

# Geïntegreerd Breed Onthaal

## Mechelen-Katelijne

---

### Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	2
2. Onze visie.....	2
a) Toegankelijkheid van de minst ingrijpende hulp voor elke burger verhogen (aanbod) .....	3
b) Onderbescherming tegengaan (grondrechten) .....	3
c) Regierol.....	4
3. Organisatiestructuur .....	5
4. Plan van aanpak.....	5
a) Gezamenlijke visie en doelstellingen .....	5
b) Basiswerkers.....	6
- participatie van de basiswerkers, faciliteren en aanzetten tot samenwerken .....	6
Netwerkmomenten .....	6
Afstemming vraagverheldering .....	6
Huisbezoeken .....	7
- faciliteren en aanzetten tot samenwerken basiswerkers en basisactoren.....	8
c) Werken aan participatie van de doelgroep.....	9
d) Delen van expertise .....	9
e) Concrete outreachende en proactieve acties opzetten om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken.....	10
5. Budget: .....	11
6. Samenwerking met partners/organisaties:.....	11

## 1. Inleiding

We rollen GBO uit in hetzelfde werkingsgebied als de eerstelijnszone Mechelen-Katelijne namelijk de stad Mechelen en de gemeente Sint-Katelijne-Waver, dit is ook het werkingsgebied van het Zorgbedrijf Rivierenland.

Bijzondere karakteristieken regio:

- Aantal inwoners: 20.786 inwoners in SKW en 86.482 Mechelen
- Aantal personen met een leefloon in het kader van het Recht op Maatschappelijke integratie of maatschappelijke hulp in 2017: 2,9 per 1000 inwoners in Sint-Katelijne-Waver, 13,4 per 1000 inwoners in Mechelen
- Aantal IGO-gerechtigden in 2017: 40,8 per 1000 inwoners in Sint-Katelijne-Waver, 60,8 per 1000 inwoners in Mechelen,
- Aantal GIB-gerechtigden in 2017: 3,1 per 1000 inwoners in Sint-Katelijne-Waver, 1,6 per 1000 inwoners in Sint-Katelijne-Waver,
- Kansarmoede-index in 2016: 9,2% voor Sint-Katelijne-Waver, 12,4 voor Mechelen
- Inwoners met betalingsmoeilijkheden in 2017: 5% van de totale bevolking in Sint-Katelijne-Waver, 15% voor Mechelen
- Cijfer van het LAC voor Sint-Katelijne-Waver: 191 dossiers in 2017, 135 dossiers in 2018
- Cijfers van het LAC voor Mechelen: 972 dossiers in 2017, 962 dossiers in 2018 (gegevens uit de stadsmonitor)

## 2. Onze visie

Binnen het GBO Mechelen-Katelijne zetten we in op maximale toegankelijkheid en het wegwerken van onderbescherming. We werken zeer laagdrempelig en hebben oog voor alle levensdomeinen. Hiertoe werken we nauw samen met de eerstelijnszone Mechelen-Katelijne. Vanuit de regierol lokaal bestuur zetten we in op netwerkontwikkeling binnen de lokale sociale hulp- en dienstverlening.

*Korte beschrijving GBO Mechelen-Katelijne:*

GBO Mechelen-Katelijne zet in op een groeipad rond GBO waarbij we het tegengaan van onderbescherming koppelen aan het verbinden van hulpvragen en aan een gepast hulpverleningsaanbod en –model ter ondersteuning van een lokaal sociaal beleid. Op een zeer proactieve en outreachende manier zoeken we mensen op die leven in een kwetsbare woonsituatie. We werken zeer laagdrempelig en hebben oog voor alle levensdomeinen (integraal en generalistisch). We zijn oprecht geïnteresseerd in hun verhaal en bekijken met hen waar we kunnen helpen, iets voor hen kunnen betekenen. Bij een eenvoudige hulpnood/vraag schakelen we snel naar de meest gepaste hulpverlening of rechtentoekenning. Bij een meer complexe vraag brengen we de verzamelde info samen op een casusoverleg op niveau van de hulpverleners (basiswerkers), steeds met toestemming van de cliënt.

We hanteren dit overleg als werkinstrument op twee vlakken. Ten eerste richten we ons naar wie we opzochten, onderzoeken we hoe we hen op een zo gericht mogelijke manier kunnen begeleiden zodat men gebruik kan maken van alle rechten die hen toekomen. Daarnaast hanteren we dit overleg om te komen tot een GBO waarin elke partner een gedragen rol kan opnemen. Het is belangrijk dat we hierbij werken aan kennis over het bestaande aanbod, dat we voldoende tijd en ruimte voorzien om op maat van de cliënt te werken en zetten we in op onderling vertrouwen tussen de veldwerkers. Ten tweede situeert zich op het niveau van de organisatie waarbij we werken aan dit vertrouwen binnen een stuurgroep en gaan aan de slag gaan met de signalen die naar boven komen vanuit het casusoverleg. Drempels en lacunes worden zichtbaar. We stemmen het aanbod af op de noden die er leven en formuleren aanbevelingen naar het beleid.

