

Handboek GBO

VISIE, DOELEN EN INSPIRERENDE PRAKTIJEN VOOR
MAATSCHAPPELIJK WERKERS BINNEN HET
SAMENWERKINGSVERBAND

Alexia Verstraete en Steffi Beyaert

COORDINATOR GBO | PANACEA EN DENDER-ZUID – VLAAMSE ARDENNEN

Inhoud

Inleiding.....	2
1. Geïntegreerd Breed Onthaal	3
1.1 Wat is het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal?.....	3
1.2 Doelgroep	3
1.3 Doelstelling	4
1.4 Concrete acties.....	5
1.5 Principes, basishouding en ethisch kompas	5
1.6 Goede praktijken Vlaamse Ardennen - Panacea.....	6
2. Opdrachten samenwerkingsverband GBO	7
2.1 Proactief en outreachend handelen	7
2.2 De hulpvraag beluisteren en verhelderen	12
2.3 Rechten verkennen en realiseren.....	14
2.4 Objectieve en transparante informatie verstrekken/ Oriënterend advies geven.....	15
2.5 Neutraal schakelen tussen kernactoren en naar gepaste hulp- en dienstverlening.....	16
2.6 Politiserend werken	19
3. Samenwerken en gegevensdeling.....	21
3.1 Afspraken bij de delen van informatie met een kernpartner van het samenwerkingsverband GBO	21
4. Bijlagen.....	25
4.1 Basishouding en -vaardigheden	25
4.2 Ethisch kompas.....	26
4.3 Clientinformatie beveiligd doorsturen via mail.....	30
Bronnen	37

Inleiding

Nu we met de samenwerkingsverbanden Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) al enkele jaren werken aan een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening, beslisten we met de kernpartners van alle Oost-Vlaamse samenwerkingsverbanden om een kader te scheppen dat als inspiratiebron voor samenwerkingsverbanden en (nieuwe) medewerkers bij de partners kan dienen.

Hoewel we als partners en contexten verschillen, delen we ook doelstellingen, realiteiten, methodieken, opdrachten, hulpvragen, enz. We zijn ervan overtuigd dat we, vanuit onze gemeenschappelijke GBO-opdrachten, een goed evenwicht kunnen vinden tussen wat ons verbindt en wat ons onderscheidt en dat deze balans zal zorgen voor betere en cliëntvriendelijke hulpverlening.

We vertalen in dit **handboek** dan ook **de gemene delers** tussen kernpartners van het samenwerkingsverband, de goeie (test)praktijken, de lokale/regionale realiteiten in concrete handvaten om de gemeenschappelijke opdrachten van het samenwerkingsverband GBO en de GBO-visie in de praktijk te brengen. Het handboek is een helpend en richtinggevend fundament waarop de samenwerkingsverbanden en kernpartners gedifferentieerd kunnen verderbouwen.

Dit handboek is als volgt opgebouwd. We starten met een opfrissing van wat het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) is, waaronder wat de doelstellingen en opdrachten zijn waarvoor wij ons als kernpartners samen engageren en vanuit welke visie en principes we handelen. Daarna gaan we in elk hoofdstuk dieper in op één van de opdrachten van het samenwerkingsverband GBO: proactief en outreachend handelen, onthaal als voorwaardige vorm van hulpverlening, opvolging en continuïteit garanderen; en tot slot beleidssignalering. In het laatste hoofdstuk zoomen we in op de uitdaging van gegevensdeling in een samenwerking. Doorheen het handboek diepen we zaken verder uit en geven we ook inspirerende praktijkvoorbeelden en tools. Deze tools en methodieken vind je meer uitgewerkt terug in de methodiekenbundel en de toolbox.



Zie je dit symbool, dan betekent dit dat je hierover een methodiek kan terugvinden in de **methodiekenbundel**.



Zie je dit symbool, dan betekent dit dat je hierover een tool in de **toolbox** vindt.

Over dit handboek, de bundel met methodieken en de toolbox werden verschillende webinars gemaakt, die je kan terugvinden op de website van de Eerstelijnszone Vlaamse Ardennen ([Geïntegreerd Breed Onthaal \(GBO\) | Eerstelijnszones](#)) en via volgend YouTube-kanaal: <http://www.youtube.com/@GBOPanaceaVlaamseArdennen>.

1. Geïntegreerd Breed Onthaal

1.1 Wat is het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal?

De partners van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal zetten in op een **toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening**. Ze bieden een gelijkwaardig onthaal vanuit dezelfde GBO-visie, onafhankelijk van het eigen aanbod en vertrekken hierbij vanuit noden en behoeften van de cliënt. Ze doen aan een brede vraagverheldering en rechtenverkenning, waarbij de rechten en sociale voordelen maximaal worden toegekend en onderbescherming wordt tegengegaan.

Dit gebeurt in een samenwerkingsverband tussen minstens **3 kernpartners**, namelijk:

- Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) Oost-Vlaanderen
- Sociale diensten van de lokale besturen (OCMW/Sociaal huis)
- Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen (DMWZ).

Het samenwerkingsverband beoogt de gelijkwaardigheid van alle partners, met een hoge mate van vrijheid, maar geen vrijblijvendheid. Elke kernpartner onderschrijft en werkt namelijk actief mee aan de gemeenschappelijke doelstellingen. De regie van het samenwerkingsverband ligt echter bij de lokale besturen, aangezien de wettelijke basis voor het samenwerkingsverband binnen het decreet lokaal sociaal beleid ligt.

In Oost-Vlaanderen zien we dat de **werkingsgebieden** van de samenwerkingsverbanden GBO identiek zijn aan die van de eerstelijnszones. Naargelang de acties of projecten die elk samenwerkingsverband onderneemt, wordt er regionaal gewerkt of dalen de partners af tot op postcodeniveau of wijkniveau.

Andere betrokken partners zijn voorzieningen uit de 0^{de} lijn en andere basisvoorzieningen in de samenleving die in contact komen met kwetsbare mensen. Bijvoorbeeld huizen van het kind, Kind en Gezin, SAAMO met hun buurtwerkingen, verenigingen waar armen het woord nemen, Wiegwijs, ziekenhuizen, scholen, lokale dienstencentra, thuiszorgdiensten, huisartsen, buurthuizen, vrijwilligersnetwerken, ... Het gaat om vindplaatsen voor kwetsbare personen of diensten die signalen van kwetsbare personen ontvangen. Deze actoren zijn partners die o.a. toeleiden en een proactieve invulling van de hulp- en dienstverlening kunnen verzekeren.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van het samenwerkingsverband GBO is elke burger, met bijzondere aandacht voor maatschappelijk kwetsbare mensen. Kwetsbaarheid manifesteert zich op verschillende vlakken: lichamelijke, psychische, relationele, sociale, materiële ... kwetsbaarheid. Meervoudige kwetsbaarheid, zoals bijvoorbeeld een tekort aan middelen en een ontbrekend of beperkt netwerk, maakt dat mensen meer bedreigd worden in hun functioneren in de samenleving.

Het samenwerkingsverband GBO streeft naar een universele basisdienstverlening voor de gehele bevolking. Op bepaalde sleutelmomenten in het leven (relatiebreuk, jobverlies, ...) zijn mensen meer vatbaar voor bepaalde vragen en noden. Bovendien ervaren bepaalde bevolkingsgroepen (mensen in armoede, eenoudergezinnen, ouderen, slachtoffers, gedetineerden, chronisch zieken, ...) een verhoogde kwetsbaarheid en specifieke noden. Daarom worden specifieke inspanningen geleverd om deze mensen daadwerkelijk te bereiken.

Elk samenwerkingsverband kan bovendien op basis van een omgevingsanalyse gerichte acties ondernemen naar specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld omdat een bepaalde groep een verhoogde maatschappelijke kwetsbaarheid heeft en/of omdat een doelgroep nog te weinig bereikt wordt door de partners.

1.3 Doelstelling

De partners van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal streven twee hoofddoelstellingen na, namelijk de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening verhogen en onderbescherming tegengaan.

1.3.1 Toegankelijkheid verhogen

Veel burgers vinden om uiteenlopende redenen de weg niet naar hulpverlening: ze kennen het aanbod niet, ze ondervinden praktische of mentale drempels of ze mijden heel bewust de hulpverlening. Zo mist de hulpverlening nog een groot potentieel aan cliënteel dat nochtans voordeel heeft van het bestaande professionele aanbod.

Door beter en nauwer samen te werken in hun onthaalfunctie en door meer outreachend of vindplaatsgericht te werken, verzekeren de 3 kernpartners dat de **toegankelijkheid tot de hulpverlening** verhoogt voor burgers die de weg nog niet gevonden hebben.

1.3.2 Onderbescherming tegengaan

Het proactief werken is essentieel om onderbescherming tegen te gaan. Hierbij wordt niet alleen gereageerd op de (hulp)vragen van cliënten, maar ook actief gezocht naar mogelijkheden om rechten toe te kennen op verschillende levensdomeinen. Zelfs wanneer kwetsbare personen geen hulp vragen, wordt aanklappende hulp geboden in nauwe samenwerking met zowel professionele als informele netwerken.

Burgers die de weg wel al vonden naar één (of meerdere) van de partners, zijn soms toch nog onderbeschermd. Dit wil zeggen dat zij geen toegang krijgen tot hun sociale rechten (ondanks dat ze dit recht kunnen ontsluiten). De kernpartners willen daarom hun geboden hulpverlening completer, breder en meer alomvattend aanpakken. Dit doen ze door middel van een **brede vraagverheldering, rechtendetectie en rechtentoekenning**. Zo vermijdt men overlap, blinde vlekken en hiaten. Zo vermijdt men bij (gekende en nog niet gekende) hulpvragers onderbescherming.

De **sociale grondrechten** worden beschreven in artikel 23 en 24 van de Belgische grondwet. Ze onderscheiden zich van de klassieke grondrechten doordat ze niet direct afdwingbaar zijn. Globaal genomen erkennen de sociale grondrechten dat iedereen recht heeft op een menswaardig leven en vereisen ze dat de overheid hiertoe actief optreedt.

Vrij vertaald gaat het over de volgende rechten:

- Het recht op erbij horen;
- Het recht op cultuur en vrije tijd;
- Het recht op onderwijs;
- Het recht op arbeid;
- Het recht op inkomen en sociale zekerheid;
- Het recht op behoorlijke huisvesting;
- Het recht op bescherming van een gezond leefmilieu;
- Het recht op bescherming van de gezondheid;
- Het recht op sociale, geneeskundige en juridische bijstand.

De partners stemmen hun onthaalfunctie op elkaar af en schakelen naar elkaar, zodat mensen tot hun recht komen. Dat betekent dat een hulpverlener in een onthaal niet louter rechten zal opsporen om ze vervolgens maximaal toe te kennen. Die onthaalwerker zal tijd maken voor de hulpvrager, oog hebben voor kansen en mogelijkheden en verder kijken dan enkel die vraag die op tafel komt te liggen. Kortom, de hulpverlener investeert in een relatie die gestoeld is op vertrouwen, nabijheid en echtheid.

Zo ontstaat er continuïteit in de hulpverlening, waardoor de **onderbescherming** van gekende (en nog niet gekende) hulpvragers **daalt**.

1.4 Concrete acties



Het samenwerkingsverband GBO is een **middel** om de opdracht in het kader van het decreet lokaal sociaal beleid te realiseren. Daarom vertaalt de tweeledige doelstelling van hierboven zich in 6 acties die werden geconcretiseerd in het decreet lokaal sociaal beleid en het bijhorende uitvoeringsbesluit:



- Proactief en outreachend handelen
- De hulpvraag beluisteren en verhelderen vanuit een breed generalistisch perspectief
- Maximaal rechten verkennen en realiseren
- Neutraal informatie en advies verstrekken
- Geëngageerd doorverwijzen en opvolgen
- Politiserend werken

1.5 Principes, basishouding en ethisch kompas

Binnen het samenwerkingsverband GBO werken alle hulpverleners vanuit dezelfde basishouding en basisprincipes, waarbij empowerment, luisteren, samenwerken en reflectie centraal staan. Vaardigheden omvatten onder andere procesmatig denken, netwerken en reflectie.

De betrokken hulpverleners werken steeds vanuit **6 basisprincipes** met het oog op het behalen van de doelstellingen.

1.5.1 Proactief werken

Door noden en problemen zelf vanuit de dienstverlening tijdig op te sporen, zo dicht mogelijk bij de leefwereld van personen in een maatschappelijk kwetsbare situatie, en deze signalen snel door te geven, wordt verhinderd dat mensen nog dieper wegzakken in probleemsituaties. Daarnaast wordt er proactief gekeken op welke levensdomeinen er nog rechten benut kunnen worden.

1.5.2 Aanklappend werken

Waar nodig wordt (ongevraagde) hulp geboden aan zeer kwetsbare personen die hulp missen, dit in functie van de verbetering van hun gezondheids- en welzijnssituatie. Dit gebeurt bovendien zoveel mogelijk in de leefwereld en de onmiddellijke woonomgeving van de cliënt. De hulpverlener werkt ook nauw samen met het professioneel en informeel netwerk van de cliënt.

1.5.3 Krachtgericht en participatief werken

Hulpverleners spreken cliënten aan op hun eigen mogelijkheden en gaan met de krachten van de cliënt aan de slag. Ook wordt de cliënt zoveel mogelijk op een volwaardige en gelijkwaardige manier betrokken in het hulpverleningstraject. Het traject verloopt op maat van de cliënt. Daarom pleiten we bij het schakelen naar andere partners en het delen van gegevens ook voor maximale betrokkenheid van de cliënt.

