

INLEIDING

De eerstelijnszone Zuid Oost Rand Antwerpen (ZORA) kent reeds een lange traditie van samenwerking over de verschillende sectoren heen met de verschillende partners. De transitie van Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnsgezondheidszorg (SEL) naar eerstelijnszone was dan ook een constructief, positief gebeuren en heeft gezorgd voor een nog breder draagvlak in de eerstelijnszone voor samenwerking.

Ook wat betreft het GBO werd snel duidelijk dat dit; rekening houdend met de eigenheid van elke gemeente, op veel vlakken gezamenlijk voor de hele eerstelijnszone kan worden uitgewerkt tussen de partners. De drie kernpartners kennen elkaar immers en het groeiproces dat startte met een enthousiast 'veranderteam' en uitmondde in een sterke samenwerking in de voorlopige zorgraad, zorgt voor een goede binding en open verstandhouding.

We engageren ons daarom om samen binnen de eerstelijnszone (stad Mortsel en gemeenten Boechout, Borsbeek, Edegem, Hove, Kontich en Lint) een subsidiedossier in te dienen.

We richten ons daarbij tot de doelgroep kwetsbare alleenstaande jongeren en éénoudergezinnen.

STRUCTUUR: WERKGROEP GBO BINNEN ELZ ZORA

De werkgroep GBO van ELZ ZORA werd reeds samengesteld in het voorjaar van 2019, naar aanleiding van de eerste projectoproep GBO. Deze bestond uit leden van het toenmalige veranderteam:

- 2 afgevaardigden voor de cluster lokale besturen, huizen van het kind en sociale diensten;
- 1 afgevaardigde CAW Antwerpen
- 1 afgevaardigde voor de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten

De ingediende projectoproep werd onderschreven door alle lokale besturen binnen de eerstelijnszone.

Na de zomermaanden werd de werkgroep vervolgens uitgebreid met contactpersonen GBO van alle lokale besturen binnen de zone. Dit enerzijds om draagvlak nog meer te verbreden, anderzijds omwille van praktische overwegingen. De werkgroep kan, volgens nood, aangevuld worden met experten of andere partners (vb huis van het kind, onderwijs, ...).

Deze uitgebreide werkgroep kwam tijdens het najaar vier keer samen. Binnen de structuur van ELZ ZORA bestaat er ook clusteroverleg. De cluster lokale besturen, huizen van het kind en algemene sociale diensten van de OCMW's kwam in kader van GBO ook tweemaal samen, als klankbord van/voor de voortgang van de werkgroep.

De werkgroep waarin alle kernpartners samen zitten, maakte werk van actieplannen en acties rond GBO. Het resultaat staat hieronder in het plan van aanpak.

De procesbegeleiders zijn de twee leden van de zorgraad die de cluster lokale besturen, huizen van het kind en algemene sociale diensten OCMW's vertegenwoordigen. In het plan van aanpak wordt beschreven dat we de werkgroep zien evolueren naar een stuurgroep die zal bewaken dat de samenwerking en uitwerking ervan wordt nageleefd. De stuurgroep zal het kader ook bieden waarbinnen verder kan gewerkt worden op platforms, focusgroepen, ...

DOELGROEP

Onze focus binnen GBO richten we op de volgende doelgroep:

kwetsbare alleenstaande jongeren en éénooudergezinnen

De eerste projectoproep dienden we in met de doelgroep eenoudergezinnen. Samen met de kernpartners zochten we naar een doelgroep die risico loopt op onderbescherming, waarmee de drie kernpartners in aanraking komen. Ouderen weerhielden we niet omdat in de zone al heel wat projecten en inspanningen gebeuren voor hen. Daarnaast zijn eenoudergezinnen een redelijk overzichtelijke doelgroep (beheersbaar aantal in de verschillende gemeenten) om mee aan de slag te gaan voor een korte periode (6 maanden).

	Boechout	Borsbeek	Edegem	Hove	Kontich	Lint	Mortsel
Het percentage alleenstaande moeders en vaders per gemeente (2017, bron Vlaamse overheid):							
Alleenstaande moeder	7,67%	8,88%	8,04%	7,52%	7,63%	8,05%	9,65%
Alleenstaande vader	1,69%	1,79%	1,61%	1,89%	1,73%	1,99%	2,01%

Het kinderarmoedecijfer hangt in van onder andere inkomen, en alleenstaande ouders zijn een risicogroep voor lage inkomens. De kinderarmoedeindex is in enkele gemeenten hoog en indicaties zijn dat deze ook blijven stijgen (kinderarmoedecijfer/index).

Algemeen is er een duidelijke stijging van kansarmoede in de gemeenten en Stad Mortsel. De grootstedelijke problematieken breiden verder uit naar de regio's/eerstelijnszones naast de Stad Antwerpen. We geven hier dan ook een evolutie weer van de kansarmoede per gemeente/stad (bron: kansarmoede cijfers Kind&Gezin).

