



INSPIRATIENOTA

Lokaal Sociaal Beleid 2024

JULI 2024

Geïntegreerd Breed Onthaal Vlaamse Ardennen

Inleiding

Via deze nota willen we jou, als beleidsmaker, inspireren om een goed, sterk sociaal beleid te creëren dat vooral ook inzet op de meest kwetsbaren.

We baseren ons hiervoor op onze eigen ervaringen uit de praktijk van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal, adviezen uit de inspiratie- en netwerkdag armoede in april 2023, memoranda van onze partners en de nota van SAM vzw 'SAM geeft Stem'.

We gaan dieper in op aanbevelingen met betrekking tot volgende thema's: toegankelijkheid, sociale bescherming, sociale inclusie en betrokkenheid, en zorg voor de sociale professional. De nota gaat ook uit van drie kernprincipes: vertrouwen, gebruikersparticipatie en langetermijnvisie.

Vertrouwen

We vinden het enerzijds belangrijk dat het beleid wordt gevormd vanuit vertrouwen in sociale professionals én in mensen in een kwetsbare positie. Vertrouwen dat sociale professionals in hun werk in de eerste lijn vertrouwen geven aan mensen in een kwetsbare positie. En dat mensen in een kwetsbare positie hun rechten gegarandeerd zien, en zo opnieuw vertrouwen krijgen in het beleid.

Bottom-up werken

Anderzijds vinden we het belangrijk dat een sociaal beleid bottom-up, vanuit een gebruikersparticipatie, wordt opgemaakt. Door cliënten, burgers en professionals mee te laten denken over wat de knelpunten en mogelijke verbeterpunten zijn. Door acties bij hen af te toetsen. Zo creëer je een gedragen sociaal beleid, dat bovendien ook meer kans op slagen heeft.

Langetermijnvisie

Momenteel is er vaak geen continuïteit op vlak van kennis, middelen en personeel. Medewerkers, cliënten en partners hebben nood aan rust en stabiliteit. Daarom vinden we het noodzakelijk dat het bestuur een langetermijnvisie hanteert en daaraan het nodige personeel en middelen koppelt. Dit gaat hand in hand met een geïntegreerd beleid waarbij de koppeling wordt gemaakt tussen beleidsdomeinen, diensten, afdelingen. Een degelijk sociaal beleid voer je niet alleen in het Sociaal Huis, maar in alle kamers van jouw lokaal bestuur.



De sleutel tot een succesvol lokaal sociaal beleid is het maken vanuit vertrouwen en vanuit een cocreatie met burgers, cliënten en professionals.

Toegankelijkheid van de dienstverlening

Wat stellen we vast?

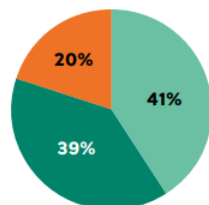
Mensen vinden soms moeilijk de weg naar de hulpverlening. Ze kennen het aanbod niet of de organisatie is fysiek en/of telefonisch moeilijk bereikbaar voor mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie. Zeker sinds de coronacrisis bevindt de hulp- en dienstverlening zich ook steeds meer achter een (digitale) muur. Digitaal inschrijven of een afspraak maken wordt voor veel mensen als een grote drempel ervaren. Zorgmijders en zorgmisseters worden te weinig bereikt.

Sociale professionals proberen die gaten te dichten waardoor hun werkdruk (te) groot wordt. Daarenboven zorgt ook de grote administratielast, het rapporteren, etc... voor een gigantische werkdruk. Daardoor krijgen professionals de toegang tot rechten en dienstverlening voor hun cliënten steeds moeilijker tijdig geregeld. Bovendien stellen we vast dat cliënten vaak nood hebben aan iemand die hen helpt bij administratie, papierwerk,... en hulp bij digitale handelingen. Momenteel hebben sociale professionals daar zelf vaak geen ruimte voor, maar nemen ze het er toch bij omdat ze anders cliënten toch niet volledig verder kunnen helpen.

