

# Geïntegreerd Breed Onthaal Demerland

## Werkingsgebied

Het **werkingsgebied** van het GBO is gelijk aan dat van de eerstelijnszone Demerland: Aarschot, Bekkevoort, Begijnendijk, Diest, Scherpenheuvel-Zichem, Tielt-Winge.

Enkele cijfers (2020) van het werkingsgebied m.b.t. de ruime doelgroep van kwetsbare inwoners (<https://provincies.incijfers.be/dashboard>):

- In totaal heeft het werkingsgebied 105.059 inwoners. 74% daarvan woont in één van de drie steden in het werkingsgebied.
- Gemiddeld 4,45 leefloners en equivalent leefloners per 1.000 inwoners (van 2,23 in Begijnendijk tot 7,15 in Diest). In totaal gaat het om 468 personen in het werkingsgebied.
- Gemiddeld 2,3% van de 65-plussers ontvangt een IGO of een GIB (van 1,7% in Begijnendijk en Scherpenheuvel-Zichem tot 3,1% in Diest). In totaal gaat het om 553 65-plussers in het werkingsgebied.
- De kansarmoede-index varieert van 4,2% in Tielt-Winge tot 13,6% in Diest.

## Doelgroep

Qua doelgroep richt het GBO Demerland zich op inwoners van regio Demerland die manifest kampen met **energiearmoede**. Dat zijn personen in vaak een bijzonder kwetsbare woonsituatie, die ernstige moeilijkheden hebben om hun energiefacturen te betalen en die daardoor bedreigd zijn in hun mogelijkheden om in hun basisbehoeften te voorzien.

De zes lokale adviescommissies (LAC) energie (gas en elektriciteit), één per lokaal bestuur, fungeren als signaalbezorger en als toegangspoort tot de doelgroep. In het kader van de opstart van het GBO beperkten we ons tot de mensen die uitgenodigd worden voor de LAC energie (gas en elektriciteit). Klanten die omwille van achterstal in betalingen niet meer terecht kunnen bij commerciële energieleveranciers, worden opgevangen in het sociale vangnet van de distributienetbeheerder Fluvius. Klanten die ook bij Fluvius betalingsachterstand opbouwen worden uitgenodigd op de LAC energie. Elk lokaal bestuur heeft haar eigen LAC, dat minimaal bestaat uit een medewerker van Fluvius, een medewerker van de sociale dienst van het OCMW en een bestuurslid van het bijzonder comité sociale dienst (BCSD). De LAC komen een aantal keer per jaar samen, afhankelijk van de grootte van het lokaal bestuur varieert dit van 3 (kleine lokale besturen) tot 6 keer (grotere lokale besturen in de regio).

Voor de regio Demerland gaat het naar schatting om zo'n 300 tot 350 huishoudens die geconfronteerd worden met energiearmoede. Op basis van de meest recente cijfers van Provincies In Cijfers (<https://provincies.incijfers.be/dashboard>):

- In 2020 hadden 455 huishoudens een actieve budgetmeter elektriciteit. Het gaat om gemiddeld 10,1 huishoudens die een budgetmeter hebben per 1.000 huishoudens die elektriciteit afnemen. Deze huishoudens zijn niet noodzakelijk al uitgenodigd voor een LAC, maar kampen wel met energiearmoede.
- In 2017 (meest recente beschikbare jaar) behandelden de LAC's in de zes gemeenten in de regio samen 327 dossiers elektriciteit. Op basis van eigen registraties weten we dat de actuele cijfers hoger liggen (richting 350 dossiers elektriciteit).

Gezien de stijgende energieprijzen schatten we in dat de problematiek van energiearmoede en dus ook de doelgroep de komende tijd nog zal aangroeien (zie o.a. Vanrenterghem & Baert, 2021, "Ook volgend jaar sociaal tarief voor één miljoen gezinnen", VRTnws,

<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/09/13/gas-en-elektriciteitsprijzen-swingen-de-pan-uit-hoe-komt-dat-e/>).

