



## “Vlaamse beleidsprioriteit inzake het realiseren van de functies van het geïntegreerd breed onthaal (GBO): Meerjarenplanning 2020-2025.” Actieplan.

### Rapportering werkingsjaar 2023- W13

In 2023 realiseerde het samenwerkingsverband GBO concrete acties met de focus op onder andere de doelgroep jongvolwassenen. In de tweede helft van 2023 werd het GBO bijgestuurd met meer aandacht voor een solide en futureproofed samenwerking tussen de kernpartners en de werkingsprincipes van het GBO (zie punt 3.3).

Per actie en onderdeel verwijzen we naar de 5 criteria:

- Criterium 1: werken aan een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en een gezamenlijk kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.
- Criterium 2: basiswerkers faciliteren in hun samenwerking en ze eenduidig aansturen om gemeenschappelijke werkingsprincipes te realiseren.
- Criterium 3: werken aan de participatie van de doelgroep en van de basiswerkers bij de uitwerking van de concrete werkzaamheden van het samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.
- Criterium 4: delen van expertise
- Criterium 5: concrete outreachende en pro-actieve acties opzetten om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken.

#### I. Algemene stand van zaken

##### 1.1. GBO als mindset in alle projecten en samenwerkingen (criterium 1, 2, 3, 4, 5)

We brengen de werkingsprincipes van het GBO binnen in alle projecten en samenwerkingen. We zetten hierbij zo veel mogelijk in op het bereiken van de doelgroep op een heel laagdrempelige manier, een actieve rechtenverkenning en -toekenning en een toegankelijke hulp- en dienstverlening. We geven hieronder aantal voorbeelden en zoomen in op een aantal acties. In alle acties is er aandacht op alle levensdomeinen voor preventie, vroegdetectie en -signalering, vroeginterventie en het binnenbrengen van gepaste (gespecialiseerde) hulp.

Acties en projecten specifiek gericht naar kinderen, jongeren, jongvolwassenen en hun gezin:

- OverKopnetwerk Zuid-West-Vlaanderen
- samenwerkingsverband Konekti (1Gezin 1Plan) en het verbindingsteam Konekti
- de regionale werking brugfiguren secundair onderwijs
- de uitbouw van een chatfunctie vanuit het CAW (digitale hulpverlening) voor jongeren
- BudgetInZicht (BIZ) en de actie financiële educatie. BIZ ZWVL werkt actief mee aan de ontwikkeling van Budgetwijzer.be, een tool om online hulp te bieden bij financiële problemen en budgethulpverlening
- ...

Andere acties en projecten met aandacht voor de werkingsprincipes GBO:



- actieplan HR sociaal en maatschappelijk werk
- GBO- Advies Welzijn
- dak- en thuisloosheid:
  - o een actieplan dak- en thuisloosheid
  - o de ontwikkeling van een vraagverheldering bij preciaire woonsituaties: instrument voor praktijkwerkers
- “Recht in de kijker” en vormingen
- de uitbouw van de liaisonfunctie CAW naar de lokale besturen
- ...

We zoomen doorheen de rapportering in op een aantal van deze acties.

## 1.2. *De uitvoering van het actieplan HR- maatschappelijk werk (criterium 1, 2)*

Terwijl we van de ene maatschappelijke crisis naar de andere gaan, staat de sociale sector voor een voortdurend tekort aan personeel. In 2022 waren er vijf keer meer vacatures voor sociaal werkers vergeleken met 2017. Ook in de bacheloropleiding sociaal werk blijft de instroom de afgelopen tien jaar constant, ondanks de groeiende behoefte aan gekwalificeerd personeel. Op vraag van de partners en met extra financiering vanuit deze partners bereidden we samen een actieplan HR-maatschappelijk werk voor om meer maatschappelijk werkers te werven en het sociaal werk te versterken in de regio.