1.5.4 Continuïteit

De continuïteit van de hulp- en dienstverlening wordt opgevolgd door afstemming tussen partners, coördinatie, samenwerking en de verwerking van persoonsgegevens (mits geïnformeerde instemming van de cliënt).

1.5.5 Proportioneel universalisme

Er moet een kwalitatief basisaanbod zijn voor iedereen (universeel). Aansluitend en geïntegreerd is er echter nood aan een aanbod op maat (proportioneel) van de specifieke noden van maatschappelijk kwetsbare groepen.

1.5.6 Generalistisch werken

Met onze samenwerking mikken we op een brede kennis van meerdere levensdomeinen en de onderlinge samenhang hiervan. Het functioneren van cliënten over alle levensdomeinen heen staat centraal in elk hulpverleningstraject. Er wordt aan alle aspecten van een probleem gewerkt en de verschillende partners doen dit samen. Tegelijk is er een specialistisch hulpaanbod binnen handbereik.

In de **bijlage** vind je de **basishouding en -vaardigheden** die elke hulpverlener binnen het samenwerkingsverband dient na te streven.

In de **bijlage** vind je ook het '**Ethisch kompas**' dat als leidraad kan dienen om de "juiste" keuzes te maken. Het bevat een aantal ethische principes die we binnen het samenwerkingsverband GBO naar voren schuiven. Daarnaast komen ook enkele veelvoorkomende dilemma's en gevaren aan bod.

1.6 Goede praktijken Vlaamse Ardennen - Panacea

In de methodiekenbundel en de toolbox kun je goede praktijken terugvinden waarmee je verder aan de slag kan binnen het geïntegreerd breed onthaal.



Elke **methodiek** werd ontwikkeld om de partners uit te dagen na te denken over de toekomst van hun samenwerking en het bepalen van gerichte acties in het kader van de toegankelijkheid van hun hulpverlening en het tegengaan van onderbescherming.

Het is belangrijk dat elke collega op de hoogte is van de visie en doelstellingen van het samenwerkingsverband. De coördinatoren/diensthouders en GBO-ambassadeurs (hulpverleners die doordrongen zijn van de visie) zien hierop toe. Het kan helpend zijn om jaarlijks een vorming te organiseren voor nieuwe medewerkers waarbij de visie en doelstellingen duidelijk worden geschetst, ze elkaar en elkaars aanbod leren kennen, goede praktijken en concrete voorbeeldcasussen gedeeld kunnen worden. Er is een sjabloon, presentatie en voorbeeldcasussen voor dergelijke vorming beschikbaar voor de partners.



Daarnaast kunnen de partners ook beroep doen op een aantal **tools** die gebundeld worden in de toolbox. Naast de methodieken om tot acties te komen, zijn er ook tools voorhanden waarbij de partners de verschillende stappen van visie naar actie kunnen volgen. Hierbij kan de flowchart GBO inspiratie bieden, aangezien deze een duidelijk overzicht geeft van de visie en doelstellingen van het samenwerkingsverband. Als laatste kunnen de reflectievragen gebruikt worden om het gesprek op gang te brengen en na te denken over een gemeenschappelijke aanpak.

2. Opdrachten samenwerkingsverband GBO



Bovenstaande afbeelding is een vertaling van de GBO-visie in 6 concrete acties. De zes acties kunnen niet los van elkaar gezien worden en komen bij voorkeur **gelijktijdig** voor. **Ze beïnvloeden elkaar voortdurend waardoor in een GBO-mind onthaaltraject het geheel meer is dan de som van de delen.**

2.1 Proactief en outreachend handelen



2.1.1 De doelgroep bepalen

Een deel van de bevolking wordt door nog geen enkele zorg- of hulpverlener bereikt, de zogenaamde **zorgmissers**. Daardoor krijgen ze geen toegang tot hun rechten en blijven ze onderbeschermd. De partners zetten daarom **gezamenlijke acties** op waarbij het samenwerkingsverband of de betrokken partners zelf het initiatief nemen om contact te zoeken met kwetsbare personen, met als doel ervoor te zorgen dat die personen

hun rechten krijgen en zorg en ondersteuning ontvangen. Daarnaast werken de partners samen om op een outreachende manier aan hulpverlening te kunnen doen.

Er kan gebruikgemaakt worden van **omgevingsanalyses** om kwetsbare doelgroepen in kaart te brengen en de acties af te stemmen op hun noden en hulpvragen. Een (nauwe) samenwerking met de Eerstelijnszone kan hierbij zeer zinvol zijn. Anderzijds beschikken de partners zelf over nuttige **data** die kunnen dienen om doelgroepen op te sporen, te benaderen en te ondersteunen bij het verkennen en realiseren van hun rechten.

2.1.2 Eigen toegankelijkheid onder de loep nemen

Het is niet omdat je een aanbod hebt voor een bepaalde doelgroep, dat zij ook de weg naar jou zullen vinden. Er zijn soms bepaalde **drempels** die het minder makkelijk maken voor hulpvragers om hun vraag ook effectief te stellen. Daarom is het de verantwoordelijkheid van elke partner afzonderlijk om de toegankelijkheid van de eigen dienstverlening kritisch onder de loep te nemen en waar mogelijk aanpassingen te voorzien om de toegankelijkheid te verhogen.

De negen B's worden gebruikt om inzicht te krijgen in de factoren die de toegankelijkheid van een dienst, project of evenement beïnvloeden. Soms worden meer of minder B's vermeld, maar de 9 B's zijn de meest gangbare elementen. Zij kunnen de basis vormen om de toegankelijkheid van jouw diensten te verbeteren.

✓ *Bereikbaarheid*

Bereikbaarheid duidt op de mate waarin het aanbod fysiek, ruimtelijk en in de tijd toegankelijk is. Cliënten geraken met andere woorden vlot tot op de locatie en op een tijdstip dat voor hen past.

✓ *Beschikbaarheid*

Beschikbaarheid verwijst naar de mate waarin het aanbod makkelijk beschikbaar is en in welke mate er hindernissen zijn, zoals wachtlijsten en administratieve drempels. Cliënten hoeven bijvoorbeeld niet te wachten, want er is geen wachtlijst, en ze moeten weinig administratie doen.

✓ *Betaalbaarheid*

In hoeverre is de prijs van het aanbod een hindernis? Soms interpreteren we dit criterium ruim. We houden dan niet alleen rekening met de financiële kostprijs maar ook met de psychologische kost of inspanning die de gebruiker moet leveren om van het aanbod te genieten. Denk aan de kosten voor bijvoorbeeld kinderopvang of vervoer.

✓ *Bruikbaarheid*

Hoe bruikbaar is het aanbod voor de gebruiker? In welke mate voldoet het aan de behoeften, ook van specifieke doelgroepen? Bijvoorbeeld: cliënten krijgen een antwoord op hun vragen/problemen.

✓ *Begrijpbaarheid*

Begrijpt een potentiële cliënt de informatie over het aanbod? Kan die inschatten of het aanbod voor hem bestemd is? Communiceer je als organisatie en hulpverlener op een begrijpbare manier? Gebruik je bijvoorbeeld een eenvoudige taal, zowel geschreven als gesproken?

✓ *Betrouwbaarheid*

In welke mate ziet de cliënt jouw organisatie en aanbod als betrouwbaar? De betrouwbaarheid heeft op zijn beurt invloed op de mentale drempels, zoals angst omwille van vooroordelen. Bijvoorbeeld: je doet als hulpverlener wat je belooft/zegt.

✓ *Bekendheid*

Is jouw organisatie en het aanbod bekend bij de beoogde doelgroep? Weten cliënten bijvoorbeeld waarvoor ze bij jou terecht kunnen en waarvoor niet?

✓ Begripvol

Heb je bijvoorbeeld aandacht voor culturele gevoeligheden? Geef je erkenning aan het feit dat iedereen vanuit een eigen referentiekader naar situaties kijkt? Als je begrip toont voor de leefwereld van iemand anders, kan dat ook de drempel naar het aanbod verlagen.

✓ Betreedbaarheid

Mag de gebruiker van het aanbod gebruikmaken van alle aspecten van diens identiteit: afkomst, hoofddoek, pet, pruik, tatoeage, piercing, kledij, burkini, gender, ... of moet de deelnemer zich aanpassen? Is iedereen welkom en handel je zonder vooroordelen?



In de methodiekenbundel vind je een methodiek om zelf aan de slag te gaan met de 9B's.

2.1.3 Zorgnoden en -vragen van cliënten

Hulpvragen kunnen ons op verschillende manieren bereiken en gesteld/getoond worden. Elke cliënt en elke vraag is uniek, toch kunnen we in functie van **onthaal op maat** een onderscheid maken dat ons helpt om gericht in te zetten op de meest kwetsbaren. Iemand die al een hulpvraag heeft en onze diensten al kent, zal een ander onthaal nodig hebben dan wie deze nog niet kent en nog niet weet wat diens hulpvraag is. We zullen met andere woorden onze aanpak moeten afstemmen en aanpassen, zodat deze toegankelijk is voor iedereen. Een voorbeeld hiervan is het click-call-connect-principe dat op vlak van toegankelijke communicatie wordt gehanteerd. Voor wie digitaal vaardig is, zal de digitale weg (click) volstaan. Wie niet graag de digitale weg gebruikt, kan bellen (call). Voor wie zowel de digitale als de telefonische weg te hoogdrempelig is, kan nog steeds naar kantoor komen (connect).



Niet alleen moeten we de cliënt goed informeren over de mogelijk te ondernemen stappen. We moeten ook, en nog meer, inzetten op mogelijke partners die **toeleiden naar de partners van het samenwerkingsverband GBO**. Deze toeleiders goed informeren in functie van het gericht en cliëntvriendelijk toeleiden is essentieel voor het verwezenlijken van een geïntegreerd breed onthaal. Een overzicht werd opgesteld voor mogelijke toeleiders in kader van de doorverwijzing naar de GBO-partners op de eerste lijn.

Het maakt niet uit bij welke partner de cliënt een vraag stelt. Elke partner is namelijk verantwoordelijk voor de brede vraagverheldering en schakelt andere diensten in waar nodig. Zo vermijden we dat de cliënt van het kastje naar de muur wordt gestuurd en we deze verliezen doorheen het doorverwijzingsproces.



Bovenstaande afbeelding geeft een overzicht van **de weg van de cliënt**. Bij elke stap kan je als hulpverlener ondersteuning bieden bij het zoeken en vinden van de gepaste hulp. Hieronder worden een aantal voorwaarden geschetst voor zowel mogelijke toeleiders als de kernactoren om ervoor te zorgen dat cliënten, binnen elke fase, de nodige ondersteuning (kunnen) bereiken en krijgen. Elke stap bouwt verder op de vorige.

I. De cliënt heeft geen hulpvraag

Toeleiders beschikken over de vaardigheden om signalen rond kwetsbaarheid op te sporen, de cliënt hierover aan te spreken, te ondersteunen en/of door te verwijzen waar nodig.

De **kernpartners** van het samenwerkingsverband GBO ondernemen, in samenwerking met toeleiders, proactieve en outreachende acties om de cliënt op te sporen, te bereiken, diens rechten te verkennen en te realiseren en warm te schakelen waar nodig. Daarnaast benaderen de kernpartners mogelijke toeleiders om hen bewust te maken van signalen rond kwetsbaarheid, de wijze waarop ze dit bespreekbaar kunnen maken met de cliënt en hoe ze kunnen doorverwijzen naar een kernpartners van het samenwerkingsverband GBO.

II. De cliënt heeft noden maar heeft moeite om een hulpvraag te stellen en kent de weg niet



Toeleiders zijn zich bewust van de kwetsbaarheid van cliënten. Een **signalenkaart** kan een hulpmiddel zijn om dit in kaart te brengen. In samenspraak met de cliënt kan al een hulpvraag geformuleerd worden. De weg naar een **kernpartner** van het samenwerkingsverband GBO is gekend voor de toeleider en, rekening houdend met mogelijke drempels, slaagt de toeleider erin om de cliënt toe te leiden.

- Toeleiders worden op de hoogte gebracht van het aanbod en de werking van de kernpartners via verschillende kanalen.

Aan de hand van proactieve en outreachende acties proberen de **kernpartners** drempels voor de cliënt weg te werken. Ongeacht bij welke partner de cliënt aanklopt; de hulpverlener zal de cliënt breed onthalen, ondersteunen bij het formuleren van diens hulpvraag en afspraken maken met de andere kernpartners indien nodig. Op deze manier wordt een tweede onthaal voor de cliënt vermeden.

- De hulpverlener beschikt over de vaardigheden om een brede vraagverheldering te doen en de cliënt te ondersteunen bij het formuleren van diens hulpvraag. Dit kan aan de hand van een vorming.

III. De cliënt heeft een hulpvraag maar kent de weg niet

Toeleiders kennen de weg naar een kernpartner van het samenwerkingsverband GBO en kunnen de cliënt vlot doorverwijzen (rekening houdend met mogelijke drempels).

Ongeacht bij welke GBO-partner de cliënt aanklopt; de hulpverlener zal de cliënt breed onthalen en gebruikmaken van de kennis en expertise van de kernpartners om tegemoet te komen aan de noden van de cliënt.