## **a) Toegankelijkheid van de minst ingrijpende hulp voor elke burger verhogen (aanbod)**

Via huisbezoeken verzamelen we niet enkel heel veel informatie over de persoon en zijn hulp- en ondersteuningsnood, maar ook over de rechten die voor hem al dan niet verwezenlijkt zijn. We zetten in op een optimale rechtenverkenning tijdens het huisbezoek en tijdens casusoverleg, onderzoeken op welke manier en met welke partners we het snelst kunnen inzetten op het garanderen van alle rechten van de cliënt. Door alle info heel gericht te bespreken, verkrijgen we heel wat kennis over de praktijken die op dit moment al aanwezig zijn. Hierdoor krijgen we zicht op hoe toegankelijk onze hulpverlening is. De personen worden gericht bevraagd naar welke drempels zij ervaren binnen onze werkingen. We stellen ons hierbij de vraag hoe het komt dat kwetsbare burgers in ons werkingsgebied niet raken tot bij onze hulp en ondersteuning. Hierbij zetten we dan ook in op echte participatie. We gaan mensen aan huis bevragen over onze werking. Drempels worden zichtbaar gemaakt en dit stelt ons in staat om effectief en efficiënt te werken aan het verlagen van de drempels. We verzamelen informatie over hoe toegankelijk onze dienst- en hulpverlening is, of ze voldoende herkenbaar is en of het aanbod voldoende is afgestemd op de hulpvragen waarmee we geconfronteerd worden. Drempels zichtbaar maken is echter niet voldoende. We zetten sterk in op het uitwerken van een plan van aanpak waarbij we in eerste instantie de hulpverleners van de kernactoren en de basispartners grondig informeren over het aanwezige aanbod, over de grondrechten en de opdrachten/acties van elke organisatie die inzet op het tegengaan van onderbescherming en laten we ons inspireren door goede praktijken. Daarnaast zetten we in op het implementeren van die goede praktijken binnen onze eigen werkingen om tot een gepaste doorverwijzing met een warme overdracht te komen.

## **b) Onderbescherming tegengaan (grondrechten)**

GBO Mechelen-Katelijne richt zich tijdens een eerste fase naar mensen in een kwetsbare woonsituatie. We komen deze mensen op het spoor door gerichte proactieve en outreachende activiteiten uit te voeren. We gaan langs bij die burgers waarvan we binnen het LAC (Lokale AdviesCommissie) de vraag krijgen om bij bepaalde gezinnen elektriciteit, gas of water af te sluiten (proactief en outreachend). In eerste instantie gaat dit over energietoevoer, maar achterliggend kan men zich de vraag stellen of deze gezinnen voldoende op de hoogte zijn van hun rechten en of we als kernpartner voldoende zicht hebben op bepaalde problematieken die binnen deze gezinnen aanwezig zijn en waarbij we iets zouden kunnen betekenen. Wanneer we dergelijke signalen opvangen gaan we bij hen aan huis en gaan we op een zeer laagdrempelige manier met hen in gesprek. Uit dit gesprek detecteren we heel wat vragen en noden. Voor Sint-Katelijne-Waver zal de Sociale Dienst (OCMW) dit op zich nemen; Mechelen werkt hiervoor samen met Samenlevingsopbouw volgens de methodiek van Huis aan Huis en richt zich naar een straat waar volgens de gegevens van het LAC heel wat mensen wonen in een kwetsbare woonsituatie. De outreachende werker van Samenlevingsopbouw gaat bij alle bewoners van die straat langs en stelt zich voor als de buurtwerker die graag even wil kennismaken. Voor de buurtbewoner is dit een gewoon informeel gesprek, voor de outreachende werker gaat dit verder. Hij zal gericht een methodiek van minirechtenverkenning hanteren met een open, integrale en generalistische blik. Wanneer blijkt dat de bewoner zich in een kwetsbare situatie bevindt, zal hij op een later tijdstip nog een keer langsgaan om meer in te zetten op deze rechtenverkenning en toe te leiden naar de nodige hulpvoorzieningen. Wanneer uit deze gesprekken een meer complexe hulpvraag/nood blijkt, vraagt

hij de toelating aan deze bewoner om zijn situatie voor te leggen op het casusoverleg om zo te bespreken op welke manier er gewerkt kan worden naar een volledige rechtentoekenning en maximale aanklampende ondersteuning waar nodig. Door outreachend en aanklampend te werken waar nodig kunnen we inzetten op die maximale rechtentoekenning en ook hier kunnen we aan de slag met de signalen die we via de outreachende werker ontvangen. Zo kunnen we inzetten op het optimaliseren van de kwaliteit van dienstverlening en zorgen we dat deze beter aansluit bij de leefwereld van mensen die leven in een kwetsbare woonsituatie en hun achterliggende problematieken (drempels verlagen en aanbod aanpassen).

Vooraleer we een dergelijke werking kunnen opstarten, is het noodzakelijk om in te zetten op een duidelijke vraagverheldering. We brengen de verschillende onthaalmethodieken van de kernpartners samen en werken een gelijkvormige rechtenverkenning uit waarbij we volgens een holistisch perspectief de persoon met een ondersteuningsnood bevragen.

Daarnaast is het belangrijk dat onthaal- en basiswerkers een goed zicht hebben op het hulpverleningslandschap (elkaar leren kennen).

### c) Regierol

De lokale besturen Sint-Katelijne-Waver en Mechelen nemen de regierol op zich waarbij de stad Mechelen de coördinatie opneemt. Elke kernpartner (OCMW-CAW-DMW) neemt een gelijkwaardige rol binnen GBO.

Het opnemen van deze regierol focust zich op drie niveaus:

- *Strategisch niveau:*

We leggen een focus op het ontwikkelen van een sensitiviteit naar een gedragen integraal, inclusief sociaal beleid waarbij we blijven stilstaan bij de positie en kansen van mensen in alle beleidsdomeinen.