Kwetsbare burgers zien het bos door de bomen niet meer en weten niet meer waar ze terecht kunnen. De drempel is voor sommigen groot om hulp te vragen. Sommigen – zoals zelfstandigen - hebben angst om aan te kloppen bij het OCMW uit angst omdat hun (financiële) situatie onder de loep genomen zal worden. Sommigen geraken er ook letterlijk niet: de dienst is niet voldoende bereikbaar met het openbaar vervoer.

MINDER RUIMTE VOOR PERSOONLIJK CONTACT

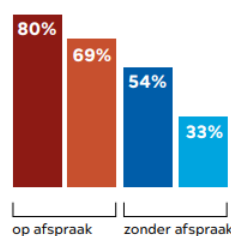
De arbeidstijd van een OCMW-maatschappelijk werker: te weinig tijd voor cliëntcontact



cliëntcontact
andere taken
administratief werk

(Probis consulting, i.o.v. POD MI)

Contact van sociale professionals met cliënten gedaald na corona (Antwerpen)



voor corona
na corona

(AP Hogeschool)

(Bron: SAM geeft stem)

DIGITALE INCLUSIE

Gebruikt geen internet:



(Statbel)



(Koning Boudewijnstichting)

Welke beleidsaanbevelingen koppelen we hieraan?

1. **Investeer in samenwerkingen die al goed werken en bouw deze verder uit.**

Door te investeren in samenwerkingen, verlicht je het werk voor medewerkers. Vele handen, maken licht werk. Wat een bestuur niet alleen kan, kan het misschien wél door samen te werken met andere lokale besturen en andere sociale partners. Het is echter belangrijk om zoveel als mogelijk verder te bouwen op datgene dat al werkt. Bij nieuwe projecten schakel je beter op samenwerkingsverbanden die al sterk werk leveren, zoals het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal, dan een volledig nieuwe samenwerking uit de grond te stampen.

2. **Wees kritisch ten opzichte van de toegankelijkheid van de eigen diensten.**

Voer een **toegankelijkheidstoets** in voor alle diensten waarbij de vraag wordt gesteld “Heeft iedereen even veel toegang tot ons aanbod?”. Je kan hierbij de 9 B's van toegankelijkheid hanteren (**zie bijlage**). Laat burgers en gebruikers zelf ook aftoetsen of het aanbod toegankelijk genoeg is voor hen.

Breng daarnaast, samen met andere partners (zoals de GBO-partners), aan de hand van een omgevingsanalyse de welzijnsnoden in kaart om een **op maat gemaakt aanbod** van hulp- en dienstverlening te realiseren. Vertrek hierbij vanuit de complementariteit en sterktes van jullie eigen organisatie ten opzichte van de andere GBO-partners. Is er een andere partner die beter geschikt is om dit aanbod op te nemen?

3. **Gebruik het click-call-connect-principe.**

Bij het click-call-connect-principe verwijst je klanten eerst door naar de website (click). Als dat niet lukt help je hen via telefoon of e-mail (call). Als laatste mogelijkheid help je de klant via een persoonlijke afspraak (connect). Praktijk leert ons dat de tweede en derde stap bij de meerderheid van burgers niet nodig is en dus wegvalt. Echter is het wel belangrijk dat elke stap even kwalitatief en toegankelijk is. Daarom blijft het cruciaal om in te zetten op een sterke frontoffice. Daarnaast is het ook belangrijk om zeker voldoende alternatieven te voorzien naast het digitaal aanbod. Zo is het aangeraden om bij elk inschrijvingssysteem van elke dienst vooraf goed na te denken of iedereen op die manier van inschrijven even veel kans maakt om zich in te schrijven.

4. **Garandeer een niet-digitale basisdienstverlening in landelijke gebieden.**

In onze regio hebben we nog op heel wat landelijke gebieden. Rekening houdend met vorige aanbeveling, is het belangrijk om in deze gebieden, zeker extra in te zetten op een sterke tweede stap (call) en derde stap (connect). In landelijke gebieden zijn er namelijk minder partners aanwezig die burgers kunnen helpen bij het vinden van hun weg in het digitale landschap.

