

Geïntegreerd breed onthaal voor betere hulpverlening



Het geïntegreerd breed onthaal moet resulteren in beter toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening en ervoor instaan dat mensen hun rechten effectief kunnen realiseren. De voorbije twee jaar werd in elf pilotprojecten onderzocht hoe die doelstellingen kunnen worden bereikt. *Lokaal* legde zijn oor te luisteren in Diksmuide, Wetteren en Turnhout.

Omdat de welzijnspartners in Diksmuide nauwelijks landbouwers of andere zelfstandigen onder hun cliënten telden, zijn ze zelf de boer opgegaan. Met resultaat want ze worden nu door landbouwers gecontacteerd die vroeger alleen bij hun bank en boekhouder te rade gingen.

BART LASSUY

Van september 2016 tot mei 2018 liepen er elf pilotprojecten geïntegreerd breed onthaal (GBO) in heel Vlaanderen. Het GBO is een samenwerkingsverband waarvan minstens het OCMW, het centrum voor algemeen welzijnswerk (CAW) en de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen deel uitmaken. Het moet de toegankelijkheid van de sociale hulp- en dienstverlening verbeteren en onderbescherming tegengaan. Het model zal op iets langere termijn over heel Vlaanderen worden uitgerold. Intussen loopt er een tweede projectoproep van het Vlaamse departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Bestaande en nieuwe samenwerkingsverbanden kunnen zich nog tot 31 maart kandidaat stellen. Hoe een GBO vorm krijgt en waar het zich op toespitst, kan verschillen van project tot project. Dat bewijzen de cases van Diksmuide, Wetteren/Wichelen/Laarne en Turnhout.

Diksmuide: naar regionale samenwerking

Het OCMW van Diksmuide zocht al langer toenadering tot het CAW Centraal-West-Vlaanderen, met het oog op een verdeling van het takenpakket en een betere en efficiëntere werking van de twee organisaties. Het GBO-project bood de kans om die moeilijke oefening nieuw leven in te blazen en er tegelijkertijd ook de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen bij te betrekken. Sarah Vanderriest, coördinator Sociale Zaken in Diksmuide: 'De vraag van de cliënt is het vertrekpunt. Het mag niet uitmaken bij wie hij daarmee aanklopt, bij het OCMW, het CAW of de

dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds. Het zijn de hulpverleners die moeten weten door wie de vraag het best beantwoord wordt, de GBO-partners moeten zich zo organiseren dat de burger snel en efficiënt geholpen wordt. Wij hebben er opzettelijk voor gekozen om niet met één onthaal of één loket te werken, we vreesden dat dit nieuwe instrument de drempel misschien wel zou verhogen. Nu klopt de burger aan bij de organisatie die hij het best kent en die hij vertrouwt, die moet de vraag verhelderen en zelf een goed antwoord bieden of doorverwijzen naar een persoon bij een van de partners. Een voorwaarde om dat goed te doen is dat de basiswerkers van de verschillende organisaties elkaar goed kennen en weten welke knowhow bij wie zit. De expertise blijft dus bij de verschillende partners. De basiswerkers van de kernactoren nemen het frontoffice waar, de maatschappelijk werkers van het OCMW, het CAW en de ziekenfondsen vormen het backoffice. Tijdens het proefproject hebben we op het vlak van toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening zeker stappen vooruit gezet, al blijft er nog veel werk. De partners hebben samenwerkingsafspraken gemaakt over vraagverheldering, over intake en doorverwijzing. Zeker voor het OCMW is de intake sterk veranderd. Vroeger was die vooral geïnspireerd door de inspectievoorwaarden van de POD Maatschappelijke Integratie in het kader van het leefloon. Nu kijken we verder dan die sociaal-administratieve gegevens, we gaan uit van een meer generalistische blik op de persoon die bij ons aanklopt.'

Voor de tweede doelstelling van het pilotproject, onderbescherming tegengaan en rechten realiseren, is in Diksmuide de klemtoon gelegd op de grote groep landbouwers en bij uitbreiding alle zelfstandigen. Zij waren ondervetegenwoordigd bij de cliënten die de partners bereikten. 'We hebben outreachend en participatief gewerkt, zowel met individuele landbouwers als met landbouwverenigingen. Ook dat levert stilaan resultaten op. We worden vaker gecontacteerd door landbouwers die vroeger misschien alleen bij hun bank en boekhouder te rade gingen. We zijn zichtbaar geworden,' zegt Sarah Vanderriest.

