



Vlaanderen
is zorgzaam samenleven



SAMENWERKINGSVERBAND GEINTEGREERD BREED ONTHAAL



Inleiding

Burgers kunnen met een veelheid aan vragen zitten. Het betreft hier vooral vragen over waar ze het best terecht kunnen voor hulp- en dienstverlening en dit zowel materieel, psychosociaal, juridisch of meer zorg gerelateerd. Soms zijn die vragen acuut, dikwijls chronisch. Daarnaast worden hulp- en dienstverleningsorganisaties geconfronteerd met complexe vragen van zeer kwetsbare doelgroepen, die men vaak niet alleen kan oplossen en waardoor er samenwerking tussen eerstelijns welzijnsdiensten met een onthaalopdracht zich opdringt.

Na goedkeuring van een conceptnota door de Vlaamse regering einde 2015, is in 2016 een projectoproep geïntegreerd breed onthaal gelanceerd. Elf pilootprojecten, verspreid over heel Vlaanderen, toetsen de uitgangspunten van dit geïntegreerd breed onthaal aan de praktijk. De opgedane inzichten lieten toe dit geïntegreerd breed onthaal verder uit te rollen over Vlaanderen. De bevindingen en aanbevelingen uit deze pilootfase (september 2016 - mei 2018), zijn terug te vinden in het onderzoeksrapport 'Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal'¹ van het Steunpunt WVG en de daarbij horende samenvatting. Een regelgevende basis voor het geïntegreerd breed onthaal wordt hiervoor gelegd binnen het nieuwe decreet lokaal sociaal beleid.

Wettelijke basis voor het samenwerkingsverband GBO

De wettelijke basis voor het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal ligt binnen het **nieuwe decreet lokaal sociaal beleid**. Om dit decreet in praktijk om te zetten, keurde de Vlaamse Regering op 30 november 2019 een uitvoeringsbesluit goed. Dit besluit over het lokaal sociaal beleid goedgekeurd. Het besluit geeft verdere invulling aan de functies en werkingsprincipes van het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.

Lokale besturen hebben in dit kader de opdracht een maximale toegang tot de sociale grondrechten te verzekeren, zodat mensen een menswaardig bestaan kunnen leiden. Hiervoor is een sterk lokaal sociaal beleid nodig. Het decreet creëert kaders, standaarden en randvoorwaarden die de lokale besturen kunnen helpen om de doelstellingen van het lokaal sociaal beleid te verwezenlijken.

1. Het rapport kan u lezen op <https://steunpuntwvg.be/images/swvg-3-rapporten/rapport-ef02-gbo>



Deze doelstellingen worden op 3 niveaus geformuleerd

- Op het **strategisch niveau** gaat het over het ontwikkelen van een integraal en inclusief lokaal sociaal beleid dat deel uitmaakt van het meerjarenplan van het lokale bestuur.
- Op **tactisch niveau** wordt er verwacht dat de lokale besturen via het bevorderen van het overleg en de afstemming tussen de lokale actoren tot een complementair aanbod aan lokale sociale hulp- en dienstverlening komen dat maximaal is afgestemd op de lokale behoeften.
- Op **operationeel niveau** wordt het volgende voorop gesteld:
 - het realiseren van toegankelijke lokale sociale hulp- en dienstverlening en het aanpakken van de onderbescherming
 - via het sociaal huis
 - via het realiseren van het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal
 - via de huizen van het kind
 - het nemen van maatregelen die de vermaatschappelijking van de lokale sociale hulp- en dienstverlening stimuleren.

Hoe een samenwerkingsverband GBO realiseren?

Het lokaal bestuur is verantwoordelijk voor de realisatie van **het sociaal huis** als herkenbaar lokaal aanspreekpunt. Vanuit het sociaal huis bouwt het lokaal bestuur het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal uit dat prioritair gericht is op het verhogen van de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van de lokale sociale hulp- en dienstverlening en de aanpak van onderbescherming.





Hoe vinden burgers een antwoord op hun hulpvraag? In onderstaande schema tracht dit in kaart te brengen.