- *Tactisch niveau:*

Mechelen en Sint-Katelijne-Waver brengen het aanbod van de lokale sociale hulp- en dienstverlening in kaart en vergelijken dit met de vragen die er op dat moment leven. Naast het in kaart brengen van de noden en behoeften werken ze toe naar een complementair aanbod dat is afgestemd op de lokale behoeften. We zetten extra in op netwerkontwikkeling.

- *Operationeel niveau:*

Heel concreet neemt het lokaal bestuur binnen zijn regierol de coördinatie op naar het werken aan een toegankelijke hulp- en dienstverlening en het tegengaan van onderbescherming. En men zorgt voor een maximale afstemming met de initiatieven die worden genomen binnen de Eerstelijnszone Mechelen-Katelijne. ELZ Mechelen-Katelijne zet hierbij sterk in op proactief en outreachend werken, het elkaar leren kennen en het spreken van een gemeenschappelijke taal. Omdat binnen ELZ en GBO Mechelen-Katelijne dezelfde focus wordt gelegd is er een duidelijke afstemming nodig en kan dit enkel versterkend werken. Zo zal bijvoorbeeld een netwerkmoment georganiseerd door ELZ Mechelen-Katelijne ook bijdragen tot het elkaar beter leren kennen van de GBO-partners. Outreachende coaching door steunpunt SAM binnen de ELZ kan ook zorgen dat men binnen GBO een meer outreachende sensitiviteit in de eigen organisatie binnenbrengt.

### 3. Organisatiestructuur

Er wordt een GBO-coördinator aangesteld vanuit de regierol van het lokaal bestuur. De stafmedewerker van de afdeling Sociaal Beleid van de stad Mechelen zal deze rol op zich nemen. Deze coördineert het GBO in functie van het voorliggende beleids-/actieplan, prioriteiten en acties bepaald door de stuurgroep en vanuit een evenwaardigheid tegenover alle partners. En deze faciliteert een actieve en evenwaardige betrokkenheid van alle kern- en basisactoren binnen het werkingsgebied Mechelen – Sint-Katelijne-Waver.

De organisatiestructuur speelt zich op twee niveaus af. Ten eerste op het niveau van de basiswerkers op de nulde en de eerste lijn. Hierbij komt de outreachend werker bij de mensen aan huis en stelt een aantal problematieken vast. Dit kan bijvoorbeeld gaan van erbarmelijke huisvesting tot nood aan opvoedingsondersteuning voor de kinderen, van de druk die een mantelzorger ervaart tot betalingsmoeilijkheden bij allerhande facturen, of de impact van een ziekte/handicap. Het casuoverleg op niveau van de basiswerkers zal dus erg op maat moeten werken en zich niet beperken tot overleg maar moet ook gezamenlijk tot gedragen acties overgaan. De samenstelling en de grootte van het overleg is afhankelijk van de vragen die voor liggen. Op dit casuoverleg is steeds de coördinator aanwezig samen met een afvaardiging van de kernpartners en Samenlevingsopbouw (op basiswerkersniveau). De meerwaarde van, het als cliënt aanwezig zijn op een casuoverleg, wordt onderzocht en indien aangetoond, toegepast. Dit om de participatie en betrokkenheid van de cliënt te verhogen en de regie over de ondersteuningsnood zoveel als mogelijk in handen van de cliënt te houden. We zetten sterk in op het empoweren van cliënten en dit moet sterk blijken uit alle acties die we binnen dit GBO opzetten, ook op niveau van het samenwerkingsverband.

Het tweede niveau situeert zich op niveau van een stuurgroep waarbij alle kernpartners (lokale besturen, OCMW's, CAW, DMW), Samenlevingsopbouw, een afvaardigde van de basiswerkers en een ervaringsdeskundige (participatie) betrokken worden. Deze stuurgroep gaat aan de slag met alle drempels en signalen die zichtbaar worden gemaakt binnen het veldwerk en de ervaringen van de basiswerkers. Op deze stuurgroep werkt men naar structurele aanpassingen binnen de verschillende werkingen om de toegankelijkheid zo veel als mogelijk te verhogen en onderbescherming tegen te gaan. Op niveau van deze stuurgroep ligt een sterke focus op het proces naar het ontwikkelen van een gedragen GBO dat stapsgewijs geïmplementeerd wordt vanaf januari 2020.

De stuurgroep en de coördinator informeren en adviseren de beleidsverantwoordelijken en mandatarissen zodat het GBO een gedragen verhaal wordt dat het ambtelijke overstijgt.

Op elk niveau van voorliggend GBO betrekken we veldwerkers, experts en de doelgroep maximaal.

### 4. Plan van aanpak

#### a) Gezamenlijke visie en doelstellingen

De algemene coördinatie zal worden opgenomen door de stafmedewerker Sociaal Beleid van de stad Mechelen vanuit de regierol van een lokaal bestuur. We werken naar een gedragen samenwerkingsverband in overleg met alle partners binnen dit GBO, met een gelijkwaardige rol voor elke partner. Binnen de hierboven beschreven stuurgroep zullen we een duidelijke focus leggen op het elkaar beter leren kennen én werken we aan vertrouwen door ontmoeting en samenwerking. Vanuit de signalen die via de outreachende werking naar boven komen zullen we in de stuurgroep bepalen welke hoofdfocus we de eerstkomende jaren leggen binnen onze GBO-samenwerking. We zetten sterk in op het optimaliseren van de rechtenverkenning en de proactieve acties. Lacunes en het eventueel niet-toegankelijk zijn van voorzieningen en diensten binnen ons werkingsgebied

worden zichtbaar gemaakt. En op het niveau van de stuurgroep kan in overleg onderzocht en besproken worden welke organisatie het meest is aangewezen om een bepaalde dienstverlening op te nemen. Ook best practices van alle actoren worden besproken en onderzocht of deze binnen andere werkingen geïmplementeerd kunnen worden. Op deze manier overstijgen we het louter projectmatig werken binnen deze oproep en zetten we in op het uitwerken van een gedragen GBO. Dit doen we door te werken aan het beter afstemmen van het bestaande aanbod op de vragen/noden, door in te zetten op het beter leren kennen van elkaars werking en door in te zetten op expertisedeling en uitwisseling.

