



## 1. GBO-PROCESBEGELEIDING

Kristel Steegmans is sinds 1/09/22 halftime aan het werk als procesbegeleider GBO. Het lokaal bestuur van Wuustwezel is penhouder. Standplaats is het OCMW van Kalmthout. ELZ Noorderkempen fungeert als werkgever. Ondertussen wordt de job gecombineerd met 1/5 time ELZ-uren. Binnen dit urenpakket wordt deelgenomen aan de werkgroepen armoede, buurtgerichte zorg/zorgzame buurten, de STEKken, sociale kaart, hervorming ELZ, ... waardoor toegang en rechten in een bredere context bespreekbaar worden gemaakt. Daarnaast wordt een ondersteunende rol opgenomen bij het jaarlijkse ELZ-forum: een ideale plek om welzijns- en gezondheidspartners te informeren over de werking van het GBO.

De GBO-procesbegeleider heeft volgende ambitieuze opdrachten:

- 1° Coördinatie, uitrol en opvolging van het project GBO, in casu de concrete samenwerking tussen de partners faciliteren en bevorderen
- 2° In samenspraak met de kernpartners samenwerkingsverbanden uitwerken in het kader van GBO Noorderkempen
- 3° Als brugfunctie fungeren tussen beleidsconcepten en het werk op het terrein
- 4° Opvolgen beleidsontwikkelingen in de Eerstelijnszone en op Vlaams niveau
- 5° Zorgen voor een optimale informatiedoorstroming en instaan voor de communicatie, opdat stuurgroep, lokale overlegplatformen en betrokkenen goed geïnformeerd zijn
- 6° Concrete projectwerking bedenken en uitwerken

## 2. DAGELIJKS BESTUUR EN STUURGROEP

Dagelijks bestuur en stuurgroep komen 2x/maandelijks afwisselend samen. Zowel in het dagelijks bestuur als in de stuurgroep zijn alle kernpartners vertegenwoordigd. We kunnen een bijna 100% aanwezigheid vaststellen. Het middenmanagement (diensthoofden-directeurs) wordt over de genomen beslissingen gebriefd via de leden van de stuurgroep en worden gevraagd om de GBO-ontwikkelingen te agenderen op hun teamvergaderingen. Met de diensthoofden (van de OCMW) hebben we recent afgesproken om 2x jaarlijks life af te stemmen. Dit is vorig jaar één keer doorgegaan.

Op basis van de evaluatie van het eerste GBO-werkjaar zijn de opdrachten van de stuurgroep en van het dagelijks bestuur scherp gesteld (zie verder onder punt 4.5)

Het dagelijks Bestuur vergadert sinds september online en bestaat uit een afvaardiging van de 3 kernpartners: Haiyet Benabid (CAW), Frank Remy (OCMW) en Rani Van de Peer (DMW).

Het dagelijks bestuur vergaderde in 2013 3x: voorbereiding stuurgroep, personeelszaken en financieel en budgetbeheer, voorbereiding en evaluatie netwerkdag en beslissing uitgaven, Service Design, opvolging evaluatie GBO.

De stuurgroep: de samenstelling onderging een lichte wijziging in 2023. Vanuit de DMW, het CAW en het OCMW van Kalmthout werd een andere vertegenwoordiger aangesteld en/of toegevoegd. De samenstelling ziet er als volgt uit:

- CAW: Haiyet Benabid - teamcoördinator CAW-huis Brasschaat en Sara Steel – beleid sociaal werk Antwerpen
- DMW: Rani Van de Peer - regioverantwoordelijke SD Solidaris - gemandateerd vanuit het IMO
- OCMW Brasschaat: Nika Dangez- beleidsadviseur maatschappelijke dienstverlening
- OCMW Essen: Lenni Buvens – diensthoofd steun
- OCMW Kalmthout: Roger Gabriëls – hoofdmaatschappelijk Werker
- OCMW Kapellen: El Hassan Aouraghe – afdelingshoofd burger en welzijn
- OCMW Wuustwezel: Frank Remy – adjunct- algemeen directeur – penhouder GBO
- Voorzitter ELZ Noorderkempen: Cindy De Roeve – apotheker

De Stuurgroep vergaderde in 2003 8x. De besproken agendapunten zijn hieronder vermeld:

\*Afstemming agenda's dagelijks bestuur/stuurgroep, bijsturing actieplan en planning werkjaar 2024

\*Visie GBO

\*Rapportage GBO Oekraïne

\*Afspraken samenwerking met de DMW

\*Service Design: lancering en opvolging voortgang project met BDO

\*Voorbereiding en evaluatie 1ste GBO-Netwerkdag

\*GBO-Trajecten advies welzijn

\*Evaluatie 1st werkjaar GBO-project: periode september 2022 - augustus 2023

\*Organisatie Coffee & Connect, medeorganisator multidisciplinair casusoverleg Voor- en Noorderkempen

