

# GBO Leuven

## Inhoudstafel

1.	GBO Leuven krijgt een buurtgerichte invulling met aandacht voor kwetsbare doelgroepen .....	2
2.	Toenemende vergrijzing, diversiteit en sociale (gezondheids)ongelijkheid als rode draad door het Leuvense GBO .....	4
3.	Actieplan GBO Leuven .....	6
3.1	Criterium 1: Werken aan een gezamenlijke visie, doelstellingen en kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband GBO. ....	6
	Actie 1.1: We werken een gemeenschappelijke visie en missie uit en toetsen deze af .....	6
	Actie 1.2: We stellen een gezamenlijk actieplan op en voeren dit uit .....	6
3.2	Criterium 2: Basiswerkers faciliteren in hun samenwerking en ze eenduidig aansturen om gemeenschappelijke werkingsprincipes te realiseren. ....	6
	Actie 2.1: We organiseren ontmoetingsmomenten, netwerklunches en meeloopdagen voor de basiswerkers .....	6
	Ontmoetingsmomenten .....	6
	Netwerklunches .....	7
	Meeloopdagen .....	7
	Actie 2.2: We organiseren werkgroepen om basiswerkers nog sterker te betrekken bij het GBO .....	7
	Actie 2.3: We ontwikkelen een aanmeldformulier zodat lokale zorg- en hulpverleners mensen kunnen aanmelden bij het GBO en we zorgen ervoor dat de procedure erachter goed uitgebouwd is .....	9
	Actie 2.4: We zorgen dat de basiswerkers volledig mee zijn met het verhaal .....	9
3.3	Criterium 3: Werken aan de participatie van de doelgroep en van de basiswerkers bij de uitwerking van de concrete werkzaamheden van de samenwerkingsverband GBO .....	9
	Actie 3.1: We betrekken de doelgroep bij de uitbouw van het GBO .....	9
	Actie 3.2: We betrekken de basiswerkers bij de uitbouw van het GBO .....	10
	Actie 3.3: We betrekken het bredere werkveld bij het GBO .....	10
3.4	Criterium 4: Delen van expertise .....	11
	Actie 4.1: Via netwerklunches, ontmoetingsmomenten, meeloopdagen en werkgroepen delen we expertise binnen de groep van basiswerkers .....	11
	Actie 4.2: Via de eerstelijnszone Leuven delen we expertise met de eerste lijn .....	11
	Actie 4.3: We delen onze expertise met andere GBO's en leren van hen .....	11
3.5	Criterium 5: Concrete outreachende en proactieve acties opzetten om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken. ....	11
	Actie 5.1: Binnen het pilootproject in de buurt Kop van Kessel-Lo bereiken we de kwetsbare doelgroepen via het buurtcentrum Casablanca .....	11

Actie 5.2: Binnen het pilootproject “een sociaal netwerk voor Heverlee” bereiken we kwetsbare doelgroepen via basisscholen .....	14
Actie 5.3: We volgen andere interessante experimenten binnen Leuven op.....	14
Actie 5.4: Kwetsbare doelgroepen kunnen snel terecht binnen het GBO via lokale sociale ankerpunten .....	14
4. Financieel.....	15

## 1. GBO Leuven krijgt een buurtgerichte invulling met aandacht voor kwetsbare doelgroepen

Het Leuvense GBO (verder ‘GBO’) is een **samenwerkingsverband tussen het CAW Oost-Brabant, de Dienst Maatschappelijk Werk van de mutualiteiten (DMW) en het lokaal bestuur Leuven**. Het lokaal bestuur wil, als regisseur, de processen faciliteren, stimuleren en opvolgen. Daarnaast is het lokaal bestuur ook betrokken als actor, dit via de sociale dienst van het OCMW en het loket welzijn en zorg van stad Leuven. We hebben ervoor gekozen het loket welzijn en zorg te betrekken aangezien de loketmedewerkers vaak in contact komen met personen die de weg tot het stadskantoor vinden, maar met vragen zitten waarbij een doorverwijzing naar het OCMW, het CAW of de DMW wenselijk is.