5. **Communicatie op maat van kwetsbare doelgroepen.**

Denk bij communicatie steeds na of de taal en het communicatiemiddel wel op maat is van de doelgroep die je wil bereiken. Een Facebookbericht is misschien niet het juiste middel, mond-aan-mond-reclame misschien wel? Gebruik klare taal – ook voor anderstaligen en laaggeletterden - en combineer verschillende communicatiemiddelen.

6. Inzetten op administratieve en digitale ondersteuning.

Voorzie een **laagdrempelig loket waar men hulp krijgt bij administratieve vragen**. Dit hoeft niet per se in eigen beheer van het lokaal bestuur zijn, dit kan even goed in samenwerking zijn met andere sociale partners. Ook kunnen vrijwilligers dit bijvoorbeeld opnemen. Zo worden maatschappelijk werkers ontlast, omdat ze cliënten op afspraken minder snel terug naar huis moeten sturen omdat ze de juiste papieren niet mee hebben of bepaalde administratieve opvolging konden doen. Bovendien hoeven maatschappelijk werkers zich dan ook minder zelf bezig te houden met het administratief ondersteunen van cliënten.

Investeer ook in een **kwaliteitsvol Digipunt**. Hierbij is het belangrijk dat er niet alleen hulp wordt geboden op vlak van ICT-vragen, maar dat men ook kan helpen om bepaalde aanvragen te doen. Er is met andere woorden een aanbod nodig waarbij er een koppeling is tussen administratie en ICT.

7. Meer outreachend en proactief werken.

Onderneem **proactieve acties** op basis van gegevensanalyse en data die verkregen kunnen worden van andere databanken zoals opgroeien. Zo kan er bijvoorbeeld een tegemoetkoming semiautomatisch toegekend worden en kan een maatschappelijk werker aan huis gaan bij deze burger om een ruimere vraagverheldering te doen. Zo wordt preventief gewerkt: er kan sneller ingegrepen worden en vermeden worden dat de situatie escaleert.

Maatschappelijk werkers moeten meer van achter hun bureau komen en proactief op het terrein, op vindplaatsen zoals scholen, aan de slag gaan. Zo bereiken ze meer de doelgroep die nu nog te weinig de weg naar hulpverlening vindt. Geef daarom maatschappelijk werkers van de sociale dienst ruimte en tijd om zelf ook **actief aanwezig te zijn in de wijken** en buurten zodat ze zelf de drempel kunnen verkleinen voor burgers.

Aanvullend is het ook een meerwaarde om medewerkers aan te stellen die **outreachend en buurtgericht werken**: een brugfiguur voor de scholen, een buurtwerker (zoals in Gavere of Sociaal Huis Oudenaarde), een outreachend medewerker (zoals Sociaal Huis Ronse),... Dit is ook een meerwaarde voor toeleiders zoals scholen, huisartsen, apothekers,... Zij hebben daardoor één aanspreekpunt voor alle welzijnsvragen. Zie ook de **adviezen inzake outreachend werken** in bijlage.

8. Ruimte ter beschikking stellen voor andere partners

Om een toegankelijk breed onthaal te kunnen verwezenlijken, is het noodzakelijk dat andere partners ook dichtbij de mensen aanwezig kunnen zijn. Partners beschikken echter niet altijd over kantoren dicht bij de mensen. Het kan zeker een meerwaarde zijn om als lokaal bestuur op geregelde tijdstippen lokalen ter beschikking te stellen aan partners zoals de ziekenfondsen, het CAW, ... Zo kunnen partners ondersteunen bij het voeren van een brede vraagverheldering, rechtenverkenning en -toekenning. Zo wordt het achterliggend aanbod van deze partners ook vlotter ontsloten aan cliënten, wat de continuïteit van het hulpverleningstraject ten goede komt.

Sociale (onder)bescherming

Wat stellen we vast?