\*Sociale kaart - Rechtenverkenner - Rechtenkompas

\*Onderzoek opstart GBO-platform - prijszetting

\*Document verklaring geheimhoudingsplicht

\*Info vanuit SAM-GBO community

\*Voorbereiding mystery shopping rond onthaal

\*Terugkoppeling gesprek OCMW-diensthooften

\*Verduurzaming GBO/link met ELZ

### 3. DOELSTELLINGEN EN ACTIES GBO NOORDERKEMPEN: REALISATIES 2023

|                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Doelstelling 1:</b> Werken aan een gezamenlijke <b>visie, doelstellingen</b> en kader voor de <b>werkingsprincipes</b> van een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Acties                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen van een samenwerkingsovereenkomst die volmondig wordt onderschreven door de lokale beleidsverantwoordelijken<br/><b>Realisatie: Visie en Missie op niveau stuurgroep – overeenkomst gekoppeld aan verduurzaming project na 2025 – nu algemeen kader voldoende</b></li> <li>• Opstart 'Service Design' -conceptueel kader en plan<br/><b>Realisatie: project in februari 2023 voor 1 jaar opgestart- afronding 2024</b></li> </ul> |
| Tijdspad                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Doelstelling 2:</b> Zorgen dat <b>basismedewerkers</b> met elkaar kennismaken en hun <b>talenten en expertise</b> delen. Hen hierbij maximaal faciliteren in functie van een doelgerichte, concrete GBO-samenwerking |                                                                                                                                                                                                            |
| Acties                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Update contactgegevens basismedewerkers en online delen: <b>Er bestaat een Excel document met gedetailleerde info over medewerkers, adresgegevens,</b></li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>openingstijden- en uren en concrete afspraken. Deze is up to date en recent aan alle medewerkers bezorgd. Hiervan wordt handig gebruik gemaakt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiseren van een jaarlijks netwerkevent: <b>is doorgedaan op 28 maart 2023</b></li> <li>• Op niveau van de stuurgroep een werkgroep 'recht in de kijker' opstarten waarin rechten SMART worden uitgelegd en/of diensten zich voorstellen (1x/maand- 45 minuten-vrije toegang- bij uitbreiding ook voor niet-kernpartners): <b>Staat op de planning voor 2024/2025</b></li> <li>• Doorgeven van relevante vorming en extern opleidingsaanbod: <b>2-wekelijkse infodoorstroom SAM vzw naar GBO-partners</b></li> <li>• Organiseren van een gezamenlijk op maat gesneden aanbod (bij voorkeur dicht bij): <b>In 2023 niet gerealiseerd</b></li> <li>• Aanbieden van intervisie en het voorzien in casusoverleg tussen de 3 kernpartners <b>In 2023 via Coffee &amp; Connect een start gemaakt</b></li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023-2025</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**Doelstelling 3:** De **participatie van de doelgroep en van de basiswerkers** verhogen en dit zowel bij de uitwerking als de implementatie van projecten

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acties   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstart focusgroep binnen ZSMP waar cliënten aan het woord komen of dit laten aansluiten op een bestaand overleg: toegang en rechten/ onthaal en intake/digitalisering- E inclusie/wegwijsbrochure/recht in de kijker...<br/><b>In kader van Service Design traject in 2023: Focusgroep met participanten uit Kalmthout en Wuustwezel</b><br/><b>We ondersteunen vanuit GBO de werking van 2 SAAMO-STEKKen in Wuustwezel en Kalmthout én van Kabas in Brasschaat.</b> Participatie van en co-creatie met de doelgroep zit mee in de opdracht van 'Service Design': <b>focusgroep: reflectie probleemdefiniëring en oplossingen</b></li> </ul> |
| Tijdspad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**Doelstelling 4:** Organiseren van een laagdrempelige **toegang** tussen de sociale diensten van de 3 kernpartners ten einde sneller en meer efficiënt **rechten** en andere hulp toe te kennen

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acties   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opmaak van een gemeenschappelijke visie en kader voor onthaal, intake (vraagverheldering) en doorverwijzing</li> <li>• Gebruik van eenzelfde intake tool/document</li> <li>• Er wordt ingezet op het verhogen van de bereikbaarheid van de DMW van de mutualiteiten, het is wenselijk om de medewerkers van de andere diensten goed te informeren en hen bij te staan in vragen rond VT en andere rechten</li> <li>• Actualisering lokale sociale kaarten/welzijnsgidsen/wegwijs in sociale rechten</li> </ul> |
| Tijdspad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2024</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