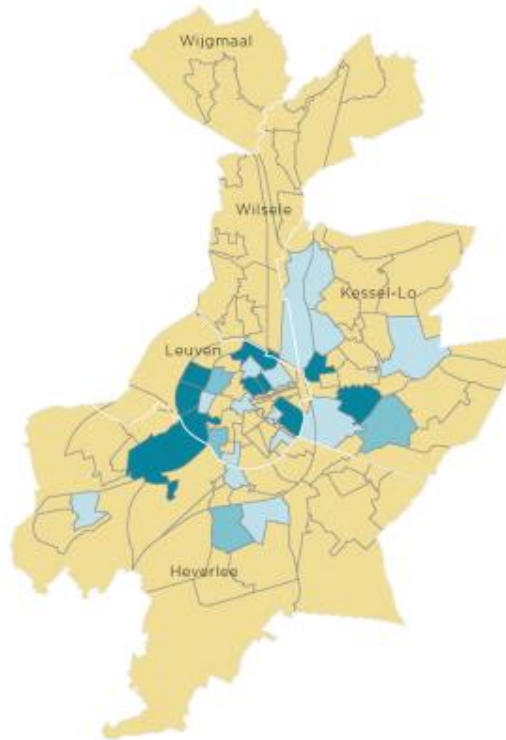
We kiezen er bewust voor om niet doelgroepgericht, maar **buurtgericht** te werken. Binnen de eerstelijnszone Leuven willen we het **GBO in aandachtsbuurten** vorm geven om de **kwetsbare burgers** die daar wonen, beter te **bereiken**. Leuven trekt in haar meerjarenplan voluit de kaart van buurtgericht werken en van het verder uitbouwen van het buurtwerk. Op vlak van burgerparticipatie bijvoorbeeld via ‘kom op voor je wijk’ (<https://www.leuven.be/komopvoorjewijk>) en via nieuwe vormen van participatie, maar ook steeds meer op vlak van zorg en dienstverlening. In een groeiende centrumstad die de kaap van de 100.000 inwoners overschrijdt, wint het lokale niveau aan belang. Leuvense buurten verschillen onderling sterk in bewonerssamenstelling, type huisvesting, mobiliteitsmogelijkheden, aanbod van voorzieningen, enz. Indicatoren op vlak van sociale ongelijkheid (bv. kinderarmoede) of gezondheid (bv. aantal chronisch zieken) kunnen op buurtniveau op kaart gezet worden. Zo ziet de buurtgerichte spreiding van het aandeel kwetsbare jonge kinderen er bijvoorbeeld helemaal anders uit dan de kaart van het aantal 80-plussers (zie hieronder).

Aantal 0- tot 12-jarigen in gezinnen met recht op (equivalent) leefloon<sup>3</sup>

### STAD LEUVEN

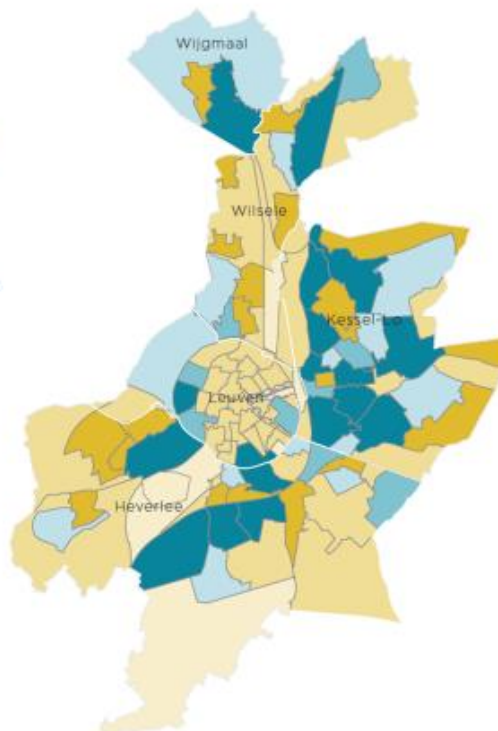
AANTAL KINDEREN, PER STATISTISCHE SECTOR

- 0 - 5
- 6 - 10
- 11 - 15
- 16 OF MEER



### STAD LEUVEN

- GEEN 80-PLUSERS
- MINDER DAN 70
- VAN 70 TOT 139
- VAN 140 TOT 209
- VAN 210 TOT 279
- MEER OF GELIJK AAN 280



Deze input motiveert organisaties en hulpverleners werkzaam in de buurt. Het helpt hen om acties en specifieke doelgroepen te kiezen. Laagdrempelig georganiseerde professionals kunnen een meer directe band met buurtbewoners aangaan. We gaan er bovendien vanuit dat inwoners zich in hun

directe omgeving sterker met elkaar verbonden voelen, wat informele netwerken en onderlinge hulp kan bevorderen.

De voorbije legislatuur experimenteerden we daarom met pilootprojecten 'Zorgzame buurten' in samenwerking met het Chronic Care project Zorgzaam Leuven (<https://www.zorgzaamleuven.be/>). We kozen ook samen met het Huis van het Kind voor buurtgerichte gezinsondersteuningsprojecten. Zorgverstrekkers engageren zich in het actieplan van de eerstelijnszone Leuven om elkaar op wijkniveau beter te leren kennen en zich te organiseren. Deze gelanceerde dynamiek veroorzaakte een sneeuwbaaleffect: we kregen heel wat vragen van burgers, jeugdhulpverlening, woonzorgcentra,... om aan te sluiten bij bestaande of op te starten buurtprojecten.

We willen het **GBO inzetten om deze buurtgerichte beleidslijn te versterken**. We richten ons naar **twee soorten aandachtsbuurten**, nl. **met of zonder basiswerking**. De GBO-partners gaan zeker aan de slag in buurten met een hoge concentratie aan sociale woningen die vanzelfsprekend een hoog aantal kwetsbare burgers kennen. In deze buurten zijn basiswerkingen aanwezig die een lokaal sociaal ankerpunt kunnen zijn voor een GBO-werking. Een voorbeeld hiervan is ons pilootproject in de buurt Kop van Kessel-Lo met als ankerpunt het buurtcentrum Casablanca. Meer informatie over deze actie op pagina 11.