- De hulpverlener overlegt met de andere kernpartner om afspraken te maken over de begeleiding van de cliënt. De kernpartners kunnen samen de noden van de cliënt inschatten en beroep doen op elkaars aanbod.

IV. De cliënt heeft een concrete hulpvraag en kent de weg

De **toeleider** dient de cliënt niet te ondersteunen binnen diens zoektocht naar hulp, aangezien deze een duidelijke hulpvraag heeft en de weg naar de gepaste ondersteuning kent.

De **kernpartners van het samenwerkingsverband GBO** zijn in hun opzet geslaagd om de cliënt duidelijk te informeren over diens rechten, waardoor de cliënt de weg naar de gepaste hulp gemakkelijk kan vinden en diens

rechten gerealiseerd worden. Hierbij gebruikt de hulpverlener een brede vraagverheldering en rechtenverkenner.

2.1.4 Goede praktijken Vlaamse Ardennen - Panacea

In dit onderdeel vind je meer goede praktijken vanuit de GBO-samenwerkingsverbanden regio Vlaamse Ardennen en Panacea. De gebruikte methodieken en ontworpen tools zijn terug te vinden in de methodiekenbundel en toolbox.

I. *Nadenken over proactieve acties aan de hand van de rechtencirkel*



In onze samenleving worden nog steeds te veel mensen geconfronteerd met onderbescherming, waarbij zij niet de rechten en voorzieningen ontvangen waar zij recht op hebben. Proactieve en outreachende acties zijn essentieel om deze kwetsbare groepen te bereiken en hen te ondersteunen bij het realiseren van hun rechten.

Als hulpverlener kan je gebruikmaken van de rechtencirkel om eigen acties en drempels in kaart te brengen. De rechtencirkel geeft een overzicht van de verschillende fasen binnen de hulpverlening. Van hieruit kunnen hiaten, uitdagingen, maar ook goede praktijken, in kaart gebracht worden. De methodiek daagt je verder uit om acties te formuleren naar mensen die onderbeschermd zijn en/of dreigen te worden. We beogen hen te informeren over hun mogelijkheden, zodat zij toegang kunnen krijgen tot de nodige steun en middelen om hun rechten te realiseren.



Een aantal gemeentes kozen voor proactieve acties aan de hand van **automatische rechtentoekenning** via het Groeipakket. Meer informatie en contactgegevens zijn terug te vinden via volgende link: <https://www.groeipakket.be/voor-professionelen/lokale-besturen/vutg>

II. *Doorverwijzen op eerste lijn: een overzicht voor toeleiders*



In de toolbox vind je een **A4-overzicht** terug dat je als hulpverlener kan uitdelen aan partners die willen doorverwijzen naar het eerstelijnsaanbod. Het gaat hierbij voornamelijk om partners op nulde lijn die nauw contact hebben met kwetsbare doelgroepen en zich afvragen wanneer en hoe ze kunnen doorverwijzen naar een eerstelijnsdienst. Voor de regio Vlaamse Ardennen en Panacea werden hier aanvullend de contactgegevens van de GBO-partners toegevoegd.

III. *Signalenbundel kansarmoede – Overhoop Panacea*



In 2022 maakte elke partner in de ELZ Panacea gebruik van de **rechtencirkel** om goede praktijken, uitdagingen en hiaten in kaart te brengen. De collega's van het Huis van het Kind kozen ervoor om zicht te richten tot mogelijke toeleiders, nl. scholen, om kwetsbare gezinnen, te bereiken en te ondersteunen. Ze kozen ervoor om een bundel rond kansarmoede op te maken met bijhorende signalenkaart. Deze kan gebruikt worden om signalen van kansarmoede op te sporen en bespreekbaar te maken met collega's, het gezin en externe partners. Een voorbeeld van de **signalenkaart** is terug te vinden in de methodiekenbundel. De volledige bundel rond kansarmoede kan gedownload worden via de website van de eerstelijnszone Vlaamse Ardennen en Panacea.

IV. *Adviezen outreachend werken (Vlaamse Ardennen)*



In de regio Vlaamse Ardennen organiseerde men, in samenwerking met SAM vzw, een **opleiding over outreachend werken**. Zo verzamelde men inzichten en ideeën om meer outreachend te werken vanuit het samenwerkingsverband. De deelnemers bundelden hun inzichten in 7 adviezen.

V. *Methodiek outreached werken: Quickscan*



Vanuit de werking en het handboek OUTREACH! kan je snel een overzicht krijgen van **de mate waarin je als organisatie outreachend te werk gaat**.

VI. *Kritische blik op toegankelijkheid aan de hand van de 9B's*



De coördinator van GBO Vlaamse Ardennen werkte een oefening uit waarmee je met het team of met de samenwerking kan stilstaan bij de **toegankelijkheid van de dienst- en hulpverlening**.

VII. Lokale praktijken

Werkgroep Warme Transitie Oudenaarde

In Oudenaarde werd vanuit het lokaal overleg kinderopvang en het lokaal onderwijsplatform het initiatief genomen om een werkgroep op te starten die acties onderneemt om de overgang van kinderopvang/thuis naar kleuteronderwijs soepeler te laten verlopen.

Een van de acties die naar boven zijn gekomen, was het optimaliseren van de kennis van de welzijnspartners bij de scholen en leerkrachten. Zij hebben niet altijd zicht op het parcours dat kinderen al hebben afgelegd vooraleer ze bij hen in de klas komen te zitten en weten ook niet altijd goed welke partners kunnen helpen bij welzijnsvragen. Daardoor schakelen ze soms niet of te laat naar een mogelijke welzijnspartner. Daarom werd gekozen om een vormingsmoment te organiseren voor alle kleuterscholen van Oudenaarde. Tijdens deze sessie werd een overzicht (aan de hand van **visueel overzicht** in de methodiekenbundel) gegeven van alle partners die betrokken kunnen zijn bij gezinnen en kinderen. Zowel partners die eerder als draaischijf fungeren (zoals Kind & Gezin, kinderopvang, CLB, RTJ De tafels) als partners met specifieke dienstverlening (zoals Fiola vzw, CKG Glorieux en CAR Ter Eecken) werden voorgesteld. Elke partner lichtte kort toe hoe de scholen met hen kunnen samenwerken, hoe ouders aangemeld kunnen worden, ... Nadien konden de leerkrachten en directie met een partner naar keuze dieper in gesprek gaan.



Samenwerking met VWAHWN

Om de toegankelijkheid van de dienstverlening te analyseren en om de noden van de doelgroep goed in te schatten, kan het interessant zijn om samen te werken met partners en organisaties die dichtbij kwetsbare doelgroepen staan. Heb je een vereniging waar armen het woord nemen, een armoedeorganisatie, vrijwilligerswerking, ... in jouw regio? Contacteer deze om te bespreken hoe je hun doelgroep kan laten participeren of meedenken.

In de regio Vlaamse Ardennen wordt de Vrolijke Kring, vereniging waar armen het woord nemen uit Ronse, vaak betrokken om hun mening en feedback te vragen over bepaalde thema's. Zo gaven zij input over het thema wonen.

2.2 De hulpvraag beluisteren en verhelderen



Vanuit een **breed referentiekader** ondersteunen we de cliënt bij het **formuleren van diens hulpvraag en bieden we hulp op maat**. We hebben aandacht voor de mogelijkheden, krachten en het netwerk van de cliënt en zetten

deze als hulpbronnen extra in de verf. We geven info, advies, bieden directe 'eerste' hulp en matchen, waar nodig, bijkomend hulpverleningsaanbod aan de hulpvraag.

We zien een **hulpvraag als een proces** waarin vooral de cliënt zelf, mits de nodige ondersteuning, geleidelijke veranderingen kan teweegbrengen. We brengen zowel krachten als kwetsbaarheden in kaart en ondernomen stappen, overwinningen of tegenslagen worden besproken. Een mogelijke tool om hierbij te hanteren zijn **schaalvragen**. Hierdoor krijg je als hulpverlener zicht op de **perceptie van de cliënt** en kunnen verwachtingen besproken en afgetoetst worden.



Binnen de toolbox is de toepassing van de **schaalvragen** terug te vinden. In de methodiekenbundel vind je de uitgebreide informatie hierover terug alsook enkele alternatieven. Deze kunnen een aanvulling zijn op de huidige manier van werken.

- *We mikken hierbij niet op eenzelfde methodiek van vraagverheldering en/of registratieplatform. Elke partner kan zijn/haar eigenheid bewaren waarbij we een gemeenschappelijk doel hebben, namelijk een brede vraagverheldering en het realiseren van de bijhorende rechten. Dit handboek, samen met de methodiekenbundel, is een inspiratie voor hulpverleners om dergelijke afspraken te maken.*

2.2.1 Uitgangspunten binnen het vraagverhelderings- en rechtenverkenkend proces

I. *Behoud van de eigen regie door de cliënt over zijn/haar traject*

Binnen het vraagverhelderingsproces staat de cliënt centraal. Als hulpverlener ondersteun je waar nodig, maar alles gebeurt in samenspraak met de cliënt.

II. *Het proces van brede vraagverheldering is dynamisch*

De cliënt bepaalt het tempo binnen het onthaaltraject waarbij de één meer tijd nodig zal hebben om diens hulpvraag te formuleren dan de ander. Indien zinvol en mits akkoord van de cliënt kan er binnen het traject al geschakeld worden naar interne en/of externe partners op basis van diens noden en wensen.

III. *In crisissituaties of andere acute specifieke situaties krijgt de crisis voorrang op de brede vraagverheldering*

Acute situaties of life-events zoals slachtofferschap, acute dakloosheid, een psychische en/of psychiatrische crisis krijgen eerst aandacht binnen de begeleiding van de cliënt. Eenmaal de crisis is gaan liggen en er enige stabiliteit is teruggekeerd, kan er ruimte worden gemaakt voor het verkennen en realiseren van rechten die buiten de crisisondersteuning vallen.

IV. *Informatie wordt niet alleen verzameld voor interne oplossingen maar ook met het oog op externe dienstverlening*

Bij het verkennen van rechten houden we rekening met ons eigen achterliggend aanbod maar ook dat van andere partners binnen de samenwerking (en andere diensten en organisaties in het zorg- en welzijnslandschap). Op deze manier worden partners betrokken die mee kunnen instaan voor het realiseren van de rechten van cliënten, kan er snel geschakeld worden en hoeft de cliënt minder vaak diens verhaal te doen.

V. *Cliënten worden bevraagd op verschillende levensdomeinen*



De cliënt brengt binnen het proces van vraagverheldering zelf veranderingen aan waarbij de hulpverlener waar nodig ondersteunt. Krachten, kwetsbaarheden, ondernomen stappen, successen en beproevingen worden in kaart gebracht om van hieruit nieuwe doelen voorop te stellen.



Een **overzicht van de levensdomeinen** is terug te vinden in de toolbox. Uitgebreide informatie hierover is terug te vinden in de methodiekenbundel.

2.2.2 Goede praktijken Vlaamse Ardennen – Panacea

1. Ondersteunende (schaal)vragen bij een brede vraagverheldering



Binnen de regio Panacea kwamen de hulpverleners van de partners regelmatig samen binnen een expertengroep waar ze hun werking kritisch bekeken, acties formuleerden en aan anoniem casusoverleg deden. Aan de hand van de intervisietool '6 acties die ertoe doen' werd er stilgestaan bij de wijze waarop de partners de noden en hulpvraag van cliënten beluisterden en verhelderden. Ze kwamen tot de conclusie dat het eenvoudiger en efficiënter werken zou zijn, indien ze een gemeenschappelijk instrument konden gebruiken. Dit zorgt ervoor dat cliënten, ongeacht bij welke partners ze terechtkomen, op dezelfde wijze worden onthaald en de hulpverleners dezelfde taal gebruiken bij een mogelijke overdracht.

Er werden een aantal ondersteunende vragen geformuleerd die richting kunnen geven binnen het verkennen van de levensdomeinen, noden en hulpvragen van de cliënt. Deze vragen zijn beschikbaar in het Nederlands en Frans.

In het najaar van 2025 werd hier een vorming rond georganiseerd om de hulpverleners de nodige handvaten te bieden om te komen tot een brede vraag- en rechtenverkenning.

2.3 Rechten verkennen en realiseren



We weten dat cliënten momenteel niet altijd krijgen waar ze recht op hebben. We weten ook dat dit zelfs gebeurt als de cliënt voor de hulpverlener zit. Naast het begrijpen van de noden van een cliënt op verschillende domeinen zoals relaties, emoties en lichamelijke gezondheid, is het **verkennen en toekennen van rechten** daarom een essentiële stap. Deze stap zorgt ervoor dat individuen de juiste toegang krijgen tot de middelen en diensten waar ze volgens de wet recht op hebben. Waar nodig wordt ook sociaal-administratieve hulp geboden.

- **Rechtenverkenning begint met een grondige analyse van de situatie van de cliënt om te bepalen op welke sociale voorzieningen zoals uitkeringen, zorg, huisvesting, en onderwijs, zij mogelijk recht hebben.**



Deze stap vereist uitgebreide kennis van de lokale, regionale en nationale wet- en regelgeving. Hierbij kan de **rechtenverkenner 2.0** gebruikt worden om dit in kaart te kunnen brengen. Tegelijkertijd wordt er gekeken naar de individuele behoeften van de cliënt. Dit omvat niet alleen directe behoeften zoals financiële steun of huisvesting, maar ook langetermijnbehoeften zoals opleiding en toegang tot gezondheidszorg. Rechten mogen

dus niet enkel worden gelezen als een financiële maatregel die over het hoofd werd gezien. In de toolbox vind je een beknopt overzicht van een aantal **rechten per levensdomein**.