Gemeente	2017	2012
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Selecteer een provincie of gemeente</p> <p>provincie <input type="checkbox"/> Antwerpen</p> <p>gemeente</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block;"> Boechout x Borsbeek x Edegem x Hove x Kontich x Lint x Mortsel x </div> <div style="text-align: right; font-weight: bold; font-size: 24px;">K&G</div> </div> <p>Kansarmoede-index per jaar</p> <p>Bij de opsplitsing naar gemeenten/steden zien we dat de stijging zich overal voordoet.</p>		
Boechout	8,2%	5,2%
Borsbeek	11,4%	10,1%
Edegem	8,8%	8,6%
Hove	2,4%	1,5%
Kontich	9,4%	7,8%
Lint	11,6%	5%
Mortsel	15,5%	9,2%

Gemeente	Jaar	Geboortes in kansarme gezinnen tov geboortes
Boechout	2016	8,28
Borsbeek	2016	11,56
Edegem	2016	10,03
Hove	2016	2,42
Kontich	2016	10,05
Lint	2016	10,87

Mortsel	2016	11,98
---------	------	-------

De doelgroep éénoudergezinnen werd door de uitgebreide werkgroep GBO verruimd, naar kwetsbare alleenstaande jongeren en éénoudergezinnen, vanuit een sterk acuut signaal uit de verschillende lokale besturen. Steeds meer stellen we immers vast dat jongeren worstelen, hun weg niet vinden, en dit vaak in combinatie met psychosociale problematieken. In de regio zijn heel wat (middelbare) scholen aanwezig en is er ook de vaststelling dat de rand van stad Antwerpen steeds meer te kampen krijgt met grootstedelijke problematieken, die zich manifesteren onder jongeren. Deze doelgroep heeft baat bij een preventieve en proactieve werking van de kernactoren, en hebben een groot risico op het niet kunnen uitoefenen van basisrechten. Verschillende thema's zijn relevant bij deze doelgroep, gaande van wonen, participatie, criminaliteit, scholing/onderwijs, integratie, werk, persoonlijke financiën,...

De kwetsbaarheid heeft betrekking op het fysieke en psychische aspect en de context.

Cijfers vroegtijdige schoolverlaters (VSV) naar woonplaats van leerling:(<https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/gemeenterapporten-over-vroegtijdig-schoolverlaten-voor-het-secundair-onderwijs>)

	2016-2017: %gemeente	2016-2017: % op totaal
Borsbeek	16,5	0,2
Edegem	10,7	0,3
Hove	2,8	0
Kontich	5,7	0,2
Lint	8,3	0,1
Boechout	5,7	0,1
Mortsel	13,5	0,5

Niet werkende werkzoekenden (NWWZ) < 25 jaar:

Voor de hele ELZ ZORA zijn er 3013 niet werkende werkzoekenden. 463 personen daarvan zijn jonger dan 25 jaar.

We verfijnen de doelgroep nog verder door een doorgedreven omgevingsanalyse.

CRITERIUM 1 GEZAMENLIJKE DOELSTELLING EN WERKINGSKADER

De kernactoren binnen de eerstelijnszone ZORA werken samen in een werkgroep GBO. Zij stellen een **samenwerkingsovereenkomst** en **werkingsprincipes** op. De samenwerkingsovereenkomst en werkingsprincipes leggen duidelijke afspraken vast

- zodat de werking van deze actoren beter op elkaar wordt afgestemd de deze principes verder vertaald worden naar de verschillende hulp- en dienstverleningen en basiswerkers;
- rond de rol van elke actor;
- rond doorverwijzing naar andere actoren.

De bestaande werkgroep, bestaande uit de afvaardiging van de diensten maatschappelijk werk van mutualiteiten; afvaardiging van het CAW Antwerpen en de afvaardiging van de lokale besturen, huizen van het kind en sociale diensten OCMW van de ELZ ZORA, wordt verder gezet. Elk lokaal bestuur heeft een afvaardiging in deze werkgroep. Ze wordt getrokken door de twee leden van het bestuursorgaan van ELZ ZORA.

Een bijkomende opdracht voor deze werkgroep is het oprichten van een **structurele stuurgroep GBO** die de gemaakte samenwerkingsovereenkomst bewaakt, en als toetsingsorgaan (impactanalyse op actoren) fungeert voor mogelijke obstakels in de samenwerking, zowel de huidige als de toekomstige.

De aanpak van de werkgroep is gericht op cocreatie met de basiswerkers en de doelgroep(en) in overeenstemming met de waarden en visie van ELZ ZORA. De invulling van de werkingsprincipes gebeurt via intervisie- & participatiemethodieken. De werkgroep zorgt vervolgens voor doorstroming van afspraken naar de basised medewerkers en gaat in op signalen en meldingen van basised medewerkers betreffende wijzigingen of moeilijkheden in de werking van de drie kernactoren.

