



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 rechtenverkenkend 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

- 6 acties vanuit de doelstellingen toegankelijkheid en onderbescherming
- Reflectievragen om na te denken over het onthaaltraject, of het 'goed onthaal' was en of de GBO-principes gehanteerd werden.
- Van visie naar actie: stappenplan om acties te bepalen

Flowchart GBO - proces van vraagverheldering

- Proactief en outreachend
 - Doorverwijzen op 1ste lijn
- Beluisteren en verhelderen
 - Ondersteunende (schaal)vragen bij vraagverheldering
- Rechten verkennen en realiseren:
 - Aanbod partners per levensdomein
 - Checklist rechtenverkenner
- Doorverwijzen en opvolgen
 - Consult GBO partners + specifieke expertise
 - Informatie bij schakelen
 - Opvolgplan

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 partnerq

GEïNTEGREERD BREED ONTHAAL

Het verhogen van de toegankelijkheid van onze hulp- en dienstverlening en het tegengaan van onderbescherming aan de hand van 6 concrete 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, informatiebronnen en hoe deze te benutten. Er is afstemming of duidelijkheid waar de cliënten ondersteuning bij nodig hebben.



GEËNGAGEERD DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

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



POLITISEREND WERKEN

Breed signaleren en actief werken aan structurele veranderingen.

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?

GEINTEGREERD BREED ONTHAAL

Reflectievragen

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 handboek, samen met goede praktijken waar je inspiratie uit kan halen.

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.

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?

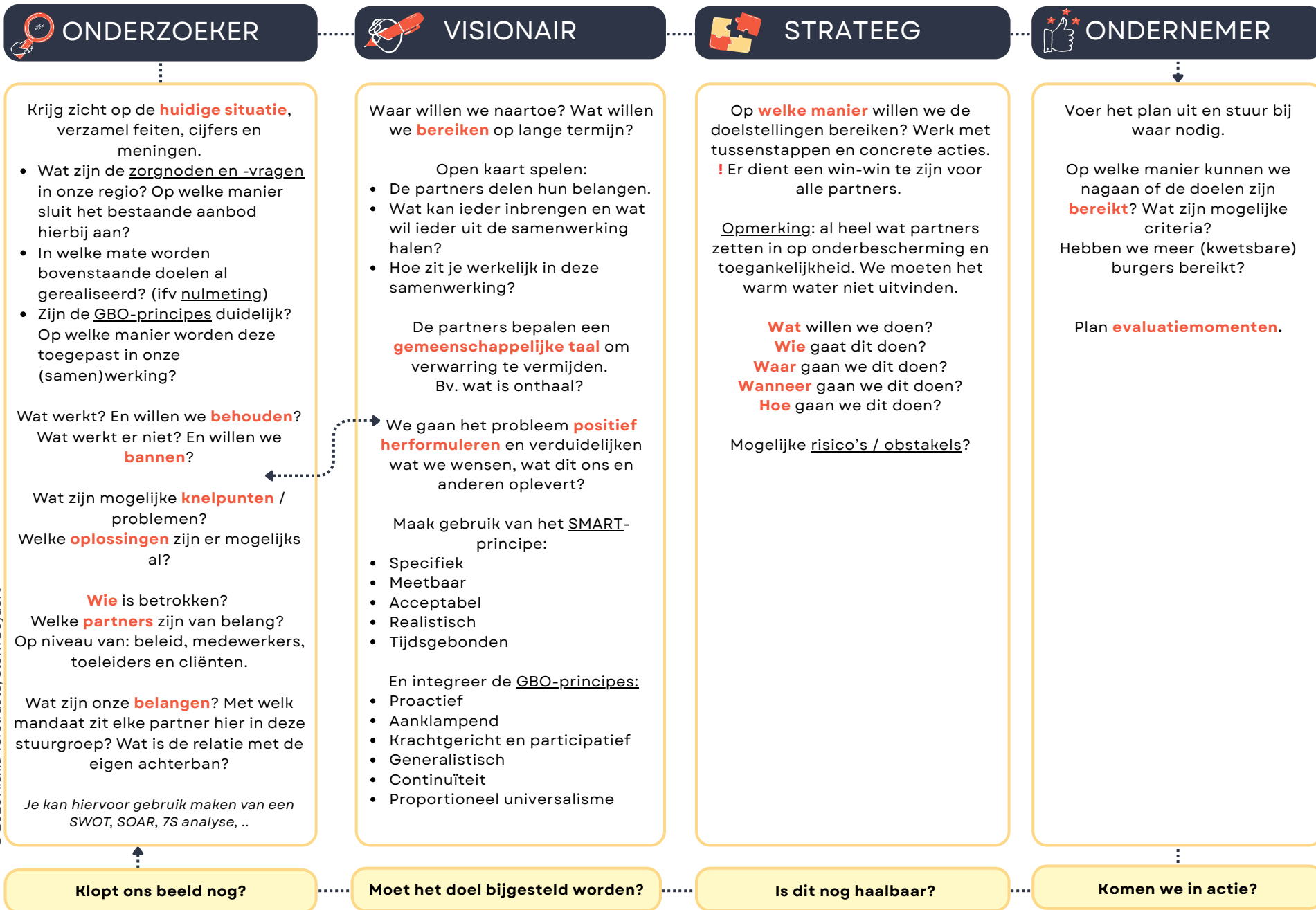
Hoe behoud je een overzicht van je eigen achterliggend aanbod en dat van partners?