Burger komt niet voor hulp

- Laagdrempelige basisvoorzieningen
Burger komt voor ontmoeting, activiteit, belangenbehartiging,...
- Indien toch vragen of bij signaal van burger > schakelen naar ander hulpaanbod. bv lokaal dienstencentrum, buurtwerk,...

Burger heeft concrete vraag naar hulp en weet waar terecht

- Burger gaat naar een organisatie met een hulp- of dienstverleningsaanbod dat een antwoord kan bieden op de vraag
- Vb: loket kinderopvang, loket zorgkas (VSB), DMW ziekenfonds, OCMW, CAW, woonzorgvoorziening, rechtstreeks toegankelijke hulp VAPH,
- NOOD AAN **BREDERE VRAAGVERHELDERING**

Burger heeft vraag maar weet niet waar terecht

- Sociaal huis (OCMW)
- CAW
- DMW van de ziekenfondsen

Burger heeft noden maar vindt weg niet of heeft afgehaakt

Samenwerkingsverband GBO
neemt zelf initiatief proactief en
outreaching

SAMENWERKINGSVERBAND GEÏNTEGREERD BREED ONTHAAL

- Gezamenlijke expertise
- Vermijden van een 'tweede onthaal'
- Brede verkenning, onafhankelijk van het eigen aanbod
- Rechtenverkenning en realisatie
- Terugvalbasis



Het **samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO)** staat in voor een breed generalistisch onthaal voor vragen die materieel, psychosociaal, juridisch of meer zorggerelateerd zijn. Hiervoor bundelen de **eerstelijns welzijnsdiensten die een wettelijke onthaalopdracht** hebben, m.n. het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (**OCMW**), het erkende centrum voor algemeen welzijnswerk (**CAW**) en de erkende diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (**DMW**) hun krachten. Zij worden de kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal genoemd.

Met het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt de **expertise** van deze diensten maximaal gedeeld, zodat deze in elk onthaalgesprek kan ingezet worden. Zo realiseren we een **zeer brede vraagverheldering, geïntegreerde en integrale onthaaltrajecten** en **gerichte acties naar kwetsbare doelgroepen** om hun **rechten te verkennen en te realiseren** en **onderbescherming** tegen te gaan. Elke kernactor is verantwoordelijk om binnen het samenwerkingsverband het onthaal als hulpverleningsvorm te organiseren. Dit kan er onder meer voor zorgen dat mensen niet onnodig doorverwezen worden en niet op meerdere plaatsen hun verhaal opnieuw moeten doen. Op die manier kan elke burger – en in het bijzonder de meest kwetsbare burger – snel en binnen een aanvaardbare afstand van zijn woonplaats verder geholpen worden.

Aangezien de **klemtoon op de meest kwetsbaren** ligt, is het belangrijk dat de hulp- en dienstverlening nauw aansluit bij de leefwereld van de meest kwetsbaren. Dit betekent dat hulpverleners de potentiële hulpvragers **pro-actief** en **outreaching** benaderen. Een werkzame methode om dit effectief te doen is via **actieve rechtenverkenning en – realisatie**.

Wat is GBO niet?

- GBO is geen fysiek loket
- GBO is geen eenmalig project
- GBO is geen doorverwijzingsinstantie
- ...

Op basis van een brede vraagverheldering wordt nagegaan welke hulp ze nog kunnen gebruiken, informeren ze hen, verstrekken ze hen advies, verwijzen ze hen, met respect voor de keuzevrijheid van de cliënt, naar de gepaste hulp- en dienstverlening door. De cliënt kan na de **doorverwijzing** naar andere (gespecialiseerde) diensten in het **achterliggend aanbod**, steeds terugvallen op het GBO als blijkt dat er nog vragen zijn of er nieuwe vragen/problemen opduiken.