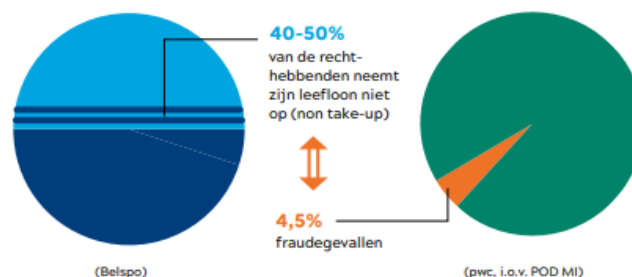
Te vaak wordt teruggegrepen naar het individueel schuldmodel. Als mensen in de problemen komen, worden ze met de vinger gewezen: ze hebben zogezegd foute keuzes gemaakt of zich niet goed gedragen, of ze zijn gewoon 'lui'. Daardoor verdwijnen maatschappelijke oorzaken steeds meer uit beeld, en wordt de sociale bescherming verder uitgehold.

Zo zien we steeds meer voorwaarden in het sociaal beleid sluipen om te verzekeren dat rechten toch zeker naar 'de goede' gaan. Nochtans toont onderzoek aan dat er meer ondergebruik van rechten is dan misbruik: er zijn weldegelijk meer mensen die niet krijgen waarop ze recht hebben, dan mensen die te veel krijgen en er misbruik van maken.

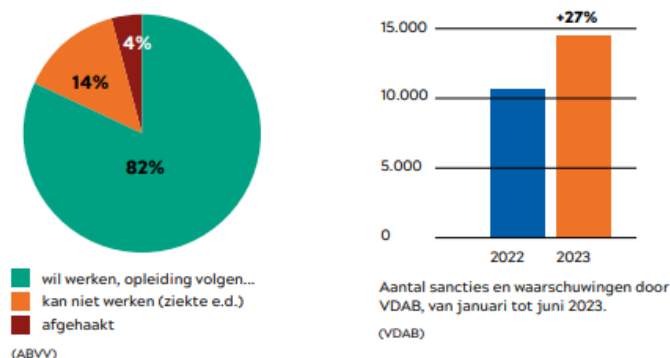
Terwijl onze sociale bescherming net moeten dienen om mensen bij te staan wanneer het moeilijk gaat, zien we dat mensen steeds nieuwe obstakels moeten overwinnen om tot hun rechten te komen. Dat vergroot ook het wantrouwen naar de overheid en leidt tot een grote non-take-up van rechten (= onderbescherming).

Er is nood aan een ruime, brede vraagverheldering en rechtenverkenning zodat mensen sneller hun rechten kunnen opnemen waarop ze recht hebben.

LEEFLOON: VEEL MEER ONDERGEBRUIK DAN MISBRUIK



WERKZOEKENDEN : GROTE WERKBEREIDHEID VS. TOENEMENDE SANCTIES



(Bron: SAM geeft stem)

Welke beleidsaanbevelingen koppelen we hieraan?

1. Ga bij politieke keuzes over sociaal beleid uit van vertrouwen.

Heb vertrouwen in het team van sociale professionals. Zij zijn experts op vlak van sociaal beleid en staan het dichtst bij de kwetsbare doelgroep. Maar heb ook vertrouwen in mensen die gebruik maken van sociale dienstverlening of uitkeringen. Er zijn namelijk meer mensen die hun rechten niet gebruiken dan mensen die rechten misbruiken.

2. Ken rechten (semi-) automatisch toe, als antwoord op de non-take-up van rechten.

Maak premies/tegemoetkomingen/middelen toegankelijker door ze (semi-)automatisch toe te kennen. Als lokaal bestuur kan je ervoor kiezen om bepaalde premies toe te kennen zonder telkens opnieuw een sociaal onderzoek te doen. Het sociaal onderzoek werd al grondig gedaan voor de toekenning van bijvoorbeeld een kansentas of leefloon. Wanneer een cliënt dus recht heeft op een kansentas of leefloon, is het mogelijk om hieraan te koppelen dat de cliënt meteen ook andere rechten opent: een woonpremie, recht op voedselpakketten,... Ook is het aangeraden om bepaalde rechten proactief toe te kennen op basis van gegevens uit andere databanken. Zo kan je gegevens opvragen bij Agentschap Opgroeien en bijvoorbeeld voor elk gezin dat een sociale toeslag ontvangt, het recht op een kansentas automatisch openen.

