

INFORMATIEBROCHURE

GEÏNTEGREERD BREED ONTHAAL LSB - 2019

////////////////////////////////////
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Afdeling Welzijn en Samenleving

Koning Albert II-laan 35, bus 30, 1030 BRUSSEL

T 02 553 33 30 – F 02 553 33 60

welzijnsamenleving@wvg.vlaanderen.be

www.welzijnsamenleving.be

I. Situering Geïntegreerd Breed Onthaal

Eén van de centrale elementen uit het nieuwe decreet van 9 februari 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid is de uitbouw van het Sociaal huis en de ontwikkeling van het Geïntegreerd Breed Onthaal met het oog op het verhogen van de toegankelijkheid van de lokale sociale hulp- en dienstverlening en het aanpakken van de onderbescherming. In het besluit van de Vlaamse Regering van 30 november 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid, vermeld in de artikels 2, 9 tot en met 11, 17, 19 en 26 van het decreet van 9 februari 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid worden de functies en werkingsprincipes van het GBO verder omschreven. Daarnaast wordt het realiseren van de functies en werkingsprincipes van een samenwerkingsverband GBO benoemd als een Vlaamse beleidsprioriteit in het kader van lokaal sociaal beleid voor de lokale beleidscyclus 2020-2025 in het besluit van de Vlaamse Regering van 7 december 2018 betreffende de Vlaamse beleidsprioriteiten in het kader van het lokaal sociaal beleid en de subsidiëring van samenwerkingsverbanden Geïntegreerd Breed Onthaal. Dit besluit van de Vlaamse Regering bepaalt ook de subsidievoorwaarden, verbonden aan deze Vlaamse beleidsprioriteit.

1. Doelstellingen

Een toegankelijke hulp- en dienstverlening vertrekt vanuit het recht voor iedereen om op een onafhankelijke en gelijke wijze gebruik te maken van de hulp- en dienstverlening. Dit betekent concreet dat hulp- en dienstverlening bekend, bereikbaar, beschikbaar, begrijpbaar, betrouwbaar, betaalbaar en bruikbaar is. Hulp- en dienstverlening moet tegelijkertijd een meer proactieve en outreachende invulling krijgen als antwoord op de problematiek van onderbescherming. Bij dit proactief en outreachend handelen is het belangrijk om mensen in onderbescherming op het spoor te komen, effectief te bereiken, hun rechten te verkennen en realiseren, én mogelijk door te verwijzen naar de geschikte hulpverlening.

1.1. Een brede en herkenbare toegang tot hulp

Het welzijnsaanbod moet voldoende transparant en herkenbaar zijn voor mensen die zelf op zoek gaan naar de gepaste hulp. Burgers kunnen met een veelheid aan vragen zitten. Het betreft onder meer vragen over waar ze het best terecht kunnen voor hulp- en dienstverlening en dit zowel materieel, psychosociaal, juridisch of meer zorg gerelateerd. Vaak zitten burgers ook met vragen vanuit een bezorgd zijn over mensen in hun wijk of buurt. Soms zijn die vragen acuut, dikwijls chronisch. We hebben de ambitie om de toegankelijkheid van de minst ingrijpende hulp voor alle burgers te verhogen. Dit betekent concreet dat hulp- en dienstverlening moet voldoen aan de principes van bekendheid, bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, betrouwbaarheid, begrijpbaarheid en bruikbaarheid.

In Vlaanderen hebben we veel actoren die de gepaste hulp- en dienstverlening kunnen bieden, maar het aanbod is ook versnipperd en soms weinig op mekaar afgestemd. Er zijn - vaak historisch gegroeide - overlappingen en hiaten in het huidige aanbod. Het Sociaal huis is voor elke burger een belangrijk en herkenbaar aanspreekpunt voor lokale hulp- en dienstverlening. Maar fysieke toegankelijkheid of het maken van afspraken rond samenwerking zijn niet altijd voldoende. Hulp- en dienstverleningsorganisaties worden bovendien geconfronteerd met complexe vragen van zeer kwetsbare doelgroepen, die men vaak niet alleen kan oplossen. In het samenwerkingsverband GBO willen we daarom de krachten en expertise van de drie eerstelijns welzijnsvoorzieningen (Diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen, Centra Algemeen Welzijnswerk, Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn) bundelen. Door samen te werken aan verhogen

van de toegang tot hulp en bestaande expertise te delen, willen we met het Geïntegreerd Breed Onthaal verzekeren dat elke burger die met een vraag zit ook effectief kan geholpen worden.