Het actieplan bestaat uit volgende sporen:

- promotie en versterking van de opleiding
- promotie van de werkvloeren
- versterking van het maatschappelijk werk
- beleidsbeïnvloedend werken

In 2023 gingen volgende concrete acties door:

- *samenwerking tussen de hogescholen en de kernpartners GBO*

Voor het vak “Projectwerk” diende W13 twee voorstellen in bij Howest waarop de studenten konden intekenen. Zo werd er onderzocht wat er nodig is om een GBO-platform te ontwikkelen waar medewerkers kennis en expertise kunnen delen in de regio. De noden van de gebruikers werden in kaart gebracht. We onderzoeken dan ook verder de mogelijkheid om een regionaal platform te ontwikkelen op basis van het Kennisplein en de Kenniscel van Kortrijk.

Daarnaast werd er een animatiefilmpje ontwikkeld om leerlingen uit het 5<sup>de</sup> en 6<sup>de</sup> middelbaar kennis te laten maken met de sociale sector. Hiervoor gingen de studenten in gesprek met verschillende kernpartners. Ook werd er een pool aangelegd van medewerkers uit de sociale sector die uitgenodigd kunnen worden door de hogescholen om een gastcollege te geven over hun expertisedomein. Tenslotte zijn er ook plannen om in 2024 een spel te ontwikkelen met de hogescholen, waarbij de sociale sector op een interactieve manier aan leerlingen uit het 5<sup>de</sup> en 6<sup>de</sup> middelbaar wordt gepresenteerd.

- *de job- en inspiratiebeurs Sociaal Werk*

Op 20 april 2023 werd er een job- en inspiratiebeurs georganiseerd in Jeugdcentrum Transit. Hier kwamen zo'n 200 geïnteresseerden langs om kennis te maken met de 30 sociale organisaties. De kernpartners GBO waren hier ook op aanwezig.

- *werving medewerkers via een vacature databank*

Op de job- en inspiratiebeurs werd ook de vacature databank Sociaal Werk gelanceerd. Deze vacature databank bundelt zo veel mogelijk vacatures rond sociaal werk. Ook mogelijke stageplekken worden hierop gepubliceerd. Deze vacature databank wordt ook door de hogescholen gepromoot bij studenten. Om aantrekkelijkere vacatures op te stellen, werd er een intervisie georganiseerd voor de



HR- medewerkers van de organisaties/besturen. De expert HR van W13 sloot hier op aan. Tenslotte werden er ook plannen gemaakt om in 2024 drie campagnevideo's te lanceren waarbij de sociale sector eens anders wordt belicht.

- *ontwikkeling opleidingsaanbod*

Om het sociaal werk te versterken, streven we er met het actieplan HR sociaal- en maatschappelijk werk naar om een regionaal opleidingsaanbod uit te rollen. Dit om het inwerkingsproces van nieuwe medewerkers te vergemakkelijken, maar ook om medewerkers die al enige tijd werkzaam zijn te inspireren en prikkelen. In 2023 werden hier de eerste stappen voor gezet.

### 1.3. *GBO- Advies Welzijn (criterium 1, 2, 3, 4, 5)*

W13 volgt de verdere ontwikkelingen rond het GBO- Advies Welzijn op via het team Werk. Het proefproject GBO- Advies Welzijn liep af op 31/12/2022. Vanaf 1 juli 2023 ging de regelgeving van het hernieuwde werk- en zorgdecreet in voege. In de tussenfase konden er geen aanmeldingen gebeuren. W13 stemde met de kernpartners GBO en GTB verder af om de inhoudelijke en praktische uitwerking van GBO- Advies Welzijn verder te realiseren. Het protocol dat door VDAB zou opgemaakt en aangeleverd worden, was niet rond in 2023, waardoor er nog geen aanmeldingen zijn gebeurd in 2023.

