



Kwaliteitskader GBO ZOLim

Vlaams Minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen, introduceerde in 2015 het begrip 'Geïntegreerd Breed Onthaal' en zette in een conceptnota de klijtlijnen uit voor een meer toegankelijke hulpverlening. Een maximale afstemming tussen actoren uit het welzijnslandschap wordt hierbij naar voren geschoven als belangrijkste hefboom tegen situaties van onderbescherming. Met het Geïntegreerd Breed Onthaal wil men de samenwerking tussen het OCMW, CAW en Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen – maar ook de afstemming met andere hulp-, dienst- of zorgverleningsactoren - optimaliseren, opdat de sociale grondrechten van burgers maximaal worden uitgeput. Binnen het GBO-project voor de regio Zuidoost-Limburg worden de drie kernactoren samengebracht op regionaal werkingsgebied van de eerstelijnszone, dit betreffen voorlopig de lokale gemeenten van Bilzen, Hoeselt, Riemst en Tongeren. Er wordt hierbij gewerkt aan het lokaal interpreteren van de uitgangspunten betreffende het geïntegreerd breed onthaal, om deze vervolgens te implementeren binnen de volledige eerstelijnszone.

1. Opdracht en mandaat

In de werkgroep GBO zal er gewerkt worden op 2 sporen.

Er zullen enerzijds verschillende acties ontwikkeld worden die zich focussen op het verhogen van de toegankelijkheid betreffende de generalistische onthaalfunctie van de verschillende kern- en samenwerkingsactoren. Hierbij zal er extra aandacht worden geschonken aan het in kaart brengen, alsook verhogen van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de betrokken kern- en samenwerkingsactoren in het GBO.

Vanuit de werkgroep GBO zal er eveneens aan de slag gegaan worden op een tweede spoor, waarbij proactieve en outreachende acties naar de kwetsbare doelgroep ontwikkeld zullen worden in functie van rechtentoekekening in de strijd tegen onderbescherming. Bij de ontwikkeling van deze acties en methodieken zullen doelgroeporganisaties nauw betrokken worden.



2. Kernactoren GBO i.f.v. onthaal en outreachend werken

2.1. Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW: Bilzen – Hoeselt – Riemst – Tongeren)

Onthaal

Niet gekende cliënten stromen in via onthaalteam. Onthaal betekent vraagverheldering, eventueel sociaal onderzoek (specifiek mandaat) en opvolging (KT / LT). Indien nodig vindt er een doorverwijzing plaats naar interne gespecialiseerde diensten of externe diensten. De vraagverheldering staat vaak in het teken van het mogelijk aanbod vanuit het OCMW. Insteek rechten en materiële noden.

Outreachend werken

Outreachend werken kadert binnen het OCMW vooral in het uitvoeren van huisbezoeken bij de reeds gekende cliënten. Er is slechts beperkte ruimte en tijd aanwezig om huisbezoeken in te plannen bij cliënten, waardoor het actief benaderen van de kwetsbare doelgroep niet overal een evidente realisatie kent.

2.2. Diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten (DMW: CM, De Voorzorg, LM Plus, IMO)

Onthaal

Instream hulpverleningsvragen via diensten maatschappelijk werk. Dienst maatschappelijk werk voorziet in traject van vraagverheldering en achterliggend aanbod, eventueel rechtenonderzoek (specifiek mandaat). Met uitzondering van specialisme zorgverzekering en VAPH (apart team). De vraagverheldering gebeurt vanuit de insteek verminderde zelfredzaamheid.

Outreachend werken

Outreachend werken kadert voornamelijk in het uitvoeren van huisbezoeken bij de reeds gekende cliënten vanuit de insteek van verminderde zelfredzaamheid.

2.3. Centrum algemeen welzijn Limburg (CAW)

Onthaal

Het algemeen onthaal (jongeren – en volwassenenonthaal) staat open voor elke burger met eender welke hulpverleningsvraag. Het onthaal staat in voor vraagverheldering, info en advies, directe hulp en eventueel verwijzing. Binnen het CAW is er een scheiding tussen het onthaal en de begeleidingsteams. Het onthaal doet een brede vraagverheldering en werkt niet aanbodgestuurd.