Dit is positief voor de cliënt, aangezien die niet alles zelf en afzonderlijk moet aanvragen. Bovendien loopt de cliënt zo geen rechten mis. Maar tegelijk is het ook een efficiëntiewinst voor het personeel, aangezien zij minder tijd verliezen door opnieuw een onderzoek te doen en minder administratie te hebben.

3. Medewerking aan het samenwerkingsverband GBO stimuleren

Moedig eigen medewerkers aan om als kernpartner van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal mee te werken aan een gemeenschappelijke visie en een uniforme aanpak van brede vraagverheldering, rechtenverkenning en -toekenning. Geef medewerkers tijd en ruimte om deze visie en aanpak ook om te zetten in de praktijk.

4. Hou rekening met de gezondheidssituatie van de rechthebbenden

Het is belangrijk om ook rekening te houden met de fysieke en mentale gezondheidssituatie van rechthebbenden wanneer hun arbeidsbereidheid of een andere tegenprestatie wordt bepaald. Dit bepaalt namelijk mee hoe haalbaar een bepaalde inspanning is die van een cliënt wordt verwacht.

Sociale inclusie en betrokkenheid

Wat stellen we vast?

Mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie voelen zich niet meer vertegenwoordigd in het beleid. Hun stem wordt te weinig gehoord in het publieke debat. Sociale rechtvaardigheid moet opnieuw bovenaan de politieke agenda komen. Er is nood aan openheid en ruimte waardoor mensen in een kwetsbare positie hun stem kunnen laten horen en dat hun stem ook gehoord wordt.

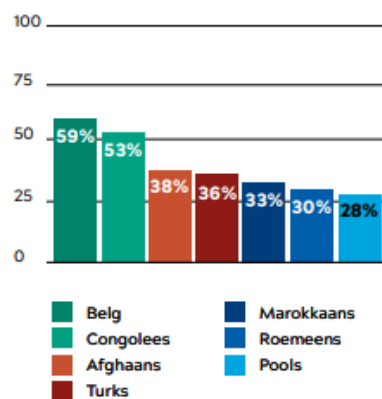
Mensen in een kwetsbare situatie moeten volwaardig deel kunnen uitmaken van onze samenleving en haar mee kunnen vormgeven. Maar ze worden uitgesloten wegens diversiteitskenmerken zoals een lage socio-economische status, een etnisch-cultureel diverse achtergrond, fysieke of mentale kwetsbaarheden. Op het kruispunt van deze kenmerken wordt sociale uitsluiting nog sterker.

In tijden van polarisering en vervreemding groeit de nood aan plekken voor verbinding tussen mensen, waar mensen elkaar ongedwongen kunnen ontmoeten en ondersteuning vinden. Maar bestaande diensten en verenigingen slagen er onvoldoende in om deze mensen te bereiken. Laagdrempelige basiswerkingen zoals buurtwerkingen, verenigingen waar armen het woord nemen, inloophuizen, jeugdwelzijnswerk, zelforganisaties, ... slagen er hier echter wel in.

MEERDERHEID VOELT ZICH NIET VERTEGENWOORDIGD



MINDER PARTICIPATIE AAN HET VERENIGINGSLEVEN DOOR MENSEN MET BUITENLANDSE ROOTS



(Agentschap Binnenlands Bestuur)

(Bron: SAM geeft stem)

Welke beleidsaanbevelingen koppelen we hieraan?