1.2. Inzetten op de strijd tegen 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: men kent het recht niet, kiest er bewust voor om het niet aan te vragen, ervaart het niet als opportuun in de eigen situatie, heeft geen vertrouwen in of een conflict met de hulpverlener of haakt om diverse redenen af in de loop van het hulpverleningstraject. We zetten in op de strijd tegen onderbescherming via verschillende werkpistes: maximaal inzetten op automatische rechtentoekenning, proactief informeren, outreachend handelen, de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening optimaliseren, ... Een goede afstemming tussen de verschillende actoren en beleidsniveaus is daarbij van belang. Voor automatische rechtentoekenning liggen de meeste handvaten op Vlaams en federaal niveau. In de hulp- en dienstverlening is het een continue uitdaging om voldoende aansluiting te vinden bij de leefwereld van kwetsbare mensen om deze effectief te bereiken. Het Geïntegreerd Breed Onthaal heeft tot doel om ook - en in het bijzonder - mensen te bereiken die zelf niet de stap (kunnen) zetten naar de hulp- en dienstverlening, maar hier wel nood aan hebben of mensen die gekend zijn binnen hulpverlening maar niet of onvoldoende hun rechten realiseren. Finaliteit is het maximaal realiseren van de grondrechten van elke burger, ook en in het bijzonder de meest kwetsbaren.

2. Doelgroep

Doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal is elke burger, met bijzondere aandacht voor kwetsbare mensen. Kwetsbaarheid manifesteert zich onder verschillende vormen: lichamelijke, psychische, relationele, sociale, materiële ... kwetsbaarheid. In het bijzonder meervoudige kwetsbaarheid, zoals bijvoorbeeld een tekort aan middelen en een ontbrekend of beperkt netwerk, maakt dat mensen bedreigd worden in hun functioneren in de samenleving.

We hanteren het principe van proportioneel universalisme bij de organisatie van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Welzijnsrisico's en het antwoord dat we daar als samenleving op formuleren zijn een zaak van iedereen. We leven vandaag in een risicosamenleving, waarbij iedereen door een samenloop van omstandigheden het risico kan lopen in een welzijnsbedreigende situatie te komen. Wel is het zo dat men op bepaalde sleutelmomenten in het leven (relatiebreuk, jobverlies, ...) meer vatbaar is voor bepaalde vragen en noden. Bepaalde bevolkingsgroepen (mensen in armoede, eenoudergezinnen, ouderen, slachtoffers, gedetineerden, chronisch zieken, ...) ervaren bovendien een verhoogde kwetsbaarheid en specifieke noden. Men spreekt hier van een sociale gradiënt: ongelijkheden in welzijn en gezondheid die samenhangen met ongelijke socio-economische posities in de samenleving, met een ongelijke verdeling van middelen en mogelijkheden.

Binnen de hulp- en dienstverlening streven we naar een universele basisdienstverlening voor de gehele bevolking, gemakkelijk beschikbaar en efficiënt georganiseerd. Tegelijkertijd moet dit aanbod proportioneel uitgebouwd zijn naar mensen met meer noden of minder middelen. Dit betekent dat het Geïntegreerd Breed Onthaal specifieke inspanningen levert om de kwetsbare mensen daadwerkelijk te bereiken.

De focus binnen de doelgroep ligt op volwassenen (18+). Hulp- en dienstverlening aan minderjarigen wordt opgenomen door integrale jeugdhulp, waarmee voor de doelgroep jongvolwassenen voldoende afstemming nodig is.

3. Betrokken actoren

Het Geïntegreerd Breed Onthaal vat verschillende actoren actief binnen het sociaal werk op de eerste lijn. Sociaal werk gaat aan de slag met mensen en structuren om te werken aan sociale verandering, ontwikkeling, samenhang en het empoweren van mensen ⁽¹⁾. Onder eerste lijn verstaan we het algemeen toegankelijk aanbod van generalistische hulp en ondersteuning binnen dit sociaal werk ⁽²⁾.

¹ "Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing." (International Federation of Social Workers, 2014)

² We verwijzen naar de definitie zoals naar voren geschoven door de SAR WGG en gehanteerd binnen het veranderingstraject eerstelijnsgezondheidszorg. De eerste lijn:

- Verwijst naar rechtstreeks toegankelijke, ambulante, generalistische zorg voor niet gespecificeerde gezondheids- of welzijns (gerelateerde) problemen, zowel van fysieke, psychologische en sociale aard;

- Vormt in de regel het eerste contact met professionele zorg;

We focussen hier op de onthaalfunctie van deze eerstelijnsdiensten. We maken binnen voorliggend traject een onderscheid tussen de kernactoren, de basis- of faciliterende actoren en het achterliggend aanbod.

Kernactoren hebben een expliciete en prominente plek op de eerste lijn om burgers met welzijnsvragen voort te helpen. In het onthaal nemen zij een voortrekkersrol op en verzekeren zij dat alle functies in het werkgebied worden waargemaakt. Vanuit hun opdrachten zijn er drie actoren die hier een decretale opdracht in hebben, met name de sociale diensten van de OCMW's, de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW) en de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (DMWZ). Voor de CAW's is de onthaalopdracht opgenomen in het decreet van 8 mei 2009 betreffende het Algemeen Welzijnswerk, voor de sociale diensten van de OCMW is dit opgenomen in de Organieke wet betreffende de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn van 8 juli 1976 en voor de DMWZ verwijzen we naar het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009. Indien er lokaal een gemeentelijke sociale dienst actief is, dient ook deze sociale dienst als kernactor betrokken te worden.