Outreachend werken

Outreachend werken kadert voornamelijk in het uitvoeren van huisbezoeken bij de reeds gekende cliënten vanuit de insteek van sociale en relationele hulpverlening.



3. Samenwerkingsactoren GBO i.f.v. onthaal en outreachend werken

3.1. Huis van het Kind (HvhK)

Onthaal

Niet gekende kwetsbare zwangeren/ouders worden voornamelijk doorverwezen vanuit de tandemwerking met kernpartner Kind en Gezin of toegeleid vanuit de samenwerking met doelgroeporganisaties en kernpartners van Huis van het Kind. De onthaalfunctie wordt gerealiseerd door de gezinsondersteuners in Huis van het Kind. Deze nemen in eerste instantie telefonisch contact op met de kwetsbare gezinnen in functie van een vrijblijvend huisbezoek. De huisbezoeken worden ingepland in kader van een brede vraagverheldering waarbij de nodige informatie rond mogelijke hulp- en dienstverlening vanuit Huis van het Kind zelf, maar ook hun partners wordt toegelicht. Verdere ondersteuning van de ouders is vrijblijvend.

Outreachend werken

Outreachend werken kent zijn realisatie door de samenwerking met Kind en Gezin, wolkpartners van Huis van het Kind en doelgroeporganisaties. Toeleidingen naar Huis van het Kind worden op deze manier gerealiseerd. Van hieruit worden ouders telefonisch gecontacteerd met de vraag naar een vrijblijvende toelichting rond het ontvangen van een “financieel voordeel” bijvoorbeeld in de vorm van een premie. In kader hiervan worden er huisbezoeken ingepland met de kwetsbare ouders, om zo integraal mogelijk te kunnen werken.

3.2. Kind en Gezin (K&G)

Onthaal

Kind en Gezin betreft de samenwerkingsactor bij uitstek in functie van de gekozen doelgroep, daar zij reeds 98% van de gezinnen bereiken. De regionale verpleegkundigen van kind en Gezin leggen zelf contact met iedere zwangeren en/of jonge ouders in functie van het kind, waar de kernactoren de focus leggen op de zwangeren en/of ouders.

Outreachend werken

De outreachende werking vanuit K&G kent zijn realisatie in het uitvoeren van de huisbezoeken waarbij er de mogelijkheid aanwezig is voor het uitvoeren van de kansarmoede screenings. Op basis van deze screenings vinden binnen onze regio, waar er een tandemwerking aanwezig is vanuit Huis van het Kind met Kind en Gezin, toeleidingen plaats naar Huis van het Kind. Na de toeleiding trachten de gezinsondersteuners vanuit Huis van het Kind kwetsbare ouders te benaderen op bovenstaand reeds omschreven wijze.



4. Definiëring begrippen

Een éénduidige visie op de afbakening van terminologie in het GBO-project is belangrijk om werkbaarheid te kunnen garanderen. Belangrijke termen worden hieronder verder gedefinieerd in samenwerking met stuurgroep en werkgroep GBO ZOLim.

4.1. Onthaal

Brede vraagverheldering

Het onthaal is dé herkenbare toegangspoort voor alle (kwetsbare) burgers met een hulpvraag of ondersteuningsnood. Het onthaal (laagdrempelig aanbod aan hulpverlening, direct en rechtstreeks toegankelijk) is een volwaardig hulpverleningsaanbod. Het onthaal is een proces van integrale vraagverheldering, waarbij samen met de gebruiker de hulpvraag wordt ontrafeld, de krachten en problemen geïnventariseerd en systematisch in kaart gebracht, om een beter inzicht te krijgen in de aard van de problemen en alle oplossingsalternatieven te verkennen. Die vraagverheldering tracht een antwoord te bieden op de hulpvraag of de stap te zetten naar directe hulp of begeleiding.