Verder is het ook geweten dat het niet kunnen betalen van de energiefacturen vaak samengaat met andere problematieken en kwetsbaarheden: werkloosheid (geen inkomen vanuit arbeid); alleenstaand of eenoudergezin; slechte kwaliteit van de huisvesting; laag opleidingsniveau; klein of onbestaande sociaal netwerk; enz. Ook achterliggende problematieken zoals psychische kwetsbaarheid, generatiearmoede, familiale problemen, verhogen het risico op energiearmoede (Samenlevingsopbouw, 2021, *Wat te doen aan energiearmoede. Inspiratiebrochure praktijk en beleid*: [http://www.samenlevingsopbouw-antwerpenprovincie.be/uploads/inspiratiebrochure\\_energiearmoede\\_web.pdf](http://www.samenlevingsopbouw-antwerpenprovincie.be/uploads/inspiratiebrochure_energiearmoede_web.pdf)).

## Kernpartners

In het GBO werkingsgebied bevinden zich 6 lokale besturen: Aarschot, Begijnendijk, Bekkevoort, Diest, Scherpenheuvel-Zichem en Tielt-Winge. Deze lokale besturen nemen gezamenlijk de regierol GBO op. Scherpenheuvel-Zichem treedt op als penhoudende gemeente (zie verder).

Elke kernpartner (OCMW – CAW – DMW) neemt een gelijkwaardige rol op binnen het GBO Demerland. Elke kernpartner is om die reden vertegenwoordigd in de stuurgroep en in de processen die uitgewerkt worden in het kader van het GBO.

Vanuit de stuurgroep neemt elk lokaal bestuur op haar eigen grondgebied de strategische regierol inzake lokaal sociaal beleid op, door de signalen en knelpunten die vanuit het GBO komen te vertalen in lokaal beleid aangepast aan de lokale noden en behoeften.

Om het GBO uit te rollen in de regio Demerland stelt de penhoudende gemeente een GBO medewerker aan. Deze medewerker zal optreden enerzijds als GBO coördinator (o.a. samenbrengen van de stuurgroep, partners samenbrengen, netwerkmomenten organiseren) en anderzijds als veldwerker/hulpverlener proactief en outreachend aan de slag gaan met de LAC genodigden die nog niet gekend zijn bij één van de kernpartners (cf. supra).

## criterium 1. GBO Demerland heeft een gezamenlijke visie met gemeenschappelijke doelstellingen en een uniform gedragen afsprakenkader.

### **Actie 1.1 Uitwerken van een gezamenlijke visie en doelstellingen**

Voor het uitwerken van gezamenlijke visie en doelstellingen vertrekken we niet van een wit blad. Zowel op niveau van Scherpenheuvel-Zichem en Diest als op niveau van Aarschot werden sinds 2018 reeds heel wat stappen gezet: stuurgroepvergaderingen, veldwerkersdagen, casusoverleg, terreinbezoeken, informele ontmoetingsmomenten, ... In de aanloop naar 2020 werden heel wat stappen gezet om de gemeentegrenzen te overstijgen tot het niveau van de eerstelijnszone Demerland. Naast de drie genoemde gemeenten, sloten ook Begijnendijk, Tielt-Winge en Bekkevoort aan.

De samenwerking van GBO Demerland vertrekt vanuit een gezamenlijke visie op het tegengaan van onderbescherming, het maximaliseren van de rechten en het maximaal toegankelijk en bereikbaar maken van de lokale hulp- en dienstverlening voor personen die geconfronteerd worden met energiearmoede. Het proactief benaderen van personen geconfronteerd met energiearmoede, via huisbezoeken en telefonische contacten, vraagverheldering, rechtenverkenning en toeleiding naar de meest geschikte hulpverlening moet voor de doelgroep de toegankelijkheid van het hulpverleningsaanbod verhogen.

We vertrekken hiervoor vanuit het *Find – Mind – Bind* principe.

Energiearmoede is de grootste gemeenschappelijke deler van de doelgroep en voor de hulpverleners de hefboom om aansluiting trachten te vinden bij de doelgroep (*find*). We benaderen proactief de genodigden van de LAC's, ofwel vanuit een reeds actieve hulpverleningsrelatie ofwel door het outreachend en aanklampend handelen van de GBO-medewerker via telefonische contacten en huisbezoeken (zie criterium 5).