CRITERIUM 2 BASISWERKERS FACILITEREN IN HUN SAMENWERKING

Volgende vaststellingen omtrent de huidige samenwerking bij de kernactoren in de basis geven een aanzet voor de acties binnen dit criterium:

- Gewijzigde dienstverleningsconcepten met nadelige effecten op één of meerdere partners tot gevolg;
- Door hoge werkdruk wordt er te weinig beroep gedaan op samenwerkingsmogelijkheden;
- Het is verrassend te zien hoe weinig we van elkaars werking kennen.

In de werkgroep GBO zitten deze drie kernactoren structureel samen. Elk van de kernactoren heeft de opdracht de afspraken en het kader dat wordt opgesteld verder door te vertalen naar de achterban. Waar de werkgroep tracht op beleidsniveau tot gezamenlijke afspraken te komen, is het evenzeer een opdracht voor de werkgroep deze beleidsafspraken te vertalen naar concrete (samen)werkafspraken waar de basiswerkers vooruit mee geholpen zijn in hun dagdagelijks functioneren. De informatie die nodig is om beleidsafspraken te kunnen maken, wordt participatief onderzocht.

De werkgroep organiseert daarom een **kick-off voor basised medewerkers**. Deze kick off dient om basiswerkers de meerwaarde van het GBO en hun rol daarin te duiden. Er is aandacht voor het elkaar

leren kennen, het inzicht krijgen in werking en rollen. We plannen een concrete intervisie-oefening, waarbij we door middel van cases verwachtingen naar elkaar in kleine gemengde groepen in kaart willen brengen. Dit zorgt voor een duidelijker beeld over elkaar. Tegelijk worden de verwachtingen die worden uitgesproken naar elkaar getoetst aan de werkelijkheid, en worden de hindernissen of onduidelijkheden benoemd. Deze oefening moet resulteren in de optimalisatie van de afstemming van elkaars werkingen en wordt door de werkgroep verwerkt in de werkingsafspraken.

We plannen ook een **vorming** binnen de ELZ ZORA voor basisederwerkers van de kernactoren rond outreachend en proactief werken. Deze reikt de basiswerkers daarrond praktische methodieken en tools aan. Door alle basiswerkers (van de verschillende actoren) samen te benaderen tijdens de vorming, is ook dit een manier om samenwerking te stimuleren.

Daarnaast trachten we ze meer te sterken in een cocreatieve aanpak, samen met hun cliënten.

Door vanuit de werkgroep een kader te scheppen en te streven naar duidelijkheid omtrent de rollen van de verschillende partners, willen we ook de **onthaalfunctie** van elke partner **verruimen**. Het doel is om in de onthaalfunctie een gemeenschappelijke bril op te zetten en te kijken naar alle aspecten van de hulpvraag van de PZON. Vraagverheldering, met een **gemeenschappelijk intakeformulier** als leidraad, betekent dat elke partner weet welke verwachting en welke wegen er bestaan om warm naar elkaar door te verwijzen. Dit willen we extra stimuleren door **interviewmomenten** structureel in te bouwen voor basiswerkers, binnen het opgemaakte kader dat verder bouwt op de input van de kick-off.

We zetten de **Multidisciplinair overleg(MDO)-methodiek** in voor personen binnen de doelgroep kwetsbare alleenstaande jongeren en eenoudergezinnen waarvan één van de kernactoren het vermoeden heeft dat deze niet alle rechten gebruikt.

Een MDO is een gecoördineerd overleg tussen professionele en niet professionele hulp- en zorgverleners al dan niet in aanwezigheid van de client/patiënt over een concreet hulp- en zorgverlening in de thuiszorgsituatie. De interactie, samenwerking en afstemming tussen de verschillende betrokken partners staat hierbij centraal.

Een MDO kan worden georganiseerd om

- kennis te maken met de cliëntsituatie en de context van de cliënt
- de rechtentoekening te garanderen en mogelijke hulp/zorgverlening onderling af te stemmen
- de complexe situaties waar meerdere kernactoren zijn betrokken op te volgen

Dit multidisciplinair overleg brengt de context en de persoon met zorg en ondersteuningsnood (PZON) zelf samen rond de tafel. Multidisciplinair overleg is maatwerk en gebeurt met respect voor de keuzevrijheid van de patiënt/cliënt en diens omgeving. Daar wordt dan samen met de cliënt en de andere relevante betrokkenen de situatie besproken. Samen zoeken we naar manieren van samenwerken en betere afstemming van hulp/dienstverlening, mét de cliënt om zijn welzijn en participatie te versterken. Daarbij kijken we niet naar de standaard aanwezigen van de huidige MDO's, maar nodigen we relevante partners uit zoals Kind&Gezin, onderwijs, CLB en GTB, VDAB en ATB ZORA (intergemeentelijk samenwerkingsverband arbeidstrajectbegeleiding en activering 'ZORA werkt') en huizen van het kind aan tafel. Op die manier stimuleren we opnieuw de basiswerkers om elkaar te betrekken. De MDO-methodiek koppelen we wel los van de formele MDO aanvragen. We faciliteren het samenwerken rond en met cliënten.

