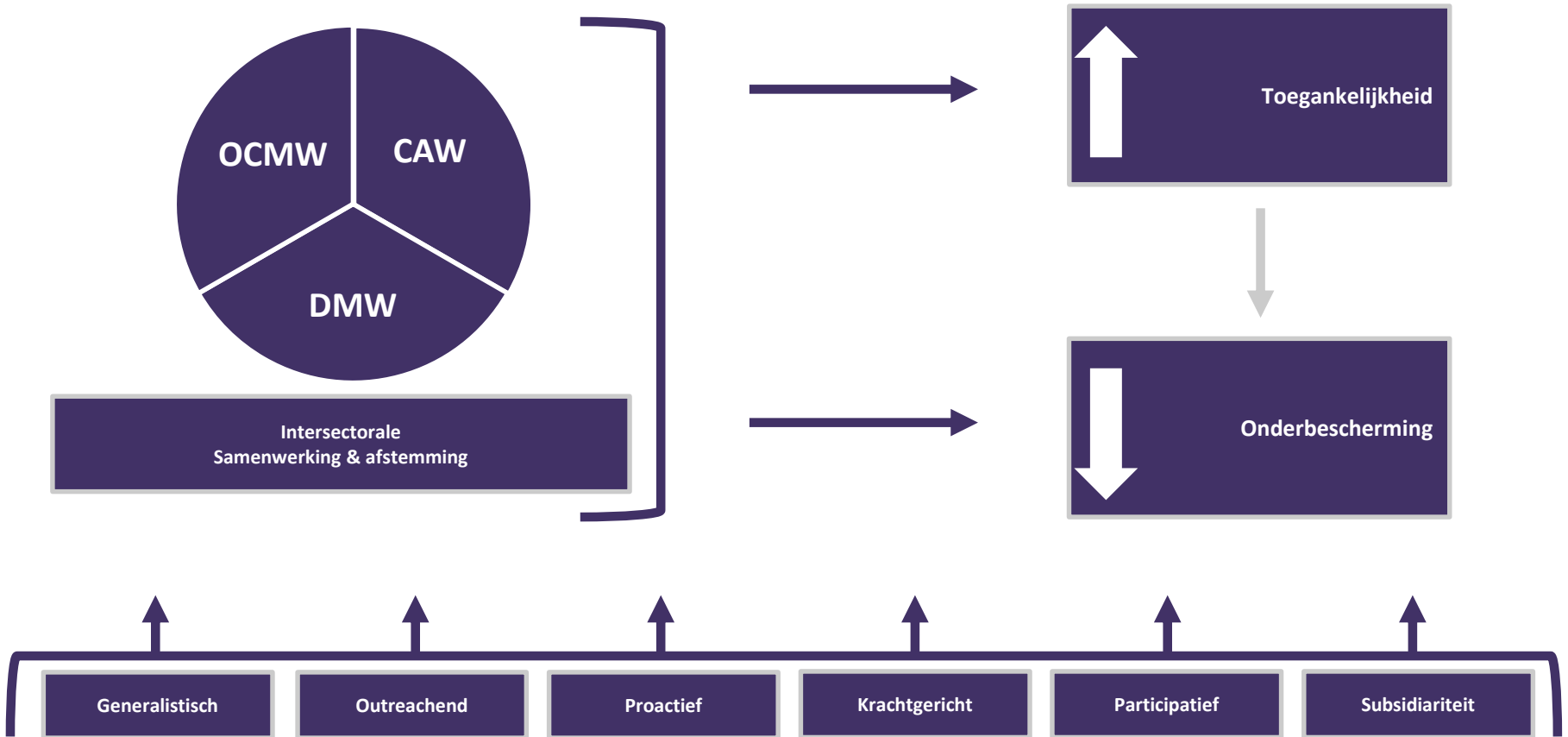
Onderzoeksverloop & Doelstellingen

September 2016 tot april 2018:

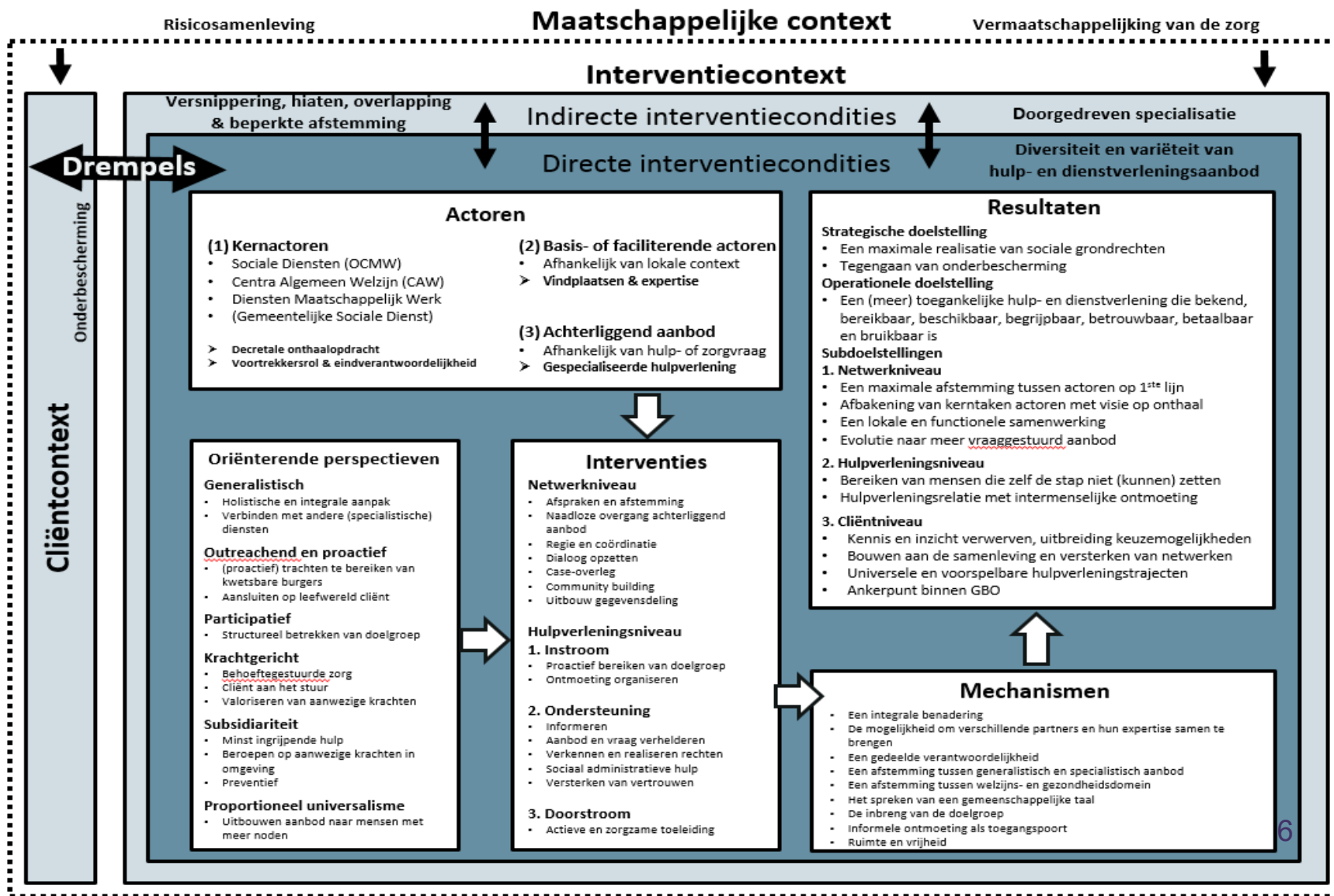
- **Fase 1:** beleidsdocumentenanalyse en gesprekken met *designers* van het Geïntegreerd Breed Onthaal → ontwikkelen programmatheorie vanuit perspectief van bovenlokale beleidsmakers
- **Fase 2:** literatuurstudie om bovengenoemde programmatheorie verder te nuanceren en te onderbouwen
- **Fase 3:** kwantitatieve bevraging van de 11 pilootprojecten rond hun voortgang, netwerk(governance) en kwaliteit van samenwerking
- **Fase 4:** kwalitatief onderzoek binnen vier afgebakende interventies om de meerwaarde van het Geïntegreerd Breed Onthaal vanuit verschillende perspectieven te duiden
- **Fase 5:** kwantitatieve bevraging rond werkzame principes in pilootprojecten

Fase 1: Beleidsdocumentenanalyse

Beleidsprogrammatheorie "eenvoudig"



Beleidsprogrammatheorie "complex"



Fase 3: kwantitatieve bevraging van de 11 pilotprojecten

Conclusies & aanbevelingen

- Algemene consensus over en gedragenheid voor de visie en doelstellingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal
- MAAR: Daadkracht van projecten was initieel beperkt, wat mogelijk verklaard kan worden door:
 - Belang van coördinatie en regie
 - Belang van omgevingsanalyse van de lokale context
 - Belang van participatie van doelgroep en basiswerkers
 - Belang van ondersteuning voor innovatie

Kanttekening: steeds een momentopname van projecten in continue ontwikkeling

Fase 4: kwalitatief onderzoek binnen vier afgebakende GBO-interventies gericht op identificeren van werkzame principes tegen onderbescherming