Om dit te realiseren dient het GBO een **samenwerking** op te zetten **met lokale basis- en faciliterende actoren**. De faciliterende en basisactoren zijn voorzieningen uit de nulde of eerste lijn (o.a. instituten samenlevingsopbouw, armoedeverenigingen, huisartsen, thuiszorgdiensten, huizen van het kind, buurtwerk ...). Het betreft vindplaatsen voor kwetsbare personen, diensten of zorgverstrekker die in contact komen met of signalen opvangen van kwetsbare personen. Dit zijn noodzakelijke partners om een proactieve of

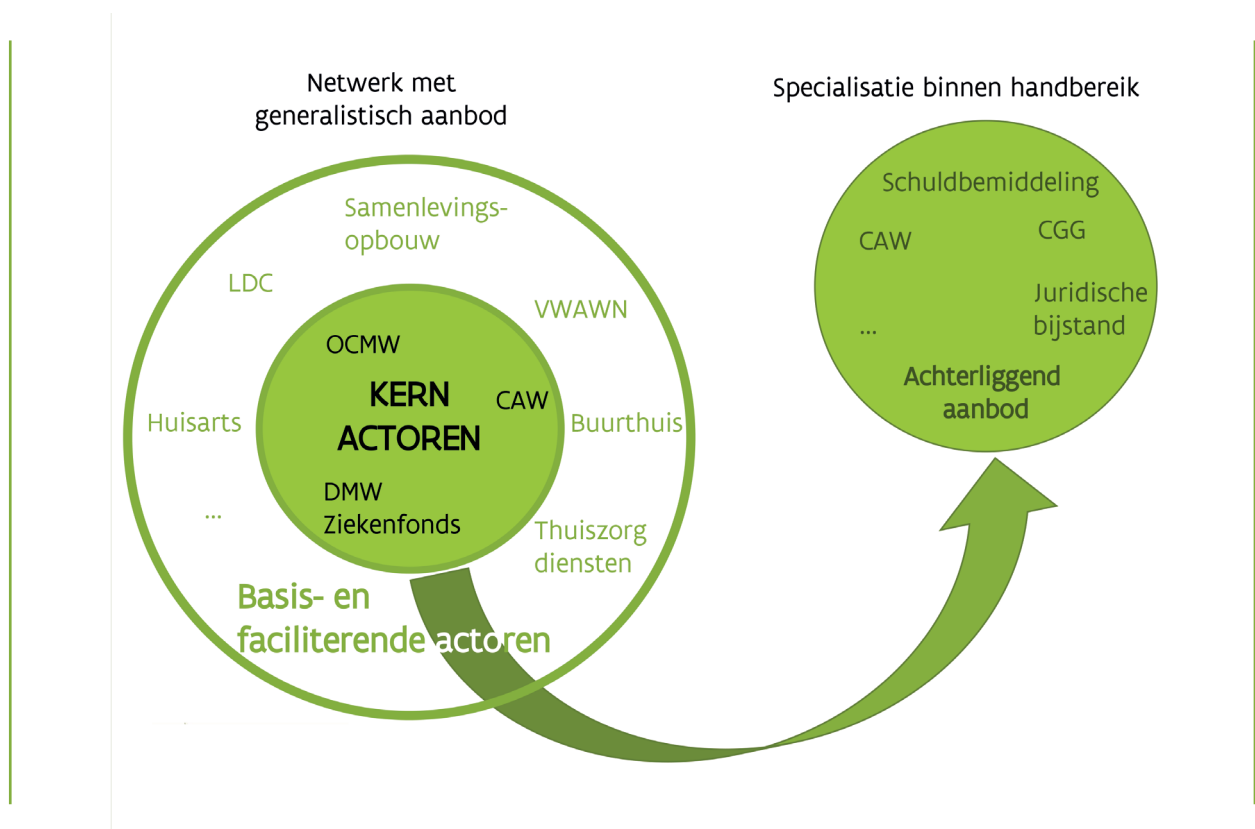




outreaching invulling van de hulp- en dienstverlening te verzekeren. Zij leiden toe naar de kernactoren voor een brede vraagverheldering en/of bieden ondersteuning vanuit hun eigen werking.