Maar ook andere buurten verschijnen op onze radar. Zo kende Heverlee-centrum, een buurt met een sterk vergrijzende, eerder welgestelde bevolking, de laatste jaren een instroom van vluchtelingengezinnen. Basisscholen en zorgverstrekkers trokken aan de alarmbel: door het gebrek aan voorzieningen met een lokaal laagdrempelig onthaal (bv. CAW, OCMW, buurtcentrum, consultatiebureau Kind & Gezin,...) werden zij overstelpt met vragen waarop ze geen antwoord konden bieden. Samenlevingsopbouw Riso Vlaams-Brabant besloot op basis van een eigen verkenning bij de scholen, ouders en omgevingsactoren, met een projectwerking te starten die een oplossing moet zijn voor de noden van gezinnen en scholen. Meer informatie over deze actie op pagina 14.

We zetten daarnaast ook steeds meer in op **outreachend werken**. Een heel aantal buurtwerkers heeft bijvoorbeeld een uitgebreide vorming rond outreachend werken gevolgd.

## 2. Toenemende vergrijzing, diversiteit en sociale (gezondheids)ongelijkheid als rode draad door het Leuvense GBO

Onze buurtgerichte focus maakt ons niet blind voor **doelgroepen** die in de globale eerstelijnszone Leuven aandacht vragen wanneer we onderbescherming willen tegengaan en hulp- en dienstverlening toegankelijker maken. De omgevingsanalyse Leuven in cijfers (2019) geeft richting.

- De Leuvense bevolking **vergrijs**: 6% van de Leuvenaars is nu al 80-plusser en dit aantal zal nog toenemen. We weten dat de mantelzorgratio in Leuven daalt en dat 11% van de senioren zich eenzaam voelt.
- De **diversiteit** wordt groter: Leuven kent 169 nationaliteiten. 41,5% van de in 2017 geboren kinderen heeft een moeder die geen Nederlands spreekt met hen. 44,6% van de jongeren is van niet-Belgische afkomst, omwille van de instroom van jonge mannelijke vluchtelingen. Deze doelgroep vindt minder makkelijk de weg naar hulp- en dienstverlening.
- Leuven heeft 47,9% huishoudens die bestaan uit **alleenstaanden**, belangrijk om mee rekening te houden, want zij lopen een groter risico op armoede.
- **Armoede** mag niet onderschat worden in Leuven. 20,2% van de geboorten in Leuven betreft een kansarm gezin (voor Leuven-centrum loopt dit cijfer op tot 36,7%). 16,1% van de 0-18 jarigen heeft een verhoogde tegemoetkoming en 18,68 per 1000 inwoners heeft een leefloon, beide te verklaren door de instroom van jonge vluchtelingen. Het aandeel Leuvenaars dat moeite heeft om medische kosten te betalen, stijgt eveneens. Heel wat mensen staan op de wachtlijst voor een sociale woning.

### Armoederisico in Leuven

Onderstaande figuur laat zien hoe Leuven scoort ten opzichte van het gemiddelde van de 13 centrumsteden en het Vlaams Gewest, en dat voor negen verschillende indicatoren voor armoede.

Indicatoren voor armoede, 2017<sup>1</sup>

	Leuven	Vlaams Gewest	Centrumsteden
Alleenwonend	47,9%	31,2%	39,8%
Aangiften < 20.000 euro	37,8%	37,1%	41,6%
Leefloners	1,72%	0,56%	1,26%
25-64 jaar met verhoogde tegemoetkoming	12,1%	10,2%	16,2%
Niet-werkende werkzoekenden, laaggeschoold	37,1%	46,6%	49,5%
65-plussers met verhoogde tegemoetkoming	23,1%	28,8%	28,5%
65-plussers met een inkomensgarantie	5,5%	4,0%	6,1%
Kredietnemers met minstens één achterstallig krediet	3,7%	3,8%	5,4%
Gezinnen (unieke) op wachtlijst sociale huisvestingsmaatschappijen	6,3%	4,8%	8,0%

In de buurtgerichte benadering van GBO zullen we dus steeds op zoek gaan naar de meest kwetsbare doelgroepen.

### 3. Actieplan GBO Leuven

#### 3.1 Criterium 1: Werken aan een gezamenlijke visie, doelstellingen en kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband GBO.

Actie 1.1: We werken een gemeenschappelijke visie en missie uit en toetsen deze af

De aanzet tot onze **gemeenschappelijke visie en missie** is gedaan door de stuurgroep (samengesteld uit de kernpartners, de teamleider van het loket welzijn en zorg, de coördinator van het Leuvense buurtwerk en onze projectmedewerker GBO) en twee keer afgetoetst bij de basiswerkers tijdens twee ontmoetingsmomenten. We dachten na over de in diverse (beleids)teksten beschreven doelstellingen, functies, kwaliteitscriteria, principes, de 7 B's van toegankelijkheid (bekendheid, bereikbaarheid, beschikbaarheid, begrijpbaarheid, betrouwbaarheid, betaalbaarheid en bruikbaarheid) en mechanismen die nodig zijn om het GBO kwalitatief uit te werken. We toetsten de 7B's af aan de realiteit tijdens een ontmoetingsmoment en nemen dit verder op in het pilootproject in Kop van Kessel-Lo. Het is onze bedoeling om op deze manier tot een eenvoudig kader te komen dat duidelijk maakt wat GBO Leuven inhoudt.