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?

VAN VISIE NAAR ACTIE **Stappenplan**

Deze tool helpt je stil te staan bij je huidige situatie, je gewenste toekomst en de acties die daarbij horen. Vanuit het principe van dynamisch balanceren werk je stap voor stap: doelen stellen, handelen, reflecteren en bijsturen waar nodig. Zo creëer je een flexibel proces dat richting geeft én ruimte laat voor aanpassing.



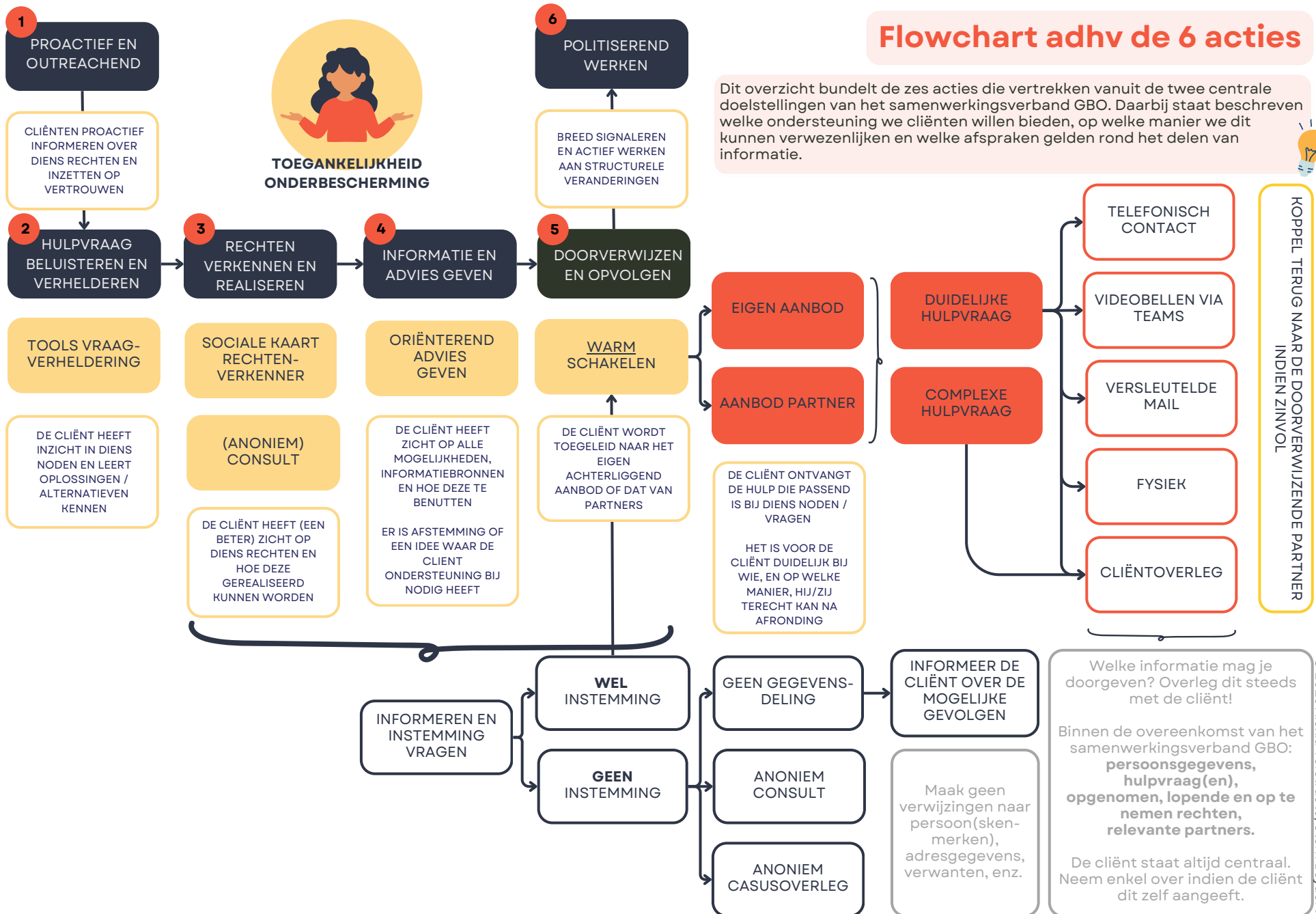
VAN VISIE NAAR ACTIE **Evaluatiefiche**



GEINTEGREERD BREED ONTHAAL

Flowchart adhv de 6 acties

Dit overzicht bundelt de zes acties die vertrekken vanuit de twee centrale doelstellingen van het samenwerkingsverband GBO. Daarbij staat beschreven welke ondersteuning we cliënten willen bieden, op welke manier we dit kunnen verwezenlijken en welke afspraken gelden rond het delen van informatie.



