

GEINTEGREERD BREED ONTHAAL

METHODIEKENBUNDEL EN TOOLBOX



INTRO

Verduurzamen en implementeren

- Met de samenwerkingsverbanden GBO in Oost-Vlaanderen werkten de voorbije jaren aan een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening.
- We willen alle opgebouwde expertise, methodieken en goede praktijken niet verloren laten gaan.
- Daarom werkten we drie handige instrumenten uit voor de partners en hun medewerkers.

Gemene delers

- Hoewel we als partners en contexten verschillen, delen we ook de doelstellingen, realiteiten, hulpvragen en vooral de ambitie om een geïntegreerd breed onthaal mogelijk te maken! Want mensen tot hun recht laten komen, dat is wat ons verbindt!
- De instrumenten zijn dan ook een vertaling van de gemene delers tussen de partners, gebaseerd op onze ervaring en expertise.



ONDERSTEUNENDE INSTRUMENTEN

Handboek GBO

OOST-VLAANDEREN

Alexia Verstraete en Steffi Beyaert
COORDINATOR GBO | PANACEA EN DENDER-ZUID – VLAAMSE ARDENNEN

Methodieken GBO

OOST-VLAANDEREN

Alexia Verstraete en Steffi Beyaert
COORDINATOR GBO | PANACEA EN DENDER-ZUID – VLAAMSE ARDENNEN

TOOLBOX

Geïntegreerd Breed Onthaal

INLEIDING

In deze toolbox bundelen we praktische tools die jij als (onthaal)hulpverlener kan gebruiken om de opdrachten van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal uit te voeren, met een focus op de brede vraagverheldering en rechtenverkenning.

Je legt de bundel best niet te ver weg: leg hem in jouw ladekast, steek hem tussen jouw notitieboek,...
Deze bundel dient als een inspiratiebron en hulpmiddel tijdens het vraagverhelderend en rechtenverkennend proces. Bekijk hem eens voor of na een gesprek met een cliënt. Misschien zie je een stap of partner waaraan je niet eerder dacht?

INHOUD

ALGEMEEN

Geïntegreerd breed onthaal

Reflectievragen casusoverleg: vragen die je tijdens een casusoverleg of zelfreflectie kan gebruiken om na te denken over het onthaaltraject, om in te schatten of het ‘goed onthaal’ was en of de GBO-principes gehanteerd werden.

Algemene flowchart GBO - vanuit de onthaalopdrachten

Proactief en outreachend werken

- Doorverwijzen op eerste lijn: nuttige informatie voor toeleiders

Beluisteren en verhelderen

- Ondersteunende (schaal)vragen

Rechten verkennen en realiseren

- Aanbod partners per levensdomein
- Rechtenverkenner - korte checklist

Doorverwijzen en opvolgen

- Consultlijnen
- Minimale informatie bij schakelen

THEMATISCH

Kindreflex

- Flowchart
- Hulpbronnen en partners

Vroegtijdige zorgplanning

- Flowchart
- Hulpbronnen en partners

Intrafamiliaal geweld

- Flowchart
- Hulpbronnen en partners

Rouw en Verlies

- Flowchart
- Achtergrondinformatie
- Hulpbronnen en Partners

Specifieke expertise

- Nuttige linken en hulpbronnen

HANDBOEK

Handboek GBO

OOST-VLAANDEREN

Alexia Verstraete en Steffi Beyaert
COORDINATOR GBO | PANACEA EN DENDER-ZUID – VLAAMSE ARDENNEN

Naslagwerk voor (onthaal)hulpverleners

- Alles wat je moet weten over het samenwerkingsverband GBO gebundeld in één document
 - Wat is GBO?
 - Opdrachten van het samenwerkingsverband
 - Uitgangspunten
 - Samenwerken gegevensdeling
- Helpend en richtinggevend
- Naslagwerk met combinatie van theorie, inspiratie en concrete voorbeelden uit de praktijk
- Ideaal voor nieuwe medewerkers, stagiairs,... of om eens op te frissen voor wie al langer meedraait.
- Zoek adhv de inhoudstafel datgene wat je nodig hebt.

METHODIEKENBUNDEL

Methodieken GBO

OOST-VLAANDEREN

Alexia Verstraete en Steffi Beyaert
COORDINATOR GBO | PANACEA EN DENDER-ZUID – VLAAMSE ARDENNEN

Methodieken binnen team

- Ondersteunend binnen dagelijkse werking en gezamenlijke doelstellingen
- Praktisch en toegankelijk hulpmiddel
- Stimuleert reflectie, uitwisseling en gezamenlijke denkkraft.
- Methodieken tijdens overlegmomenten, casusbesprekingen, cliëntgesprekken, brainstormsessies, intervisies,...
- Aanvullend op goede praktijken uit het handboek

TOOLBOX

TOOLBOX

Geïntegreerd Breed Onthaal

INLEIDING

In deze toolbox bundelen we praktische tools die jij als (onthaal)hulpverlener kan gebruiken om de opdrachten van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal uit te voeren, met een focus op de brede vraagverheldering en rechtenverkenning.

Je legt de bundel best niet te ver weg: leg hem in jouw ladekast, steek hem tussen jouw notitieboek,...
Deze bundel dient als een inspiratiebron en hulpmiddel tijdens het vraagverhelderend en rechtenverkennend proces. Bekijk hem eens voor of na een gesprek met een cliënt. Misschien zie je een stap of partner waaraan je niet eerder dacht?

INHOUD

ALGEMEEN

Geïntegreerd breed onthaal

Reflectievragen casusoverleg: vragen die je tijdens een casusoverleg of zelfreflectie kan gebruiken om na te denken over het onthaaltraject, om in te schatten of het 'goed onthaal' was en of de GBO-principes gehanteerd werden.

Algemene flowchart GBO - vanuit de onthaalopdrachten

Proactief en outreachend werken

- Doorverwijzen op eerste lijn: nuttige informatie voor toeleiders

Beluisteren en verhelderen

- Ondersteunende (schaal)vragen

Rechten verkennen en realiseren

- Aanbod partners per levensdomein
- Rechtenverkenner - korte checklist

Doorverwijzen en opvolgen

- Consultlijnen
- Minimale informatie bij schakelen

THEMATISCH

Kindreflex

- Flowchart
- Hulpbronnen en partners

Vroegtijdige zorgplanning

- Flowchart
- Hulpbronnen en partners

Intrafamiliaal geweld

- Flowchart
- Hulpbronnen en partners

Rouw en Verlies

- Flowchart
- Achtergrondinformatie
- Hulpbronnen en Partners

Specifieke expertise

- Nuttige linken en hulpbronnen

© 2025 Alexia Verstraete, Steffi Beyaert

Praktische bundel voor op jouw bureau

- Bundeling van praktische tools zoals stappenplannen en overzicht hulpbronnen
- Opdrachten GBO in de praktijk, focus op brede vraagverheldering en rechtenverkenning
- Handig hulpmiddel voor alle GBO-hulpverleners
- Algemeen
 - Reflectievragen
 - Flowchart vanuit GBO-onthaalopdrachten
- Thematisch
 - Kindreflex
 - Vroegtijdige zorgplanning
 - Intrafamiliaal geweld
 - Rouw en verlies
 - Specifieke expertise

WAT IS HET VERSCHIL TUSSEN EEN METHODIEK EN TOOL?



Methodieken

- Inspiratie
- Aanpassen naar lokale praktijk is mogelijk/nodig



Tools

- Kan je niet meteen aanpassen.
- Meteen print-klaar voor op jouw bureau, tijdens een gesprek

VRAGEN OF EEN FOUT GESPOT?

Merk je een fout in één van de instrumenten? Een link werkt niet meer? Contactgegevens zijn niet meer correct? Je hebt een vraag over de tools?

Laat het weten aan de collega's van de eerstelijnszone Vlaamse Ardennen via info@elz-vlar.be.

Zij passen het aan en verspreiden de juiste versie.



INHOUD

I. Wat is het samenwerkingsverband GBO?

II. Opdrachten vertaalt naar 6 acties

III. Samenwerking en gegevensdeling

Per onderdeel worden zowel de methodieken als de tools kort toegelicht. Je kan deze uitgebreid terugvinden in de methodiekenbundel en de toolbox.



I. WAT IS HET SAMENWERKINGSVERBAND GEÏNTEGREERD BREED ONTHAAL?



Methodieken

- Nadenken over de toekomst
- Vorming nieuwe medewerkers
- Van visie naar actie: stappenplan en evaluatie



Tools

- Reflectievragen op basis van de 6 acties
- Algemene flowchart GBO met de 6 acties



Methodieken

NADENKEN OVER DE TOEKOMST

Acties formuleren

NOW!

Niet echt vernieuwend.
Eenvoudig, haalbaar en meteen uitvoerbaar.



WOW!

Origineel en veel potentieel tot slagen.
Eenvoudig, uitvoerbaar en haalbaar.



HOW?

Origineel, enthousiasme voor, potentieel.
Maar twijfels over uitvoerbaarheid.



POW?

Enthousiast over, origineel, veel potentieel.
Complex, vraagt meerdere stappen.





Methodieken

VORMING NIEUWE MEDEWERKERS

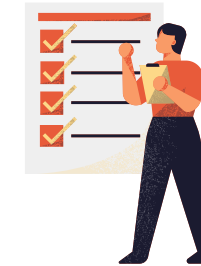
Visie en doelen GBO

Op welke manier kan het GBO

- mij ondersteunen bij het uitoefenen van mijn job?



- cliënten de nodige ondersteuning bieden bij het opnemen van hun rechten?



- drempels doen vervagen wanneer we (hulpverlener – cliënt) op zoek gaan naar hulp?