- 11 pilootprojecten met een eigen vertrekpunt:
 - Voorgeschiedenis samenwerking
 - Voorgeschiedenis projecten
- 11 pilootprojecten met een eigen aanknopingspunt:
 - Specifieke doelgroep(en)
 - Specifieke rechten of sociale voordelen
 - Specifieke aandachtsgebieden

MAAR: onderzoek was een momentopname van zeer concrete interventies en bijgevolg geen omvattende analyse van alle bewegingen rond het geïntegreerd breed onthaal op het lokale niveau

Geselecteerde interventies

GENT

De Gentse interventie was specifiek gericht op het realiseren van rechten bij kwetsbare burgers. Hiervoor werd één maatschappelijk werker van het OCMW vrijgesteld van alle leefloongerelateerde hulpverlening, zodat deze zich volledig kon focussen op het verkennen en uitputten van 26 afgeleide rechten en sociale voordelen. Hiervoor werd het bestaande OCMW-cliënteel aangesproken, maar werden er ook nieuwe burgers bereikt door samen te werken met andere actoren en organisaties.

ZOERSEL

In Zoersel werd geopteerd om een nieuw laagdrempelig contactpunt in het gemeentehuis te installeren. Dit contactpunt werd uitgebouwd door één halftijdse medewerker van het OCMW en één halftijdse medewerker van het CAW. Op basis van een grootschalige bekendmakingscampagne – die moest bijdragen tot een betere toeleiding vanuit de diverse actoren in de gemeente – en outreachende acties werden er zoveel mogelijk burgers bereikt om hulpvragen en problematieken te detecteren.

Geselecteerde interventies

DIKSMUIDE

De stad Diksmuide en omliggende omgeving wordt gekenmerkt door een sterke aanwezigheid van landbouw. Er werd bijgevolg specifiek ingezet op het bereiken van de doelgroep van landbouwers, aangezien deze weinig gebruik maken van het hulp- en dienstverleningsaanbod, maar wel vaak geconfronteerd worden met problematieken zoals armoede en onzekerheid. De focus lag binnen dit project op de participatie van landbouwers om te verkennen welke noden er in deze gemeenschap leven en samen na te denken over mogelijke vervolginiciatieven om deze noden te beantwoorden.

GENK

De geselecteerde interventie binnen het Genkse project betond uit het mini-kinderrechtenonderzoek. Een maatschappelijk werker van het OCMW onderneemt hierbij outreachende acties en verkent de rechten en noden van kwetsbare gezinnen. Om de rechten te realiseren, wordt er samengewerkt met een ervaringsdeskundige die de gezinnen ondersteunt bij de nodige procedures en binnen de daarvoor nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties.

Proactief rechten verkennen en realiseren

- Kennis van (kwetsbare) burgers over hun rechten te verhogen
- 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

Outreaching handelen

- 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
- Belang van samenwerking tussen partners: burgers in vertrouwde leefomgeving op te zoeken

Generalistisch handelen

- Integraal werken: de cliëntsituatie in zijn totaliteit te verkennen en onderbescherming te detecteren
- Antwoorden formuleren voor relevante levensdomeinen
- De verbinding maken tussen de cliënt en de relevante organisaties en diensten door te contextualiseren, cliënten te ondersteunen en te onderhandelen
- Toegankelijkheid verhogen en drempels verlagen

Een positieve hulpverleningsrelatie: niet enkel 'wat', maar ook 'hoe'

- (1) cliënten gerust stellen
- (2) de situatie van cliënten erkennen en geen oordelende houding aannemen
- (3) cliënten het gevoel geven oprecht te willen helpen
- (4) cliënten duidelijke antwoorden geven
- (5) responsief en transparant handelen
- (6) toekomstperspectief te bieden aan cliënten
- (7) maatgericht op de krachten van cliënten inzetten.

Samenwerking op het terrein om onderbescherming tegen te gaan in complexe cliëntsituaties

- Expertise te delen:
- (kwetsbare) burgers te bereiken
- De hulpvraag van (kwetsbare) burgers te verkennen
- Het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod te verkennen
- Het bieden van integrale antwoorden

Structureel werken en signaleringsopdracht

- Collectiveren van expertise: ruimte voor signaleringsopdracht van basiswerkers in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal
- Responsief tegenover structurele opdracht: Beleidsactoren dienen signalen en expertise vanuit de basiswerkers en doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal te erkennen
- De expertise van basiswerkers en ervaringskennis van doelgroep kan vanuit de GBO-praktijken benut worden om innovaties door te voeren in de eigen werking en samenwerkingsverband
- Expertise over innovatie in GBO's dient gedocumenteerd te worden

- Vragen?