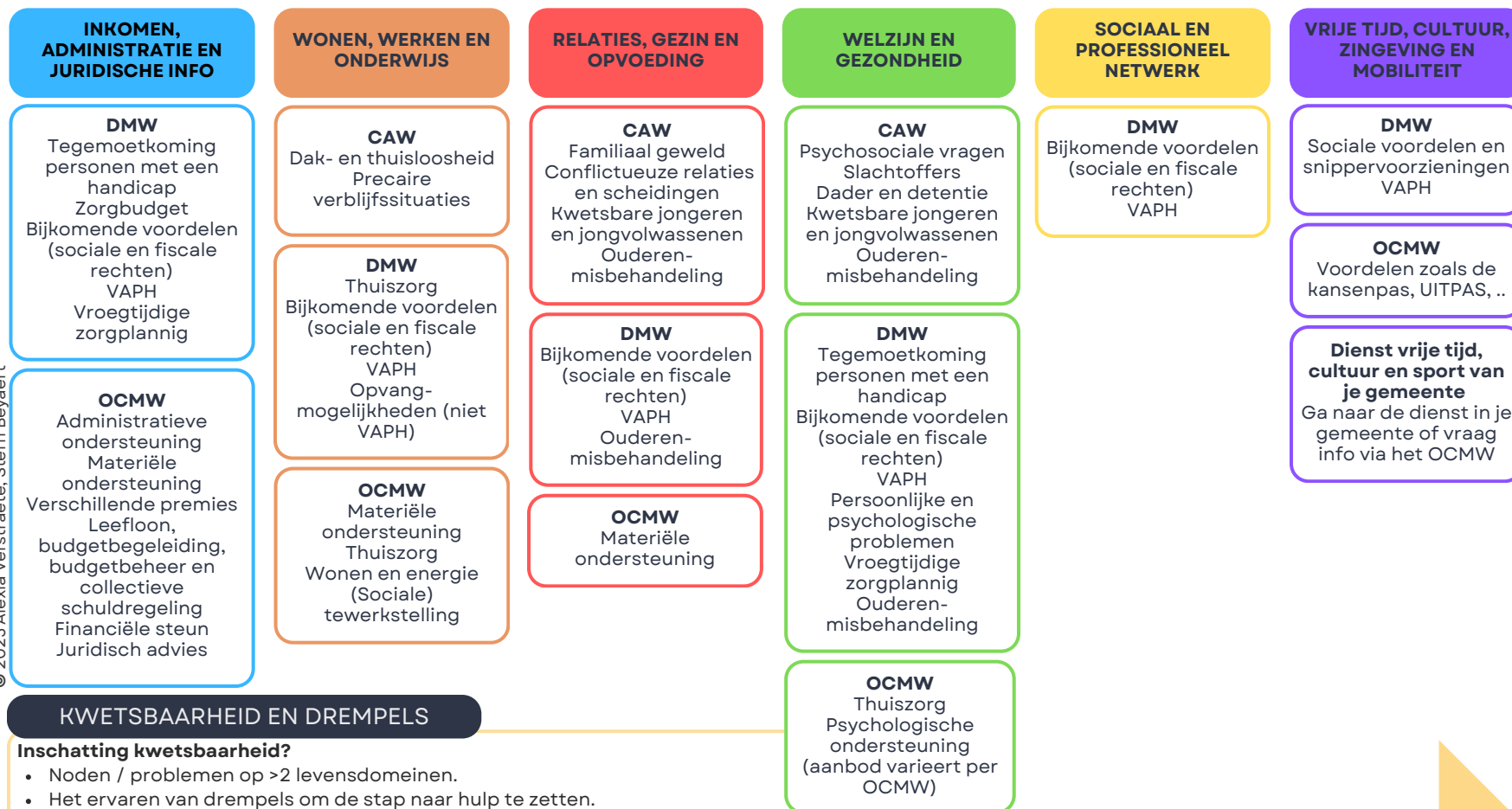
PROACTIEF EN OUTREACHEND HANDELEN

Doorverwijzen op de eerste lijn

Deze tool bundelt het aanbod van de verschillende partners binnen het samenwerkingsverband. Zo krijg je in één oogopslag zicht op wie wat aanbiedt en kan je snel inschatten hoe vraag en aanbod elkaar vinden. Het is een praktisch startpunt om samenwerking te versterken en kansen beter te benutten. Deze tool is handig voor toeleiders.



© 2025 Alexia Verstraete, Steffi Beyaert



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.

PROACTIEF EN OUTREACHEND WERKEN

Doorverwijzen op 1ste lijn: contactgegevens Vlaamse Ardennen - Panacea

CENTRUM ALGEMEEN WELZIJN

- **Telefonisch Volwassenen Onthaal voor Cliënten**
0800/13.500 (elke werkdag 9-17u)
- **Consultlijn Volwassenen voor hulpverleners**
055/61.29.10 (elke voormiddag)
onthaal.zottegem@cawoostvlaanderen.be
- **Onthaal CAW JAC (jongeren van 12-25jaar)**
055/61.29.16 (elke werkdag van 9-13u)
Jac.vlaamseardennenpanacea@cawoostvlaanderen.be

DIENTEN MAATSCHAPPELIJK WERK VAN DE MUTUALITEITEN

Zoek via de website naar een kantoor in de buurt.
Gesprekken op afspraak.

- **www.cm.be**
02/204.32.34 | zorglijn@cm.be
- **www.helan.be**
09/269.85.77 | dmw@helan.be
- **www.lm-ml.be**
09/235.72.85 | dmw.ov@lm.be
