

## GEÏNTEGREERD BREED ONTHAAL

# Inspiratiekader onthaaltrajecten voor mensen met een VDAB-advies niet toeleidbaar

## 1. INLEIDING

In januari 2018 is een projectoproep ‘Geïntegreerd Breed Onthaal: onthaaltrajecten voor mensen met een advies niet toeleidbaar’ gelanceerd. Het gaat hier over een doelgroep, waarbij de VDAB op basis van een gespecialiseerde screening, van oordeel is dat de ‘werkzoekende’ omwille van niet arbeidsmarkt gerelateerde problematieken van medische, mentale, psychische, psychiatrisch en/of sociale aard (MMPS), zelfs mits intensieve begeleiding, niet kan ingezet worden op de arbeidsmarkt, noch in betaald, noch in onbetaald werk. Binnen deze projectoproep kunnen nieuwe en bestaande samenwerkingsverbanden Geïntegreerd Breed Onthaal zich engageren om specifiek voor de doelgroep met een advies niet toeleidbaar een traject Geïntegreerd Breed Onthaal aan te bieden. Deze trajecten omvatten minimaal een brede vraagverheldering, rechtenverkenning met oog voor het statuut en de uitkering van de persoon en doorverwijzing naar de gepaste hulpverlening.

Het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal is gericht op het realiseren van een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening en het tegengaan van onderbescherming. Het lokaal bestuur is binnen het nieuw decreet lokaal sociaal beleid verantwoordelijk voor de realisatie van dit samenwerkingsverband. Naast het aanbieden van individuele onthaaltrajecten hebben de projecten als doel dat er expertise wordt gedeeld tussen de kernpartners van het Geïntegreerd Breed Onthaal. De opgedane ervaringen moeten eveneens toelaten een beter zicht te krijgen op de doelgroep, hun hulpvragen en de problematiek in verband met statuut en uitkering, om zo beleidsmatige signalen en structurele verbetervoorstellen te formuleren. Gelet op de doelgroep is samenwerking met de VDAB een belangrijk aandachtspunt binnen de projecten.

Een werkgroep ‘GBO en onthaaltrajecten voor mensen met advies niet toeleidbaar’, getrokken door SAM, Steunpunt Mens en Samenleving en samengesteld uit een vertegenwoordiging van de kernactoren, de VDAB, het Netwerk Tegen Armoede, het Vlaams patiëntenplatform, de VVSG, Samenlevingsopbouw en een vertegenwoordiging van de afdeling Welzijn en Samenleving kreeg de opdracht om een inspiratiekader te ontwikkelen m.b.t. dit onthaaltraject voor de specifieke doelgroep mensen met een advies niet toeleidbaar.

De opdracht van de werkgroep heeft betrekking op (1) het maken van basisafspraken voor een uniforme toepassing van een aantal uitgangspunten m.b.t. het onthaaltraject over de verschillende projecten in Vlaanderen en (2) aanreiken van tips en instrumenten voor de betrokken medewerkers om rond belangrijke topics in het onthaaltraject aan de slag te gaan. De werkgroep GBO en mensen met advies niet toeleidbaar’ is drie keer samengekomen en is geresulteerd in een ‘inspiratiekader GBO: onthaaltrajecten voor mensen met een VDAB-advies niet toeleidbaar’.

In dit inspiratiekader staan we eerst kort stil bij de aanbevelingen rond dit Geïntegreerd Breed Onthaal vanuit een vorig wetenschappelijk onderzoek bij 11 pilootprojecten. Vervolgens lichten we kort het werk- en zorgdecreet en het aanbod dat binnen dit decreet voorzien is voor de doelgroep met medische, mentale, psychische, psychiatrische en/of sociale problemen (MMPS) toe. Essentieel hierbij is dat de trajecten maatschappelijke oriëntatie uitgevoerd worden op basis van het decreet lokaal sociaal beleid onder de noemer onthaaltrajecten voor mensen met een advies niet toeleidbaar.

Vervolgens gaan we kort in op het decreet lokaal sociaal beleid en het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal. De focus ligt hier op het samenwerkingsverband GBO waarbij de kernactoren hun krachten bundelen om de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening te verzekeren en onderbescherming tegen gaan. De meerwaarde van de samenwerking zit in het samenbrengen van de onderscheiden competenties, gezamenlijke visieontwikkeling over proactief handelen en tegengaan van onderbescherming, kennisuitwisseling en het gezamenlijk ontwikkelen van nieuwe kennis. Hiervoor werken de kernactoren nauw samen met de basis- en faciliterende actoren en het achterliggend aanbod.

We gaan dieper in op de doelgroep van de mensen met een advies niet toeleidbaar. Bijzondere aandacht gaat hierbij naar het precair statuut en het gegeven dat de werkloosheidsuitkering degressief is in tijd. Het advies niet toeleidbaar schort de degressiviteit niet op.

Vervolgens focussen we op het onthaaltraject. Belangrijk is dat het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal vanuit een gemeenschappelijke doelstelling en gedeelde werkingsprincipes een geïntegreerde aanpak zal realiseren op het vlak van het onthaal van cliënten. Dit veronderstelt een gemeenschappelijke aanpak van de functies en werkingsprincipes van de kernactoren. De term onthaal hanteren we als een overkoepelende term voor een aantal functies en werkingsprincipes die eigen zijn aan eerste lijnsactoren met een onthaalopdracht. Vervolgens benoemen we de krachtlijnen van het sociaal werk en gaan we verder in op de doelstellingen, de functies, de principes en de basishouding van een onthaalmedewerker die logischerwijze voortvloeien uit de krachtlijnen. De doelstellingen, functies en principes van het onthaaltraject zijn niet categoriaal of specifiek voor de doelgroep van mensen met een advies niet toeleidbaar. De gehanteerde methodiek is algemeen geldend voor alle doelgroepen. Waar het methodisch specifiek is, zal dit alsnog aangeduid worden.

Bij de doorverwijzing van de VDAB naar GBO staan we stil bij de gemaakte afspraken over het eindgesprek van de VDAB met de doelgroep en bij de aanmelding door VDAB bij het Geïntegreerd Breed Onthaal.

In een volgende stap bespreken we de fasen van het onthaaltraject met bijzondere aandacht voor het dialogisch cyclisch proces en maken we de vertaling naar de doelgroep van mensen met een advies niet toeleidbaar.

Vervolgens gaan we in op enkele randvoorwaarden of organisatorische succesfactoren. Ondanks het gegeven dat het accent in het inspiratiekader vooral ligt op het generieke van het onthaaltraject en bijgevolg op de onthaalmedewerker en de een-op-een relatie is het minstens even belangrijk om in de projecten te blijven stil staan bij de samenwerking tussen de kernactoren binnen het samenwerkingsverband GBO. Gedurende het onthaaltraject is het belangrijk dat de kernactoren actief samenwerken, de krachten bundelen en samen bekijken hoe ze de onderscheiden competenties m.b.t. deze doelgroep kunnen inzetten. De meerwaarde van de samenwerking moet leiden tot een meer omvattende oplossing op maat van de cliënt. Er moet bijzondere aandacht zijn voor het tegengaan van onderbescherming en rechtendetectie, competentieontwikkeling en er moet ruimte gemaakt worden voor kennisuitwisseling en het samen ontwikkelen van nieuwe kennis. Binnen de organisaties van de kernactoren is het noodzakelijk dat de nodige ruimte en tijd gecreëerd wordt om op maat van kwetsbare burgers aan de slag te gaan met de principes van generalistisch, outreachend, participatief en krachtgericht werken.

We gaan in op de uitwisseling van persoonsgegevens in de context van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Hierbij maken we een onderscheid tussen de gegevensuitwisseling tussen de kernactoren enerzijds en tussen de kernactoren en de VDAB anderzijds.

Verder verwijzen we naar een aantal instrumenten die in de pilootprojecten zijn ontwikkeld. In een vervolgtraject willen we deze instrumenten ook ter inspiratie ontsluiten voor andere samenwerkingsverbanden Geïntegreerd Breed Onthaal.

We eindigen met de opdracht van het wetenschappelijk onderzoek m.b.t. de onthaaltrajecten voor mensen met een VDAB-advies niet toeleidbaar.

Dit document moet opgevat worden als een inspiratiekader. Het gaat hier over een algemeen geldende methodiek, waarbij in functie van specifieke doelgroepen andere accenten zullen gelegd worden. Het is geen statisch document en vooral op te vatten als work in progress.

## 2. AANBEVELINGEN VANUIT PILOOTPROJECTEN GBO 2016-2018

In september 2016 gingen elf pilootprojecten, verspreid over heel Vlaanderen, aan de slag om de uitgangspunten van het geïntegreerd breed onthaal aan een praktijktoets te onderwerpen. Deze pilootprojecten ontvingen hiervoor geen extra middelen, maar werden wel ondersteund via procesbegeleiding en wetenschappelijk onderzoek. De bevindingen en aanbevelingen uit deze pilootfase, zijn terug te vinden in het onderzoeksrapport "Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal" van het Steunpunt WVG (<sup>1</sup>).

Het wetenschappelijk onderzoek is gestart met een analyse van de beleidsdocumenten en een literatuurstudie, op basis waarvan een globale programmatheorie volgens het CAImeR-model (Context, Actoren, Interventies, Mechanismen en Resultaten) is opgesteld. Dit model laat toe de ontwikkeling van het geïntegreerd breed onthaal in kaart te brengen, zowel vanuit beleidsperspectief als vanuit de praktijk binnen de pilootprojecten. Aansluitend is dan vanuit een multi-stakeholdersperspectief waarin zowel het perspectief van beleidsmakers, basiswerkers en de doelgroep werd meegenomen, een brede evaluatie gebeurd van de projecten om zicht te krijgen op wat werkt voor wie, waarom en onder welke omstandigheden.

De werkzame principes van het geïntegreerd breed onthaal hebben betrekking op het proactief verkennen en realiseren van rechten, outreachend werken, generalistisch werken en het uitbouwen van een positieve hulpverleningsrelatie tussen sociaal werkers en cliënten. Belangrijk daarbij is dat deze principes ondeelbaar met elkaar verbonden zijn.

De onderzoekers komen tot een 20-tal aanbevelingen, die terug te vinden zijn in de conclusies bij het onderzoeksrapport. Hieronder is een selectie opgenomen van de aanbevelingen die het meest aansluiten bij dit inspiratiekader.

---

<sup>1</sup> Meer info: <https://steunpuntwvg.be/images/swvg-3-rapporten/rapport-ef02-gbo>

## Aanbevelingen rond regie en uitbouw van het Geïntegreerd Breed Onthaal

- Zorg voor duidelijke afspraken op het lokale niveau over wie, waarom en op welke manier de regiefunctie van het Geïntegreerd Breed Onthaal opneemt.
- Lokale samenwerkingsverbanden dienen zich te verantwoorden tegenover partners over de manier waarop de coördinerende rol (facilitator, co-producer & commissioner) wordt afgestemd op de noden van het netwerk.
- De actiegerichtheid van het netwerk op het niveau van het formuleren van doelstellingen, het uitdenken en uitvoeren van acties wordt verhoogd door een coördinerende organisatie die beslissingen maakt op basis van een synthese van verwachtingen en noden van partners.
- Ontwikkel en evalueer de lokale invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal op basis van een omgevingsanalyse naar de lokale noden, behoeften en problematieken in de lokale context. Formuleer de doelstellingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal op basis van deze omgevingsanalyse cliënt- en burgergericht.

## Aanbeveling rond participatie

- Investeer in participatie van doelgroep en basiswerkers bij het bepalen van visie, doelstelling en acties van een Geïntegreerd Breed Onthaal op het (boven)lokale niveau.
- Het perspectief van basiswerkers en doelgroep kan helpen bij het identificeren van prioritaire noden en behoeften.
- Het perspectief van basiswerkers en doelgroep helpt bij het ontwikkelen en afbakenen van concrete en prioritaire acties.
- Het perspectief van basiswerkers en doelgroep kan helpen bij het nadenken over de nodige randvoorwaarden om deze acties te ontplooiën.