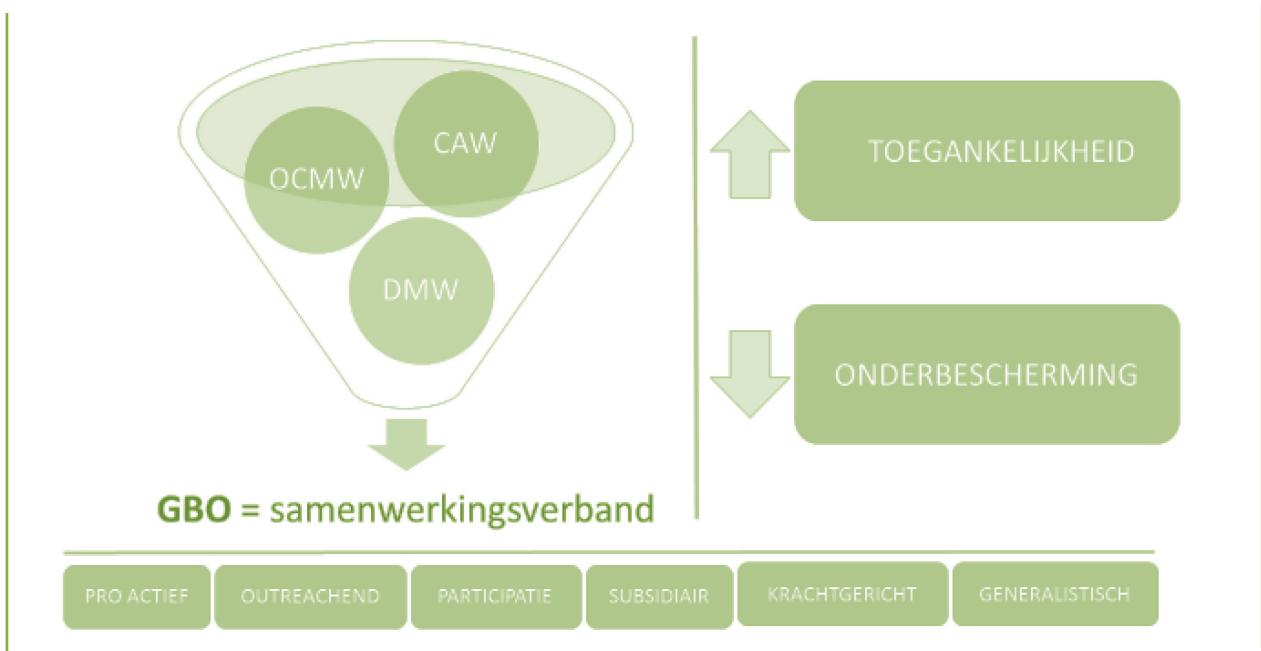
Gezien de vaak **meervoudige complexe context van maatschappelijk kwetsbare groepen** is een **generalistisch perspectief** van het samenwerkingsverband GBO noodzakelijk. Een generalist heeft een brede kennis van meerdere domeinen, richt zich integraal op het functioneren van personen op alle levensdomeinen en voert een scala aan lichte interventies uit. Deze persoon schakelt tussen specialisten vanuit leefwereldperspectief, heeft oog voor problemen en mogelijkheden en kansen, verbindt hulp- en dienstverlening met maatschappelijke participatie en andersom. Tot slot werkt de generalist met individuen, systemen en/of groepen. Dit brede perspectief is cruciaal maar tegelijk moet meer **gespecialiseerde hulp** vlot en naadloos binnen bereik zijn.

Het samenwerkingsverband GBO dient ontwikkeld en uitgevoerd te worden op maat van de lokale situatie én de doelgroepen die men met specifieke acties wil bereiken.



Werkingsprincipes van het samenwerkingsverband GBO

De 3 kernactoren vormen samen het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal om de doelstellingen inzake het verhogen van de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening en het verlagen van de onderbescherming, te realiseren.



Om dit op een goede manier te doen brengen de samenwerkingsverbanden GBO volgende **werkingsprincipes** in praktijk: pro-actief werken, outreachend werken, participatie, subsidiair inzetten van de hulpverlening, krachtgericht werken en generalistisch werken. De werkingsprincipes² kunnen zowel vertaald worden naar de relatie tussen hulpverlener en cliënt, als naar het niveau van het samenwerkingsverband.