We gebruiken hierbij ook de resultaten van het nog lopende project MoReS (MDO 2.0) om de methodiek te verfijnen. Project MORES heeft zich vooral gefocust op het inschakelen van een casemanager bij zeer complexe thuiszorgsituaties. De inzichten kunnen we echter gebruiken voor alle meer complexe situaties die meer samenwerking vereisen.

We hanteren de principes van belanghebbendenmanagement om tot de juiste partners aan tafel te komen. Dit is een werkwijze die je helpt om op de best mogelijke manier actoren die belangrijk zijn voor en/of van invloed zijn op de situatie (een sterk draagvlak in 10 stappen, Bart Derwael). Dit doet de werkgroep niet zelf, het is aan de leden van de werkgroep om basiswerkers hierin te begeleiden en de technieken aan te leren. Hoewel de eerste tafelgesprekken geleid en getrokken worden door de werkgroep is het de bedoeling dat de drempels voor basiswerkers zo laag worden, en ze elkaar zo goed kennen, dat ze hier op termijn zelf mee aan de slag kunnen.

CRITERIUM 3 WE ACTIVEREN DE DOELGROEP DOOR GERICHTE ACTIES IN HUN LEEFWERELD (PROACTIEF, PREVENTIEF EN PARTICIPATIEF) WAARDOOR ZE TOT BETERE PARTICIPATIE KOMEN

De werkgroep hanteert, in lijn met de principes van ELZ ZORA, een waarderende benadering en tracht op cocreatieve manier alle betrokkenen mee te nemen in het uitwerken van het GBO:

De werkgroep organiseert een 'kick-off' voor basised medewerkers waarbij aandacht is voor het elkaar leren kennen; en inzicht te krijgen in werking en rollen. We gebruiken dit moment voor een participatieve oefening die polst naar mogelijke optimalisaties in het afstemmen van de werking van alle actoren. We doen dit door middel van een concrete intervisie-oefening, waarbij we aan de hand van cases verwachtingen in kleine gemengde groepen in kaart willen brengen. Dit zorgt voor een duidelijker beeld over elkaar. Tegelijk worden de verwachtingen die worden uitgesproken naar elkaar getoetst aan de werkelijkheid, en worden de hindernissen of onduidelijkheden benoemd.

De leden van de werkgroep en de partners brengen de bestaande projecten voor de doelgroep binnen ELZ ZORA in kaart waarvoor brugfiguren ingeschakeld worden.

De werkgroep organiseert een **netwerkmoment** voor **brugfiguren** van de doelgroep binnen de ELZ ZORA. De brugfiguren schrijven we actief aan, zowel professionele (K&G) als gekende vrijwillige brugfiguren. Om de brugfiguren in kaart te brengen rekenen we op de leden van de werkgroep en de partners. Het netwerkmoment grijpen we aan om een overzichtelijk, gemeenschappelijk aanbod (informatie) laagdrempelig te brengen naar de brugfiguren van de specifieke doelgroep kwetsbare alleenstaande jongeren en eenoudergezinnen. Dit om indirect de beoogde doelgroep te bereiken met correcte, duidelijke informatie.

Ook hier hanteren we een **participatiemethodiek** die ons inzicht moet geven in de drempels die de doelgroep ondervindt. We zitten in kleine groepen samen en gaan op zoek naar mogelijke hindernissen (waar loopt iemand tegenaan) en mogelijke maatregelen die zouden helpen om net sneller hulp te zoeken of de juiste weg te vinden. We brengen de brugfiguren met andere woorden samen in kleine focusgroepen om het parcours van de doelgroep en de ervaring als brugfiguur in kaart te brengen. De resultaten uit deze oefening bieden kansen om de werking van de actoren te verbeteren. Lokale besturen gaan ook in hun bestaande werkingen en contacten op zoek naar noden en behoeften van brugfiguren en nemen hier een rol op binnen GBO. We plannen opleiding waar dit

nodig blijkt vanuit de vraag (signalen) en zoeken naar synergiën om de bestaande expertise uit te breiden.

We doen dit naar de doelgroep éénoudergezinnen toe ook samen met de huizen van het kind, die hierin een heel belangrijke partner is.

We **onderzoeken** samen met de **scholen** binnen de zone hoe we **pro-actieve, outreachende en indien nodig aanklappende acties** kunnen uitrollen naar schooluitvallers toe, ook preventief vanaf het 4e middelbaar. We zetten hier actief de rol van flankerend onderwijsbeleid bij de lokale besturen in.

