

Regionale toelichtingsdagen Geïntegreerd Breed Onthaal

- Oost-Vlaanderen, 18 oktober 2018, Gent
- West Vlaanderen, 22 oktober 2018, Brugge
- Antwerpen, 21 november 2018, Malle
- Vlaams-Brabant, 17 december 2018, Leuven



Dagprogramma

Welkomstwoord door kernpartner (Patrick Seys (CAW), Christel Verhas (DMW), Dominique Put (DMW), Bert Lambeir (CAW))

Geïntegreerd breed onthaal in een breder kader (Wim Wouters, Raadgever sociaal werk armoede en diversiteit, Kabinet minister Jo Vandeuren)

Werkzame principes van een geïntegreerd breed onthaal (Peter Raeymaeckers, Docent Master Sociaal Werk, Uantwerpen/OASeS; Didier Boost, Mandaatassistent Master Sociaal Werk UAntwerpen/OASeS; Koen Hermans, KULeuven)

Workshops

- **GBO Kompas:** Een inspirerend werkdocument om gericht aan de slag te gaan met geïntegreerd breed onthaal + voorbeelden uit de praktijk (Kris Meirhaeghe/Birgit Goris, docenten UCLL)
- **Governance en coördinatie van GBO praktijken** (Caroline Vermeiren, onderzoeker Uantwerpen/OASeS)
- **Ontwikkeling en evaluatie van GBO praktijken** (Didier boost, Mandaatassistent Master Sociaal Werk) Uantwerpen/OASes

Slotwoord door kernpartner (Peter Cousaert (VVSG), Lieven Van De Meulebroeke (DMW), Katelijne Buntinx (DMW))

Het geïntegreerd breed onthaal

Een evaluatiestudie

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door:

- Onderzoekers: Didier Boost & Sara Elloukmani
- Promotor: Peter Raeymaeckers
- Co-Promotor: Koen Hermans

- Internationale tendens:
 - “Integrated services” op het terrein van opvoedingsondersteuning en strijd tegen kinderarmoede
 - “Integrated care” in het domein van geïntegreerde zorg voor kwetsbare doelgroepen door diverse professionals (Huisartsen, verpleegkundigen, apothekers & sociaal werk)
 - “One stop shops” voor geïntegreerde begeleiding naar activering
 - “Integrated services” integratie van diverse beleidsdomeinen social policy, labour market policy and health care en hun respectievelijke hulpverleningsorganisaties

- **Waarom?**
 - Verkokering en fragmentering tegen te gaan
 - Netwerking en samenwerking over grenzen van beleidsdomeinen, organisaties en professionals heen
 - Meer responsieve hulp- en dienstverlening
 - Onderbescherming!
- **Geïntegreerd Breed Onthaal**
 - Netwerking tussen kernactoren en faciliterende actoren
 - Praktijken tegen onderbescherming volgens specifieke werkzame principes
- **Evaluatie is noodzakelijk!**

Enge invulling van EBP:

- Streven naar voorspelbaarheid en veralgemeenbaarheid
- Sociaal werk wordt verwacht om de wetenschappelijke inzichten rechtlijnig toe te passen om zo de effectiviteit van de sociaal werk praktijk te verhogen (Blom, Nygren, Nyman, & Scheid, 2007)
- Focus op 'wat werkt'

Brede invulling van EBP:

- Complexiteit van sociaalwerkinterventie
- Belang van context: niet elke interventie voor elke doelgroep of binnen elke setting werkt (Westhorp, 2014)
- Focus op: 'wat werkt', 'waarom', 'voor wie' en 'onder welke omstandigheden'

Het CAIMeR-model (Blom & Morén)

