

GEINTEGREERD BREED ONTHAAL

VISIE EN DOELSTELLINGEN



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

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





I. WAT IS HET SAMENWERKINGSVERBAND GEÏNTEGREERD BREED ONTHAAL?

Toegankelijke en sociale hulp- en dienstverlening

Een samenwerking tussen 3 partners, nl. het CAW (Centrum Algemeen Welzijn), DMW (Diensten Maatschappelijk Werk) van de Mutualiteiten en de OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn)

Betrokkenheid van Ode lijn

Afstemming op niveau van de Eerstelijnszone (ELZ)

DOELGROEP

Elke burger met extra aandacht voor maatschappelijk kwetsbare burgers

Op basis van een omgevingsanalyse worden kwetsbare doelgroepen in kaart gebracht



TOEGANKELIJKHEID

Uitdagingen

- Aanbod is versnipperd en weinig op elkaar afgestemd.
- Burgers worden van het kastje naar de muur gestuurd en moeten hun verhaal opnieuw doen. Dit kan leiden tot drempels, miscommunicatie, frustratie.
- Principes van de 9B's zijn niet steeds voldaan.
- Complexe vragen zonder eenduidig antwoord. Er is nood aan afstemming en samenwerking.

Doelstellingen

- Inzetten op het verhogen van de toegankelijkheid door te voldoen aan de 9B's.
- Elke hulpvrager dient effectief geholpen te worden! Het maakt niet uit waar die binnenstapt, elke partner garandeert een basisaanbod.
- We gebruiken proactieve en outreachende acties om cliënten in onderbescherming op te sporen en te bereiken.





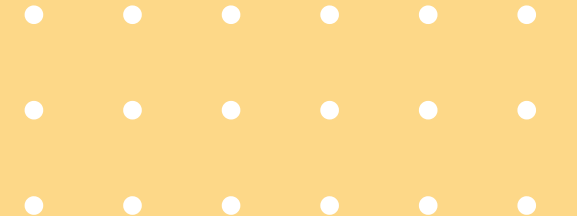
ONDERBESCHERMING

Uitdagingen

- Cliënten nemen soms hun rechten niet op.
- De burger dient zelf initiatief te nemen om diens rechten te kunnen opnemen.
- Automatische rechtentoekenning ligt op Vlaams en Federaal niveau.

Doelstellingen

- Proactief en outreachend werken waarbij organisaties (Vlaanderen) zelf de stap naar de cliënt nemen door automatische rechtentoekenning. Bv. toeslagen binnen het groeipakket VT geautomatiseerd krijgen voor bepaalde doelgroepen, enz.
- 1ste lijnsdiensten als hefboom, een eerste aanspreekpunt voor verkenning van noden en rechten.
- Er dient een samenwerking en afstemming te zijn op alle niveaus, van beleid (visie) naar de hulpverleners in de praktijk (verkennen en realiseren).



**‘HET GBO’ IS EEN MIDDEL OM DEZE DOELSTELLINGEN
TE BEREIKEN EN SLAAT OP DE SAMENWERKING
TUSSEN HET CAW, DMW EN OCMW.**

‘Het GBO’ is geen project op zich!



II. OPDRACHTEN VERTAALT NAAR 6 ACTIES



PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

Cliënten proactief informeren over diens rechten en inzetten op vertrouwen.



DE HULPVRAAG BELUISTEREN EN VERHELDEREN

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



RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

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



NEUTRAAL INFORMATIE EN ADVIES GEVEN

Cliënten hebben zicht op alle mogelijkheden, informatie-bronnen en hoe deze te benutten.
Er is afstemming of duidelijkheid waar de cliënten ondersteuning bij nodig hebben.



OPVOLGING EN CONTINUITEIT

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



BELEIDS- SIGNALERING

Breed signaleren en actief werken aan structurele veranderingen.



PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

Cliënten
proactief
informereren over
diens rechten
en inzetten op
vertrouwen.

1.PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

De doelgroep bepalen

Aan de hand van een **omgevingsanalyse** kunnen kwetsbare doelgroepen in kaart gebracht worden om zo de acties af te stemmen op hun noden en vragen.

