

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 114
van **BART VAN MALDEREN**
datum: 8 november 2017

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Vlaams Actieplan Armoedebestrijding - Actie "naar een geïntegreerd breed onthaal binnen het welzijnsnetwerk" (2)

Deze vraag is een opvolging van mijn schriftelijke vraag nr. 58 van 17 oktober 2017 over actie 02_06_01 die in het VAPA (Vlaams Actieplan Armoedebestrijding) werd opgenomen en nu bestaat uit 11 pilootprojecten die op basis van de in de projectoproep geformuleerde beoordelingscriteria werden geselecteerd.

In zijn antwoord verwijst de minister naar de bovenlokale stuurgroep geïntegreerd breed onthaal waar de selectie plaatsvond.

Kan de minister een overzicht geven van de 11 geselecteerde pilootprojecten?

ANTWOORD

op vraag nr. 114 van 8 november 2017

van **BART VAN MALDEREN**

In volgende gemeenten is een pilootproject geïntegreerd breed onthaal opgestart:

- Diest, Scherpenheuvel-Zichem
- Diksmuide
- Genk
- Gent
- Oostende
- Roeselare
- Sint-Niklaas
- Turnhout
- W13: Anzegem, Avelgem, Deerlijk, Harelbeke, Kortrijk, Kuurne, Lendelede, Menen, Spiere-Helkijn, Waregem, Wevelgem, Wervik, Zwevegem
- Wetteren, Wichelen, Laarne
- Zoersel

Diest en Scherpenheuvel

In dit project wordt een zo kort mogelijke keten georganiseerd naar het aanbod van de verschillende indienende partners, vanuit een gemeenschappelijk gedefinieerde en omschreven vraagverduidelijking en dit voor de doelgroepen: personen in kansarmoede en/of personen met een handicap, met een psychiatrische problematiek, senioren, personen met zorgnoden in het algemeen. Ten eerste worden op het niveau van Diest en Scherpenheuvel de lokale 'vindplaatsen' gedefinieerd. Het gaat om die plaatsen waar de personen die met een potentiële hulpvraag zitten aangetroffen kunnen worden. Op niveau van de vindplaats (buurtrestaurant, dienstencentrum, inloopcentrum, ontmoetingshuis, andere laagdrempelige ontmoetingsplaatsen,...) zal vanuit de bestaande relaties en vertrouwenspersonen de brug worden gelegd naar de vraagverduidelijking. De vindplaatsen zijn voor het pilootproject ook deze plaatsen waar vanuit de verschillende doelgroepen mee vorm gegeven kan worden aan de hulpverlening (participatie op individueel niveau, meso niveau en op vlak van sociaal beleid). Op de lokale realiteit wordt een afgestemd gemeenschappelijk onthaal voorzien met de verschillende partners, rekening houdend met de functies, de doelgroepen en de organisaties zelf. Hiervoor worden de specifieke kerntaken van iedere partner opgelijst, gezocht naar manieren om overlap in werking lokaal te voorkomen en geleidelijk aan oplossingen te bieden voor die functies en taken die iedere partner tot zijn kerntaken rekent en blijvend wenst op te nemen. De winst zit hier in het voorkomen van dubbele intake en dubbel werk, in de snelle doorstroom naar het achterliggend aanbod en in afstemming van de zorg rond de individuele gebruiker. Daarnaast wordt ingezet op het tegengaan van onderbescherming door zicht te krijgen op de hiaten in de zorg en deze op termijn te remediëren enerzijds en anderzijds op basis van bij partners gekende parameters proactief aan de slag te gaan.

Diksmuide

Dit project biedt grote kansen om het reeds lopende proces te verbreden en te versterken. Naast het verhogen van de toegankelijkheid van het aanbod biedt dit project ook de kans om binnen deze regio echt werk te maken van de strijd tegen onderbescherming.

Om de toegang tot de minst ingrijpende hulp voor de burger meer herkenbaar en breder te krijgen wordt ingezet op een grondige analyse, afstemming van het bestaand

onthaalaanbod en het inventariseren van hiaten in de hulp- en dienstverlening om nieuwe praktijken en tools te ontwikkelen. Initieel gebeurt dit met de 3 kernactoren zelf maar zeer snel zullen ook andere partners betrokken worden. Parallel met het spoor rond verhogen van de toegankelijkheid zullen de kernactoren binnen het project werk maken van proactief handelen en dit verankeren in het geïntegreerd breed onthaal. De verschillende onthalen van de kernactoren willen werk maken van automatische en systematische infoverstrekking rond rechten aan burgers, het sociaal huis en de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten willen verhoogd werk maken van de automatisch toekenning van bepaalde rechten. De actor Samenlevingsopbouw, expert op het terrein van proactief handelen, engageert zich om mee te werken aan het slaan van bruggen tussen het geïntegreerd breed onthaal en de informele zorg(netwerken).