## **b) Basiswerkers**

- **participatie van de basiswerkers, faciliteren en aanzetten tot samenwerken**

### **Netwerkmomenten**

Om goed en kwalitatief te kunnen samenwerken is het belangrijk dat de kernpartners elkaar en elkaars (onthaal-)werking leren kennen. Pas dan ontstaat de mogelijkheid om gedeelde verantwoordelijkheid op te nemen in een GBO-context m.b.t. concrete cliëntsituaties. Om deze kennismaking te stimuleren organiseren we netwerkmomenten en casusoverleg.

Netwerkmomenten hebben voornamelijk tot doel om de verschillende kernpartners een gezicht te geven. Op deze wijze verdwijnt er een groot stuk anonimiteit en zullen hulpverleners sneller geneigd zijn om effectief samen te werken. Hiervoor sluiten we aan bij de netwerkmomenten die binnen de ELZ Mechelen-Katelijne worden georganiseerd.

Daarnaast organiseren we casusoverleg tussen de onthaalmedewerkers van de 3 kernactoren en relevante partners. Naast het zeer gericht werken aan de hulpnood/-vraag willen we met dit casusoverleg ook werken aan:

- de deskundigheid van de onthaalmedewerkers vergroten
- de kwaliteit van het werk verbeteren
- de onthaalmedewerkers ondersteunen
- de expertise van elkaar beter leren kennen

### **Afstemming vraagverheldering**

Door het samenwerken tussen de 3 kernpartners te faciliteren zijn we ervan overtuigd dat we de vraagverheldering beter op mekaar kunnen afstemmen.

Immers, finaal zou het voor een cliënt niet meer mogen uitmaken bij wie de vraag gesteld wordt daar het onthaal en de vraagverheldering van de 3 kernpartners in grote mate op elkaar afgestemd en aanvullend zijn.

We focussen op de formulering van de vereisten van het onthaal: hoe maken we dit 'breed' en geïntegreerd. Dit doen we door een bevraging van de basiswerkers onthaal in de drie organisaties op een gezamenlijk netwerkmoment. Daarbij leggen we de deelnemers 2 vragen voor:

- Welke informatie over het hulpaanbod in mijn organisatie is, met het oog op de realisatie van de sociale grondrechten, te weinig gekend of wordt te weinig opgenomen door het onthaal in de andere organisaties?
- Welke informatie over het hulpaanbod in de andere organisaties is, met het oog op de realisatie van de sociale grondrechten, te weinig gekend of wordt te weinig opgenomen door het onthaal in mijn organisatie?

We betrekken bij deze oefening de vertegenwoordigers van de doelgroep namelijk basiswerkers van vereniging waar armen het woord worden en van samenlevingsopbouw.

De resultaten worden door de stuurgroep geëvalueerd, die de aan te pakken lacunes in de kennis selecteert.

### Huisbezoeken

Naast bovenstaande acties om hulpverleners elkaar beter te laten leren kennen en het onthaal / de vraagverheldering zo veel mogelijk op elkaar af te stemmen werken we concreet verder met een huisbezoekenproject.

1. Huisbezoeken in Mechelen worden afgelegd i.s.m. samenlevingsopbouw en in Sint-Katelijne-Waver door de Sociale Dienst. Indien een meer aanklappende manier van hulpverlening noodzakelijk blijkt, kunnen meerdere huisbezoeken ingepland worden om het vertrouwen van cliënten te winnen en zo verdere stappen te zetten.
  - a. De huisbezoeken in Mechelen worden afgelegd in een kwetsbare woonwijk.
  - b. De huisbezoeken in St.-Katelijne-Waver worden afgelegd op basis van een proactieve lijst van de LAC.
2. Afhankelijk van de inhoud van de bespreking van het huisbezoek kunnen twee trajecten gevolgd worden.

*Kanttekening: een dossier wordt enkel met andere partnerorganisaties besproken indien de cliënt hier uitdrukkelijk zijn / haar toestemming voor geeft.*

- a. Indien het duidelijk is dat de hoofdzaak van de te regelen aspecten bij één van de drie kernpartners (CAW, OCMW of DMW) ligt, wordt dit dossier verder besproken met deze kernpartner en wordt het volledige dossier behartigd door deze partner.
  - b. Indien meerder kernpartners betrokken moeten worden, zal dit dossier besproken worden tijdens een casusoverleg. Op dit casusoverleg zijn minstens de drie kernpartners (CAW, OCMW en DMW) aanwezig. Afhankelijk van het dossier kan geoordeeld worden om een andere partner te betrekken. Tijdens dit casusoverleg worden de te nemen stappen besproken en worden verdere afspraken gemaakt.
3. Bepalen van de rode draad.

Een tweede aspect dat tijdens het casusoverleg wordt besproken door de deelnemers is wie de rode draad opneemt binnen dit dossier. De kernpartner die dit opneemt is het aanspreekpunt voor de cliënt voor alle te behandelen aspecten. Hij / zij stemt verder af met de andere twee kernpartners en behartigt het dossier.
  4. Alle kernpartners nemen vervolgens de concrete acties op zoals afgesproken tijdens het casusoverleg. De partner die de rode draad opneemt behoudt het helikopterperspectief binnen dit dossier.

