



Operationele Doelstellingen GBO

Een gezamenlijk kader voor alle ELZ in Limburg. Resultaat van de redactieploeg

1. Er is een **gedragen**¹visie en een **kwaliteitskader over de drie kernactoren heen.**

- 1.1. Elke onthaalmedewerker gebruikt eenzelfde kader om aan vraagverheldering te doen.
- 1.2. De deskundigheid van de drie kernactoren is ingekanteld in het GBO².
- 1.3. De kernpartners maken gebruik van de ervaringen van hun basiswerkers en geven hen een stem in de uitbouw van het GBO.
- 1.4. Er zijn afspraken tussen de kernpartners die de samenwerking tussen de medewerkers op het terrein faciliteren. De basismedewerkers concretiseren deze afspraken.

2. Inwoners kunnen bij **ELKE** kernpartner terecht met al hun **VRAGEN** via een multikanaal onthaalfunctie³-

- 2.1. Iedereen kan een vraag stellen via meerdere kanalen (fysiek, telefoon, mail, vrije inloop, chat, whats app...) over alle levensdomeinen. Er is (tegen 2025) onderzocht waar hiaten in beschikbaarheid zijn. De kernpartners stemmen onderling af om de bereikbaarheid te verbeteren.

¹ Gedragen in eerste instantie tussen de kernactoren maar binnen een waarde kader dat participatief is ontwikkeld.

² Niet iedere onthaalmedewerker moet alles kennen waar wel weten wat het aanbod is van de andere kernpartners. De expertise aanwezig in elke organisatie wordt wel gedeeld met de anderen via intervisie, consult,

³ Dit is de functie van het GBO als een breed geïntegreerd onthaal. Een onthaal dus voor iedereen, vanuit een generalistische insteek over alle levensdomeinen.



- 2.2. Een onthaalmedewerker zoekt samen met de vraagsteller naar een gepaste ondersteuning.
- 2.3. De onthaalmedewerker verkent de situatie zo breed mogelijk en heeft aandacht voor rechtendetectie en -realisatie, proportioneel en op maat.
- 2.4. In samenspraak en op maat van de hulpvrager zorgt de onthaalmedewerker voor een kwalitatieve toeleiding⁴ naar een gepast aanbod.
- 2.5. Het GBO-concept is breed gekend bij alle andere nulde- en eerstelijnsorganisaties uit de ELZ. Zij nemen er in overleg een eigen rol in op.

3. Het GBO informeert burgers over hun rechten en leidt hen toe naar dienst-en hulpverlening via algemene proactieve acties.

- 3.1. Specifieke doelgroepen zijn gedefinieerd in functie van proactieve acties. Binnen de mogelijkheden van het GDPR wisselen kernpartners data uit om specifieke doelgroepen te bereiken.
- 3.2. De huidige proactieve acties van de kernactoren zijn onderling gekend en gedeeld en leiden, op basis van deze kennisdeling, naar onderling afgestemde en/of gezamenlijke proactieve acties.

⁴ Daarin zit het tweestappenmodel tussen de kernactoren verrat. In de term kwalitatief zich ook verrat dat het wordt opgevolgd.



4. Het GBO onderneemt outreachende acties in de leefwereld van kwetsbare groepen om haar bereik en haar doelmatigheid ten aanzien van die groep te verhogen.

4.1. De kernpartners erkennen de expertise en de vertrouwensrelatie van organisaties en verenigingen die in direct contact staan met kwetsbare doelgroepen en werken met hen samen.

4.2. De kernpartners leren de leefwereld van specifieke doelgroepen beter kennen en bouwen vanuit die kennis de GBO-dienstverlening verder uit.

5. De kernpartners leren van de ervaringen van kwetsbare mensen en geven hen een stem en/of rol in de uitbouw van het GBO.

5.1. Door GBO-acties af te toetsen en te evalueren met een referentiegroep van mensen in situaties van maatschappelijke kwetsbaarheid verbetert de GBO-werking permanent.

5.2. De kernpartners geven feedback op de signalen uit platforms, organisaties en verenigingen die nauw in contact staan met kwetsbare doelgroepen.

6. Op basis van de evaluatie van de concrete GBO-werking benoemen de kernpartners succesfactoren en drempels inzake toegankelijkheid en onderbescherming en brengen die actief onder de aandacht van het betrokken beleidsniveau.



Namen deel aan deze redactieploeg:

		8/07	26/08	25/09
1. Noord Limburg	<u>Liesbeth Nieuwets</u>	X	X	X
2. ZOLim	<u>Cindy Doumen</u> <u>Jill Menten</u> <u>Liselotte Alentijns</u>	X	X X	X X
3. West Limburg	<u>Lien.Hendrix</u>	X		
4. Haspengouw	<u>Frauke Vanhees</u> <u>Debby Brepoels</u>			
5. Maasland	<u>Caroline Michel</u>	X	X	
6. Herkenrode	<u>Anneleen Desmedt</u> <u>Sigrid Sauwens</u>	X	X	X
7. Mid West Limburg	<u>Erik Vangeneugden</u>	X	X	X
8. Kemp en Duin	<u>Inge Kelchtermans</u> <u>Mariet Lenaerts</u>			X
IMO	<u>Yves plessers</u> <u>Ben Mesotten</u>	X X	X X	X X
RIMO	<u>Diana Zangari</u>	X	X	
CAW	<u>Johan Neijens</u> <u>Amra Besic</u>	X X	X X	X X