We gebruiken de werking van de LAC als deuropener om bij de klant het inzicht te bekomen dat een ruimer hulpverleningsaanbod bereikbaar en beschikbaar is (*mind*). We streven er in de eerste plaats naar dat de toegang van de kwetsbare doelgroep tot basisvoorzieningen niet ontzegd wordt, maar creëren ook een toegangspoort om in te spelen op andere hulpverleningsnoden in alle mogelijke levensdomeinen van de cliënt en het ruimere hulpverleningsaanbod binnen het bereik van de cliënt te brengen.

Als dat lukt en we een eerste contact hebben met de klant, ontplooit zich de werking van het geïntegreerd breed onthaal, waarbij eerst ingezet wordt op het bouwen van een minimale vertrouwensrelatie en vervolgens op rechtenverkenning en toeleiding naar een generalistisch hulpverleningsaanbod op maat en tempo van de cliënt, of naar een specialistisch aanbod indien nodig (*bind*). Bij het proactief benaderen van de gezinnen stellen we ons de vraag met welke problematieken ze geconfronteerd worden. Een duidelijke vraagverheldering is hiervoor noodzakelijk.

We stellen ons de vraag of de klanten voldoende op de hoogte zijn van hun rechten; we zetten daarvoor in op rechtenverkenning en toeleiding naar geschikte hulpverlening. Wanneer complexe hulpvragen gedetecteerd worden, ontvouwt zich een systeem van zorgoverleg waarbij hulpverleners, zoveel mogelijk samen met de cliënt, samen bekijken welke de meest gepaste hulpverlening is en wie wat opneemt. We vertrekken altijd vanuit een positieve, krachtgerichte hulpverleningsrelatie waarbij de klant begeleid aan het stuur van de hulpverlening gezet wordt. De klant blijft daarbij eigenaar van zijn eigen hulpverleningsparcours.

Dit alles kan uiteraard enkel opgestart worden indien de persoon daarvoor voorafgaand toestemming gegeven heeft.

Deze visie past in de functies en doelstellingen van het GBO:

- Hulpvragen van kwetsbare burgers beluisteren, verduidelijken en verhelderen
- Rechten van kwetsbare burgers verkennen, detecteren en realiseren
- Neutrale informatie verstrekken over het aanbod van lokale hulp- en dienstverlening
- Gepast, neutraal en niet onnodig doorverwijzen, waarbij de hulpverlening van verschillende actoren maximaal verder bouwt op de acties die al ondernomen zijn

De stuurgroep GBO Demerland werkt een gemeenschappelijke visie op het GBO en de werkingsprincipes verder uit, vertrekkende vanuit de principes van krachtgericht, participatief en outreachend aanklampend werken. De stuurgroep put hiervoor uit de eerder opgedane ervaring vanuit de pilootprojecten GBO Diest/Scherpenheuvel-Zichem en Aarschot. De visie en werkingsprincipes, zoals voorbereid door de stuurgroep, zullen worden afgetoetst bij de basiswerkers tijdens een uitwisselingsmoment.

Elk van de kernpartners zal de gemeenschappelijke visie en werkingsprincipes herhaaldelijk uitdragen naar de eigen werkvloer, onder andere tijdens teamoverleg en coaching van medewerkers, zodat de basiswerkers doordrongen geraken van deze manier van werken.

### **Actie 1.2 Opmaken van een gemeenschappelijk afsprakenkader**

Om op een gerichte manier met de doelgroep aan de slag te gaan werken we een afsprakenkader uit waarin bepaald is op welke manier en door wie personen die uitgenodigd worden voor een LAC benaderd worden en op welke manier het hulpverleningsaanbod in het bereik van de cliënt gebracht wordt. Een gedeeld kwaliteitskader geeft richting aan de basisdienstverlening. Dit kader is gevoed met goede praktijken vanuit de expertise van elke actor.