Onderstaande figuur geeft deze trajecten naast elkaar weer. Gezien beide trajecten met elkaar interfereren en elkaar versterken wordt dit overkoepeld door de projectcoördinator en de stuurgroep.





## - **faciliteren en aanzetten tot samenwerken basiswerkers en basisactoren**

We werken heel nauw samen met Samenlevingsopbouw provincie Antwerpen, de Lage Drempel en met De Keeting vzw (= verenigingen waar armen het woord nemen) zowel op niveau van het casusoverleg als op het niveau van de stuurgroep. Het lijkt ons aangewezen om een ervaringsdeskundige mee op te nemen in de stuurgroep zodat we steeds kunnen toetsen of een besproken aanpassing van de huidige werking wel laagdrempelig of voldoende effectief is om onderbescherming tegen te gaan en de toegankelijkheid van de dienstverlening te verhogen (participatie op stuurgroepniveau). Op het niveau van het casusoverleg werken we op maat en betrekken die actoren die nodig zijn om de kwetsbare burger waar nodig zo veel als mogelijk te empoweren. We denken hier in eerste instantie aan zorgcoaches van het lokale dienstencentrum, de buurtopbouwwerkers, de straathoekwerkers, kinder- en tienerwerkers, scholen, ... (participatie op basiswerkersniveau). Daarnaast gaan we binnen deze oproep onderzoeken of zitdagen/afsprakenblokken op externe locaties gewenst zijn, maken we de meerwaarde van deze actie zichtbaar en onderzoeken we hoe dit praktisch haalbaar is. De coördinator van het GBO zorgt voor een directe lijn met de nuldelijnsactoren via haar functie als stafmedewerker Sociaal Beleid.

Aan de basis van deze samenwerking ligt voornamelijk het elkaar kennen en het principe van een gedeelde verantwoordelijkheid:

- Onze eerste focus ligt bij het betrekken van de basisactoren (Samenlevingsopbouw provincie Antwerpen, de Lage Drempel en De Keeting vzw) in het uitdenken van een GBO (binnen de stuurgroep) omdat zij als geen ander kunnen aangeven wat deze doelgroep nodig heeft.
- In een tweede fase willen we hen doordringen van ons aanbod en ook voor hen toegankelijk zijn wanneer zij op vragen of verontrustingen botsen. Duidelijke en rechtstreekse communicatiekanalen zijn hiervoor erg belangrijk (echte participatie).
- In een derde fase richten we ons naar de partners binnen de eerstelijnszone en andere outreachende werkers.

Daarnaast willen we werken vanuit het principe van gedeelde verantwoordelijkheid. Wanneer iemand vanuit de basis/nulde lijn een vraag stelt aan een van de onthaalwerkingen, dan mag hij ervanuit gaan dat die onthaalwerking mee verantwoordelijkheid neemt over deze vraag/bezorgdheid en dat er werk zal gemaakt worden van deze vraag of bezorgdheid. Wanneer aangewezen zal er ook gecommuniceerd worden over de verdere stappen die gebeuren na aanmelding.

Er wordt binnen deze oproep een structurele participatie van de basiswerkers verwacht. Ze gaan aan huis bij de mensen die leven in een kwetsbare woonsituatie aan huis gaan. Daarnaast wordt er een beroep gedaan op de basiswerkers die, afhankelijk van case tot case, zullen aansluiten op basis van hun expertise en de invulling van hun werking. Er wordt dus afhankelijk van de problematiek van de cliënt bekeken wie er mee aan de overlegtafel komt. Naast het bespreken van de specifieke casus zetten we in op het beter leren kennen van elkaars aanbod binnen ons werkingsgebied. We zetten sterk in op het leren kijken met een integrale en generalistische kijk op de noden van de meest kwetsbare en we vertrekken niet vanuit het aanbod. We zetten hierbij maximaal in op maatwerk.

Dit is niet alleen een meerwaarde voor de voorliggende projectoproep maar ook voor de totale structurele werking van het toekomstige GBO waar we sterk op in zetten. Van bij de start gebeurt de contactname met de doelgroep door de basiswerkers, en de stuurgroep gaat aan de slag met hun ervaringen en bevindingen. In die zin werkt het project van onderuit in plaats van top-down.



## c) Werken aan participatie van de doelgroep

Doorheen heel het traject wordt de meest kwetsbare burger bij het GBO betrokken door de outreachende werking, het casusoverleg, de bevraging rond de drempels die ze ervaren om tot de hulpverlening te komen en de participatie in de stuurgroep (zie hierboven beschreven). We voorzien dus met andere woorden een structurele participatie van de gebruiker als rode draad doorheen het traject waarbij de meest kwetsbare burger betrokken wordt.

Ten eerste gaan we bij de meest kwetsbaren aan huis, bevragen we hen over de toegankelijkheid van de bestaande werkingen en betrekken we hen bij de rechtenverkenning. De basis-/outreachende werker koppelt regelmatig terug over de mogelijke aanpassingen wat de drempels betreft. Men werkt hierbij aanklappend wanneer nodig. Met de toestemming van de cliënt bespreken we zijn ondersteuningsnood/-behoefte op een casusoverleg. Mogelijks kan deze cliënt zelf ook betrokken worden bij het casusoverleg (=uiterste vorm van participatie).

Ten tweede zetten we emancipatorische trajecten op met mensen onder de radar in kwetsbare buurten en vangen signalen in functie van GBO. Dit doen we door wijkbewoners bijeen te brengen rond gemeenschappelijk ervaren problemen en door een dialoog te organiseren tussen organisaties voor dienstverlening, beleid en maatschappelijk kwetsbare wijkbewoners.