Rechtendetectie

De belangrijke verwachting vanuit GBO is werken rond onderbescherming: “Elke burger moet maximaal zijn grondrechten kunnen realiseren”. Toch is dat niet altijd even evident en leven sommigen in een situatie van onderbescherming. Mensen slagen er niet in hun rechten te verwezenlijken om diverse redenen. Binnen het onthaal moet aandacht zijn voor rechtendetectie op de diverse levensdomeinen:

- Fysiek welbevinden
- Mentaal – psychisch welbevinden
- Financieel – materieel welbevinden
- Sociaal relationele situatie
- Dagbesteding en activering
- Huisvestiging en wonen
- Sociaal netwerk
- Empoweren van aanwezige krachten

Verwijzingen en toeleiding

Gezien de vaak meervoudige complexe context van maatschappelijk kwetsbare groepen is een integrale benadering noodzakelijk. Een generalist heeft een brede kennis van meerdere domeinen, richt zich integraal op het functioneren van personen op alle levensdomeinen, voert een scala aan lichte interventies uit en schakelt vlot tussen het (achterliggend) aanbod van de kernpartners en externe (basis) voorzieningen. De cliënt is actief voorbereid (informerend, motiverend, steunend) en in contact gebracht met het nodige aanbod.



4.2. Beschikbaarheid en bereikbaarheid

Zijn we wel zo bereikbaar als we zelf denken en vindt de persoon met een hulp- of ondersteuningsnood vlot zijn weg naar de gepaste hulp- en/of dienstverlening? Waar bevinden zich de aanspreekpunten? Welke burgers worden niet bereikt?

Binnen het GBO-project willen we graag gezamenlijke acties ondernemen vanuit verschillende invalshoeken, dat ons helpt een duidelijk beeld te scheppen betreffende de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de kern- en samenwerkingsactoren in het GBO-traject. Alle acties, hieronder benoemd, zullen de focus leggen op het vervullen van een multikanaal bij elke kernpartner, voor alle inwoners met een hulpvraag.

4.2.1. Drempelmeter

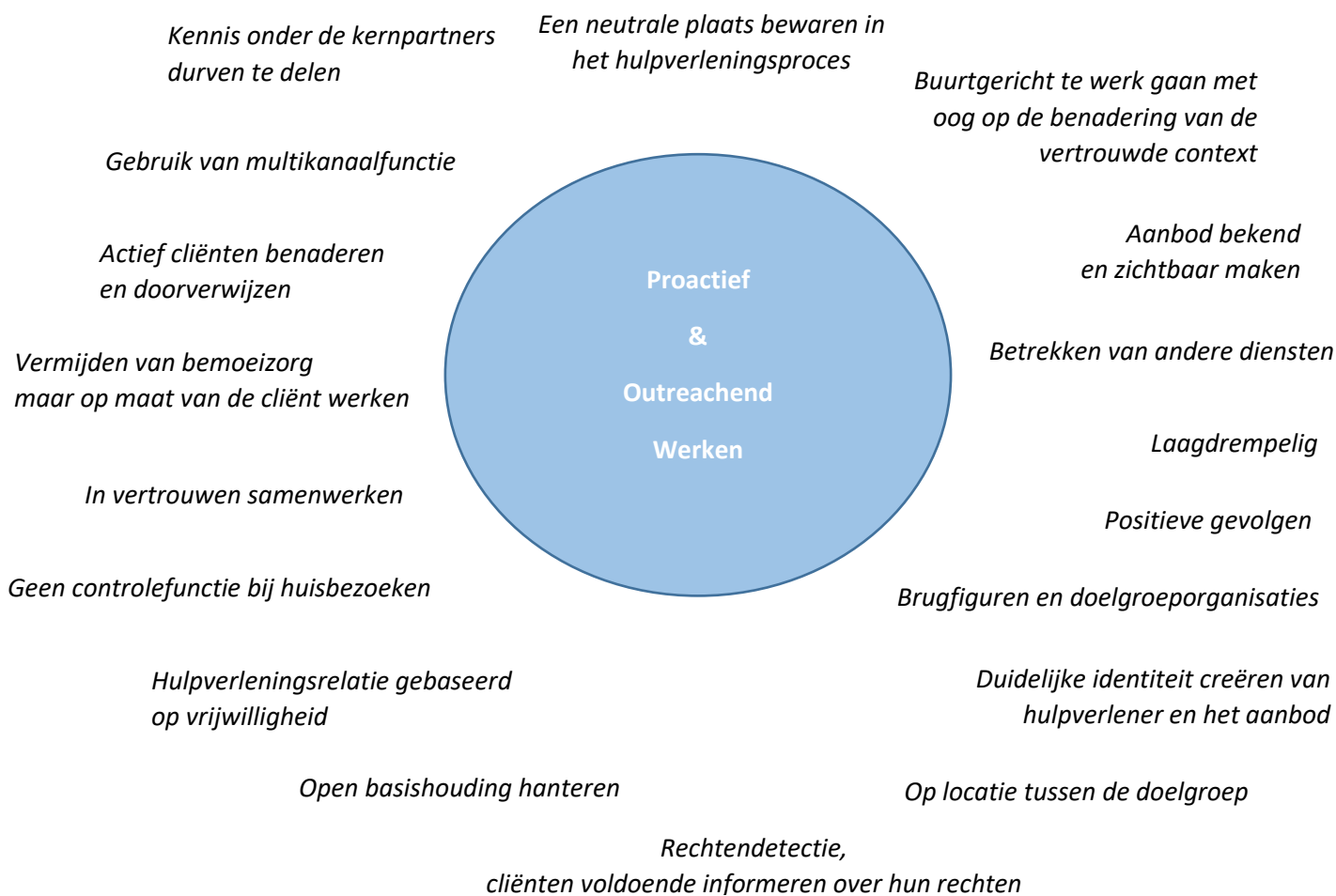
In kader van het realiseren van een multikanaal onthaalfunctie zal er ingestapt worden in het traject van de drempelmeter, dit manifesteert zich in verschillende fases waarbij er gewerkt zal worden aan de ontwikkeling van een concreet actieplan rond het wegwerken van drempels als einddoel.