## II. **Vormingen en verdere verdieping rond GBO**

### 2.1. *Verdieping GBO met aandacht voor dak- en thuisloosheid bij jongeren en jongvolwassenen (criterium 1, 2, 3, 4, 5)*

Op basis van de resultaten van de dak- en thuislozentelling werd een nieuw actieplan rond wonen voorbereid met aandacht voor specifieke groepen, waaronder ook jongeren en jongvolwassenen, en dit in ruim partnerschap. Dit regionale actieplan werd begin 2023 officieel goedgekeurd door de raad van bestuur van W13. Er werd kort daarna een regionale stuurgroep opgericht. De rol van de stuurgroep is het aansturen van het actieplan, de voortgang van de acties mee monitoren en samen de timing en prioriteiten bepalen. In de stuurgroep zitten vertegenwoordigers vanuit het samenwerkingsverband GBO, verschillende sectoren, waaronder ook jongerenwelzijn en Kind en Gezin. Het A Way Home netwerk werd opgenomen in deze nieuwe stuurgroep.

Het vraagverhelderingsinstrument rond precare woonsituaties is een voorbeeld van een concrete actie die in 2023 werd uitgewerkt.

<https://www.samvzw.be/vraagverheldering-bij-precare-woonsituaties>

### 2.2. *Recht in de kijker en vormingen (criterium 2, 4)*

In 2023 zijn er geen middaggesprekken doorgegaan, maar vonden wel een reeks webinars plaats die een aantal GBO's uit West-Vlaanderen samen organiseren "Recht in de kijker". De rode draad is de vraag "Waar heb ik recht op?". De webinars zetten een recht en/of dienstverlening in de kijker en zijn bedoeld voor professionelen. Nadien wordt de opname samen met de powerpoint online gezet zodat deze kan worden herbekeken. Bij het opmaken van de planning, werd de kernpartnergroep bevraagd om onderwerpen aan te brengen. Er wordt ook actief naar burgers gecommuniceerd via een flyer.

- Webinar Groeipakket: september 2023
- Webinar ziekenfonds en zorgpremie: november 2023



Administratieve vereenvoudiging en automatisering in sociale diensten is belangrijk in functie van het meer en beter toekennen van rechten aan rechthebbenden. In het kader hiervan werd door de expert armoede van W13 deelgenomen aan de inspiratiedag van Gemeente zonder Gemeentehuis en het event 20 jaar POD MI. De kernpartners speelden in op het signaal dat mensen in een kwetsbare situatie geen gebruik maken van hun recht op de verhoogde tegemoetkoming.

De verhoogde tegemoetkoming is belangrijk om onder andere recht te hebben op het sociaal energietarief. Volgende acties werden dan ook ondernomen:

- ondersteuning van de vorming “verhoogde tegemoetkoming voor maatschappelijk werkers”. Per eerstelijnszone werden webinars georganiseerd voor hulpverleners uit het CAW en OCMW. Deze webinars werden inhoudelijk verzorgd door de mutualiteiten.
- ondersteuning van de vormingen “verhoogde tegemoetkoming voor burgers”. Op vraag van de lokale besturen werd ook voor de doelgroep in samenwerking met BIZ fysieke vormingen georganiseerd. Deze vorming werd eerst uitgetest op de buddy's van BIZondere duo's en op ouders in een kwetsbare situatie. De doelgroep kreeg hier ook de kans om praktische vragen te stellen, zoals hulp bij het installeren van itsme.

In samenwerking met de verschillende West-Vlaamse BIZ-regio's en het Welzijnshuis Roeselare werd een vorming “wegwijs naar OCMW en CAW” gegeven voor ACV-militanten. Er is een vorming doorgestaan voor vrijwilligers bij SPAAK (vrijwilligerswerking CM) “Inleiding op de schuldhulpverlening voor toekomstige vrijwilligers”.



### III. AP 13: Actieplan

#### 3.1. Actie 1: het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal legt verbindingen tussen verschillende faciliterende partners/diverse organisaties in de regio met expertise rond de doelgroep. W13 faciliteert dit regionaal partnerschap. (criterium 1, 2, 3, 4)

In de regio Zuid-West-Vlaanderen is er heel wat aanbod voor de doelgroep jongvolwassenen. Er werd in het najaar van 2023 een traject opgestart met de kernpartners om de noden rond het geïntegreerd breed onthaal in kaart te brengen en de focus te herbepalen (zie onder Actie 3)

##### 3.1.1. Samenwerking met de drie eerstelijnszones en de zorgraden (criterium 1, 3)

Op regelmatige basis wordt een stand van zaken gegeven aan de medewerkers van de eerstelijnszones door de expert Zorg. GBO is een thema dat tijdens deze gesprekken wordt besproken.

