

Verslag Zorgraad Eerstelijnszone Gent

Datum:	18 september 2020										
Aanwezig:	<p>Blondeel Jean Pierre, Callewaert Hanne, Cnockaert Christoph, De Buck Ronald, De Graef Sieglinde, De Neef Ilse, De Maeseneer Jan, De Rocker Hendrik, De Vos Els, , Devriesere Willy, De Zutter Thierry, Dhondt Roeland, Hantson Brigitte, Konings Riet, Loeckx Piet, Maes Henk, Moerenhout Edwin, Polfliet Geert, Schepens Filip, Seys Bert, Similion Fleur, Sleurs Geertje, Slock Alain, Van De Steene Isabelle, Van de Steene Willy, Van de Weghe Alexine, Van Elslander Michèle, Van Goidsenhoven Katrien, Van Kerkhove Berten, Van Zele Leen, Vermassen Peter, Vincke Alain en Viane Annemie</p> <p>Teamleden: Koen Berwouts, Michiel Van Lysebetten, Julie Vanbleu, Emma De Pauw, Jora Mommerency</p> <p>Sprekers: Meerpoel Ann en Baert Katrien, De Schuymer Leen</p> <p>Gasten: De Veirman Marc, Vanden Wyngaerd Ann, Neelke Vernailen, Joke Vasseur</p>										
Verontschuldigd:	<p>Verontschuldigd met volmacht:</p> <table border="1" data-bbox="480 1146 1374 1330"> <thead> <tr> <th>Lid</th> <th>Volmacht aan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bruno Zwaenepoel</td> <td>Thierry de Zutter</td> </tr> <tr> <td>Leen Roobaert</td> <td>Isabelle Vandesteene</td> </tr> <tr> <td>Dominique De schampelaere</td> <td>Alain Vincke</td> </tr> <tr> <td>Martine Haes</td> <td>Roeland Dhondt</td> </tr> </tbody> </table> <p>Verontschuldigd: Lambert Martijn, Sylvia Lis</p> <p>Afwezig: Aggoune Belkacem, De Moor Wim, Bartsoen Fleur, Vande Walle Sofie</p>	Lid	Volmacht aan	Bruno Zwaenepoel	Thierry de Zutter	Leen Roobaert	Isabelle Vandesteene	Dominique De schampelaere	Alain Vincke	Martine Haes	Roeland Dhondt
Lid	Volmacht aan										
Bruno Zwaenepoel	Thierry de Zutter										
Leen Roobaert	Isabelle Vandesteene										
Dominique De schampelaere	Alain Vincke										
Martine Haes	Roeland Dhondt										
Locatie:	Online Teams overleg										
Verslaggever:	Julie Vanbleu en Michèle Van Elslander										

////////////////////////////////////

Agenda:

1. **Verwelkoming en inleiding**
2. **Voorstelling team ELZ Gent**
3. **Inhoudelijke discussie rond onthaal in Gent**

- a) Wat is onthaal?
- b) Onthaal voor volwassenen: GBO, welzijnsontalen,...
- c) Onthaal voor jongeren: brede instap, Huis van het Kind,...
- d) Bespreking

1. Verwelkoming en inleiding

2. Voorstelling team ELZ Gent

Koen Berwouts - Senior Stafmedewerker

- + Geïntegreerd Breed Onthaal + advies hierrond aan ELZ Schelde-Leie
- + Vraag- en aanbodcoördinatie VAPH, opgroeien, afstemming ziekenhuizen,...
- + Brede instap en huis van het kind
- + 1 Gezin 1 plan + advies hierrond aan ELZ Scheldekracht
- + Technisch beheer PLAZZO, wegwijsingent, beleidssignalen, trefdag
- + Alles rond financiën
- + Personeelsmanagement