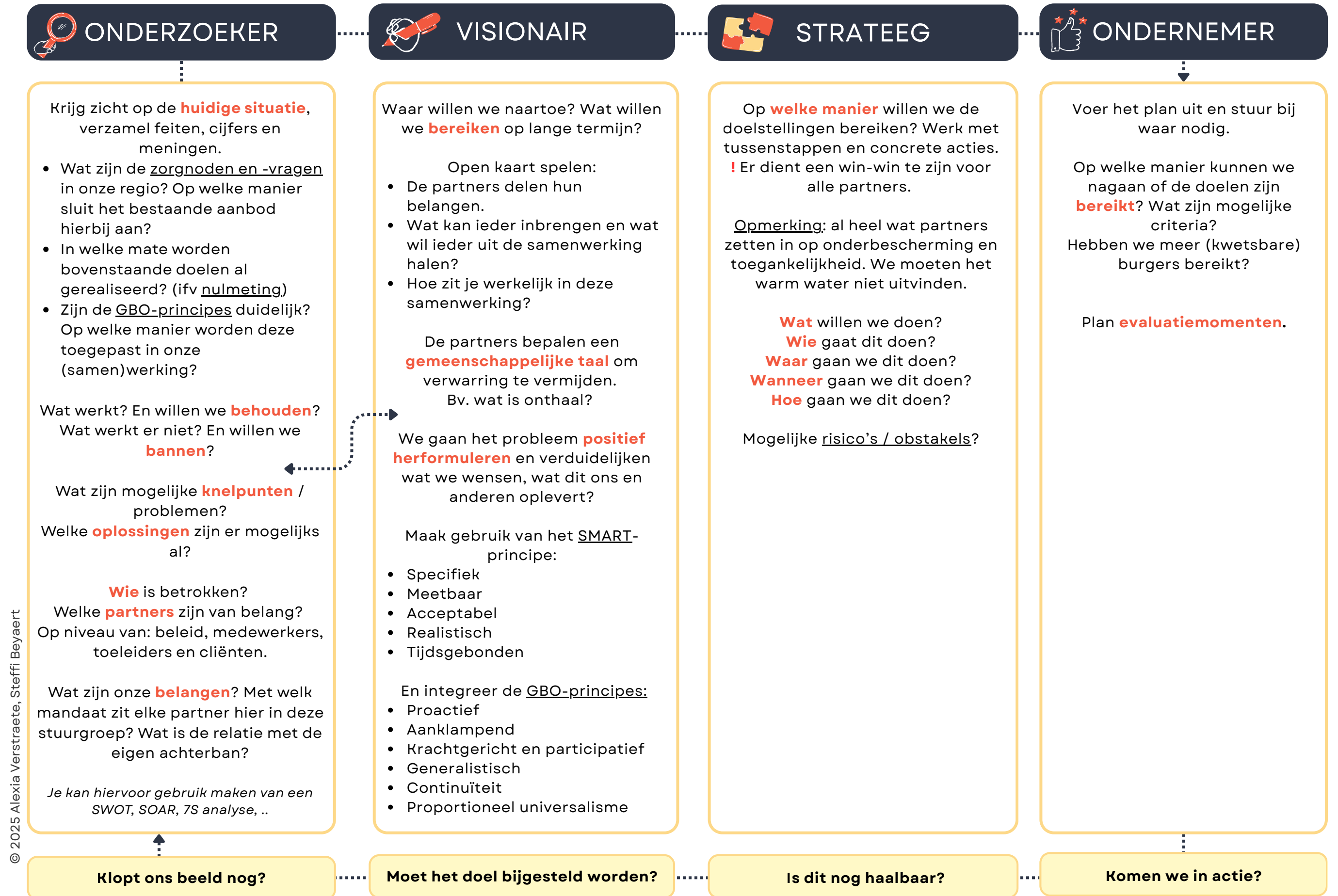




Methodieken

VAN VISIE NAAR ACTIE

Stappenplan

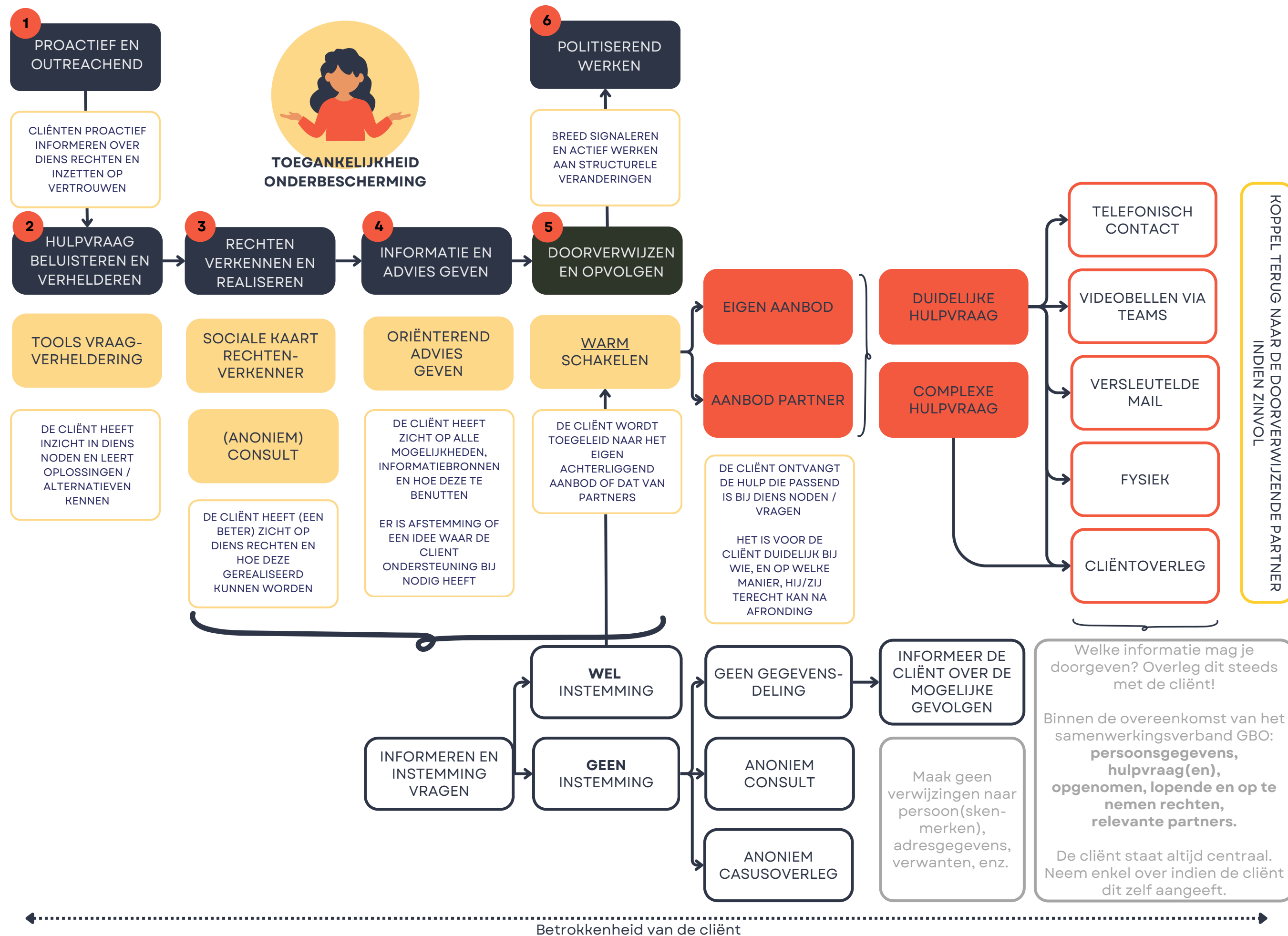




Tools

GEINTEGREERD BREED ONTHAAL

Flowchart





Tools

GEINTEGREERD BREED ONTHAAL

Reflectievragen

POLITISEREND WERKEN

Hoe kan je signalen en drempels benutten als kansen voor verandering? Hoe kan je cliënten hierbij betrekken?

Welke stappen kan je zetten om op te komen voor de meest kwetsbaren?

Hoe en waar kan je structurele verbeteringen bespreekbaar maken in je netwerk?

GEËNGAGEERD DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Op welke manier ga je doorverwijzen en hoe hou je hierbij rekening met regelgeving, mogelijke drempels, noden en keuzes van de cliënt?

Wanneer spreken we over een warme doorverwijzing en wat helpt jou om dit te realiseren?

In hoeverre wordt de cliënt betrokken bij dit traject? En hoe volg je dit zelf op?

NEUTRAAL INFORMATIE EN ADVIES GEVEN

Hoe kan je info zo aanbieden dat de cliënt zich gesterkt voelt om diens eigen keuzes te maken?

In welke mate hou je rekening met de situatie van de cliënt en geef je deze ruimte om zelf beslissingen te nemen?

Wat kan helpend zijn voor cliënten wanneer hun gemoed op een laag pitje staat?

Het samenwerkingsverband GBO is een manier om hulpverlening toegankelijker te maken en onderbescherming tegen te gaan. We richten ons op mensen in kwetsbare situaties en proberen zo goed mogelijk aan te sluiten bij hun leefwereld.

Als organisatie of als maatschappelijk werker kan je gebruikmaken van zes acties om deze doelen te bereiken. Deze worden uitgebreid toegelicht in het draaiboek, samen met goede praktijken waar je inspiratie uit kan halen.

PROACTIEF CONTACT LEGGEN

Hoe kan je zelf de stap zetten naar kwetsbare cliënten en hen informeren over hun rechten? Wie kan hier ondersteuning bij bieden?

Welke informatie is belangrijk omtrent jullie werking en aanbod? Hoe ga je na of de cliënt alles goed heeft begrepen?

Hoe zorg je voor voldoende vertrouwen om in gesprek te kunnen gaan?

DE HULPVRAAG BELUISTEREN EN VERHELDEREN

Hoe start je een gesprek, waar ligt je focus en hoe laat je verschillende levensdomeinen natuurlijk aan bod komen? Welke expertise uit je netwerk kan helpen om een completer beeld te krijgen?

Hoe laat je voldoende ruimte voor het verhaal van de cliënt en moedig je deze aan om zelf oplossingen te verkennen?

RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

Hoe kan je noden in kaart brengen en de bijhorende rechten? Hoe ga je zoveel mogelijk van deze rechten realiseren? Wanneer en op welke manier doe je hierbij beroep op anderen?

Hoe behoud je een overzicht van je eigen achterliggend aanbod en dat van partners?

Wat is een goede balans tussen praktische en sociale ondersteuning en hoe schat je dit in?

Wanneer kan de cliënt zelf aan de slag met met de nodige informatie en wanneer is er nood aan extra ondersteuning?

Dit overzicht bevat reflectievragen die je samen met collega's kan bespreken of individueel kan gebruiken na bv. een onthaalgesprek. Zo kan je nagaan in hoeverre jullie/jouw aanpak aansluit bij de GBO-gedachte.

Door regelmatig stil te staan bij wat en waarom je doet, krijg je meer inzicht in je eigen handelen en kan je groeien. Zowel uit wat goed gaat als uit wat moeilijk loopt. Je ontdekt waar je sterk in bent en wat beter kan. Deze reflectie helpt je ook om beter samen te werken en duidelijker te communiceren, omdat je bewuster wordt van hoe jouw gedrag anderen beïnvloedt.

II. OPDRACHTEN VERTAALT NAAR 6 ACTIES



Methodieken

- Proactief en Outreachend
 - Signalenbundel
 - Methodiek om te komen tot proactieve en outreachende acties
 - Methodiek rond outreachend werken
 - Methodiek ikv toegankelijkheid (9B's)
- Beluisteren en verhelderen
 - Schaalvragen en alternatieven
 - Vouwkaart voor cliënt
- Politiserend werken
 - Methodiek voor het in kaart brengen van signalen



Tools

- Proactief en outreachend
 - Doorverwijzen op 1ste lijn
- Beluisteren en verhelderen
 - Schaalvragen ter ondersteuning bij vraagverheldering
- Rechten verkennen en realiseren
 - Aanbod van de partners (Oost-Vlaams en VLA en P)
 - Checklist rechtenverkenner
- Doorverwijzen en opvolgen
 - Consult GBO partners + specifieke expertise
 - Informatie bij schakelen
 - Opvolgplan



Methodieken

PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

Signalenbundel kansarmoede



PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

Cliënten proactief informeren over diens rechten en inzetten op vertrouwen.