LM Plus: 02/454.95.20 | dmw_7@lmplus.be
- **www.nzvl.be**
053/76.99.71 | dmw@nzvl.be
- **www.vnz.be**
03/491.86.50 | DMW@vnz.be
- **www.solidaris-vlaanderen.be**
09/333.57.90 | dmw.ov@solidaris.be
Open zitdag Zottegem elke do 9u-12.30u
Open zitdag Oudenaarde elke 1e di 9u-12u30
Open zitdag Ronse elke woe 9u-12u30

OCMW

De openingsuren van deze diensten verschillen per OCMW. Cliënten kunnen telefonisch en/of via mail een afspraak vragen met de hulp- en dienstverleners.

- Markt 1, 9890 **Gavere**
09/389 29 50 | Sociaalhuis@gavere.be
- Kerkplein 3, 9667 **Horebeke**
055/31 27 23 | info@horebeke.be
- Parklaan 16, 9690 **Kluisbergen**
055/23 16 39 | socialedienst@kluisbergen.be
- Huiseplein 18, 9750 **Huise**
09/389 68 10 | ocmw@kruisem.be
- Nederholbeekstraat 1, 9680 **Maarkedal**
055/33 46 67 | socialedienst@maarkedal.be
- Meerspoort 30, 9700 **Oudenaarde**
055/21 97 00 | sociaalhuis@oudenaarde.be
- Oscar Delghustraart 62, 9600 **Ronse**
0800/11 906 | sociaalhuis@ronse.be
- Waregemseweg 35, 9790 **Wortegem-Petegem**
056/68 00 50 | socialedienst@wortegem-petegem.be
- Zuidlaan 36, 9630 **Zwalm**
055/49 91 91 | sociale.dienst@zwalm.be

De openingsuren van deze diensten verschillen per OCMW. Cliënten kunnen telefonisch en/of via mail een afspraak vragen met de hulp- en dienstverleners.