Gezien het centrale thema van energiearmoede, maken we minstens een gezamenlijk afsprakenkader over het inroepen van het federaal energiefonds (POD MI) om onbetaalde energiefacturen bij commerciële leveranciers aan te pakken. We maken samen concrete afspraken over de toepasbaarheid daarvan: o.a. maximumbedragen, terugvorderbaarheid van steun, schuldbemiddeling, standpunt ten aanzien van schuldeisers, de eventuele rol van (tijdelijk) budgetbeheer of budgetbegeleiding, toegang tot het systeem van minimale levering aardgas in de winterperiode, koppeling aan integrale begeleiding of preventieve woonbegeleiding door het CAW, enz.

Voor het opmaken van de gezamenlijke kaders stellen we een werkgroep samen, met daarin een vertegenwoordiging van de basiswerkers. Het zijn immers de basiswerkers van de GBO kernpartners in dit geval in het bijzonder van de sociale diensten van de OCMW's en het CAW, die de experts zijn en vanuit hun praktijkkennis en -ervaring over de doelgroep en het terrein het afsprakenkader moeten voeden. een manier waarop we tegen 2023.

### **Actie 1.3 Stuurgroep**

In de stuurgroep GBO Demerland komen alle kernpartners samen: vertegenwoordigers van de sociale diensten van de zes lokale besturen in de regio Demerland; het CAW; een vertegenwoordiger van de diensten maatschappelijk werk van de verschillende mutualiteiten; de GBO medewerker als vertegenwoordiger van de basiswerkers; en de coördinator van de ELZ Demerland. De stuurgroep komt bij de opstart minstens om de twee maanden samen. Op termijn kan de frequentie aangepast worden in functie van de noden.

Door de GBO-medewerker als vertegenwoordiger van de basiswerkers toe te voegen aan de stuurgroep wordt de expertise van de basiswerkers ook rechtstreeks ingebracht in de stuurgroep zelf. Daarnaast blijft het uiteraard nodig om ook ruimer op regelmatige tijdstippen input van de basiswerkers en de doelgroep zelf te vragen (zie verder).

De stuurgroep gaat aan de slag met signalen vanuit het werkveld en met de ervaringen van de basiswerkers. De stuurgroep informeert op regelmatige basis beleidsverantwoordelijken en schepenen om zo op die echelons voldoende bewustzijn te creëren rond bepaalde structurele knelpunten.

De GBO stuurgroep bewaakt ook de afstemming met de eerstelijnszone Demerland. De GBO stuurgroep houdt vinger aan de pols over het beleidsplan en de acties van de eerstelijnszone. Doordat de coördinator van ELZ Demerland deelneemt aan de GBO stuurgroep is het eenvoudig om informatie over het GBO te delen met andere eerstelijnsactoren via de bijeenkomsten van het bestuursorgaan en de algemene vergadering van de ELZ. We gebruiken deze kanalen om het opzet van het GBO kenbaar te maken, informatie te delen, input van andere actoren te vragen, enz.

## **Criterion 2. Sterke basiswerkers**

De basiswerkers zijn het spil van de hulpverlening. Zij staan immers in een rechtstreekse relatie tot de cliënten en gaan aan de slag met de cliënten. We voorzien verschillende acties om basiswerkers te betrekken in het GBO, om hun onderlinge samenwerking – over de grenzen van organisaties heen – te versterken en om hun expertise te delen.

### **Actie 2.1 Gedeeld kwaliteitskader**

We ondersteunen basiswerkers in kwaliteitsvolle basisdienstverlening met gedeelde best practices over gemeentegrenzen heen. Een werkgroep maakt een kwaliteitskader op, waarin gemeenschappelijke kwaliteitseisen vastgelegd worden voor de benadering en de opvolging van de doelgroep. De expertise van elke kernpartner wordt aangesproken om het kwaliteitskader vorm te geven. In deze werkgroep worden basiswerkers betrokken, die vanuit de praktijk het kader vorm kunnen geven.

