

## UITGEBREIDER RAPPORTERING GBO DEMERLAND 2023

De ingediende GBO-subsidieaanvraag werd eind april 2022 weerhouden door de Vlaamse overheid. Er is een subsidie van 50.000 euro per jaar toegekend van 2022 tot en met 2025.

Op 17 oktober 2022 is de coördinator GBO Demerland in dienst getreden en sindsdien werkt zij aan de uitvoering van de ingediende projectaanvraag GBO rond energiearmoede en de 5 (sub)acties GBO.

### **Criterium 1: Werken aan een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en een gezamenlijk kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.**

In 2022 heeft de stuurgroep GBO de beslissing genomen om in te tekenen op de volledige Service Design procesbegeleiding.

Op 6/12/2022 is de Kick Off geweest met de opmaak van een projectposter als kader voor de procesbegeleiding. Op 02/02/2023 zijn we effectief van start gegaan met de begeleiding en deze is afgerond op 07/12/2023.

Hieronder het overzicht van de verschillende stappen met de Stuurgroep GBO tijdens de procesbegeleiding:

- 02/02/2023: Voorbereiding onlinemeeting 'basiswerkers' en samenstelling werkgroep 'basiswerkers'
- 27/03/2023: Desk Research: persona's en 'non-take up'
- 24/04/2023: Toelichten van de Design uitdagingen
- 15/05/2023: Voorstelling van alle concepten in voorbereiding van workshop 3
- 28/06/2023: Workshop Service Blueprint: impact-prioriteit-planning fase 2
- 18/09/2023: Bespreking Lac gebonden concepten (Lac setting, brieven Lac, ...)
- 19/10/2023: Bespreking prototypes 'warme doorverwijzing' en 'online formulier'
- 07/12/2023: Beslissen over uitrol prototypes met timing en implementatie 2024.

Daarnaast is de Stuurgroep GBO ook nog 2 keer samen geweest:

- 18/09/2023: aanzet en voorstelling actieplan GBO 2023-2025
- 14/12/2023: Samenwerkingsovereenkomsten 'warme doorverwijzing' en 'geactiveerde lijsten prepaid' + voorstelling Papillon en stand van zaken rond Kruispunten.

### **Criterium 2: Basiswerkers faciliteren in hun samenwerking en ze eenduidig aansturen om gemeenschappelijke werkingsprincipes te realiseren.**

Dit gebeurt via de procesbegeleiding sinds december 2022.

In 2023 is er in kader van de procesbegeleiding intensief samengewerkt met de basiswerkers van de 3 kernpartners en dit is een intensief traject geweest.

Je kan hier een overzicht van vinden van de verschillende stappen die we gezet hebben met de basiswerkers:

- 23/02/2023: online meeting met toelichting aanpak en start van de begeleiding.
- 03 – 04/2023: Observatieopdracht bij andere kernpartner ikv. voorbereiding workshop 1
- 21/04/2023: workshop 1: Inzichten visualiseren, opmaak persona's en cliëntreizen
- 11/05/2023: workshop 2: Ideation en oplossingen formuleren

- 08/06/2023: workshop 3: Eerste prototypes van oplossingen
- 14/09/2023: workshop 4: Warme doorverwijzing en online formulier
- 26/10/2023: online meeting met terugkoppeling van de eindresultaten

Na toelichting van de aanpak zijn de basiswerkers bij elkaar gaan observeren en hebben in 3 workshops vorm gegeven aan 18 concepten. Met 6 van deze concepten zijn we verder aan de slag gegaan.

Eén van de 6 concepten was 'warme doorverwijzing en online formulier'. Dit concept heeft verder vorm gekregen in de laatste workshop. Alle kernpartners hebben deelgenomen aan deze workshop en er is een onthaalflow uitgetekend voor zowel de interne als externe doorverwijzing. Naar aanleiding van deze onthaalflow, is dit concept ook toegelicht op een Lokaal Intermutualistisch Overleg waar alle DMW van de mutualiteiten aanwezig waren.