Actie 1.2: We stellen een gezamenlijk actieplan op en voeren dit uit

Het **actieplan** is mee gevoed door de basiswerkers tijdens de ontmoetingsmomenten en zij worden ook betrokken in de opvolging. We vinden het erg belangrijk om hen voldoende inspraak te geven in alle keuzes die we maken.

De stuurgroep is de plek waar nieuwe algemene vragen (bijvoorbeeld hoe gaan we om met het beroepsgeheim en GDPR?) naar boven komen, ontrafeld worden en omgezet worden naar acties in wisselwerking met de basiswerkers.

De participatie van de doelgroep verliezen we niet uit het oog. We houden een vinger aan de pols via de contacten die de basiswerkers en de kernpartners met hen hebben, via de buurtwerkingen en via een participatietraject dat we gaan opstarten samen met het Leuvens overleg voor basiswerkingen.

#### 3.2 Criterium 2: Basiswerkers faciliteren in hun samenwerking en ze eenduidig aansturen om gemeenschappelijke werkingsprincipes te realiseren.

Actie 2.1: We organiseren ontmoetingsmomenten, netwerklunches en meeloopdagen voor de basiswerkers

##### *Ontmoetingsmomenten*

We nodigen alle basiswerkers twee keer per jaar uit op een **ontmoetingsmoment**. Op deze momenten leren ze elkaar kennen, blijven ze betrokken bij het vormgeven van het GBO en hebben ze de

mogelijkheid om expertise en ervaringen uit te wisselen. Op deze manier creëren wij een verbinding tussen de basiswerkers en faciliteren we samenwerking. Op de ontmoetingsmomenten in 2019 waren telkens een 40-tal basiswerkers aanwezig. Ze waren enthousiast over de aangeboden inhoud en werkwijze.

- Ontmoetingsmoment april 2019:
  - o presentatie van de verschillende betrokken kernactoren (wie doet wat voor wie?)
  - o werktafels: 'hoe zie jij een geïntegreerd onthaal?', 'Hoe kan je voorkomen dat je cliënt van het kastje naar de muur wordt gestuurd?', 'Wat is voor jullie gedeelde informatie in het kader van hulp- en dienstverlening?', 'Hoe komt het dat mensen uit de boot vallen?' en twee werktafels die zich over casussen bogen.
- Ontmoetingsmoment oktober 2019:
  - o presentatie over het GBO (missie, visie,...)
  - o werktafels rond functies van het GBO: doorverwijzen, vraagverheldering en rechtenverkenning.

### *Netwerklunches*

Daarnaast organiseren we drie **netwerklunches** per jaar waar telkens één specifiek thema van één van de kernpartners aan bod komt. Elk thema wordt twee keer aangeboden op een andere locatie zodat iedereen de kans krijgt om deel te nemen. Zo hebben we in het najaar de eerste netwerklunch georganiseerd met als thema "Welke financiële steun geeft het OCMW buiten het leefloon?", in november in het CAW en in december in het stadskantoor. Voor de netwerklunches worden de buurtwerkers ook uitgenodigd. Op beide netwerklunches waren telkens ongeveer 20 basis- en buurtwerkers die heel wat vragen gesteld hebben.

### *Meeloopdagen*

Op vraag van basiswerkers zullen we de komende jaren **meeloopdagen** plannen waarbij men de kans krijgt om bij elkaar mee te lopen in de dagdagelijkse werking. We streven ernaar om deze meeloopdagen op termijn een vast begrip te maken bij elke nieuwe aanwerving zodat men dadelijk vertrouwd raakt met de GBO-werking. Deze piste vraagt logistiek wel wat coördinatie, moet haalbaar zijn op vlak van het beroepsgeheim en moet voldoende inhoudelijk interessant en relevant zijn. We starten met enkele basiswerkers die een dag meelopen in een andere werking zodat zij al hun ervaring kunnen delen met collega's.

### *Actie 2.2: We organiseren werkgroepen om basiswerkers nog sterker te betrekken bij het GBO*

Via **werkgroepen** met basiswerkers faciliteren we gerichte samenwerking rond specifieke GBO-thema's die tijdens de netwerkmomenten geïnitieerd werden. We starten met de thema's

rechtenverkenning en doorverwijzen. De verzamelde informatie wordt verspreid naar alle basiswerkers, maar ook naar andere intermediairs via de nieuwe website van de eerstelijnszone Leuven en via onze ontmoetingsmomenten.

- **Werkgroep rechtenverkenning**

- Er is een frequente en expliciete vraag naar meer kennis over de rechten waarop mensen beroep kunnen doen. Inzetten op een eigen Leuvense rechtenverkenner is momenteel niet aan de orde vermits er een Vlaams instrument zal ontwikkeld worden. Omdat we deze nadrukkelijke vraag niet onbeantwoord willen laten en we op termijn het Vlaamse instrument met lokale gegevens zullen moeten invullen, bereiden we ons al voor in de werkgroep. We starten met het levensdomein “energie en wonen”. De werkgroep is samengesteld uit een deskundige basiswerker van elke GBO-partner aangevuld met een expert naargelang het thema dat behandeld wordt. We behandelen verschillende levensdomeinen zodat we een ‘sociale boom’ opbouwen waarbij de takken levensdomeinen representeren, en de bladeren specifieke rechten. De boom bevat een lijst per recht met contactgegevens voor doorverwijzing.