Tip: u kan deze diensten telefonisch het vlotste in de voormiddag bereiken.

- Marktplaats 26, 9660 **Brakel**
055/43.15.09 | SocialeDienst@brakel.be
- Kloosterstraat 42, 9550 **Herzele**
053/60.33.14 | sociaal.huis@herzele.be
- Nieuwstraat 19, 9570 **Lierde**
055/43.10.18 | ocmw.lierde@ocmwlierde.be
- Gootje 2, 9860 **Oosterzele**
09/362.40.30 | info@ocmwoosterzele.be
- Molenkouter 37, 9520 **Sint-Lievens-Houtem**
053/73.74.16 | onthaal@ocmwsintliefenshoutem.be
- Deinsbekestraat 23, 9620 **Zottegem**
09/364.57.50 | sociaalhuis@ocmw.zottegem.be

BELUISTEREN EN VERHELDEREN

Ondersteunende vragen & schaalvragen

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

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?

WONEN, WERKEN EN ONDERWIJS

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?

RELATIES, GEZIN EN OPVOEDING

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?

WELZIJN EN GEZONDHEID

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?

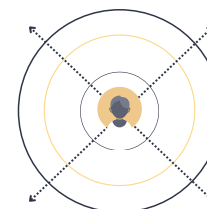
SOCIAAL EN PROFESSIONEEL NETWERK

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?

VRIJE TIJD, CULTUUR, ZINGEVING EN MOBILITEIT

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?

BELUISTEREN EN VERHELDEREN

Questions de soutien et questions de barème

Demandez au client quel est le domaine ou le problème qui ressort le plus et ce dont il aimerait discuter en premier. Demandez au client de décrire la situation actuelle et l'avenir souhaité pour chaque domaine, en incluant éventuellement les étapes précédentes. Cela vous permettra de mieux comprendre son expérience. Quel score avez-vous attribué? À quoi cela ressemble-t-il? Depuis combien de temps en êtes-vous là? Qu'est-ce qui fait qu'il stagne, baisse ou augmente? Pourquoi pas une note plus élevée ou plus basse?



REVENUS, ADMINISTRATION ET INFORMATIONS JURIDIQUES	VIVRE, TRAVAILLER ET ÉDUCATION	RELATIONS, FAMILLE ET PARENTALITÉ	BIEN-ÊTRE ET SANTÉ	RÉSEAU SOCIAL ET PROFESSIONNEL	LOISIRS, CULTURE, DÉTENTE, SENS ET MOBILITÉ
Quels sont vos revenus/dépenses? De votre famille? En avez-vous une bonne vue d'ensemble? Y a-t-il des dettes? Parvenez-vous à épargner de l'argent? Parvenez-vous à gérer votre propre administration? Avez-vous besoin d'aide à cet égard? Pouvez-vous remplir vos déclarations fiscales vous-même? Y a-t-il des aspects juridiques à prendre en compte? Avez-vous des questions à ce sujet?	Quelle est votre situation de vie? (propriété, location, SVK, mobilier suffisant, contacts avec le propriétaire,...) Sans-abrisme: depuis combien de temps? Avez-vous besoin d'un soutien, d'un abri? Pouvez-vous subvenir à vos besoins de base? Nourriture, boisson, énergie, ... Parvenez-vous à vivre de manière indépendante? Existe-t-il une aide à domicile (aide au ménage, soins infirmiers à domicile, équipe mobile, ...)? A quoi ressemble votre journée? Travaillez-vous ou étudiez-vous? En quoi êtes-vous doué, avez-vous de l'expérience? Comment s'est déroulée votre scolarité? Type d'enseignement? Diplômes obtenus? A quoi ressemble l'éducation de vos enfants? Les plus petits sont-ils pris en charge?	Quelle est votre situation familiale? Quelles sont les relations les plus importantes, les moins importantes? Qui assume quel rôle? Y a-t-il de la violence, des abus? Comment se passe la communication au sein de ces relations? Quelle est la langue parlée? A quoi attachez-vous de l'importance dans l'éducation de vos enfants? Avez-vous des questions sur la parentalité? Comment se porte votre partenaire? Comment vont vos enfants? En parlez-vous avec eux?	Comment vous sentez-vous en ce moment? Qu'est-ce qui va bien/moins bien? Comment gérez-vous cela? Comment va votre partenaire? Comment vont vos enfants? Y a-t-il des problèmes de santé (graves) ou des maladies mentales (chez vous, dans votre famille)? Quels effets cela a-t-il sur vous? Souhaitez-vous que cela change? Y a-t-il une consommation/un abus de substances? Comment restez-vous équilibré? Qui vous aide à le faire? Qu'est-ce qui vous donne/prend de l'énergie?	Décrivez votre réseau: qui est éloigné et qui est proche? Aimeriez-vous que cela change? Sur qui pouvez-vous compter? A qui osez-vous aborder lorsque les choses sont difficiles? Quelles sont les aides/les services sociaux qui vous entourent? AP, Kiné, Psychologue, Psychiatre, Pédiatre, Infirmier, ... Quand allez-vous voir qui? Avez-vous confiance en ces personnes? Aimeriez-vous que cette assistance soit différente? Qui offre une aide pratique, un soutien émotionnel et de la compagnie/de la détente?	Comment occupez-vous vos moments libres? Qu'aimez-vous faire ou voulez-vous faire? Hobbies, centres d'intérêt (et votre famille/enfants)? Comment occupez-vous les vacances? (Garderie, colonie de vacances, voyages?) Pouvez-vous vous déplacer facilement? Quand rencontrez-vous (votre famille) vos amis/famille? Quand le faites-vous/ne le faites-vous pas? À quelles valeurs accordez-vous de l'importance? Cela relève-t-il d'une croyance religieuse?

RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

Aanbod partners Oost-Vlaanderen per levensdomein

Dit overzicht geeft een duidelijk beeld van het aanbod van de verschillende partners binnen het samenwerkingsverband. Als hulpverlener kan je dit gebruiken om snel inzicht te krijgen in de mogelijkheden die er zijn voor jouw cliënt. Het overzicht helpt je om tijdens gesprekken beter in te schatten welke partner aansluit bij de specifieke noden en vragen. Zo kan je gericht doorverwijzen en efficiënter ondersteunen.

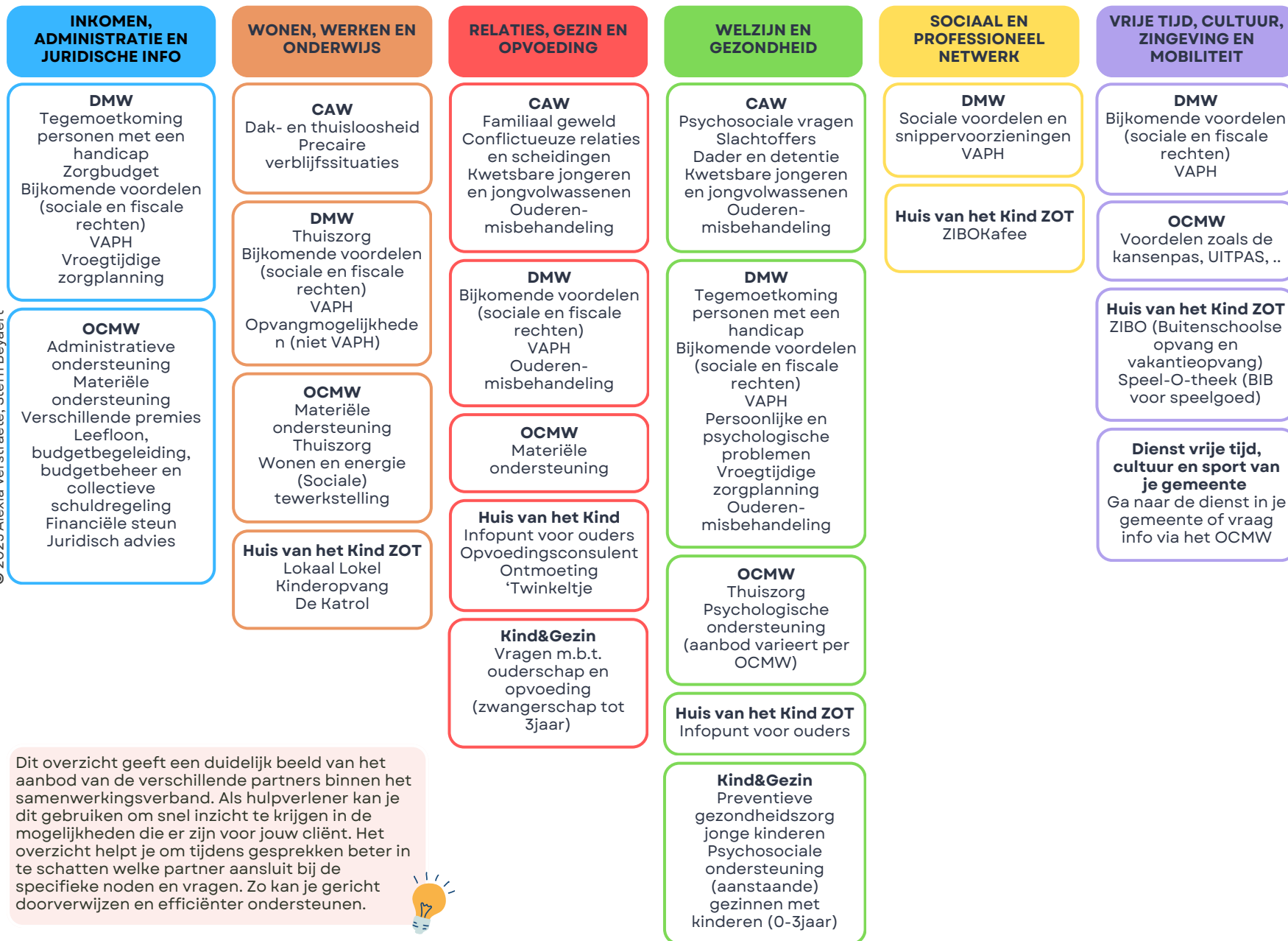


INKOMEN, ADMINISTRATIE EN JURIDISCHE INFO	WONEN, WERKEN EN ONDERWIJS	RELATIES, GEZIN EN OPVOEDING	WELZIJN EN GEZONDHEID	SOCIAAL EN PROFESSIONEEL NETWERK	VRIJE TIJD, CULTUUR, ZINGEVING EN MOBILITEIT
DMW Tegemoetkoming personen met een handicap Zorgbudget Bijkomende voordelen (sociale en fiscale rechten) VAPH Vroegtijdige zorgplanning	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 Sociale voordelen en snippervoorzieningen VAPH	DMW Bijkomende voordelen (sociale en fiscale rechten) 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 zorgplanning Ouderen-misbehandeling		OCMW Voordelen zoals de kansentas, 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

RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

Aanbod partners Panacea per levensdomein

© 2025 Alexia Verstraete, Steffi Beyaert



Dit overzicht geeft een duidelijk beeld van het aanbod van de verschillende partners binnen het samenwerkingsverband. Als hulpverlener kan je dit gebruiken om snel inzicht te krijgen in de mogelijkheden die er zijn voor jouw cliënt. Het overzicht helpt je om tijdens gesprekken beter in te schatten welke partner aansluit bij de specifieke noden en vragen. Zo kan je gericht doorverwijzen en efficiënter ondersteunen.



RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

Aanbod partners Vlaamse Ardennen per levensdomein

© 2025 Alexia Verstraete, Steffi Bevaert

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 zorgplanning	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 Sociale voordelen en snippervoorzieningen VAPH	DMW Bijkomende voordelen (sociale en fiscale rechten) 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 zorgplanning Ouderen- misbehandeling	Huis van het Kind Ontmoeting voor kinderen en ouders	OCMW Voordelen zoals de kansentas, UITPAS, ..
	OCMW Materiële ondersteuning Thuiszorg Wonen en energie (Sociale) tewerkstelling	OCMW Materiële ondersteuning		OCMW/Sociaal Huis Sociale activering	Huis van het Kind Activiteiten voor ouders en kinderen Deel- en ruilwinkels (Kruisem, Kluisbergen, Ronse)
	Huis van het Kind Lokaal Loket Kinderopvang	Huis van het Kind Infopunt voor ouders	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
		1Gezin1Plan Vragen m.b.t. ouderschap en opvoeding (zwangerschap tot 25 jaar)	Kind&Gezin Preventieve gezondheidszorg jonge kinderen Psychosociale ondersteuning (aanstaande) gezinnen met kinderen (0-3jaar)		

Dit overzicht geeft een duidelijk beeld van het aanbod van de verschillende partners binnen het samenwerkingsverband. Als hulpverlener kan je dit gebruiken om snel inzicht te krijgen in de mogelijkheden die er zijn voor jouw cliënt. Het overzicht helpt je om tijdens gesprekken beter in te schatten welke partner aansluit bij de specifieke noden en vragen. Zo kan je gericht doorverwijzen en efficiënter ondersteunen.



