

Geïntegreerd breed onthaal

Op 6 oktober 2016 werd het startschot gegeven voor 11 pilootprojecten geïntegreerd breed onthaal. Deze projecten moeten de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening verhogen, in het bijzonder bij mensen in een kwetsbare situatie. We denken hierbij onder meer aan mensen in armoede, personen met een langdurige zorgnood en hun omgeving, personen met psychische moeilijkheden, mensen met nood aan materiële steun, mensen met een andere etnisch-culturele achtergrond.

Het geïntegreerd breed onthaal heeft twee belangrijke doelen: een brede en herkenbare toegang tot hulp bij welzijnsvragen realiseren en zorgen dat mensen hun rechten effectief realiseren. Zo willen we de grondrechten van elke burger waarborgen, en in het bijzonder die van de meest kwetsbare personen.

De 3 belangrijkste spelers in het geïntegreerd breed onthaal zijn de sociale diensten van de OCMW's en gemeentes, de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW's) en de Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen (DMW's). Zij vormen de spil in de samenwerking met armoedeverenigingen, huisartsen, thuiszorgdiensten ... Daarnaast moet er ook afgestemd worden met het meer gespecialiseerde begeleidingsaanbod.

Concreet? Een voorbeeld ...

Rita werd overvallen in de kleine traiteurzaak die ze uitbaat. Zij raakte daarbij gewond en werd voor een operatie in het ziekenhuis opgenomen. Die operatie verliep niet naar wens. Er is sprake van een medische fout waardoor Rita langdurig arbeidsongeschikt is. Haar inkomen daalt. De zaak dreigt failliet te gaan. De gerechtelijke procedures lopen, maar als deze achter de rug zullen zijn is het wellicht te laat om de zaak nog te redden. De schulden stapelen zich op. Haar man werkt voltijds, maar door de zorg voor Rita is zijn werktijd beperkt.

In dit geval hebben de drie kernactoren een taak.

- *Het CAW neemt slachtofferhulp op.*
- *Om effectief steun te verlenen kunnen de mogelijkheden van het OCMW bekeken worden.*
- *De materiële en psychosociale begeleiding bij langdurige ziekte kan opgenomen worden door de dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds.*
- *De drie kernactoren zullen aandacht hebben voor de brede context van de problemen en de vragen waarmee Rita en haar gezin geconfronteerd worden.*

Toch stellen er zich mogelijk een aantal vragen, waar we met het geïntegreerd breed onthaal een antwoord op willen geven:

- *Wie zorgt er voor de continuïteit en het overzicht in wat er in deze situatie gebeurt?*
- *Hoe zorgen we ervoor dat Rita en haar gezin niet op meerdere plaatsen onnodig hun verhaal moeten doen?*
- *Hoe zorgen we ervoor dat elke stap die gezet wordt ook goed afgestemd is met wat er in andere organisaties loopt?*
- *Hoe zorgen we ervoor dat de belangen van dit gezin echt behartigd worden en niet iedere sociaal werker met zijn deel bezig is en ervan uitgaat dat de andere dat ook wel zal doen?*
- ...

Breed onthaal moet de drempel naar hulp- en dienstverlening verlagen en ertoe bijdragen dat mensen hun rechten effectief realiseren. Na afloop van de 11 pilootprojecten, willen we dit uitrollen over gans Vlaanderen.

Meer info: www.welzijnsamenleving.be/gbo (documentatie - FAQ)