### **Actie 2.2 Anoniem casuoverleg**

We bouwen een structuur uit waarbij anoniem casuoverleg tussen basiswerkers, over de grenzen van organisaties heen, een verankerd instrument is voor de bespreking van complexe dossiers. Het doel is te leren van elkaar: hoe pakken we complexe dossiers aan vanuit het gedeeld kwaliteitskader. Complexe dossiers worden geanalyseerd: zijn alle noden in kaart gebracht, is de vraag voldoende duidelijk, welke diagnose kunnen we stellen, enz. Basiswerkers zijn de drijvende kracht achter het casuoverleg: ze brengen complexe dossiers aan voor bespreking en ze nemen een actieve rol op tijdens de besprekingen. We werken hiervoor in een afgesproken GBO-kader, met respect voor de aanpak en deontologische kaders van de verschillende partners.

Door het bespreken van concrete dossiers tijdens een casuoverleg leren de basiswerkers elkaars werking en aanpak kennen. Door, in functie van de individuele dossiers, ook andere partners te betrekken in het casuoverleg komen basiswerkers van de kernpartners ook in aanraking met de expertise van andere hulpverleningsorganisaties. Hulpverleners krijgen zo een beter zicht op wie wat doet, en werken samen aan een integrale aanpak over alle levensdomeinen heen.

We werken een methodiek uit om de ervaringen van de basiswerkers en de structurele knelpunten en signalen die gedetecteerd worden in het casuoverleg te bespreken in de stuurgroep.

### **Actie 2.3 Zorgoverleg**

Hulpverleners, zoveel mogelijk met de cliënt, bekijken samen welke de meest gepaste hulpverlening is en wie wat opneemt. We vertrekken altijd vanuit een positieve, krachtgerichte hulpverleningsrelatie waarbij de klant begeleid aan het stuur van de hulpverlening gezet wordt. De klant blijft daarbij eigenaar van zijn eigen hulpverleningsparcours.

Afhankelijk van de problematiek van de cliënt worden andere, indien nodig specialistische, actoren mee uitgenodigd voor het zorgoverleg, zodat met een integrale, brede blik naar de situatie van de cliënt en de hulpverleningsnoden gekeken wordt.

### **Actie 2.4 Praktijkgerichte opleidingen**

We organiseren minstens 1 keer per jaar een gezamenlijke praktijkgerichte opleiding waarin de basiswerkers van de kernpartners zich de werkingsprincipes van het GBO eigen kunnen maken. Deze zijn in de eerste plaats interessant voor de medewerkers die actief aan de slag gaan met de doelgroep, maar ook andere basiswerkers kunnen aansluiten (i.f.v. een toekomstige verbreding van het GBO). Voor de inhoud van deze opleidingen baseren we ons op de GBO werkingsprincipes: krachtgerichte hulpverlening, generalistische vraagverheldering, kwaliteitsvolle intake en trajectplanning.

Inzichten vanuit deze opleidingen worden gebruikt om de werkwijze en de benadering van de doelgroep bij te sturen wanneer nodig. We moedigen de basiswerkers ook aan om zelf thema's aan te brengen voor opleidingen.

### **Actie 2.5 Basiswerkersdagen**

We organiseren minstens 1 keer per jaar een basiswerkersdag: een overlegmoment tussen de basiswerkers van de deelnemende partners met oog op kennisdeling en expertiseverruiming. Minstens de basiswerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij de doelgroep nemen hieraan deel. We moedigen ook andere basiswerkers aan om deel te nemen, met oog op een latere uitbreiding van de GBO benadering.

Tijdens zulke basiswerkersdag is er aandacht voor:

- Netwerking: elkaar en elkaars werking leren kennen, met specifieke aandacht voor ieders expertise in het thema energiearmoede, maar ook voor de bredere werking
- Competentieversterking van de basiswerkers door ervaringsuitwisseling en het delen van werkmethodes
- Samen nadenken over hoe men de doelgroep beter kan bereiken
- Samen concrete acties opzetten om kwetsbaarheid aan te pakken
- Advies geven aan de stuurgroep
- Input geven voor de opmaak van doelstellingen, actieplannen en concrete input geven over de noden die zich stellen bij de basiswerkers

### **Actie 2.6 “Wie is wie” portfolio**

We zorgen voor een digitale portfolio (wie-is-wie boekje) van alle kernpartners in de regio. Deze portfolio fungeert als een soort van gouden gids die de professionele doorverwijzing tussen de kernpartners moet faciliteren. Hierin nemen we gegevens op van de medewerkers van de betrokken sociale diensten van de OCMW's van de zes lokale besturen, de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten in de eerstelijnszone, en het CAW.