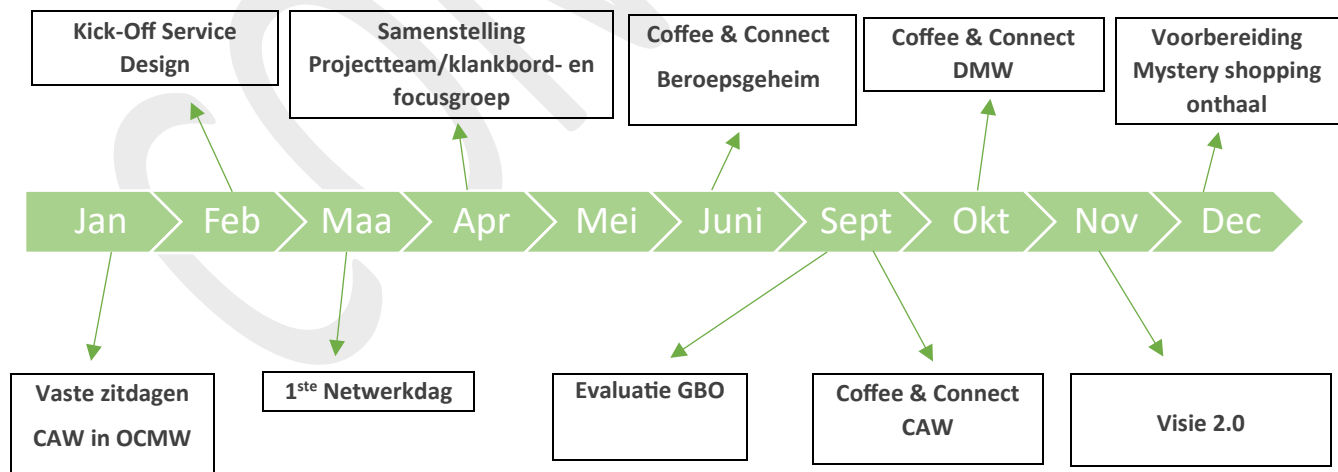
**Doelstelling 5:** Concrete outreachende en proactieve acties opzetten om kwetsbare doelgroepen te bereiken  
Deze doelstelling is uit het actieplan gehaald.

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acties   | <ul style="list-style-type: none"> <li>De procesbegeleider volgt een opleiding over dit onderwerp</li> <li>Contact met andere GBO-projecten over outreach</li> <li>Opstart werkgroep outreach</li> <li>De bestaande initiatieven: Kabas -De Stekken en projecten binnen de zorgzame buurten worden mee ondersteund en structureel ingebed</li> <li>We gaan creatief op zoek naar vindplaatsen van doelgroepen die we niet bereiken (jeugdwelzijn en seniorenorganisaties worden betrokken)</li> </ul> |
| Tijdspad | <ul style="list-style-type: none"> <li>2024-2025</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**Doelstelling 6:** Digitaal platform - Community

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acties   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Om het GBO-samenwerkingsverband vorm te geven wordt er uitgezocht met welk platform er GDPR-proef kan gewerkt worden: <b>bevraging andere platforms- offerte bij Flow opgevraagd – boven budget – beslissing in eigen beheer via Teams</b></li> <li>Er zal een community worden opgestart: <b>planning najaar 2024</b></li> </ul> |
| Tijdspad | <ul style="list-style-type: none"> <li>2023-2025</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

#### 4. INZOOMEN OP DE BELANGRIJKSTE REALISATIES



#### 4.1. Concrete samenwerking CAW/ OCMW: zitdagen

De Eerstelijnszone Noorderkempen strekt zich uit over 5 gemeenten, waarvan 3 met een meer landelijk karakter en 4 van de 5 zijn grensgemeenten. Het zeer beperkte openbare vervoersaanbod in de regio als de verdere afbouw van de fysieke dienstverlening zorgen ervoor dat de kwetsbare burger zeer moeilijk tot bij de eerstelijns hulpverlening geraakt.

Alle GBO-kernpartners hebben een evenwaardige inbreng binnen onze samenwerkingsverband, echter de beperkte 'man' kracht van de DMW en CAW is van dien aard dat het lokaal verankeren een bijna onmogelijke opdracht is.

Het outreachend werken is één van de doelstellingen van het GBO-samenwerkingsverband en vormt eveneens een uitdaging voor de 3 kernpartners die, gelet op de inkrimping van middelen en/of het niet ingevuld geraken van openstaande vacatures, creatief dienen om te gaan met de middelen die ter beschikking zijn.