Basis- of faciliterende actoren – voorzieningen uit de nulde lijn en andere basisvoorzieningen in de samenleving – komen vanuit hun werking regelmatig in contact met kwetsbare personen met specifieke welzijnsnoden. De bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen impliceert dat de kernactoren afstemming en samenwerking met deze basisactoren realiseren, steeds met respect voor de finaliteit en eigenheid van deze werkingen. Hier identificeren we onder meer de instituten voor samenlevingsopbouw met hun buurtwerkingen, verenigingen waar armen het woord nemen, huizen van het kind, lokale dienstencentra, thuiszorgdiensten, huisartsen, buurthuizen, vrijwilligersnetwerken, Het gaat om vindplaatsen voor kwetsbare personen of diensten die signalen van kwetsbare personen ontvangen. Deze actoren zijn partners om een proactieve invulling van de hulp- en dienstverlening te verzekeren. Zij hebben een specifieke expertise en ervaringsdeskundigheid opgebouwd die binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal kan bijdragen om de strijd tegen onderbescherming effectief en efficiënt aan te pakken.

Vaak zal binnen het onthaal een afdoend antwoord op de ervaren noden kunnen gerealiseerd worden. In een aantal gevallen is een meer specifiek antwoord, meer ingrijpende hulp of begeleiding aangewezen. Ook afstemming met dit **achterliggende aanbod** moet vanuit het breed onthaal verzekerd kunnen worden. Dit achterliggend aanbod kan zich buiten de kernactoren situeren – bijvoorbeeld het aanbod van de centra geestelijke gezondheidszorg – maar ook binnen het aanbod van de kernactoren – zoals het maatschappelijk onderzoek in het kader van toekenning van een leefloon bij de OCMW of het aanbod schuldhelpverlening van een OCMW of een CAW. Het Geïntegreerd Breed Onthaal zorgt voor een naadloze overgang naar het achterliggend aanbod van het globale netwerk. Belangrijk aandachtspunt is dat de doorverwijzing steeds vertrekt van de vraag en niet van het beschikbare aanbod. Het Geïntegreerd Breed Onthaal blijft ook een terugvalbasis voor de hulpvrager als de doorverwijzing niet loopt zoals gepland of wanneer nazorg nodig is.

We zijn ervan overtuigd dat al deze partners nu al beschikken over heel wat algemene en specifieke competenties naargelang de probleemgebieden waarin ze hun hulp- en dienstverlening ontwikkelen. We zijn ervan overtuigd dat door het bundelen van krachten, de burger een nog betere toegang tot de hulp- en dienstverlening kan krijgen.

Afhankelijk van de regio zullen dus ook andere partners voor het netwerk in beeld komen. Maatwerk is nodig om niet vast te houden aan het aanbod van de evidente partners.

4. Werkingsgebied

Bovenstaande actoren gevat in het Geïntegreerd Breed Onthaal hebben vaak een andere actieradius. Lokale besturen zijn per definitie lokaal georganiseerd, andere zijn vaak actief op bovenlokaal niveau. Bovendien speelt ook de eigenheid van wijken of buurten, wat betekent dat we ook 'binnen-lokaal' dekking moeten voorzien. In functie van de lokale en regionale context dient onderzocht te worden op welk niveau het aangewezen is om de krachten te bundelen zodat het netwerk optimaal kan functioneren.

-
- Kan diagnostische, curatieve, revaliderende en palliatieve zorgverlening aanbieden voor het overgrote deel van de problemen;
 - Biedt preventie voor individuen en risicogroepen in de eigen populatie;
 - Houdt rekening met de persoonlijke en sociale context van mensen;
 - Verzekert continuïteit van zorg over de tijd en tussen zorgaanbieders.
 - Ondersteunt de informele zorg rondom de patiënt/cliënt

Belangrijk hierbij is het principe dat we de betrokken actoren, voldoende ruimte en verantwoordelijkheid geven om lokaal een toegankelijk aanbod te organiseren. Tegelijkertijd moet op termijn iedere burger in iedere gemeente, stad of regio terecht kunnen binnen een herkenbaar en afdekkend verhaal.

Om in aanmerking te komen voor subsidiëring voor de Vlaamse beleidsprioriteit 'het realiseren van de functies en werkingsprincipes van een samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal' dient het werkingsgebied te bestaan uit een van de volgende opties:

- (1) één of meerdere gemeenten binnen eenzelfde eerstelijnszone, zoals gevormd in het kader van de hervorming van de eerste lijn in Vlaanderen (cfr. beslissing van de Vlaamse Regering op 29 juni 2018 betreffende de reorganisatie eerstelijnszorg in Vlaanderen: subsidie oprichting zorgraden);
- (2) een bredere regio van meerdere eerstelijnszones;
- (3) op wijkniveau voor de grootsteden Antwerpen en Gent. Een wijk is een onderdeel van een stad.

Dit betekent dat lokale besturen het Geïntegreerd Breed Onthaal kan realiseren in samenwerking met andere lokale besturen.