↳ Overgenomen vanuit het RWO via het CAO 32bisakkoord

Michèle Van Elslander - Senior Stafmedewerker

- + Lokaal Sociaal Beleid Gent:
 - [signalenbeleid](#) vormgeven, opvolgen, herwerken en prioriteren (ifv [sociaal innovatiefonds](#)), redactie website beleidssignalen
 - Inzetten op ontmoeting tussen professionals (gezamenlijk forum Lokaal sociaal beleid, trefdag gezondheid en welzijn, themawandelingen,...)
- + [Plazzo](#): Stuurgroep Plazzo, Klankbordgroep eerstelijns, lerend netwerk gebruikersparticipatie, Trefdag Zelfzorg, vorming organiseren, Zelfhulpvriendelijk ziekenhuis, Lerend netwerk vrijwilligers, Zorgraad en werkgroep veerkracht ELZ Scheldekracht, Clusteroverleg PZON ELZ Panacea, Vormingen rond gezondheids- en welzijnsvaardigheden, Stuurgroep Gezondheidsgidsen
- + Personeelsmanagement
- + VTO-beleid

↳ Michèle werkt halftijds voor PLAZZO en halftijds voor de ELZ. Ze zetelt ook als bestuurder in de Zorgraad voor PLAZZO. Er werd afgesproken dat wanneer er zaken rond het personeel besproken moeten worden Michèle zich even zal terugtrekken.

Michiel Van Lysebetten - Senior Stafmedewerker

- + Doelgerichte zorg: Tools olijsten doelgerichte zorg, trainingen geven en organiseren, intervisies, organisaties ondersteunen, trekker van de werkgroep doelgerichte zorg binnen onze zone,...

- + Ondersteunen kringwerkingen
- + Contact IT - Arcom BVBA (hardware/office 365)
- + Verhuis
- + Opvolgen digitale gegevensdeling
- + GEF
- + Corona: vraag- en aanbodcoördinatie WZC en thuiszorg,...

↳ Overgenomen vanuit het LMN via het CAO 32bisakkoord

→ Alle seniormedewerkers volgen ook de opdrachten van de juniorcoördinatoren en de administratief medewerker mee op. Aan elke opdracht is een vaste senior gekoppeld.

Julie Vanbleu - Junior Stafmedewerker

- + Samenwerking bevorderen tussen de tweede en de derdelijn
- + 24/7 continuïteit
- + Datamanagement
- + Deskundigheidsbevordering eerstelijns werkers rond specifieke teams GGZ + opvolging aanbod eerstelijnspsychologen
- + Eerstelijnsnetwerken/ketenzorg
- + Buurtbijeekomsten
- + Opvolgen beschermingsmateriaal corona – leveringen van de federale overheid + stock vanuit de ELZ

↳ Overgenomen vanuit de SEL via het CAO 32bisakkoord

Emma De Pauw - Junior Stafmedewerker

- + Alles rond de Sociale Kaart -Vul kort onze [enquête](#) in-
- + Organisatie van [themawandelingen](#)
- + Zakboekje met weinig geld
- + Samenwerking mantelzorgers en professionelen
- + Redactie website wegwijs in Gent

↳ Pas afgestudeerd als master Sociaal werk.

Jora Mommerency - Junior Stafmedewerker

- + Alles rond communicatie: Sjablonen opstellen, telecom,...
- + Redactie website ELZ Gent, PLAZZO, website gebruikersparticipatie en de website trefdag welzijn en gezondheid
- + Redactie nieuwsbrief ELZ Gent, Plazzo en Lokaal Sociaal Beleid Gent
- + Beheer [facebookprofiel ELZ Gent](#) en Plazzo
- + Beheer linkedin-profiel van de ELZ
- + Alles rond het preventief aanbod binnen welzijn en gezondheid
- + Globaal Medisch dossier (GMD) voor elke burger

↳ 3 jaar ervaring als communicatieverantwoordelijke.