Genk

De diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten, CAW Limburg, Stad en OCMW Genk engageren zich om vanuit een sterk netwerk de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening te versterken en via gerichte acties, methodisch en door organisatie-aanpassing, onderbescherming op een proactieve wijze tegen te gaan. Hiervoor wordt een ontwikkelingsgroep opgericht bestaande uit kernactoren zijnde CAW Limburg, diensten Maatschappelijk werk mutualiteit, Stad en OCMW Genk. Basis- of faciliterende partners worden mee opgenomen in de ontwikkelingsgroep en/of in een thematische werkgroep. Hierbij wordt voornamelijk gedacht aan wijkbureaus, buurtorganisaties, verenigingen, lokale dienstencentra en andere thuiszorgvoorzieningen en eerstelijns zorgverstrekkers.

Er wordt gewerkt op 3 niveaus: aanwezige onthaalvormen in Genk, outreachend werken, co-creatie van een aanbod gericht op onderbescherming bij de meest kwetsbaren.

Gent

Het project focust op 2 sporen:

- Verhogen van de toegankelijkheid van het onthaal van de kernactoren stadsbreed.
 - Uitwisseling en kennismaking van methodieken, aanbod, doelgroep, ..., zowel op beleidsniveau als praktijkniveau (onthaalmedewerkers).
 - Afstemmen van vraagverheldering in functie van een gelijkwaardig onthaal, opbouw van een afsprakensysteem, opvolgsysteem van doorverwijzingen en afspraken, onderzoeken van SMS-systeem in functie van herinnering voor een afspraak, informatie-uitwisseling.
 - Faciliteren van doorverwijzing vanuit de onthaaldiensten van de kernactoren naar elkaars achterliggend aanbod, zonder dat cliënten elkaars onthaal opnieuw moeten passeren.
 - Uitbouwen en/of versterken van professionele netwerken, zowel op stads- als op wijkniveau.
- Wijkgericht outreachend werken in functie van het bereiken van kwetsbare doelgroepen:
 - Proefproject in 2 wijken: onderzoek naar en implementatie van hoe de minder bereikte/gekende doelgroepen binnen deze wijk(en) kunnen bereikt worden via bestaande formele en informele netwerken.
 - In kaart brengen van het aanbod en (formele en informele) actoren in deze wijken in functie van toeleiding naar onthaal.
 - Aan de hand van de objectieve noden en expertise van die actoren, acties ondersteunen die het informeel netwerk verstevigen en een koppeling maken naar het breed onthaal.

Oostende

Het project stelt een dubbele ambitie voorop. Enerzijds integreert het de verschillende cliëntcontacten van de vier partners. Anderzijds wil het project inzetten op een betere outreachende en proactieve samenwerking ten aanzien van de cliënten. Wat de integratie van de cliëntcontacten betreft: daarbij worden onthaal, administratieve dienstverlening en eerstelijnsdienstverlening onder de noemer GBO geplaatst. Naast deze 'structurele'

ingreep wordt rond enkele principes gewerkt. Zo maken alle onthaalpunten van dit GBO (die op dezelfde manier zijn georganiseerd) gebruik van hetzelfde digitaal verwijsboek dat cliëntgerichte informatie bevat voor (onthaal)medewerkers en eerstelijns hulpverleners, waarbij de cliënt telkens door middel van verwijsinstrumenten op de juiste plaats binnen één van de vier organisaties wordt gebracht. De sturing van de cliëntbeweging is met andere woorden 360° en van de eerste keer juist. Om dat te realiseren dienen de diensten binnen het GBO zich zo te organiseren dat zij zich primair op de ervaring van de cliënt richten in plaats van op de eigen arbeidsorganisatie, en op de vraag van de cliënt in plaats van op het eigen aanbod. Wat proactieve en outreachende werking betreft: de uitbouw van een samenwerking tussen diensten die meer vindplaatsgericht werken samen met organisaties die op dat vlak minder know-how bezitten kan als meerwaarde hebben dat er enerzijds een grotere toeleiding gebeurt van mensen die anders niet bereikt zouden worden en anderzijds tot een kennisdeling op vlak van methodieken.

Roeselare

In het kader van het verbeteren van toegankelijkheid van de minst ingrijpende hulp voor elke burger is er in Roeselare het Welzijnshuis, het uitgewerkte onthaal van het CAW en van de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen, het project Lokaal proactief handelen, het LINEA project met specifieke focus op toegankelijke eerstelijnsgezondheidszorg, het inloophuis "de Kom-af", het Huis van het Kind, ...

De bedoeling van dit pilootproject is te komen tot meer afstemming van wat nu soms nog versnipperd wordt aangepakt, leren van goede praktijken die nu soms opgesloten zitten in de beslotenheid van één of enkele organisaties, doorwerken op wat goed loopt en nagaan hoe ook andere diensten hier warm kunnen voor gemaakt worden, komen tot meer samenwerking met het oog op een kwalitatief geïntegreerd breed onthaal.