5. Regie en samenwerking

Het beoogde samenwerkingsverband wordt opgezet onder regie van het lokaal bestuur, en dit met maximale betrokkenheid van de andere actoren. De regierol heeft onder andere betrekking op het in gezamenlijk overleg, organiseren van de toegankelijkheid van de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen voor de burgers en een geïntegreerd en herkenbaar onthaal, de afstemming van aanbod op vraag van de lokale hulp- en dienstverlening en de ontwikkeling van beleid.

Binnen het samenwerkingsverband kan het lokaal bestuur er uitzonderlijk voor kiezen om – in overleg met alle partners uit het samenwerkingsverband – de praktische coördinatie uit te besteden aan een partner die deel uitmaakt van het samenwerkingsverband. Voor de zorg- en welzijnsactoren betekent dit dat zij de regie door de lokale besturen te allen tijde respecteren en, wanneer zij in uitzonderlijke situaties op expliciete vraag van een lokaal bestuur praktische coördinatie taken toegewezen krijgen, zij eveneens deze rol duidelijk scheiden van hun rol als actor.

6. Basisopdrachten

Hieronder identificeren we een aantal basisopdrachten die binnen het onthaal moeten gerealiseerd worden. We gaan er hierbij vanuit dat niet iedereen alles hoeft te doen, maar dat binnen het samenwerkingsverband heldere afspraken tot stand komen rond wie wat opneemt. We hebben hierbij respect voor de lokale diversiteit en flexibiliteit om de minimale competenties hiervoor zo op te bouwen en in te klikken, te verweven tot een sluitend netwerk. Het definiëren van deze opdrachten houdt natuurlijk niet in dat de intersectorale partners die zich vinden in de samenwerking, daarnaast geen andere activiteiten realiseren. We beogen enkel het samenbrengen van een aantal basisopdrachten in een geheel voor de burger. Het is evident dat we hierbij in eerste instantie streven naar de uitbouw van een proactieve, voldoende generalistische werking, waarbij de weg naar de meer gespecialiseerde ondersteuning op basis van probleem domeinen zo kort mogelijk is. Dit realiseren op een manier dat elke 'welzijnsvraag' snel zijn weg vindt in het netwerk, is een gedeelde verantwoordelijkheid van de verschillende actoren.

Binnen het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal is elke kernactor verantwoordelijk om het onthaal als hulpverleningsvorm te organiseren. Elke kernactor realiseert het onthaal op een zodanige manier dat, in voorkomend geval, verder wordt gebouwd op de acties van de andere kernactoren en dat wordt vermeden dat een tweede onthaal dient te gebeuren bij een andere kernactor.

6.1. Pro-actieve acties opzetten

Het samenwerkingsverband maakt gebruik van objectieve parameters om gerichte acties op te zetten, waarbij het samenwerkingsverband zelf het initiatief neemt om contact te zoeken met kwetsbare personen met als doel ervoor te zorgen dat die personen rechten krijgen en zorg en ondersteuning ontvangen. Er wordt niet gewacht tot de persoon zelf de stap naar de hulp- en dienstverlening zet, het aanbod wordt proactief naar de persoon gebracht.

6.2. De hulpvraag beluisteren en verhelderen vanuit een breed generalistisch perspectief

Samen met de gebruiker de hulpvraag contextualiseren, de problemen inventariseren en in kaart brengen om een beter zicht te krijgen op de aard van de problemen, de gebruiker inzicht geven in zijn situatie en alle oplossingsalternatieven verkennen. De vraagverheldering maakt een belangrijk deel uit van het onthaaltraject. Gebruikers krijgen vanuit een breed generalistische aanpak een duidelijk zicht op de eigen situatie en mogelijkheden. Daarbij wordt vraaggestuurd gewerkt, wat inhoudt dat onafhankelijk van het achterliggende aanbod naar de meest gepaste vorm van hulp wordt gezocht.

6.3. Rechten verkennen

Binnen het samenwerkingsverband worden de sociale grondrechten (art. 23 en 24, §3 van de Grondwet) van de gebruikers verkend en worden gebruikers proactief geïnformeerd over hun sociale grondrechten.

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

Er wordt objectieve en transparante informatie verstrekt op maat van de gebruiker. Dit gebeurt op een voor de gebruiker begrijpbare manier. Er kan hierbij gebruik gemaakt worden van reeds beschikbare gegevens, waaruit kan worden opgemaakt dat iemand mogelijk meer informatie kan gebruiken. Informeren slaat aldus niet op het opzetten van grootschalige informatiecampaagnes, maar ook op individueel en op maat gepaste informatie verstrekken in het kader van de hulp- en dienstverlening.

