

GBO Project ELZ Pajottenland

Coördinator: Naam: Landuyt Katherine	
Timeline: Datum: 2020 - 2025	

Beleidsdoelstelling 1: Binnen de gemeenten van de eerstelijnszone Pajottenland wordt, met de kernpartners, een sterk onthaal georganiseerd dat duidelijk en herkenbaar is, en waarbij de toegankelijkheid voor de burger (en doorverwijzers) naar de lokale sociale hulp- en dienstverlening verhoogd wordt.

% voltooid	Eise	Toelichting acties	Uitwerking en stand van zaken 2021	Uitwerking en stand van zaken 2022
	Actieplan 1.1: Verdere uitbouw van de structuur en het realiseren van andere randvoorwaarden voor de uitbouw van het GBO			
70%	Actie 1.1.1: Verder vorm geven van de stuurgroep, GBO-forum en coördinatie	Volgende organisatiestructuur opzetten: stuurgroep , GBO-forum en coördinator. Opdrachten stuurgroep: • Ontwikkelen van instrumenten ter ondersteuning van realisatie goudlichten • Voorbereiden/organiseren/verwerken van input van het GBO-forum • Organiseren van opleiding/uitwisseling goede praktijken en info (competentieversterking basisswerkers) • opvolging, uitvoering, evaluatie van GBO-project • Kwaliteitsopvolging van processen (project bijtreden, terugkoppeling naar en afstemming met ELZ), instaan voor communicatie met beleid en overheden. Opdrachten GBO-forum: • Input en feedback geven • Vern en invulling geven aan gemeenschappelijke werkingsprincipes (vertaalslag naar de praktijk) • Delen van informatie en goede praktijken • Netwerkvorming via informele contacten Opdrachten coördinator: • Opvolging van het gebied • Vanuit een onafhankelijke en overkoepelende positie de samenwerking	Coördinator De coördinator, aangeworven na het doorlopen van een selectieprocedure eind 2020, is van start gegaan in jan 2021. Stuurgroep • Er vonden 7 vergaderingen van de stuurgroep plaats. • De samenwerking met TAO in functie van participatie van de doelgroep, werd opgestart in de 2e jaarhelft. Contract voor periode juni 2021 - december 2021. Werkgroepen Er werden 5 werkgroepen opgezet waarvan de leden telkens 2 tot 3 keer bijeen kwamen om specifieke zaken voor te bereiden. • WG Samenwerking met TAO • WG Organisatie GBO-forum • WG Digitale bekendmaking CAV • WG Digitale bekendmaking DMW • WG Digitale bekendmaking Sociaal Huis GBO-forum Het GBO-forum vond plaats op 19 en 21 oktober 2021. Er namen 90 basisedwerkers aan deel, gespreid over de 2 dagen. Thema's: • terugkoppeling van de drempelscaan, uitgevoerd door TAO • eerste kennismaking met casusoverleg • bevraging MW	Stuurgroep • de stuurgroep kwam in 2022 acht keer samen: 25/1, 22/2, 25/4, 20/6, 13/9, 10/10, 15/11, 13/12. • TAO: werd opgenomen als vaste partner Werkgroepen • Vernieuwing aanmeldingsformulier GBO-forum Het GBO-forum vond plaats op 31/5 en 7/10 . Er namen resp. 30 en 21 basisswerkers deel. Onderwerp op 31/5: 1) essentiële interactieve basissvorming TAO en netwerkmoment en op 7/10; 1) bevraging naar vaste toeladers (resultaat; huisdokers en CLB) , 2) speeddates, 3) testen van nieuwe aanmeldformulier Casusoverleg Het casusoverleg vond 4 keer plaats; 28/4, 20/9, 3/10 en 28/11,