Bijzondere aandacht voor doelgroepen die niet bereikt worden, de zogenaamde **zorgmissers**.

Zorgnoden en zorgvragen

- De burger heeft geen zorgnood (maar diens omgeving wel).
- De burger heeft een zorgnood maar heeft moeite om een duidelijke zorgvraag te formuleren en kent de weg niet.
- De burger heeft een duidelijke zorgvraag maar kent de weg niet.
- De burger heeft een duidelijke zorgvraag en kent de weg.

Wat is belangrijk voor toeleiders?



- **Samenwerking**

Het GBO is geen nieuw project, aanmeldnummer of loket.

Het maakt niet uit bij welke partner de cliënt aanklopt. Elke partner voorziet een **brede vraagverheldering** om noden zichtbaar te maken en schakelt warm door naar het eigen aanbod of dat van de partners.

- **Kwetsbaarheid?**

Indien er op **meer dan 2 levensdomeinen** vragen/noden zijn, is er sprake van kwetsbaarheid.

- **Toegankelijkheid**

Ga na of de cliënt al **gekend** is bij één van de partners en neem contact op (mits toestemming) om je bezorgdheden te uiten.

Elementen zoals afstand, openingsuren, vertrouwen, bekendheid enz. kunnen een dienst meer of minder toegankelijk maken voor cliënten. Houd rekening met deze **drempels** bij de toeleiding van kwetsbare burgers.

De cliënt zal warm onthaald worden, ongeacht bij welke partner die aanklopt. De partners binnen de samenwerking nemen onderling contact op met elkaar en stemmen verder af.

PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

Reflectievragen

- Op welke manier zou je zelf de stap naar de cliënt kunnen zetten? Op welke manier zou je hem/haar kunnen bereiken?
 - Wie kan hier ondersteuning bij bieden?
 - Hoe kan het samenwerkingsverband hierbij een verschil maken?
- Op welke manier kan je ervoor zorgen dat de cliënt reeds op de hoogte was van zijn/haar rechten? Kan je hiervoor samenwerken met andere partners?
- Hoe wordt er samengewerkt met partners van 0^{de} lijn om kwetsbare groepen te bereiken?
- Welke informatie krijgt de cliënt over jullie aanbod en werking?
 - Hoe weet je of de cliënt alles goed heeft begrepen en of hij/zij hier nog vragen bij heeft?
- Hoeveel tijd en ruimte wordt er genomen om een vertrouwensband op te bouwen?





DE HULPVRAAG BELUISTEREN EN VERHELDEREN

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

2. DE HULPVRAAG BELUISTEREN EN VERHELDEREN

Breed referentiekader

Vanuit een **breed referentiekader** ondersteun je de cliënt bij het **formuleren van de hulpvraag** en bied je **hulp op maat**. Hierbij is aandacht voor de mogelijkheden, krachten en het netwerk van de cliënt welke als hulpbronnen extra in de verf worden gezet. Je informeert, adviseert, biedt directe 'eerste' hulp en koppelt - waar nodig - extra hulpverleningsaanbod.

Onthaal als proces

Onthaal is een proces waarbinnen **de cliënt de regie** neemt. Als hulpverlener breng je krachten en kwetsbaarheden in kaart, ondernomen stappen, overwinningen of tegenslagen en bekijk je samen de volgende stap.

HULPVRAAG BELUISTEREN EN VERHELDEREN

Reflectievragen

- Hoe ben je het gesprek gestart? Wat heb je eerst gevraagd / waar heb je eerst aan gewerkt?
- Op welke manier laat je alle levensdomeinen aan bod laten komen? Hoe ga je in op signalen van de cliënt die verwijzen naar aanverwante levensdomeinen?
- Elke partner, hulpverlener heeft zijn/haar eigen expertise binnen een aantal levensdomeinen. Op welke manier kan je de expertise van anderen gebruiken om andere domeinen te verkennen binnen het onthaaltraject van de cliënt?
- Hoe zorg je ervoor dat de cliënt voldoende ruimte heeft om zijn/haar verhaal te brengen en je samen mogelijke oplossingen kan verkennen?
- Niet elke cliënt is in staat zijn/haar nood om te zetten in een vraag. Hoe ga je hiermee om? Op welke manier kan je de cliënt hierbij ondersteunen?





RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

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

3. RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

Rechten verkennen

Je maakt een **grondige analyse** van de situatie om te bepalen welke rechten al zijn opgenomen en welke rechten nog opgenomen kunnen worden.

Hierbij is nood aan een uitgebreide kennis van de lokale, regionale en nationale wetgeving. Als hulpverlener kan je hierbij beroep doen op de rechtenverkenner 2.0.

Duidelijke en begrijpbare informatie over deze rechten

Hou rekening met de **individuele noden van de cliënt**. Deze beslist uiteindelijk zelf welke rechten al dan niet worden ingevuld.

Beschrijf ook duidelijk de **verschillen tussen de partners**, zoals bv. het verschil in aanbod mbt financieel-administratieve rechten.

RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

Reflectievragen

- Op welke manier ga je noden in kaart brengen en een overzicht bieden van de bijhorende rechten (ondersteuning)?
- Het hulpverleningslandschap is groot en versnippert. Hoe behoud je het overzicht van je eigen achterliggende aanbod en dat van de partners bij het verkennen van rechten?
- Wat is een goede balans tussen het puur praktisch verkennen en realiseren van rechten en het bieden van (sociale) ondersteuning aan de cliënt?
 - Op welke manier toets je dit af bij jezelf en/of tijdens het gesprek?
 - Welke vaardigheden zijn hierbij van belang?
- Hoe kan je ervoor zorgen dat zoveel mogelijk van deze rechten worden gerealiseerd? Wanneer en op welke manier zou je hierbij beroep doen op de andere partners?
- Hoe schat je in of de cliënt zelf aan de slag kan met de nodige informatie, wanneer hij/zij nood heeft aan extra ondersteuning en/ wanneer je moet overnemen?
 - Op welke manier kan je dit aftoetsen en kan je rekening houden met de wensen van de cliënt?





NEUTRAAL INFORMATIE EN ADVIES GEVEN

Cliënten hebben
zicht op alle
mogelijkheden,
informatie-
bronnen en hoe
deze te
benutten.

Er is afstemming
of duidelijkheid
waar de cliënten
ondersteuning bij
nodig hebben.

4. NEUTRAAL INFORMATIE EN ADVIES GEVEN

Info en advies als directe hulp

Hierbij hou je steeds rekening met de **persoonlijke situatie** van de cliënt.

Het einddoel hierbij is dat de cliënt over voldoende informatie beschikt om zelf een keuze te maken.

NEUTRAAL INFORMATIE EN ADVIES GEVEN

Reflectievragen

- Met welk doel ga je de cliënt informeren? Welk voordeel haalt de cliënt hieruit?
- In welke mate hou je rekening met de situatie van de cliënt en geef je deze ruimte om zelf een beslissing te nemen bij de gegeven informatie en/of advies?
- Het kan gebeuren dat het gemoed van cliënten op een laag pitje staat, dit kan mogelijks de motivatie om mee te werken beïnvloeden. Hoe ga jij, als hulpverlener, hiermee om?





DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

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

5. DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Onthaal en afronding

- Duidelijk **overzicht** van noden, vragen, rechten, krachten en het netwerk van de cliënt.
- **Opvolgplan**: signalen dat het moeilijker gaat en terugvalmogelijkheden

Afgestemde hulpverlening

- **Kwalitatief basisaanbod** voor iedereen en werken **op maat** voor specifieke noden bij kwetsbare doelgroepen.
- **Gericht en warm schakelen** naar een kernpartner van het samenwerkingsverband GBO of vervolghulp is essentieel om cliëntvriendelijk te werken.

Consult als hulpbron

Wees niet terughoudend om **beroep te doen op elkaars expertise** binnen het onthaalproces, zeker wanneer het gaat om complexe hulpvragen en/of onduidelijkheden. Niet elke partner beschikt over de nodige deskundigheid om elk levensdomein in de diepte te verkennen, de bijhorende rechten te verduidelijken en toe te kennen.

