

GBO Mechelen-Katelijne werkt aan participatie van de doelgroep

Samenlevingsopbouw is partner in de stuur- en werkgroep. Zij bewaken hier dat het perspectief van bewoners die niet (van)zelf aankloppen bij hulpverlening wordt meegenomen. Ze werkten mee aan de startanalyse 'onthaal' door hun visie op vraagverheldering, warme doorverwijzing en drempels naar hulp- en dienstverlening te delen en de signalen die zij ontvangen door te geven. Ook werd de methode van huis-aan-huis voorgesteld aan de stuurgroep, waarbij ook aandacht was voor de belangrijkste signalen:

Over huisvesting en onderbescherming/"administratie":

- taalbarrière en/of beperkte vaardigheden maken de soms complexe administratie onbegrijpelijk
- digitalisering van dienstverlening en afbouw van fysieke contactpunten zijn drempels
- rechten verkennen en uitputten vaak niet mogelijk zonder ondersteuning

Maar ook vaak vaststellingen van mentaal onwelzijn (nu ook Ghandibuurt)

Sinds voorjaar 2020:

- aanwezig zijn voor mensen die hard getroffen worden door corona(maatregelen): eenzaamheid, onbehagen, angst, onwetendheid, ontkenning, ...
- ondersteuning bieden bij vragen voor vakbond, ziekenfonds, belastingdienst, ... door ontoreikende bereikbaarheid van deze diensten omwille van coronamaatregelen

Met deze signalen gaan we verder aan de slag.

Bij De Lage Drempel, vereniging waar armen het woord nemen, was er eind 2020 een gesprek en werd afgesproken dat rond bepaalde thema's in de werkgroepen die zij organiseren de doelgroep bevroegd kan worden. De coördinator van De Lage Drempel zetelt in de werkgroep onthaal.

Daarnaast is er in de visie en doelstellingen die werden vastgelegd voor gekozen om steeds aan de slag te gaan met verhalen van mensen die om een of andere reden moeilijkheden/ drempels ervaren in de zoektocht naar hulp. In 2021 starten we met mensen met een psychische kwetsbaarheid en hun naasten.

GBO Mechelen-Katelijne zet concrete proactieve en outreachende acties op om een welomschreven kwetsbare groep te bereiken

Er werden in **Mechelen** huisbezoeken afgelegd, door twee medewerkers van Samenlevingsopbouw en één medewerker van de stad. In de wijk Arsenaal werd 149 keer met succes aangebeld en volgden er 26 trajecten. In de wijk Ghandi werd sinds de start in september 83 keer aangebeld waarbij er een gesprek startte en volgden 11 trajecten. In de wijk Battelsesteenweg werd 150 keer aangebeld met succes en volgden 25 trajecten. Er gebeurde meerdere huisbezoeken, de outreacher kon een vertrouwensband opbouwen en stappen zetten op maat en vraag van het gezin/de persoon, en binnen de verschillende levensdomeinen. Soms bestaat de begeleiding uit meerdere gesprekken met de outreachers en blijft de begeleiding bij hen, soms wordt er doorverwezen. Doorverwijzingen gebeuren vaak met een warme overdracht waarbij de outreacher meegaat naar de intake van een andere organisatie. Daarnaast zijn er een aantal mensen/ gezinnen waar iets gedaan is met een eenmalige vraag (Arsenaal: 9; Ghandi: 3; Battelsesteenweg: 8).

Het blijkt dat het in sommige wijken veel makkelijker is om contact te leggen dan in anderen. In 2019 was een outreacher actief in de wijk Oud-Oefenplein. Deze wijk ligt rond een plein waardoor de

opbouwwerker veel zichtbaarder is. In de wijken Arsenaal, Ghandi en Battelsesteenweg is het moeilijker om contacten te leggen. Deze wijken zijn oa. gekozen omwille van het aantal mensen dat voorkomt op de lijsten van LAC. Er wordt aangebeld bij alle deuren, om niet te stigmatiseren. Naast aanbellen proberen de outreachers ook zichtbaar te zijn in de wijk door rond te wandelen op straat, contact te leggen met de wijkagent en andere organisaties in de buurt, etc.