### **Criterion 3. Participatie van de doelgroep**

De kwetsbare doelgroep wordt doorheen het traject op verschillende manieren betrokken. Via de outreachende werking om hen aan te moedigen om deel te nemen aan de LAC staan hulpverleners rechtstreeks met hen in contact. De cliënten van de doelgroep worden benaderd vanuit de basisprincipes van krachtgericht werken:

- Samen met de cliënten op zoek gaan naar hun sterktes en mogelijkheden.
- De cliënt heeft de regie en bepaalt wat belangrijk is en wat hij of zij wil bereiken.
- De cliënt is eigenaar van het probleem en de oplossing.
- Samen met de cliënt op zoek gaan naar krachten in hun omgeving en gemeenschap.

We brengen het gebruikersperspectief van bij het begin op verschillende manieren in het verdere ontwikkelingstraject van het GBO Demerland. We diepen de participatie van de doelgroep verder uit, om dit meer structureel in te bedden.

- We onderzoeken of we intekenen op de GBO-centrale, het ondersteuningsaanbod van de VVSG voor GBO samenwerkingsverbanden. Dankzij intensieve procesbegeleiding antwoorden zoeken op de uitdagingen en de noden van de doelgroep van het GBO, personen in energiearmoede.
- In de regio Demerland zijn er geen erkende armoedeverenigingen, noch welzijnsschakels. We kennen wel een aantal gesprekspartners en vindplaatsen waar de doelgroep aanwezig is: o.a. inloopcentrum De Zonnebloem, groepswerking Begijnendijk, Het Beverbeekhuis, Kommaraf, Den Tember, voedselbedeling, Mama Depot, buurthuis De Blokhut, De Buurtkar, enz. Via deze gesprekspartners en vindplaatsen komen we in contact met de doelgroep en zoeken we een antwoord op de vragen: wat verwachten klanten van onze hulpverlening, wat is goede hulpverlening voor hen. We onderzoeken op welke manier we de doelgroep kunnen

versterken met oog op een duurzame cliëntparticipatie in de verschillende structuren van het GBO, bv. door trajectbegeleiding van Avansa, Welzijnszorg, Saamo, ... of focusgroepen.

- Via het casuoverleg maken hulpverleners signalen vanuit de doelgroep rechtstreeks bespreekbaar.
- Door tijdens het zorgoverleg zoveel mogelijk samen met de cliënt aan de tafel te gaan zitten en de stappen in het hulpverleningstraject uit te tekenen, houdt de cliënt zoveel mogelijk de regie over zijn eigen hulpverleningstraject. We hanteren hierbij een methodiek die gericht is op krachtgericht werken, om de cliënt maximaal aan het stuur van zijn eigen hulpverleningstraject te zetten.

#### Criterium 4. Expertise delen

In de aanpak van het GBO staat het delen van expertise tussen de kernpartners en tussen de basiswerkers van de kernpartners centraal. Dit uit zich in de stuurgroep, maar ook in het casuoverleg en de basiswerkersdagen. Daar waar basiswerkers met elkaar in contact komen, wisselen ze informatie en expertise uit.

Afhankelijk van de problematiek en de noden die tijdens een individueel hulpverleningstraject opduiken, betrekken we ook andere hulpverleningspartners in het verhaal. Zij kunnen bijvoorbeeld aansluiten bij het casuoverleg. Aangezien de grootste gemene deler van de doelgroep energiearmoede is, zijn partners die werken rond dit thema voor de hand liggend. In alle gemeenten vinden we een woonloket, zij het ingericht door twee verschillende actoren:

- IGO div: "Wonen aan de Demer" (IGO div) in Aarschot, Diest en Scherpenheuvel-Zichem en "Wonen aan de Dijle Noord" in Begijnendijk.
- "Hartje Hageland in Bekkevoort en Tielt-Winge.