Context

Actoren

Interventies

Mechanismen

Resultaten

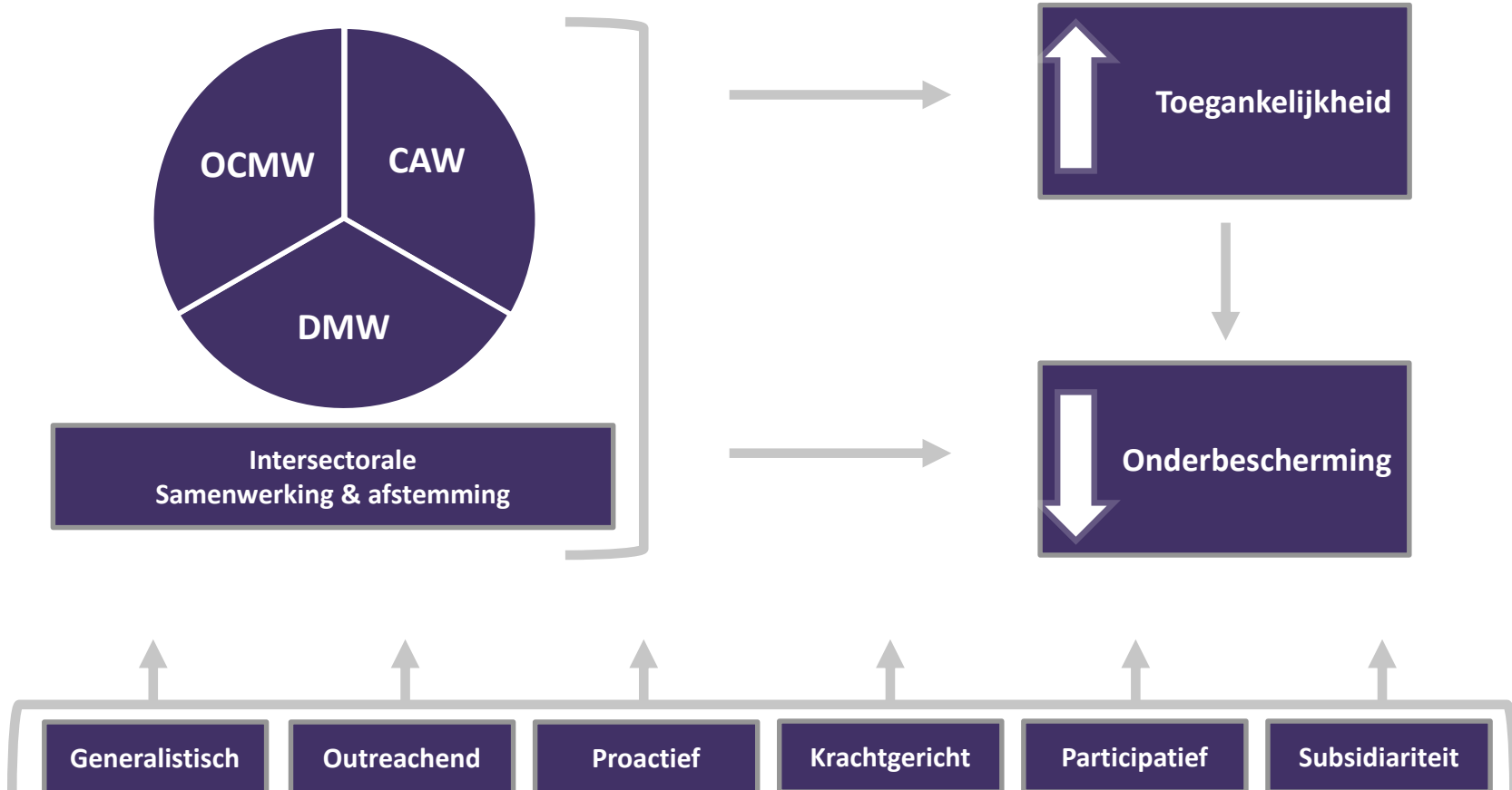
Wat werkt, voor wie, waarom
en onder welke
omstandigheden?