Annick Van den Broeke - Administratief medewerker

- + Beheer telecom
- + VTO beleid

- + Financiën
- + Personeelsadministraties
- + Administratieve ondersteuning van het team: zalen vastleggen, broodjes bestellen, inschrijvingen bijhouden,...

↳ Overgenomen voor 60% vanuit de SEL via het CAO 32bisakkoord

Een overzicht van ons team vindt u [hier](#) terug!



3. Inhoudelijke discussie rond onthaal in Gent

a) Wat is onthaal?

Mensen/gezinnen hebben heel wat veerkracht, maar wat als je het gevoel hebt er niet meer uit te raken? In eerste instantie doet men dan beroep op burens, vrienden,... (de nabije hulpbronnen). Of op andere nabije (semi)professionals. Bij complexe vragen volstaat dit echter niet. Dit is het moment waarop een onthaalfunctie zich aandient om de vraag te verhelderen en indien nodig door te verwijzen naar verdere, meer gespecialiseerde begeleiding.

Vanuit het Formeel Vlaams kader wordt de onthaal functie voor volwassen toebedeeld aan het GBO (Geïntegreerd Breed onthaal) en voor kinderen en jongeren aan de 'brede instap'.

De praktische invulling van onthaal in Gent bestaat uit:

- + Het geïntegreerd breed onthaal in Gent
- + Het onthaal van Gezinnen

De presentatie vindt u [hier](#) terug.

b) Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) in Gent

Voorstelling door Ann Meerpoel en Katrien Baert. De presentatie vindt u [hier](#) terug.

Het Geïntegreerd Breed Onthaal is een samenwerkingsverband tussen minimaal het OCMW, het centrum voor algemeen welzijnswerk (CAW) en de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (DMW). Deze opdracht ligt decretaal vast.

De doelstellingen zijn om de onthaalfuncties van de kernpartners zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen (en op lange termijn direct naar elkaar door te verwijzen) en om een hogere graad van rechtendetectie en -realisatie bij kwetsbare Gentenaren te bewerkstelligen.

↳ Opmerking: In de praktijk zijn er echter een heel aantal actoren die deze onthaalfunctie opnemen. De onthaalfunctie is dan ook eerder een generieke functie dan een specifieke opdracht van specifieke voorzieningen. Het is belangrijk dat de grote spelers afstemmen maar er moeten zeker ook linken gelegd worden met alle andere actoren.

Het GBO wordt aangestuurd door een stuurgroep met daarrond verschillende werkgroepen:

- + Werkgroep rechtenuitputting
 - ↳ Opmerking: In principe zou dit via een elektronisch systeem kunnen gebeuren zodat iedereen die hier recht op heeft, dit automatisch krijgt toegekend.
 - ↳ Opmerking: Er wordt ook aandacht gevraagd voor de groep van mensen die net te veel verdienen om in aanmerking te komen voor deze rechten. Zij vallen vaak uit de boot en het zijn vaak net die mensen die zorg laten vallen vanuit financiële overwegingen.
- + Werkgroep Consult
- + Werkgroep ontsluiten informatie

- + Werkgroep uitwisseling tussen onthaal medewerkers -via vb: inloopstages-
- + Werkgroep niet-toeleidbaren

Bijkomend actieplan 2020-2025: Vanuit de overheid kwam een projectoproep om de focus op 'kwetsbare burgers' scherper af te bakenen. Er werd beslist om in te zetten op:

- + Kwetsbare jongeren tussen 18-25 jaar
- + Dag- en thuislozen
- + Kwetsbare senioren

↳ De projectaanvraag werd goedgekeurd.

Katrien Baert vertelt iets meer over het eigen onthaal van het OCMW in de Brugse Poort en de Bloemekenswijk. De ambitie is om de onthalen te versterken en in te zetten op laagdrempeligheid en outreachend werken. Hierbij willen ze de wijkpartners betrekken, professionele en niet-professionele. Ze willen hiermee vooral inzetten op bereik en toegankelijkheid, ondermeer via een SPOC-functie (single point/person of contact).