- **Werkgroep doorverwijzen**

- Basiswerkers willen ook het thema ‘doorverwijzen’ verder vastpakken en onderzoeken wat er nodig is om op een warme manier mensen toe te leiden naar een andere partner. De werkgroep wil basiswerkers tools aanreiken om de doorverwijzing en toeleiding efficiënter te laten verlopen. Ideeën die op tafel liggen, zijn:
  - Een kaartje om mee te geven aan de cliënt met de gegevens erop van alle bij hun situatie betrokken hulpverleners;
  - een lijst met alle DMW van de mutualiteiten;
  - een lijst waarop voor elk levensdomein de meest relevante aan te spreken partner staat;
  - nadenken of de knipperlicht-werking die het CAW hanteert, kan veralgemeend worden. Een knipperlicht bij een bepaald levensdomein (bv. pensioen) herinnert de hulpverlener eraan om proactief contact op te nemen met andere diensten en rechten te gaan verkennen.
- In deze werkgroep gaan we ook aan de slag met concrete dossiers (geanonimiseerd als de cliënt geen toestemming geeft) om zo te bekijken wie wat in een concreet dossier zou kunnen doen en op welk moment je best doorverwijst naar een andere kernpartner.



Actie 2.3: We ontwikkelen een aanmeldformulier zodat lokale zorg- en hulpverleners mensen kunnen aanmelden bij het GBO en we zorgen ervoor dat de procedure erachter goed uitgebouwd is

We willen ervoor zorgen dat lokale zorg- en hulpverleners gemakkelijk toegang hebben tot het GBO via een **aanmeldformulier**. Een aantal Vlaamse regio's experimenteren al met zo'n aanmeldformulier en we willen bij hen aankloppen om te horen wat werkt. We streven naar gebiedsdekkende warme lokale sociale ankerpunten (basiswerkingen, een school, huisarts,...) waar burgers terecht kunnen en waar lokale hulp- en zorgverleners vragen kunnen stellen aan het GBO. Een huisarts die bijvoorbeeld merkt dat er heel wat problemen zijn bij een patiënt kan de patiënt aanmelden via een aanmeldformulier. De partners van het GBO bekijken dan onderling wie deze persoon best contacteert, uiteraard met toestemming van de persoon zelf. Hiervoor moet een aanmeldformulier uitgewerkt worden en de procedure in 'back-office'. Bij wie komt de melding binnen? Naar wie wordt de melding gestuurd? Hoe gebeurt de terugkoppeling naar de aanmelder? Hoe snel wordt contact opgenomen met de persoon zelf?

Actie 2.4: We zorgen dat de basiswerkers volledig mee zijn met het verhaal

Om een gemeenschappelijk GBO te realiseren, is het belangrijk dat alle basiswerkers mee zijn. Dit bereiken we door alles af te stemmen binnen de stuurgroep en door de basiswerkers regelmatig te betrekken bij onze acties en ons actieplan (via de ontmoetingsmomenten). Daarnaast hebben de basiswerkers een vast aanspreekpunt (de projectmedewerker GBO) en komt deze projectmedewerker regelmatig bij hen op de werkvloer om te bekijken hoe alles loopt en welke vragen of bedenkingen ze eventueel hebben.

### 3.3 Criterium 3: Werken aan de participatie van de doelgroep en van de basiswerkers bij de uitwerking van de concrete werkzaamheden van de samenwerkingsverband GBO.

Actie 3.1: We betrekken de doelgroep bij de uitbouw van het GBO

Zowel de **kernpartners** als de **buurtwerkingen** staan in nauw contact met de doelgroep in hun dagdagelijkse werkingen. Hier pikken zij signalen op en zorgen zij ervoor dat de stem van de doelgroep gehoord wordt. Via **hulp- en zorgverleners** bereiken ons ook signalen. En ook binnen het **pilootproject in de Kop van Kessel-Lo** hebben wij contact met de doelgroep. Samen bekijken wij hoe wij vragen van de doelgroep kunnen beantwoorden binnen de bestaande structuren. Tijdens de ontmoetingsmomenten, de netwerklunches en de werkgroepen, is er ook ruimte en tijd voorzien om met de basiswerkers aan de slag te gaan met vragen van de doelgroep.

Daarnaast bekijken wij samen met het **Leuvens Overleg van de Basiswerkingen** (LOB) hoe wij een participatietraject met de doelgroep zelf kunnen opstarten.

Binnen de zorgraad van de **ELZ Leuven** is de doelgroep vertegenwoordigd in de cluster van de **PZON** (personen met een zorg- en ondersteuningsnood). Het GBO is één van de strategische doelstellingen binnen de ELZ Leuven en is opgenomen in het actieplan, dus ook via dit kanaal zal er inspraak mogelijk zijn van PZON's zelf.

### Actie 3.2: We betrekken de basiswerkers bij de uitbouw van het GBO

Via **ontmoetingsmomenten, netwerklunches, werkgroepen en meeloopdagen** betrekken we alle basiswerkers. We vertrekken steeds vanuit hun standpunten en luisteren naar hun feedback om onze acties aan te passen aan wat zij nodig hebben om het GBO in Leuven te realiseren. Zo bleek tijdens het tweede ontmoetingsmoment dat er geen gemeenschappelijk document rond vraagverheldering ontwikkeld moest worden. Men vindt zo'n document handig om vooraf aan een gesprek met een cliënt even te bekijken zodat tijdens het gesprek niets over het hoofd gezien kan worden, maar niet als leidraad voor het gesprek zelf. Basiswerkers bepalen ook de thema's van de netwerklunches.