Dit willen we doen op 3 niveaus naar analogie van de praktische handleiding 'uitstroom' die werd opgesteld vanuit het onderwijsnetwerk Antwerpen:

1/ **preventief** ingrijpen: ingrijpen voor het probleem zich stelt. Hierbij richten we ons naar alle leerlingen, bv. middels een warm schoolklimaat, zorgbeleid, ... Verder stelt ook de conceptnota 'samen tegen schooluitval' enkele preventieve maatregelen voor waarvan stimuleren van leerlingenparticipatie er bijvoorbeeld een van is (zie ook verder).

We bekijken ook met de scholen in welke mate zij hierover reeds een registratie bijhouden (bv. reden van vroegtijdig schoolverlaten, welk jaar en richting, etc.) zodat een preventief beleid op maat uitgewerkt kan worden en er indien nodig ook een signaalfunctie opgenomen kan worden.

2/ ingrijpen **op het moment** dat het probleem zich stelt: specifieke acties gericht op risicoleerlingen en risicoscholen aan de hand van bestaande indicatoren. Signalen zijn bv. dalende academische prestaties, niet meer deel willen nemen aan (extra) schoolse activiteiten, etc. Hierbij hebben we oog voor leerlingen met bestaande risicofactoren zoals schoolse vertraging, een migratieachtergrond, opgroeien in een éénoudergezin (tevens onze andere doelgroep), enzovoort.

Mogelijke acties zijn bijvoorbeeld het organiseren van infomomenten voor leerlingen waarvan men vermoedt dat ze de school niet zullen afmaken.

3/ ingrijpen **nadat** het probleem zich heeft gesteld: acties gericht op individuele schoolverlaters.

Mogelijke acties zijn het voeren van uitstroomgesprekken met de leerling middels een vragenlijst, zorgen voor een 'warme overdracht', enzovoort.

We zetten in op **proactieve rechteninformatie** via school, ouders en peers. De pagina voor schoolverlaters op www.onderwijskiezer.be vormt hiertoe een eerste vertrekpunt. Deze geeft informatie voor schoolverlaters en hun ouders en kan ook dienen als basis voor een gesprek door onderwijsprofessionals/jeugdwerkers met schoolverlaters.

De methodiek van het 'grootschalig luisteren' en de resultaten van dit onderzoek bij jongeren in Mortsel, kan een bijkomende basis bieden om onder andere vindplaatsen en behoeften van jongeren meer algemeen in kaart te brengen.

We richten tijdens dit project een **platform van ervaringsdeskundigen** (gekende schooluitvallers, kwetsbare alleenstaande jongeren) op en bekijken samen met hen wat voor hen belangrijk is, welke informatie noodzakelijk is en ook hoe deze informatie best wordt gebracht. Net zoals bij de

brugfiguren zullen we met individuele gesprekken of met kleine groepen bekijken welke drempels zij tegenkwamen en welke mogelijke maatregelen net kunnen helpen/drempels wegnemen.

De resultaten van de doorlichting van de Kafka-brigade waar Edegem aan werkt samen met VVSG worden meegenomen in de maatregelen die geïmplementeerd worden in vraagverheldering, informatievoorziening en intake bij de onthalen van de verschillende partners.

Daarnaast is er momenteel in Edegem al een **inleefhuis** voor jongeren. Zij kunnen hier met hun klas terecht om zo te leren hoeveel het kost om alleen te gaan wonen. Ook het CAW Antwerpen werkt al mee aan dit project. We willen hier nog meer op focussen en zien dit als een opportuniteit om alle kernpartners zichtbaar te maken voor de jongeren. Concreet bekijken we of we dit op permanente basis kunnen organiseren voor heel de ELZ-ZORA op verschillende locaties en integreren CAW Antwerpen en de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten in dit concept. We denken hierbij aan vragen als: wanneer moet je een eigen mutualiteit hebben, waarvoor kan je terecht bij het OCMW, hoe kan je een JAC bereiken,... We leggen tweejaarlijks vast waar de volgende twee jaar het inleefhuis wordt georganiseerd.

Dit inleefhuis sluit aan bij de leefwereld van jongeren, die binnenkort op eigen benen gaan staan. Ze krijgen zicht op de uitdagingen van een beperkt budget, maar leren ook wat er nodig is aan administratie en formaliteiten wanneer je alleen gaat wonen.

CRITERIUM 4 DELEN VAN EXPERTISE

Een belangrijke vaststelling binnen de ELZ ZORA op vlak van samenwerking tussen de kernactoren zijn:

- Gewijzigde dienstverleningsconcepten met nadelige effecten op één of meerdere partners tot gevolg;
- Door hoge werkdruk wordt er te weinig beroep gedaan op samenwerkingsmogelijkheden;
- Het is verrassend te zien hoe weinig we van elkaars werking kennen.