Algemene opmerkingen

- + Het GBO wil inzetten op laagdrempeligheid en toegankelijkheid maar wat wordt bedoeld met outreachend werken? Hiermee bedoelt men dat bijvoorbeeld actief naar de rechtenuitputting bevraagd wordt zelfs wanneer men voor iets helemaal anders langskomt. Maar ook dat men actief op zoek gaat naar bepaalde doelgroepen. Rond daklozen focust men zich bijvoorbeeld actief op de nachtopvang. Men denkt er bijvoorbeeld ook aan daar effectief een onthaal te installeren.
- + Men vraagt een duidelijke en transparante informatieoverdracht binnen het GBO en tussen al zijn partners onderling (mits toestemming van de patiënt/client) zodat men niet telkens alles opnieuw moet herhalen (woonplaats, geboortedatum,...).
- + Is het mogelijk de info die op gelijst wordt in het kader van het GBO te delen met de partners. Is het mogelijk om die databank te ontsluiten naar alle partners? Dit is belangrijk in 2 richtingen:
 - o Zitten de gegevens van zelfstandigen en kleinere organisaties hier ook in opgenomen zodat ook naar hen doorverwezen kan worden en andersom?
 - o Kan elke professional de info rond onthalen en rechten vinden zodat ook ze hier ook naar kunnen doorverwijzen?

↳ Op dit moment is dit nog niet het geval maar dit wordt zeker meegenomen.
(Alle info rond rechten is ook terug te vinden op Vlaamse [Rechtenverkenner](#))
- + Uit de chat:
 - Veel andere actoren realiseren ook een brede onthaalfunctie: huisartsen, apothekers, verpleegkundigen, receptionisten, gezinszorg, poetshulp, mantelzorgers, andere hulpverleners zoals straathoekwerkers, mobiele werkers GGZ,.. Onthaal is dus eerder een generieke functie die door velen wordt gerealiseerd, dan een specifieke opdracht van specifieke voorzieningen. De grote spelers moeten onderling afstemmen, maar zeker ook linken leggen met de vele spelers (soms 'pre-onthaal') en idealiter op termijn dat GBO echt opentrekken naar een groot onthaal. Anderzijds kunnen we niet van elke eerstelijnsmedewerker verwachten voldoende kennis te hebben om een diepgaand onthaal te kunnen bieden.
 - Veel van de 'rechten' zouden toch via een elektronisch systeem van 'automatische rechten-toekenning' moeten worden gerealiseerd: de overheid heeft - in principe- de info om deze

rechten automatisch toe te kennen. In hoeverre wordt doelgerichte zorg in GBO ook meegenomen? tzt de rechtenuitputting is cruciaal (maar zou idd liefst zo elektronisch-automatisch moeten), maar worden de doelen van de cliënten ook in beeld gebracht om op basis daarvan te handelen? Daarvoor blijft het concept van 'interprofessionele eerstelijnsnetwerken' met ingeschreven burgers-leden, een oplossing, met het geïntegreerd interprofessioneel doel-gericht elektronisch persoonsdossier. Belangrijk dat we vanuit dagelijkse ervaringen in de zorg 'signalen' formuleren b.v. om toegang tot rechten te vereenvoudigen.