Op basis van deze input krijgen we meer inzicht op hoe we meer outreachend kunnen werken vanuit GBO; kunnen we de persoonlijke ondersteuning nog meer op maat organiseren; brengen we hiaten en ontbrekende dwarsverbindingen binnen het sociale hulp- en dienstverleningsaanbod in kaart.

Ten derde voorzien we de vertegenwoordiging van ervaringsdeskundigen in de stuurgroep. Op deze manier kunnen we onze werking constant een spiegel voorhouden, kunnen we inzetten op het kritisch bevragen van onze procedures en de nodige expertise inbrengen in onze GBO-werking.

Ten vierde zetten we emancipatorische trajecten op met mensen onder de radar in kwetsbare wijken met een focus op het in kaart brengen van de succesfactoren en hefboomen de methodiek Huis aan Huis<sup>1</sup> met het oog op eerstelijnszonebreed inbedden van deze methodiek om onderbescherming tegen te gaan en in te zetten op toegankelijkheid.

## d) Delen van expertise

Binnen dit GBO zet men in op werken aan een gelijkaardige vraagverheldering. Dit proces zorgt er voor dat men vanuit de eigen organisatie met een open blik naar andere partners kijkt, meer zicht krijgt op wat er allemaal leeft bij de andere onthaalpartners en door gericht de eigen organisatie te bevragen ook ruimte laat om expertise van anderen binnen te brengen.

Uit de outreachende werking naar mensen die in een kwetsbare woonsituatie leven, en uit het casusoverleg streven we naar het werken met directe lijnen en het wegnemen van herhaalde intakegesprekken. Dit kan alleen maar werken als men een goed zicht krijgt op de finaliteit en de werking van elke betrokken partner.

---

<sup>1</sup> Huis aan Huis is een methodiek van Samenlevingsopbouw: 'Niet iedereen in een maatschappelijk kwetsbare positie vindt zelf de weg naar de hulp-en dienstverlening. Het loont dan ook om mensen via huisbezoeken te gaan opzoeken en een vertrouwensband op te bouwen en men directe ondersteuning biedt aan wie daar nood aan heeft. Daarna kijkt men nog wat verder, en proberen ze mensen een duwtje in hun rug te geven bij het realiseren van hun doelen en dromen. De signalen die ze opvangen over drempels en knelpunten in de hulp-en dienstverlening worden gesignaleerd aan het Sociaal Huis, VDAB en andere betrokkenen.'

Via het casuoverleg (met toestemming cliënt) krijgen de hulpverleners rond de tafel een beter zicht op 'wie doet wat', werkt men aan de generalistische kijk naar grondrechten en zet men in op een integrale aanpak met een focus op alle levensdomeinen.

Ons werkingsgebied GBO stemt overeen met het werkingsgebied van de Eerstelijnszone Mechelen-Katelijne. We kiezen hier bewust voor omdat de Eerstelijnszone het GBO kan ondersteunen naar een achterliggend begeleidingsaanbod. ELZ Mechelen-Katelijne heeft als prioritaire thema's het elkaar leren kennen, proactief, outreachend en buurtgericht werken gekozen. Dit zijn belangrijke werkingsprincipes binnen dit GBO. Een bijkomend thema binnen de ELZ zet heel erg in op het zorgcontinuüm dat als voorwaarde heeft dat men eerst moet focussen op het elkaar leren kennen en een goed oog hebben op het voorliggende zorg- en welzijnslandschap/ sociale kaart. Dit wordt binnen de ELZ opgenomen door te focussen op netwerken.

Het ontwikkelen van een instrument rond rechtendetectie vraagt een afsprakenkader, en om tot dit afsprakenkader zitten we regelmatig samen en zorgen we ook voor expertisedeling.

### **e) Concrete outreachende en proactieve acties opzetten om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken**

Zoals eerder beschreven steunt heel het voorliggende GBO voor mensen in een kwetsbare woonsituatie in Mechelen en Sint-Katelijne-Waver op een heel outreachende en proactieve werking. We vertrekken hierbij sterk van de ervaring die de stad Mechelen kan inbrengen op vlak van outreachend werken via hun Gezinsondersteuningsteam, hun integrale onthaalwerking en het werken volgens de methodiek van Huis aan Huis. CAW brengt expertise in rond outreachend werken via hun JAC-werking.

De DMW's brengen heel sterk hun kennis rond proactief werken in<sup>2</sup>. Binnen voorliggend GBO werken we proactief door te werken met de gegevens van het LAC en het vermoeden dat mensen die vaak hun energiefacturen niet kunnen betalen ook onder druk staan op andere levensdomeinen. Op basis van de gegevens die we via het LAC verkrijgen gaan we aan huis voor een eerste laagdrempelig kennismakingsgesprek. We doen dit aan de hand van twee verschillende methodieken. Voor Sint-Katelijne-Waver voert een maatschappelijk werker van de Sociale Dienst een eerste proactieve rechtenverkenning uit, gaat met de kwetsbare het gesprek aan over de nog niet vervulde rechten, bespreekt mogelijke te nemen stappen en vraagt of men de situatie mag bespreken op een casuoverleg. De maatschappelijk werker werkt aanklampend<sup>3</sup> wanneer nodig en zal op regelmatige basis bij de mensen aan huis gaan. Mechelen legt in eerste instantie nog meer de nadruk op het outreachend werken, namelijk op basis van gegevens van het LAC kiest men een straat uit waar veel mensen zich in een kwetsbare woonsituatie bevinden. Hiervoor wordt samengewerkt met Samenlevingsopbouw volgens de methodiek van Huis aan Huis. In deze straat gaat een outreachende werker aan de slag, belt huis aan huis bij iedereen aan, stelt zich voor als de outreachende werker uit de buurt en gaat het gesprek aan met de vraag "Hoe gaat het met u?" tot "Waar droomt u van?". Dit is een heel laagdrempelige vraag van waaruit een meer gericht gesprek kan ontstaan. Er zullen gericht vragen gesteld worden naar onderbescherming en naar waarom men

---

<sup>2</sup> DMW's zetten proactieve acties op naar ten minste 5 kwetsbare doelgroepen in functie van toegang tot zorg en voorzieningen, en het openen van rechten die niet automatisch worden toegekend.