Als hulpverlener spoor je niet louter rechten op om ze vervolgens maximaal toe te kennen. Je maakt ook tijd voor de cliënt. Je hebt oog voor kansen en mogelijkheden en je kijkt verder dan de vraag die op tafel komt te liggen. Kortom, als hulpverlener investeer je in een relatie gebaseerd op vertrouwen, nabijheid en echtheid.

- ***Het verstrekken van duidelijke, toegankelijke en begrijpelijke informatie aan cliënten over hun rechten en de beschikbare ondersteuning is cruciaal.***

Dit helpt om cliënten in hun kracht te zetten en weloverwogen beslissingen te nemen over hun situatie. Op basis van de verzamelde informatie en de beoordeelde behoeften neemt de hulpverlener in samenspraak met de cliënt een besluit over welke ondersteuning wordt toegekend. Dit besluit moet eerlijk, transparant en in het beste belang van de cliënt zijn.

Als we het over financieel-administratieve rechten hebben, is het belangrijk te benadrukken dat kernpartners andere rechten kunnen toekennen. Dat heeft te maken met de wijze waarop de sociale zekerheid is georganiseerd, waarbij zowel het OCMW als de mutualiteiten en/of DMW een heel specifieke plaats innemen. Het CAW kan geen enkel financieel-administratief recht toekennen. Samenwerking is dus van belang om te verzekeren dat cliënten krijgen waarop ze recht hebben. Vaak zal schakelen naar elkaar nodig zijn om het recht te realiseren.

Na de toekenning van rechten volgt de implementatie van de beslissing. Dit kan directe financiële steun omvatten, toegang tot diensten of de toewijzing van huisvesting. Opvolging is van belang om te zorgen dat de toegekende ondersteuning effectief bijdraagt aan de verbetering van de situatie van de cliënt.

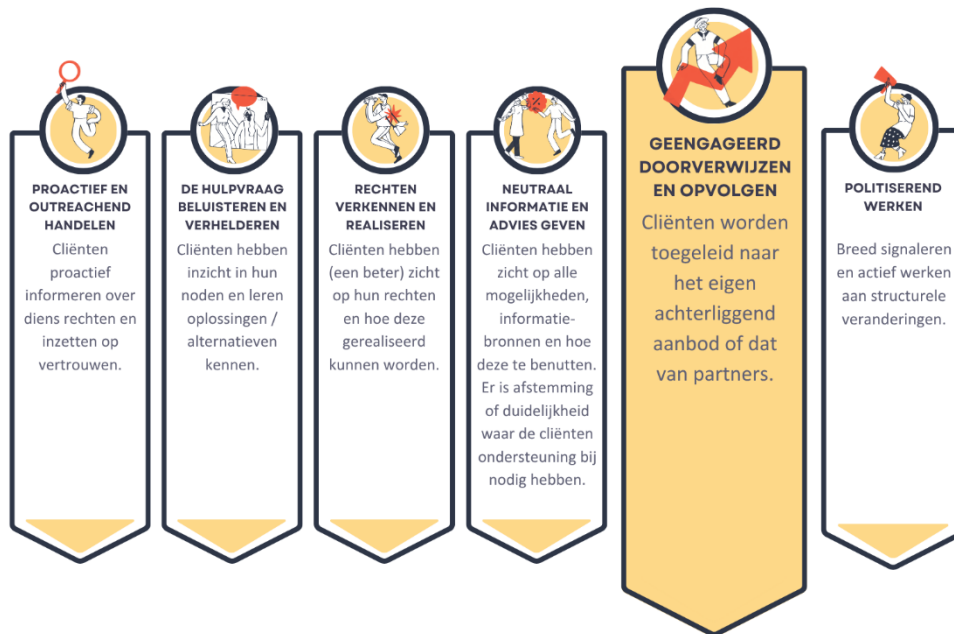
2.4 Objectieve en transparante informatie verstrekken/ Oriënterend advies geven



Heel wat vragen kunnen met informatie, advies en directe hulp worden opgelost. De cliënt krijgt objectieve en transparante informatie, rekening houdend met diens persoonlijke situatie. Zo beschikt de cliënt over voldoende kennis om zelf een weloverwogen keuze te maken in het hulpverleningsproces. Het aanbod wordt verhelderd, zodat samen met de cliënt bepaald kan worden welk hulpaanbod aangewezen is. In onderling overleg worden er

afspraken en doelen geformuleerd, waardoor de cliënt hier zelf verder mee kan. Na verloop van tijd en/of indien nodig kan de cliënt een nieuwe of bijkomende vraag stellen.

2.5 Neutraal schakelen tussen kernactoren en naar gepaste hulp- en dienstverlening



Na de **onthaalfase** heeft de cliënt beter zicht op zijn hulpvraag en wat de hulp- en dienstverlening kan betekenen. De hulpverlener heeft een overzicht van de voornaamste vragen/noden, krachten en het netwerk van de cliënt en gaat hiermee aan de slag.

Naast een goede start is ook een **geplande en doorgesproken afronding** van het traject belangrijk. Tijdens deze afronding kan je meegeven welke vooruitgang er is geboekt, zet je de cliënt en diens netwerk in zijn kracht. Je verwijst ook naar de terugvalmogelijkheden voor de cliënt voor het geval die het opnieuw moeilijker heeft. Hierbij bekijk je samen mogelijke signalen die erop wijzen dat het moeilijk wordt en maak je samen afspraken over wat de cliënt en diens netwerk zelf kunnen ondernemen in dat geval, alsook op welke manier de cliënt opnieuw contact kan maken en een hulpvraag kan stellen.

Het samenwerkingsverband maakt afspraken over hoe er **overzicht** kan worden behouden over het hulpverleningstraject van cliënten. Er wordt afgesproken welke kernpartner als “**terugvalbasis**” kan dienen voor de cliënt wanneer verdere hulp- en dienstverlening stopt en wie beschikbaar blijft voor verdere vragen.

2.5.1 Afgestemde hulpverlening

Verborgene of expliciete hulpvragen hebben nood aan een gepaste aanpak. Cliënten hebben recht op de **minst ingrijpende, doch snel beschikbare en gepaste hulp**. Het streven naar proportionaliteit en universalisme betekent dat er een kwalitatief basisaanbod is voor iedereen, maar ook maatwerk wordt geleverd voor specifieke noden van maatschappelijk kwetsbare groepen. Dit vereist een combinatie van generalistische kennis en specialistische ondersteuning, waarbij alle aspecten van een probleem worden aangepakt in samenwerking met verschillende partners.

Het is belangrijk om bij het verwezenlijken van hulp maximaal aan te sluiten op de hulpvraag, cliëntvriendelijk en gericht te schakelen. Naast het differentiëren in werkwijzen en methodieken, is er ook een onderscheid tussen het achterliggend aanbod van de drie kernpartners. Het bespreken en doorspreken van het mogelijke aanbod met de cliënt en het zorgen voor een **warmer overdracht** is hierbij van essentieel belang voor zowel cliënt,

toeleider als de kernpartner van het samenwerkingsverband. Zo kunnen cliënten en toeleiders vanuit hun kennis en inzicht gericht stappen zetten naar die kernpartner die voor hen het meest kan betekenen. De partner naar wie geschakeld wordt, is in samenspraak met en met instemming van de cliënt.

- **Gericht en warm schakelen naar een kernpartner van het samenwerkingsverband GBO of vervolghulp is essentieel om cliëntvriendelijk te werken.**



In de toolbox vind je een beknopt overzicht van het **achterliggende aanbod van de partners**.

In sommige gevallen is de hulpvraag zeer duidelijk en kan je gericht schakelen naar de desbetreffende partner. Pin je hierbij niet vast op die ene hulpvraag en behoud een brede blik binnen de vraagverheldering.

2.5.2 Consult als hulpbron

Wanneer we als toeleider of een kernpartner van het samenwerkingsverband GBO twijfelen over 'the next step', is consult een belangrijke hulpbron. Wanneer we weten voor wat en hoe we onze collega's kunnen bereiken, kunnen we de cliënt correct informeren over (on)mogelijkheden. Neem hiervoor de tijd; het is niet altijd mogelijk en vaak ook niet wenselijk om hier en nu alle antwoorden te hebben. Tijd brengt vaak raad, zowel voor cliënt als voor de hulpverlener.

Wees niet terughoudend om beroep te doen op elkaars expertise binnen het onthaalproces. Zeker wanneer het gaat om complexe hulpvragen en/of onduidelijkheden. **Niet elke partner beschikt over de nodige deskundigheid om elk levensdomein in de diepte te verkennen en de bijhorende rechten te verduidelijken en toe te kennen.** In sommige gevallen is het aangewezen om **samen aan vraagverheldering** te doen, in andere gevallen kan een andere partner vlot bijgeschakeld worden.

Door regelmatig overleg en contact met partners behouden we een **correct zicht op de mogelijkheden en beperkingen van de partners binnen de samenwerking**. Dit zorgt voor een betrouwbare hulpverleningsrelatie en realistische verwachtingen bij de cliënt. Het zichtbaar maken van mogelijke drempels binnen het te volgen traject zorgt ervoor dat cliënten niet struikelen en voorkomt onnodige weerstand en uitval van cliënten. Ook hier is warm schakelen van essentieel belang.



Een **overzicht van de consultlijnen van de GBO-partners in Oost-Vlaanderen** is terug te vinden in de toolbox. Het gaat hierbij om de reguliere kanalen die breed gedeeld mogen worden. De GBO-partners beschikken onderling over elkaars rechtstreekse contacten (deze worden niet buiten de samenwerking gedeeld) zodanig dat ze elkaar vlot kunnen vinden.

2.5.3 Schakelen

We maken een onderscheid tussen consulteren en schakelen binnen de samenwerking.

- Onder **consult** begrijpen we het vergaren van informatie over het aanbod van een partner, het binnenhalen van de nodige expertise in het kader van een brede vraagverheldering en/of de cliënt samen ondersteunen bij het verkennen van diens rechten.
- Onder **schakelen** verstaan we het warm doorverwijzen naar een andere partner om een welbepaald levensdomein in de diepte te gaan verkennen en de nodige rechten toe te wijzen. Er worden hierbij onderlinge afspraken gemaakt over welke partner welke domeinen kan verkennen en de bijhorende rechten kan realiseren.

Zoals hierboven omschreven is niet elke partner in staat om alle rechten van de cliënt toe te kennen. Daarnaast kan er geschakeld worden naar het achterliggende aanbod van een partner.

Besprek de mogelijkheden met de cliënt en neem hierbij samen of in samenspraak met de cliënt contact op met de diensten die van betekenis kunnen zijn, zowel intern als extern. Zet de cliënt hierbij steeds centraal en betrek deze bij elke stap, bijvoorbeeld door het organiseren van een cliëntoverleg. Een goede afstemming bij het begin en het maken van vervolgafspraken vragen tijd, maar leveren meestal winst op doorheen het traject. Indien nodig kan afgesproken worden wie – samen met de cliënt - de regiefunctie opneemt.



Wanneer de cliënt wordt toegeleid naar één van de partners binnen de samenwerking, zal die voldoende geïnformeerd worden over de voordelen hiervan. Ook wordt gevraagd of de cliënt instemming geeft aan de hulpverlener(s) om diens gegevens te delen met andere partners binnen de samenwerking. Mondelinge instemming waarbij de hulpverlener dit noteert binnen het dossier van de cliënt volstaat. Sommigen, zowel hulpverlener als cliënt, voelen zich comfortabeler bij **een schriftelijke instemming**. Hierbij kan gebruikgemaakt worden van een formulier dat terug te vinden is in de methodiekenbundel. Dit formulier wordt toegevoegd aan het dossier van de cliënt. In de methodiekenbundel vind je ook een vouwkaartje dat meegegeven kan worden aan de cliënt zodat deze het aan een andere partner kan tonen. Op het **vouwkaartje** noteer je samen met de cliënt de belangrijkste stappen die al zijn gezet op de levensdomeinen, de hulpverlening die al aan boord is,...

Meer **achtergrondinformatie over gegevens delen met andere partners binnen het samenwerkingsverband** is te vinden in **hoofdstuk 3 van dit handboek**.



In de toolbox vind je in de GBO-flowchart ook de **kernprincipes van het schakelen en de gegevensdeling** terug.

2.5.4 Contactgegevens partners

Om bovenstaande stappen vlot te laten verlopen is het belangrijk dat de partners beschikken over elkaars rechtstreekse contactgegevens en mogelijke consultlijnen. Deze zijn toegankelijk voor de partners en worden dus niet gedeeld met cliënten. Elk samenwerkingsverband kiest zelf op welke manier deze gegevens gedeeld en actueel gehouden worden.

Indien er samen met de cliënt contact wordt opgenomen met een partner, gebeurt dit via de reguliere kanalen.