## Aanbevelingen rond de werkzame principes van het Geïntegreerd Breed Onthaal

Een lokale GBO-praktijk dient in te zetten op de vier werkzame principes: proactief rechten verkennen en realiseren, outreachend werken, generalistisch werken en positieve hulpverleningsrelatie.

- Basiswerkers dienen in hun lokale GBO-praktijk in te zetten op een proactieve en aanbodgerichte benadering om:
  - > 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.
- Basiswerkers dienen in hun lokale GBO-praktijk in te zetten op outreachend werken om:
  - > 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;

- GBO-praktijken dienen in te zetten op samenwerking met basis- en faciliterende actoren om aansluiting te vinden op de vertrouwde leefomgeving van de doelgroep in laagdrempelige ontmoetingsplekken.
- Basiswerkers dienen in hun lokale GBO-praktijk generalistisch te werken om:
  - > De cliëntsituatie in zijn totaliteit te verkennen en onderbescherming te detecteren;
  - > Antwoorden te formuleren voor de relevante levensdomeinen;
  - > De verbinding te maken tussen de cliënt en de relevante organisaties en diensten door te informeren, cliënten te ondersteunen en te onderhandelen;
- Basiswerkers dienen in hun lokale GBO-praktijk in te zetten op het realiseren van een positieve hulpverleningsrelatie waarbinnen krachtgericht en op maat wordt gewerkt rond het tegengaan van onderbescherming.

### Aanbeveling rond de noodzakelijke randvoorwaarden

- Creëer autonomie voor lokale basiswerkers met voldoende tijd en ruimte om op maat van kwetsbare burgers generalistisch, outreachend, participatief en krachtgericht te werken.
- Basiswerkers van lokale GBO-praktijken hebben ruimte nodig voor hun signaleringsopdracht in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal.
- Actoren vanuit het beleid dienen responsief te zijn voor signalen en expertise vanuit de basiswerkers en doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal.
- De basis- en faciliterende actoren verbonden aan het samenwerkingsverband GBO 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.
- Investeer in inhoudelijke ondersteuning door de blijvende uitwisseling van inspiratieve praktijken bij de verdere uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

## 3. SITUERING

### 3.1. Werk- en zorgdecreet

Het werk- en zorgdecreet van 25/04/2014 voorziet in een aanbod voor werkzoekenden met medische, mentale, psychische, psychiatrische en/of sociale problemen (MMPPS) die (tijdelijk) niet in staat zijn om betaalde arbeid te verrichten, noch in het normaal economisch circuit, noch in de sociale economie. Het decreet omvat 3 soorten aanbod<sup>2</sup>: de activeringstrajecten, de arbeidsmatige activiteiten en de trajecten maatschappelijke oriëntatie.

Bij de **activeringstrajecten** gaat het om kortstondige werk- en zorgtrajecten van maximaal 18 maanden om mensen met een MMPPS-problematiek een duwtje in de rug te geven, op weg naar betaald werk. Het is een traject waarin een combinatie van werkacties en hulpverlening wordt aangeboden met als doel de werkzoekende voor te bereiden op betaalde tewerkstelling. Het traject wordt uitgetekend door een case-manager Zorg en een casemanager Werk, samen met de cliënt. Een netwerk van dienstverleners gaat aan

<sup>2</sup> Meer info: <https://www.departementwvg/werk-en-zorgdecreet> en <https://www.vdab.be/werk-en-zorg>

de slag met het trajectplan. De netwerken en de casemanager Werk worden aangesteld door VDAB. De casemanagers Zorg worden gemandateerd door het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG).

Bij het aanbod van **arbeidsmatige activiteiten (AMA)** draait het om onbetaalde bezigheid voor mensen tussen 18 en 65 jaar met een MMPPS-problematiek die omwille van die problematiek op korte en middellange termijn geen betaalde arbeid (meer) kunnen verrichten. Deelnemers aan AMA worden begeleid door erkende begeleiders. Voorzieningen kunnen erkend worden als begeleider door het Departement WVG.

De **trajecten maatschappelijke oriëntatie** die vermeld worden in het decreet houdende de werk- en zorgtrajecten worden niet uitgevoerd op basis van dit decreet. Ze worden gekoppeld aan het decreet lokaal sociaal beleid en meer bepaald aan het geïntegreerd breed onthaal.

Voortaan spreken we van **onthaaltrajecten voor mensen met een advies niet toeleidbaar**. Mensen met mentale, psychische, psychiatrische en/of sociale problemen kunnen op korte en middellange termijn niet (meer) betaald aan de slag gaan en krijgen van de VDAB een advies 'niet toeleidbaar'. Op basis van een gespecialiseerde screening is de VDAB van oordeel dat de 'werkzoekende' omwille van niet-arbeidsmarkt gerelateerde problematieken, zelfs mits intensieve begeleiding, niet ingezet kan worden op de arbeidsmarkt, noch in betaald, noch in onbetaald werk. Het zijn enkel de mensen met een advies niet toeleidbaar gekoppeld aan het statuut 'werkloosheidsuitkering' die doorverwezen worden naar het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal. De samenwerking is gericht op het realiseren van een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening en het tegengaan van onderbescherming door proactief en outreachend te handelen. Het samenwerkingsverband zal een traject geïntegreerd breed onthaal aanbieden. Deze trajecten omvatten minimaal een brede vraagverheldering, rechtenverkenning met oog voor het statuut en de uitkering van de persoon en doorverwijzing naar de gepaste hulpverlening.

### 3.2. Decreet lokaal sociaal beleid en samenwerkingsverband GBO

Binnen het decreet lokaal sociaal beleid van 09/02/2018 fungeert het sociaal huis als loket voor de OCMW-hulp- en dienstverlening en is het een zichtbaar aanspreekpunt voor welzijnsvragen. Vanuit het sociaal huis, wordt onder regie van het lokaal bestuur, het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal uitgebouwd. Het decreet lokaal sociaal beleid voorziet in een regelgevend kader voor het samenwerkingsverband GBO. Het GBO definieert drie kernactoren met een decretale onthaalopdracht, namelijk: de OCMW's, de Centra voor Algemeen Welzijnswerk en de Diensten Maatschappelijk werk van de ziekenfondsen. Het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal is prioritair gericht op het verhogen van de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van de sociale hulp- en dienstverlening en de aanpak van onderbescherming voor de meest kwetsbare doelgroepen. In het samenwerkingsverband GBO bundelen minimaal deze drie diensten hun krachten om de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening te verzekeren en onderbescherming tegen te gaan. Het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal werkt nauw samen met de basis- en faciliterende actoren en het achterliggend aanbod.

Deze kernactoren bieden een laagdrempelige integrale eerstelijns hulp op maat van de cliënt en ondernemen gerichte acties om rechten toe te kennen. De vraag wordt verhelderd en samen met de cliënt wordt gezocht naar een oplossing en naar mogelijkheden die bij de cliënt en zijn omgeving te vinden zijn. De weg wijzen naar andere diensten of bemiddelen met instanties die de sociale rechten en toegang tot basisvoorzieningen kunnen verzekeren maken inherent deel uit van de kernopdrachten. Dit alles gebeurt op tempo en met de nodige respect voor cliënt en in alle vertrouwen. Informatiestromen verlopen bij voorkeur via de cliënt zelf of met toestemming van de cliënt conform de geldende regelgeving.

Deze drie kernactoren hebben doorheen de tijd eigen accenten gelegd en specifieke expertise opgebouwd. Zo richten de Diensten Maatschappelijk Werk zich prioritair naar personen met verminderde zelfredzaamheid ten gevolge van langdurige ziekte, ouderdom of handicap en hun mantelzorgers in een thuiszorgsituatie. De Centra Algemeen Welzijnswerk richten zich op doelgroepen zoals thuislozen, jongeren, slachtoffers, justitiecliënten en mensen met persoonlijke, psychische of relationele problemen. Het OCMW heeft een bijzondere opdracht inzake maatschappelijke integratie en is van daaruit erg bekend met personen die problemen ondervinden met werkgelegenheid. Het OCMW heeft de laatste jaren ook meer ingezet op sociale activering, psychosociale problematieken en jongeren. De meerwaarde van het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal ligt in het realiseren van meer synergie tussen de werking van de kernpartners waarbij de onderscheiden competenties maximaal gebundeld worden ingezet. Een doorgedreven samenwerking tussen de kernactoren, waarbij het samenbrengen van de drie expertises van CAW, OCMW en DMW, leidt tot een meer omvattende oplossing op maat van de doelgroep.

Verder is het belangrijk om in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal een duidelijk onderscheid te maken tussen de rol van de onthaalmedewerker en eventuele andere rollen die verbonden zijn aan specifieke mandaten die hulpverleners van betrokken partners opnemen, bijvoorbeeld in het kader van maatschappelijk onderzoek. Het geïntegreerd breed onthaal is zodanig georganiseerd dat het, daar waar nodig, het overzicht op het hulpverleningstraject blijft behouden. Het fungeert als terugvalbasis en houvast daar waar cliënten in een achterliggend traject om een of andere reden afhaken, terwijl er nog hulp nodig is. Het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal werkt structureel/politiserend en vervult een signaleringsopdracht.

## 4. HET 'ONTHAALTRAJECT'

### 4.1. Situering

Het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal zal vanuit een gemeenschappelijke doelstelling en gedeelde werkingsprincipes een geïntegreerde aanpak realiseren op het vlak van het onthaal van cliënten. Dit veronderstelt een gemeenschappelijke aanpak van de onthaalfuncties en werkingsprincipes van deze kernactoren. De term onthaal hanteren we als een overkoepelende term voor een aantal functies en werkingsprincipes die eigen zijn aan eerstelijnsactoren. Binnen het samenwerkingsverband zullen de onderscheiden competenties/expertise maximaal samen ingezet worden.

In wat volgt starten we met de krachtlijnen van het sociaal werk. Deze krachtlijnen vertalen zich verder in de doelstellingen, de functies, de principes, de basishouding en het methodisch handelen binnen het onthaaltraject. De doelstellingen, functies, principes die binnen het onthaaltraject gerealiseerd worden zijn niet categoriaal of specifiek voor de doelgroep van de 'niet toeleidbaren'. De gehanteerde methodiek is algemeen geldend voor alle doelgroepen. Waar het methodisch specifiek is, zal dit alsnog aangeduid worden.

### 4.2. Krachtlijnen sociaal werk

Sociaal werkers zijn 'democratische' professionals die het handhaven en realiseren van mensenrechten en sociale rechtvaardigheid als de gedeelde normatieve principes van het sociaal werk naar voren schuiven. Het gaat over burgerrechten en politieke rechten, over sociaaleconomische en culturele rechten, zoals recht op arbeid, huisvesting, onderwijs, gezondheidszorg.

Het gaat hierbij over individuele als collectieve rechten. Sociaal werkers werken op basis van gelijkwaardigheid. Sociaal werkers leggen verbinding tussen mensen met verschillende standpunten, achtergronden en conflicterende belangen. Ze brengen mensen van verschillende achtergronden samen en laten mensen tot hun recht komen.



Ze gaan het ‘conflict’ niet uit de weg maar gaan hier effectief mee aan de slag. Niet zozeer consensus staat hierbij centraal, wel het wederzijds begrip. In het eindrapport<sup>3</sup> van de conferentie sociaal werk wordt het DNA van het sociaal werk gevat in 5 krachtlijnen:

#### ▼ Nabijheid en laagdrempelig werken

De sociaal werker is een nabije professional die de omgeving van de cliënt kent en die letterlijk ‘dichterbij’ komt. Dit impliceert dat sociaal werkers aanwezig zijn in de leefwereld van cliënten in een kwetsbare positie. Dit kan zijn in de thuissituatie, maar zeker ook in laagdrempelige werkingen zoals buurthuizen, lokale dienstencentra, verenigingen waar armen het woord nemen. Sociaal werkers werken per definitie vindplaatsgericht en outreachend.