Daarom is werken aan het delen van expertise cruciaal. We dit door onder andere volgende acties:

De werkgroep organiseert een **kick-off voor basisederwerkers**. Deze kick off dient om basisederwerkers de meerwaarde van het GBO en hun rol daarin te duiden. Er is aandacht voor het elkaar leren kennen; en inzicht te krijgen in werking en rollen. Een concrete **interview-oefening**, waarbij we door middel van cases verwachtingen in kleine gemengde groepen in kaart willen brengen. Dit zorgt voor een duidelijker beeld over elkaar. Tegelijk worden de verwachtingen die worden uitgesproken naar elkaar getoetst aan de werkelijkheid, en worden de hindernissen of onduidelijkheden benoemd. De opbrengst van deze oefening wordt verwerkt door de werkgroep en vormt de basis voor werkingsafspraken.

We zetten de **Multidisciplinair overleg(MDO)-methodiek** in voor personen binnen de doelgroep kwetsbare alleenstaande jongeren en eenoudergezinnen waarvan één van de kernactoren het vermoeden heeft dat deze niet alle rechten gebruikt.

Een MDO is een gecoördineerd overleg tussen professionele en niet professionele hulp- en zorgverleners al dan niet in aanwezigheid van de cliënt/patiënt over een concreet hulp- en zorgverlening in de thuiszorgsituatie. De interactie, samenwerking en afstemming tussen de verschillende netrokken partners staat hierbij centraal.

Een MDO kan worden georganiseerd om

- kennis te maken met de cliëntsituatie en de context van de cliënt
- de rechtentoekening te garanderen en mogelijke hulp/zorgverlening onderling af te stemmen
- de complexe situaties waar meerdere kernactoren zijn betrokken op te volgen

Dit multidisciplinair overleg brengt de context en de persoon met zorg en ondersteuningsnood (PZON) zelf samen rond de tafel. Multidisciplinair overleg is maatwerk en gebeurt met respect voor de keuzevrijheid van de patiënt/cliënt en diens omgeving. Daar wordt dan samen met de cliënt en de andere relevante betrokkenen de situatie besproken. Samen zoeken we naar manieren van samenwerken en betere afstemming van hulp/dienstverlening, mét de cliënt om zijn welzijn en participatie te versterken. Daarbij kijken we niet naar de standaard aanwezigen van de huidige MDO's, maar nodigen we relevante partners uit zoals Kind&Gezin, onderwijs, CLB en GTB, VDAB en ATB ZORA (intergemeentelijk samenwerkingsverband arbeidstrajectbegeleiding en activering 'ZORA werkt') en huizen van het kind aan tafel. Op die manier stimuleren we opnieuw de basiswerkers om elkaar te betrekken. De MDO-methodiek koppelen we wel los van de formele MDO aanvragen. We faciliteren het samenwerken rond en met cliënten.

We gebruiken hierbij ook de resultaten van het nog lopende project MoReS (MDO 2.0) om de methodiek te verfijnen. Project MORES heeft zich vooral gefocust op het inschakelen van een casemanager bij zeer complexe thuiszorgsituaties. De inzichten kunnen we echter gebruiken voor alle meer complexe situaties die meer samenwerking vereisen.

We hanteren de principes van belanghebbendenmanagement om tot de juiste partners aan tafel te komen. Dit is een werkwijze die je helpt om op de best mogelijke manier actoren die belangrijk zijn voor en/of van invloed zijn op de situatie (een sterk draagvlak in 10 stappen, Bart Derwael). Dit doet de werkgroep niet zelf, het is aan de leden van de werkgroep om basiswerkers hierin te begeleiden en de technieken aan te leren. Hoewel de eerste tafelgesprekken geleid en getrokken worden door de werkgroep is het de bedoeling dat de drempels voor basiswerkers zo laag worden, en ze elkaar zo goed kennen, dat ze hier op termijn zelf mee aan de slag kunnen.

We brengen de **bestaande overlegstructuren en samenwerkingen** in kaart die zorgen voor kennisdeling in de regio en **optimaliseren** deze waar mogelijk. We bekijken welke van deze bestaande kanalen we kunnen inzetten voor het verder delen van expertise of zoeken naar alternatieve, efficiënte manieren om dit te doen:

- Lokale partners overleg + subgroepen (CAW, multiversum, lokale besturen, ideale woning/SVK + ELZ ZORA + Fluvius)
- ELZ ZORA werkgroep jongeren (CAW, lokale besturen, multiversum, de link)
- Zorgraad, veranderfora, clusteroverleg
- Lokaal scholenoverleg
- Werkgroepen Huizen van het kind

Waar mogelijk zoeken we synergiemogelijkheden om niet te vervallen in een wildgroei aan overlegstructuren. We streven hierin een pragmatische en 'organische' aanpak na.

CRITERIUM 5 COCREATIE OUTREACHEND PROACTIEF

Een outreachende en proactieve aanpak is nodig om de doelgroep te helpen bij het uitoefenen van grondrechten. Toch is het even belangrijk er voor te zorgen dat mensen gemakkelijk de weg vinden en zo weinig mogelijk hindernissen ondervinden. Naast een aantal proactieve acties, zoals het inzetten van **MDO-methodiek** rond de cliënt, **informatie** nog dichterbij **brengen** en **warm door te verwijzen** naar andere hulp- en zorgverleners richten we de aandacht ook op het **optimaliseren van de toegankelijkheid** van de hulp- en dienstverlening. We lichten de verschillende acties toe aan de hand van de 7 B's van toegankelijkheid.