01. OBSERVEER EN BESPREEK

LEERLING IN HET GEZIN

- ☐ Eénoudergezin
- ☐ Migratieachtergrond
- ☐ Ouders beheersen de taal niet
- ☐ Laaggeschoolde ouders of werkloosheid
- ☐ Leerling heeft weinig/geen begeleiding bij het maken van huiswerk in de thuissituatie
- ☐ Beschikt over onvoldoende leermiddelen om huiswerk te maken (bv. computer, internet, enz.)
- ☐ Gezondheidsproblemen bij de ouders (lichamelijk of psychisch)
- ☐ Leerling groeit niet op in eigen gezinsverband (bv. tehuis, pleeggezin, asielcentrum, enz.)
- ☐ Veel conflicten, familieruzies (vermoeden van intra familiaal geweld)



GEZONDHEID EN HYGIËNE

- ☐ Draagt lang dezelfde kleren
- ☐ Draagt geen propere schoenen
- ☐ Slechte persoonlijke hygiëne, onverzorgd voorkomen
- ☐ Kledij van de leerling is niet aangepast aan seizoen/maat
- ☐ Leerling is regelmatig ziek (bv. chronische verkoudheid, hoest...)
- ☐ Vaak lichamelijke of psychische klachten
- ☐ Leerling heeft geen tussendoortjes mee
- ☐ Leerling heeft vaak geen middagmaal mee
- ☐ Leerling ontbijt vaak niet voor school

LEERLING OP SCHOOL

- ☐ Geen of weinig leesmateriaal
- ☐ Neemt niet deel aan betalende schoolactiviteiten
- ☐ Verandert vaak van school
- ☐ Leerling heeft onwettige afwezigheden
- ☐ Leerling heeft schoolspullen vaak niet bij (bv. zwemgerief, sportkledij, boekentas...)
- ☐ Leerling presteert wisselvallig

VRIJE TIJD

- ☐ Geen lid van een club/vereniging
- ☐ Verjaardagen worden niet gevierd
- ☐ Weinig of geen contact met vrienden buiten de schoolmuren.
- ☐ Gaat nooit op vakantie/uitstap

COMMUNICATIE OUDERS

- ☐ Ouders komen niet naar oudercontacten
- ☐ Ouders werken niet mee bij problemen
- ☐ Betalen schoolrekeningen niet of te laat
- ☐ Reageren niet op brieven, tekenen geen nota's of rapporten
- ☐ Reageren niet op doorverwijzingen naar tandarts, oogarts, logopedist,..
- ☐ Schuiven hun taken door naar hun kinderen (bv. afspraken maken, tolken...)

OPMERKINGEN



Methodieken

PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

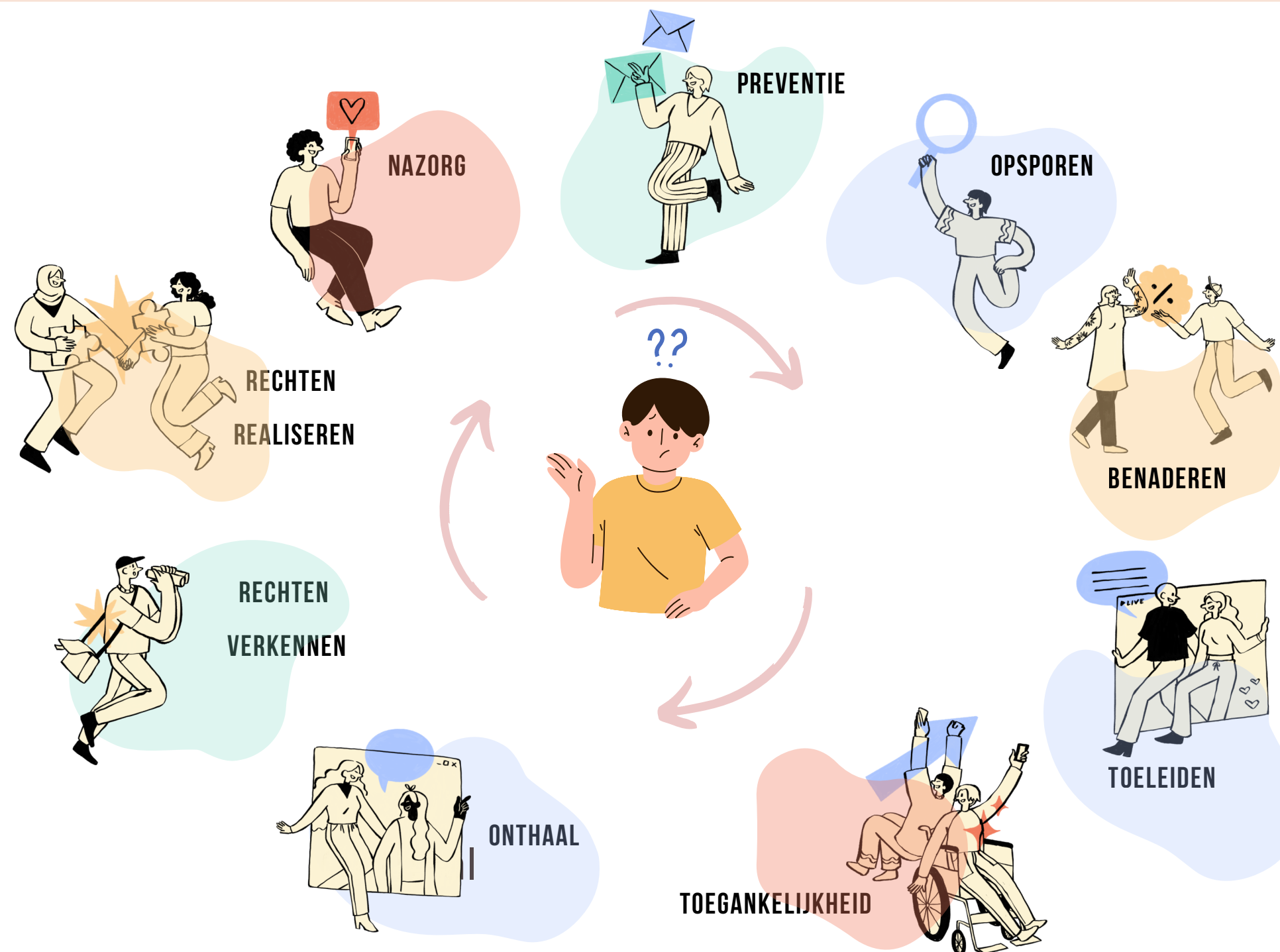
Proactieve acties aan de hand van de rechtencirkel



PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

Cliënten proactief informeren over diens rechten en inzetten op vertrouwen.

DE RECHTENCIRKEL





Methodieken

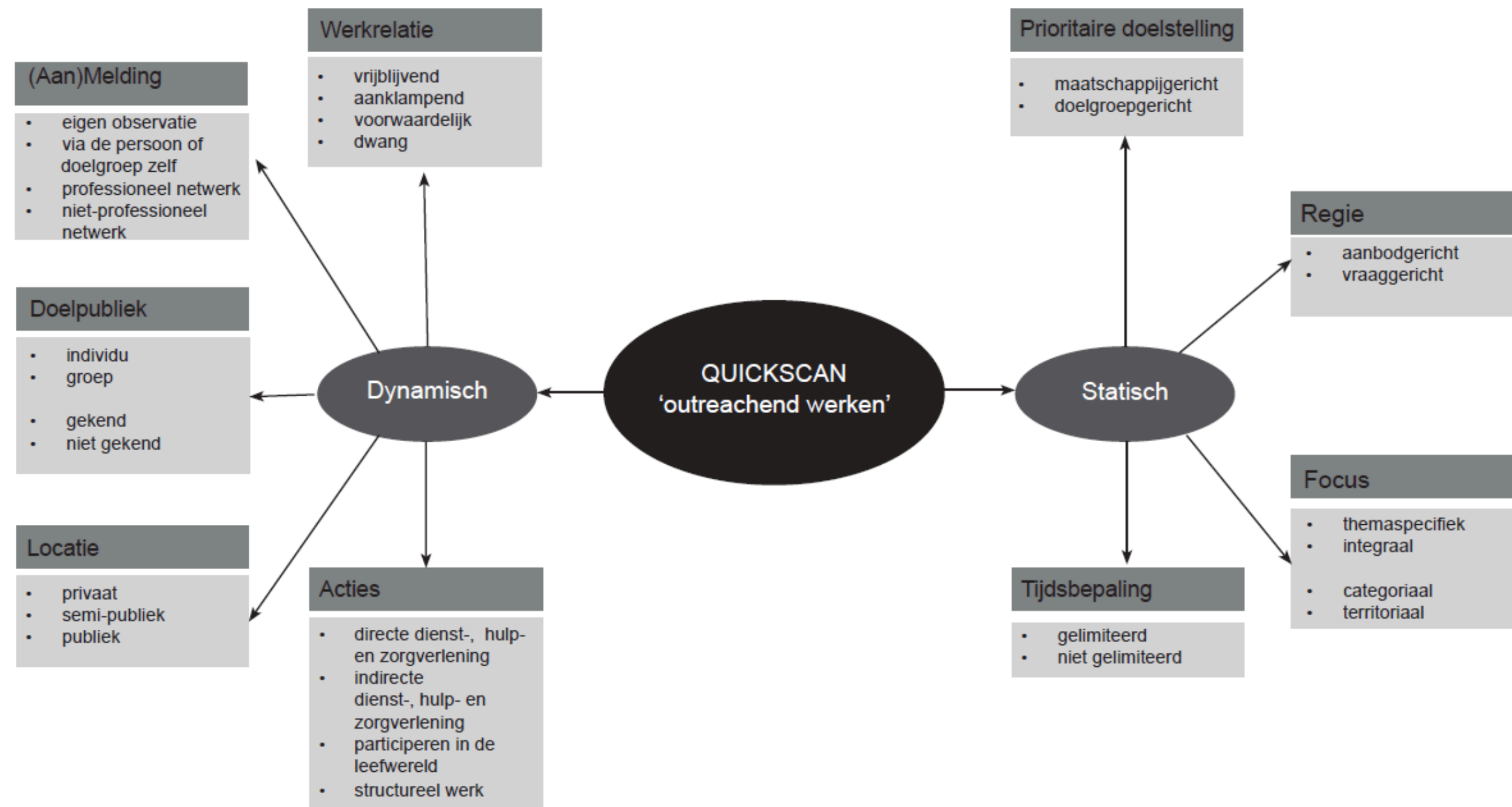
OUTREACHEND HANDELEN

Methodiek rond outreachend werken



PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

Cliënten
proactief
informereren over
diens rechten
en inzetten op
vertrouwen.



De Maeyer, Dewaele & Beelen, 2013



Methodieken

METHODIEK IKV TOEGANKELIJKHEID

Aan de hand van de 9b's



PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

Cliënten
proactief
informereren over
diens rechten
en inzetten op
vertrouwen.