Zij gebruiken hiervoor gegevens van het ziekenfonds om personen te benaderen op basis parameters die een indicatie zijn van verminderd zelfzorgvermogen of kwetsbaarheid, mogelijke rechten of nood aan ondersteuning (bv. eerste erkenning forfait B of C in de thuiszorg, verhoogde kinderbijslag).

<sup>3</sup> Aanklampend werken is geen afzonderlijke methodiek of werkwijze maar een visie waarbij een hulpverlener (bv maatschappelijk werker) een bestaande of mogelijke cliënt opspoort, benadert en blijft contacteren vanuit de overtuiging dat de cliënt zelf de stap naar hulpverlening (nog) niet kan, wil of durft ...

niet tot bij een bepaalde dienstverlening raakt. Het is de outreachende werker die zeer aanklampend werkt wanneer nodig en steeds aan huis bij de persoon zal blijven polsen naar de gezette stappen binnen het casusoverleg. Zo houden we heel erg vinger aan de pols en kunnen we begeleiding/onze werking aanpassen waar nodig. Op deze manier kunnen we zeer gericht en vraaggestuurd aan de slag gaan. Nadien kunnen we evalueren of er een verschil naar output en conclusies naar voor komt als er een maatschappelijk werker van een Sociale Dienst aan huis gaat of eerder een 'neutrale' persoon (zonder 'stigma' van het OCMW).

Daarnaast zetten we in samenwerking met de ELZ Mechelen- Katelijne sterk in op het bewustwordingsproces van de kracht van te kijken met een outreachende bril binnen de eigen organisatie van elke partner en zetten we coachingtrajecten op om de basiswerkers/-actoren te stimuleren outreachend te werken.

## 5. Budget

- 4/5<sup>de</sup> projectmedewerker voor GBO Mechelen-Katelijne vanuit het ID-team Mechelen: €40.142
- GBO-coördinator vanuit de afdeling Sociaal Beleid stad Mechelen: 15% -> €12.525
- Werkingsmiddelen: €10.000: wordt ingezet voor netwerkmomenten, coachingsessies, drukwerk, kosten congressen, seminars, opleidingen, bijscholingen, ...
- Overheadkosten worden opgenomen door de stad Mechelen: verplaatsingskosten, telefoon, GSM, PC, ...

## 6. Samenwerking met partners/organisaties:

Naam organisatie	Toelichting
<b>Samenlevingsopbouw provincie Antwerpen</b>	Samenlevingsopbouw heeft heel wat expertise in huis wat betreft outreachend werken en het bereiken van de meest kwetsbare burgers. (hoofdpartner bij voorliggend GBO)
<b>De Keeting vzw</b>	De Keeting – Mechelen is een vereniging waar armen het woord nemen en voorzitter van het kansarmoede-overleg Mechelen. (hoofdpartner bij voorliggend GBO)
<b>Thuiszorg</b>	Wanneer we inzetten op een integrale en generalistische benadering dan kan het zijn dat we ook iemand van een thuiszorgdienst betrekken bij het casusoverleg. Zij zorgen voor ondersteuning op vlak van praktische of medische hulp. Via de eerstelijnszone informeren we hem/haar over de werking van het GBO in deze zone.
<b>Huisartsen</b>	Ook een huisarts kan een belangrijke schakel zijn bij het empoweren van mensen in een kwetsbare situatie. Wanneer nodig betrekken we hem/haar ook bij het casusoverleg. Via de eerstelijnszone informeren we hem/haar over de werking van het GBO in deze zone.
<b>Straathoekwerkers</b>	Het straathoekwerk is een laagdrempelige, professionele welzijnswerkvorm. Het straathoekwerk probeert mensen te bereiken die er op één of andere manier niet in slagen aansluiting te vinden bij hulpverlening, de tewerkstellingssector, onderwijs, vrijetijdsvoorzieningen en huisvestingszorg. We betrekken hen bij het casusoverleg wanneer dit opportuun is en ze kunnen worden ingeschakeld bij het empoweren en het aanklampend werken.
<b>Wijkagenten</b>	De wijkagenten onderhouden nauwe contacten met de bevolking. Zij treden bemiddelend op en zijn zichtbaar

---

---

**De Lage Drempel**

---

---

aanwezig in het straatbeeld. Ze staan in voor de uitvoering van administratieve en gerechtelijke opdrachten. Binnen het casusoverleg kan een wijkagent een belangrijke partner zijn.

De Lage Drempel is een vereniging uit het Mechelse, waarin mensen in armoede en mensen niet-in armoede elkaar ontmoeten. In onze open ontmoetingsruimte ben je altijd welkom voor een tas koffie, een koekje, een babbel, informatie, onze stadstuin, gebruik van computers en internet ... . Ze zijn een geprefereerde partner bij het ondersteunen en empoweren van de meest kwetsbaren binnen ons werkingsgebied.