70%	Actie 1.1.2: Onderzoeken via welk platform informatie en goede praktijken kunnen uitgewisseld worden	Onderzoeken welke mogelijkheden en goede praktijken er zijn inzake platformen. Bepalen wat het opzet is van het platform. Welke kanalen met info bestaan er reeds en kunnen gebruikt worden? Dit om te vermijden dat eenzelfde informatie gegijpeld dient te worden op verschillende plaatsen of het platform al snel overvuld wordt met info.	In het kader van bekendmaking en expertisiedeling werd er verder ingezet op 3 digitale hulpmiddelen: Website ELZ Pajottenland: De GBO-pagina op de website van de ELZ Pajottenland is vooral ontwikkeld ter ondersteuning van de basisswerkers. Er is informatie te vinden over het project rond het Recht op de Verhoogde Tegemoetkoming, alsook specifieke info over de kernpartners met doorverwijplinkjes naar de individuele websites van de partners. https://eerstelijnszone.be/gbo/20cda720pajottenland Teams: ter ondersteuning van de werking van de stuurgroep en de maatschappelijk werkers. Het opzetten van het platform door de ELZ Pajottenland liep vertraging op omwille van prioriteit Corona. Uiteindelijk besliste de ELZ het opzet te doen op Techne, een IT-service provider. Omwille van enkele technische mankementen en moeilijke communicatie, was het platform pas functioneel begin 2022.	Website ELZ Pajottenland: Werd hervormd. Alle informatie werd naar de nieuwe site overgedragen. Teams is actief.
50%	Actie 1.1.3: Onderzoeken hoe de kernactoren kunnen omgaan met uitwisseling van clientinformatie en hiervoor het nodige kader en tools aanreken	In kaart brengen van goede praktijken met betrekking tot het uitwisselen van clientinformatie. Wat integreren we in ons GBO-project? De aanzet van een voorstel zal gebeuren door de stuurgroep GBO, waarna ook input en feedback op het voorstel zal gevraagd worden in het GBO-forum. Daarna start de uitrol, fase van experimenteren en vooral ook evalueren en bijsturen.	• Er werd regulmatig gebruik gemaakt van het digitale aanmeldingsformulier op de ELZ-website. • In april werd er bij de verschillende partners in teamverband een bevraging gedaan (via een Forms-evaluatieformulier) rond het gebruik van de aanmeldingstool. De meeste maatschappelijk werkers beoordeelden het formulier als GDPR veilig en gebruiksvriendelijk. Rond de terugkoppeling van informatie na de aanmelding alsook rond het verloop van de verdere procedure waren er geen bedenkingen met betrekking op GDPR.	Verderzetting gebruik aanmeldingsformulier op ELZ-website. Er werden stappen gezet om het aanmeldingsformulier te verbreiden. Het aangepaste formulier werd in december 2022 online gezet.
20%	Actie 1.1.4: Onderzoeken welke rechtentool ondersteuning kan bieden aan de burgers en basisswerkers voor het uitputten van rechten.	Grote nood aan een goed instrument waar burgers zelf op zoek kunnen gaan naar hun rechten en voordelen en waar ook basisswerkers zich op kunnen baseren om de rechten van de burgers zo goed mogelijk uit te putten. (input TAO vanuit perspectief doelgroep). Op zoek gaan naar good practices (proefprojecten GBO, vb. Gent, ...).	De stuurgroep heeft beslist de ontwikkeling van de Rechtentool Vlaanderen verder af te wachten. Men is op de hoogte dat deze tool op bovenstaal vlak up-to-date is. In het kader van kennisdeling en rechtenverkenning werden er bij de partners checklists voor rechtenonderzoek en voor algemene rechten VT verzameld met het doel deze onderling te verspreiden. Op basis van deze input zal er ook een rechtenverkenningdocument GBO Pajottenland ontwikkeld worden; hiermee is reeds een start genomen maar dit dient nog verder afgewerkt te worden in 2022.	Het rechtenverkenningdocument GBO Pajottenland werd afgewerkt en verspreid.
	Actieplan 1.2: Vorm geven aan een herkenbaar en toegankelijk onthaal binnen het werkingsgebied van de eerstelijnszone Pajottenland.			