2. De werkingsprincipes kan u raadplegen op <https://www.departementwvg.be/documenten/documentatie-ge%C3%AF-integreerd-breed-onthaal>

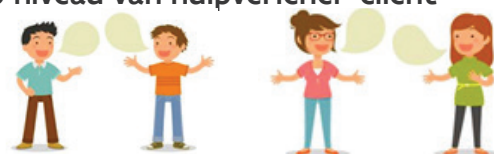
Werkingsprincipes

Op niveau van samenwerkingsverband



- Gezamenlijke **proactieve** acties opzetten om mensen in kennis te stellen over hun rechten en het hulpaanbod
- **Outreaching** handelen: gerichte methodieken inzetten om moeilijk bereikbare en hulpbehoevende doelgroepen op te zoeken en te bereiken in de eigen leefwereld
- **Regie**: Het lokaal bestuur heeft de eindverantwoordelijkheid over de regie.
- **Kennis en expertise** binnen het samenwerkingsverband delen en innovatieve praktijken opstellen
- Elk kernactor zet **voldoende tijd, ruimte en middelen** in
- Gezamenlijk inzetten op de **competentieversterking** van hulpverleners

Op niveau van hulpverlener-cliënt



- **Pro-actieve** acties uitvoeren: informeren over, verkennen en toekennen van rechten
- **Outreaching** handelen: actief op zoek gaan naar de meest kwetsbare personen en zich verplaatsen naar hun leefwereld
- **Generalistisch** werken: holistisch, alle levensdomeinen
- **Positieve hulpverleningsrelatie**
- **Krachtgericht** werken: van cliënt en sociaal netwerk, cliënt heeft regie over hulpverleningsproces
- **Participatief** werken
- **Aanklampend** werken
- Hulpverleningstraject **opvolgen** van de cliënt
- Deze werkingsprincipes zijn **ondeelbaar** en er dient op **evenwaardige** wijze op alle principes ingezet worden.

Het samenwerkingsverband maakt duidelijke en transparante **afspraken over de verdeling van taken** en verantwoordelijkheden, waaronder de wijze waarop **regie** door het lokaal bestuur wordt gerealiseerd. De regie door het lokale bestuur voldoet aan al de volgende voorwaarden:

- een draagvlak creëren;
- het proces faciliteren en de communicatie tussen de verschillende partners ondersteunen;
- een synthese maken van de behoeften en verwachtingen en op basis daarvan de nodige beslissingen nemen;
- de beslissingen verantwoorden aan alle partners binnen het samenwerkingsverband.



Lokaal sociaal beleid, geïntegreerd breed onthaal en de eerstelijnszones

ELZ als geografische afbakening

De eerstelijnszone is de geografische afbakening waarin meerdere lokale besturen samen met de andere kernpartners van het GBO en de basis- en faciliterende actoren het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal ondersteunen. Samen met andere partners binnen de eerstelijnszone worden randvoorwaarden gecreëerd om tot een goede ontwikkeling van de functies en werkingsprincipes van het GBO te komen. Het lokaal bestuur voert de regie over het GBO, al dan niet in samenwerking met andere lokale besturen.

ELZ als niche van achterliggend aanbod

Ook vormen de eerstelijnszones een ondersteunende structuur voor een betere samenwerking en afstemming van zorg- en welzijnsactoren. Het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal kan hiernaar doorverwijzen wanneer blijkt dat er meer nood is aan meer gespecialiseerd achterliggend aanbod.

Schaalgrootte

Het lokaal bestuur vertrekt vanuit een omgevingsanalyse om lokale kwetsbare doelgroepen te detecteren en om hen via het samenwerkingsverband GBO proactief en outreachend te kunnen benaderen om rechten te detecteren en te realiseren. De eerstelijnszone is een forum waar lokale besturen de nodige input vanuit de zorg- en welzijnsvoorzieningen krijgen om noden en kwetsbare doelgroepen op grotere schaal te identificeren.