De **projectmedewerker GBO** gaat daarnaast regelmatig bij hen **op bezoek** om te bekijken wat er goed en minder goed loopt. Op basis van die feedback worden de ontmoetingsmomenten in 2020 bijvoorbeeld aangepast (minder lang, op de middag, minder tijd voor het plenaire deel en meer tijd om in werkgroepen zaken uit te werken).

### Actie 3.3: We betrekken het bredere werkveld bij het GBO

Naast de doelgroep en de basiswerkers willen we ook het bredere werkveld (bijvoorbeeld de partners binnen ELZ Leuven of partners uit sectoren als diversiteit, gelijke kansen, tewerkstelling, huisvesting,...) betrekken. We merken nu dat er nog heel wat onwetendheid is over het GBO en dat er foute veronderstellingen leven (bijvoorbeeld dat het GBO zal aangeven naar welke huisarts iemand moet gaan), dus het is belangrijk om deze veronderstellingen te ontcrachten en om **juiste informatie** te geven over wat men wel en niet kan verwachten van het GBO.

Daarnaast willen we aan de slag gaan met **signalen of vragen** die we krijgen uit het werkveld. We starten met het **aanmeldformulier** omdat er duidelijk vraag is naar een snelle toegangspoort tot het GBO.

Onder de **ELZ Leuven** ondernemen we al acties, bijvoorbeeld de stand van zaken bespreken op de zorgraad of overleggen met partners uit de cluster zorg over het GBO, en gaan we een werkgroep GBO oprichten. Op die manier betrekken we de volledige eerste lijn bij ons GBO.

### 3.4 Criterium 4: Delen van expertise.

Actie 4.1: Via netwerklunches, ontmoetingsmomenten, meeloopdagen en werkgroepen delen we expertise binnen de groep van basiswerkers

Meer info: zie acties 2.1 en 2.2.

Actie 4.2: Via de eerstelijnszone Leuven delen we expertise met de eerste lijn

Het is echter niet voldoende om informatie uit te wisselen. Wij willen een **verzamelpunt** creëren waar de basiswerkers alle relevante informatie met betrekking tot het GBO kunnen terugvinden, alsook informatie rond sociale rechten en het aanbod van de betrokken kernactoren. We denken dat de website van de eerstelijnszone Leuven hiervoor het geschikte kanaal is. Voor een eigen nieuwsbrief is er weinig animo binnen de stuurgroep GBO en bij de basiswerkers, maar als er een nieuwsbrief van de eerstelijnszone Leuven zou komen, kunnen we hierin wel over het GBO berichten.

Onder de eerstelijnszone wordt ook een werkgroep GBO opgericht (zie actie 3.3).

Actie 4.3: We delen onze expertise met andere GBO's en leren van hen

We willen van de andere GBO's in Vlaanderen leren. Zo gaan we voor het aanmeldformulier eerst bekijken hoe dit loopt bij de GBO's die hier al mee aan het experimenteren zijn. We volgen de ontwikkelingen in de ons omliggende GBO's op via het CAW (dat als werkingsgebied Oost-Brabant heeft) en via de mutualiteiten, die ook een breder werkingsgebied hebben en daarnaast overkoepelend georganiseerd zijn binnen het intermutualistisch overleg. We delen onze expertise ook met de andere GBO's.

### 3.5 Criterium 5: Concrete outreachende en proactieve acties opzetten om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken.

Actie 5.1: Binnen het pilootproject in de buurt Kop van Kessel-Lo bereiken we de kwetsbare doelgroepen via het buurtcentrum Casablanca

In 2019 hebben we een pilootproject opgestart in de buurt Kop van Kessel-Lo. Dit is de tweede grootste **aandachtsbuurt** van Leuven door de hoge concentratie aan sociale woningen (op dit moment 562 sociale wooneenheden met een geplande groei naar 680 wooneenheden). Het is een superdiverse buurt met een aanzienlijk deel ouderen, mensen met een psychiatrische problematiek, steungerechtigden en alleenstaanden. **Buurtcentrum Casablanca** met zijn kinder-, jongeren- en volwassenwerking ligt in het hart van de sociale hoogbouwwijk Casablanca. Wij hebben daarom voor deze locatie gekozen om met een pilootproject GBO van start te gaan. We werken outreachend en proactief via de volgende acties:

- Een **warm onthaal** waar iedereen terecht kan en indien nodig doorverwezen wordt: binnen buurtcentrum Casablanca wordt het onthaal bemand door buurtwerkers, opbouwwerkers en een team van onthaalvrijwilligers (buurtbewoners die als vrijwilliger binnen het buurtcentrum taken opnemen en die door het feit dat ze buurtbewoner zijn de drempel verlagen). Daarnaast werken we met brugfiguren: een ervaringsdeskundige (intercultureel medewerker) van het CAW en een ervaringsdeskundige in armoede van het OCMW. Zij zijn op bepaalde tijdstippen aanwezig in het buurtcentrum om de brug te maken naar het CAW en het OCMW. Doordat zij ervaringsdeskundige zijn, wordt ook hier weer de drempel zo laag mogelijk gemaakt voor kwetsbare buurtbewoners. Medewerkers van het CAW, het OCMW en de mutualiteiten zijn telefonisch en via mail bereikbaar voor vragen van de vrijwilligers, buurt- en opbouwwerkers en brugfiguren.
- Het experimenteren met **SPAAK** als toegangspoort tot rechtenverkenning, - detectie en – toewijzing:
  - o SPAAK is een nieuw project van de CM waarbij opgeleide vrijwilligers buurtbewoners die, om welke reden dan ook, moeilijkheden ondervinden bij het organiseren en opvolgen van hun administratie, ondersteunen. Sinds november 2019 loopt dit project binnen Kop van Kessel-Lo met 16 geëngageerde vrijwilligers. Een deel van de vrijwilligers verzorgt de wekelijkse permanentie binnen Casablanca en een ander deel werkt outreachend en ondersteunt buurtbewoners thuis.
  - o Alle buurtbewoners hebben een flyer van het project ontvangen en de buurt- en opbouwwerkers bereiken hen via huisbezoeken en de activiteiten die doorgaan in het buurtcentrum. SPAAK is gratis voor alle bewoners in Kop van Kessel-Lo om de drempel zo laag mogelijk te houden.
  - o We grijpen dit project aan om de brug met het GBO te maken. De kans is namelijk groot dat er naast administratieve vragen ook andere hulpvragen gesteld worden en dan willen we snel kunnen schakelen naar de juiste hulpverlening. Dit gebeurt via de opbouw- en buurtwerkers en de brugfiguren van CAW en OCMW. De vrijwilligers (zowel van de permanentie als de outreachende vrijwilligers) kunnen ook op elk moment contact opnemen met een medewerker van het CAW, het OCMW en de mutualiteiten. De opbouwwerker van samenlevingsopbouw Riso Vlaams-Brabant blijft vanuit zijn opdracht signalen vanuit de doelgroep inbrengen rond onderbescherming.
- **Structureel cliëntoverleg organiseren**: we experimenteren in Casablanca met een structureel cliëntoverleg. Wanneer we merken dat bij een buurtbewoner een complexe problematiek aanwezig is, organiseren we, met toestemming van de buurtbewoner, een overleg met alle

hulpverleners die betrokken moeten worden. Op dit cliëntoverleg bespreken we wat de noden zijn, welke rechten niet uitgeput worden en wie welke taak op zich neemt.

- **Evaluatie en analyse:** basiswerkers willen weten wat de impact van hun werk is op hun cliënt. Dat ze een verschil maken lijkt vaak vanzelfsprekend: het buikgevoel zegt dat en sommige positieve resultaten zijn gewoon zichtbaar. Toch zijn ze daar niet altijd zeker van. Rond welke grondrechten werd er vooruitgang gerealiseerd, worden steeds terugkerende pijnpunten van de cliënt echt aangepakt, ervaart de cliënt de positieve ervaring ook,...? In Leuven wordt de evaluatie- en analysetool Mezuri ontwikkeld, die via data science technieken toelaat om de complexe trajecten in het sociaal werk op langere termijn te structureren en kwantitatief in beeld te brengen. Mezuri is een lichtgewicht softwaretool gemaakt om de impact van de tracks kwantitatief te begrijpen en te meten. Dit zonder omslachtige administratie en het typische aantikken van talloze selectievakjes. Deze toepassing is digitaal, een digitaal hulpinstrument waarmee begeleiders aan de slag gaan samen met gezinnen of bezoekers.
- **Outreaching werken:** om kwetsbare doelgroepen te bereiken en toe te leiden naar het GBO is het belangrijk om hen in het buurtcentrum te krijgen. Daar zetten we outreachend op in door het aanbod van SPAAK bekend te maken bij buurtbewoners en door activiteiten te organiseren in het buurtcentrum. De buurtwerkers van het buurtcentrum zorgen er ook voor dat de mensen in de buurt hen kennen, door huisbezoeken te doen (bijvoorbeeld in nieuwe sociale woonblokken) en door regelmatig aanwezig te zijn op pleintjes, bushaltes, lokale horeca,... in de buurt. Wanneer buurtbewoners hen dan nodig hebben, is de stap naar hen gemakkelijker gezet. Hulpverleners leiden buurtbewoners ook toe naar het buurtcentrum.
- **Contact met de buurt (bewoners en professionelen):** via de stuurgroep van Kop van Kessel-Lo (waar het CAW, het lokaal bestuur, de mutualiteiten, het wijkgezondheidscentrum, de buurtwerker van Casablanca en samenlevingsopbouw Riso Vlaams-Brabant aanwezig zijn) en de netwerkmomenten (waar zowel professionelen als buurtbewoners aanwezig zijn) houden we contact met de buurt.
- **Sterk buurtgericht zorg- en welzijnsnetwerk uitbouwen:** in de buurt zijn heel wat voorzieningen die veel mogelijkheden bieden om een sterk netwerk uit te bouwen: begeleid wonen, VAPH, sociale huisvestingsmaatschappij, OCMW, gemeenschapswachten, beschut wonen, Pasty, WGC De Central, vzw Wigwam, het KOALA-project van Kessel-Lo, praatgroep Nederlands 'Kom binnen', Arktos, samenlevingsopbouw Riso Vlaams-Brabant, sociale kruidenier, wijkinspecteur, aanklappende zorg (via Diletti en de mobiele teams), thuiszorg (DGAT en thuisverpleging/thuishulp), zorgzaam Leuven en zorgverleners (apothekers, huisartsen,...).