1. Laat burgers, cliënten en professionals het beleid mee uittekenen.

Geef ervaringskennis een structurele plek in het uittekenen van beleid. Om een gedragen lokaal sociaal beleid te hebben, is het noodzakelijk dat mensen voelen dat ze mogen meedenken en dat er met hun suggesties iets gedaan wordt. Betrek daarom (middenveld)organisaties die werken met een maatschappelijk kwetsbare positie, doe regelmatig burger- en cliëntbevragingen, ... Zeker op vlak van toegankelijkheid van alle diensten (niet alleen de sociale dienst) is het heel nuttig om burgers te bevragen en te betrekken in hoe de toegankelijkheid verbeterd kan worden.

2. Solidariteit en zorg onder burens stimuleren

Vanuit het lokaal sociaal beleid kan je extra acties ondernemen om meer solidariteit onder burens te stimuleren: het werken aan zorgzame buurten, inzetten op buurtwerk, creëren van laagdrempelige ontmoetingsplaatsen,... Het is belangrijk om hier ook voldoende personeel en middelen tegenover te zetten. Maar ook verenigingen spelen een belangrijke rol in het verbinden van de buurt.

Solidariteit onder burens kan soms ook voor praktische problemen een oplossing bieden: carpoolen met een buur naar een voorstelling, een buur komt een uurtje oppassen op het kind, de buurman komt een klein klusje doen,... Zo worden praktische drempels voor kwetsbare burgers weggewerkt. Bovendien zal een zorgzame buurt ook signalen oppikken waarmee je als hulpverlener verder aan de slag kan.

3. Het invoeren van de UIT-pas

Verschillende lokale besturen in onze regio werken al met een vorm van een kansenas, anderen zijn overgeschakeld naar de UIT-pas. Het gebruik van eender welke vorm van een kansenas met sociaal tarief is zeker al positief. Echter heeft het gebruik van de UIT-pas enkele belangrijke voordelen ten opzichte van een "gewone" kansenas. De UIT-pas is niet stigmatiserend, aangezien elke inwoner een UIT-pas kan hebben. Het is aan de pas ook niet te zien wie over een sociaal tarief beschikt en wie niet.

De UIT-pas kan ook voor lokale verenigingen en clubs mogelijkheden bieden om laagdrempeliger te zijn voor kwetsbare doelgroepen. Maar als lokaal bestuur moet je zeker bewaken dat het voor verenigingen en clubs ook financieel en praktisch haalbaar is en blijft. Bovendien werkt de UIT-pas ook niet alle drempels weg: mobiliteitsarmoede en een cultuur in een vereniging/club zijn bijvoorbeeld ook bepalend voor inclusie van kwetsbare groepen. Vanuit het sociaal beleid moet ook aandacht zijn voor deze drempels.

We zien in de UIT-pas ook kansen voor het stimuleren van burensolidariteit. Zo kan je als lokaal bestuur bijvoorbeeld voorzien dat een buur bij een inschrijving voor een activiteit kan aangeven dat hij/zij een aantal personen wil ophalen. Wanneer deze effectief burens mee heeft opgepikt, krijgt hij/zij extra punten op de UIT-pas. Zo pak je mobiliteitsarmoede aan én verruim je het netwerk van kwetsbare inwoners.