De werkingsprincipes van een woonloket in samenwerking met de kernpartners van het GBO zijn dezelfde, om zo samen tot een krachtgerichte hulpverlening te komen.

Tot slot is door het sterke verband tussen de GBO stuurgroep en het bestuursorgaan van de ELZ Demerland ook daar ruimte voor expertisedeling en -uitwisseling. Informatie over het GBO, de doelstellingen en werkingsprincipes wordt gedeeld met andere actoren in het welzijns- en zorgveld. Signalen en knelpunten worden er besproken, zodat ook soms minder voor de hand liggende actoren en partners kunnen bekijken welke rol zij kunnen spelen daarin.

We brengen het perspectief van de doelgroep in nauwe samenwerking met de bestaande armoede-initiatieven in de regio (zie ook criterium 3): o.a. inloopcentrum De Zonnebloem, groepswerking Begijnendijk, Het Beverbeekhuis, Kommaraf, Den Tember, voedselbedeling, Mama Depot, buurthuis De Blokhut, De Buurtkar, enz..

#### Criterium 5. We werken outreachende en proactieve acties uit om de doelgroep te bereiken

In elk lokaal bestuur wordt een lokale adviescommissie (LAC) georganiseerd, zowel voor energie als voor water. De LAC heeft een preventieve opdracht: vermijden dat mensen door wanbetalingen van basisvoorzieningen uitgesloten worden.

In het kader van de opstart van het GBO beperkten we ons tot de mensen die uitgenodigd worden voor de LAC energie (gas en elektriciteit). We gebruiken de lijst genodigden voor de LAC's als objectieve parameter om toegang te krijgen tot de doelgroep. We ondernemen de nodige stappen om dit conform de GDPR te organiseren. De LAC stuurt de gebruiker een brief met een uitnodiging om naar de LAC-vergadering te komen. In deze brief vermelden we dat er een mogelijkheid is om hulp te krijgen via het GBO (korte duidelijke uitleg) en vragen we toestemming om het GBO aanbod te betrekken. Zo

is het de cliënt die een mandaat geeft aan het GBO om samen te werken. Het GBO zet cliënten centraal in de infostromen van en over hen. Ze worden maximaal betrokken bij informatie-uitwisseling. Infostromen lopen bij voorkeur via hen.

Vanuit het GBO zal het initiatief genomen worden om contact te zoeken met de doelgroep met als doel ervoor te zorgen dat deze personen geholpen kunnen worden. We wachten niet tot een persoon zelf de stap zelf naar de hulp- en dienstverlening, maar we brengen het hulpverleningsaanbod proactief naar de persoon.

Personen die per brief uitgenodigd worden voor een LAC komen vaak niet opdagen. Er is een groot absentisme op de zittingen van de LAC. Door deze personen proactief te benaderen willen we dit vermijden. Er wordt op het niveau van de LAC-werking per lokaal bestuur door de GBO medewerker een triage gemaakt van de personen die uitgenodigd zijn voor de LAC. De GBO medewerker be vraagt bij de kernpartners of de persoon gekend is bij hen. We houden hierbij opnieuw rekening met de regelgeving m.b.t. gegevensdeling en handelen binnen het wettelijke kader.

- Indien de persoon gekend is door een GBO kernpartner: een medewerker van de kernpartner waar de persoon gekend is, onderneemt actief actie om de betrokken persoon te motiveren om aanwezig te zijn op de LAC: telefonisch en – indien nodig – via huisbezoek. In een samenwerkingsovereenkomst tussen de GBO kernpartners wordt gestipuleerd dat de uitwisseling van persoonsgegevens enkel in het teken van de LAC-werking en het voorkomen van afsluiting van nutsvoorzieningen gebeurt. Andere informatie wordt niet gedeeld, tenzij met instemming van de klant.
- Indien de persoon niet gekend is door een GBO kernpartner: de GBO medewerker heeft de outreachende opdracht om de persoon actief te benaderen: telefonisch en door – indien nodige herhaalde – huisbezoeken. De GBO-medewerker tracht de persoon het belang uit te leggen van de aanwezigheid tijdens de LAC tijdens een kennismakingsgesprek. De GBO-medewerker zet in op een positieve hulpverleningsrelatie vanuit een dispatchende bril. Gezien de grootte van de regio is het de bedoeling dat in de opstartfase de GBO medewerker deze opdracht voor 1 LAC per gemeente per jaar opneemt.