In onze regio heeft de teamcoördinator van het CAW- huis in Brasschaat het mandaat verkregen om in de loop van 2022 enkele collega's voor een dag/week bij verschillende OCMW en de STEKken mee te laten draaien. Het betreft ontmoetingsplekken op de 0<sup>de</sup> lijn waar veel alleenstaanden langs komen voor informatie. Het CAW zorgt op deze laagdrempelige plekken voor de uitrol van het door SAAMO ontwikkelde concept 'Koffie & Formulieren'. De invulling is in elke gemeente anders en vraagt nog wel wat afstemming op vlak van rollen en taken. Op basis van een eerste evaluatie wordt de samenwerking als positief ervaren en -omwille van specifieke expertise- als aanvullend gezien.

#### 4.2. Service Design traject met BDO (zie bijlagen)

Op de GBO-stuurgroep van 1 februari 2023 is het startschot gegeven voor de uitrol van het Service Design Traject in onze regio. Het project loopt over 1 jaar en is afgerond in maart 2024. BDO is de procesorganisatie. Van in het begin is er gestreefd naar een maximale participatie van GBO-medewerkers en dit zowel bij het 10-koppige projectteam (kerngroep) als bij de online klankbordgroep (samengesteld uit een afvaardiging van de kernpartners en het bredere welzijnsveld- gemiddelde deelname van 15 deelnemers).

De procesbegeleider heeft een focusgroep opgericht met ervaringsdeskundigen uit Kalmthout en Wuustwezel, allen werkzaam bij vzw Rap op Stap. Hun inbreng was bijzonder waardevol bij de opmaak van personae, probleemstelling en oplossingen.

Bij het bepalen van de scope is vertrokken van de vooropgestelde doelstellingen en acties van ons GBO. Bij de opmaak van de personae zijn we in eerste instantie vertrokken van 2 profielen (een jongvolwassene en een alleenstaande ouder), gaandeweg hebben we deze losgelaten omdat het er naar uit ziet dat de oplossingen voor een bredere doelgroep helpend zullen zijn. Deze worden in het volgende jaarverslag toegelicht.

BDO is niet bekend met de social profitsector, hierdoor diende telkens veel aandacht te worden besteed aan de vertaling van het conceptuele kader naar 'hulpverleningstaal'. Het is een intensief traject geweest waarbij veel aandacht is gegaan naar het leren kennen van en uitwisseling over elkaars' werking. Hierdoor is het vertrouwen gegroeid en een draagvlak gecreëerd om concrete voorstellen te formuleren en uit te werken.

#### 4.3. 1<sup>ste</sup> Netwerkdag (zie visual in bijlage)

Op 28 maart 2023 organiseerden we een Netwerkdag voor de basiswerkers van de sociale diensten van het GBO-samenwerkingsverband. Tijdens deze dag is uitleg gegeven over de doelstellingen van het GBO en hebben we aan de hand van een Q&A vragenronde medewerkers laten reflecteren over de voordelen, uitdagingen, noden en acties van het GBO-samenwerkingsverband. Wat opvalt is dat medewerkers -in tegenstelling tot wat ze zelf aangeven- goed kunnen verwoorden wat het GBO in de praktijk kan opleveren voor zowel hulpvrager als hulpverlener: zie kader hieronder. BDO heeft het Service Design toegelicht en mensen warm gemaakt voor deelname aan het traject en dit is ook gelukt. Vzw LUDO zorgde voor de animatie en ludieke begeleiding van deze geslaagde ontmoetings- informatiedag.

## Welke meerwaarde brengt de GBO-aanpak voor de cliënt? En voor de hulpverlener? Netwerkdag 28 maart 2023

| VOOR DE CLIENT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | VOOR DE HULPVERLENER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>*Eén verhaal/ verhaal maar 1x doen</li> <li>*Laagdrempelig</li> <li>*Toegankelijker en eenvoudiger</li> <li>*1 centraal nummer</li> <li>*Gecentraliseerde info</li> <li>*Niet van het kastje naar de muur</li> <li>*Minder zorgshoppen - <b>Maximale rechten uitputten</b></li> <li>*Duidelijkheid in aanbod: noden worden sneller ontdekt</li> <li>*Beter geïnformeerd stappen ondernemen</li> <li>*Vertrouwensband</li> <li>*<b>Tijds winst- snelle + betere, gerichte doorverwijzing</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Contactgegevens uitwisselen – creëren van bruikbaar netwerk- goede lokale sociale kaart</li> <li>*Laagdrempelig</li> <li>*<b>Doorzichtigheid: wie doet wat, taken kunnen worden verdeeld en dubbel werk vermeden</b></li> <li>*Juiste expertise</li> <li>*<b>Gerichte, warme doorverwijzing</b></li> <li>*Eenvormige dossieropbouw</li> <li>*<b>Vlottere communicatie en samenwerking tussen diensten</b></li> <li>*Eenzelfde aanpak, afstemming en gedeelde verantwoordelijkheid (meer ondersteuning)</li> <li>*Duidelijkheid in aanbod: minder verdrongen kalveren!</li> <li>*Werklastvermindering</li> <li>*Efficiënter werken - <b>tijds winst</b></li> <li>*Meer tijd voor kerntaken</li> </ul> |
| <b>BETERE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>HULPVERLENING</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### 4.4. Coffee & Connect (zie bijlage)