- Fase 1
Aangezien de organisaties in het leertraject toch voor een belangrijke uitdaging staan, zich kwetsbaar dienen op te stellen én we ook willen dat ze effectief aan de slag gaan met de aangereikte input uit de workshops is het doorslaggevend om te investeren in een veilige setting. Hier zetten we tijdens de eerste workshop dan ook sterk op in.
- Fase 2
Een belangrijke doelstelling is om de organisaties een participatieproces in de eigen organisatie te laten starten. Hiertoe is het belangrijk om hen te voeden hoe veranderprocessen werken en welk soort van reacties ze mogen verwachten.
- Fase 3
In de derde workshop maken we samen een analyse van de eigen organisatie aan de hand van het ontwikkelde instrument van de drempelmeter.
- Fase 4
Als het beeld op de eigen organisatie scherp is én de fysieke, taal,- en emotionele drempels aan duidelijk zijn, stellen we een actieplan op maat op waarbij maximaal rekening gehouden wordt met het welslagen van de acties.
- Fase 5
Tijdens de laatste workshop laten we de participerende organisaties stilstaan bij de mogelijke valkuilen die ervoor kunnen zorgen dat hun actieplan mislukt. Dit om hen te wapenen en het proces goed te laten overdenken.



4.2.2. Outreachend en proactief werken

Outreachend en proactief werken betreft ook een van de methodieken om een generalistische onthaalfunctie te kunnen realiseren. Maar wat betekent outreachend en proactief werken voor ons als hulpverlener? Er werd hierover in interactie gegaan a.d.h.v. een brainstormsessie waarbij volgende aspecten duidelijk naar boven kwamen.





Deze brainstormsessie werd samengevoegd tot volgende definiëring:

Het realiseren van een proactieve en outreachende werking valt binnen de mogelijkheden van iedere kernpartner betrokken in het GBO-proces. Maar de invalshoek en de manier waarop deze gerealiseerd kunnen worden kan verschillen per organisatie. Er zal dus gewerkt worden volgens dezelfde methodieken en basisprincipes GBO, waarbij de concrete uitvoering van deze acties naar de gekozen doelgroep wel kunnen verschillen per kernactor.

- Toegang

Outreachend en proactief werken dient in eerste instantie zeer laagdrempelig te zijn. De toegankelijkheid kan verlaagd worden doordat hulpverleners (kern- en samenwerkingsactoren) op locatie gaan. Op deze manier wordt er getracht de kwetsbare doelgroep(en) actief en binnen hun vertrouwde context te gaan benaderen om zo integraal mogelijk te kunnen werken. Een voorbeeld hiervan kan buurtgericht werken inhouden.