2.5.5 Opvolgplan

Wanneer je een gesprek of traject (tijdelijk) afrondt of een cliënt **houvast** wil geven, kan het nuttig zijn om samen met de cliënt een opvolgplan op te maken. Dankzij een opvolgplan krijgt de cliënt een overzicht van diens eigen triggers en uitdagingen. Wat zijn signalen dat het moeilijker gaat? Wanneer gaat het goed? Tegelijk maakt het plan concreet welk netwerk beschikbaar is om te steunen wanneer het minder gaat. Op deze manier kan je de cliënt inzichten bieden en kan je herval in onderbescherming vermijden of verkorten.

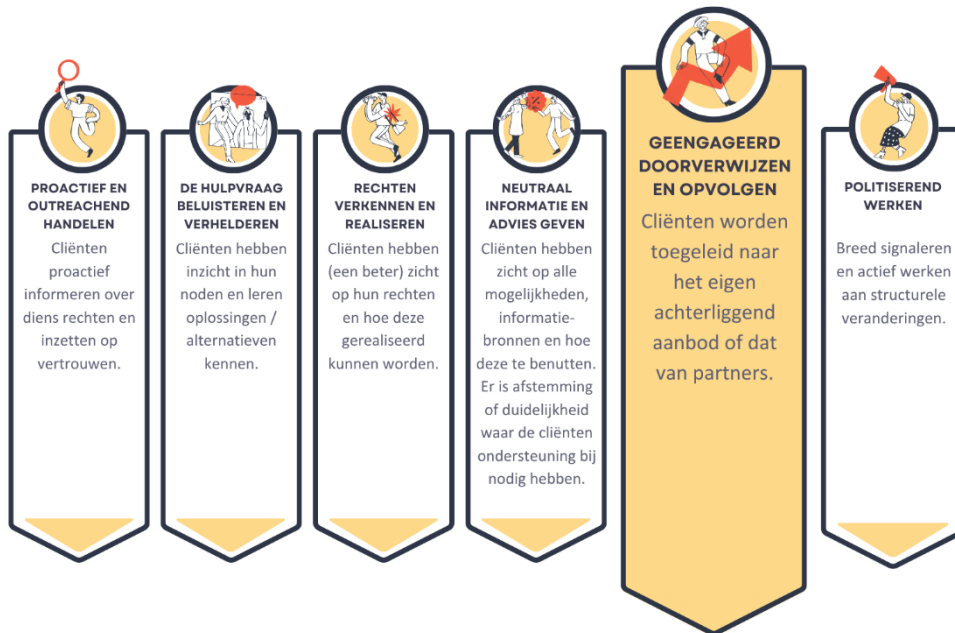
Bovendien helpt een dergelijk opvolgplan ook om **als professioneel netwerk onderling af te stemmen** waar de cliënt terecht kan voor bepaalde ondersteuning. Wie blijft het eerste aanspreekpunt? Wie kan ondersteunen voor psychische ondersteuning?

Er bestaan mobiele applicaties om te gebruiken bij de opmaak van dergelijk plan. Zo bestaat '[BackUp](#)', een app die houvast wil bieden voor mensen met zelfmoordgedachten (en diens omgeving). De app '[Houvast](#)' van Rode Kruis Vlaanderen is een app die actietips en concrete kennis biedt om het eigen welzijn en dat van anderen te versterken.



In de toolbox vind je een voorbeeld van een **ingevuld opvolgplan**, alsook een **blanco opvolgplan** dat je samen met de cliënt kan invullen.

2.6 Politiserend werken



Het samenwerkingsverband dient een preventieve en beleidssignalerende opdracht te vervullen. Dit betekent dat de partners vanuit hun eigen dienstverlening en vanuit de samenwerking **drempels** die de toegankelijkheid bedreigen en factoren die de onderbescherming in de hand werken **onderzoeken en signaleren**.

Om de hulp- en dienstverlening te verbeteren, is het namelijk belangrijk dat professionals voldoende actief zoeken naar de drempels die cliënten ervaren. Wat niet 'lokaal' kan worden opgelost, wordt gesignaleerd op een centraal niveau: provinciaal, Vlaams of federaal. Dit kan bijvoorbeeld via het provinciaal overleg lokaal sociaal beleid, via een ander provinciaal overlegorgaan, via een koepelorganisatie, ...

Het gaat om het vertalen van individuele problemen naar collectieve problemen en het ondernemen van acties om structurele drempels aan te pakken. De focus ligt hierbij op het uitputten van sociale grondrechten van maatschappelijk kwetsbare mensen.

Dergelijke signalen kunnen zowel verbeteringen van de bestaande hulp- en dienstverlening suggereren, als nieuwe vormen van hulp- en dienstverlening die de doelstellingen van het GBO beter helpen te realiseren.

We kennen daarin 3 niveaus:

1. Identificeren van drempels en struikelblokken op microniveau: via cliëntgesprekken, ...
2. Aanpakken van drempels op mesoniveau: binnen jouw eigen organisatie, op lokaal niveau
3. Aanpakken van drempels op macroniveau: centraal niveau zoals provinciaal, Vlaams, federaal.



In de methodiekenbundel vind je een **methodiek om signalen te capteren**.

2.6.1 Goede praktijken

I. Trefdag GBO Scheldekracht

Het samenwerkingsverband GBO Scheldekracht organiseerde op 15 maart 2025 een trefdag lokaal sociaal beleid. Deze dag had als doel om aan de start van de nieuwe lokale beleidsploeg(en) alle politieke en ambtelijke verantwoordelijken die rechtstreeks en onrechtstreeks betrokken zijn bij het realiseren van welzijnsdienstverlening en breed sociaal beleid op lokaal niveau samen te brengen.

Tijdens deze trefdag werd er zowel inhoudelijk als organisatorisch ingegaan op de uitdagingen voor de regio Scheldekracht. Er waren verschillende sprekers die inspirerende voorbeelden gaven, en inzoomden op specifieke signalen en uitdagingen uit het werkveld. Tot slot werd er nagedacht hoe men kan samenwerken om deze regionale uitdagingen aan te pakken.

II. Naar aanleiding van de verkiezingen

Naar aanleiding van de verkiezingen stelden verschillende samenwerkingsverbanden adviesnota's met aanbevelingen voor het lokaal beleid. De inhoud bestaat uit regionale uitdagingen en noden uit het werkveld, bepaald vanuit de samenwerking en de partners. Deze nota's werden verspreid onder de partners, zodat de inhoud meegenomen kon worden in de opmaak van de meerjarenplanningen van de lokale besturen.

Op de website van de eerstelijnszone kan je de **nota** vanuit het samenwerkingsverband GBO Vlaamse Ardennen en Panacea lezen.

3. Samenwerken en gegevensdeling

Samenwerken binnen een netwerkverband impliceert dat er **informatie uitgewisseld of gedeeld wordt**. Dit biedt zowel voordelen voor de cliënt als voor de hulpverlener. Vanuit samenwerkingsverband GBO stellen we echter voornamelijk het voordeel voor de cliënt voorop. **We handelen dan ook steeds zoveel mogelijk in het belang van de cliënt.**

- ***Vanuit cliëntperspectief zorgt het delen van informatie ervoor dat de cliënt niet telkens opnieuw zijn/haar verhaal moet doen.***

Bovendien kan hulp ook sneller en efficiënter verlopen. Doordat verschillende hulpverleningspartners betrokken zijn, kan er multidisciplinair samengewerkt worden op verschillende levensdomeinen waardoor integrale hulpverlening mogelijk wordt.

- ***Ook vanuit het perspectief van de hulpverlener biedt het uitwisselen van informatie voordelen. Vaardigheden en expertise kunnen gedeeld worden tussen hulpverleners.***

De verscheidenheid aan partners in het samenwerkingsverband vormt een grote meerwaarde. Zo wordt niet alleen de eigen kennis verruimd, maar ook het aanbod aan hulp- en dienstverlening. Bovendien kan hulpverlening meer generalistisch ingevuld worden en kunnen de sociale grondrechten van de cliënt beter gerealiseerd worden.

Eerder lazen we al dat we steeds de doelstelling voor ogen moeten houden bij het delen van informatie en gegevens. We hadden het ook al over het feit dat niet elke hulpverlener gedeeld of gezamenlijk beroepsgeheim heeft met de partner die informatie wil delen.

Het is dan ook belangrijk dat iedere hulpverlener zijn eigen rol of opdracht blijft vervullen in het samenwerkingsverband. Dit laatste impliceert dat een hulpverlener met informatie omgaat telkens vanuit het doel dat we vooropstellen en de gegevens ook gebruikt om zijn rol/taak hierin ten goede uit te voeren. De informatie kan niet voor een andere finaliteit gebruikt worden. Zo kan een OCMW-medewerker met informatie die verkregen wordt, misschien wel een financieel onderzoek doen, maar aangezien dit niet de reden is waarom hij/zij deze informatie heeft verkregen, mag hij deze ook niet daarvoor gebruiken.

In dit hoofdstuk vind je uitgebreide informatie. Indien je meer informatie wilt of er zijn onduidelijkheden, kan je helderheid krijgen via deze **webinar**: <https://youtu.be/2Kb-rFJQ0rM>.



In de **methodiekenbundel** vind je meer methodieken om op de juiste manier gegevens met elkaar te delen.



Daarnaast kan je in de **toolbox** een schematisch overzicht vinden van de stappen die je kan zetten om te schakelen naar een partner en daarbij horende gegevens al dan niet te delen met elkaar.

3.1 Afspraken bij de delen van informatie met een kernpartner van het samenwerkingsverband GBO

Wanneer het duidelijk is dat een andere kernpartner van het samenwerkingsverband GBO betrokken dient te worden binnen het onthaaltraject zal de cliënt hier vooraf van geïnformeerd worden en wordt er instemming gevraagd om diens gegevens te delen. Binnen dit proces wordt de cliënt zoveel mogelijk betrokken door bijvoorbeeld telefonisch contact op te nemen in het bijzijn van de cliënt, enz.

In alles wat we doen, houden we steeds de cliënt in gedachten: **“Wat zou de cliënt willen dat ik doe?”; “Hoe zou de cliënt willen dat ik met deze informatie omga?”; “Hoe kan ik het vertrouwen behouden van de cliënt?”; “Hoe betrek ik zoveel mogelijk de cliënt?”**

3.1.1 Finaliteit waarvoor gegevens gedeeld worden

Gegevens worden enkel gedeeld in het kader van de **onthaalopdracht**. De ontvangende partner mag dus deze informatie ook enkel voor dit doeleinde gebruiken. Als de cliënt beroep doet op het achterliggende aanbod van de partner, dan dient de partner het gesprek verder aan te gaan met de cliënt en/of opnieuw instemming te vragen om gegevens te kunnen delen.

3.1.2 Geïnformeerde toestemming

De cliënt moet op de hoogte zijn van de informatie-uitwisseling en hiermee instemmen. Dit is een voorwaarde van het gedeeld beroepsgeheim, waarbij informatie wordt gedeeld tussen meerdere hulpverleners over de grenzen van organisaties en teams heen. Zeker wanneer niet alle partijen beroepsgeheim hebben, is geïnformeerde toestemming cruciaal.

Geïnformeerde toestemming vereist dat de cliënt:

- Voorafgaand instemt;
- Weet welke informatie wordt doorgegeven;
- Weet waarom informatie wordt doorgegeven;
- Weet aan wie de informatie wordt doorgegeven;
- Weet wat er met de informatie gebeurt en wat hij/zij mag verwachten;
- De mogelijkheid heeft om, in het verdere verloop van de hulpverlening, de instemming op elk moment in te trekken en dit ook weet.

Deze instemming kan zowel mondeling als schriftelijk worden gevraagd van een cliënt.

- **Mondelinge instemming** volstaat in principe, waarbij de maatschappelijk werker dit noteert binnen het dossier van de cliënt.
- Zowel de maatschappelijk werker als de cliënt kan zich comfortabeler voelen bij een **schriftelijke instemming**. Ook dit document wordt opgenomen in het cliëntendossier.
 - Schriftelijke instemming is sowieso verplicht wanneer een volledig dossier wordt overgedragen (als het dossier wordt afgesloten bij de ene partner en overgedragen naar de andere; bv. de cliënt verhuist waarbij het OCMW het dossier overdraagt naar het OCMW van de gemeente waarnaar de cliënt verhuist).
 - In de **methodiekenbundel** vind je enkele voorbeelden van toestemmingsformulieren.



I. Tips

Onderstaande **tips** kan je als hulpverlener bij de hand nemen wanneer je het gesprek aangaat met een cliënt om geïnformeerde toestemming te vragen.

- Informeer de cliënt over het **doel van deze samenwerking**.
- Informeer de cliënt **welke gegevens** gedeeld zullen worden.
 - Jouw persoonsgegevens (naam, telefoonnummer, e-mailadres, woonadres).
 - Jouw hulpvraag.
 - Een overzicht van rechten die je reeds hebt opgenomen en waar je mogelijk nog recht op hebt.
 - Het verloop van aangevraagde rechten.
- Informeer de cliënt over de **wijze waarop** diens gegevens gedeeld zullen worden.
 - In eerste instantie wordt er telefonisch contact opgenomen. Videobellen is ook een optie.
 - Indien de kernpartner van het samenwerkingsverband GBO telefonisch niet bereikbaar is, zal er een versleutelde mail verstuurd worden met de gegevens van de cliënt.
- Informeer de cliënt **met wie** de gegevens gedeeld worden.
 - De cliënt beslist welke informatie/gegevens met welke partner gedeeld worden.
 - Geef aan wat het verschil is tussen de partners. Benoem hun rol/opdracht.
- Informeer de cliënt over het **doel van deze uitwisseling**.