Coffee & Connect heeft als doel om elkaar te ontmoeten, te leren, te delen en (intenser) samen te werken. Coffee & Connect biedt de mogelijkheid om in de toekomst gericht naar elkaar door te verwijzen en cliënten beter te helpen. Elke bijeenkomst wordt ingeleid door een spreker/expert gevolgd door een casusbespreking die door de deelnemers wordt ingebracht. In 2023 zijn er 3 Coffee & Connect doorgegaan met als thema: beroepsgeheim (Patrick Franken van LMplus gaf tekst en uitleg), voorstelling CAW (Inte Verelst Beleidsmedewerker CAW Antwerpen) en voorstelling DMW vanuit een Intermutualistisch Perspectief (Miet Jacobs, teamverantwoordelijke CM regio Noorderkempen).

Van elke bijeenkomst is een uitgebreid verslag gemaakt en een 'flyer' met een samenvatting van het aanbod.

Deze bijeenkomsten zijn druk bezocht met een opkomst van 25 deelnemers/keer (1/4 van alle GBO-medewerkers). Meer dan 50% van de sociaal werkers van de 3 kernpartners werden bereikt. Deze formule wordt zeker gecontinueerd in 2024.

### 4.5. Evaluatie GBO: periode september 2022-september 2023

Op basis van een eenvoudige bevraging kwam de GBO-stuurgroep tot de volgende conclusies na 1 jaar werking: **Projectaanpak**: er is een goede start gemaakt om zowel de partners als de doelgroep te bereiken. Het is belangrijk om concreet te worden. We blijven inzetten op fysiek ontmoeten en uitwisselen. We bepalen onze prioriteiten en focus.

Over het bereiken van de vooropgestelde **GBO-doelstellingen**: de netwerkdag van 28 maart 2023 is zeer geslaagd en de opstart van Coffee & Connect is een goede zaak. Visieontwikkeling op niveau van stuurgroep is nodig alsook het maken van formele afspraken rond onthaal, gegevensdeling, intake en doorverwijzing. De nodige Tools worden hierbij ontwikkeld.

Het actieplan is te ambitieus: “Doelstelling 5: opzetten van outreachende proactieve acties” wordt geschrapt. We hebben vooral ingezet op kennismaking en participatie van basised medewerkers en doelgroep. De voorkeur gaat uit naar een eenvoudig, betaalbaar digitaal platform.

Concrete acties vloeien hopelijk voort uit het Service Design Traject.

Werking dagelijks bestuur/stuurgroep: combi DB/stuurgroep is een grote investering: het DB wordt een online meeting. Agenda DB/stuurgroep moet meer worden onderscheiden en we gaan voor een duidelijker besluitvorming. We beslissen om in de stuurgroep meer inhoudelijk debat in te brengen en dit af te stemmen met het op te richten diensthoofdenoverleg.

Communicatie: Er wordt door de procesbegeleider voldoende gecommuniceerd en de rapportering is helder.

Andere bemerkingen: We dienen op tijd na te denken over de verduurzaming van het project. Belangrijk is om focus te houden en niet te veel tegelijk doen. Als we zaken concreet uitwerken zal het vertrouwen ook groeien en zal iedereen de meerwaarde ontdekken en ertoe willen bijdragen.

#### 4.6. Visie 2.0

Uit het Service Design Traject is gebleken dat er nood is aan een herdefiniëring van onze missie en visie. De Methodiek van het Waarderend Onderzoek (Appreciative Inquiry) werd gebruikt om droom- en toekomstscenario in beeld te brengen. Zo zijn we uitgekomen bij de volgende uitgangspunten:

##### Visie GBO

Onthaal: laagdrempelig en warm onthaal (maximale serviceverlening bij het 1<sup>ste</sup> contact)

Intake: eerste hulp wordt toegekend vermijden van 2<sup>de</sup> intake/brede vraagverheldering/omdenken loketfunctie

Dossier: gedeeld op een gezamenlijk platform (Born in Belgium) – 1 intakedocument