- Wat wordt verstaan onder outreachend werken? Voor CAW is outreachend werken een vorm van proactief hulpverlenend handelen die niet wacht tot cliënten netjes een hulpvraag stellen. Ze focussen op zorgmijders maar ook bij problemen zoals familiaal geweld. 'Outreachend' is een strategie (geen voorziening), om te proberen drempels (culturele, geografische, financiële,..) te overwinnen om (kwetsbare) mensen te bereiken vanuit voorzieningen. Het werken met 'ingeschreven burgers' definieert helder wie verantwoordelijk is voor welke mensen (en deze dan ook moet bereiken, niet enkel reactief maar ook pro-actief). De SPOC-functie met een rechtstreekse lijn zal voor velen een grote meerwaarde zijn. Het zijn OCMW SPOC's, die nauw samenwerken met de andere partners van GBO. Er zal zeker ook bekeken worden of het een meerwaarde is dat OCMW ook naar vindplaatsen toegaat met hun onthaal, vb bij krasdiensten. maar het mag mensen natuurlijk niet afschrikken dat daar een officiële instantie komt. Vindplaatsgericht kunnen werken is voor elk onthaal noodzakelijk. Hierbij is het complementair en efficiënt inzetten van onthaal van verschillende GBO-partners essentieel en het beperkt, snel en cliëntvriendelijk schakelen (tussen organisaties) noodzakelijk.
- We hebben in de hulpverlening iets te vaak de cliënten als 'onbevoegden' gedefinieerd, terwijl zij precies de échte 'bevoegden' zijn,

c) Onthaal van Gentse Gezinnen

Voorstelling door Els De Vos. De presentatie vindt u [hier](#) terug.

De bedoeling van het onthaal van Gentse Gezinnen is dat centraal en decentraal verschillende vertrouwensplekken te vinden zijn waar men terecht kan voor alles vragen rond opvoeding, onderwijs en jeugd, dat ze een geïntegreerd en eenduidig antwoord krijgen op hun vragen ongeacht waar deze gesteld wordt en dat ze een beroep kunnen doen op een divers ondersteuningsaanbod.

De brede instap hangt samen met 1 plan Gent. Dit is een nauwe samenwerking tussen CLB, CAW, Kind en Gezin, OCMW en de opvoedingswinkel.

Hiervoor werkt men aan een geïntegreerde aanpak met 3 pijlers:

- + Meer uniformiteit rond de brede instap
- + Werken aan een gedeeld referentiekader. Niet enkel puur op vlak van de Sociale Kaart maar ook kijken naar waar de krachten zitten en hoe deze versterkt kunnen worden. Hier staat een opleiding rond gepland. Kiezen voor de meest gepaste en maar minst intensieve hulp.
- + Aanwezig zijn op jeugdplekken in Gent om de instap zo laagdrempelig mogelijk te maken en zo contact te zoeken bijvoorbeeld bij iemand die door de huisarts niet toegeleid raakt.

Algemene opmerkingen

Het is heel belangrijk de ouders ook mee te betrekken. Zeker aandacht hebben voor gezinsgerichte zorg.

d) Bespreking

Hoe haakt jeugd- en volwassenenonthaal in elkaar? Beide houden elkaar op de hoogte en betrekken elkaar in de communicatie. In principe moeten ze hand in hand gaan. Het vooral belangrijk dat het voor de burger duidelijk is.

Het onthaal of pre-onthaal gebeurt door heel wat verschillende actoren, WGC, huisartsen, verzorgende, poetshulpen,... Het is echter niet mogelijk dat iedereen over alles op de hoogte is. Het hebben van een vast nummer waar naar gebeld kan worden zou zeker een meerwaarde betekenen.

Aan bod gekomen punten om zeker mee te nemen:

1. Iedereen neemt een zekere vorm van onthaal, pré-onthaal op zich.
2. De positie van de zelfstandigen en kleinere organisaties in het databestand. Dit gaat in 2 richtingen: zitten hun gegevens in het databestand van de onthaaldiensten over zorgverstrekkers en kunnen zij aan het databestand met info over rechtentoekenning
3. De nood aan automatische rechtentoekenning
4. Nood aan aandacht voor de groep van mensen die net iets te veel inkomen hebben om bepaalde rechten te krijgen en daardoor soms veel mislopen
5. De nood aan een centraal gedeeld dossier
6. Het belang van de uitbouw van doelgerichte zorg
7. Het belang van outreachend werken
8. Afstemming tussen volwassen en jongeren onthaal



Volgend overleg van de zorgraad: vrijdag 30 oktober 2020