#### ▼ Politiserend werken

Dit verwijst naar de dubbele functie van mensenrechten: enerzijds het waarborgen van de toegang tot de rechten en anderzijds het collectiviseren van maatschappelijke problemen. Sociaal werkers verzekeren dat mensen daadwerkelijk gebruik kunnen maken van de sociale rechten en ze wijzen voortdurend op structurele mechanismen die bijdragen aan sociale onrechtvaardigheid. Sociaal werkers opereren als publieke en democratische professionals die op het publieke forum hun stem laten horen, maatschappelijke belemmeringen benoemen, dominante denkpatronen ter discussie durven stellen en een eigen positie innemen vanuit de normatieve waarden van het beroep. Sociaal werkers organiseren mee de dialoog rond maatschappelijke ontwikkelingen, evoluties en problemen.

#### ▼ Generalistisch werken

Sociaal werkers zijn ‘specialisten in het generalisme’. Ze hanteren een ‘brede’ kijk. De generalist focust nooit op één specifiek onderdeel vanuit een bepaalde specialistische expertise, maar plaatst de persoon in zijn bredere context en heeft oog voor de gehele situatie en dus voor alle levensdomeinen en de onderlinge samenhang. Het verbeteren van het sociaal functioneren staat hierbij centraal. Dit vraagt om een procesmatige benadering en afhankelijk van de situatie kan het proces een andere invulling krijgen. De generalist is een brugfiguur, heeft een goed zicht op de sociale kaart en zet actief in op netwerkvorming met andere professionals. De sociaal werker opereert als gids in dat netwerk van organisaties en ondersteunt de persoon in een kwetsbare situatie doorheen dit proces. Sociaal werkers zijn vanuit het generalistische invalshoek per definitie trajectbegeleiders, casemanagers of zorgcoördinatoren.

#### ▼ Verbindend werken

Het empowerment paradigma omvat een denk- en handelingskader dat richting geeft aan het benoemen van sociale problemen en het formuleren van oplossingen en omvat componenten die zich situeren op drie niveaus. De individuele component verwijst naar het versterken van individuen en groepen om terug greep te krijgen op hun leven en om betekenisvol te kunnen deelnemen aan de samenleving. In individueel niveau gaat het over het versterken van verbinding van de cliënt met zichzelf. Het gaat hier niet louter om een individuele verantwoordelijkheid maar zeker ook om een samenleving die faciliterend moet optreden zodat mensen eigen keuzes kunnen maken en betekenisvolle sociale relaties kunnen aangaan. Dit is essentieel in het kader van de vermaatschappelijking van de zorg. De collectieve component verwijst naar het werken aan verbinding in buurten en op het lokale niveau om het samenleven te versterken.

De derde component verwijst naar het verbinden met de maatschappelijke basisinstuties zoals onderwijs, arbeidsmarkt, gezondheidszorg en de democratische processen om deze toegang voor iedereen te borgen, in het bijzonder voor de meest kwetsbaren. Het gaat hier niet alleen om het verzekeren van de individuele toegang maar zeker ook om het collectiviseren van problemen bij deze toegang.

<sup>3</sup> Zie <https://www.departementwvg.be/sites/default/files/media/documenten/eindrapport.pdf>



De basisbeginselen van empowerment situeren zich op 3 niveaus die onderling met mekaar samenhangen. Het gaat hier over het individueel, het collectief en het politiek-maatschappelijk niveau. Hierbij vormt het begrip ‘verbinding’ een cruciaal gegeven is. De sociaal werker zal signaleren en verbetervoorstellen doen voor de positie van (groepen) kwetsbare burgers. Door het verbinden van de onderscheiden niveaus legt de hulpverlener, al dan niet in teamverband, de nodige verbindingen en is hij in staat om problemen te collectiviseren.

#### ▼ Proceslogica

Sociaal werk is maatwerk en er wordt steeds aansluiting gezocht bij de concrete situatie. Sociaal werk volgt een zekere proceslogica waarbij de uitkomst niet op voorhand vastligt. Er wordt ingespeeld op de concrete situatie en de ervaringskennis van de betrokkenen wordt benut. Inspraak en participatie in het gehele proces staan hierbij centraal. In de hulpverleningsparticipatie gaat het over inspraak en inbreng van cliënten binnen de hulpverlening.

Het gaat over de mate waarin cliënten een actieve rol kunnen spelen in hun hulpverleningstraject en ook inspraak hebben over de vormgeving en de inhoud daarvan. Participatie is een belangrijke voorwaarde om vraaggestuurd te werken.

De vijf krachtlijnen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Het is de specifieke combinatie die de kern uitmaakt van sociaal werk en het handelen van sociaal werkers.

### 4.3. Doelstellingen

Het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal wil de toegankelijkheid van de hulp verhogen en onderbescherming tegengaan door de krachten te bundelen van de kernactoren.

De volgende doelstellingen vormen de rode draad doorheen het onthaaltraject:

- ▼ Proactief handelen in de strijd tegen onderbescherming: dit betekent dat de kernactoren zelf het initiatief nemen om rechthebbenden te bereiken, hen te informeren over mogelijke rechten, deze rechten realiseren en hulp te bieden.
- ▼ Het bevorderen van de eigen regie en het zelfhelpend vermogen van cliënten: de doelgroep wordt ondersteund om zoveel mogelijk op eigen gelegenheid vragen te beantwoorden en levensdomeinen op te lossen. De onthaalmedewerker zal samen met de cliënt op zoek gaan naar de probleemoplossende vaardigheden van de cliënt. In een aantal omstandigheden kan het ook belangrijk zijn om eerst samen met de cliënt een aantal concrete stappen vooruit te zetten, en niet zomaar de verantwoordelijkheid bij de cliënt zelf te leggen.
- ▼ Het versterken van het hulporganiserend vermogen van de cliënt en zijn betrokkenen: de onthaalmedewerker zal samen met de cliënt op zoek gaan naar sociale steun van familie, vrienden of burens en ruimer. Daarbij is er ook aandacht voor het feit dat kwetsbare mensen niet altijd kunnen terugvallen op een (sterk) netwerk, wat extra ondersteuning noodzakelijk kan maken.
- ▼ Het activeren van het helpend vermogen van cliënten: de onthaalmedewerker zal de cliënt stimuleren om te participeren aan de samenleving en tevens een bijdrage te leveren door zijn talenten en vaardigheden in te zetten. Niet alle talenten en vaardigheden worden door de samenleving even gewaardeerd, ook hier mag de onthaalmedewerker er niet vanuit gaan dat dit een evidentie is.
- ▼ Het vervullen van een signaleringsopdracht waarbij noden, tekorten en drempels in het (achter)liggend aanbod worden aangekaart evenals de factoren die de onderbescherming versterken.

Het onthaaltraject is erop gericht om de situatie van mensen te verbeteren op de onderscheiden levensdo-  
meinen. Het uitgangspunt is steeds de eigen kracht van mensen maar men is niet blind voor de beperkingen  
van de eigen kracht van mensen. Bij (tijdelijk) onvermogen van de cliënt zal de regie door de GBO-  
medewerker moeten overgenomen worden.

#### 4.4. Functies

Het samenwerkingsverband GBO is erop gericht om mensen te informeren, de betrokkene te helpen een  
beter inzicht te krijgen op zijn situatie en mogelijke oplossingen aan te reiken, te onderzoeken of de niet  
toeleidbare zijn rechten volledig uitput en, zo niet, te ondersteunen bij het realiseren van deze rechten,  
te bekijken of er alternatieven zijn voor het statuut van de betrokkene en eventueel door te verwijzen  
naar andere, meer specifieke hulp- of dienstverlening, in functie van de noden en de wensen van de be-  
trokkenen.

Binnen het geïntegreerd breed onthaal worden volgende functies gerealiseerd: neutrale informatie ver-  
strekken over het aanbod, rechten verkennen, rechten realiseren, hulpvraag verhelderen en neutraal door-  
verwijzen naar de gepaste hulp- en dienstverlening. Neutraal wil zeggen op een objectieve manier en dus  
niet in functie van het eigen of het achterliggend aanbod.

##### ▼ Neutraal, toegankelijk, herkenbaar en zichtbaar

Een toegankelijk onthaal is neutraal, bekend, betaalbaar, betrouwbaar, bereikbaar, beschikbaar, begrijp-  
baar, bruikbaar en bijgevolg ook snel herkenbaar en zichtbaar voor burgers. Met neutraal wordt bedoeld  
dat de vraagverheldering, de informatieverstrekking en doorverwijzing los staan van het eigen hulp- en  
dienstverleningsaanbod.

##### ▼ Proactief acties opzetten

Het gaat hier over acties waarbij de kernactoren zelf het initiatief nemen om contact te zoeken met de  
kwetsbare burger met als doel ervoor te zorgen dat deze mensen rechten verkrijgen en zorg en ondersteu-  
ning ontvangen.

##### ▼ De rechten verkennen en gebruikers proactief informeren over hun sociale grondrechten en sociale voordelen

Om een menswaardig bestaan te leiden heeft elke burger recht op arbeid, sociale zekerheid, bescherming  
van de gezondheid, onderwijs, sociale, geneeskundige en juridische bijstand, behoorlijke huisvesting, be-  
scherming van een gezond leefmilieu en culturele en maatschappelijke ontplooiing. Mensen proactief in-  
formeren over hun sociale grondrechten en deze realiseren is belangrijke opdracht van het samenwerkings-  
verband.

##### ▼ Cliënten ondersteunen om hun grondrechten en sociale voordelen maximaal te realiseren en waar nodig sociaal administratieve hulp verstrekken

##### ▼ De hulpvraag beluisteren en verhelderen vanuit een breed generalistisch perspectief

De hulpvraag zal samen met de cliënt gecontextualiseerd worden, de problemen worden geïnventariseerd  
en in kaart gebracht met als doel een beter zicht te krijgen op de situatie, de cliënt inzicht te geven in zijn  
situatie en alle oplossingsalternatieven verkennen.

##### ▼ Objectieve en transparante informatie verstrekken over het volledige aanbod van de lokale sociale hulp- en dienstverlening

Het gaat hier over individueel en op maat gepaste informatie verstrekken in het kader van de hulp- en  
dienstverlening en het aanbod verhelderen, zodat samen met de cliënt kan bepaald worden welk hulpaan-  
bod aangewezen is voor de voorliggende hulpvraag.

#### ▼ Oriënterend advies verstrekken

De cliënt objectief en transparant informeren en voorlichten en rekening houdend met zijn persoonlijke situatie oplossingsperspectieven, keuzemogelijkheden en gedragsalternatieven aangeven, zodat de gebruiker over meer kennis beschikt en een weloverwogen keuze kan maken.

#### ▼ Gebruikers toeleiden naar de gepaste sociale hulp- en dienstverlening van hun keuze

▼ Het overzicht behouden op het hulpverleningstraject van de cliënt, fungeren als terugvalbasis indien de verdere hulp- en dienstverlening stopt, beschikbaar blijven voor verdere vragen en bemiddelen tussen de gebruiker en andere actoren

▼ Signaleren van de drempels die de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening bedreigen en factoren die de onderbescherming versterken

### 4.5. Principes

Deze kunnen opgevat worden als richtlijnen voor de onthaalmedewerker. Ze geven richting aan het handelen dat nodig is om de doelstellingen te bereiken.

#### ▼ Generalistisch werken met specialisatie binnen bereik

Het gaat hier over het hanteren van een holistisch perspectief dat aandacht heeft voor de verschillende levensdomeinen en voor de verwevenheid van problematieken en de interactie tussen de cliënt en de bredere maatschappelijke omgeving.