In **Sint-Katelijne-Waver** zijn de extra huisbezoeken bij inwoners die voorkomen op de lijst van de Lokale AdviesCommissie en niet bereikt werden niet kunnen starten door personeelsonderbezetting. Dit werd verschoven naar 2021.

Natuurlijk stond 2020 in het teken van corona. We hebben in samenwerking met tal van partners concrete outreachende en proactieve acties opgezet voor ondersteuning van kwetsbare mensen en informatie rond de maatregelen. We moesten hierbij snel kunnen schakelen en gingen aan de slag met signalen van de samenwerkende partners van GBO.

In Mechelen: 1) **Voedselbedeling:** Door corona kwam toegankelijkheid van voedselbedeling onder druk. We hebben daarop vanuit Foodsavers een eigen voedselbedelingsplatform met voedselpakketten aan huis opgezet. We deden dit in samenwerking met en toeleiding van armoede-organisaties en sociale organisaties die door corona niet meer konden instaan voor de voedselbedeling. 2) **Coronapakketjes:** via armoede-organisaties deelden 1000 pakketten uit met 1 handgel-flacon, 3 mondkmaskers, een info/preventie-kaartje: --> verwijzing naar telefoonnummers zoals CAW, Awel, 1813, huis v/h kind, ... + verwijzing naar organisaties voor mensen die nood hebben aan ondersteuning: De Lage Drempel, Steunpunt Asiel&Migratie, Koraalhuis, De Nieuwe Weg, Sociaal Huis en De Keeting. 3) **Doelgroepencommunicatie:** De huis-aan-huis-medewerkers en andere outreachers hebben via huisbezoeken, vindplaatsgericht werken, etc. ingezet op informatieverspreiding van de maatregelen.

In Sint-Katelijne-Waver: 1) **Voedselbedeling:** Om het aantal contacten en niet-essentiële verplaatsingen te beperken konden OCMW cliënten niet meer terecht op de sociale dienst om voedselpakketten op te halen. Daarom werd op 10/4/2020 en op 7/5/2020 een bedeelronde verzorgd door de maatschappelijk werkers, die voedselpakketten bij de cliënten thuis brachten.

2) **Consumptiecheques:** de Vlaamse overheid stelde een budget ter beschikking voor het uitreiken van consumptiebons aan kwetsbare doelgroepen. Het OCMW zorgde voor een automatische toekenning aan gerechtigden op leefloon, equivalent leefloon, inkomensvervangende tegemoetkoming en inkomensgarantie voor ouderen.

GBO Mechelen-Katelijne zet in op het delen van expertise

Maandelijks is er een intervisiemoment waaraan de coördinator van Samenlevingsopbouw, Stad Mechelen en de outreachers van de Stad en Samenlevingsopbouw deelnemen. Er is hier ruimte om uit te wisselen over individuele cases maar er is ook ruimte om signalen door te geven waar het GBO structureel mee aan de slag zal gaan.

Door een startanalyse onthaal te maken van de onthaalwerking van de drie kernpartners en deze te bespreken met de onthaalmedewerkers is er ook een eerste start gemaakt met kennismaken met elkaars sterktes en expertise om hier in de toekomst meer gebruik van te maken.

GBO Mechelen-Katelijne faciliteert haar basiswerkers en zet in op samenwerking.

Onthaalmedewerkers van de drie kernpartners werden bevestigd in een individueel interview. Het resultaat is een analyse van het onthaal bij de start van het verandertraject met de knelpunten en noden die basiswerkers zien om het onthaal 'breed en geïntegreerd' te maken. Maar ook een overzicht van het aanbod, de expertise die er is bij elke organisatie, verschillen en overeenkomsten én de zaken die al goed gaan. Vanuit deze bevestiging wordt er een actieplan opgemaakt en uitgevoerd door de werkgroep 'onthaal', bestaande uit basiswerkers van de drie kernpartners, Samenlevingsopbouw en De Lage Drempel. Deze werkgroep zal in 2021 regelmatig blijven samenkomen om stap voor stap de knelpunten aan te pakken en te versterken wat er al is.