### **criterium 3: Werken aan de participatie van de doelgroep en van de basiswerkers bij de uitwerking van de concrete werkzaamheden van het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.**

Vanuit het concept 'Lac uitnodiging' is de GBO coördinator in gesprek gegaan met 20 gebruikers. Twee herschreven Lac uitnodigingen (een harde versie en een soft versie) zijn afgetoetst bij de gebruikers (aangesproken door Buurtkar Aarschot en Inloopcentrum de Zonnebloem CAW Diest). Op basis van hun reacties is er een definitieve LAC uitnodiging opgemaakt die in de hele ELZ gaat gebruikt worden.

De gebruikers die hebben meegewerkt waren ook vragende partij om rond bepaalde thema's op regelmatige basis met hen in gesprek te gaan. De GBO coördinator neemt deze vraag mee en zoekt uit op welke manier dit te realiseren is in de komende maanden.

Ook de beslissingsbrieven zijn herschreven in meer heldere taal en gecheckt door Fluvius. Alle beslissingsbrieven zijn herwerkt en Fluvius gaat deze via het OCMW portaal ter beschikking stellen aan alle OCMW's.

In kader van de opdracht rond energiearmoede is er contact geweest met 'de experts' (vanuit Saamo Prov. Antwerpen). De GBO coördinator neemt maandelijks deel aan 'de Expertengroep' energie-armoede. De sterkte van deze groep is dat stakeholders en Verenigingen Waar Armen het Woord Nemen met elkaar in gesprek gaan rond energie-armoede. Dit is een meerwaarde en geeft inspiratie om hier verder mee aan de slag te gaan in de eigen regio.

### **criterium 4: Delen van expertise.**

Eerste groot netwerkmoment was 21 maart 2023. De dag dat we Sterk Sociaal Werk in de kijker hebben gezet. Thema van deze dag was het belang van de Sociale Kaart en kennismaken met Kruispunten Limburg. Tijdens de dag was er ook voldoende tijd om te netwerken en collega's te leren kennen. Met 136 deelnemers kunnen we spreken over een geslaagde netwerkdag.

Na de toelichting van de werking van Kruispunten Limburg tijdens de dag van Sterk Sociaal Werk, waren er heel wat werkers die interesse hadden om mee na te denken en vorm te geven aan een Kruispunten ELZ Demerland. In het najaar 2023 zijn we (GBO en ELZ Demerland) aan de slag gegaan met dit Kruispunten verhaal. We zijn tweemaal samen geweest en hebben een eerste aanzet gegeven tot een visietekst. Dit initiatief wordt getrokken door zowel ELZ Demerland als de GBO coördinator en met partners uit zowel de welzijns- als de zorgsector.

Door de intensiteit van de hele procesbegeleiding en de werkdruk bij de kernpartners zijn de initiatieven in kader van actie 3 meegenomen in actie 2. Alle inhoudelijke input tijdens de workshops hebben vorm gekregen in de concepten die in 2024 worden geïmplementeerd. Naast het inhoudelijk werken was het elkaar leren kennen en het netwerken zeker zo belangrijk.

We hebben actief deelgenomen aan de 'stadsateliers' van kwartiermakers in Aarschot met en rond psychisch kwetsbaren.

**criterium 5: Concrete outreachende en proactieve acties opzetten om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken.**

Een ander concept is 'de hotspotactie'. <https://www.eerstelijnszone.be/energie-armoede-lac>

Dit is een laagdrempelige actie die in elke gemeente doorgaat, ook lokaal een invulling krijgt en telkens een 'recht' in de kijker zet. Deze 'hotspotacties' worden gelinkt aan vindplaatsen in de gemeenten. In kader van energie is er een quiz uitgewerkt in de vorm van een Rad van Fortuin. We willen met kwetsbare doelgroepen in gesprek gaan en aftoetsen of ze alles weten over het 'recht' dat in de kijker staat. In het uitwerken van deze acties krijg ik de hulp van Mira Cockx die vanuit het BIZ CAW Oost-Brabant rond energiarmede bezig is.

De contacten en afspraken met de vindplaatsen liggen vast en vanaf maart 2024 zullen de eerste acties van start gaan in de verschillende gemeenten.