#### ▼ Krachtgericht werken

De mogelijkheden en hulpbronnen van cliënten en hun directe omgeving worden verkend en benut, zonder daarbij de aanwezige problematieken en kwetsbaarheden te negeren met het oog op zelfregie. Hierbij wordt de nodige professionele ondersteuning geboden.

#### ▼ Maatzorg en subsidiariteit

Er wordt gewerkt op maat van de cliënt en er wordt steeds voorrang gegeven aan de minst ingrijpende vorm van hulpverlening.

#### ▼ Participatief werken

De cliënt wordt structureel en op een volwaardige en gelijkwaardige manier betrokken bij het hulpverleningstraject. Mogelijke oplossingen vertrekken vanuit het perspectief van de cliënt en verlopen onder diens regie met respect voor diens keuzevrijheid.

#### ▼ Aanklampend werken

Het gaat hier over de ongevraagde hulpverlening in uitzonderlijke omstandigheden en op basis van signalen uit de omgeving, die erop gericht is de gezondheids- en welzijnssituatie te verbeteren. Deze hulpverlening beoogt specifieke doelgroepen die hulp op een zorgwekkende manier mijden of van wie de omgeving dat doet, te motiveren om hulp en ondersteuning te aanvaarden.

#### ▼ In continuïteit van de hulp- en dienstverlening voorzien

Het gaat hier over de naadloze overgangen en het voorzien van continuïteit in de hulp- en dienstverlening.

#### ▼ Inzetten op samenwerking

Het geïntegreerd breed onthaal zet in op samenwerking met basis- en faciliterende actoren en het achterliggend aanbod.

Op het niveau van het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal is van het belang dat professionele kennis en expertise ter beschikking wordt gesteld, dat cliëntgebonden informatie met respect voor de privacy en op basis van geïnformeerde toestemming uitgewisseld wordt en dat gerichte doorverwijzing gefaciliteerd worden.

#### ▼ Methodische werken

Het gaat hier over het geïntegreerd en weloverwogen te werk gaan om een bepaald doel te bereiken.

### 4.6. Basishouding

De houding van een GBO-medewerker wordt gekenmerkt door een positieve hulpverleningsrelatie waarbij cliënten op hun gemak worden gesteld, de situatie wordt erkend zonder een oordelende houding aan te nemen, het gevoel wordt gegeven oprecht te willen helpen, duidelijke antwoorden worden gegeven, responsief en transparant wordt gehandeld en maatgericht en op krachten van cliënten en hun netwerk wordt ingezet.

De onthaalmedewerker:

- ▼ Is een 'nabije professional' die de omgeving van de cliënt kent en die letterlijk dichterbij komt om vroegtijdig, licht en gericht ondersteuning te bieden daar waar nodig. In functie van het verlagen van de drempel naar de hulpverlening, verplaatst de onthaalmedewerker zich zo nodig naar een door de cliënt vertrouwde plek.
- ▼ Is een normatief en reflectieve professional. Het realiseren van mensenrechten en sociale rechtvaardigheid is binnen het werkveld een gedeeld normatief principe. Het gaat ook om kritische reflectie op de situatie van de cliënt en zijn omgeving, maar ook om het eigen handelen en de mogelijkheden die de samenleving biedt. Hij kan zich bewegen uiteenlopende leef- en systeemwerelden en spreekt de cliënt en zijn betrokkenen aan op hun eigen kracht.
- ▼ Is zichtbaar, aanspreekbaar en begeeft zich naar de leefwereld van de cliënt. Hij is generalistisch werkt integraal en is gericht op de vraag achter de vraag.
- ▼ Hij luistert actief, is empathisch, inspireert en is creatief. Hij weet zijn professionele ruimte te gebruiken, voorziet verhoudingen en anticipeert op veranderingen.
- ▼ Sluit aan bij de overtuigingen van de cliënt en zijn netwerk. De hulpverlener is een geloofwaardige en vertrouwenwekkende gesprekspartner en kan zo nodig ook corrigerend optreden.
- ▼ Heeft oog voor de context en voor de praktische, materiële en maatschappelijke factoren. Op deze manier kan hij de kansen en bedreigingen die de situatie van de cliënt en zijn omgeving beïnvloeden en inschatten en daarnaar handelen in de individuele situatie, maar ook door systematisch te signaleren.
- ▼ Is iemand die goed kan samenwerken met en afstemmen op andere actoren die invloed hebben op de situatie van de cliënt en zijn omgeving. Hij verbindt cliënten en netwerken en versterkt netwerken en samenwerking.
- ▼ Is resultaatgericht en werkt methodisch. Hij werkt planmatig en doelgericht volgens uitvoerbare procedures. Hierbij staat flexibiliteit en maatwerk centraal.
- ▼ Is onderzoekend, positief waarderend, oplossingsgericht, activerend, motiverend, evaluerend, verbindend, combinerend, maatschappelijk ondernemend, activistisch en innoverend.

## 5. DOELGROEP ADVIES NIET TOELEIDBAAR

De mensen die in aanmerking komen voor een onthaaltraject zijn de werkzoekenden die het advies niet toeleidbaar hebben gekregen en een werkloosheidsuitkering ontvangen of een aanvraag hiervoor lopende hebben. Het gaat hier om mensen in een achterstandspositie met een grote zorgnood en/of waarbij er sprake is van mentale, medische, psychische, psychiatrische en/of sociale problematiek (MMPPS). Wanneer een advies niet toeleidbaar wordt toegekend, is de VDAB van oordeel, dat stappen zetten naar betaalde tewerkstelling, (tijdelijk), zelfs mits intensieve bemiddeling, niet mogelijk is. Er zijn te veel niet-arbeidsmatig gerelateerde randfactoren aanwezig die de groei naar werk belemmeren. Doordat ze niet inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt krijgen ze vanuit de VDAB geen bemiddeling naar werk, kunnen ze geen beroepsopleiding volgen, krijgen ze geen vacatures doorgestuurd en moeten ze geen werkzoekgedrag aantonen. De werkloosheidsuitkering is degressief in tijd en het advies 'niet toeleidbaar' schort de degressiviteit niet op. Voor mensen met een inschakelingsuitkering, die beperkt is in tijd, stopt de uitkering na de maximumduur van 3 jaar. Voor deze groep is de inkomenssituatie uiterst precair.

Wanneer iemand een advies niet toeleidbaar krijgt, wordt er samen met de betrokkene, een afsprakenblad opgemaakt (zie bijlage 1). Hierop staan vrijblijvende tips over welke aspecten best aangepakt worden, vooraleer stappen naar werk opnieuw haalbaar zijn. Het traject wordt hierop afgesloten en de werkzoekende wordt gedurende een jaar niet meer opgevolgd door VDAB. Tijdens deze periode krijgt de werkzoekende de tijd om aan de randfactoren te werken. Vaak heeft de persoon nood aan ondersteuning om stappen te zetten naar (meer gespecialiseerde) hulpverlening, om de rechten te verkennen en te realiseren, om een dagstructuur uit te bouwen, om kwaliteit van het leven te verbeteren, ... Dit zijn zaken waarop de kernactoren binnen het onthaaltraject kunnen inspelen. Het advies niet toeleidbaar wordt jaarlijks geëvalueerd door de gespecialiseerde screeningsdienst van de VDAB. Op basis van deze evaluatie kan het advies niet toeleidbaar verlengd worden of kan er overgegaan worden naar een ander advies wanneer een traject naar betaalbaar werk haalbaar blijkt.

## 6. VERWIJZING VAN VDAB NAAR GBO

### 6.1. Eindgesprek

#### ▼ Wanneer wordt advies niet toeleidbaar aangevraagd?

Het advies niet toeleidbaar wordt aangevraagd wanneer de werkzoekende een zeer grote afstand heeft tot de arbeidsmarkt wegens een combinatie van medische, mentale, psychische, psychiatrische en sociale problemen. In dit geval kan de werkzoekende niet toegeleid worden naar jobs in het normale economische circuit, niet naar jobs in de sociale economie, niet naar activiteiten in de arbeidszorg in het kader van doorstroom en niet naar gespecialiseerde begeleiding zoals bijvoorbeeld activeringsbegeleiding, tijdelijke werkervaring, enz. De werkzoekende met een advies niet toeleidbaar komt automatisch op 'niet inzetbaar'. Er zijn verschillende trajecten die mensen kunnen lopen om een advies niet toeleidbaar te krijgen. Dit kan na screening, na het lopen van een activeringstraject en na arbeidszorg wanneer men niet meer in aanmerking komt voor statuut doorstroom arbeidszorg. Voor de toeleiding naar een onthaaltraject Geïntegreerd Breed Onthaal ligt de prioriteit niet bij de mensen die het statuut niet toeleidbaar krijgen omdat ze niet meer in aanmerking komen voor het statuut doorstroom arbeidszorg. Tenzij ook andere problematieken bij deze doelgroep aanwezig zijn, moet toeleiding door VDAB daar prioritair gaan richting begeleiders arbeidsmatige activiteiten of andere vormen van dagbesteding.

#### ▼ Aanvraag niet toeleidbaar?

De bemiddelaar bij de VDAB beslist niet zelf over de niet toeleidbaarheid. Het statuut niet toeleidbaar moet steeds aangevraagd worden bij de Dienst voor Arbeidsbeperking (DABP) van de VDAB. Soms is een advies niet toeleidbaar het resultaat van een actie bij partners, bijvoorbeeld na activeringsbegeleiding.

In dit geval maken de zorg- en empowermentspartners samen met de GTB-trajectbegeleider (gespecialiseerde trajectbepalings- en begeleidingsdienst) het verslag op en zal de VDAB-psycholoog van de DABP dit advies moeten bevestigen. De GTB is de dienst voor de bemiddeling van mensen met een arbeidsbeperking of gezondheidsproblemen naar een gepaste job. De opdracht is bemiddelen naar werk en het ondersteunen bij het behouden van werk. Wanneer dit niet haalbaar is dan zoek men naar een passend alternatief.

Vervolgens zal de DABP screener:

- > Het advies niet toeleidbaar goedkeuren op basis van de aangeleverde informatie door de bemiddelaar of zelf een screening uitvoeren.
- > Ervoor zorgen dat de werkzoekende een eindgesprek krijgt waarin de resultaten van de screening en het advies worden toegelicht.
- > Een afsprakenblad (bijlage 1) 'niet toeleidbaar' opmaken
- > Ervoor zorgen dat de werkzoekende een eindgesprek krijgt waarbij dit afsprakenblad NT (niet toeleidbaar) zal besproken worden.

#### ▼ Hoe wordt de 'werkzoekende' geïnformeerd?

De DABP zorgt ervoor dat de 'werkzoekende' wordt uitgenodigd voor een gesprek om dit advies te bespreken. De DABP overlegt eerst met de bemiddelaar wie het best geplaatst is om het afrondend gesprek te voeren.

#### ▼ Wat komt aan bod in eindgesprek?

Tijdens dit gesprek komt het volgende aan bod:

- > Dat het in deze situatie zeer moeilijk is om werk te vinden en dat de betrokkene de tijd moet nemen om deze persoonlijke situatie aan te pakken.
- > Dat een VDAB-opleiding volgen niet mogelijk is omdat er geen haalbaar job profiel kan opgemaakt worden.
- > Dat de VDAB-bemiddeling stopt tot dat de persoonlijke situatie gewijzigd is.
- > Afspraken en vrijblijvende tips op het afsprakenblad: wat kan ondernomen worden om de persoonlijke situatie aan te pakken?
- > Dat de betrokkene zelf contact moet opnemen met de VDAB als de problemen zijn opgelost en werk opnieuw mogelijk wordt.
- > Dat de betrokkene zich kan informeren bij andere uitkeringsstelsels.
- > Dat de betrokkene bij RVA een aanvraag kan doen voor 33% arbeidsongeschiktheid
- > Dat voor niet toeleidbaren die ouder zijn dan 61, er een vrijstelling van inschrijving bij de VDAB kan aangevraagd worden.
  