Door regelmatig overleg en contact met partners behouden we een correct zicht op de mogelijkheden en beperkingen van de partners binnen de samenwerking.



DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

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

DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Schakelen is niet hetzelfde als consulteren

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

Contactgegevens partners

Om deze stappen vlot te laten verlopen is het belangrijk dat de partners beschikken over elkaars rechtstreekse contactgegevens en mogelijke **consultlijnen**.

DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Reflectievragen

- Vaak zijn er op meerdere vlakken problemen in het leven van de cliënt. De noden overstijgen de expertise van één dienst. Hoe verwijst je de cliënt door naar andere instanties?
 - In hoeverre heb je hierbij aandacht voor de keuzes en overtuigingen van de cliënt?
 - En hoe hou je hierbij rekening met de regelgeving inzake gegevensdeling?
- Wat houdt een warme doorverwijzing voor jou in, voor je team?
 - Komt dit met elkaar overeen?
 - Op welke manier kan je dit bereiken?
- Hoe ervaar je de kwaliteit van een doorverwijzing van en naar een kernpartner? Welke afspraken gelden hierbij of worden er gemaakt?
- Op welke manier wordt er rekening gehouden met mogelijke drempels, noden en wensen van de cliënt?
- Hoe volg je een doorverwijzing op?
- Op welke manier zorg je ervoor dat de cliënt maximaal wordt betrokken bij dit traject?





POLITISEREND WERKEN

Breed
signaleren en
actief werken
aan structurele
veranderingen.

6. POLITISEREND WERKEN

Drempels onderzoeken en signaliseren

Je zoekt naar **drempels** om je eigen hulp- en dienstverlening te verbeteren. Deze signalen kunnen lokaal, provinciaal, Vlaams of Federaal worden opgenomen.

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

Niveau's

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

POLITISEREND WERKEN

Reflectievragen

- Op welke wijze heb je aandacht voor signalen over drempels of tekorten die cliënten ervaren?
 - Hoe kan je cliënten betrekken bij het in kaart brengen van deze signalen en het formuleren van suggesties tot verandering?
- Hoe ga je om met hiaten in het hulpverleningsaanbod? Hoe bespreek je dit met de cliënt?
- Hoe kan het samenwerkingsverband hier een rol in spelen?
- Op welke manier kom je op voor de rechten van de meest kwetsbaren of de moeilijk bereikbare doelgroepen?
- In welke zin maak je gebruik van platformen of overlegstructuren om drempels en tekorten ter sprake te brengen?



UITGANGSPUNTEN

Regie

De cliënt staat altijd centraal.

Dynamisch proces

Elke cliënt bepaalt zijn/haar eigen tempo waarbij verschillende pistes mogelijk zijn.

Crisis

Crisissen krijgen voorrang. Eenmaal deze is gaan liggen kan er ruimte gemaakt worden voor het verkennen en realiseren van rechten.

Intern en extern

Er wordt vlot geschakeld naar het eigen achterliggend aanbod alsook naar dat van partners en organisaties buiten de samenwerking.

Levensdomeinen

Als hulpverlener bied je ondersteuning bij het in kaart brengen van noden, vragen, krachten, uitdagingen en nieuwe doelen.



EIGENSCHAPPEN VAN EEN GBO-HULPVERLENER

5 DINGEN DIE EEN SOCIAAL WERKER BINNEN EEN SAMENWERKINGSVERBAND GBO ALTIJD OP ZAK MOET HEBBEN

EEN SPECIALE BRIL, ZODAT JE JE IN DE LEEF WERELD VAN DE CLIËNT KUNT PLAATSEN.



EEN MOKERHAMER OM DREPELS TE SLOPEN



STEVIGE WANDELSCHOENEN WANT NAAR DE CLIËNT TOE STAPPEN IS BELANGRIJK.



EEN GEREEDSCHAPSKOFFER MET ALLE JUISTE TOOLS



EN EEN KOMPAS, ZODAT DE CLIËNT ALTIJD DE JUISTE WEG VINDT.