---

---

**Zorgcoach Lokaal Dienstencentrum**

---

---

Het Zorgbedrijf Rivierenland kiest er voor om dicht bij de burger te staan en proactief in te spelen op vragen en behoeften. De zorgcoach neemt hierbij een centrale plaats in. Hij/zij is een ervaren maatschappelijk werker die vanuit een lokaal dienstencentrum functioneert.

---

---

**Wijkgezondheidscentrum**

---

---

Het wijkgezondheidscentrum zet in op toegankelijke, toekomstgerichte en kwaliteitsvolle gezondheidszorg. Het werkt samen met andere partners op de eerste lijn aan het realiseren van gezondheid als basisrecht voor allen en aan het verkleinen van sociale ongelijkheid in gezondheid.

---

---

**Het Sociaal Profijtje (sociale kruidenier)**

---

---

De sociale kruidenier is een plaats waar mensen met een minimuminkomen, kwaliteitsvolle voeding en onderhoudsproducten tegen verlaagde prijzen kunnen aanschaffen. Gezonde voeding is belangrijk voor iedereen. Ook fruit en groenten, vlees en vis behoren tot een gevarieerd aanbod. In samenwerking met verschillende verenigingen worden er activiteiten aangeboden om de sociale netwerken van de klanten te versterken.

---

---

**CGG De Pont**

---

---

In De Pont vormen preventie en hulpverlening één geïntegreerd geheel. In samenwerking met partners, trachten ze ernstige psychische problemen te voorkomen in de regio. Doorheen de tijd hebben ze twee thema's uitgebouwd, namelijk alcohol-, drug- en tabakspreventie en zelfmoordpreventie. Vanuit het GBO willen we nog meer inzetten op een directe inschakelingslijn zodat onze cliënten wanneer nodig op een relatief snelle periode op vlak van psychische problematieken kunnen worden geholpen.

---

---

**VDAB**

---

---

VDAB is de aangewezen partner wanneer via het casusoverleg blijkt dat er kan ingezet worden op toeleiding naar werk.

---

---

**BJB: bureau voor juridische bijstand**

---

---

Wanneer men een juridisch probleem heeft, kan het zijn dat verder juridisch advies aangewezen is. BJB zorgt voor juridisch advies voor mensen wiens inkomen onder een bepaalde grens ligt. Deze bijstand is (deels) kosteloos.

---

---

**Sociale huisvestingsmaatschappijen  
(Woonpunt, SVK Mechelen, SVK Onderdak,  
Inter-Vilvoordse, Volkswoningen Duffel,  
KLEMO)**

---

---

Voor wie zich in een kwetsbare woonsituatie bevindt, kan een verandering aan de woonsituatie soms een oplossing betekenen. Een goede samenwerking met de aanwezige sociale huisvestingsmaatschappijen is aangewezen.

---

---

**Huurdersbond**

---

---

De Huurdersbond is een organisatie die opkomt voor de belangen van private en sociale huurders. Huurders kunnen bij de Huurdersbond terecht voor juridisch advies en informatie over de huurwetgeving. De Huurdersbond kan bemiddelen met de verhuurder, helpen met het opstellen van brieven, enz. Mensen die leven in een kwetsbare woonsituatie kunnen te maken krijgen met niet optimale huromstandigheden of met een moeilijke relatie met de

	<p>huisbaas. Een goede samenwerking met de huurdersbond kan dan aangewezen zijn.</p>
<p><b>Kind en gezin</b></p>	<p>Kind en Gezin zet samen met partners in op het zoveel mogelijk bieden van kansen voor kinderen. Ze zijn dan ook een aangewezen partner in kader van dit GBO voor cliënten met kinderen.</p>
<p><b>Wel en Wee: wijkgezondheidscentrum</b></p>	<p>Het wijkgezondheidscentrum heeft als doel om voor alle bewoners in haar werkgebied gezondheidszorgen aan te bieden. Daarbij zorgen ze voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- laagdrempelige toegang tot zorg;</li> <li>- zorg met veel aandacht voor kwaliteit;</li> <li>- meerdere zorgverleners: artsen, kinesisten, verplegers en psychologen;</li> <li>- benadering van iedere zieke als persoon;</li> <li>- aandacht voor behoud van gezondheid en het voorkomen van ziekte;</li> <li>- het betrekken van bewoners en verschillende organisaties uit wijk of stad.</li> </ul> <p>Wanneer we uit het outreachende huisbezoek merken of uit het casusoverleg besluiten dat er op vlak van gezondheid ondersteuning nodig is om de cliënt voldoende te empoweren, kan een samenwerking met het WGC aangewezen zijn.</p>
<p><b>Dyzo</b></p>	<p>Wanneer we in contact komen met zelfstandigen als personen in een kwetsbare woonsituatie, lijkt ons een samenwerking met Dyzo zeker aangewezen. Dyzo richt zich naar zelfstandigen in moeilijkheden van het preventief vermijden van een faillissement tot het begeleiden tijdens en zorgen voor nazorg nadien.</p>
<p><b>Opvoedingswinkel</b></p>	<p>De opvoedingswinkel is een plaats waar men terecht kan met vragen over het opvoeden van kinderen en jongeren. Medewerkers van de opvoedingswinkel bieden een luisterend oor, geven advies en zoeken samen naar een passend antwoord op vragen. Hun dienstverlening is gratis en anoniem. Wanneer er op het casusoverleg blijkt dat cliënten nood hebben aan opvoedingsondersteuning, kan een samenwerking met de opvoedingswinkel worden aangegaan.</p>