- > De VDAB bespreekt samen met de 'werkzoekende' de mogelijkheid om een onthaaltraject te lopen op het ogenblik dat iemand een advies 'niet toeleidbaar' krijgt of op het ogenblik dat iemand met een advies niet toeleidbaar wordt opgeroepen voor een opvolggesprek.
- > De woonplaats (domicilie) van de doelgroep bepaalt in eerste instantie of VDAB-iemand kan toeleiden naar het samenwerkingsverband GBO. De woonplaats moet liggen in het werkingsgebied van een van de weerhouden projecten.
- > De VDAB geeft prioriteit aan werkzoekenden met een inschakelingsuitkering die beperkt is in tijd in functie van het feit dat rechtenverkenning, waaronder het nagaan of een persoon kan overgaan naar een beter passend statuut en uitkering, deel uitmaakt van een traject Geïntegreerd Breed Onthaal.
- > De VDAB hanteert geen selectiecriteria op basis van leeftijd, problematiek, hulpvraag, persoonlijke situatie en duurtijd van de niet toeleidbaarheid.

- > De VDAB legt aan de betrokkene uit dat ze een jaarlijkse evaluatieopdracht te vervullen heeft zolang ze een werkloosheidsuitkering ontvangen. De VDAB baseert zich enkel op het gesprek met de betrokkene. De VDAB beschikt niet over informatie vanuit GBO. Het GBO kan documenten meegeven aan de betrokkene in functie van het evaluatiegesprek over de status 'niet toeleidbaar'.
- > In de pilootfase wordt er gewerkt met een minimale invulling van gegevensuitwisseling tussen VDAB en GBO.
- > Bij het begin van het traject zal de VDAB met instemming van de cliënt het inschrijvingsformulier (bijlage 2) doormailen naar de contactpersoon van het samenwerkingsverband.
- > De onthaalmedewerker bezorgt de startdatum van het onhaaltraject en de einddatum van het onhaaltraject aan de contactpersoon van de VDAB. De onthaalmedewerker bezorgt geen gegevens over het hulpverleningstraject tenzij de cliënt hier uitdrukkelijk om vraagt.
- > De VDAB geeft aan de hand van de folder Geïntegreerd Breed Onthaal (bijlage 3) toelichting bij de werking van het samenwerkingsverband GBO en motiveert de betrokkene om hierop in te gaan.
- > De 'werkzoekende' heeft de **vrije keuze** om al dan niet deel te nemen aan het onhaaltraject. Twee opties zijn mogelijk:
  1. De werkzoekende kiest hier niet voor, hij wordt niet doorverwezen naar het samenwerkingsverband GBO.  
De werkzoekende kiest ervoor om zich aan te melden bij het samenwerkingsverband GBO. Hij wordt toegeleid naar het samenwerkingsverband GBO.
- > Wanneer de betrokkene ervoor kiest om zich aan te melden bij het samenwerkingsverband GBO vult de VDAB samen met de cliënt op het inschrijvingsformulier de nodige informatie in en bezorgt deze per mail (met een wachtwoord en toestemming van de betrokkene op het document) aan de contactpersoon van het GBO. Dit formulier bevat minimale informatie die nodig is voor de contactpersoon GBO om een eerste inschatting te maken van welke actor binnen het samenwerkingsverband het best het onhaaltraject opstart.
- > De VDAB noteert de opdracht 'onhaaltraject GBO' op het afsprakenblad van de betrokkene en volgt van daaruit waar nodig op of de betrokkene op het aanbod is kunnen ingaan.
- > Indien een bepaalde kernactor (CAW, OCMW of DMW) 'moeilijk' ligt bij de betrokkene, omwille bijvoorbeeld van een negatieve ervaring, dan wordt dit genoteerd op het inschrijvingsformulier. Bij de toewijzing van het dossier wordt hier rekening mee gehouden.
- > De tips op het afsprakenblad worden, met instemming van de cliënt, genoteerd op het inschrijvingsformulier.
- > Het inschrijvingsformulier en het afsprakenblad worden overhandigd aan de betrokkene.

#### ▼ Wie verwijst door naar de contactpersoon GBO?

De doorverwijzing kan gebeuren door de VDAB/GTB-bemiddelaar of de DABP-psycholoog. Dit hangt af van wie het advies niet toeleidbaar doorpraat met de betrokkene en wie de doorverwijzing naar GBO met de betrokkene bespreekt. Soms kan dat een GTB-bemiddelaar zijn, bijvoorbeeld wanneer het advies niet toeleidbaar is gegeven na een activeringstraject. Voor de niet toeleidbaren die reeds gekend zijn bij DABP gebeurt de toeleiding door DABP. Dit zal voornamelijk het geval zijn voor mensen die advies niet toeleidbaar krijgen na screening of die reeds langer een advies niet toeleidbaar hebben en tijdens het proces van herevaluatie door DABP worden toegeleid naar GBO. Op het inschrijvingsformulier staat de naam van de DABP-psycholoog vermeld omdat deze voor de verdere opvolging zorgt.

## 6.2. Aanmelding bij GBO

Het inschrijvingsformulier (met tips uit afsprakenblad) komt via mail toe bij de contactpersoon van het geïntegreerd breed onthaal. Voor de manier van toewijzen van het 'dossier' zijn er verschillende scenario's opgenomen in de onderscheiden projectvoorstellen.



Wetenschappelijk onderzoek zal de gevolgen van de keuzes mee in kaart moeten brengen. De GBO-medewerker zal op een proactieve, outreachende en aanklampende wijze contact opnemen met de betrokkene om een afspraak te maken. De betrokkene moet hiervoor geen initiatief nemen. Streefdoel is om de persoon binnen de vier weken te contacteren voor een eerste contact/gesprek.

## 7. ONTHAALTRAJECT: FASEN IN HET DIALOGISCH CYCLISCH PROCES

### 7.1. Inleiding

Het methodisch handelen van GBO-medewerkers is gebaseerd op een herkenbaar grondpatroon dat de logica volgt van de ‘probleemoplossingscyclus’. Hierbij worden volgende stappen doorlopen: proactief handelen, rechten verkennen en realiseren, hulpvraag in kaart brengen, diagnose/situatieanalyse, plan/ontwerp, interventies en evaluatie.

Het onthaaltraject is een dialogisch cyclisch werkproces dat bestaat uit een aantal taken die in elk contact met de cliënt (opnieuw) doorlopen (kunnen) worden. De taken in het dialogisch cyclisch werkproces hebben betrekking op het (hernieuwd) contact leggen met de cliënt, het verkennen van de situatie, het afwegen van de situatie, wensen en oplossingen van de cliënt verzamelen, uitvoeren en bijstellen van plannen en acties en het evalueren en/of afsluiten van het onthaaltraject.

Gedurende dit proces is het belangrijk dat de kernactoren actief samenwerken, de krachten bundelen en samen bekijken hoe ze de onderscheiden competenties m.b.t. deze doelgroep kunnen inzetten. De meerwaarde van de samenwerking moet leiden tot een meer omvattende oplossing op maat van de cliënt. Er moet bijzondere aandacht zijn voor rechtendetectie, competentieontwikkeling en er moet ruimte gemaakt worden voor kennisuitwisseling en het samen ontwikkelen van nieuwe kennis.

Het dialogisch cyclisch proces is zeker niet op te vatten als een protocol. Het gaat hier over een flexibel proces dat zich aanpast aan de situatie van de cliënt en het inzicht van de onthaalmedewerker. Het cyclisch aspect sluit aan op de dynamiek van acties en reacties die ontstaan in het proces dat de cliënt, zijn betrokkene en de onthaalmedewerker doormaken om vragen en problemen op te lossen. Het onthaaltraject is zeker ook een activerend proces. Hierbij worden cliënten en hun betrokkenen aangespoord om kleine en concrete plannen uit te voeren die leiden naar het uiteindelijke doel en volgens de vooropgestelde werkingsprincipes. De onthaalmedewerker is steeds gericht op het activeren en ontwikkelen van het zelfhelpend, het hulporganiserend en het helpend vermogen van de cliënt en zijn omgeving en het ‘oplossen’ van zijn problemen. Het is belangrijk dat de onthaalmedewerker luistert naar het verhaal van de cliënt en aandacht schenkt aan al zijn emoties. Er is sprake van dialoog, een gezamenlijke redenering over de belangrijkste aspecten in de situatie en een gezamenlijk zoekproces naar mogelijke oplossingen. De onthaalmedewerker stuurt dit proces door op passende momenten de juiste vragen te stellen, korte samenvattingen te geven en door te vragen. De cliënt bepaalt zelf welke oplossingen hij verkiest om uit te voeren, op welke manier hij dat doet, wie hij daarbij inschakelt en welk tempo hij aanhoudt. Essentieel is dat de onthaalmedewerker en de cliënt dit in samenspraak doen, eventueel met betrokkenen van de cliënt en soms ook met andere hulpverleners. De onthaalmedewerker laat zich niet uitsluitend leiden door het verhaal van de cliënt. Hij maakt steeds professionele afwegingen en neemt beslissingen om de situatie gunstig te beïnvloeden.

Hoewel we de onderscheiden taken binnen dit werkproces los van elkaar gaan bespreken, staan ze doorlopend met elkaar in verbinding en kunnen ze in de praktijk niet los van mekaar gezien worden.

## 7.2. Fase 1: opstart

### DE ONTHAALMEDEWERKER LEGT (HERNIEUWD) CONTACT MET DE CLIENT

Tijdens de eerste gesprekken legt de onthaalmedewerker de bouwstenen voor een vertrouwensband met de betrokkene. Het leggen van een contact met een nieuwe cliënt of het hernieuwen van het contact met de cliënt draait voornamelijk om het winnen van vertrouwen, in het bijzonder bij de meest kwetsbaren die al heel wat blessures in hun leven hebben meegemaakt. De opgedane ervaring in de eerdere pilootprojecten leert dat het concreet realiseren van sociale voordelen en tegemoetkomingen een belangrijke succesfactor is om een vertrouwensband met de cliënt uit te bouwen. De klassieke hulpverleningslogica om vragen te beluisteren en vervolgens daarmee aan de slag te gaan wordt hierdoor uitgedaagd. Juist door met een concreet aanbod successen met de cliënt te boeken, wint de onthaalmedewerker het vertrouwen van de cliënt en openen zich mogelijkheden om ook rond de achterliggende vragen aan de slag te gaan. Het verkrijgen van vertrouwen zit daarnaast ook in kleine dingen: ook ruimte laten om te luisteren en praten over alledaagse zaken, over kwesties die niets te maken hebben met de problematische situatie van de cliënt.

Gedurende het onthaaltraject zal de onthaalmedewerker samen met de cliënt ook op zoek gaan naar een beter passend uitkeringsstelsel en vormen van participatie in de samenleving. Een vorm van participatie kan bestaan uit een 'arbeidsmatige activiteit' (AMA).

De onthaalmedewerker zal de betrokkene proactief informeren over de sociale grondrechten (arbeid, sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid, onderwijs, sociale, geneeskundige en juridische bijstand, behoorlijke huisvesting, culturele en maatschappelijke ontplooiing), de sociale voordelen (vb. verlaagde medische tarieven, energietoelagen,...) en de financiële tegemoetkomingen (werkloosheidsvergoeding, kindbijslag, pensioenen en minimumuitkeringen) vanuit de verschillende bestuursniveaus (Federaal, Vlaams, provinciaal en lokaal).