## Actie 5.2: Binnen het pilootproject “een sociaal netwerk voor Heverlee” bereiken we kwetsbare doelgroepen via basisscholen

Een meer diversere schoolpopulatie zorgt er ook in **Heverlee** voor dat schoolteams voor grotere uitdagingen staan op vlak van taal, welzijns- en vrijetijdsvragen. Enkele scholen kaartten via het LOP Leuven deze problematieken aan, waarop samenlevingsopbouw Riso Vlaams-Brabant na een omgevingsanalyse die noden van scholen en ouders bundelde, een projectwerking opstartte rond de kloof tussen onderwijs en welzijn. Vanuit een partnerschap met onder meer OCMW en CAW zal Riso een projectwerking ontwikkelen die zowel structureel inzet op schoolbeleid en klaspraktijk, een professioneel netwerk van welzijns- en vrijetijdsactoren rond de scholen alsook een informeel netwerk en solidariteit tussen inwoners. Als GBO Leuven volgen wij dit project nauw op om zo te bekijken of een school een goed lokaal sociaal ankerpunt kan zijn voor het GBO.

Daarnaast komt er binnen deze buurt een nieuw lokaal dienstencentrum (een potentieel lokaal sociaal ankerpunt) en worden er vanuit Zorgzaam Leuven netwerkbijeenkomsten georganiseerd met de verschillende zorgverstrekkers. Er is een draagvlak om met deze zorgverstrekkers aan de slag te gaan via het aanmeldformulier.

## Actie 5.3: We volgen andere interessante experimenten binnen Leuven op

Er beweegt heel wat in Leuven. Een aantal projecten zijn interessant om op te volgen binnen het kader van het GBO. We denken hierbij bijvoorbeeld aan het project binnen de school Sancta Maria in Leuven centrum waar er gewerkt wordt met schoolondersteuners die de brug maken tussen de ouders, het schoolteam en het achterliggend hulpverleningsaanbod of het project gezinscoach waarbij kwetsbare gezinnen intensief opgevolgd worden. Verder neemt bijvoorbeeld de dienst diversiteit van stad Leuven initiatieven om kwetsbare nieuwkomers te bereiken via een buddy-werking en via een ‘community’ van brugfiguren uit etnisch-diverse gemeenschappen. Deze personen krijgen vaak heel wat vragen vanuit de gemeenschappen.

## Actie 5.4: Kwetsbare doelgroepen kunnen snel terecht binnen het GBO via lokale sociale ankerpunten

We werken samen aan **lokale sociale ankerpunten**, dit zijn warme plekken waar elke buurtbewoner met een zorg- of ondersteuningsnood terecht kan en waar de mensen die daar werken of vrijwilligerswerk doen snel een brug kunnen maken naar het GBO. Deze plekken kunnen verschillende soorten plekken zijn: een buurtcentrum, een school, een huisartsenpraktijk, een lokaal dienstencentrum,... De professionelen die er werken, kunnen via het aanmeldformulier de buurtbewoner aanmelden. Via deze weg zal de buurtbewoner zo snel mogelijk verder geholpen worden zonder dat hij hiervoor zelf moet uitzoeken bij wie en waar hij terecht kan.

## 4. Financieel

Met de subsidie die we in 2019 toegekend kregen, werd een voltijdse projectmedewerker GBO aangeworven. Met de nieuwe subsidie willen we haar contract verlengen. Zij heeft een uitgebreid takenpakket: het GBO hoog op de agenda houden bij de kernpartners; de brug vormen tussen de stuurgroep en de basiswerkers; signalen oppikken uit het werkveld en deze meenemen naar de stuurgroep om er op korte termijn mee aan de slag te gaan; de netwerklunches en ontmoetingsmomenten organiseren; aanwezig zijn op allerhande overlegstructuren en relevante projecten om zo de link met het GBO in heel Leuven te bewaken; het pilootproject in Kop van Kessel-Lo opvolgen;... Daar komen nog gefaseerd taken bij vanaf 2020: de werkgroepen organiseren en opvolgen; een aanmeldformulier (en de procedure erachter) ontwikkelen; de website vullen met de tools die ontwikkeld worden; het GBO bekendmaken bij hulp- en zorgverleners; meeloopdagen organiseren; participatie van de doelgroep uitwerken samen met het Leuvens Overleg Basiswerkingen;... We geloven dat, om het GBO sterk uit te bouwen, een voltijdse medewerker die het GBO behartigt, noodzakelijk is. Met de subsidie willen we dus bewust inzetten op het bekostigen van de loonkosten en niet de werkingsmiddelen, zodat we grote stappen vooruit kunnen zetten. De werkingsmiddelen en eventuele andere projectkosten zullen de kernpartners op zich nemen.