BRUIKBAARHEID

De werkgroep organiseert een **netwerkmoment** voor **brugfiguren** van de doelgroep binnen de ELZ ZORA. De brugfiguren schrijven we actief aan, zowel professionele (K&G) als gekende vrijwillige brugfiguren. Om de brugfiguren in kaart te brengen rekenen we op de leden van de werkgroep en de partners. Het netwerkmoment grijpen we aan om een overzichtelijk, gemeenschappelijk aanbod (informatie) laagdrempelig te brengen naar de brugfiguren van de specifieke doelgroep kwetsbare alleenstaande jongeren en eenoudergezinnen. Dit om indirect de beoogde doelgroep te bereiken met correcte, duidelijke informatie.

Ook hier hanteren we een **participatiemethodiek** die ons inzicht moet geven in de **drempels** die de doelgroep ondervindt. We zitten in kleine groepen samen en gaan op zoek naar mogelijke **hindernissen** (waar loopt iemand tegenaan) en mogelijke **maatregelen** die zouden helpen om net sneller hulp te zoeken of de juiste weg te vinden. We brengen de brugfiguren met andere woorden samen in kleine focusgroepen om het parcours van de doelgroep en de ervaring als brugfiguur in kaart te brengen. De resultaten uit deze oefening bieden kansen om de werking van de actoren te verbeteren. Lokale besturen gaan ook in hun bestaande werkingen en contacten op zoek naar noden en behoeften van brugfiguren en nemen hier een rol op binnen GBO. We plannen opleiding voor brugfiguren waar dit nodig blijkt vanuit de vraag (signalen) en zoeken naar synergiën om de bestaande expertise uit te breiden.

Daarnaast is er momenteel in Edegem al een **inleefhuis** voor jongeren. Zij kunnen hier met hun klas terecht om zo te leren hoeveel het kost om alleen te gaan wonen. Ook het CAW Antwerpen werkt al mee aan dit project. We willen hier nog meer op focussen en zien dit als een opportuniteit om alle kernpartners zichtbaar te maken voor de jongeren. Concreet bekijken we of we dit op permanente basis kunnen organiseren voor heel de ELZ-ZORA op verschillende locaties en integreren CAW Antwerpen en de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten in dit concept. We denken hierbij aan vragen als: wanneer moet je een eigen mutualiteit hebben, waarvoor kan je terecht bij het OCMW, hoe kan je een JAC bereiken,... We leggen tweejaarlijks vast waar de volgende twee jaar het inleefhuis wordt georganiseerd.

Dit inleefhuis sluit aan bij de leefwereld van jongeren, die binnenkort op eigen benen gaan staan. Ze krijgen zicht op de uitdagingen van een beperkt budget, maar leren ook wat er nodig is aan administratie en formaliteiten wanneer je alleen gaat wonen.

We richten tijdens dit project een **platform van ervaringsdeskundigen** (gekende schooluitvallers, kwetsbare alleenstaande jongeren) op en bekijken samen met hen wat voor hen belangrijk is, welke **informatie noodzakelijk is en ook hoe deze informatie best wordt gebracht**. Net zoals bij de brugfiguren zullen we met individuele gesprekken of met kleine groepen bekijken welke drempels zij tegenkwamen en welke mogelijke maatregelen net kunnen helpen/drempels wegnemen.

De resultaten van de doorlichting van de Kafka-brigade waar Edegem aan werkt samen met VVSG worden meegenomen in de maatregelen die geïmplementeerd worden in vraagverheldering, informatievoorziening en intake bij de onthalen van de verschillende partners.

Daarnaast hanteren we het **principe van klare taal** in onze communicatie naar burgers in het algemeen.

BESCHIKBAARHEID

We plannen ook een **vorming** binnen de ELZ ZORA voor **basismedewerkers** van de kernactoren rond **outreaching werken**. Deze reikt de basiswerkers praktische methodieken en tools aan om meer outreachend en proactief te werken. Door alle basiswerkers (van de verschillende actoren) samen te benaderen tijdens de vorming, is ook dit een manier om samenwerking te stimuleren.

Daarnaast trachten we ze meer te sterken in een cocreatieve aanpak, samen met hun cliënten. Dit moet leiden tot minder bewegingen van het kastje naar de muur en een sneller antwoord op vragen van cliënten.

Door samen te werken is de bereikbaarheid ook breder, en dus groter. Dit bereiken we door het organiseren van een netwerkmoment voor basiswerkers. Tijdens deze oefening brengen we verwachtingen in kaart, toetsen dit aan elkaar en komen we tot inzichten in elkaars werk en rollen. Dit zorg ervoor dat de kernactoren zelf ook gesterkt worden in de kennis en daardoor breder beschikbaar zijn voor cliënten.