50%	Actie 1.2.1: Bekendmaking van het aanbod van dienst- en hulpverlening van de kernactoren en vervolgens stapsgewijs van andere basis- of faciliterende actoren.	Leren kennen van het dienst- en hulpverleningsaanbod van de kernactoren en vervolgens stapsgewijs van andere basis- of faciliterende actoren is cruciaal voor een goede samenwerking tussen de kernactoren en andere partners. Burgers correct en warm doorverwijzen start met een goede kennis van het welzijnsaanbod. Kennisoverdracht via verschillende kanalen.2020/2021: leren kennen van aanbod kernactoren. In de daaropvolgende jaren uitbreiden naar andere welzijnssatens.	• Op vraag van Vlaanderen is er in 2021 ingezet op onderlinge bekendmaking van de kernpartners. Er werden een aantal werkgroepen opgezet om dit doel te bereiken. • 3 digitale bekendmakingssessies: voortelling van de dienstverlening en specialisaties van de kernpartners. Ook de contactinfo werd meegedeeld en op de website geplaatst. Verder werd er gewezen op overlapping of aanvulling van sommige dienstverlening tussen sommige partners. • Omwille van Corona werd er beslist deze sessies digitaal te houden. Voordel hiervan is een groter bereik: er waren telkens een 40-tal deelnemers waaronder, naast de kernpartners, ook een aantal toeladers. • 2 forum dagen: live netwerkmomenten waarbij de deelnemers onder andere via casusoverleg met elkaars aanbod & expertise konden kennismaken. 90 deelnemers.	In het kader van de verderzetting van de onderlinge bekendmaking van de werking/het aanbod van de kernpartners, werd in het voorjaar een digitale sessie georganiseerd over de lokale besturen. Inhoud 2 GBO-fora: speeddating en netwerkvorming (meer info, zie 1.1.1).
60%	Actie 1.2.2: Het bepalen van de fysieke onthaalpunten met minimaal één onthaalpunt per gemeente waar burgers met een veelheid van vragen terecht kunnen over verschillende levensdomeinen heen.	In 2020 zullen afspraken gemaakt worden om de informatie over het onthaalpunt van de kernactoren. In de onthaalpunten wordt geluisterd naar burgers, rechten verkend, informatie gegeven over het aanbod en rechten, geschied doorverwezen en worden indien nodig ook sociale administratie opgenomen. Dit alles steeds vanuit een breed generalistisch perspectief en open houding. Ook hier zal op zoek gegaan worden naar goede praktijkvoorbeelden. De bekendmaking van deze onthaalpunten bij de burgers, maar ook bij alle	Auvsang 2021 werden de algemene GBO principes op vlak van onthaal en doorverwijzing en de specifieke toepassing hiervan in ons project rond VT opnieuw in herinnering gebracht bij de stuurgroep en bij alle basisedwerkers aan de hand van een PPT presentatie. In de 2e jaarhelft werd de geplande samenwerking met TAO opgestart. Meer info hierover onder 1.2.4	
15%	Actie 1.2.3: Bekendmaking van de onthaalpunten en aanbod binnen de gemeenten bij burgers en doorverwijzers.	De bekendmaking van de fysieke onthaalpunten en de algemene rechten van de verhoogde tegemoetkoming beschikbaar te stellen (kan via meerdere kanalen) over de eerstelijnszone heen zodat doorverwijzers maar ook burgers zelf de hulp kunnen vinden die nodig is. Ze platform in actie 1.1.2. Er zal ook ingezet worden op input en gebruik van de sociale kaart (zie ook werkgroep sociale kaart van de Ziegraad Eerstelijnszone Pajottenland).	Algemene bekendmaking van fysieke onthaalpunten bij burgers en andere doorverwijzers is nog niet gntegreerd gebeurd (enkel op initiatief van de individuele partners).	Algemene bekendmaking van fysieke onthaalpunten bij burgers en andere doorverwijzers is nog niet gntegreerd gebeurd (enkel op initiatief van de individuele partners).