Doelstelling onderzoek

1. Bovenlokale designers : construeren van programmatheorie
2. Vanuit een wetenschappelijk perspectief de belangrijkste concepten van het richtinggevende kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal uitdiepen en onderbouwen.
3. Lokale designers: evaluatie van voortgang met betrekking tot het ontwikkelen van een visie, doelstellingen en acties
4. Implementers en doelgroep: identificeren van werkzame principes en kritische randvoorwaarden met betrekking tot praktijken gericht op het tegengaan van onderbescherming.

Op het niveau van bovenlokale beleid

Beleidsprogrammatheorie



Beleidsprogramatheorie

- Mechanismen werden niet expliciet geformuleerd in beleidsdocumenten
 - Weinig mechanismen op niveau van eigenlijke hulpverlening en hulpverleningsrelatie
 - Eerder generieke beschrijving van interventies
 - Niet altijd een duidelijke 'flow' tussen interventie, mechanisme en resultaat
- Belang van reflectie over mechanismen met doelgroep, praktijken, bovenlokale vertegenwoordigers en onderzoekers

Op niveau van lokale designers: samenwerkingsverband en lokaal bestuur

- Consensus: gedeelde visie over belang van GBO voor strijd tegen onderbescherming en belang van toegankelijkheid
- Variatie in daadkracht en resultaten van projecten: sommige pilootprojecten slaagden (op korte termijn) er niet of zeer beperkt in om acties te ondernemen voor burgers en doelgroep

- Algemene consensus over en gedragenheid voor de visie en doelstellingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal

- MAAR: projecten vertoonden variatie in daadkracht:
 - 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: onderzoek was steeds een momentopname van projecten in continue ontwikkeling

- Spanning tussen gezamenlijke besluitvorming en efficiëntie van het proces
 - Kernactoren
 - Faciliterende actoren
 - Basiswerkers
 - Doelgroep
- Belang van governance!

Coördinatie



Facilitator	Coproducer	Commissioner
Bottom-up	Gedeelde verantwoordelijkheid tussen leidende org en partners	Netwerk partners hebben beperkte input
Faciliteren van besluitvorming	Leidende organisatie is partner in het netwerk	Veel macht en controle bij coördinator en leidende organisatie
Verantwoordelijkheid ligt bij partner		

- Belang van participatie van doelgroep én basiswerkers
- Omgevingsanalyse van lokale context
- Ondersteuning voor innovatie door bovenlokale overheid
 - Inhoudelijk & financieel

Op niveau van lokale implementers: basiswerkers en doelgroep

- Analyse in Gent, Genk, Diksmuide & Zoersel
- Focus op handelingstheorie en verklaringstheorie
- Werkzame principes:
 - Proactief rechten verkennen en realiseren
 - Outreachend handelen
 - Generalistisch werken
 - Positieve hulpverleningsrelatie

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 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

- Rollen van generalisten
 - Broker: contextualiseren van informatie
 - Mediator: conflicten
 - Advocate: structuurgericht werken

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 basis- en faciliterende actoren 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
- Expertise over innovatie in GBO's dient gedocumenteerd te worden

- Naar een paradigmashift voor het sociaal werk: proactief én vraaggericht werken!
- Integratie op niveau van praktijk:
 - Werkzame principes zijn een totaalpakket
 - Onderbescherming van niet-gekende doelgroepen
- Reflectieve governance vanuit synthese van ervaring, expertise en kennis van netwerk actoren en doelgroep
 - Regie bij lokale besturen: reflectie over rollen van coördinatoren
- Bovenlokale sturing: verantwoordingslogica tegenover lokale besturen
 - Opvolging vanuit bovenlokale stuurgroep
 - Lokale lerende netwerken



Slotwoord: Partnerschapsovereenkomst Geïntegreerd Breed Onthaal

Slotwoord toelichtingsdag GBO

Partnerschapsovereenkomst

▶ Vermaatschappelijking vereist samenwerking

- Turbulente tijd
- Druk op het eerstelijns sociaal werk
- Vermaatschappelijking van de zorg
- Ondersteunen dit, maar aandacht aan gevolgen en grenzen indien te weinig kracht
- Sterk partnerschap DMW, CAW, OCMW, maar ook andere actoren

Partnerschapsovereenkomst

- ▶ **Een veranderende beleidscontext**
 - Uitnodiging tot GBO door minister
 - Budgettaire restricties
 - Andere betekenisvolle evoluties (VSB, eerstelijnszones, privatisering en commercialisering, decreet lokaal sociaal beleid, integratie lokaal bestuur...)