6.5. Oriënterend advies verstrekken

Er wordt aan de gebruiker objectief en transparant informatie en advies gegeven, rekening houdend met zijn persoonlijke situatie, en hem/haar oplossingsperspectieven, keuzemogelijkheden en gedragsalternatieven aangereikt, zodat de gebruiker over meer kennis beschikt en een weloverwogen keuze kan maken uit de verschillende oplossingsalternatieven. Het aanbod wordt verhelderd, zodat samen met de gebruiker bepaald kan worden welk hulpaanbod aangewezen is voor de hulpvraag. Daarbij wordt rekening gehouden met het principe van de subsidiariteit. Dit houdt in dat de minst ingrijpende hulp wordt nagestreefd. Het totale achterliggende begeleidingsaanbod wordt daarbij in rekening gebracht en is dus niet beperkt tot het eigen achterliggende aanbod van de kernpartners.

6.6. Rechten van gebruikers realiseren

De gebruikers worden ondersteund om hun sociale grondrechten maximaal te realiseren en waar nodig sociaal-administratieve hulp te verstrekken, zoals bijvoorbeeld het samen invullen van formulieren.

6.7. Neutraal naar de gepaste lokale sociale hulp- en dienstverlening doorverwijzen

Gebruikers worden toegeleid naar de gepaste lokale sociale hulp- en dienstverlening van hun keuze. Ze worden, indien nodig, voorbereid op het gebruik van het aanbod van lokale sociale hulp- en dienstverlening, daarmee in contact gebracht en begeleid en ondersteund in de contacten met verdere hulp- en dienstverlening.

6.8. Het overzicht behouden op het hulpverleningstraject van de gebruiker en fungeren als terugvalbasis

Het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal is zo georganiseerd dat, daar waar nodig, het overzicht op het hulpverleningstraject van de gebruiker wordt behouden. Het fungeert bovendien als terugvalbasis en houvast daar waar gebruikers in een traject van achterliggend aanbod om een of andere reden afhaken, terwijl er toch nog hulp nodig is. Het blijft dan ook beschikbaar voor verdere vragen van de gebruiker en kan bemiddelen tussen de gebruiker en andere lokale actoren bij onduidelijkheden of problemen.

6.9. Drempels signaleren

Het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal signaleert drempels die de toegankelijkheid van lokale sociale hulp- en dienstverlening bedreigen en factoren die de onderbescherming versterken, aan de verschillende betrokken lokale actoren. Deze signaleringsfunctie gaat verder dan enkel het benoemen van de oorzaken van structurele uitsluitingsmechanismen. Er dienen ook activiteiten te worden opgezet die tot doel hebben relevante lokale actoren en overheden zodanig te beïnvloeden dat zij maatregelen nemen om de belemmerende factoren op te heffen.

7. Werkingsprincipes van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal

Het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal vertrekt vanuit het centrale werkingsprincipe van een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en concrete acties die passen binnen het lokaal sociaal beleid. De doelgroep en de basiswerkers worden actief betrokken bij de uitbouw van het hulpaanbod van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal.

Een consensus over de algemene visie en doelstellingen van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal is een belangrijke voorwaarde voor het samenwerkingsverband om effectieve resultaten te behalen. Vanuit het ruime richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal moeten lokaal keuzes gemaakt worden over welke meer specifieke doelstellingen nagestreefd worden en op welke manier hier aan tegemoet gekomen wordt. Een actieve betrokkenheid van de doelgroep en de basiswerkers bij de uitbouw van het hulpaanbod van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal is noodzakelijk.

Elk samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal moet volgende werkingsprincipes hanteren. Deze werkingsprincipes zijn ondeelbaar. Er moet op evenwaardige wijze op alle principes ingezet worden. Dit betreft zowel werkingsprincipes op het niveau van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal als op het niveau van de relatie tussen hulpverlener en gebruiker.

Werkingsprincipes op niveau van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal:

7.1. Proactief werken

Het samenwerkingsverband dient gezamenlijke acties op te zetten om een proactieve werking uit te bouwen. Ze maken hierbij gebruik van beschikbare objectieve parameters die de noden en behoeften van personen in kaart brengen. Dit wil zeggen dat het samenwerkingsverband op basis van de informatie waarover ze beschikt, acties onderneemt om personen in kennis te stellen over hun rechten en het hulpaanbod waarvan ze kunnen gebruik maken.

7.2. Outreachend handelen bij kwetsbare doelgroepen

Het samenwerkingsverband zet gerichte methodieken in om moeilijk bereikbare en hulpbehoevende personen die geen gebruik (meer) maken van het bestaande aanbod aan hulp- en dienstverlening, op te zoeken en te bereiken. Deze ontmoetingen vinden plaats in de leefwereld van de kwetsbare personen zelf, wat inhoudt dat er letterlijk en fysiek buiten de muren van de eigen organisatie wordt getreden met als finaliteit om kwetsbare personen te bereiken.

7.3. Duidelijke en transparante afspraken onder regie van het lokaal bestuur

Het lokaal bestuur heeft de eindverantwoordelijkheid over de regie. Er dienen duidelijke en transparante afspraken gemaakt te worden over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden binnen het samenwerkingsverband, onder meer met betrekking tot de wijze waarop de regie door het lokaal bestuur wordt gerealiseerd. De wijze waarop de regie wordt gevoerd, is een bepalende factor voor het al dan niet slagen van de doelstellingen van het samenwerkingsverband.