GBO-opdracht: rollen en taken zijn gekend en afgestemd

Rechten: worden maximaal uitgeput

Outreaching werken: geldt voor alle partners

Casemanagement als methodiek voor complexe situaties

#### 4.7. Voorbereiding mystery shopping onthaal

In de opgerichte focusgroep binnen het Service Design Traject kwam het organiseren van een warm onthaal als één van de hoofdtopics ter sprake. De stuurgroep kwam zodoende op het idee om een ‘mystery’ shopping -bij wijze van experiment- bij de 3 kernpartners uit te rollen. Als snel is beslist om niet over te gaan tot dossiervorming waardoor de mystery shopping werd beperkt tot het 1<sup>ste</sup> contact aan de onthaalbalie en/of bij de intaker. Twee mensen zijn aangezocht (een stagiair en een vrijwilliger) om deze opdracht in het voorjaar van 2024 uit te voeren. De resultaten zullen in het jaarverslag van 2024 worden weergegeven.

## 5. VASTSTELLINGEN NA 1 JAAR PRAKTIJKWERKING

\*Kennismaken en contacten zowel formeel maar zeker ook informeel is een permanent gegeven en dient gefaciliteerd te worden door de procesbegeleider. De contactlijst wordt geapprecieerd en gebruikt. De vele ontmoetingsmomenten zijn en blijven superbelangrijk in het opbouwen van vertrouwen om tot concrete samenwerking te komen.

\*Het creëren van een GBO-mindset is een proces van lange adem en dient van onderuit te groeien vanuit vertrouwen. Het projectteam van het Service Design Traject zijn belangrijke ambassadeurs in deze.

\*Het juist mandaat van de stuurgroep is belangrijk om het GBO te kunnen uitrollen

\*Een stedelijke- landelijke omgeving zorgt voor de nodige uitdagingen om een GBO-samenwerkingsverband uit te werken. De afstanden tussen de partners zijn significant (Brasschaat tot Essen > 35 minuten reistijd met auto)

\*Het is de kunst om ook kleine veranderingen als een succes te zien.

\*Het verbreden van draagvlak bij andere welzijnspartners is belangrijk, het geeft een stimulans aan het GBO - netwerkverband

\*Link met de Eerstelijnszone is een grote pro: uiteindelijk is een warm onthaal en goede doorverwijzing voor elke hulpverlener cruciaal. *Een slecht gesprek kan ertoe leiden dat een hulpvrager terug jaren wacht om hulp te zoeken (uit een gesprek met een deelnemer van de focusgroep)*

## 6. WAT STAAT ER OP DE PLANNING VOOR 2024?

\*2<sup>de</sup> Netwerkdag in 2024

\*Coffee & Connect: themagerichte casusbesprekingen

\*Blue Print Service Design en uitwerken concrete voorstellen rond onthaal, vraagverheldering en doorverwijzing

\*Structurele verankering? Dit thema is al een paar keer aangekaart in de GBO-stuurgroep alsook op het dagelijks bestuur van de ELZ. Men is zich bewust van de duurzame verankering van de GBO-visie en methodiek en er is bereidheid om het te continueren. Alvorens er kan worden beslist is het noodzakelijk om correcte info vanuit Vlaanderen te ontvangen. We hopen om hier voor de zomer van 2024 zicht op te krijgen.

GBO-Noorderkempen  
XX april 2024

Bijlagen:

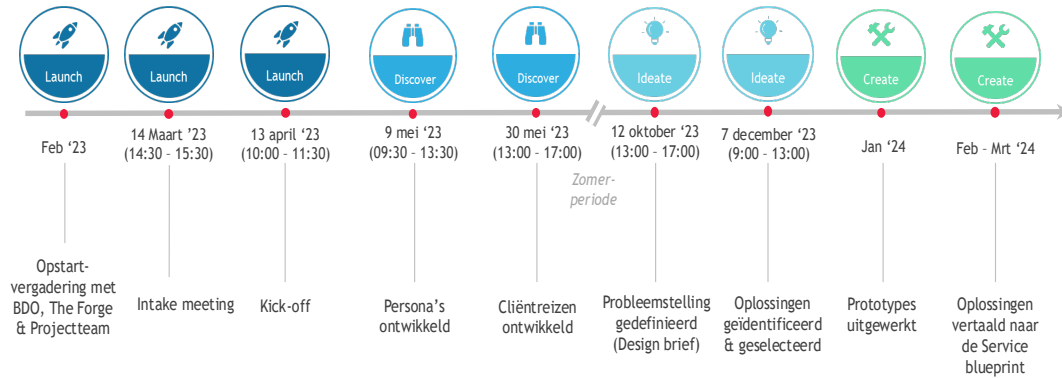
4.2. Templates Service Design Traject

4.3. Visual Netwerkdag 2023

4.4. Coffee & Connect : info CAW en DMW

## Bijlage bij 4.2.: Service Design Traject

### VERVOLGSTAPPEN - PLANNING



#### Oplevering eerste producten januari '24:

- Voorstel om eerste oplevering tijdens stuurgroep te presenteren.
- Aftoetsen van verschillende oplossingen inzake uitvoerbaarheid en passendheid binnen visie GBO.