De werking van de LAC gebruiken we als deuropener om bij de klant vertrouwen op te bouwen en het inzicht te bekomen dat een ruimer hulpverleningsaanbod bereikbaar en beschikbaar is. Van zodra we een voet in de deur hebben ontplooit de werking van het GBO zich: generalistisch, maar ook gespecialiseerd indien nodig, in partnerschappen waarbij alle partners in de regio op hun expertise aangesproken kunnen worden. Dit zal in de eerste plaats gericht zijn op de rechtenverkenning en -maximalisatie in functie van energiearmoede, maar ontplooit zich op basis van een duidelijke vraagverheldering ook verder naar een ruimere rechtenverkenning. We weten immers dat mensen die hun energiefacturen niet kunnen betalen vaak ook onder druk staan op andere levensdomeinen.

- In samenwerking met de woonloketten kunnen verschillende acties ondernomen worden: energiescans, screening energiezuinigheid van de woning, informeren over energiebesparende maatregelen, rechtenverkenning energiegerelateerde premies, ondersteuning keuze energieleverancier, enz.
- Via de sociale diensten van de OCMW's kan onderzocht worden of het federaal energiefonds (POD MI) aangesproken kan worden voor steun bij onbetaalde energiefacturen bij commerciële leveranciers. Hiervoor maken we samen met de kernpartners een gemeenschappelijk afsprakenkader op (o.a. maximumbedragen, terugvorderbaarheid,



standpunt t.a.v. schuldeisers, enz.). De basiswerkers van de kernpartners zijn de experts om dit afsprakenkader vorm te geven.

- Via de diensten maatschappelijk werk wordt de verplichte basisaansluiting en de aanvullende verzekering bij de mutualiteit gecheckt. De medewerker van de betrokken dienst maatschappelijk werk onderzoekt welke aanvullende mogelijkheden er zijn. Er wordt maximaal ingezet op het volledig uitputten van de rechten van de klant.

Door het integrale karakter van deze benadering, waarbij hulpverleningsmogelijkheden geduid worden én gekoppeld worden aan medewerking en samenwerking, wordt de klant begeleid aan het stuur gezet en blijft hij eigenaar van zijn eigen hulpverleningsparcours. Met deze krachtgerichte aanpak proberen we een pad uit te zetten waarbij de klant, ook nadat hij opnieuw schuldenvrij is bij Fluvius en opnieuw klant kan worden bij een commerciële leverancier (met een marktconform aanbod), slagkrachtig genoeg is om dat zelfstandig te doen, eventueel mits begeleiding vanop de zijlijn of met de geruststelling van de aanwezigheid van een hulplijn, net omdat door de integrale GBO-benadering, ook op andere levensdomeinen ingezet is.

### Fasering en budget

OCMW Scherpenheuvel-Zichem zal als penhoudende organisatie een GBO medewerker (80%) aanwerven. De medewerker zal actief zijn in de zes gemeenten die betrokken zijn in het GBO samenwerkingsverband. Zoals eerder omschreven zal de GBO medewerker enerzijds optreden als coördinator van het GBO netwerk in de regio Demerland en anderzijds ook aan de slag gaan met LAC genodigden die niet gekend zijn bij één van de kernpartners.

Een deel van het de subsidie wenden we aan om in 2022 de procesbegeleiding te financieren om zo'n krachtige impuls te geven aan de GBO werking in regio Demerland (bv. GBO-centrale, Avansa, Welzijnszorg, ...).

De GBO stuurgroep werkt haar aanpak verder uit in jaarlijkse actieplannen, om zo flexibel in te spelen op veranderingen doorheen de jaren. Dit laat bijvoorbeeld toe op termijn de GBO benadering ook in te zetten voor andere doelgroepen.