De onthaalmedewerker contacteert de betrokkene en spreekt met de betrokkene de plaats en het tijdstip af voor het eerste contact/gesprek. De betrokkene kiest de plaats waar hij het gesprek met de onthaalmedewerker wil aangaan. Indien de betrokkene ervoor opteert om zich te begeven tot de onthaalmedewerker, dan zorgt de onthaalmedewerker voor een warm ontvangst. De betrokkene krijgt de gelegenheid en de ruimte om zichzelf voor te stellen en krijgt ruimte om de nodige vragen te stellen en zijn verhaal te doen. De onthaalmedewerker stelt zichzelf voor en geeft duiding bij de doelstellingen, de werkingsprincipes en de uitgangspunten van het onthaaltraject. De onthaalmedewerker geeft duiding bij de afspraken over informatie- en gegevensuitwisseling. De cliënt geeft steeds zijn toestemming. De klachtenprocedure wordt eveneens toegelicht aan de cliënt. De onthaalmedewerker zal de cliënt informeren over het omkaderend wetenschappelijk onderzoek en toestemming vragen om daarvoor de nodige geanonimiseerde gegevens te verzamelen. Er worden afspraken gemaakt voor een vervolcontact. De startdatum en de contactgegevens van de onthaalmedewerker worden doorgegeven aan de contactpersoon van de VDAB.

## 7.3. Fase 2: trajectbepaling

Tijdens de trajectbepaling zal de onthaalmedewerker samen met de cliënt de rechten verkennen en realiseren, de capaciteiten, sterktes, beperkingen, de verwachtingen en de wensen van de cliënt alsook zijn netwerk in kaart brengen. Het kan gaan om een of meerdere gesprekken. De onthaalmedewerker krijgt gaandeweg een totaalbeeld van de cliënt door gesprekken te voeren en naar relevante informatie te vragen die betrekking heeft op de onderscheiden levensdomeinen. Huiswerkopdrachten en zelfanalyse kunnen dit proces mogelijks faciliteren. Op basis van de verzamelde informatie kan de ondersteuningsnood worden geanalyseerd. Op basis van deze analyse zal de onthaalmedewerker de dialoog aangaan met de cliënt over de verder te ondernemen stappen. De onthaalmedewerker ondersteunt de cliënt zodat deze op onderbouwde wijze kan beslissen hoe hij zijn traject verder vorm wil geven.

De richting waarin het traject uitgaat, de doelstellingen en de nodige stappen om dit te bereiken worden samen bepaald. Indien de onthaalmedewerker voelt dat de cliënt afhaakt, bespreekt hij dit met de cliënt en probeert hij zicht te krijgen op de reden hiervoor. De onthaalmedewerker fungeert als ankerfiguur/terugvalbasis doorheen het ganse traject. Hij faciliteert dat alle betrokken hulp- en dienstverleners samenwerken.

De onthaalmedewerker zal samen met de cliënt de rechten verkennen en realiseren, de situatie in beeld brengen, de situatie afwegen, zicht krijgen op de wensen en oplossingen van de cliënt, overgaan tot reflectie en advies, acties plannen en indien nodig doorverwijzen naar meer gespecialiseerde hulpverlening.

#### ▼ De onthaalmedewerker zal samen met de cliënt de Rechten verkennen en realiseren

De onthaalmedewerker zal de cliënt proactief informeren over de sociale grondrechten, de sociale voordelen, de financiële tegemoetkomingen en het aanbod aan maatschappelijke dienstverlening. De onthaalmedewerker ondersteunt de cliënt bij het realiseren hiervan. Een bijzonder aandachtspunt is het statuut en de uitkering van deze doelgroep.

De onthaalmedewerker bekijkt of er kan er overgegaan worden tot een ander statuut dat meer rechtszekerheid en bescherming geeft. Een wijziging van statuut moet een verbetering zijn voor de cliënt. Hierbij moet steeds de totale situatie in overweging genomen worden, en bijvoorbeeld ook de impact van een wijziging van statuut op afgeleide sociale voordelen (een gratis busabonnement, sociaal tarief gas- en elektriciteit, enz.) in kaart worden gebracht. Let hierbij ook op eventuele degressiviteit van inkomens uit andere uitkeringsstelsels en de impact op langere termijn op de situatie van de cliënt. Een verbetering van statuut leidt ertoe dat er op de verschillende levensdomeinen stappen vooruit worden gezet.

#### ▼ De onthaalmedewerker verkent samen met de cliënt de situatie en brengt deze in beeld

In elk (hernieuwd) contact wordt er ruimte gemaakt voor het verhaal van de cliënt. In principe start elke nieuw contact met het leggen van een vertrouwensband waarbij cliënten op hun gemak worden gesteld. De onthaalmedewerker is flexibel en creatief en benut de mogelijkheden die zich voordoen. De onthaalmedewerker heeft hierbij bijzondere aandacht voor de onderscheiden levensdomeinen en de onderlinge samenhang. Door de verschillende levensdomeinen (gaandeweg) in kaart te brengen ontstaat er in het proces inzicht en uitzicht. Het gaat hier over inzicht in 'problemen', krachten, strategieën en hulpbronnen op maat van de cliënt en uitzicht dat betrekking heeft op een werkbaar en zinvol perspectief.

#### ▼ De onthaalmedewerker zal samen met de cliënt de situatie afwegen

De onthaalmedewerker zal de balans van draagkracht en draaglast in beeld brengen. Dit is een manier om snel inzicht in de situatie te krijgen. Bij de draaglastfactoren gaat het over feitelijke en ervaren problemen en hoe deze beleefd worden? Het gaat ook over de gevolgen die de situatie heeft voor het dagelijks leven van de cliënt en zijn netwerk. De onthaalmedewerker gaat na waarom het voor de cliënt niet lukt om het probleem op te lossen en of de eigen kracht van de cliënt en zijn netwerk te mobiliseren is. De draagkrachtfactoren verwijzen naar de eigen kracht en de kracht en de ondersteunende krachten. Welke zaken bieden tegenwicht of lukken ondanks alles goed? Dit alles verloopt in dialoog tussen de onthaalmedewerker en de cliënt. De onthaalmedewerker ondersteunt de cliënt helpen door inzicht te brengen in de mogelijkheden die er zijn. Op deze manier ontstaat gaandeweg meer uitzicht.

#### ▼ De onthaalmedewerker zal samen met de cliënt de wensen en oplossingen verkennen en de acties plannen.

De onthaalmedewerker zal samen met de cliënt de wensen en mogelijkheden verkennen. Hij zal de cliënt informeren over welke mogelijkheden er zijn, de consequenties hiervan duiden zodat de cliënt zelf een keuze kan maken, en mee nadenken over het herstellen van de balans van draagkracht en draaglast.

De onthaalmedewerker zoekt samen met de cliënt naar oplossingen die aansluiten bij de leefwereld van de cliënt en zijn omgeving. Het doorverwijzen naar meer gespecialiseerde vormen van hulpverlening en het opvolgen hiervan is zeker ook onderdeel van de acties.

## 7.4. Fase 3: trajectuitvoering en opvolging

### ▼ De acties worden uitgevoerd en voortdurend geëvalueerd en bijgesteld

De onthaalmedewerker heeft samen met de cliënt de situatie verkend en samen zijn ze gekomen tot een plan van aanpak met acties die betrekking hebben op de verschillende levensdomeinen en die aansluiten bij de leefwereld van de cliënt. Voor de uitvoering van het traject zal er doorverwezen en samen gewerkt worden met het achterliggend aanbod. Het uitvoeren, evalueren en bijstellen van acties is een continu proces en weerspiegelt het experimentele karakter. De fase van de trajectuitvoering en opvolging vormt het hart van het veranderingsproces. De onthaalmedewerker zal samen met de cliënt onderzoeken of de uitvoering van de plannen leidt in de richting van een verbetering van de situatie van de cliënt. Door tussentijds te evalueren wordt duidelijk wat goed gaat en wat niet. De onthaalmedewerker volgt de uitvoering van de acties op en stuurt bij waar nodig. Hij informeert zich bij de cliënt en peilt hij naar de tevredenheid van de cliënt over diens traject. De onthaalmedewerker gaat na of de beoogde doelen en acties nog aansluiten bij de vragen van de cliënt. De onthaalmedewerker werkt op maat van de cliënt, speelt kort op de bal en vertrekt hierbij van een proactieve houding. De onthaalmedewerker onderhoudt de contacten met de betrokken hulp- en dienstverleners. Indien een verandering van statuut zich opdringt zet de onthaalmedewerker de eerste stappen bij het aanpassen van dit statuut. Hiervoor gebruikt hij alle nodige informatie. Indien de cliënt zich niet aan de afspraken houdt en verdere hulpverlening niet mogelijk is, gaat de onthaalmedewerker na waar de oorzaak hiervan ligt. Dit kan enerzijds te wijten zijn aan de problematiek en de context, anderzijds kan het een motivatieprobleem zijn. Op basis van deze afweging beslist de onthaalmedewerker samen met de cliënt hoe het traject verder vorm krijgt.

De onthaalmedewerker:

- > Laat de cliënt waar mogelijk de regie houden, of laat die hem uitbesteden aan een vertrouweling.
- > Maakt niet te veel plannen tegelijk, maakt eenvoudige plannen die haalbaar en begrijpbaar zijn.
- > Een goed plan is een plan dat bij evaluatie leidt tot een nieuw inzicht.
- > Gaat samen met cliënt na wie, welke acties het best kan uitvoeren.
- > Legt samen met de cliënt een of meerdere data vast om het verloop te bespreken.
- > Legt samen met de cliënt alle acties en de bijhorende taakverdeling vast in een bevattelijk plannenoverzicht voor de cliënt zodat duidelijk is, wie wat doet, wat het beoogde resultaat is, en wat de aangewezen vervolgstappen zijn.

## 7.5. Fase 4: afsluiten van het onthaaltraject

Het uitvoeren en evalueren van acties gebeurt in het dialogisch cyclisch proces. In deze fase gaat het over het moment van afsluiten van het onthaaltraject. De onthaalmedewerker sluit het onthaaltraject samen met de cliënt af op het moment dat de doelstellingen bereikt zijn, of wanneer de hulpverlening geen meerwaarde biedt voor de cliënt.

Bij het afsluiten van het onthaaltraject zijn volgende vragen richtinggevend:

- > Zijn de rechten verkend en gerealiseerd?
- > Zijn de mogelijkheden verkend en uitgeprobeerd?
- > Dragen de mogelijkheden bij tot een betere balans draaglast versus draagkracht?
- > Zijn het zelfhelpend, zelforganiserend en helpend vermogen van de cliënt toegenomen als gevolg van het uitvoeren van de plannen en acties?
- > Is de cliënt meer regisseur geworden van zijn leven en de keuzes die hij moet maken?

- > Kan het onthaaltraject afgesloten worden?
- > Is nazorg wenselijk?
- > Kan/wil cliënt opnieuw stappen zetten naar werk?
- > Wat is haalbaar en wenselijk?
- > Wat wil en kan cliënt van werk doen?
- > Heeft cliënt een herscholing nodig?
- > Wat is een haalbaar werkschema?
- > Welke competenties kunnen in de verf gezet worden?

Wanneer het onthaaltraject wordt afgesloten zal de onthaalmedewerker de einddatum van het onthaaltraject doorgeven aan de contactpersoon van de VDAB. De onthaalmedewerker geeft geen informatie door over het hulpverleningstraject, tenzij de cliënt hier expliciet om vraagt. De onthaalmedewerker heeft bijzondere aandacht voor het jaarlijks evaluatiegesprek dat de VDAB heeft met de doelgroep. De onthaalmedewerker zal de cliënt hierbij ondersteunen en samen bekijken wat belangrijk is om in te brengen in dat gesprek. Dit kan gaan over eventuele stappen naar werk die betrokkene wil zetten of het evalueren van advies niet toeleidbaar. Indien werk opnieuw mogelijk is, dan kan er een afspraak gemaakt worden met de dienst Arbeidsbeperking van de VDAB. De contactgegevens van de VDAB zijn terug te vinden op het inschrijvingsformulier. De onthaalmedewerker kijkt met de cliënt of nazorg wenselijk is en welke rol de onthaalmedewerker hierbij kan opnemen.