35%	Actie 1.2.4: Het aanbod in een fysiek onthaalpunt afstemmen op de noden en de mogelijkheden van de burger.	We vertrekken vanuit de vragen van de burger en werken op maat. Wat de burger zelf kan, nemen we niet meer over en we trachten de krachten die aanwezig zijn te versterken. Waar het nodig is, bieden we zelf ondersteuning of zoeken we naar de meest gepaste ondersteuning. De mate waarin ondersteuning nodig en gewenst is, gebeurt steeds in dialoog met de burger.	In de 2e jaarhelft werd de geplande samenwerking met TAO opgestart. Aan de hand van drempelscaan gaan zij het onthaal en de werking van een aantal partners doorlichten om tot een sterke-zwakke analyse te komen en aanbevelingen te maken naar de toekomst toe. Begin juli stuurde TAO een digitale drempelscaan uit naar de partners. In het najaar werd dit gevolgd door een fysieke scan bij 6 kernpartners. Omwille van ziekte, workload en miscommunicatie (zowel bij TAO als bij de deelnemers) liep de evaluatie en terugkoppeling naar de stuurgroep en de partners waar de fysieke scan was doorgegaan heel wat vertraging op. (afwerking in 2022) De verderzetting van het traject (op basis van de resultaten) is gepland voor de 2e jaarhelft van 2022.	Uit de drempelscaan van 2021 is een algemeen rapport gekomen met aanbevelingen. Daarnaast ook rapporten per fysieke drempelscaan. Er werd besloten door de stuurgroep en TAO om de fysieke drempelscaan en het algemeen rapport te herschrijven en meer op maat van de besturen vorm te geven. Voorlopig zijn er door de partners nog geen acties ondernomen op basis van de voorlopige rapporten.
75%	Actie 1.2.5: Samen met de basisswerkers de werkingsprincipes vertalen en betekenis geven binnen het GBO.	•Omwille van de inhouding in de eerstelijnszone zal in eerste instantie vertrokken worden vanuit de missie/visie van de ELZ. •Het werken aan een gezamenlijke visie, doelstellingen en kader voor de werkingsprincipes van het GBO zal vorm krijgen, en ook gedragenheid, door de wisselwerking tussen stuurgroep en veranderforum GBO. •Een gedeelde visie en gedeelde doelstellingen betekenen echter niet dat er geen verschillen mogen bestaan. Er dient rekening gehouden te worden met de eigenheid van de gemeente, de eigen lokale dynamiek, de noden, de sterktes, de mogelijkheden, de goede praktijken... •Een gemeenschappelijke taal en cultuur ontwikkelen tussen de drie kernactoren (wat verstaan we onder outreached, vraaggestuurd werken, integraal werken...) zal evenwel de samenwerking op niveau van het GBO sterk bevorderen. •De input en feedback van het GBO-forum zal erg belangrijk zijn. •Het is belangrijk dat het GBO niet los staat van de huidige werking van de kernactoren. Er zal vertrokken worden vanuit de huidige werking en hierin	In oktober rondt een forum plaats waarbij de MW opnieuw bevraging werden rond de GBO werking en -visie en waarbij er ook feedback gevraagd werd over het casusoverleg en de gewenste inhoud van toekomstige fora. Ook TAO was hier aanwezig: zij terugverwoordigen de doelgroep tijdens intervisiemomenten. Zij gaven op dit forum ook reeds een eerste terugkoppeling van de resultaten van de drempelscaan.	In mei en oktober vonden twee fora plaats waarbij de wisselwerking tussen de verschillende partners centraal stond. TAO stelde zichzelf voor als nieuwe en ondersteunende partner. TAO organiseert het overkoepelende casus-overleg. Tijdens de fora werd de netwerking gestimuleerd door o.a. de methode van speeddating.