##### 3.1.2. De samenwerking met JUMP en de efficiënte uitbouw van het intersectoraal casusoverleg. Van een regionaal casusoverleg naar een lokale liaisonfunctie en doelgroepoverstijgend werken (criterium 2, 4)

Een belangrijke "lesson learned" is dat we met een regionaal casusoverleg niet de doelstellingen bereikten die we voor ogen hadden. We leggen daarom lokaal de verbinding tussen de kernpartners via de liaisonfunctie. CAW, OCMW en DMW bespreken concrete casussen en zijn lokaal aanwezig.

##### 3.1.3. Een generalistische aanpak van de hulpvraag (luisteren en verhelderen) en een gepaste doorverwijzing naar de juiste hulp- en dienstverlening (criterium 1, 2, 4)

Het OCMW en de DMW kunnen rechtstreeks cliënten aanmelden bij het CAW via het online aanmeldingsformulier (ook toegankelijk voor andere professionals). Een goede samenwerking tussen de diensten kan voor cliënten de drempel naar hulpverlening verlagen. Tegelijkertijd verhoogt een gerichte aanmelding de efficiëntie van de hulpverlening. De cliënt hoeft dan niet opnieuw langs te gaan bij het onthaal, maar er kan onmiddellijk een traject opgestart worden.

Het project "Van Straat naar Zorg" heeft tot doel dak- en thuislozen te helpen bij hun medische en psychologische zorgnood en is een initiatief van De Brug, in samenwerking met CAW Zuid-West-Vlaanderen, OCMW Kortrijk, W13, Wit-Gele Kruis en de Bolster. De actie wordt gedragen door straatverpleegkundigen van het Wit-Gele Kruis en ondersteund door straathoekwerkers, enkele huisartsen, tandartsen, apothekers en mutualiteiten. De straatverpleegkundige vormt een brug met de reguliere gezondheidszorg zoals het ziekenhuis, de huisarts en tandarts. Naast het detecteren en opsporen van dak- en thuislozen en het begeleiden bij medische zorgnood wordt ingezet op het terug toeleiden naar het regulier medisch zorgsysteem en mutualiteiten. Ook wordt in kaart gebracht hoe de gezondheidszorg voor de doelgroep beter kan worden georganiseerd. In 2023 werd verder ingezet op de versterking van het project en het netwerk aan partners. Dit alles in functie van een vlotte toeleiding naar reguliere diensten.



In 2023 werd een periodiek overleg opgestart tussen Kracht.Wonen (Housing First) en Back on Track (Housing First For Youth). Dit in functie van een correcte doorverwijzing naar en afstemming tussen beide projecten wat betreft dak- en thuisloze jongeren.

*3.1.4. De ontwikkelde afspraken en instrumenten zijn zinvol en werken ondersteunend (de vraagverheldering is duidelijk, personen worden naar de juiste diensten doorverwezen, de doorverwijzing verloopt vlot ...). (Criterium 1, 2)*

Vanuit Food Act 13 wordt met een werkgroep aan de slag gegaan om via een gedeelde registratietool in te zetten op rechtenverkenning en- toekenning bij mensen in een kwetsbare situatie die beroep doen op voedselhulp. We willen dat de voedselverdeelorganisaties in de regio functioneren als een vindplaats en niet enkel als plaats om naar doorverwezen te worden.

Met de kernpartners werd er ook een overzicht gemaakt van de huidige dienstverlening, om zo elkaars werking beter te leren kennen. Dit werd echter even on hold gezet, in afwachting van de nieuwe rechtenverkenner.