Methodieken

BELUISTEREN EN VERHELDEREN

Schaalvragen en alternatieven



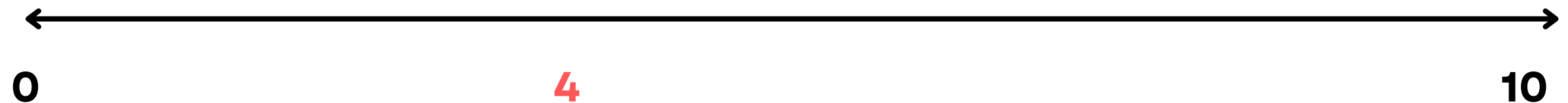
DE HULPVRAAG BELUISTEREN EN VERHELDEREN

Cliënten hebben
inzicht in hun
noden en leren
oplossingen /
alternatieven
kennen.

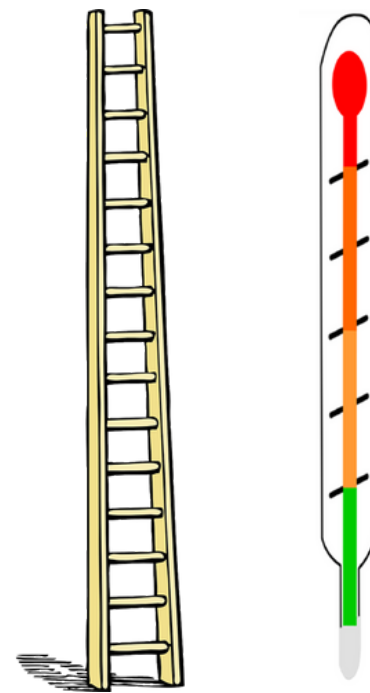
Voorbeeld

Als je kijkt naar je financiële situatie, welke score zou je deze geven van 0-10? 0 is gelijk aan heel slecht waarbij je alles zou willen veranderen, 10 is gelijk aan heel goed waarbij je niets zou willen veranderen.

Noteer de score van de cliënt en stel bijkomende vragen om meer zicht te krijgen op dit domein.



Alternatieven..





Methodieken

DOORVERWIJZEN
EN OPVOLGEN

Vouwkaart



GEËNGAGEERD
DOORVERWIJZEN
EN OPVOLGEN

Cliënten worden
toegeleid naar
het eigen
achterliggend
aanbod of dat
van partners.

Noteer afspraken, contactgegevens, vragen en andere zaken die voor jou **belangrijk** zijn.

Via deze kaart heb je steeds een **overzicht** van jouw traject bij de hand.

Vul deze kaart **zelf** in of **samen** met jouw hulpverlener(s) tijdens het gesprek.

Je kan focussen op het **heden**: waar heb je nu nood aan?

Maar kijk ook af en toe eens naar het **verleden**: wat werkte en wat niet?

En waar wil je graag naartoe in de **toekomst**?

Mijn inkomen, administratie en juridische vragen

Bijv. heb ik zicht op mijn inkomsten en uitgaven? Slaag ik erin mijn administratie zelf bij te houden of wil ik daar hulp bij? Weet ik welke rechten ik heb?

Mijn verblijf, werk en onderwijs

Bijv. ik kan mijn energiefactuur niet betalen. Ik heb problemen met het onderhoud van mijn woning. Ik ben op zoek naar werk. Ik wil een opleiding volgen.

Mijn relaties, gezin en opvoeding

Bijv. ik heb meubels nodig. Ik maak me zorgen om mijn kind(eren). Waar vind ik kinderopvang? Mijn partner en ik willen uit elkaar gaan?

Mijn welzijn en gezondheid

Bijv. waar kan ik terecht als ik ziek ben? En als ik me mentaal niet goed voel? Als ik zwanger ben? Welke hulp krijg ik van de mutualiteit?

Mijn persoonlijk netwerk

Bijv. bij wie kan ik terecht voor steun (vrienden, familie,...)? Hoe kan ik mijn netwerk uitbreiden (en waar)?

Hulpverleners in mijn netwerk

Bijv. contactgegevens van mijn hulpverleners, de vragen waar ze mij bij helpen, de reeds genomen stappen,...

Mijn vrije tijd, cultuur en ontspanning

Bijv. wat is het aanbod in onze buurt? Heb ik recht op kortingen? Kan ik het openbaar vervoer nemen? Kan ik ergens mijn geloof delen?

Belangrijk voor mezelf

Bijv. toekomstige afspraken, vragen die ik wil stellen, documenten die ik nodig heb, enz.



Methodieken

POLITISEREND WERKEN

In kaart brengen van
signalen



POLITISEREND WERKEN

Breed signaleren
en actief werken
aan structurele
veranderingen.

BEWUSTMAKING



HET ONRECHT
ZICHTBAAR MAKEN



VERANDERING EISEN



ZELF VERANDERING
REALISEREN

OFFLINE EN ONLINE ACTIES



Tools

PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

Doorverwijzen op 1ste lijn



PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

Cliënten proactief informeren over diens rechten en inzetten op vertrouwen.

INKOMEN, ADMINISTRATIE EN JURIDISCHE INFO	WONEN, WERKEN EN ONDERWIJS	RELATIES, GEZIN EN OPVOEDING	WELZIJN EN GEZONDHEID	SOCIAAL EN PROFESSIONEEL NETWERK	VRIJE TIJD, CULTUUR, ZINGEVING EN MOBILITEIT
DMW Tegemoetkoming personen met een handicap Zorgbudget Bijkomende voordelen (sociale en fiscale rechten) VAPH Vroegtijdige zorgplannig	CAW Dak- en thuisloosheid Precaire verblijfssituaties	CAW Familiaal geweld Conflictueuze relaties en scheidingen Kwetsbare jongeren en jongvolwassenen Ouderen-misbehandeling	CAW Psychosociale vragen Slachtoffers Dader en detentie Kwetsbare jongeren en jongvolwassenen Ouderen-misbehandeling	DMW Bijkomende voordelen (sociale en fiscale rechten) VAPH	DMW Sociale voordelen en snippervoorzieningen VAPH
OCMW Administratieve ondersteuning Materiële ondersteuning Verschillende premies Leefloon, budgetbegeleiding, budgetbeheer en collectieve schuldregeling Financiële steun Juridisch advies	DMW Thuiszorg Bijkomende voordelen (sociale en fiscale rechten) VAPH Opvang-mogelijkheden (niet VAPH)	DMW Bijkomende voordelen (sociale en fiscale rechten) VAPH Ouderen-misbehandeling	DMW Tegemoetkoming personen met een handicap Bijkomende voordelen (sociale en fiscale rechten) VAPH Persoonlijke en psychologische problemen Vroegtijdige zorgplannig Ouderen-misbehandeling		OCMW Voordelen zoals de kansenas, UITPAS, ..
	OCMW Materiële ondersteuning Thuiszorg Wonen en energie (Sociale) tewerkstelling	OCMW Materiële ondersteuning	OCMW Thuiszorg Psychologische ondersteuning (aanbod varieert per OCMW)		Dienst vrije tijd, cultuur en sport van je gemeente Ga naar de dienst in je gemeente of vraag info via het OCMW

KWETSBAARHEID EN DREMPELS

Inschatting kwetsbaarheid?

- Noden / problemen op >2 levensdomeinen.
- Het ervaren van drempels om de stap naar hulp te zetten.

De burger heeft geen zorgnood (maar diens omgeving wel) en kent de weg.

- Volg op indien er een hulpvraag zou komen. Begeleid de omgeving in de juiste richting bij bezorgdheden.

De burger heeft een zorgnood maar heeft moeite om een zorgvraag te stellen en kent de weg niet.

- Ondersteun de burger bij het formuleren van de zorgvraag. Neem (samen) contact op met de partner waar de burger het minste drempels ervaart. Stem (samen) af indien nodig.

De cliënt heeft een concrete zorgvraag maar kent de weg niet.

- Neem (samen) contact op met de gepaste partner. Stem (samen) af indien nodig.

De cliënt heeft een concrete zorgvraag en kent de weg.

Volg verdere begeleiding op. Stem (samen) af indien nodig.

Doorverwijzen naar een eerstelijnspartners =

- Brede vraag- en rechtenverkenning ongeacht welke partner.
- Gedeelde expertise (ikv samenwerking)
 - Vlotte onderlinge doorverwijzing.
 - Doorverwijzing tweede lijn indien nodig.



Tools

BELUISTEREN EN VERHELDEREN

Ondersteunende vragen & schaalvragen



DE HULPVRAAG BELUISTEREN EN VERHELDEREN

Cliënten hebben inzicht in hun noden en leren oplossingen / alternatieven kennen.

Vraag de cliënt **welk domein of probleem het meest opvalt** en wat die als eerste wil bespreken. Laat de cliënt per domein de **huidige situatie en gewenste toekomst** omschrijven, eventueel met eerdere stappen. Zo krijg je beter zicht op diens ervaring.
Welke score heb je gegeven? Hoe ziet dat eruit? Hoe lang zit je op dit punt? Wat maakt dat het stilstaat, daalt of stijgt? Waarom geen hogere of lagere score?

INKOMEN, ADMINISTRATIE EN JURIDISCHE INFO	WONEN, WERKEN EN ONDERWIJS	RELATIES, GEZIN EN OPVOEDING	WELZIJN EN GEZONDHEID	SOCIAAL EN PROFESSIEEEL NETWERK	VRIJE TIJD, CULTUUR, ZINGEVING EN MOBILITEIT
Wat zijn jouw inkomsten/uitgaven? Van jouw gezin? Heb je hier een goed zicht op? Zijn er schulden? Slaag je erin wat te sparen? Slaag je erin je administratie zelf bij te houden? Heb je nood aan ondersteuning hierbij? Kan je zelf jouw belastingaangifte invullen? Zijn er juridische aspecten lopende? Heb je hierover vragen?	Hoe ziet jouw woonsituatie eruit? (eigendom, huren, SVK, voldoende meubels, contacten huisbaas,...) Dakloosheid: hoelang? Wens je ondersteuning, opvang? Kan je voorzien in jouw/jullie basisbehoeften? Eten, drinken, energie, .. Lukt het om zelfstandig te wonen? Is er hulp aan huis? (Poetshulp, thuisverpleging, mobiel team, ...) Hoe ziet jouw dag eruit? Werk of studeer je? Waar ben je goed in, heb je ervaring in? Hoe is jouw schoolperiode verlopen? Type onderwijs? Diploma's? Hoe ziet onderwijs er bij jouw kinderen uit? Is er opvang voor de kleinste kinderen?	Hoe ziet jouw gezinssituatie eruit? Welke relaties zijn belangrijk, welke minder? Wie neemt welke rol op? Is er sprake van geweld, misbruik? Hoe verloopt de communicatie binnen deze relaties? Welke taal wordt er gesproken? Waar hecht je belang aan binnen de opvoeding van jouw kinderen? Heb je vragen over opvoeding/ ouderschap? Hoe gaat het met jouw partner? Hoe gaat het met jouw kinderen? Praat je hierover met hen?	Hoe voel je je op dit moment? Wat loopt goed/minder? Hoe ga je hiermee om? Hoe gaat het met jouw partner? Hoe gaat het met jouw kinderen? Kunnen jullie hierover praten? Is er sprake van (ernstige) gezondheidsklachten / psychische aandoeningen (bij jou, jouw gezin)? Welk effect heeft dit op jou? Zou je dit graag anders zien? Is er sprake van middelengebruik/misbruik? Welke? Hoe blijf je in evenwicht? Wie helpt jou daarbij? Wat geeft/neemt energie?	Beschrijf jouw netwerk: wie staat veraf en wie dichtbij? Zou je dit anders willen zien? Op wie kan je rekenen? Wie durf je aanspreken als het moeilijk gaat? Zou je dit graag anders zien? Welke hulpverlening staat er rond jou? (Huisarts, Kine, Psycholoog, Psychiater, Kinderarts, Verpleging,...) Wanneer ga je bij wie? Heb je vertrouwen in deze personen? Wil je deze ondersteuning graag anders zien? Wie biedt praktische hulp, emotionele steun en gezelligheid/ontspanning?	Hoe vul je vrije momenten in? Wat doe je graag of wil je graag doen? Hobby's, interesses? (en jouw gezin/kinderen?) Hoe vul(len) je (jullie) de vakanties in? (opvang, kamp, reis) Kan je je gemakkelijk verplaatsen? Hoe doe je dit? Wanneer spreek je (jouw gezin) af met vrienden/familie? Wanneer wel/niet? Wil je dit graag anders zien? Aan welke waarden hecht je belang? Kadert dit binnen een geloofsovertuiging?