De partners van het eerste GBO-project hebben intussen beslist ook een dossier in te dienen voor de tweede pilot. In Diksmuide zal het traject met de landbouwers verder worden uitgediept en wordt samen met de eerstelijnszone een nieuwe focus gelegd. Maar de klemtoon in het dossier zal liggen op het opstarten van regionale samenwerking, op het niveau van meerdere eerstelijnszones. De lokale besturen van de regio hebben zich eind 2018 geëngageerd om het GBO uit te rollen in de Westhoek. Ze kunnen daarbij voortbouwen op de expertise en ervaring in Diksmuide. Sarah Vanderriest: 'Armoede, welzijnsproblemen en problemen van onderbescherming overstijgen de gemeentegrenzen. Die moeten we regionaal behandelen.'

Wetteren: lokale autonomie wat loslaten

Ook de GBO-partners in Wetteren/Wichelen/Laarne denken na over een regionaal vervolgetraject met drie mogelijke thema's: kinderarmoede,



Sarah Vanderriest:

'Het mag niet uitmaken bij wie de cliënt aanklopt, bij het OCMW, het CAW of het ziekenfonds. Het zijn de hulpverleners die moeten weten door wie de vraag het best beantwoord wordt, de GBO-partners moeten zich zo organiseren dat de burger snel en efficiënt geholpen wordt.'



Frans Heylen:
‘Je kunt het gezamenlijk welzijsonthaal vergelijken met de huisarts die zelf helpt als een probleem binnen zijn expertise ligt, en bij complexere vragen doorverwijst en het dossier verder opvolgt.’

80-plussers en meer proactief werken rond dossiers van de lokale adviescommissie. Hans Onselaere, directeur Sociale Zaken van het OCMW Wetteren: ‘In het eerste pilotproject hebben we niet specifiek voor bepaalde doelgroepen of thema’s gewerkt, de twee grote doelstellingen van GBO stonden centraal. Er was hier al intensieve samenwerking met het CAW voor thuiszorg, tewerkstelling en opleiding, het Huis van het Kind. Het project maakte het mogelijk die te versterken voor het maatschappelijk werk. Samenwerking, ook met de ziekenfondsen, verplicht je zaken in vraag te stellen die vanzelfsprekend lijken, maar die dat niet altijd zijn voor andere betrokkenen. Hoe werkt een andere organisatie, wat is haar aanbod, hoe brengt ze maatschappelijk werk in de praktijk? Dat wordt verondersteld bekend te zijn, maar dat is niet zo en dat leidt soms tot vertraging, misverstanden en frustratie. Met gezamenlijke informatiemomenten en casebesprekingen hebben we elkaar beter leren kennen. We zijn ook bij elkaar op bezoek geweest als cliënt. Samenwerken verplicht je ook de lokale autonomie een stukje los te laten. Eigenlijk voeren we nu de regie over de hulpverlening samen met andere partners.’

De OCMW’s van Wetteren, Wichelen en Laarne hebben hun werking voor een stuk moeten stroomlijnen. Van het CAW en de ziekenfondsen kregen ze vaak de kritiek dat ieder OCMW een eigen aanbod had aan financiële steun. Hans Onselaere: ‘Dat was de aanzet om tot eenzelfde barema voor financiële steun te komen, om onze processen voor leefloon en steunverlening gelijk te schakelen, om met de drie OCMW’s dezelfde zelfredzaamheidsmatrix te hanteren. We hebben met de andere

partners ook een begrippenkader opgesteld, zodat we dezelfde taal spreken. Dat zijn stuk voor stuk verbeteringen, al wil ik er wel voor pleiten om oog te blijven hebben voor diversiteit en lokale creativiteit. Als we het GBO optillen naar bovenlokaal niveau, mogen we de lokale eigenheid niet volledig overboord gooien.’

In Wetteren zit het CAW mee in het sociaal huis, de noodzaak van goede afstemming was er groot. Ook in Laarne en Wichelen wordt nu veel meer samengewerkt. Met de ziekenfondsen ligt het iets moeilijker, omdat daar verschillende, soms kleine aanbieders actief zijn. ‘Toch,’ zegt Hans Onselaere, ‘wordt er nu makkelijker en vlotter doorverwezen naar elkaar. Hulpverleners delen informatie en expertise. Dat is een goede evolutie, want er is een schaarste aan hulpverlening en dus moet je die zo goed mogelijk organiseren. Tegelijkertijd is de grote druk op OCMW, CAW en ziekenfondsen natuurlijk een gevaar. Vlaanderen zal bij de uitrol van het GBO voor bijkomende capaciteit moeten zorgen, anders bestaat het gevaar dat iedereen terugplooit op zijn corebusiness. Het is ook nodig dat de minister het GBO-traject duidelijk afbakent ten opzichte van bijvoorbeeld de eerstelijnszones of de Huizen van het Kind. Waar willen we nu echt naartoe? Met het tweede pilotproject kan nog bijkomend worden geëxperimenteerd, maar daarna is het tijd om knopen door te hakken: “Dit is het, dit verwachten we minimaal van het GBO.” Het beleid is nog te ad hoc, we hebben een duidelijk kader nodig.’