Samenwerkingsverband GBO als voortraject van zorgcoördinatie binnen ELZ

Indien uit de vraagverheldering door de kernactoren blijkt dat de problematiek meervoudig en complex is, en dat een hulpverleningstraject en/of zorgcoördinatie nodig is, dan vormt deze vraagverheldering, uitgevoerd in het kader van het GBO, een waardevolle bijdrage als voortraject van de zorgcoördinatie binnen ELZ. Vanuit hun gedeelde expertise kunnen de kernactoren binnen het samenwerkingsverband de situatie zeer breed verkennen. Dit kan een goede voorbereiding vormen van een zorg- en ondersteuningsproces, en verhoogt de kansen op een succesvol proces en de reductie van crisissituaties. Als blijkt dat hulpverleningstrajecten en/of zorgcoördinatie nodig zijn, zullen de kernactoren hiervoor toeleiden naar de meest geschikte hulp- en zorgverleners. Dit met respect voor de keuzevrijheid van de cliënt. De gegevens uit de vraagverheldering kunnen gedeeld worden wanneer de cliënt hiervoor zijn toestemming geeft.





Voorbeelden uit de praktijk

Praktijkvoorbeeld op lokaal niveau: “Gent Zuid: Doelgericht Rechten Toekennen”: Vanuit de veronderstelling dat de rechten van cliënten - die reeds gekend zijn door of in begeleiding zijn bij het OCMW - in de praktijk niet altijd volledig zijn gerealiseerd, ging een OCMW medewerker bij mensen op huisbezoek. De medewerker ging samen met de persoon na welke van de sociale rechten al toegekend waren en welke nog niet, om deze alsnog te realiseren. Vanuit deze actieve, outreachende en positieve aanpak van de hulpverlener, groeide het vertrouwen van de cliënt, waardoor er ook andere vragen/situaties verkend konden worden om hierop de adequate antwoorden te kunnen bieden.

Praktijkvoorbeeld op Vlaams niveau: Binnen de doelgroep van personen met (een vermoeden van) handicap wordt in het bijzonder de aandacht gericht op jongeren met een handicapspecifieke nood of met leer- en opvoedingsmoeilijkheden. Zij hebben school gelopen binnen BuSO of binnen het reguliere onderwijs binnen het M-decreet. Deze jongeren stromen uit het secundair onderwijs en zijn kwetsbaar omwille van hun beperkte persoonlijke vaardigheden of contextmogelijkheden. Met het samenwerkingsverband GBO willen we ervoor zorgen dat jongeren in deze kwetsbare doelgroep effectief hun rechten verkrijgen. Een bijzonder aandachtspunt hierbij is de toeleiding naar een betekenisvolle activiteit, afgestemd op de mogelijkheden van die jongere, in de samenleving. Het GBO samenwerkingsverband betreft hiervoor Rechtstreeks Toegankelijk Hulpaanbod binnen VAPH, BUSO scholen en Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB). Via deze samenwerking wordt de nodige ondersteuning en dienstverlening geboden aan deze jongeren. Proactieve actie en aanklappend ondersteunen zijn bij deze kwetsbare doelgroep belangrijke hefboomen om de toegankelijkheid naar hulp- en dienstverlening te vergroten, onderbescherming tegen te gaan en rechten toe te kennen.



Meer informatie

<https://www.departementwvg.be/lokaal-sociaal-beleid>
<https://www.departementwvg.be/regelgeving-lokaal-sociaal-beleid>
<https://www.departementwvg.be/welzijn-en-samenleving/gbo>

Voor meer informatie kunt u ook contact opnemen met:

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin - Afdeling Welzijn en Samenleving
Koning Albert II-laan 35, bus 30, 1030 Brussel
E-mail welzijnsamenleving@vlaanderen.be
Tel. 02 553 33 30

Contactpersonen:

Antwerpen:
Dirk Van Noten
E-mail Dirk.vannoten@vlaanderen.be
Tel. 0477 80 76 22

Limburg:
Mieja Engelen
E-mail Mieja.engelen@vlaanderen.be
Tel. 0492 38 08 39

Oost-Vlaanderen:
Katelijn Van Horebeek
E-mail Katelijn.vanhorebeek@vlaanderen.be
Tel. 0492 38 08 35

Vlaams-Brabant:
Ingrid Tack
E-mail Ingrid.tack@vlaanderen.be
Tel. 0492 38 08 34

West-Vlaanderen:
Ingrid Vyvey
E-mail Ingrid.vyvey@vlaanderen.be
Tel. 0497 05 39 77