Wat betreft het verder uitbouwen van een inleefhuis in de eerstelijnszone zetten we ook in op preventieve acties die jongeren bereiken, terwijl ze een vraag hebben maar óók voor deze vragen zich stellen.

BETAALBAARHEID

De diensten die we aanbieden zijn allen gratis voor de cliënten. Ze vragen wel een kostprijs van de betrokken partners om aanbod in deze samenwerking in te zetten en af te stemmen.

Door inleefhuis en het betrekken van brugfiguren willen we de mogelijke psychologische drempels sterk verkleinen. Indien aangewezen moeten we ons ook kunnen verplaatsen naar de leefwereld van de cliënt.

BEREIKBAARHEID

Door vanuit de werkgroep een kader te scheppen en te streven naar duidelijkheid omtrent de rollen van de verschillende partners, willen we ook de onthaalfunctie van elke partner verruimen. Het doel is om in de onthaalfunctie een gemeenschappelijke bril op te zetten en te kijken naar alle aspecten van de hulpvraag van de PZON. Vraagverheldering, met een gemeenschappelijk intakeformulier als mogelijk middel om dit te concretiseren, betekent dat elke partner weet welke verwachting en welke wegen er zijn bestaan om warm door te verwijzen. Dit willen we stimuleren door intervisiemomenten structureel in te bouwen voor basiswerkers, binnen het opgemaakte kader dat verder bouwt op de input van de kick-off.

De werkgroep organiseert een **netwerkmoment** voor **brugfiguren** van de doelgroep binnen de ELZ ZORA. De brugfiguren schrijven we actief aan, zowel professionele (K&G) als gekende vrijwillige brugfiguren. Om de brugfiguren in kaart te brengen rekenen we op de leden van de werkgroep en de partners. Het netwerkmoment grijpen we aan om een overzichtelijk, gemeenschappelijk aanbod (informatie) laagdrempelig te brengen naar de brugfiguren van de specifieke doelgroep kwetsbare alleenstaande jongeren en eenoudergezinnen. Dit om indirect de beoogde doelgroep te bereiken met correcte, duidelijke informatie.

Ook hier hanteren we een **participatiemethodiek** die ons inzicht moet geven in de drempels die de doelgroep ondervindt. We zitten in kleine groepen samen en gaan op zoek naar mogelijke hindernissen (waar loopt iemand tegenaan) en mogelijke maatregelen die zouden helpen om net sneller hulp te zoeken of de juiste weg te vinden. We brengen de brugfiguren met andere woorden samen in kleine focusgroepen om het parcours van de doelgroep en de ervaring als brugfiguur in kaart te brengen. De resultaten uit deze oefening bieden kansen om de werking van de actoren te verbeteren. Lokale besturen gaan ook in hun bestaande werkingen en contacten op zoek naar noden en behoeften van brugfiguren en nemen hier een rol op binnen GBO. We plannen opleiding waar dit nodig blijkt vanuit de vraag (signalen) en zoeken naar synergiën om de bestaande expertise uit te breiden.

BEKENDHEID

We willen hierop maximaal inzetten om onze doelgroep te bereiken en meer specifiek ook die burgers en cliënten die we vandaag niet bereiken of kennen.

We doen dit door onze communicatie op te stellen volgens de principes van de klare taal af te toetsen bij de doelgroep zelf wat de juiste omschrijvingen, kanalen en taal is om nodige informatie over te brengen. Het betrekken, informeren en omkaderen van brugfiguren zorgt voor het bereik van onze doelgroep. We kunnen hiervoor in de regio beroep doen op bestaande initiatieven: welzijnsschakels, voedselbedelingen, Ook de opleiding van basisederwerkers zorgt voor een bredere kennisdeling en vlotte toeleiding.

BEGRIJPBAARHEID

We toetsen communicaties aan de doelgroep, door gebruik te maken van focusgroepen. We werken met een testgroep per school om de manier van communiceren af te toetsen en te onderzoeken waar de behoeften van jongeren zitten. De methodiek van het 'grootschalig luisteren' en de resultaten van dit onderzoek bij jongeren in Mortsel, kan een bijkomende basis bieden om andere vindplaatsen en behoeften in kaart te brengen.

Daarnaast werken we met klare taal in onze communicatie. In gemeente Borsbeek werd ook al een ervaringsdeskundige ingeschakeld om communicatie van CAW / scholen te lezen met de ogen van de doelgroep. We trekken dit verder open naar andere communicaties.

BETROUWBAARHEID

Deze B is een hele uitdaging en de basis om de doelgroep te kunnen bereiken. Door te werken via brugfiguren willen we graag bereiken dat de doelgroep en andere gebruikers over de drempel om hulp te vragen kunnen raken.

Ook het samen naar ergens gaan en meer aanklappend te kunnen werken tussen de verschillende partners zou de drempels moeten verkleinen.