Welke score zou je deze domeinen geven van 0-10? Bij 0 zou je alles willen veranderen en bij 10 helemaal niets, hier voel je je comfortabel.



Tools

RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

Aanbod partners Oost-
Vlaanderen per
levensdomein



RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

Cliënten hebben
(een beter) zicht
op hun rechten
en hoe deze
gerealiseerd
kunnen worden.

INKOMEN, ADMINISTRATIE EN JURIDISCHE INFO

DMW
Tegemoetkoming
personen met een
handicap
Zorgbudget
Bijkomende voordelen
(sociale en fiscale
rechten)
VAPH
Vroegtijdige
zorgplanning

OCMW
Administratieve
ondersteuning
Materiële
ondersteuning
Verschillende premies
Leefloon,
budgetbegeleiding,
budgetbeheer en
collectieve
schuldregeling
Financiële steun
Juridisch advies

WONEN, WERKEN EN ONDERWIJS

CAW
Dak- en
thuisloosheid
Precaire
verblijfssituaties

DMW
Thuiszorg
Bijkomende voordelen
(sociale en fiscale
rechten)
VAPH
Opvang-
mogelijkheden (niet
VAPH)

OCMW
Materiële
ondersteuning
Thuiszorg
Wonen en energie
(Sociale)
tewerkstelling

RELATIES, GEZIN EN OPVOEDING

CAW
Familiaal geweld
Conflictueuze
relaties en
scheidingen
Kwetsbare jongeren
en jongvolwassenen
Ouderen-
misbehandeling

DMW
Bijkomende voordelen
(sociale en fiscale
rechten)
VAPH
Ouderen-
misbehandeling

OCMW
Materiële
ondersteuning

WELZIJN EN GEZONDHEID

CAW
Psychosociale vragen
Slachtoffers
Dader en detentie
Kwetsbare jongeren
en jongvolwassenen
Ouderen-
misbehandeling

DMW
Tegemoetkoming
personen met een
handicap
Bijkomende
voordelen (sociale en
fiscale rechten)
VAPH
Persoonlijke en
psychologische
problemen
Vroegtijdige
zorgplanning
Ouderen-
misbehandeling

OCMW
Thuiszorg
Psychologische
ondersteuning
(aanbod varieert per
OCMW)

SOCIAAL EN PROFESSIOEEL NETWERK

DMW
Sociale voordelen en
snippervoorzieningen
VAPH

VRIJE TIJD, CULTUUR, ZINGEVING EN MOBILITEIT

DMW
Bijkomende voordelen
(sociale en fiscale
rechten)
VAPH

OCMW
Voordelen zoals de
kansenpas, UITPAS, ..

**Dienst vrije tijd,
cultuur en sport van
je gemeente**
Ga naar de dienst in je
gemeente of vraag
info via het OCMW



Tools

RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

Korte checklist



RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

Cliënten hebben
(een beter) zicht
op hun rechten
en hoe deze
gerealiseerd
kunnen worden.

Maak steeds gebruik van de **rechtenverkenner.be** om een brede rechtenverkenning te realiseren bij cliënten.

INKOMEN, ADMINISTRATIE EN JURIDISCHE INFO

Financieel

- Zorgforfait*
- Zorgbudget**
- Tegemoetkoming hulp van derden*
- Mantelzorgpremie**
- Inhaalpremie voor langdurige arbeidsongeschiktheid*
- Kankerfonds
- Tussenkost reiskosten kankerpatiënt
- Financiële en fiscale tegemoetkomingen VAPH*
- Doventolk
- Vrijstelling/vermindering erfbelasting en schenkrechten*
- Onderhoudsgeld en alimentatie**
- Groeipakket en zorgtoeslag**
- Regeling begrafenis kosten

Juridisch

- Juridische 1stelijnsbijstand door CJB
- Juridisch advies door Justitiehuisen
- Pro-deo (2de lijnsbijstand)

*** = extra aandacht bij

- **Personen met een chronische ziekte en/of beperking**
- **Gezinnen**
- **Leefloon / IGO**
- **Ouderen**
- **Verhoogde Tegemoetkoming**

WONEN, WERKEN EN ONDERWIJS

Wonen

- Huren/kopen van sociale woning
- Vermindering onroerende voorheffing koop/huur**
- Huur-/isolatiepremie**
- Installatiepremie dak- en thuislozen
- Vlaamse huurpremie/huursubsidie
- Huuradvies bij huurdersbond
- Sociale lening voor woning/bouwgrond
- (ver)Bouwpremies
- Sociaal tarief water/gas/elektriciteit*
- Prepaid digitale meter
- Verwarmingstoelage**
- Energiescan/waterscan**
- Renteloze energielening**
- Energiebesparende maatregelen*
- Kortingsbon** energiezuinige toestellen
- Premie installatie condensatieketel*

Werken

- Aanpassingen arbeidsomgeving*
- Opleidingscheques

Onderwijs**

- Sociaal tarief buitenschoolse opvang
- Schooltoeslag
- Inschrijvingsgeld volwassenonderwijs / hoger onderwijs
- Studietoelage hoger onderwijs

RELATIES, GEZIN EN OPVOEDING

Kinderen*

- Premie/tegemoetkoming bij geboorte door ziekenfondsen
- Tussenkost flesvoeding, babyvoeding, afkolfapp., extra vuilniszakken,...
- Kraamzorg
- Vlaamse aanmoedigingspremie

Kinderopvang*

- Inkomenstarief (herberekening bij elke geboorte)
- Individueel verminderd tarief en OCMW-tarief
- Fiscale aftrek
- Tegemoetkoming in kosten voor werkzoekende in opleiding

WELZIJN EN GEZONDHEID

Gezondheid

- Tussenkost ziekenfondsen
- Verhoogde tegemoetkoming
- Verlaagde zorgpremie**
- Derdebetalersregeling**
- Maximumfactuur
- Globaal medisch dossier bij huisarts
- Zorgtoeslag*
- Vaccinaties*
- Gratis tandzorg (<18jaar)*
- Gezinszorg / thuiszorg
- Verminderde bijdrage CGG-therapie**
- Terugbetaling eerstelijns- en gespecialiseerde psychologische zorg
- Tegemoetkoming incontinentiemateriaal*
- Tegemoetkoming chronische wondzorg*
- Tegemoetkoming prijs pijnstillers*
- Terugbetaling voorbehoedsmiddelen vrouwen <24jaar*
- Personenalarm*
- Tegemoetkoming voor hulpmiddelen beperkte mobiliteit*
- Vroegtijdige zorgplanning en palliatieve zorg**

VRIJE TIJD, CULTUUR, ZINGEVING EN MOBILITEIT

Vrije tijd

- Tussenkost ziekenfondsen**
- Tussenkost OCMW*
- Sociaal tarief telecom**
- Iedereen Verdient Vakantie
- Rap op Stap
- Vrijetijdspas/UiTPAS
- VRIJUIT
- Open kampen Scouts&Gidsen Vlaanderen*
- BIZON, WIGWAM, PRAIRIE, RANCH en RODEO vakanties*
- Kadde*
- Rode Kruis*
- Bewegen op verwijzing
- Sport na school pas*

Mobiliteit

- Parkeerkaart**
- Kortingen De Lijn
- Kortingen NMBS
- Gegarandeerde zitplaats NMBS**
- Gratis belegeider NMBS*
- Minder Mobielen Centrale
- Fiscale voordelen aankoop en gebruik voertuig*
- Tegemoetkoming verplaatsingskosten*
- Vrijstelling verkeersbelasting op inverkeerstelling*

Bronnen: [Financieel redzaam](#)
[Rechtenverkenner](#)



Tools

DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Consultlijnen GBO Oost- Vlaanderen



GEENGAGEERD DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Cliënten worden
toegeleid naar
het eigen
achterliggend
aanbod of dat
van partners.

© 2025 Alexia Verstraete, Steffi Beyaert

CAW

Consultlijn Volwassenenonthaal (enkel voor hulp- dienstverleners)

Aalst Dender-Zuid

T 053/38.24.17

Elke werkdag 9-12u

onthaal.aalst@cawoostvlaanderen.be

onthaal.geraardsbergen@cawoostvlaanderen.be

onthaal.ninove@cawoostvlaanderen.be

Dender Scheldekracht

T 052/25.99.51

Elke werkdag 9-12u

onthaal.dendermonde@cawoostvlaanderen.be

onthaal.wetteren@cawoostvlaanderen.be

Gent

T 09/265.04.50

Elke werkdag 9-12u

onthaal.gent@cawoostvlaanderen.be

Meetjesland

T 09/377.39.39

Ma-woe-vrij 10-12u

onthaal.eeklo@cawoostvlaanderen.be

Vlaamse Ardennen – Panacea

T 055/61.29.10

Elke werkdag 9-12u

onthaal.zottegem@cawoostvlaanderen.be

onthaal.oudenaarde@cawoostvlaanderen.be

onthaal.ronse@cawoostvlaanderen.be

Waasland

T 09/265.04.02

Elke werkdag 9-12u

onthaal.lokeren@cawoostvlaanderen.be

onthaal.sintniklaas@cawoostvlaanderen.be

Consultlijn JAC (12-26jaar) (enkel voor hulp- dienstverleners)

Aalst Dender-Zuid

T 052/25.99.52

Elke werkdag 9-13u

jac.denderscheldekracht@cawoostvlaanderen.be

Dender Scheldekracht

T 052/25.99.53

Elke werkdag 9-13u

jac.denderscheldekracht@cawoostvlaanderen.be

Gent

T 09/265.04.70

Elke werkdag 9-13u

jac.gent@cawoostvlaanderen.be

Meetjesland - Schelde-Leie

T 09/265.04.70

Elke werkdag 9-13u

jac.meetjeslandscheldeleie@cawoostvlaanderen.be

Vlaamse Ardennen – Panacea

T 055/61.29.16

Elke werkdag 9-13u

jac.vlaamseardennenpanacea@cawoostvlaanderen.be

[cawoostvlaanderen.be](mailto:jac.vlaamseardennenpanacea@cawoostvlaanderen.be)

Waasland

T 03/776.72.22

Elke werkdag 9-13u

jac.waasland@cawoostvlaanderen.be

OCMW

De meeste OCMW's zijn in de voormiddag
telefonisch bereikbaar.
Bij afwezigheid kan een bericht nagelaten worden
en/of een mail gestuurd worden.