RECHTEN VERKENNEN EN REALISEREN

Korte checklist

Het onderstaande overzicht bundelt de voornaamste rechten van de partners binnen het samenwerkingsverband. Als hulpverlener kan je dit gebruiken om cliënten snel en gericht te informeren over hun mogelijkheden.



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 Justitiehuizen
- Pro-deo (2de lijnsbijstand)

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

- Tussenkosten 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

- Tussenkosten ziekenfondsen**
- Tussenkosten 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*
- Kadee*
- 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 inverterstelling*

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

*** = extra aandacht bij

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

DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Consultlijnen voor hulp- en dienstverleners GBO Oost-Vlaanderen

Het onderstaande overzicht geeft een samenvatting van de consultlijnen van de partners. Als hulpverlener kan je dit gebruiken om snel de juiste contactweg te vinden voor overleg of advies.



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.aalstdenderzuid@cawoostvlaanderen.be

Dender Scheldekracht

T 052/25.99.53

Elke werkdag 9-13u

jac.aalstdenderzuid@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

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 02/204.32.34

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

DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Specifieke expertise: hulpbronnen, informatie en partners

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.

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.



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](#)

DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Minimale informatie bij schakelen

Dit overzicht toont de minimale informatie die de GBO-partners nodig hebben om een goede inschatting te maken van de hulpvraag of nood wanneer er geschakeld wordt. Als hulpverlener kan je dit gebruiken om vlot en efficiënt de juiste gegevens te delen bij het schakelen naar een andere partner.



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 Relatieel 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 bureu/ 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 / schuldsaldoverzekerings
- 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,...

DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Opvolgplan: voorbeeld

Het onderstaande opvolgplan helpt cliënten om een overzicht te krijgen van hun eigen triggers en uitdagingen. Daarnaast maakt het duidelijk welk netwerk hen kan ondersteunen wanneer het minder goed gaat. Op deze manier beogen we de cliënt de nodige inzichten te bieden en een mogelijk herval in onderbescherming te vermijden/verkorten.



OPVOLGPLAN

WAT DENK IK, WAT VOEL IK, WAT DOE IK?	WAT MERKT MIJN OMGEVING?	WAT KAN IK ZELF DOEN? WAT ZIJN MIJN HULPBRONNEN?	WAT KAN MIJN OMGEVING DOEN? WIE KAN WAT WANNEER DOEN?
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. roepen, niet komen opdagen op afspraken, ...	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. vragen om me af te zonderen, grenzen benoemen, mijn hulpbronnen overlopen, even overnemen (vooraf afspreken wanneer en hoe), ...
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. kort reageren, zich afzonderen, afspraken afzeggen, ...	Bv. Ik luister naar muziek, ik ga wandelen, ik bel een hulplijn, ik maak een afspraak bij de huisarts, mijn maatschappelijk werker, ..	Bv. iets samen doen ter afleiding, benoemen wat ze opmerken, naar mij luisteren, mijn netwerk informeren, ..
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, ...	Bv. een verzorgd overkomen, vrolijk, ...	Bv. ik werk rustig mee, ik probeer de verveling voor te zijn, ik probeer een evenwicht te houden tussen spanning en rust, ...	Bv. benoemen wat ik goed doe, een praatje maken, ...
MIJN NETWERK	Bv. mijn huisarts Telefoonnummer? Wanneer te bereiken?	Bv. mijn MW bij het CAW Telefoonnummer? Wanneer te bereiken?	Bv. mijn MW bij het OCMW Telefoonnummer? Wanneer te bereiken?
	Bv. mijn MW bij de mutualiteiten Telefoonnummer? Wanneer te bereiken?	Bv. vrienden en familie Telefoonnummer? Wanneer te bereiken?	Bv. mijn therapeut Telefoonnummer? Wanneer te bereiken?

DOORVERWIJZEN EN OPVOLGEN

Opvolgplan

Onderstaande overzicht kan je helpen om zicht te krijgen op je eigen triggers en uitdagingen. Noteer wie jou wanneer kan ondersteunen, zeker als het wat moeilijker gaat. Mogelijks kan je een lastige periode verkorten of vermijden door je tijdig te laten ondersteunen.



OPVOLGPLAN

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

WAT MERKT MIJN OMGEVING?

WAT KAN IK ZELF DOEN? WAT
ZIJN MIJN HULPBRONNEN?

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

MIJN NETWERK