Partnerschapsovereenkomst

▶ **Met respect voor elkaars eigenheid**

→ Veel aspecten binden het OCMW, DMW en CAW

- × Zowel directe hulp en ondersteuning als langdurige curatieve en preventieve hulp
- × Cliënt met behoeften centraal
- × Vraagverheldering
- × Toegang tot basisvoorzieningen

Eigenheid OCMW

- ▶ **Dienstverlening verzekeren waartoe de gemeenschap gehouden is**
- ▶ **Lokale gemeenschap neemt verantwoordelijkheid voor elke burger die uit de boot valt**
- ▶ **Menswaardig bestaan voor iedereen**
- ▶ **Financieel-administratieve hulp (aanvullende steun...)**
- ▶ **Leefloon**
- ▶ **Activering**
- ▶ **Controleopdracht (mits duidelijkheid over rechten en plichten wordt maatwerk mogelijk)**

Eigenheid CAW

- ▶ **Hulpaanbod en onvoorwaardelijke toegankelijkheid voor alle burgers met specifieke aandacht voor meest kwetsbare personen**
- ▶ **Wonen**
- ▶ **Relaties en persoonlijke problemen**
- ▶ **Armoede en schulden en toeleiding tot basisrechten**
- ▶ **Problemen tgv dader en slachtofferschap, detentie en precair verblijf**
- ▶ **Preventie**

Eigenheid DMW

- ▶ **Hulp- en dienstverlening aan leden**
- ▶ **Mantelzorgers in thuissituaties**
- ▶ **Toegankelijkheid en continuïteit van zorg en rechten door informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling**
- ▶ **Complexe thuiszorgsituaties:**
 - Langdurige begeleiding in de vertrouwde leefomgeving
 - Activeert netwerk
 - Schakelt vrijwillige en professionele hulpverlening in
 - Coördineert en bemiddelt in functie van thuiszorgplanning op maat

Contracterende partijen overeenkomst

- ▶ **Centra Algemeen Welzijnswerk**
- ▶ **Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten**
- ▶ **Diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen**

Gezamenlijke doelstellingen

- ▶ **Lokaal of bovenlokaal geformuleerde doelstellingen (complementair aan Vlaamse)**
- ▶ **Maximale toekenning van rechten in strijd tegen onderbescherming**
- ▶ **Toegang tot hulp verzekeren**

Perspectief

- ▶ **DMW:** prioritair naar personen met een verminderde zelfredzaamheid tgb langdurige ziekte, ouderdom of handicap en hun mantelzorgers in een thuiszorgsituatie
- ▶ **CAW's:** richten zich meer tot doelgroepen zoals thuislozen, jongeren, slachtoffers, justitiecliënten, vluchtelingen en mensen met precair verblijfstatuut en mensen met persoonlijke, psychische of relationele problemen en neemt crisishulpverlening op
- ▶ **OCMW:** bijzondere opdracht inzake maatschappelijke dienstverlening en is gericht naar personen in (kans)armoede, personen met huisvestingsproblemen, personen die problemen ondervinden met werkgelegenheid, mensen met schuld- en budgetproblemen

Funcities

- ▶ **Meerwaarde GBO: synergie als middel voor betere dienstverlening**
- ▶ **Minstens volgende funcities**
 - Neutrale informatie over het aanbod van de lokale sociale hulp- en dienstverlening verstrekken
 - Rechten verkennen
 - Rechten realiseren
 - Hulpvragen verhelderen
 - Neutraal naar de gepaste lokale sociale hulp- en dienstverlening doorverwijzen