DMW

DMW CM

T 078 15 21 52

zorglijn@cm.be

DMW Helan

T 09/269.85.77

Elke werkdag van 8.30-17u.

dmw@helan.be

DMW LM

T 09/235.72.85

dmw.ov@lm.be

DMW LM Plus

T 02/454.95.20

Elke voormiddag van 9-12u en MA-WOE van 13-16u.

dmw_7@lmplus.be

DMW Solidaris

T 09/333.57.90

Elke werkdag van 9-12.30u, van MA-DO van 13.30-
16.30u.

dmw.ovl@solidaris.be

DMW NZ

T 053/76.99.71

Elke werkdag van 8-12u.

dmw@nzvl.be

DMW VNZ

T 03/491.86.50

DMW@vnz.be



Tools

DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Minimale informatie bij schakelen



GEENGAGEERD DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Cliënten worden
toegeleid naar
het eigen
achterliggend
aanbod of dat
van partners.

© 2025 Alexia Verstraete, Steffi Beyaert

DMW

- eID + pincode
- In geval van erkenning handicap (FOD SZ) is ook attest handig.
- Bij aanvraag van bepaalde budgetten: eventueel bewijzen inkomsten
- Medische attesten zijn op zich niet nodig, tenzij voor afspraken bij een adviserend geneesheer.

Maak steeds de bedenking of het nodig is voor de cliënt om zich nogmaals te verplaatsen en een onthaalgesprek te doen!

Maak ook de reflex om te **bellen** naar de partner waarnaar je een cliënt wil doorverwijzen: wat kan de cliënt meenemen, wat kan jij meegeven, ... om het voor de partner al makkelijker te maken in opvolging dossier?

Info kan je ook verkrijgen via:

- Consult
- (Samen) telefonisch contact naar het onthaal
- Videobellen
- E-mail



CAW

Aanmeldingen en consult via onthaal! De hulpvraag en motivatie komt vanuit de cliënt.

Persoonlijk en Relatieeel Welzijn

- Kortdurende ondersteuning (max 6 maanden)
- Eerstelijnsproblemen: stress, milde angst, rouw, zingeving, draagkracht vs draaglast, ..
- Ouderschapsbegeleiding/ scheidingsbegeleiding: rol als ouder met focus op welbevinden van kind
- Groep: 'veerkrachtig ouderschap na scheiding

Focus op versterken van vaardigheden op korte termijn

Partnerconflict en -geweld

- Koppels
- Fysiek, psychisch, economisch, sociaal, seksueel partnergeweld
- Men kiest ervoor om de relatie verder te zetten en het geweld te stoppen

Focus op stoppen van het geweld en de relatie verbeteren

Ambulante woonbegeleiding

- Aanleren van woonvaardigheden zoals: een huishouden runnen (opruimen, schoonmaken, koken, klusjes,...), veiligheid en onderhoud woning, contact met burens/verhuurder, administratie, zelfzorg (hygiëne, kledij,...), dagbesteding
- Verwerven en/of ondersteunen van competenties om de zelfredzaamheid te vergroten

Met opvang:

Voor cliënten in CAW-opvangcentrum

Zonder opvang:

Voor alle huurders

Focus op versterken van woonvaardigheden & zelfredzaamheid

Slachtofferhulp (vaak doet de politie al een verwijzing)

- Slachtoffer, na(ast)bestaande of getuige zijn van een misdrijf of zelfdoding;
- Of slachtoffer, veroorzaker of getuige zijn van een verkeersongeval

Focus op verwerking van trauma, verlies en rouw + bijstand in juridisch traject

OCMW

Leefloon / steun

ID + pincode
Attest gezinssamenstelling (via gemeente of burgerprofiel)
Bankkaart + pincode

Bewijzen uitgaven

- Huur +(gemeenschappelijke) kosten
- Hypotheek woning / onroerende voorheffing / schuldsaldoverzekering
- Energiekosten
- Verzekeringen
- Telecom
- Mutualiteit
- Hospitalisatie
- Vakbond
- Kinderopvang
- Onderhoudsgeld / alimentatie
- Kosten kinderen
- Auto kosten
- Gezondheidsuitgaven
- Andere,...

Bewijzen inkomsten

- Arbeid
- Pensioen
- Invaliditeit/ziekte
- Werkloosheid
- Premies / tegemoetkomingen
- Groeipakket
- School-/ studietoelage
- Onderhoudsgeld / alimentatie
- Vakantiegeld
- Teruggave belastingen
- Andere,...



Tools

DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Opvolgplan



GEENGAGEERD DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Cliënten worden
toegeleid naar
het eigen
achterliggend
aanbod of dat
van partners.

OPVOLGPLAN

WAT DENK IK, WAT VOEL IK,
WAT DOE IK?

*Bv. ik begin te roepen, ik maak dingen
kapot, ik doe mezelf pijn, ik heb
hoofdpijn, ik slaap amper, ik neem
mijn telefoon niet op, ...*

*Bv. ik word stil, ik reageer kort, ik heb
een tic (nervus), ik voel spanning in
mijn lichaam, ik voel me snel
afgewezen, ik kom tot weinig, ik
vermijd contacten, ...*

*Bv. ik lach, ik voel me goed, ik denk
aan de toekomst, aan zaken waar ik
vrolijk van word, ik voel me rustig in
mijn hoofd, ...*

MIJN NETWERK

WAT MERKT MIJN OMGEVING?

*Bv. roepen, niet komen opdagen op
afspraken, ...*

*Bv. kort reageren, zich afzonderen,
afspraken afzeggen, ...*

Bv. een verzorgd overkomen, vrolijk, ...

*Bv. mijn huisarts
Telefoonnummer?
Wanneer te bereiken?*

*Bv. mijn MW bij de mutualiteiten
Telefoonnummer?
Wanneer te bereiken?*

WAT KAN IK ZELF DOEN? WAT
ZIJN MIJN HULPBRONNEN?

*Bv. ik verwijder me van de situatie, ik
reageer me af op de zetel of matras,
ik ga naar buiten om te roepen, ik bel
een hulplijn, ...*

*Bv. Ik luister naar muziek, ik ga
wandelen, ik bel een hulplijn, ik maak
een afspraak bij de huisarts, mijn
maatschappelijk werker, ..*

*Bv. ik werk rustig mee, ik probeer de
verveling voor te zijn, ik probeer een
evenwicht te houden tussen spanning
en rust, ...*

*Bv. mijn MW bij het CAW
Telefoonnummer?
Wanneer te bereiken?*

*Bv. vrienden en familie
Telefoonnummer?
Wanneer te bereiken?*

WAT KAN MIJN OMGEVING
DOEN? WIE KAN WAT
WANNEER DOEN?

*Bv. vragen om me af te zonderen,
grenzen benoemen, mijn hulpbronnen
overlopen, even overnemen (vooraf
afspreken wanneer en hoe), ...*

*Bv. iets samen doen ter afleiding,
benoemen wat ze opmerken, naar mij
luisteren, mijn netwerk informeren, ..*

*Bv. benoemen wat ik goed doe, een
praatje maken, ...*

*Bv. mijn MW bij het OCMW
Telefoonnummer?
Wanneer te bereiken?*

*Bv. mijn therapeut
Telefoonnummer?
Wanneer te bereiken?*

III. SAMENWERKING EN GEGEVENSDELING



Methodieken

- Intervisiemethodiek '6 acties die ertoe doen'
- Reflectiecirkel bij casusoverleg
- Methodieken voor casusoverleg
- Toestemmingsformulier tussen partner en cliënt ikv gegevensdeling
- Overeenkomst tussen partners ikv gegevensdeling
- Wisselleren
- Contactlijst/wie-is-wie-boekje voor GBO-partners



Tools

- Reflectievragen
- Algemene flowchart GBO
- Overzicht partners en contactgegevens



Methodieken

INTERVISIE METHODIEK IKV DE SAMENWERKING

6 acties die ertoe doen

VRAAGKAARTEN

- Proactief contact leggen
- 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

TIPKAARTEN
(OPTIONEEL)

WELKE
UITDAGINGEN
STELLEN ZICH OP
HET NIVEAU VAN
HET
SAMENWERKINGS-
VERBAND?

WAT ZIJN HIERBIJ
ONZE DOELEN?

WELKE EERSTE
STAPPEN MOETEN
GEZET WORDEN?

WELKE INTERNE/
EXTERNE
PARTNERS HEBBEN
WE HIERBIJ
NODIG?