III. SAMENWERKING EN GEGEVENSDELING

Binnen een GBO-samenwerkingsverband



CHECKLIST OM BEROEPSGEHEIM TE DOORBREKEN

Ben ik gebonden door het beroepsgeheim ?

Ik heb door mijn beroep of staat een **noodzakelijke vertrouwensfunctie**.

Mijn vertrouwensfunctie wordt **maatschappelijk erkend**, hetzij door de wet, hetzij door de traditie of de gewoonte.

Is de informatie geheim?

Ik bezit **uit de aard** van mijn beroep of omdat het mij is **toevertrouwd** informatie die **niet bedoeld is om openbaar** te maken.

Wie is de gesprekspartner?

Mijn gesprekspartner is **beroepsgeheimhouder** in **dezelfde hulpverleningscontext** (betrokken op de hulpverlening en met dezelfde finaliteit). → Gedeeld beroepsgeheim mogelijk.

Mijn gesprekspartner heeft **geen beroepsgeheim** en/of heeft een **andere finaliteit** → Geïnformeerde toestemming nodig!

Stemt de cliënt niet in, maar is er sprake van een uitzonderingsgrond?

Zijn de voorwaarden voor **gedeeld beroepsgeheim** voldaan?

Is er een **noodtoestand**?

Stemt de cliënt in met de informatiedeling?

Geïnformeerde toestemming

- Voorafgaand
- Vrij
- Specifiek
- Uitdrukkelijk
- Geïnformeerd
- Volgehouden



SAMENGEVAT

Gegevens delen binnen samenwerking GBO

- **Clïentperspectief**
 - Clïent en vertrouwen
- **Finaliteit van de gegevensdeling**
 - Binnen GBO-onthaalopdracht
 - Enkel 'need to know'
- **Geïnformeerde instemming**
 - Mondeling
 - Schrifelijk
- **Warme doorverwijzing**



GEINTEGREERD BREED ONTHAAL

Flowchart

INFORMEREN EN INSTEMMING VRAGEN

WEL INSTEMMING

5 DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

WARM SCHAKELEN

EIGEN AANBOD

AANBOD PARTNER

DUIDELIJKE HULPVRAAG

COMPLEXE HULPVRAAG

TELEFONISCH CONTACT

VIDEOBELLEN VIA TEAMS

VERSLEUTELDE MAIL

FYSIEK

CLIËNTOVERLEG

KOPEL TERUG NAAR DE DOORVERWIJZENDE PARTNER INDIEN ZINVOL

DE CLIËNT WORDT TOEGELEID NAAR HET EIGEN ACHTERLIGGEND AANBOD OF DAT VAN PARTNERS

DE CLIËNT ONTVANGT DE HULP DIE PASSEND IS BIJ DIENS NODEN / VRAGEN

HET IS VOOR DE CLIËNT DUIDELIJK BIJ WIE, EN OP WELKE MANIER, HIJ/ZIJ TERECHT KAN NA AFRONDING

GEEN GEGEVENS-DELING

INFORMEER DE CLIËNT OVER DE MOGELIJKE GEVOLGEN

ANONIEM CONSULT

ANONIEM CASUSOVERLEG

Maak geen verwijzingen naar persoon(skenmerken), adresgegevens, verwanten, enz.

Welke informatie mag je doorgeven? Overleg dit steeds met de cliënt!

Binnen de overeenkomst van het samenwerkingsverband GBO: **persoonsgegevens, hulpvraag(en), opgenomen, lopende en op te nemen rechten, relevante partners.**

De cliënt staat altijd centraal. Neem enkel over indien de cliënt dit zelf aangeeft.

Betrokkenheid van de cliënt



GEGEVENSDELING

Webinar

- Steffi maakte een webinar over de uitdagingen, het wettelijk kader en de mogelijkheden mbt het delen van cliëntgegevens binnen de samenwerking.
- Bekijk hier de webinar over gegevensdeling binnen een GBO samenwerkingsverband:
<https://youtu.be/2Kb-rFJQ0rM>



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.