- Wat zal er gebeuren met deze gegevens?
- Welke voor- en/of nadelen kan de cliënt ervaren bij het al dan niet delen van deze gegevens.
- Informeer de cliënt over de **aard van deze instemming**.
 - De cliënt kan beslissen welke gegevens gedeeld worden (en met welke partner).
 - Als de hulpverlener een partner wil betrekken waarvoor de cliënt nog geen instemming gaf, moet dit opnieuw bevestigd worden.
 - De cliënt kan ook beslissen om niet in te stemmen.
 - De cliënt heeft op elk moment inzage in diens dossier.
 - De cliënt kan op elk moment zijn/haar instemming intrekken door dit mondeling of schriftelijk aan een kernpartner van het samenwerkingsverband GBO te laten weten.
 - De instemming is geldig zolang de begeleiding bij één van de kernpartners van het samenwerkingsverband GBO loopt.
- Hanteer een transparante, open en duidelijke **communicatie op maat van de cliënt**.
- **Wie is de cliënt?** Kind of volwassene en in welke omstandigheden wordt er instemming gevraagd (denk aan iemand met een verstandelijke handicap, verlengde minderjarigen, personen die ontoerekeningsvatbaar zijn omwille van.. enz.)?
 - Bij een minderjarige cliënt maak je de inschatting of de cliënt voldoende volwassen is om de gevolgen te kunnen begrijpen, op basis van leeftijd en maturiteit. Doe dit in afstemming met je cliënt, luister en sta open voor zijn mening. Bij twijfel vraag je instemming aan minstens één van de ouders of wettelijke voogd(en). Bij de leeftijd van 13 jaar is de cliënt in principe voldoende volwassen om instemming te geven.
- **Betrek de cliënt zo maximaal mogelijk.**

II. *Instemmen van de cliënt?*

De cliënt gaat wel akkoord?

Het is steeds aan jou als hulpverlener om een finale inschatting te maken van de informatie die gedeeld wordt, of dit in het belang van de cliënt is en wat de mogelijke gevolgen zijn. Aarzel niet om bij twijfel beroep te doen op een collega in je eigen organisatie of op een kernpartner van het samenwerkingsverband GBO. Je kan ook terecht bij de helpdesk beroepsgeheim van SAM vzw: beroepsgeheim@samvzw.be

Nadien deel je gegevens via volgende stappen:

- In het **dossier** vermeld je dat de cliënt (mondeling of schriftelijk via formulier) instemming gaf om informatie te delen binnen het samenwerkingsverband.
- Bij voorkeur neem je **telefonisch** (of via een Teams-gesprek) contact op met de andere partner in het bijzijn van de cliënt.
- Als je de partner niet kan bereiken, verstuur je volgende gegevens via een **versleutelde mail**.
 - De persoonsgegevens van de cliënt (naam, telefoonnummer, e-mailadres, woonadres en eventueel een rijksregisternummer).
 - Jouw hulpvraag.
 - Een overzicht van rechten die je reeds hebt opgenomen en waar je mogelijk nog recht op hebt.
 - Het verloop van aangevraagde rechten.
- Bij **complexe dossiers** is het vaak eerder aangeraden om met de verschillende kernpartners en in bijzijn van de cliënt in overleg te gaan. Dit kan via een MDO (multidisciplinair overleg) vanuit de Mutualiteiten of via een overlegmoment dat je zelf organiseert.

De cliënt gaat niet akkoord?

- De cliënt kan steeds weigeren om bepaalde informatie te delen. Respecteer dit.
- Weigert de cliënt om bepaalde informatie te delen, doe dit dan niet.

- Als je overtuigd bent dat deze informatie cruciaal is, probeer dan te wijzen op het belang ervan, de positieve gevolgen van het delen van deze informatie of kom er op een later moment op terug. Zoek argumenten die dicht bij de cliënt liggen.
- Stel je empathisch op, zet in op het opbouwen van vertrouwen en probeer te verbinden.

III. Uitzondering

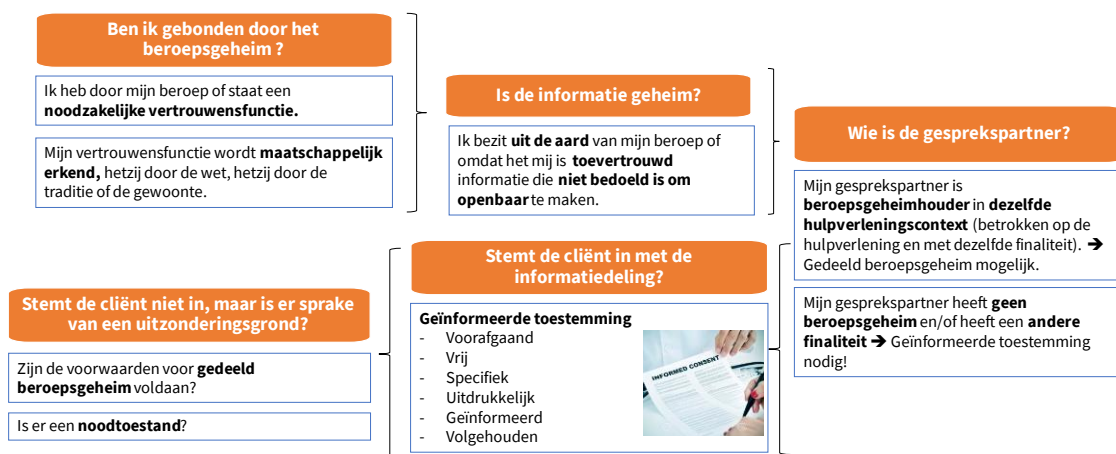
Wanneer het gaat om **verontrusting** of wanneer **de veiligheid** van de cliënt, betrokkenen in de omgeving van de cliënt of van jou als hulpverlener in het gedrang komt, kan je je beroepsgeheim breken.

Wat doe je?

- Bespreek de situatie met de cliënt.
- Bespreek als anonieme casus met een collega van jouw organisatie of met een kernpartner van het samenwerkingsverband GBO.
- Maak een melding bij de lokale politie of contacteer de hulplijn voor bij geweld, misbruik of kindermishandeling (bel 1712).
- Breng de cliënt steeds op de hoogte van de acties die je onderneemt.

In de **bijlage** vind je meer informatie over de noodtoestand als doorbrekingsgrond van het beroepsgeheim.

Checklist om beroepsgeheim te doorbreken



4. Bijlagen

4.1 Basishouding en -vaardigheden

De kernpartners van het samenwerkingsverband GBO streven eenzelfde basishouding en -vaardigheden na.

4.1.1 Basishouding

- Empowerende houding;
- Generalistische kijk;
- Authentiek en open luisteren en spreken;
- Enthousiasme;
- Niet (ver-)oordelend;
- Empathisch;
- Een coachende houding waarbij de cliënt de regie heeft;
- Buurtgerichte pet: netwerk activeren in de buurt;
- Altijd gericht op samenwerking;
- Reflectief over het eigen handelen en denken;
- Vanuit de GBO-visie buurten en andere hulpverleners ondersteunen

4.1.2 Vaardigheden

- Samen met de cliënt handelen of vanuit het eigen mandaat;
- Procesmatig denken en werken;
- Proces en veiligheid bewaken;
- Vertrouwde kaders en denkpatronen los kunnen laten en nieuwe wegen zoeken, creatief ombuigen in mogelijkheden en kansen;
- Buurtgericht netwerken;
- Sensibiliseren en activeren van het informele en formele netwerk;
- Faciliteren van gesprekken met cliënten en met het netwerk;
- De reeds lopende acties/engagementen van betrokkenen mee in kaart brengen;
- Samen met alle betrokkenen zoeken;
- Alle betrokkenen uitnodigen tot reflectie op eigen handelen en denken;
- Waken over het langetermijndenken
- Stimuleren dat cliënten, buurten, regio's/organisaties en de samenleving terug vooruit kunnen in het hulpverleningstraject;
- Coachen vanuit de GBO-bril;
- Verantwoordelijkheid opnemen over administratieve luik van het proces.

4.2 Ethisch kompas

Door hulp te verlenen komen we regelmatig in aanraking met het maken van ethische keuzes waarbij we het 'goede' willen doen. Maar hoe weten we wat het goede is? Wat als dit niet zo duidelijk is? Wat doen we wanneer we verschillen van mening met andere hulpverleners of wanneer verschillende waarden met elkaar in conflict komen? Als hulpverlener hebben we immers niet alleen een verantwoordelijkheid naar onze cliënt toe, maar ook naar andere kernpartners van het samenwerkingsverband GBO en naar de samenleving.

Tijdens een hulpverleningstraject worden we onvermijdelijk met ethische dilemma's geconfronteerd. De keuzes die we maken hebben een invloed op het leven van onze cliënt en zijn of haar omgeving. We willen dan ook graag de beste keuzes maken.

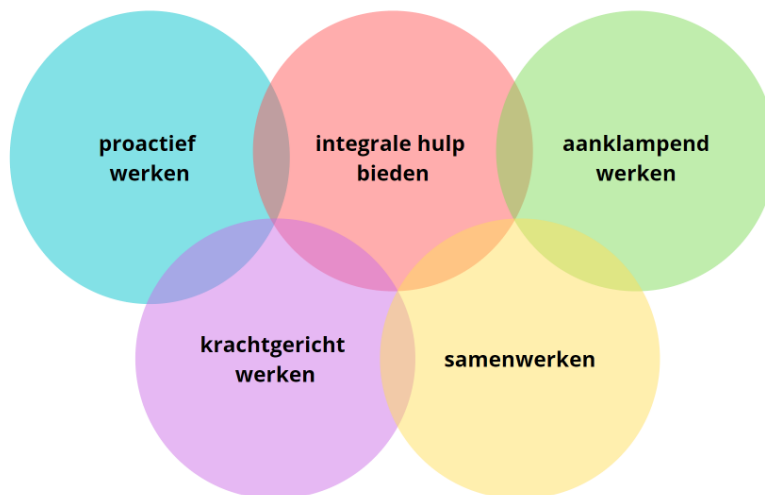
Dit kompas bevat een aantal ethische principes die we binnen het samenwerkingsverband GBO naar voor schuiven. Daarnaast komen er ook enkele veelvoorkomende dilemma's en gevaren aan bod. Het kompas wil op deze manier een hulpmiddel zijn bij het maken van de 'goede' keuze.

Belangrijk is dat dit kompas wordt getoetst aan de praktijk van het samenwerkingsverband GBO en regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd wordt. De ethisch bemiddelaars (zie verder) zullen hierin een centrale rol spelen.

4.2.1 Ethische principes binnen het GBO samenwerkingsverband

"De kernactoren van het samenwerkingsverband GBO sterven naar een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening door op proactieve manier te wijzen op het aanbod zodat sociale rechten en sociale voordelen maximaal worden toegekend en onderbescherming wordt tegengegaan."

Vanuit deze kernopdracht komen we tot 5 ethische principes die ons de weg wijzen en een leidraad vormen bij de praktijk en dagelijks handelen.



I. Proactief werken

We sporen als hulpverlener noden en problemen in de leefwereld van personen met een maatschappelijke kwetsbare positie tijdig op. We proberen de opname van rechten optimaal te benutten om te verhinderen dat mensen dat mensen nog dieper wegzakken in probleemsituaties. Daarnaast is het ook belangrijk niet enkel te vertrekken van de (hulp)vragen van cliënten, maar ook proactief te kijken op welke levensdomeinen er nog rechten benut kunnen worden.

II. Integrale hulp bieden

We vertrekken vanuit een generalistische kijk en zetten onze brede expertise in, met voldoende aandacht voor gespecialiseerde hulp waar nodig. We kijken verder dan de initiële hulpvraag van de cliënt. We hebben oog voor alle levensdomeinen, sociale grondrechten en kinderrechten, en proberen deze rechten optimaal te benutten.

III. Aanklappend werken

Uitzonderlijk kan (ongevraagde) hulp verleend worden bij zeer kwetsbare personen die op een zorgwekkende manier hulp mijden (zorgmijders), dit in functie van de verbetering van zijn/haar gezondheids- en welzijnssituatie. We proberen wel steeds de cliënt te motiveren om hulp en ondersteuning te aanvaarden.

IV. Krachtgericht werken

We brengen samen met de cliënt de kracht- en hulpbronnen in de eigen omgeving in beeld en trachten deze maximaal te mobiliseren. Mensen worden aangemeld met problemen en hebben vaak weinig vertrouwen in de hulpverlening. Het is aan ons om dit te laten groeien door niet enkel te focussen op de problemen, maar ook op wat goed gaat. Het einddoel is te zorgen dat de cliënt op eigen kracht verder kan en zichzelf als hulpverlener overbodig worden. We willen hiermee werken aan een toename van zelfsturing, zelfredzaamheid en het opnemen van verantwoordelijkheid.

V. Samenwerken

Binnen het samenwerkingsverband GBO is een goede samenwerking een belangrijk principe. Het is pas door multidisciplinair en intersectoraal samen te werken dat we onze kennis, ervaring, deskundigheid kunnen delen en ten volle kunnen benutten. Bovendien verbetert een goede samenwerking de continuïteit van en toegang tot de hulp- en dienstverlening.