## 7.6. Randvoorwaarden

Op het niveau van het samenwerkingsverband van de drie kernactoren is het belangrijk dat professionele kennis en expertise ter beschikking wordt gesteld, dat cliëntgebonden informatie uitgewisseld wordt met respect voor de privacy en op basis van geïnformeerde toestemming en dat er gezamenlijk werk wordt gemaakt van competentieversterking op het vlak van proactief en outreachend handelen, participatief werken, krachtgericht werken, aanklampend werken, werken op maat van cliënten en samenwerken in een samenwerkingsverband.

Het is noodzakelijk dat er binnen de organisaties van de kernactoren randvoorwaarden worden gecreëerd om een Geïntegreerd Breed Onthaal in de praktijk te kunnen realiseren. Zo blijkt uit de studie van de verschillende pilotprojecten GBO dat tijd en ruimte bij kwetsbare burgers onontbeerlijk zijn om een hulp- en dienstverleningstraject te garanderen dat voldoet aan de principes van het geïntegreerd breed onthaal.

De vooropgestelde principes die betrekking hebben op generalistisch, outreachend, participatief en krachtgericht werken kunnen niet gestandaardiseerd worden in afgelijnde handelingsprotocollen maar moeten op maat van de cliënt ontplooid worden. Onthaalmedewerkers moeten de nodige vrijheid krijgen om hun praktijk uit te bouwen.

Het is van cruciaal belang dat er autonomie gecreëerd wordt voor lokale medewerkers met voldoende tijd en ruimte op maat van kwetsbare burgers om generalistisch, outreachend, participatief en krachtgericht te werken.

Onthaalmedewerkers hebben ook ruimte nodig voor hun signaleringsopdracht.

## 7.7. Uitwisseling van persoonsgegevens in de context van het GBO

Cliëntgericht samenwerken tussen de verschillende actoren impliceert dat men onderling ook duidelijke afspraken maakt rond de uitwisseling van persoonsgegevens die hier mogelijk mee gepaard gaat. We maken hierbij een onderscheid tussen gegevensuitwisseling tussen de kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal enerzijds, en tussen de kernactoren en de VDAB anderzijds.

### Gegevensuitwisseling tussen de kernactoren van het GBO

De samenwerking tussen de kernactoren voor het aanbieden van onthaaltrajecten vertrekt van eenzelfde finaliteit: hulpverlening aan de cliënt om toegang tot hulp- en dienstverlening maximaal te realiseren en onderbescherming tegen te gaan. De betrokken hulpverleners zijn bovendien gebonden door het beroepsgeheim. In het decreet lokaal sociaal beleid wordt een regelgevende basis gelegd om persoonsgegevens te verwerken en uit te wisselen om verantwoorde hulp- en dienstverlening te verstrekken en continuïteit hiervan te garanderen.

De gegevensuitwisseling:

- > Heeft alleen betrekking op gegevens die noodzakelijk zijn voor een verantwoorde hulp- en dienstverlening en de continuïteit van de hulp- en dienstverlening.
- > De gegevens worden alleen uitgewisseld in het belang van de gebruikers.
- > Behoudens overmacht of dringende noodzaak, dient de gebruiker op wie de gegevens betrekking hebben, zijn instemming te geven met de gegevensuitwisseling.

Deze basis moet evenwel nog omgezet worden in uitvoeringsbesluiten. Op Vlaams niveau is in overleg met VVSG, de CAW's en de DMW afgesproken om binnen de lopende GBO-projecten met een samenwerkingsovereenkomst te werken waarin de principes rond gegevensuitwisseling en het mandaat van de betrokken hulpverleners worden gevat. We verwijzen hiervoor naar de nota 'voorstel van overeenkomst gegevensdeling Geïntegreerd Breed Onthaal (bijlage 4).

### Gegevensuitwisseling tussen het GBO en de VDAB

Ook tussen VDAB en GBO zal gegevensuitwisseling plaatsvinden. Gelet op de verschillende finaliteit van VDAB (werk) en GBO (welzijn) is dit minder evident. Omdat er in deze projectfase nog onduidelijkheid is over de concrete noden, mogelijkheden, opportuniteiten en risico's binnen de samenwerking tussen VDAB en het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO), werken we in deze fase met een minimale invulling van de gegevensuitwisseling. Enkel noodzakelijke inschrijvingsinformatie en de datum van start en einde van het onthaaltraject worden structureel uitgewisseld. Inhoudelijke informatie over het verloop van het traject wordt niet structureel uitgewisseld tenzij de cliënt hier uitdrukkelijk naar vraagt. Welke samenwerking en gegevensuitwisseling op termijn in belang van cliënt en de betrokken actoren mogelijk en wenselijk is, vormt een onderzoeksvraag die binnen het wetenschappelijk luik bij de projecten verder zal opgenomen worden.

Overzicht gegevensuitwisseling:

INFO	Begin van het traject	Tijdens traject	Einde traject
Van VDAB naar GBO	Inschrijvingsformulier met gegevens nodig voor de warme overdracht	/	/
Van GBO naar VDAB	Startdatum onthaaltraject (eerste hulpverlenend contact) Contactgegevens onthaalmedewerker GBO	/	Einddatum onthaaltraject (wanneer is een traject afgesloten of wordt het niet meer actief opgevolgd) In principe wordt er geen inhoudelijke informatie uitgewisseld tenzij de cliënt hier duidelijk om vraagt.

## 7.8. Instrumenten

Een aantal instrumenten rond bijvoorbeeld rechtendetectie, gegevensuitwisseling, vraagverheldering,... werden in de pilootfase ontwikkeld door de verschillende pilootprojecten. In een vervolgtraject willen we deze instrumenten ook ter inspiratie ontsluiten voor andere samenwerkingsverbanden Geïntegreerd Breed Onthaal en in dit inspiratiekader een plaats geven.

## 8. WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

Een wetenschappelijk onderzoek vanuit het Steunpunt WVG zal de verschillende projecten opvolgen en evalueren. Meer bepaald is het de bedoeling om een beter zicht te krijgen op (1) de kenmerken en problematieken van deze groep, (2) de invulling van het onthaaltraject door het samenwerkingsverband, (3) de impact van het onthaaltraject op de doelgroep, (4) de wijze waarop de partners in het GBO samenwerken. Het wetenschappelijk onderzoek voert dus zowel een procesevaluatie als een im-pactevaluatie uit.

Volgende onderzoeksvragen vormen de basis voor deze wetenschappelijke opvolging en evaluatie:

1. Wat zijn de kenmerken en problematieken van de personen met het advies 'niet-toeleidbaar'?  
Op dit moment zijn een aantal achtergrondkenmerken van de doelgroep bekend op basis van de VDAB-gegevens (aard van beperking, leeftijd, geslacht, werkloosheidsduur). Daarnaast is de persoon ook in kaart gebracht aan de hand van de ICF-Classificatie. Er is echter nauwelijks zicht op hun noden op andere levensdomeinen. Ook is het niet geweten of deze personen gebruik maken van professionele ondersteuning (bv. door één van de kernactoren van het GBO of door andere zorgactoren).
2. Welke invulling geven de pilootprojecten aan het onthaaltraject?  
Een tweede vraag betreft de concrete invulling van de onthaaltrajecten: op welke wijze wordt de doelgroep bereikt, waaruit bestaat de vraagverheldering, hoeveel contacten zijn hiervoor nodig, welke principes van de GBO-aanpak worden toegepast (bv. outreachend werken, generalistisch werken,...), op welke manier werken de kernactoren samen rond de doelgroep en op welke wijze krijgt de toeleiding naar de professionele zorg vorm. Bijzondere aandacht gaat hierbij naar acties omtrent het SZ-statuut van de bereikte personen.
3. Wat is de impact van het onthaaltraject op de doelgroep  
Op het einde van het traject zal onderzocht worden wat nu precies de resultaten zijn van het onthaaltraject en dit op alle relevante levensdomeinen. Bijzondere aandacht gaat naar realisaties op het gebied van onderbescherming. Er wordt samen met de projecten bekeken of een meting bij het begin en op het



einde van het traject haalbaar is. Tevens wordt in overleg met hen de instrumenten voor de outcome-meting bepaald. Naast de registratie worden ook interviews met de doelgroep zelf voorzien om te peilen naar hun perceptie van de impact.

4. Op welke wijze werken de partners in het GBO samen en wat zijn volgens hen de succesvolle ingrediënten van de samenwerking

Een laatste vraag heeft betrekking op de wijze waarop de partners samenwerken. Er wordt informatie verzameld over de organisatorische aspecten van de samenwerking aan de hand van de vragenlijst die al eerder in de projecten gebruikt werd (gedeelde visie, leiderschap, formele procedures) en over de inhoudelijke aspecten (welke expertise brengen kernpartners binnen, hoe verloopt samenwerking concreet op casusniveau). We bekijken tevens op welke wijze de samenwerking met de VDAB kan vorm krijgen. Bijzondere aandacht gaat hierbij naar gegevensuitwisseling tussen de kernactoren en de VDAB.

## 9. LITERATUUR

SCHOLTEN M., VAN DEUR H., en SPRINKHUIZEN A., Dichterbij. Wegen en overwegen in het sociaal werk, Bussum 2013, uitgeverij Coutinho.

SPIERTS M., SPRINKHUIZEN A., SCHOLTE M., HOIJTINK M, DE JONGE E., VAN DOORN L., De brede basis van het sociaal werk, Bussem 2017, uitgeverij Coutinho

VANDEKINDEREN C., ROOSE R., RAEYMAECKERS P., HERMANS K., Sociaal Werk Conferentie 2018, Sterk Sociaal Werk eindrapport, Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Decreet van 25 april 2014 houdende de werk- en zorgtrajecten

Decreet van 9 februari 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid

BOOST, D., ELLOUKMANI S., HERMANS K., en RAEYMAECKERS P., een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het geïntegreerd breed onthaal, Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, mei 2018

Minister Jo Vandeuren, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Beleidsvisie sociaalwerkconferentie, 24 mei 2018

Onderrichting voor bemiddelaars VDAB, GTB en partners

Ontwerp partnerschapsovereenkomst Geïntegreerd Breed Onthaal.

## 10. BIJLAGEN

## Bijlage 1: afsprakenblad VDAB



Afsprakenblad van . . / . . / . . . .

### Naam klant

Momenteel is het voor jou niet haalbaar om de nodige acties te ondernemen om een betaalde job te vinden.

Je bent dan ook niet langer verplicht een job te zoeken. VDAB zal je niet meer bemiddelen naar werk. Dit betekent dat je geen vacatures krijgt toegestuurd, geen uitnodigingen krijgt voor beurzen of infosessies, enz. Een beroepsopleiding volgen is niet mogelijk.

Na 1 jaar zal VDAB bekijken of de situatie veranderd is en er wel stappen kunnen gezet worden naar betaald werk.

### AFSPRAAK:

- Krijg je een uitnodiging van de VDAB dienst arbeidsbeperking dan moet je hierop ingaan. Doe je dit niet, dan kan dit een invloed hebben op je werkloosheidsuitkering. Past de datum van de uitnodiging niet voor jou, laat dit dan weten. Dan bepalen we samen een datum die wel past voor jou.
- Als jouw situatie wijzigt, dan informeer je de VDAB-bemiddelaar hierover (zie contactgegevens hieronder).

### VRIJBLIJVENDE TIPS:

.