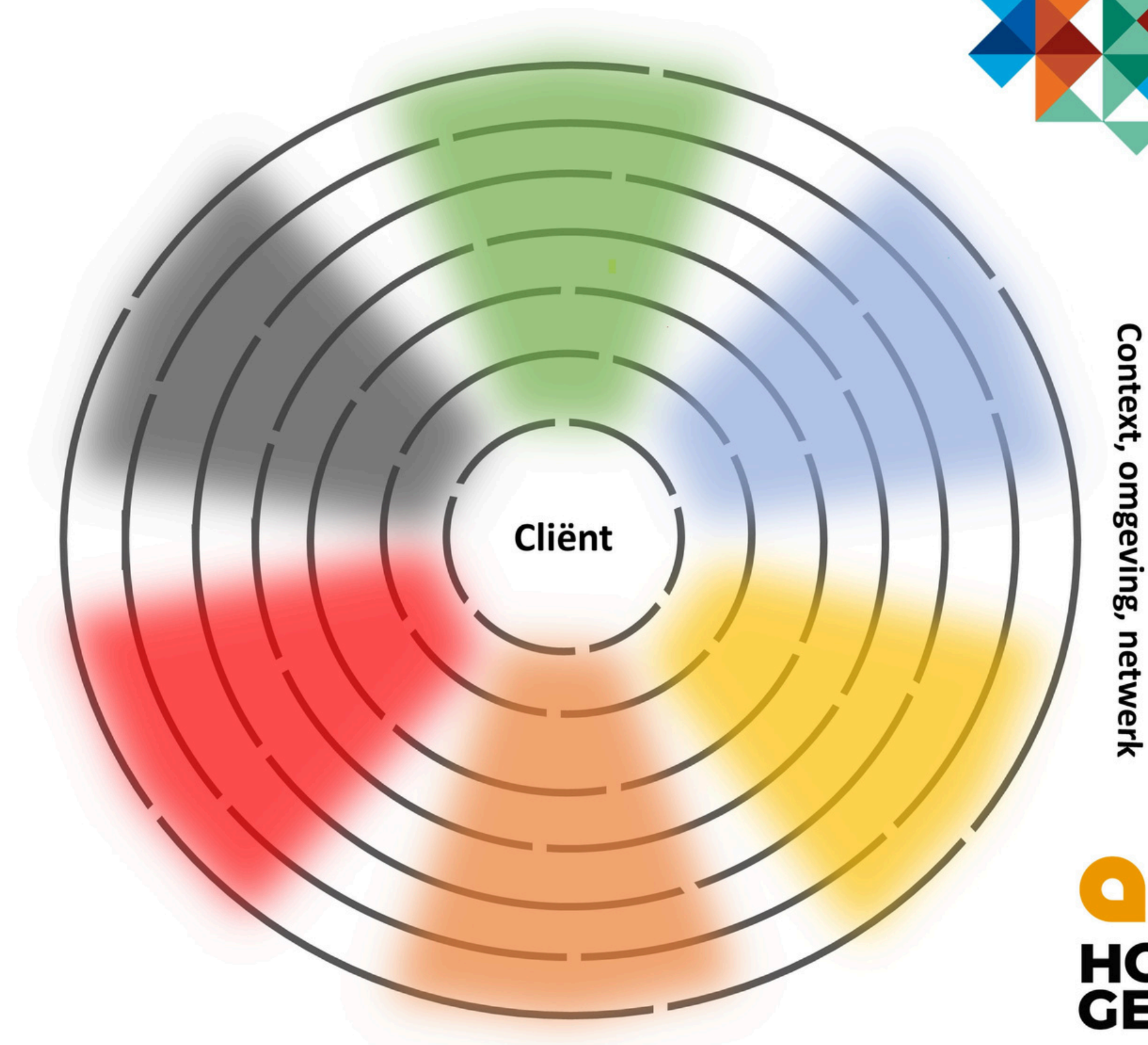
WELKE
ONDERSTEUNING
IS HIERBIJ NODIG?



Methodieken

METHODIEK BIJ CASUSOVERLEG

Reflectiecirkel





Methodieken

METHODIEKEN BIJ CASUSOVERLEG

Casussjabloon

Diegene die de casus aanbrengt, probeert volgens het **sjabloon** de casus zo gedetailleerd mogelijk te beschrijven.

Let hierbij op dat je de casus **anonimiseert**: maak geen verwijzingen naar persoon(skenmerken), adresgegevens, verwanten, enz...

- Welke partners werden al betrokken?
- Welke stappen werden al gezet?
- Welke prioriteiten stelt de cliënt?
- Welke prioriteiten stelt de hulpverlener?
- Waar loop je op vast?

Levensdomeinen

Beschrijf de casus, indien mogelijk, aan de hand van de volgende levensdomeinen.

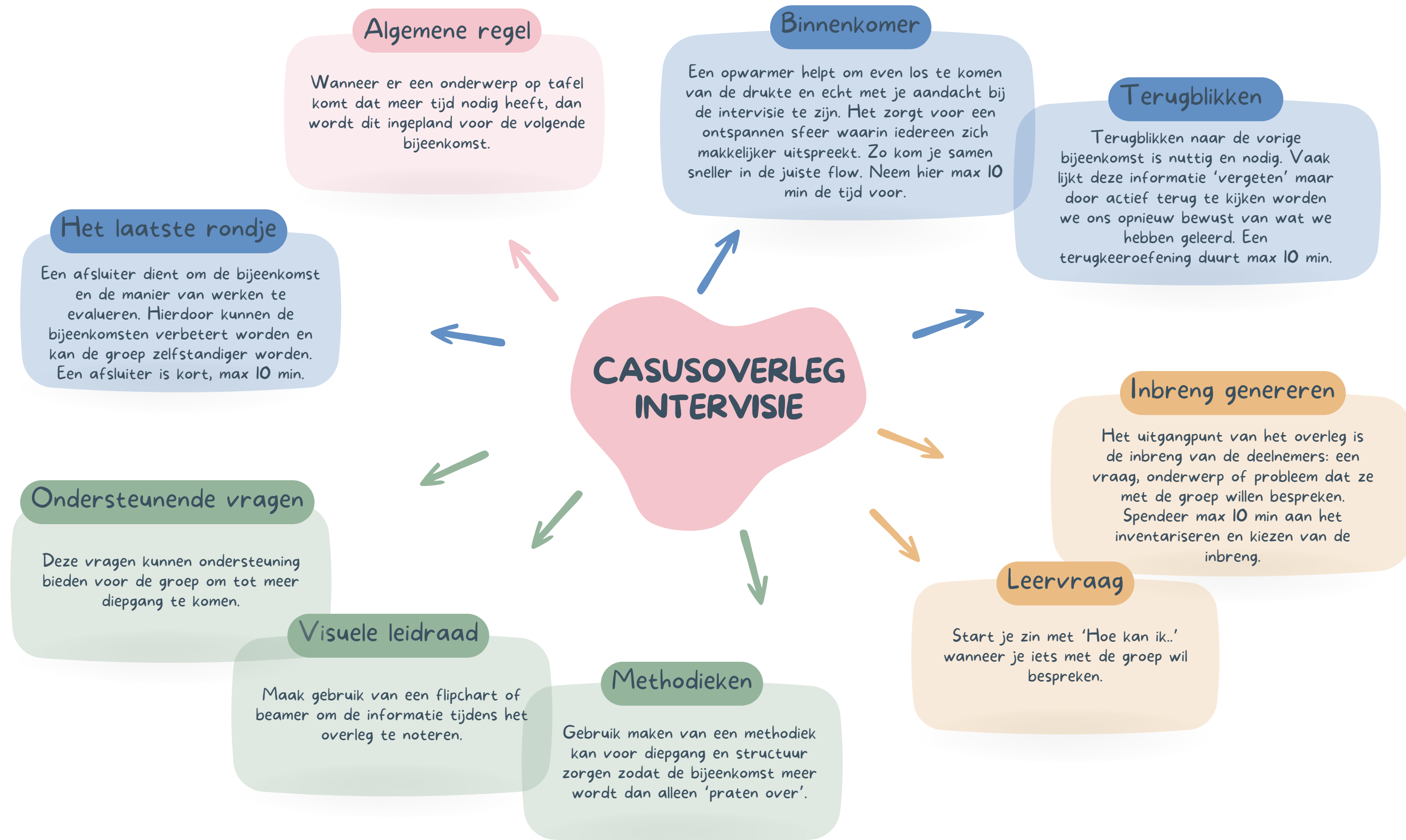
- Gezinssituatie
- Huisvesting
- Gezondheid
- Vrije tijd
- Inkomen
- Arbeidssituatie
- Opleiding

Hulpvraag

Wat is de hulpvraag van het gezin op dit moment?

Bijkomende informatie

Is er bijkomende informatie die volgens jou belangrijk is? Noteer deze hieronder.





Methodieken

GEGEVENSDELING EN BEROEPSGEHEIM

Overeenkomst voor GBO
partners





Methodieken

GEGEVENSDELING EN BEROEPSGEHEIM

Toestemmingsformulier voor cliënten

GEINTEGREERD BREED ONTHAAL PANACEA

Gegevensdeling



WIST JE DAT?



Het GBO slaat op de samenwerking tussen de hulpverleners van het CAW Oost-Vlaanderen (Centrum Algemeen Welzijnswerk), de diensten Maatschappelijk Werk van de Mutualiteiten* en de OCMW's**.

Deze partners slaan de handen in elkaar en zullen jouw hulpvraag breed bekijken, jouw rechten verkennen en ervoor te zorgen dat je hierbij de nodige ondersteuning krijgt.

Het delen van gegevens zorgt ervoor dat deze samenwerking vlotter verloopt waardoor jij sneller de gepaste ondersteuning kan krijgen en het gemakkelijker wordt om de stap naar hulp te zetten.

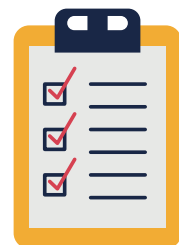
WAT MAG JE VERWACHTEN?

Elke partner binnen deze samenwerking zal je warm onthalen en luisteren naar jouw noden. Jullie overlopen samen waar je ondersteuning bij nodig hebt, welke rechten je reeds hebt opgenomen en waar je mogelijks nog recht op hebt. De hulpverlener neemt contact op met de partners binnen de samenwerking tijdens dit proces.

We vragen steeds jouw toestemming bij het delen van jouw gegevens. In eerste instantie proberen we samen telefonisch contact op te nemen met één van de partners binnen de samenwerking. Indien dit moeilijk blijkt voor jou en/of de hulpverleners betrokken bij jouw onthaaltraject, zullen we toestemming vragen om jouw gegevens door te geven via een versleutelde mail.



WELKE GEGEVENS WORDEN GEDEELD?



- Jouw persoonsgegevens (naam, telefoonnummer, e-mailadres, woonadres).
- Jouw hulpvraag.
- Een overzicht van rechten die je reeds hebt opgenomen en waar je mogelijks nog recht op hebt.
- Het verloop van aangevraagde rechten.

Er wordt samen met jou een overzicht opgemaakt, in tweevoud, van bovenstaande gegevens. Dit overzicht wordt toegevoegd aan jouw dossier en kan je op elk moment bekijken.

*Mutualiteiten: Christelijke Mutualiteit, Helan, Liberale Mutualiteit (Plus), Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen, Solidaris en Vlaams Neutraal Ziekenfonds.