4.2.2 Veelvoorkomende ethische dilemma's

• Vrijwillig – Vrijblijvend

De hulpverlening binnen de samenwerking GBO is vrijwillig. De cliënt geeft altijd instemming en kan niet gedwongen worden om hulp in het kader van GBO te aanvaarden. De hulpverlening is echter niet vrijblijvend. Wanneer iemand in een traject instapt, mag verwacht worden dat hij/zij mee inspanning levert om de situatie te verbeteren.

• Wat de cliënt wil - Wat de hulpverlener wil

Wat de cliënt wil is niet noodzakelijk hetzelfde wat de hulpverlener wil. Ondersteuning is vooral effectief als de cliënt zelf de doelstellingen van de hulpverlening mee kan bepalen.

• Proactief - Vraaggestuurd werken

Binnen het samenwerkingsverband GBO staat proactief werken voorop. Dit wil zeggen dat we noden en problemen opsporen alvorens zich problemen stellen en nagaan rechten nog niet gerealiseerd werden. Daarnaast is het uiteraard belangrijk om ook de hulpvraag van de cliënt te beluisteren, de problemen die er al zijn in kaart te brengen, de cliënt inzicht te geven in zijn situatie en oplossingen te zoeken.

• De cliënt - Het samenwerkingsverband

Samenwerken op zich is nooit het doel. We werken binnen samenwerkingsverband GBO samen met als doel de cliënt te helpen. Het belang van de cliënt primeert daarom steeds op de samenwerking.

4.2.3 Ethische gevaren

- *Overnemen van verantwoordelijkheid*

Soms maken cliënten keuzes die we niet delen. Mogelijks schatten we in dat ze zichzelf hiermee nadeel berokkenen. Het is belangrijk dat we onze visie met de cliënt bespreken maar ons ervoor behoeden dat we onze visie willen doordrukken. De cliënt heeft immers recht op een eigen oordeel en keuzes.

- *Hulp zonder grenzen*

Sommige cliënten verkeren in uitzonderlijk moeilijke situaties. We wensen hen een waardig leven toe en willen hen daarin bijstaan. Maar onze hulp, deskundigheid en draagkracht zijn begrensd. Soms gaan we, goed bedoeld, te lang door en scheppen zo valse verwachtingen die niemand kan waarmaken.

- *Niet durven loslaten*

Het valt vaak niet mee om een dossier af te sluiten. Er is hulpverlening opgezet, maar de problemen op verschillende leefdomeneinen blijven groot. Het is dan verleidelijk om een dossier toch te blijven opvolgen. Dat vastklampen sust misschien ons eigen geweten maar het kan erg belastend zijn voor de cliënt.

- *De eigen kracht van de cliënt overschatten*

We vinden in het samenwerkingsverband GBO belangrijk om cliënten zo veel mogelijk op eigen kracht dingen te laten verwezenlijken. We mogen daarbij evenwel niet uit het oog verliezen dat die eigen kracht vaak aangetast is. Als het vermogen van de cliënt onvoldoende is, moeten we dit juist inschatten en zoeken naar gepaste steun en hulp.

- *Stereotypering*

Stereotypering gebeurt vaak onbewust. Soms vormen we gebruikelijke maatschappelijke beelden over groepen mensen en schrijven we die kenmerken ten onrechte toe aan één persoon. We moeten ons hier als hulpverleners bewust van zijn.

- *Het goede doen met verkeerde resultaten*

Als kernpartners van het samenwerkingsverband GBO werken we met vele organisaties samen om sneller en efficiënter hulp te bieden. Onze handelingen zijn gericht op het behalen van goede en, voor de betrokkenen, gepaste doelen. Toch leiden deze inspanningen niet altijd tot de gewenste resultaten. Of lukt het ons niet om voor alle betrokkenen de ideale uitkomst te bereiken. Als hulpverlener moeten we ons daar bewust van zijn.

- *Tijd*

Vaak zijn we als hulpverlener gebonden aan een bepaalde tijdslimiet, in een gesprek met een cliënt of op niveau de hulpverlening of verwachte vooruitgang en resultaten. Het is echter belangrijk om voldoende tijd te nemen om de cliënt en de hulpvraag goed te beluisteren.

4.2.4 Het maken van een ethische keuze

Het maken van een ethische keuze is meer dan het volgen van je buikgevoel. Het berust op geordend en systematisch denken. Hieronder lijsten we enkele vragen op die je kunnen helpen om een beter zicht te krijgen op het ethisch dilemma waar je mee worstelt en de keuze die gemaakt wordt¹.

¹ Geïnspireerd op DEnK-kader (K Stas, H Vlaeminck, A Verbruggen, Ethische knopen, 2019)

- Wat is het ethisch dilemma? Wat is de vraag? Wat raakt me?
- Wie zijn de betrokkenen? Wie draagt de gevolgen? (3 niveaus: cliënt/ hulpverlener(s) / samenleving)
- Wie beslist/ hakt de knoop door?
- Welke informatie is nodig om een verantwoorde beslissing te kunnen nemen?
- Wat zijn de argumenten voor beide opties? Welke waarden primeren?
- Wat is de conclusie? Hoe voel ik me bij de genomen beslissing?

Het helpt om deze oefening samen te maken met de andere hulpverleners binnen het samenwerkingsverband van GBO.

Doet het dilemma zich voor, voordat er informatie gedeeld wordt?

- Bespreek dit, als anonieme case, met een collega binnen je eigen organisatie.
- Bespreek dit, als anonieme case, met je leidinggevende binnen je eigen organisatie

Aanvullend kan je ook steeds contact opnemen met de helpdesk van SAM vzw: beroepsgeheim@samvzw.be.

4.2.5 Een ethisch bemiddelaar

Indien het ethisch kompas onvoldoende handvaten biedt, kan er een ethisch bemiddelaar worden ingeschakeld om samen met het samenwerkingsverband tot een oplossing te komen. Deze bemiddeling is bedoeld voor de meest complexe situaties. De bemiddelaar helpt bij het maken van ethische keuzes en zorgt er op die manier ook voor dat de kennis over ethische dilemma's wordt verdiept. Deze ethisch bemiddelaar wordt niet enkel de bewaker van dit ethisch kompas. Vanuit de praktijk kan deze bemiddelaar dit kompas bijsturen en vervolledigen door bijvoorbeeld veelvoorkomende ethische dilemma's of gevaren verder aan te vullen.

4.3 Clientinformatie beveiligd doorsturen via mail

Hieronder zijn de richtlijnen terug vinden voor het beveiligd doorsturen van cliëntinformatie via mail. Dit document is opgesteld door Lateur Brigitte en Taillieu Koen (2021) vanuit het CAW Oost-Vlaanderen.



CAW Oost-Vlaanderen vzw

Maatschappelijke Zetel Visserij 153 |

9000 Gent

T. +32 9 265 89 20 | F. +32 9 233 85 79

www.cawoostvlaanderen.be

Beveiligd doorsturen per mail

Cliëntinformatie

I. CLIËNTINFORMATIE BEVEILIGEN

Heel wat hulpverleners versturen momenteel vertrouwelijke cliëntinformatie (bv. een doorverwijsformulier, een verslag, hulpverleningsgeschiedenis) naar andere externe hulpverleners via mail. In principe is het verboden om gevoelige en vertrouwelijke informatie op deze manier te versturen omwille van beveiligingsproblemen.

Als hulpverlener ben je immers gebonden aan het beroepsgeheim en dat schend je wanneer je informatie doorstuurt via niet beveiligde e-mail. **Office 365 biedt de mogelijkheid om een bericht versleuteld te mailen.** Deze methode is minder omslachtig dan zippen met wachtwoord maar heeft het risico dat je per ongeluk mailt naar een verkeerde geadresseerde.

- Gebruik altijd het **professionele e-mailadres** van een hulpverlener. Privé-mailadressen mogen niet gebruikt worden voor beroepsmatig mailverkeer.
- Noteer geen namen of andere persoonsgegevens in het onderwerp van de e-mail.
- Zorg ervoor dat je nakijkt of het e-mailadres van de ontvanger juist is en correct geschreven. Zet ook enkel ontvangers in kopie indien het 'noodzakelijk' is.
- Je hebt een gedeeld beroepsgeheim met een specifieke hulpverlener die betrokken is in de hulpverlening van een specifieke cliënt. Vermijd dat de ontvanger je mail kan doorsturen naar anderen.
- Indien je communiceert over een cliënt, beperk de gegevens dan tot die specifieke cliënt, bv. niet meerdere hulpverleners van een organisatie met één e-mail aanschrijven over verschillende cliënten.

II. HOE DOE JE DAT?

We voorzien 2 mogelijkheden:

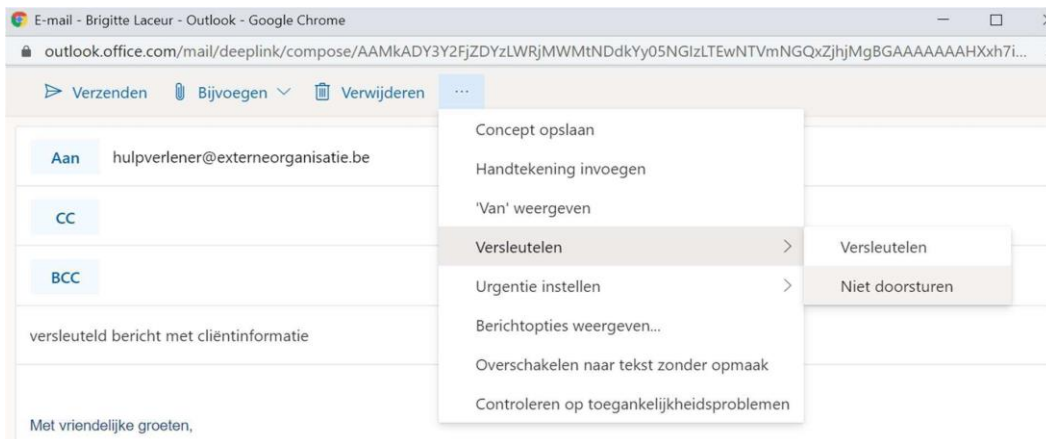
- Versleutelen – niet doorsturen in O365: de inhoud mag in de mail getypt worden
- Een beveiligd zip-bestand doorsturen per mail zonder de mail te versleutelen

Versleutelen in outlook

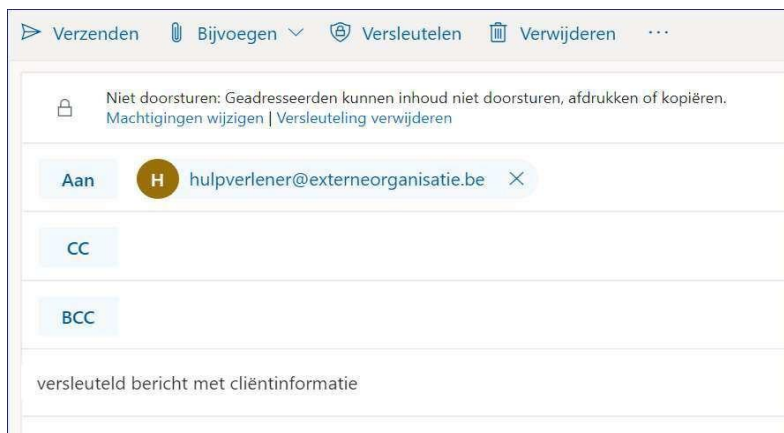
Berichten kunnen versleuteld verstuurd worden zowel vanuit Outlook web app als outlook desktop app.

Wanneer deze functie wordt geactiveerd, dan wordt de inhoud van het bericht niet rechtstreeks aan de geadresseerde gestuurd. De geadresseerde krijgt in het e-mailbericht een link naar de inhoud van het bericht. Die inhoud staat op ons portaal. Op die manier wordt er geen gevoelige informatie over het net gestuurd, maar kan de ontvanger het bericht toch consulteren en beantwoorden.

1. Klik in de Outlook Webapp (Online) op nieuw bericht opstellen, klik op de 3 puntjes in de menubalk boven het bericht en kies 'versleutelen -> niet doorsturen'



2. Boven het bericht wordt nu een melding weergegeven dat het bericht versleuteld verstuurd zal worden en dat het bericht niet doorgestuurd kan worden.



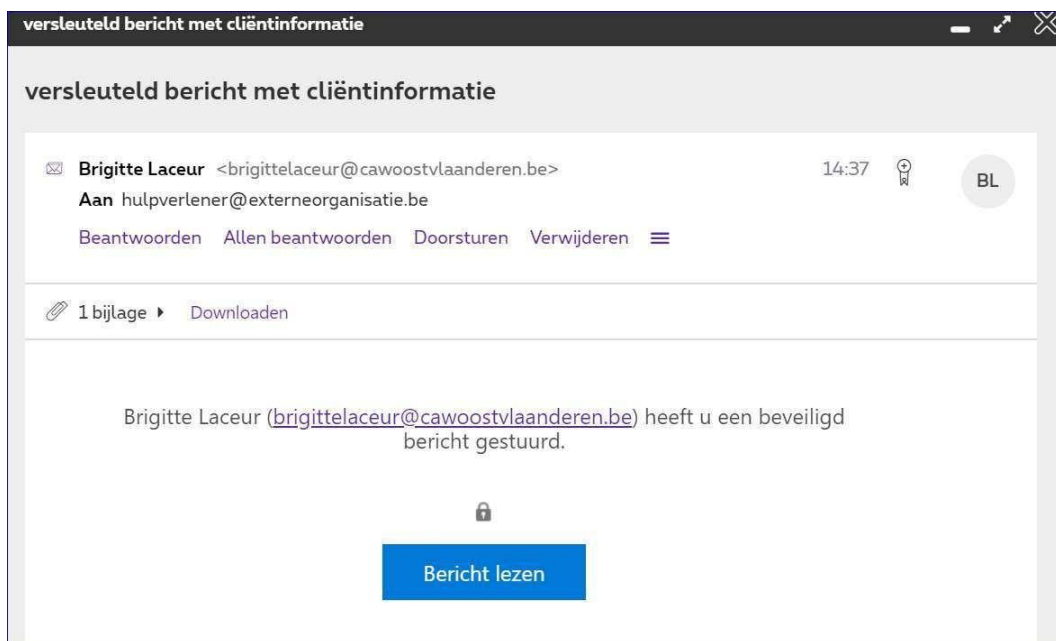
3. Na opstellen van het bericht klik je gewoon op verzenden om het bericht te versturen. Het bericht staat nu onder verzonden items met het symbool van een slotje.