Mechelen werkt aan een gezamenlijke visie en doelstellingen binnen GBO Mechelen - Katelijne

De projectaanvraag werd vertaald in een gezamenlijke missie en visie en acties voor 2021. In de stuurgroep bleek dat er geen draagvlak meer was voor één element uit de projectaanvraag, namelijk het structurele casusoverleg. In samenspraak hebben we besloten om in 2021 in de stuur- en werkgroep een andere manier te vinden om de samenwerking te verbeteren en op die manier de toegankelijkheid te verhogen en onderbescherming tegen te gaan. Eind 2020 vonden er gesprekken plaats met de leden van de stuurgroep om te achterhalen wat hun verwachtingen waren van het GBO. Hieruit werden de volgende visie en doelstellingen gedestilleerd:

De doelstellingen van GBO Mechelen - Katelijne zijn:

- 1) Het realiseren van een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening.
- 2) Het tegengaan van onderbescherming.

Alles wat we ondernemen past onder deze twee doelstellingen.

We verstaan onder deze doelstellingen:

- Sociale grondrechten realiseren voor iedereen, zorgen dat iedereen maximaal kan participeren en regie krijgt/ houdt over het eigen leven.
- Het verbeteren van de samenwerking tussen de drie kernpartners: CAW, DMW's van de mutualiteiten en de sociale diensten van de OCMW's.
- Het ontsluiten van het achterliggend aanbod (=onze verscheidenheid aan instrumenten) aan elkaar.
- Korte lijnen tussen de maatschappelijk werkers met oa. rechtstreekse aanspreekpunten.
- Voor cliënten betekent dit dat ze maar één keer hun verhaal moeten doen en niet steeds opnieuw bij elke instantie.
- Voor maatschappelijk werkers betekent dit dat ze niet (moeten) zeggen 'ga daar maar eens horen', maar rechtstreeks contact op kunnen nemen om hulp op maat te voorzien of rechten toe te kennen en dit ook kunnen opvolgen.
- Hulpvragers lopen niet verloren in het welzijnslandschap, er is iemand die hen de weg wijst.
- We slagen erin om cliënten die bij ons aankloppen vast te houden.

We kiezen er bewust voor ons eerst te richten op de drie kernpartners. We zetten geen nieuwe organisatiestructuur op, maar wel een samenwerkingsmodel. Het doel is om de neuzen dezelfde kant op te krijgen en actie te ondernemen, vanuit de concrete struikelblokken waar mensen die we nu moeilijk bereiken mee geconfronteerd worden.

In de startanalyse 'onthaal' die werd uitgevoerd in samenwerking met basiswerkers van de kernpartners, Samenlevingsopbouw en De Lage Drempel werden noden en behoeften/ hiaten in het aanbod in kaart gebracht. Vanaf 2021 werken we stap voor stap toe naar een complementair aanbod dat is afgestemd op lokale noden. We doen dit in een werkgroep onthaal waarin de drie kernpartners

met onthaalmedewerkers vertegenwoordigd zijn en waarin ook een medewerker van Samenlevingsopbouw en De Lage Drempel zetelen.

Actie: Mechelen neemt de regierol op in de organisatie van het GBO.

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 op binnen GBO. De stuurgroep GBO met een vertegenwoordiging van OCMW Mechelen, CAW, OCMW Sint-Katelijne Waver, DMW's mutualiteiten (CM en De Voorzorg zitten in de stuurgroepen koppelen terug in het intermutualistisch overleg), Samenlevingsopbouw en Dirk van Noten van departement WVG Vlaanderen, kwam in 2020 regelmatig samen.

De subsidies van Vlaanderen in 2020 werden aangewend voor personeelskost in functie van uitrol GBO. In 2020 heeft Lies van den Eede als coördinator de stuurgroep GBO opgestart om te komen tot een gezamenlijke visie en doelstellingen. In het najaar werd er een projectmedewerker GBO aangesteld.

5 organisaties deden mee aan de vorming outreach met als doel om een van de werkingsprincipes 'outreachend werken' van GBO ingang te laten vinden in een breed werkveld en te inspireren om hiermee aan de slag te gaan. Voor de cursus voor leidinggevenden telden we 6 deelnemers: 3 van de Stad Mechelen, 1 CAW, OKRA (regiodirecteur) en 1 van het Inloopteam De Nieuwe Weg. Voor de basiscursus voor praktijkwerkers telden we 7 deelnemers: 2 van zorgbedrijf rivierenland en 5 van Sociaal Huis Mechelen.