#### De toekomst van GBO Noorderkempen:

- Toekomstvisie vanuit de stuurgroep verduidelijken.
- Kristel zal het volgend onderdeel hiermee begeleiden.



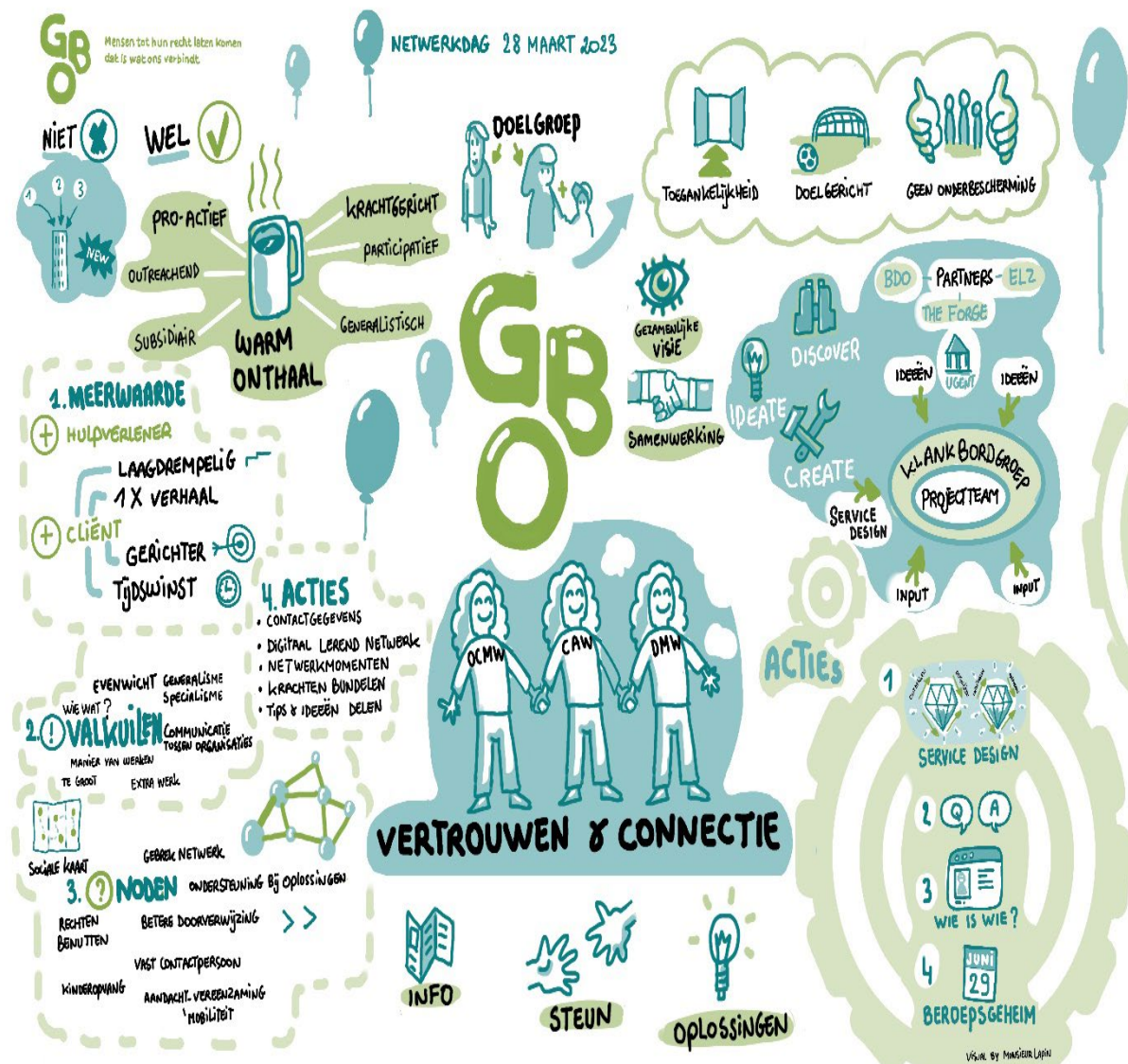
## Kennismaking Projectteam + Rollen

Wie is wie en hoe werken we samen?