Turnhout: gezamenlijk welzijsonthaal

In Turnhout gaat de samenwerking tussen OCMW en CAW al vele jaren terug. ‘Het welzijnslandschap is zo

ingewikkeld dat we het eenvoudiger moeten maken voor de burger,’ zegt Frans Heylen, directeur van CAW De Kempen. ‘Dat heeft in Turnhout geresulteerd in een gezamenlijk welzijsonthaal voor de twee organisaties. De medewerkers zijn in dienst van het OCMW en het CAW, de coördinator werkt halftijds voor elke partner. Dat gezamenlijke onthaal is al even operationeel en is ten volle ontplooid sinds we samenzitten op de nieuwe welzijns-campus Dr. Constant Janssen. Het zorgt ervoor dat mensen hun vraag maar één keer moeten stellen. Maar het is veel meer dan dispatching, mensen worden er ook echt geholpen. Je kunt het vergelijken met de huisarts die zelf helpt als een probleem binnen zijn expertise ligt, en bij complexere vragen doorverwijst en het dossier verder opvolgt. Het welzijsonthaal is de hand die cliënten leidt in de complexe welzijns-wereld en hun makkelijk, vlot en direct de juiste hulp biedt. In die zin zijn CAW en OCMW het erover eens dat het GBO best wat ambitieuzer mag zijn dan het louter samenwerken van verschillende organisaties, het moet een vernieuwend aanbod creëren voor de cliënt.’

Leen Geudens, manager Welzijn van de stad en het OCMW Turnhout: ‘Cliënten hoeven zich niet af te vragen bij wie ze moeten zijn voor welke vraag, er is één fysiek punt waar alle vragen goed worden onderzocht. We merken dat de weg naar de welzijns-campus vlot wordt gevonden. Het is een laagdrempelige, publieke ruimte waar mensen een kopje koffie of thee kunnen nemen en waar vrijwilligers hen aanspreken om hen te begeleiden naar de balie of een andere dienst. Wellicht krijgen we sommige mensen nog niet naar de campus, vandaar dat we in de toe-



Hans Onselaere:

'Ik wil er wel voor pleiten om oog te blijven hebben voor diversiteit en lokale creativiteit. Als we het GBO optillen naar het bovenlokale niveau, mogen we de lokale eigenheid niet volledig overboord gooien.'

komt het outreachend werken willen versterken.'

Aanvankelijk waren OCMW en CAW niet van plan een fysiek welzijnsonthaal in te richten. Ze dachten eerder in de richting van welzijnsrangers, naar het voorbeeld van de rangers in de Noord-Amerikaanse parken, duidelijk herkenbare medewerkers die niet enkel achter hun bureau zitten maar ook rondlopen in de stad. Door de kans die de nieuwe welzijns-campus bood, ging

de energie vooral naar het welzijnsonthaal. Maar het outreachend werken en het versterken van het luik van de rechtendetectie zullen in de toekomst meer aandacht krijgen.

De instap in het GBO-project betekende een extra stimulans voor de samenwerking tussen OCMW en CAW en gaf hun de kans er een nieuwe partner bij te halen, de ziekenfondsen. Die zijn niet voltijds geïntegreerd in de welzijns-campus. Leen Geudens: 'Toch zijn de

lijnen een flink stuk korter geworden dankzij de organisatie van ontmoetingsdagen en stages bij elkaar. Medewerkers op het terrein vinden elkaar veel meer dan vroeger, in functie van de cliënt.'

BART VAN MOERKERKE IS REDACTEUR VAN LOKAAL

Informatie over geïntegreerd breed onthaal en over de tweede projectoproep: www.departementwvg.be/welzijn-en-samenleving/gbo



De dienstverlening in het vizier

GSJ advocaten deelt haar kennis

Onze samenleving is complex en voortdurend in beweging. Voor lokale besturen die voortdurend streven naar een betere dienstverlening, biedt dit opportuniteiten en uitdagingen.

Vernieuwende zorg- en welzijnsconcepten, personeels- en organisatieontwikkelingen en de opkomende digitalisering en innovatieve technologieën zijn slechts enkele voorbeelden.

GSJ advocaten staat ten dienste van alle maatschappelijke dienstverleners die nood hebben aan een degelijke juridische ondersteuning en zijn bijzonder geplaagd om ook u bij complexe aangelegenheden bij te staan.

Onze advocaten beschikken over de juiste kennis en expertise om u op juridisch vlak te begeleiden en adviseren.

Samen met u gaan wij dan ook steeds op zoek naar de beste oplossing.

WWW.GSJ.BE

Mechelsesteenweg 27
B-2018 Antwerpen
T +32 3 232 50 60
E info@gsj.be



GSJ
ADVOCATEN