Onder regie wordt een bijzondere vorm van sturen, die gericht is op de afstemming van actoren, hun doelen en handelingen tot een min of meer samenhangend geheel, met oog op een bepaald resultaat, verstaan. De regie voldoet aan 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.

7.4. Kennis, expertise en innovatieve praktijken delen tussen de betrokken kernactoren

Het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal zal gezamenlijke acties moeten ondernemen om kennis en expertise binnen het samenwerkingsverband te delen en innovatieve praktijken op te stellen, teneinde de doelstellingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal te realiseren.

7.5. De nodige tijd, ruimte en middelen investeren

Voor het welslagen van de doelstellingen van het samenwerkingsverband dienen de betrokken kernactoren zich te engageren zodat hun basiswerkers voldoende tijd, ruimte en middelen kunnen inzetten in het samenwerkingsverband. Elke kernactor zal hierover verantwoording afleggen aan de eigen besturen en managementorganen.

7.6. Gezamenlijke competentieversterking

De betrokken kernactoren dienen gezamenlijk in te zetten op de competentieversterking van hun hulpverleners op de volgende vlakken:

- responsief en transparant handelen;
- outreachend werken;
- proactief werken;
- participatief werken;
- aanklappend werken;
- inzetten op de krachten van de gebruikers;
- werken op maat van de gebruikers;
- samenwerken in een samenwerkingsverband;
- inzetten van een brede expertise.

Werkingsprincipes die de hulpverleners in relatie tot de gebruikers hanteren:

7.7. Proactief werken

De kernactoren voeren de proactieve acties uit die het samenwerkingsverband opzet en zoeken op die manier contact met de gebruikers teneinde het hulpaanbod en de rechten van de gebruikers te realiseren.

7.8. Outreachend handelen

Via outreachend handelen verplaatsen de hulpverleners zich naar de leefwereld van kwetsbare en moeilijk te bereiken personen en erkennen ze de waarden en normen die daar gelden met het oog op het bevorderen van het welzijn van de kwetsbare gebruikers en het realiseren van een hulpaanbod voor deze personen.

7.9. Generalistisch werken

Generalistisch werken houdt in dat men zich niet beperkt tot bepaalde hulpvragen, maar dat er steeds vertrokken wordt vanuit de situatie in zijn totaliteit. Een dergelijk holistisch perspectief met aandacht voor de verschillende levensdomeinen en voor de verwevenheid van problematieken wordt gezien als een belangrijke hefboom in het verbeteren van een situatie met complexe, meervoudige en onderling afhankelijke problematieken. Ook de interactie tussen gebruikers en de bredere maatschappelijke omgeving wordt in ogenschouw genomen.

7.10. Inzetten op een positieve hulpverleningsrelatie

Een positieve hulpverleningsrelatie tussen de hulpverlener en de gebruiker, gekenmerkt door wederzijds respect, vertrouwen, betrokkenheid, empathie, aanvaarding en oprechtheid is een noodzakelijke voorwaarde voor het welslagen van het hulpverleningstraject. Bovendien wordt rekening gehouden met de waarden, normen en keuzevrijheid van de gebruiker.

7.11. Krachtgericht werken

Het versterken van de zelfregie van de gebruiker en het benutten van de aanwezige mogelijkheden en hulpbronnen van gebruikers staan centraal, zonder daarbij de aanwezige problematieken en kwetsbaarheden van de gebruiker te negeren. Er wordt dan ook de nodige professionele ondersteuning geboden aan de gebruiker.

7.12. Participatief werken

De gebruiker wordt structureel en op een volwaardige en gelijkwaardige manier betrokken in zijn hulpverleningstraject. Mogelijke oplossingen vertrekken vanuit het perspectief van de gebruiker en verlopen onder zijn regie en met respect voor

zijn keuzevrijheid. Hij wordt met andere woorden op een zodanige wijze ondersteund zodat hij zelf eigen keuzes en beslissingen kan nemen.

7.13. Aanklampend werken

Kwetsbare personen en moeilijk te bereiken groepen hebben de neiging om hulpverlening te mijden. In die situaties dient aanklampend gewerkt te worden. Dit wil zeggen dat de hulpverleners op een niet-aflatende wijze en ongevraagd contact blijven zoeken met de gebruiker en hem motiveren om hulp en ondersteuning te aanvaarden, gericht op het verbeteren van de gezondheids- en welzijnssituatie van de gebruiker.

7.14. Continuïteit in de hulp- en dienstverlening

De hulpverleners uit het Geïntegreerd Breed Onthaal volgen het verdere hulpverleningstraject van de gebruiker op met het oog op de continuïteit van de hulpverlening. Dit betekent dat het overzicht wordt behouden op het hulpverleningstraject van de gebruiker, ze fungeren als terugvalbasis indien de verdere hulp- en dienstverlening aan de gebruiker stopt, ze beschikbaar blijven voor verdere vragen van de gebruiker en ze bemiddelen tussen de gebruiker en andere lokale actoren bij onduidelijkheden of problemen.