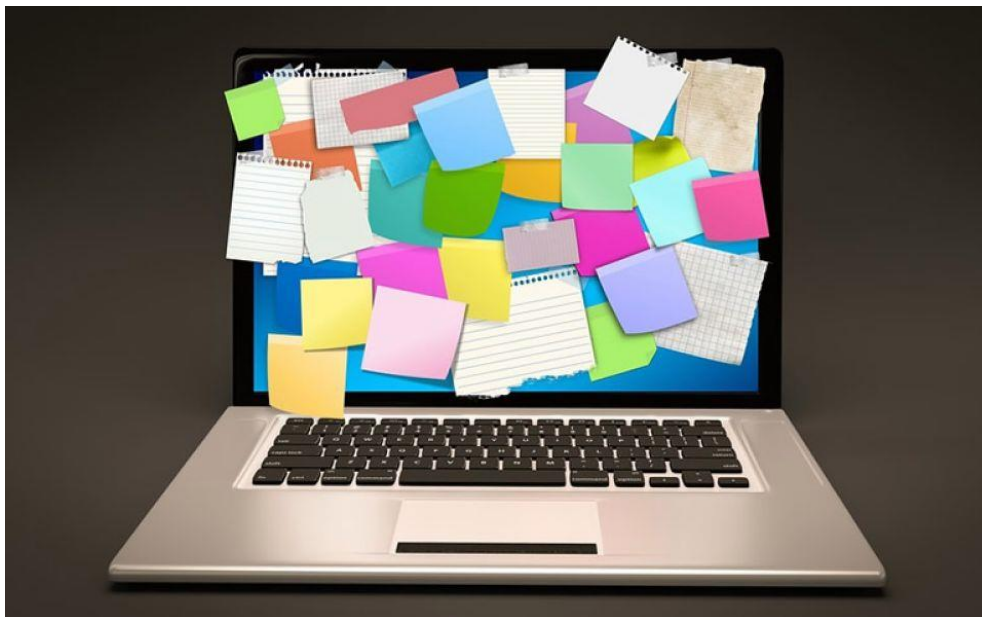
Zorg voor de sociale professional

Wat stellen we vast?

Bijna elke professional in de sector geeft aan enorm belast te zijn met administratieve taken waardoor ze geen ruimte meer hebben om er extra's bij te nemen. Meer zelfs, men geeft aan dat het steeds moeilijker wordt om de hulpverlening vanuit een generalistische basishouding te bieden die cliënten echt nodig hebben: aanklampend, generalistisch, outreachend, participatief en krachtgericht.

Dat elke sociale professional (ongeacht welke organisatie) het gevoel heeft dat het water aan de lippen staat, heeft bovendien tot gevolg dat zij geen tijd of ruimte meer vinden om deel te nemen aan overleggen zoals bijvoorbeeld vanuit het GBO-samenwerkingsverband. Nochtans geven hulpverleners aan dat deze overleggen zeer zinvol zijn: enerzijds om expertise te delen en nieuwe inzichten te krijgen, anderzijds om het professioneel netwerk uit te breiden waardoor er samengewerkt kan worden rond cliëntdossiers. De hoge werkdruk is ook ten koste van het outreachend werken en het aanklampend werken met mensen.

Daarnaast stellen we vast dat het in de sociale sector heel moeilijk is geworden om maatschappelijk werkers/hulpverleners te houden. Ze haken af omdat ze het gevoel hebben te weinig naar de kern van hun job te kunnen gaan.



Welke beleidsaanbevelingen koppelen we hieraan?

1. Terug naar de basisopdracht

Zadel maatschappelijk werkers niet op met onnodige extra taken zoals rapporteren, controle-onderzoeken, tijdelijke projecten die extra inspanning vragen,... Zeker niet als er geen uitbreiding van VTE tegenover staat. Investeer in ruimte en tijd voor maatschappelijk werkers om vanuit de participatieve en generalistische basishouding mensen te begeleiden. Door kwaliteitsvolle begeleiding op maat te bieden heb je meer impact op lange termijn. Maatschappelijk werkers halen meer voldoening uit hun werk en zullen minder snel de job verlaten. Cliënten zullen meer op structurele wijze geholpen worden, waardoor ze minder snel opnieuw zullen aankloppen bij een sociale dienst.

2. Administratieve efficiëntie

Zet in op (semi-) **automatische rechtentoekenning**. Bekijk kritisch de **procedures**. Hoeft elke aanvraag individueel voorgelegd te worden aan het comité of kan er gewerkt worden met een lijst die voorgelegd wordt waarbij wordt uitgegaan dat de maatschappelijk werkers de situatie goed getoetst hebben aan een reglement?

Schakel een of meerdere **administratief medewerker(s)** in die een deel van de administratie van maatschappelijk werkers overneemt. Bepaalde taken hoeven niet per se door een maatschappelijk werker gedaan worden.

Vind geen warm water uit. Koppel (nieuwe) **projecten** zoveel mogelijk aan al bestaande acties op lokaal of bovenlokaal niveau. Je hoeft het ook niet alleen te doen: vele handen maken licht werk!