- Partners

Voor dat hulpverleners naar de kwetsbare doelgroep(en) kunnen stappen dient er onderling voldoende duidelijkheid geschept te worden. Zo is het evident dat de kern- en samenwerkingsactoren GBO voldoende kennis delen om op de hoogte te zijn van elkaar aanbod. Men moet als het waren de eigen identiteit duidelijk maken. Daarnaast dient er niet alleen gefocust te worden op GBO actoren, maar kunnen ook andere partners alsook doelgroeporganisaties, die dicht bij de kwetsbaren staan, betrokken worden in outreachende acties.

- Hulpverleners

Hulpverleners die outreachend gaan werken dienen een open basishouding te hanteren waarbij ze een neutrale plaats trachten te bewaren in het hulpverleningsproces. Er zal hierbij naar een evenwicht gezocht worden tussen in vertrouwen samenwerken, maar vermijden dat het bemoeizorg wordt. Hierbij kan er geen controlefunctie (vb: sociaal onderzoek) uitgevoerd worden in kader van huisbezoeken, hoewel samenloop hiervan niet altijd onvermijdelijk is. De hulpverleningsrelatie is gebaseerd op een wederkerige vrijwilligheid.

- Acties

Binnen de concretisering van outreachend werken in acties werd er in eerste instantie gedacht aan het bekend en zichtbaar maken van het aanbod als belangrijke eerste stap. Daarnaast kan er op zoek gegaan worden naar verschillende kanalen waarmee kwetsbare bereikt kunnen worden, vanuit het perspectief van realisatie betreffende de multikanaalfunctie. Tot slot zal er naar een methodiek gezocht worden om aan rechtendetectie te gaan doen zoals het mini-grondrechtenonderzoek.



4.3. Expertise vanuit de doelgroep

Doelgroeporganisaties, adviesraden, ervaringsdeskundige en brugfiguren kunnen een enorme meerwaarde vormen in het vervullen van de GBO-project.

Het concreet betrekken van doelgroeporganisaties en adviesraden zal gebeuren o.b.v. klankmomenten waarbij de GBO-coach in interactie gaat met deze partners i.f.v. ontwikkelingen betreffende het GBO.

De ambitie betreft om op termijn één overkoepelende klankgroep over de ELZ ZOLim op te richten en mee te nemen in de verdere uitbouw van het GBO.

De aanzet werd gegeven op het Kick-Off moment GBO waar een ervaringsdeskundige en brugfiguur uit de regio een toelichting deden betreffende hun functie inhoud en meerwaarde in samenwerking met kernpartnerorganisaties.

5. Overeenkomsten en verschillen tussen partners

Hieronder wordt omschreven waarin iedere kernpartner die betrokken wordt binnen het GBO uitblinkt betreffende expertise en deskundigheid alsook waarover er gemeenschappelijke kennis aanwezig is binnen de kernactoren.

5.1. Gemeenschappelijk

- Eerstelijnsorganisatie en – aanbod
- Hulpverlening is gratis
- Hulpverlening tracht zo laagdrempelig mogelijk te zijn (i.f.v. mogelijkheden)
- Professionele hulpverleners
- Integrale aanpak (benadering verschillende levensdomeinen met brede kijk)
- Focus op de meest kwetsbare
- Op maat van de cliënt werken

5.2. OCMW

- Financiële steun (SD)
- Activering senioren en zelfredzaamheid, informeren en adviseren (LDC)
- Laagdrempelige seniorenzorg (LDC)



5.3. DMW

- VAPH
- Indicatiestelling zorgverzekering
- Verminderde zelfredzaamheid (rechtenonderzoek en begeleiding)

5.4. CAW

- Relatieve luik (scheiding, bemiddeling, ect.)
- Opvang bij uithuiszetting (vluchthuis)
- Thema geweld

5.5. Huis van het Kind

- Ruimte en tijd voor integrale werking binnen vertrouwde omgeving (huisbezoek)
- Uitgebreide samenwerking met partners i.f.v. toeleidingen
- Aanbod van eigen "financieel voordeel" i.f.v. contact leggen met gezinnen

5.6. Kind en Gezin

- Groot bereik van kwetsbare doelgroep
- Ruimte en tijd voor integrale benadering in vertrouwde context (huisbezoeken)
- Vertrouwensrelatie met verpleegkundige