Sint-Niklaas

In Sint-Niklaas hebben de partners elk een eigen vorm van onthaal. Er zijn echter zowel inhoudelijke en organisatorische verschillen in de werkwijze van het onthaal bij elk van de partners. Elke van deze teams heeft ook eigen methodieken en instrumenten ontwikkeld in functie van deze onthaalwerking. Dit project wil vanuit de verschillende onthaalwerkingen focussen op volgende doelstellingen: expertise-uitwisseling en directe doorverwijzing. Voor deze laatste doelstelling wil men service level agreements afspreken. Op basis van evaluatie kan bijgestuurd worden in het proces en in de doelstelling.

Turnhout

OCMW Turnhout en CAW De Kempen werken sinds 2011 aan een eigen gemeenschappelijk onafhankelijk onthaalmodel. Ze organiseren samen een autonoom onthaal voor alle burgers met welzijnsvragen uit Turnhout en omgeving. Dit onthaal wordt een plek waar elke burger terecht kan met een welzijnsvraag, waar hij of zij terug een perspectief vindt. Dit onthaal, waarin de hulpvrager centraal staat, werkt volledig onafhankelijk van het CAW en het OCMW. Beide organisaties vertalen dit in een unieke samenwerking met meerdere partners, met respect voor ieders opdracht en finaliteit. Deze projectoproep biedt de kans vanuit deze eerste ervaringen een breder opzet te realiseren met bijkomende partners, hetzij via concrete participatie in een onthaalteam, hetzij via participatie in een onthaalnetwerk.

W13

Binnen de regio Zuid-West-Vlaanderen wordt er gekozen om het project in 2 niveaus uit te werken. Enerzijds wordt het brede kader (gemeenschappelijke visie en afspraken) uitgewerkt op het niveau van de regio. Anderzijds worden er ook 3 lokale experimenten uitgewerkt in de gemeentes Anzegem, Avelgem en Kortrijk. Tussen de 2 niveaus is er een voortdurende wisselwerking. Concreet willen de partners in het project dat elke burger/cliënt even goed wordt geholpen, onafhankelijk van de dienst waar hij terecht komt of niet terecht komt en dit door:

- Te onderzoeken bij de medewerkers van de verschillende organisaties welke knelpunten er zijn bij doorverwijzing, toeleiding, opvolging,...
- Een flexibel netwerk op te zetten tussen medewerkers zodat bestaande expertise maximaal benut en gedeeld wordt ten voordele van een gepast antwoord op de ondersteuningsnoden en -vragen bij de cliënten
- Het formaliseren van afspraken tussen verschillende diensten en organisaties
- In te zetten op het delen van informatie en het wegwerken van knelpunten hierbij (bv. op het vlak van privacy en beroepsgeheim rekening houdende met de deontologische kaders van de partners)
- Het in kaart brengen van de contactpersonen/centrale nummers of mailboxen bij de verschillende organisaties en investeren in het informele netwerk tussen de medewerkers van die organisaties
- Outreachend te werken via bestaande outreachende werkingen en huisbezoeken en op zoek te gaan naar samenwerking met die organisaties. Denken we bijvoorbeeld aan de huisartsen, thuiszorg, Kind en Gezin, vrijwilligers,...

Het project is op dit moment bewust nog niet volledig afgelijnd zodat maximaal kan worden ingespeeld op de gedetecteerde sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen aan het begin van het project. Ook de regierol van de lokale besturen en de mogelijke instrumenten hiervoor worden tijdens het traject, samen met alle partners, van naderbij onderzocht.

Wetteren, Wichelen, Laarne

Over de gemeentegrenzen heen wordt een gemeenschappelijk model uitgebouwd vanuit de expertise en eigenheid van elke partner. Hiaten in en overlapping van het aanbod worden weggewerkt. In dit project geïntegreerd breed onthaal wordt de toegankelijkheid en herkenbaarheid van de minst ingrijpende, generalistische hulp verhoogd en onderbescherming tegengegaan. Daarbij wordt uitgegaan van progressief universalisme. De verschillende kernactoren werken momenteel al samen op diverse terreinen (thuiszorg, daklozenzorg, schuldhulpverlening, jeugdhulpverlening, arbeid en tewerkstelling, ...), maar niet op het vlak van onthaal. Met dit project worden de uitgangspunten van het geïntegreerd breed onthaal uitgediept en aan een praktijktoets onderworpen. Afstemming en samenwerking tussen de verschillende actoren op het terrein is een middel om ervoor te zorgen dat elke burger, en in het bijzonder de meest kwetsbaren, kunnen rekenen op ondersteuning op maat en de realisatie van hun grondrechten.

Zoersel

Realisatie van een Huis van de Zorg waar een verhoogde toegankelijkheid van zorg en welzijn wordt beoogd voor al wie nood heeft aan een vorm van ondersteuning. Samen met partners wordt een sterk netwerk van hulpverleners en zorgverstrekkers georganiseerd. De doelstelling wordt geoperationaliseerd in 4 opdrachten: infopunt, meldpunt en proactieve werking, ankerpunt (casemanagement) en welzijnsoverleg-netwerkvorming.