**Gemeenten: Brakel, Herzele, Lierde, Oosterzele, Sint-Lievens-Houtem en Zottegem.



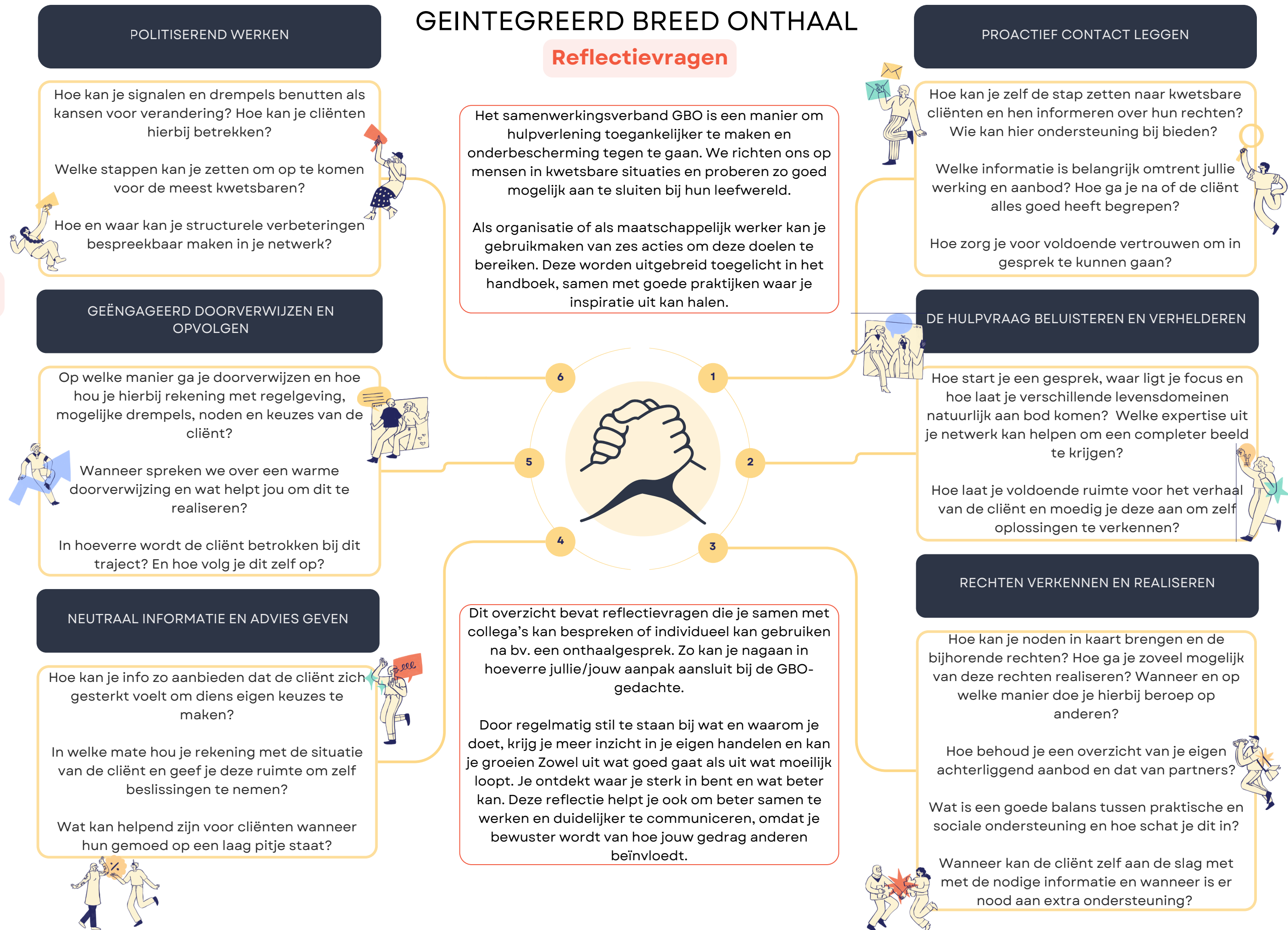
Tools

REFLECTIEVRAGEN GBO

Op basis van de 6 acties

GEINTEGREERD BREED ONTHAAL

Reflectievragen

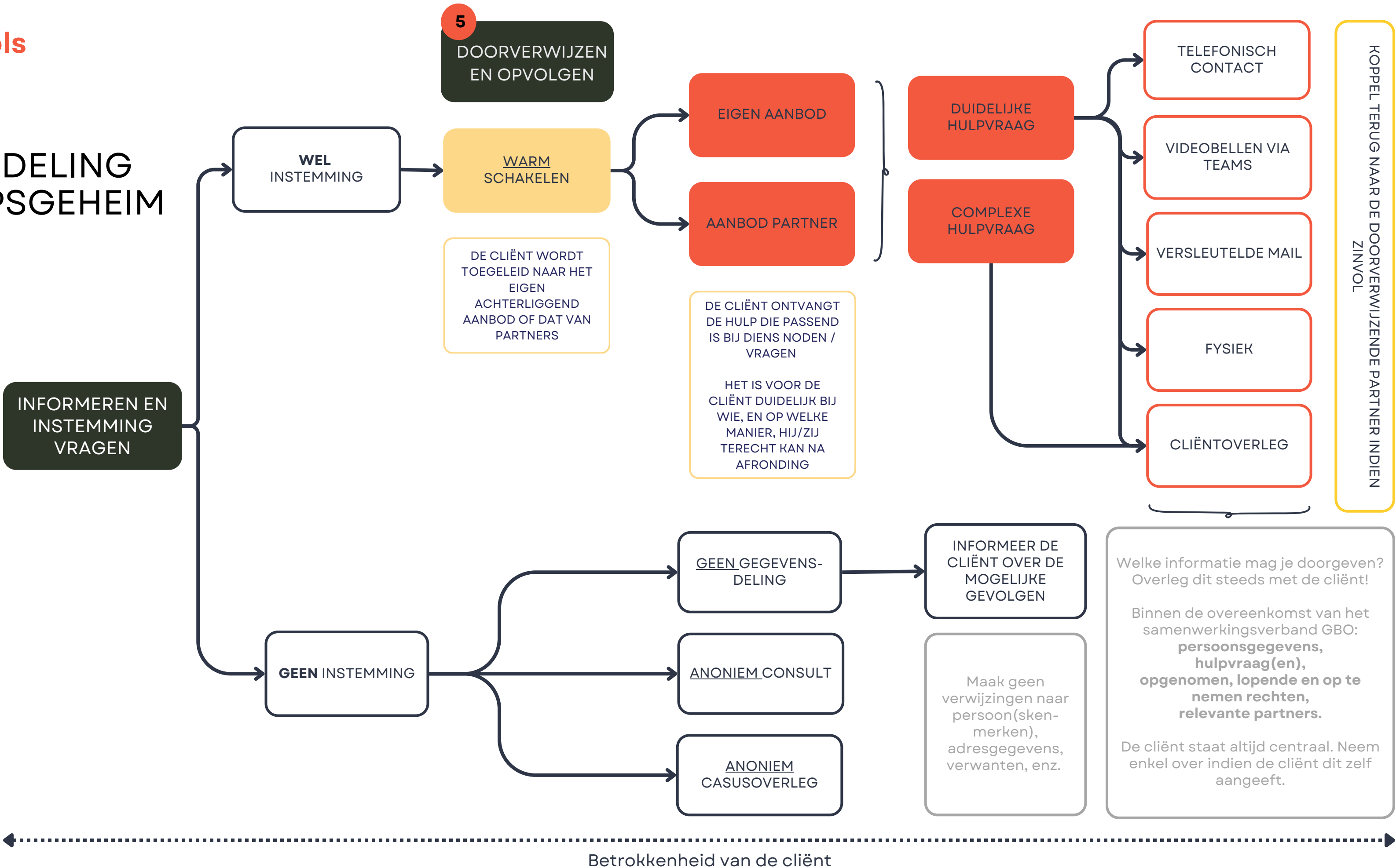




Tools

GEGEVENSDELING
EN BEROEPSGEHEIM

Flowchart





Webinar

GEGEVENSDELING EN BEROEPSGEHEIM

- Over de uitdagingen, het wettelijk kader en de mogelijkheden mbt het delen van cliëntgegevens binnen de samenwerking.
- Bekijk hier: <https://youtu.be/2Kb-rFJQ0rM>



IV. SPECIFIEKE EXPERTISE



Methodieken

- Bundel 'Wegwijs in wonen'
- Gezondheids- en welzijnsfiches



Tools

- Hulpbronnen specifieke expertise
- Flow kindreflex
- Flow vroegtijdige zorgplanning
- Flow intrafamiliaal geweld
- Flow rouw & verlies



Methodieken

WEGWIJS IN WONEN

Ondersteuning bij het zoeken naar een woning

Wegwijs in wonen



Alexia Verstraete – GBO ~~Coördinator~~ regio
Panacea

Steffi Beyaert – GBO ~~Coördinator~~ Vlaamse
~~Bedrijven~~

In samenwerking met de partners van het
samenwerkingsverband, nl. CAW Oost-

Vlaanderen, Diensten Maatschappelijk

Werk van de Mutualiteiten en de ~~OCMW's~~.

1-1-2025



Methodieken

WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSFICHES

Ondersteuning bij moeilijke
communicatie





Tools

SPECIFIEKE EXPERTISE

Hulpbronnen, informatie en partners

In dit overzicht verzamelen we nuttige hulpbronnen, sites, partners waar je meer informatie vindt over specifieke thema's en expertise. We verwijzen soms naar websites waar je alle informatie verzameld vindt.

EERSTELIJNSZONE

Veel informatie inzake gezondheid en welzijn wordt verzameld door de eerstelijnszones. Je vindt dus informatie ook op hun websites:

- [Eerstelijnszone Panacea](#)
- [Eerstelijnszone Vlaamse Ardennen](#)

DE SOCIALE KAART

Het aanbod van partners kun je ook vinden op [de sociale kaart](#). Vergeet deze dus zeker niet te raadplegen.

De eerstelijnszones Vlaamse Ardennen en Panacea hebben ook een subpagina voor de regio:

- [sociale kaart Panacea](#)
- [sociale kaart Vlaamse Ardennen](#)



De zoektocht naar de gepaste hulp is niet eenvoudig.

Bekijk wie binnen jouw eigen netwerk de nodige expertise rond een thema bezit.

Deze persoon kan je advies of informatie geven en de juiste richting uitsturen.

Bv. binnen het CAW zit reeds heel wat expertise rond intra familiaal geweld, dak- en thuisloosheid enz. De collega's van DMW kunnen je verder helpen binnen je zoektocht in de VAPH sector, enz.

JEUGDHULP

Zoek je je weg in het zorgaanbod voor kinderen en jongeren? Je kan **het stroomdiagram** op de website van de eerstelijnszone als kapstok gebruiken. Het **ondersteunt** je om samen met de cliënt na te denken over welk soort hulp op dit moment helpend kan zijn voor het kind/jongere/gezin dat voor je zit.

De **contactgegevens** van de (instap)partners vind je **hier** op de website van de eerstelijnszone.

Daarnaast kan je steeds terecht op de website van [Jeugdhulp Vlaanderen](#) voor meer informatie.

VAPH

Op de **website van de eerstelijnszone** vind je meer info over het aanbod van VAPH-partners in jouw regio, ondersteuning voor minderjarigen en meerderjarigen.

Via de **website van VAPH** kan je alle informatie terugvinden voor heel Vlaanderen.

GGZ KINDEREN EN JONGEREN - VOLWASSENEN

Op de website van jouw **Eerstelijnszone** vind je een **overzicht** van het aanbod GGZ.

Je kan ook gebruik maken van de sociale kaart of de **netwerken GGZ** om informatie terug te vinden. De netwerken bieden zowel informatie op hun website aan als mogelijkheden tot consult.

CONVENTIE PSYCHOLOGEN

ELP-conventie

KINDEREN EN JONGEREN

Netwerk RADAR

VOLWASSENEN REGIO
ME-GENT-VLARP

Het Pakt

VOLWASSENEN REGIO AALST-DENDERMONDE-
SN

ADS

VRAGEN OF EEN FOUT GESPOT?

Merk je een fout in één van de instrumenten? Een link werkt niet meer?
Contactgegevens zijn niet meer correct? Je hebt een vraag over de tools?

Laat het weten aan de collega's van de eerstelijnszone Vlaamse Ardennen
via info@elz-vlar.be.

Zij passen het aan en verspreiden de juiste versie.