Hanteren werkingsprincipes GBO

- ▶ **Neutraal, erkend, herkenbaar en zichtbaar zijn voor de burger**
- ▶ **Generalistisch werken met specialisaties binnen handbereik**
- ▶ **Outreaching handelen naar kwetsbare doelgroepen**
- ▶ **In continuïteit in de hulp- en dienstverlening voorzien**
- ▶ **Participatief en krachtgericht werken in de hulp- en dienstverlening**

GBO = duurzame samenwerking

- ▶ **Los van tijd, plaats en individuen (dus ook verschillende verschijningsvormen)**
- ▶ **We maken werk van**
 - Verhogen toegankelijkheid
 - Toekennen van rechten en tegengaan van onderbescherming
 - Maatschappelijke signaalfunctie
 - Kwaliteit van het samenwerkingsverband
 - Gegevensdeling: werken aan instrumenten die (elektronische) gegevensdeling vergemakkelijken met respect voor de privacy en het beroepsgeheim
 - Netwerken: GBO in voortdurende wisselwerking met andere hulp- en zorgverleners

Regie van het lokaal bestuur

- ▶ **Regie: één of meerdere besturen**
- ▶ **Participatief regiemodel (nauwe betrokkenheid kernactoren)**
- ▶ **Ontkokerde oplossingen**
- ▶ **Indien samenwerking noodzakelijk**
- ▶ **Samenwerking lokaal - Vlaanderen**

Instrumenten

- ▶ **Lokale samenwerkingsovereenkomst GBO**

- Wie neemt welk engagement, samenwerking op cliëntniveau...

- Modelovereenkomst wordt gemaakt

- ▶ **Signalenbundels**

- Kernactoren GBO beschrijven tekortkomingen in het aanbod, beschrijven uitsluitingsmechanismen, enz., en signaleren deze aan de centrale overheden

Instrumenten

- ▶ **Permanent overleg GBO (Vlaams)**
 - Minstens vertegenwoordigers contracterende partijen
 - Gezamenlijke evaluatie, uitvoering plannen, bespreking beleidsinitiatieven...
- ▶ **Kwaliteitsmeting, visitaties, impactmeting**
 - Aandachtspunt: meten van zaken die er toe doen voor sociaal werk

Instrumenten

- ▶ **Uitwerken hulp- en dienstverleningsinstrumentarium**
- ▶ **Gegevensdeling**
 - Gegevens delen in direct contact tussen sociaal werkers (kader is er)
 - Gegevensdeling via gezamenlijk dossier (langere termijn, vraagt onderzoek en ontwikkelwerk)

Goedkeuring overeenkomst

- ▶ **Ondertekening moet nog gebeuren**
- ▶ **Is door alle partijen goedgekeurd**

- ▶ **Ronde minister in samenwerking met VVSG rond Lokaal Sociaal Beleid**

Contactgegevens regionale beleidsmedewerkers

▶ Oost-Vlaanderen

→ Katelijn Van Horebeek

× Katelijn.vanhorebeek@wvg.vlaanderen.be

× 0497/38 08 35

▶ Antwerpen:

→ Dirk Van Noten

× Dirk.vannoten@wvg.vlaanderen.be

× 0477/80 76 22

▶ Limburg

→ Lily de Renet

× Lily.derenet@wvg.vlaanderen.be

× 0492/38 08 31

▶ West-Vlaanderen

→ Ingrid Vyvey

× Ingrid.vyvey@wvg.vlaanderen.be

× 0497/05 39 77

▶ Vlaams-Brabant:

→ Ingrid Tack

× Ingrid.tack@wvg.vlaanderen.be

× 0492/38 08 34

Met dank voor uw aanwezigheid!

Vergeet niet om
jullie vragen
nog op de
Q&A muur
te hangen !



Vlaanderen
is zorgzaam samenleven



CAW
versterkt welzijn

DMW
diensten maatschappelijk werk
van de ziekenfondsen



OASeS
Ongelijkheid, Armoede, Sociale uitsluiting en de Stad
Universiteit Antwerpen



UC Leuven
Limburg
MOVING MINDS