IS DE HULP EN STEUN TOEGANKELIJK VOOR JOU?



BEREIKBAAR

Je geraakt vlot tot de locatie, op een tijdstip dat voor jou past.

BESCHIKBAAR

Je hoeft niet te wachten (geen wachtlijst).
Je moet weinig administratie doen of krijgt daarbij hulp.

BRUIKBAAR

Je krijgt een antwoord op jouw vragen/problemen. Men kan je helpen.



BETAALBAAR

De diensten zijn betaalbaar. Je hebt ook geen extra kosten bv. voor opvang of vervoer.



BETROUWBAAR

Men doet wat men zegt. Je weet dat je er terecht kan.

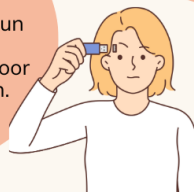


BEGRIPVOL

Voor andere culturen, voor de gevoelens en situatie van de mens.

BEKEND

Je kent de organisatie en hun aanbod. Je weet wat ze voor je kunnen doen.



BEGRIJPBAAR

Eenvoudige taal.
Geschreven en gesproken.



BETREEDBAAR

Iedereen welkom. Geen vooroordelen bv. over afkomst, identiteit, kledij, geslacht...

BIJLAGE 2

OUTREACHEND WERKEN GBO VLAAMSE ARDENNEN

1

ONDERSTEUNEN BESTAANDE OUTREACH

De bestaande outreach-initiatieven zoals in Ronse worden ondersteund door de GBO-partners. Onder meer door te investeren in het schakelen tussen partners en ruimte te geven om elkaar als partners beter te leren kennen. Tijd en ruimte om de GBO-dagen te volgen is hierin cruciaal!

INZET OP MOBIEL ONTHAAL

We vragen het mandaat aan de partners om acties te ondernemen in het kader van mobiel onthaal, waarbij samen aan rechtenverkenning wordt gedaan op verschillende plekken en vindplaatsen. Zo leren partners van elkaar op vlak van brede vraagverheldering.

2

3

INZET OP EIGEN TOEGANKELIJKHEID

We vragen alle partners om de toegankelijkheid te onderzoeken en waar nodig te verbeteren, zowel voor cliënt als toeleiders. Zo worden drempels weggewerkt en kan er efficiënter gewerkt worden. We werken daarbij bovendien vooral aan toegankelijkheid waarbij de GBO-partners elkaar aanvullen.

EEN OUTREACHER IN ELKE GEMEENTE

Ons ideaal scenario is dat er in elke gemeente minstens 1 outreacher aan de slag is, met die gemeente als werkingsgebied. We vragen aan de partners om aan hier mee naartoe te werken en specifiek aan de lokale besturen om hun regierol op te nemen. We zetten in op storytelling om te sensibiliseren over het belang van outreach voor de burger.

4

5

BREED CASEMANAGEMENT

Ter ondersteuning van de outreachers dienen casemanagers aangesteld te worden, waarnaar een outreacher - mits toestemming van de cliënt - kan doorverwijzen voor verdere gestroomlijnde zorg/hulp waarbij er geschakeld wordt naar het achterliggend aanbod. Zo blijven outreachers ruimte hebben om nieuwe cliënten te vinden.

TIJD GARANDEREN

Onze kernpartners moeten zorgen voor ruimte zodat outreachend werken mogelijk wordt. Ze moeten de hulpverleners tijd geven om de participatieve basishouding toe te passen bij cliëntcontacten en om GBO-netwerkmomenten bij te wonen.

6

7

HELIKOPTERZICHT

Het samenwerkingsverband blijft inzetten op het aanstellen van iemand die de helikopter kan zijn binnen de regio: om signalen op te pikken, om bruggen te maken tussen good practices, om de verhalen die de outreachers en hulpverleners oppikken te vertalen naar een regionaal niveau.

DE OUTREACH 'WERKGROEP'

Deze adviezen zijn het resultaat van de driedaagse vorming 'Outreachend werken in GBO' ism SAM vzw.