*3.1.5. Het realiseren van structurele participatie van de doelgroep (criterium 3)*

In de lopende projecten hebben we aandacht voor de participatie van de doelgroep en dit door:

- het rechtstreeks betrekken van de doelgroep (bv inspraakmomenten in OverKophuizen) of de input van de partners met expertise rond de doelgroep en die rechtstreeks werken met de doelgroep.
- het betrekken van jongeren bij de realisatie van de podcast over dak- en thuisloosheid '13-13'. In deze podcastreeks getuigen acht personen over de periode waarin ze dak- of thuisloos waren. Op die manier geven we een stem aan de doelgroep. Dit kaderde ook in het actieplan dak- en thuisloosheid, waarin we concrete acties opnamen om te werken aan een betere beeldvorming rond de problematiek en inzetten op participatie van de doelgroep.

*3.1.6. Het delen en inzetten van expertise (criterium 4)*

Zie punt 2.2.

*3.2. Actie 2: het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal organiseert outreachende en proactieve acties om de prioritaire doelgroep te bereiken in functie van een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening.*

*3.2.1. Het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal zet in op outreachende acties en gaat pro-actief aan de slag met de doelgroep. (criterium 5)*

Via de concrete samenwerkingen zetten we in op outreachende en pro-actieve acties. Een mooi voorbeeld is de regionale pool van brugfiguren secundair onderwijs, gestart in 2023. 4,5 VTE brugfiguren secundair onderwijs zijn aan de slag. Het CAW is partner en dit vanuit het mobiel jongerenteam (dat outreachend werkt). Ook de CLB-medewerkers zijn betrokken in de samenwerking. Vanuit GBO werd ook de link gelegd met het project straatverpleegkundigen dat werd uitgerold in de regio.



3.3. Actie 3: het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal zet in op procesbegeleiding (doelgroepoverstijgend) en dit om de werkingsprincipes van het GBO te implementeren in de diensten van de kernactoren. W13 neemt hier een trekkersrol in op.

3.3.1. *Het in kaart brengen van de behoeften en de prioritaire acties: een nieuwe aanpak in 2024 (criterium 1)*

In het najaar van 2023 werd een traject opgestart met de kernpartners om na te gaan wat er nodig is om het GBO in 2024-2025 verder vorm te geven, wat werkt?, wat werkt niet?, wat is er nodig lokaal?, wat kunnen we regionaal doen? Er werden individuele interviews afgenomen, de kernpartnergroep GBO en de diensthoofden sociale dienst van het OCMW werden bevestigd. Uit dit onderzoek kwamen volgende noden naar boven:

- het belang om in te zetten op het meer structureel samenwerken volgens de GBO-werkingsprincipes. Er is in de regio Zuid-West-Vlaanderen al heel wat samenwerking in concrete acties en projecten; er is nood om meer in te zetten op de functies en de werkingsprincipes van het GBO binnen het samenwerkingsverband GBO en de kernpartners.
- het concreet werken vanuit een sense of urgency en een thematiek die leeft. Er werd voorgesteld om geen nieuwe doelgroep of nieuwe acties te ontwikkelen maar om te werken rond een toegankelijke hulp- en dienstverlening en actieve rechtenverkenning en -toekenning rond het thema wonen en energie. Daarnaast willen we ook doelgroepoverstijgend werken; concreet betekent dit dat we de doelgroep jongvolwassenen loslaten.

Er werd dan ook een vacature uitgeschreven voor een hands-on-projectmedewerker GBO, met focus op wonen en energie. We willen vooral eerst werk maken van de verdere uitbouw van het GBO als werkingsprincipe en werken rond een regionale, gedeelde visie.

3.3.2. *De stuurgroep (criterium 1,2,3,4,5)*

In 2023 is de kernpartnergroep vijf keer samengekomen en werd betrokken in de nieuwe aanpak.

3.3.3. *Het realiseren van een regionale en gedeelde visie in de organisaties van de GBO-kernpartners (criterium 1)*

Met de nieuwe aanpak in 2024 willen we hier meer op inzetten.

3.3.4. *Het ondersteunen van de diensten in de realisatie van het geïntegreerd breed onthaal (criterium 2)*

Met de nieuwe aanpak in 2024 willen we hier meer op inzetten.