4. De ontvanger krijgt een link naar een versleuteld bericht.

Indien de ontvanger Office 365 / Outlook.com gebruiker is, dan is de e-mail direct leesbaar.

Andere ontvangers krijgen een mail met als inhoud een link naar het bericht zelf.



5. Zodra de ontvanger klikt op 'bericht lezen' wordt hij/zij naar een webpagina gebracht waarop kan aangemeld worden met een account van meerdere grote providers, zoals Gmail of Yahoo of Microsoft. Heeft de ontvanger géén van deze accounts, dan kan die klikken op 'meld u aan met eenmalige wachtwoordcode'.

Encrypted Message

briggittelaceur@cawoostvlaanderen.be heeft u een beveiligd bericht gestuurd



Aanmelden om het bericht weer te geven

 Aanmelden met een werk- of schoolaccount

Aanmelden met een eenmalige wachtwoordcode

6. Klikte men op 'aanmelden met eenmalige wachtwoordcode', dan krijgt de geadresseerde een nieuw bericht met daarin een toegangscode. Die kan dan gekopieerd en geplakt worden.

Er is een eenmalige wachtwoordcode verzonden naar


Controleer uw e-mail, voer de eenmalige wachtwoordcode in en klik op Doorgaan. De eenmalige wachtwoordcode verloopt over 15 minuten.

Eenmalige wachtwoordcode

☐ Dit is een privécomputer. Laat me 12 uur aangemeld blijven.

 Doorgaan

Hebt u de eenmalige wachtwoordcode niet ontvangen? Controleer uw map Spam of [vraag een andere eenmalige wachtwoordcode aan](#).

Dit is de eenmalige wachtwoordcode

92912504

Als u het bericht wilt bekijken, typt u de code op de webpagina waar u deze hebt opgevraagd.

OPMERKING: deze eenmalige wachtwoordcode verloopt 15 minuten nadat deze is aangevraagd.

7. De ontvanger kan nu vanuit dit venster het bericht beantwoorden.

FW: versleuteld bericht met cliëntinformatie

 Brigitte Lateur <brigittelateur@cawoostvlaanderen.be>
Vandaag, 14:49


Do Not Forward: Recipients can't forward, print, or copy content.

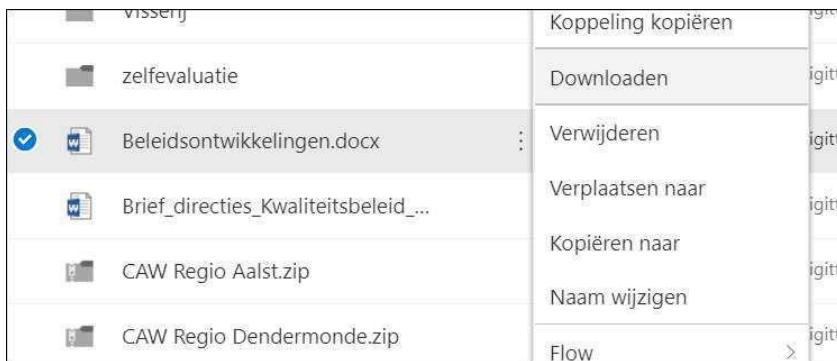
- Alleen beantwoorden | ▾
- Beantwoorden
- Alleen beantwoorden
- Doorsturen
- Afdrukken

Zip-bestand met wachtwoord doorsturen

Het uitgangspunt is om geen vertrouwelijke informatie zomaar per mail te versturen maar in een beveiligd bestand. Zorg ervoor dat de naam van de cliënt niet vermeld wordt in de bestandsnaam en ook niet in de mail zelf.

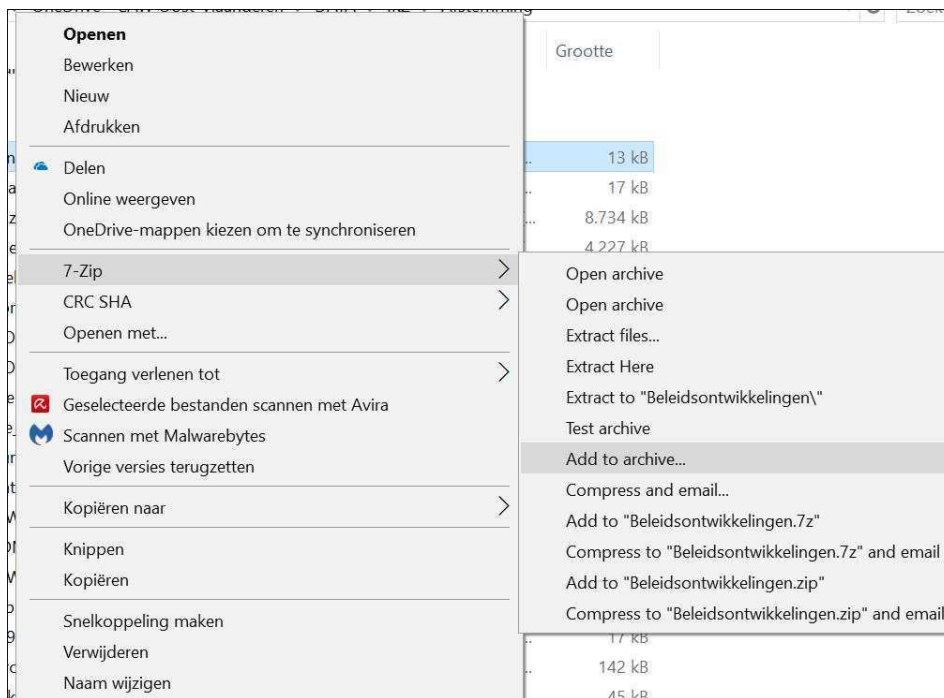
Je kan het bestand beveiligen via het zipprogramma.

1. Ga via de Verkenner van Windows naar het bestand op je pc

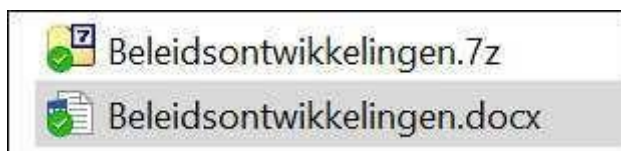
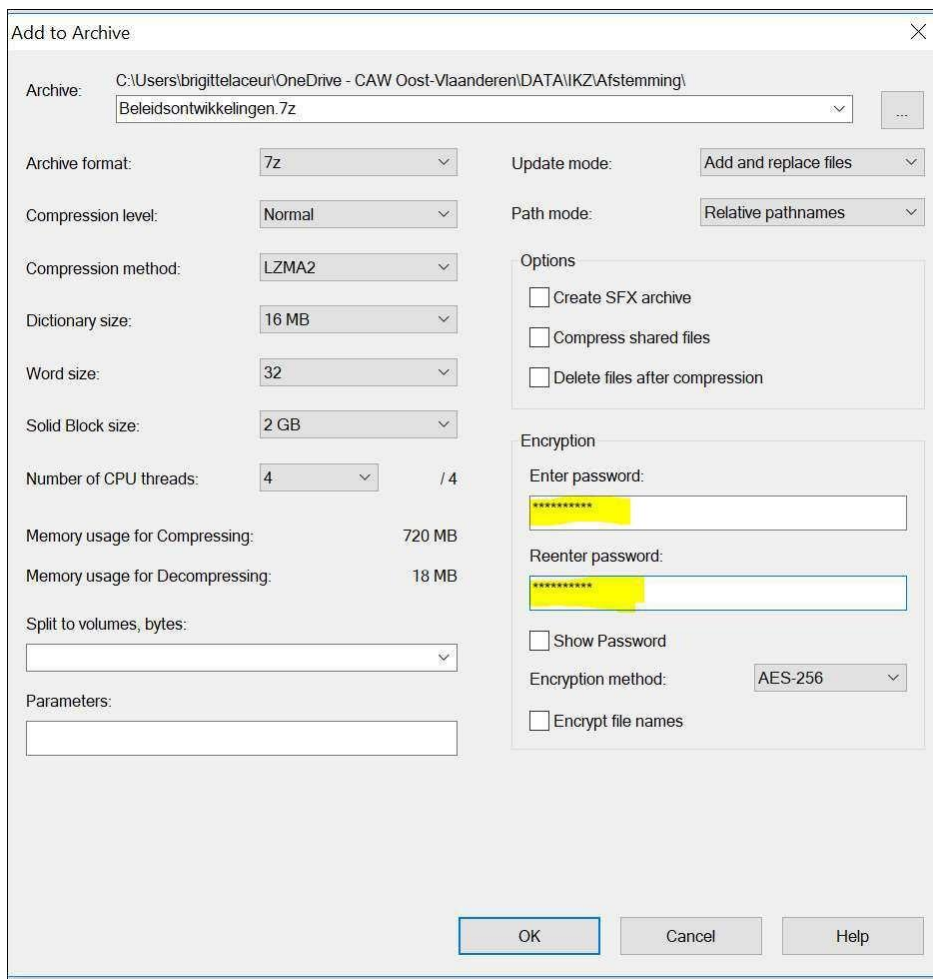


2. Selecteer het bestand

3. Klik op de rechtermuisknop, selecteer 7-Zip en vervolgens Add to Archive



4. Geef een wachtwoord in en bevestig



5. Klik op OK. Het bestand wordt gezipd en krijgt de extensie 7z

6. Dit bestand kan je nu per mail versturen.

Verstuur het bestand naar de juiste betrokkenen (ontvanger) en niet naar een algemeen emailadres.

7. Neem contact op met de ontvanger via een ander kanaal om het wachtwoord door te geven, bv. telefonisch, per sms of geef een omschrijving van het wachtwoord bv. geboortedatum cliënt dat door een onbevoegde derde niet gekend is.

Bronnen

Agentschap Inburgering en Integratie (s.d.), *9 b's van toegankelijkheid*, Inburgering en Integratie, Integratie en inburgering, <https://www.integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/ondersteuning-voor-je-organisatie-of-lokaal-bestuur/participatie/hoe-toegankelijk-is-jouw-vrijetijdsaanbod/9-bs-van-toegankelijkheid>.

Departement Zorg (z.d.), *Geïntegreerd Breed Onthaal*, Vlaanderen. <https://www.departementzorg.be/nl/geintegreerd-breed-onthaal>

Dingenen D, Van Cauwenbergh L, van Riel Karen, De Man J. (z.d.), *Generalistisch werkt*, uantwerpen, Geraadpleegd op 16 maart 2023, https://medialibrary.uantwerpen.be/oldcontent/container2456/files/Projecten/generalistisch%20werkt/Generalistisch%20Werkt_Instrumentenlijst.pdf?_ga=2.138382328.938672277.1685002403-467662516.1679468803&_gl=1*z9k6na*_ga*NDY3NjYyNTE2LjE2Nzk0Njg4MDM.*_ga_WVC36ZPB1Y*MTY4NTAwMjQwMy4yLjEuMTY4NTAwMjQ0Ni4xNy4wLjA

Durrant M. (2006), *Oplossingsgericht werken met jongeren en hun gezin. Een creatieve benadering van de residentiële hulpverlening*, [PDF], Antwerpen, België, Fontys OSO & Garant – Uitgevers n.v.

Laceur B., Taillieu K. (2021), *Beveiligd doorsturen per mail: cliëntinformatie*. [White paper]. Geraadpleegd op 8 september 2023, <https://cawovl.sharepoint.com/ikz/Publiekdoc/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fikz%2FPubliekdoc%2F2020%5FFEB%5FBeveiligd%5Fdoorsturen%5Fmails%2Epdf&parent=%2Fikz%2FPubliekdoc>²

Van Der Pluijm S. (z.d.), *10 alternatieven voor de wondervraag!*, Bewezen Effect, Geraadpleegd op 16 maart 2023, <https://www.bewezeneffect.nl/10-alternatieven-voor-de-wondervraag/>

Visser C. (2012), *De schaalvraag: flexibele en veelzijdige techniek voor progressiegericht professionals*, Trainingsbureau Progressiegericht Werken, Geraadpleegd op 16 maart 2023, <https://progressiegerichtwerken.nl/de-schaalvraag-flexibele-en-veelzijdige-techniek-voor-progressiegericht-professionals/>

² Dit document is afkomstig vanuit het intranet van CAW Oost-Vlaanderen. De link is dus niet toegankelijk voor externen.