8. Financiering en ondersteuning in de toekomst

Het realiseren van de functies en werkingsprincipes van een samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal is een van de Vlaamse beleidsprioriteiten voor lokaal sociaal beleid voor de beleidscyclus 2020-2025. Lokale besturen kunnen hiervoor voor de periode 1/01/2020 – 31/12/2025 een subsidie per werkingsjaar ontvangen:

- 25.000 euro voor een samenwerkingsverband GBO in een werkingsgebied van 30.000 tot 100.000 inwoners;
- 50.000 euro voor een samenwerkingsverband GBO in een werkingsgebied van 100.001 tot 200.000 inwoners;
- 75.000 euro voor een samenwerkingsverband GBO van meer dan 200.000 inwoners.

Er is een totaalbudget van 1.000.000 euro per werkingsjaar beschikbaar. Als het maximale beschikbare begrotingskrediet bereikt is, krijgen de best beoordeelde aanvragen voorrang. Op basis van de score op de beoordelingscriteria, vermeld in artikel 4, eerste lid, 2°, van het besluit van de Vlaamse Regering van 7 december 2018 betreffende de Vlaamse beleidsprioriteiten in het kader van het lokaal sociaal beleid en de subsidiëring van samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal, wordt een rangorde van te subsidiëren initiatiefnemers opgesteld, waarbij de initiatiefnemer met een hogere score op 100 voorrang krijgt op de initiatiefnemers met een lagere score op 100.

Daarnaast kunnen samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal rekenen op ondersteuning en begeleiding van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De ondersteuning betreft onder meer coaching, intervisie en procesbegeleiding door regionale beleidsmedewerkers. De contactgegevens zijn onderaan deze oproep opgenomen.

II. Doelstelling van deze projectoproep

Lokale besturen kunnen voor de voorbereidende fase van de Vlaamse beleidsprioriteit 'het realiseren van de functies en werkingsprincipes van een samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal' in de periode 1 juni 2019 – 31 december 2019 een subsidie aanvragen, zodat vanaf 1 januari 2020 de functies en werkingsprincipes van het Geïntegreerd Breed Onthaal daadwerkelijk in de praktijk kunnen worden gebracht.

Voorbeelden van acties en activiteiten in deze voorbereidende fase:

- Kernactoren leren elkaars werking kennen, evenals methodieken en kanalen om de doelgroepen te bereiken (zowel op organisatieniveau, als op praktijkniveau);
- Lokale vindplaatsen definiëren en selecteren;
- Leren kennen van de werking van andere cruciale partners (basis- en faciliterende actoren, achterliggend aanbod);
- Analyse van de kanalen van informatie-uitwisseling;
- Uitwerken van een communicatieplan;
- Overleg i.f.v. engagement van partners die contact kunnen leggen met de doelgroep;
- Een flexibel netwerk opzetten tussen medewerkers zodat bestaande expertise wordt gedeeld;
- Uitwerken van instrumenten om de samenwerking tussen de kernpartners te faciliteren;

- ...

III. Wie kan een subsidie aanvragen?

Projectvoorstellen moeten ingediend worden door (nieuwe of bestaande) samenwerkingsverbanden Geïntegreerd Breed Onthaal. Dit zijn samenwerkingsverbanden onder regie van het lokaal bestuur waarvan minstens volgende actoren deel uitmaken:

- Openbare centra voor maatschappelijk welzijn (sociale dienst OCMW)
- Centrum algemeen welzijnswerk (CAW)
- Dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds (DMWZ)

Als er lokaal een gemeentelijke sociale dienst actief is, dient ook deze als kernactor betrokken te worden. Het lokaal bestuur kan samenwerken met andere besturen om dit samenwerkingsverband te realiseren.

Het lokaal bestuur duidt, in afspraak met andere actoren, een contactpersoon voor het samenwerkingsverband aan.

IV. Looptijd van de projecten

De projecten moeten van start kunnen gaan op 1 juni 2019 en lopen in een eerste fase tot en met 31 december 2019.

V. Hoeveel subsidies kan je aanvragen?

De maximale subsidie bedraagt per project voor voormelde periode:

- 14.584 euro voor een samenwerkingsverband GBO in een werkingsgebied van 30.000 tot 100.000 inwoners;
- 29.167 euro voor een samenwerkingsverband GBO in een werkingsgebied van 100.001 tot 200.000 inwoners;
- 43.750 euro voor een samenwerkingsverband GBO van meer dan 200.000 inwoners.

De subsidie kan ingezet worden voor zowel personeels- als werkingskosten. Infrastructuurkosten zijn niet subsidiabel.

VI. Welke zijn de beoordelingscriteria?

We zien de ontwikkeling van het Geïntegreerd Breed Onthaal als een transitie waarbij de functies en werkingsprincipes van het samenwerkingsverband geïntegreerd zijn in alle processen die behoren tot het onthaal van de kernactoren. De subsidies zijn voornamelijk bedoeld om deze transitie, aan de hand van concrete, proactieve acties, te ondersteunen.