### Met vragen kan je terecht bij:

#### **Naam bemiddelaar**

E-mail: *e-mailadres bemiddelaar*

Tel: *telefoonnummer bemiddelaar*

Als klant van VDAB verwacht je de beste dienstverlening. Toch kan het fout gaan. Heb je een klacht of een probleem? Bel dan het gratis nummer 0800 30 700. Onze medewerkers staan elke werkdag van 8 tot 19 uur klaar om je verder te helpen.

## Bijlage 2: inschrijvingsformulier VDAB

### INSCHRIJVINGSFORMULIER ONTHAALTRAJECT BIJ EEN HULPVERLENER

Je hebt het advies niet toeleidbaar gekregen. Dat betekent dat de bemiddeling van de VDAB naar werk tijdelijk stopt. Je bent wel nog verplicht om in te gaan op uitnodigingen van de VDAB (bijvoorbeeld voor een evaluatie van je persoonlijke situatie op het vlak van werk).

Je hebt ervoor gekozen om een onthaaltraject bij een hulpverlener te volgen. Dit inschrijvingsformulier dient om de hulpverlener toe te laten met je contact op te nemen en het gesprek met u voor te bereiden.

Meer informatie over het onthaaltraject kan je nalezen in bijgevoegde folder "Het onthaaltraject: een brug tussen VDAB en hulpverleners"

<b>Kandidaat</b>	
Naam	
Voornaam	
VDAB klantnummer	IKL
Geboortedatum	
Geslacht	<input type="checkbox"/> man <input type="checkbox"/> vrouw
Adres	
Mailadres	
Telefoon	
Voorkeur <del>contactnaam</del>	<input type="checkbox"/> mail <input type="checkbox"/> telefoon <input type="checkbox"/> post
Liep al een eerder traject	<input type="checkbox"/> activeringstraject <input type="checkbox"/> arbeidszorg
Kreeg reeds ondersteuning van (verklaring van de klant)	<input type="checkbox"/> het centrum algemeen welzijnswerk <input type="checkbox"/> het OCMW <input type="checkbox"/> de dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds <input type="checkbox"/> geen van bovenstaande
Ziekenfonds	

<b>Aard van de vraag</b>
VDAB verwijst je door naar het geïntegreerd breed onthaal met de vraag om: <input type="checkbox"/> een beter zicht te krijgen op je situatie, samen een antwoord te zoeken op vragen waar je mee zit en je naar de juiste diensten te sturen <input type="checkbox"/> je te informeren over de mogelijkheden voor zinvolle dagbesteding (arbeidsmatige activiteiten, vrijwilligerswerk, ...) <input type="checkbox"/> na te gaan op welke voordelen je recht hebt en of er een beter statuut is waarvoor je in aanmerking komt
Graag wil ik volgende zaken nog meegeven voor de hulpverlener:

<b>VDAB contactpersoon</b>	
De kandidaat wordt opgevolgd door een psycholoog van de dienst arbeidsbeperking. Bij vragen of onduidelijkheden, kan u in overleg met de kandidaat altijd contact opnemen met deze psycholoog.	
Naam VDAB contactpersoon	
Contactgegevens	Mail: Telefoon:

Ik ga akkoord dat mijn persoonsgegevens verwerkt worden in het kader van het onthaaltraject door een hulpverlener van het geïntegreerd breed onthaal en dat dit inschrijvingsformulier door VDAB wordt bezorgd aan de contactpersoon van het geïntegreerd breed onthaal. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens vindt u terug in de privacyverklaring, die bij dit formulier wordt gevoegd.

## Bijlage 3: folder GBO

### Het onthaaltraject: een brug tussen VDAB en hulpverleners

Je hebt het advies 'niet toeleidbaar' gekregen. Dat betekent dat de bemiddeling van de VDAB naar werk tijdelijk stopt. Je hebt ervoor gekozen om een onthaaltraject bij een hulpverlener te volgen.

### Wat is het onthaaltraject?

- Je **praat** met een **hulpverlener** en zo krijg je een beter zicht op je situatie.
- De hulpverlener kijkt **samen** met jou wat je kan doen om je situatie te verbeteren.
- Jij bepaalt welke **stappen** je wil zetten.

#### Belangrijk:

- Je kiest zelf of je een onthaaltraject wil volgen. Het is **niet verplicht**.
- De hulpverlener gaat **discreet** om met de informatie die je geeft.
- Het onthaaltraject is **gratis**.

### Wat kan een hulpverlener samen met jou doen?

- je **situatie** bekijken
- samen nadenken over **wat je wil**
- nagaan op welke **voordelen** je recht hebt (voorbeeld: sociaal tarief voor gas, elektriciteit of telefoon, een busabonnement tegen verminderd tarief,...).
- je **helpen** om die voordelen te krijgen
- je naar **de juiste diensten** sturen
- een **antwoord** zoeken op je vragen, bijvoorbeeld over
  - je woonplaats
  - je inkomen
  - je onderwijs
  - je gezondheid
  - je gezin
  - je vrije tijd
  - ...

### Wie is je hulpverlener?

Je hulpverlener werkt voor één van deze organisaties:

- het OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn)
- het CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk)
- de DMW (Dienst Maatschappelijk Werk) van het ziekenfonds

Deze diensten helpen je verder met al je vragen. Ze werken samen in het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO).

### Hoe werkt het onthaaltraject precies?

#### Stap 1 Inschrijving

- De VDAB vraagt of ze je mag inschrijven voor een onthaaltraject.
- Je vult een inschrijvingsformulier in, samen met je VDAB-begeleider.

- De begeleider bezorgt dat aan de hulpverlener van het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO).

### Stap 2 Afspraak

Een hulpverlener neemt contact met jou op binnen de vier weken. Jullie maken een afspraak voor het eerste gesprek.

### Stap 3 Onthaaltraject

Je hebt het eerste gesprek met de hulpverlener, op een plaats die je samen afspreekt.

In het gesprek vraag je alles wat je wil. Je bespreekt ook deze zaken met de hulpverlener:

- Wat verwacht je van het onthaaltraject?
- Wat verwacht de hulpverlener?
- Hoe kan de hulpverlener jou helpen?
- Waaraan wil je eerst werken?

Er zijn meerdere gesprekken mogelijk met je hulpverlener. Je hulpverlener laat aan VDAB weten dat het onthaaltraject is opgestart.

### Stap 4 Einde

- Je kiest zelf wanneer je het onthaaltraject stopzet. Misschien zijn al je vragen beantwoord. Of misschien kun je verder niets meer doen.
- Heb je later toch nog vragen? Of zijn er nieuwe problemen? Dan kan je je hulpverlener opnieuw contacteren. Dat spreken jullie samen af tijdens het laatste gesprek.
- Je hulpverlener laat aan de VDAB weten dat het onthaaltraject gestopt is. Hij geeft geen informatie over het onthaaltraject door aan de VDAB, behalve op jouw vraag.

### Wat als je niet tevreden bent?

- **Ben je niet tevreden over je onthaaltraject?** Bespreek dat zo snel mogelijk met je hulpverlener. Dan kunnen jullie samen het onthaaltraject nog aanpassen. Als jij en je hulpverlener open en duidelijk met elkaar praten, vermijd je misverstanden.
- **Blijf je toch ontevreden, ook nadat je met je hulpverlener hebt gepraat?** Dan kan je een klacht indienen bij de dienst van je hulpverlener: het OCMW, het CAW of de Dienst Maatschappelijk Werk van je ziekenfonds. Vraag naar de mogelijkheden bij deze dienst.

# Voorstel overeenkomst gegevensdeling Geïntegreerd breed onthaal

## 1. Inleiding

Deze overeenkomst bevat afspraken met betrekking tot het uitwisselen van gegevens tussen de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (DMW), de centra algemeen welzijnswerk (CAW) en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn (OCMW) in het kader van de projecten geïntegreerd breed onthaal.

De doelstelling van samenwerking van de vermelde partners in het kader van het geïntegreerd breed onthaal is het verhogen van de toegang tot sociale hulp- en dienstverlening en het tegengaan van onderbescherming. Elke uitwisseling van informatie - met toepassing van de principes in deze overeenkomst - moet beantwoorden aan deze finaliteit.

Deze overeenkomst heeft als voorwerp het doorgeven en uitwisselen van informatie op het niveau van cliënten. Het uitwisselen van gegevens op een hoger niveau zoals het kruisen van databanken of het gemeenschappelijk beheer van dossiers maakt geen voorwerp uit van deze overeenkomst. Dit sluit de mogelijkheid niet uit om eigen databanken proactief te ontsluiten en zelf acties te ondernemen ten aanzien van specifieke doelgroepen, rekening houdend met de toepasselijke wetgeving.

## 2. Principes

### Transparantie

Elke uitwisseling van informatie gebeurt op een transparante manier ten aanzien van cliënten. Hiertoe moeten de regels van geïnformeerde toestemming gevolgd worden, wat betekent:

- De cliënt geeft voorafgaand en uitdrukkelijk toestemming.
- De cliënt weet duidelijk welke informatie wordt doorgegeven.
- De cliënt weet waarom informatie wordt doorgegeven.
- De cliënt weet aan wie de informatie wordt doorgegeven.
- De cliënt weet wat er met deze informatie gebeurt en wat hij/zij mag verwachten.
- De cliënt heeft de mogelijkheid, in het verder verloop van de hulpverlening, zijn toestemming op elk moment in te trekken.
- De cliënt wordt niet onder druk gezet om zijn toestemming te geven en het niet verlenen van toestemming heeft geen nadelige gevolgen voor de verder hulpverlening aan de cliënt.

### Noodzakelijke informatie

De informatie-uitwisseling moet gericht zijn op een betere en gerichte toegang tot hulp- en dienstverlening of leiden tot een betere rechtentoekeening. Enkel informatie die daartoe noodzakelijk is wordt uitgewisseld tussen de betrokken hulpverleners.”

### Dossier

In het kader van dossiervorming kan er al dan niet een bestaand dossier zijn bij de partner die de informatie ontvangt.

Wanneer er reeds een dossier bestaat bij de partner die de informatie ontvangt, kan enkel de informatie die noodzakelijk is voor de opvolging van afspraken met betrekking tot de hulp- en dienstverlening aan de cliënt, worden opgenomen in het dossier. Elke partner in het samenwerkingsverband verbindt er zich toe de geldende regelgeving - waarvan we de voornaamste principes kort weergeven - na te leven.

- De organisatie heeft aangifte gedaan bij de privacy-commissie.
- Er is voldaan aan de informatieplicht.
- Er is ondubbelzinnige toestemming voor het opmaken van een dossier.
- Enkel noodzakelijke en relevante gegevens worden genoteerd.
- De kwaliteit van de gegevens is gegarandeerd.
- De veiligheid en vertrouwelijkheid van de gegevens is gegarandeerd.
- De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.
- Rechten met betrekking tot informatie, toegang, verbetering en verzet worden gerespecteerd.

Wanneer de betrokken partner in het geïntegreerd breed onthaal nog geen dossier heeft, kan enkel een dossier worden aangemaakt nadat er ook effectief een hulpverleningscontact heeft plaats gevonden en rekening houdend met bovenstaande principes.

### 3. MANDAAT

In het kader van het geïntegreerd breed onthaal wordt er duidelijke scheiding gemaakt tussen de rol van onthaalmedewerker en eventuele rollen verbonden aan specifieke mandaten die hulpverleners van de betrokken partners opnemen, bijvoorbeeld in het kader van maatschappelijk onderzoek. Deze rollen worden binnen de partners gescheiden en informatie die wordt uitgewisseld in het kader van deze overeenkomst mag niet doorstromen naar of gebruikt worden of gebruikt worden door de hulpverleners die met een andere finaliteit optreden.



—

**Lifa Ouald Chaib**

Lifa.oualdchaib@samvzw.be

0475343648

**SAM, steunpunt Mens en Samenleving vzw**

Maatschappelijke zetel: Eliaertsstraat 20 – 2140 Antwerpen

info@samvzw.be – samvzw.be