Daarom worden de projecten inhoudelijk beoordeeld op een aantal specifieke beoordelingscriteria. Om positief beoordeeld te worden, moet een project:

- aangeven tot welke doelgroep en welk werkingsgebied het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal zich richt;
- minstens 60 op 100 punten behalen op de volgende beoordelingscriteria:
 - o 15 punten voor de wijze waarop wordt gewerkt op basis van een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en een gezamenlijk kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal;
 - o 20 punten voor de wijze waarop basiswerkers worden gefaciliteerd in hun samenwerking en eenduidig worden aangestuurd om gemeenschappelijke werkingsprincipes te realiseren;
 - o 15 punten voor de participatie van de doelgroep en basiswerkers bij de uitwerking van de concrete werkzaamheden van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal;
 - o 15 punten voor de wijze waarop expertise wordt gedeeld;
 - o 35 punten voor de wijze waarop concrete outreachende en proactieve acties worden opgezet om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken.

Als het maximale beschikbare begrotingskrediet bereikt is, krijgen de best beoordeelde aanvragen voorrang. Op basis van de score op de beoordelingscriteria, wordt een rangorde van te subsidiëren initiatiefnemers opgesteld, waarbij de initiatiefnemer met een hogere score op 100 voorrang krijgt op de initiatiefnemers met een lagere score op 100.

VII. Toelichting bij de begroting

In het document “Begroting projectoproep Geïntegreerd Breed Onthaal LSB - 2019” geeft u een duidelijke, gedetailleerde en verantwoorde begrotingsraming van opbrengsten en kosten die betrekking hebben op de realisatie van het ingediende project.

VIII. Hoe verloopt de procedure?

1. Indienen projectvoorstel

Elk bestaand of nieuw samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal kan een projectvoorstel indienen. Hiertoe maakt u gebruik van het formulier ‘Projectaanvraag Geïntegreerd Breed Onthaal – LSB 2019’, beschikbaar op de website www.welzijnsamenleving.be. Dit formulier dient volledig ingevuld en ondertekend uiterlijk 31 maart 2019 elektronisch verstuurd te worden naar welzijnsamenleving@wvg.vlaanderen.be.

2. Beoordeling projectvoorstel

De beoordeling van de ingediende projecten gebeurt in 2 fasen: de ontvankelijkheidsfase en de beoordelingsfase. Van zodra de beoordeling definitief is, wordt deze meegedeeld aan de penhouder van het samenwerkingsverband.

a) Ontvankelijkheidsfase

Uw project is ontvankelijk als u het volledig ingevulde aanvraagformulier uiterlijk op 31 maart 2019 elektronisch verzendt naar de Afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, via welzijnsamenleving@wvg.vlaanderen.be. Aanvragen die na die datum worden ingediend worden onontvankelijk verklaard en niet beoordeeld.

Om ontvankelijk te zijn moet de aanvraag ingediend worden vanuit een samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal waarin minstens de drie kernactoren (OCMW, CAW, DMWZ) vertegenwoordigd zijn. Als er lokaal een gemeentelijke sociale dienst actief is, dient ook deze als kernactor betrokken te worden. Elke participerende kernactor dient de aanvraag te ondertekenen.

b) Beoordelingsfase

De ingediende projecten die ontvankelijk zijn verklaard, worden beoordeeld op basis van de criteria vermeld in de rubriek VI.

IX. Indiendatum

Uiterlijke datum voor indiening van de projectaanvraag is 31 maart 2019.

X. Opvolging en ondersteuning

De Vlaamse overheid verwacht een eindrapportage 31 januari 2020.

De projecten kunnen rekenen op ondersteuning en begeleiding van regionale beleidsmedewerkers van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De ondersteuning betreft onder meer coaching, intervisie en procesbegeleiding. De contactgegevens zijn onderaan deze oproep opgenomen.

XI. Meer informatie

U vindt het aanvraagformulier en de infobrochure bij deze projectoproep op de website <http://www.welzijnsamenleving.be/gbo>.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Vlaamse overheid - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Afdeling Welzijn en Samenleving
Koning Albert II-laan 35, bus 30,
1030 Brussel
Tel: 02 553 33 30
Fax: 02 553 33 60
E-mail: welzijnsamenleving@wvg.vlaanderen.be

Contactpersonen:

Antwerpen:

Dirk Van Noten
Dirk.vannoten@wvg.vlaanderen.be
0477 80 76 22

Limburg

Lily de Renet
Lily.derenet@wvg.vlaanderen.be
0492 38 08 31

Oost-Vlaanderen

Katlijn Van Horebeek
Katlijn.vanhorebeek@wvg.vlaanderen.be
0492 38 08 35

Vlaams-Brabant:

Ingrid Tack
Ingrid.tack@wvg.vlaanderen.be
0492 38 08 34

West-Vlaanderen

Ingrid Vyvey
Ingrid.vyvey@wvg.vlaanderen.be
0497 05 39 77