2





## Alles wat je wil weten over CAW Antwerpen

### Situering en decretale verplichtingen

- Eerstelijnswerking
- Preventief, ter voorkoming van meer ingrijpende hulp
- Hands-on, zo dicht mogelijk bij de cliënt
- Algemeen welzijnswerk omvat ondersteuning op vlak van:
  - wonen
  - relaties en persoonlijke problemen
  - armoede, schulden en basisrechten
  - dader- en slachtofferschap
  - detentie
  - precair verblijf
  - minderjarigen en jongvolwassenen

### Opvang en wonen ook voor regio NK

in Antwerpen

- Vrouwen- en gezinsopvang Ohana, Passage en Jonah
- Tijdelijkwonen voor dak- en thuisloze alleenstaanden
- Nachtopvang Victor 5: winteropvang voor personen zonder wettelijke verblijfsstatus
- Preventieve woonbegeleiding, voorkoming uithuisplaatsing: op tijd naar CAW doorverwijzen

### Onthaal

- JAC: jongerenonthaal tot 25 jaar (in Brasschaat en Kalmthout)
- CAW Huis Noorderkempen in Brasschaat voor opendeur en welzijnsvragen
- CAW Huis is op vaste tijdstippen aanwezig in OCMW en bij Koffie & Formulieren (GBO)

### Specifiek aanbod

- Slachtofferhulp
  - Familiale bemiddeling
  - Boysproject (sekswerkers)
  - Roma coaches
  - Juridisch advies
- => Allemaal gratis

### Psychische hulp

- Begeleidingsteam relaties Brasschaat, vanaf 16 jaar, geen rouwverwerking
- Kruispunten Brasschaat en Kalmthout vanaf 16 jaar



#### Meer info

PPT CAW (coffee & connect)  
Mail, chat of bel  
onthaal@cawantwerpen.be  
0800 13 500  
www.caw.be

#### GBO contact

kristelsteegmans@elznoorderkempen.be  
0469 16 30 49



Mensen tot hun recht laten komen,  
dat is wat ons verbindt.



EERSTELIJNSZONE  
NOORDERKEMPEN

# ALLES WAT JE WIL WETEN OVER

## DE DMW VANUIT EEN INTERMUTUALISTISCH PERSPECTIEF

### 19 OKTOBER 2023

#### 1 Ziekenfondsen

Opdracht binnen de Ziekte- en Invaliditeitswetgeving (ZIV)

- ° Erkenning arbeidsongeschiktheid
- ° Terugbetaling geneeskundige zorgen
- ° Onderzoek naar statuut verhoogde tegemoetkoming (VT)
- ° Zorgforfaits - Maximumfactuur (MAF)
- ° ...

Opdracht buiten de Ziekte- en Invaliditeitswetgeving (ZIV)

- ° Ziekenvervoer
- ° Advies en uitleen van hulpmiddelen
- ° Gezondheidspromotie
- ° Personenalarm
- ° Ergo advies/ begeleiding
- ° Woningaanpassing
- ° ...
- ° DIENSTEN MAATSCHAPPELIJK WERK

#### 2 DMW - Voor wie?

Plots ziek worden, langdurige gezondheidsproblemen, blijvende handicap, ouderdom en zorgbehoevend

**De meest kwetsbaren krijgen de hoogste prioriteit**

- ° geen of weinig netwerk en/of
- ° grote zelfredzaamheidsproblemen
- ° ...

#### 3 DMW - Hoe?

- ° Het onthaaltraject vertrekt vanuit een brede vraagverheldering van alle levensdomeinen
- ° De hulpverlening is gratis

#### 4 Opdrachten

1. Informatie/advies sociale wetgeving

- ° **Rechtendetectie: inkomen doen stijgen en uitgaven doen dalen:** via vrijstellingen, verminderingen en premies, zoals:
  - IVT/IT - ZOZ - ZZZ - Zorgtoeslag voor kinderen met een zorgnood
  - Woningaanpassingen, hulpmiddelen
  - Sociaal telefoontarief, parkeerkaart, en...

2. **Organisatie van de thuiszorg** = een zeer complex gegeven

Het gaat om: toeleiding tot zorgdiensten, respijt -en nachtzorg, palliatief aanbod, oppasdiensten, ergo advies, zorgend vrijwilligerswerk, aanbod mantelzorg, alarmsystemen, MDO en...

#### 5 Opdrachten

3. Begeleiden en ondersteunen in complexe zorgsituaties

- ° Als de balans verstoord is kan de DMW mee zoeken naar vermindering van de draaglast en verhoging van de draagkracht
- ° Bij zware zorgsituaties wordt er een intensief traject van zorg en psychosociale begeleiding aangeboden
- ° Einde thuiszorg betekent zoektocht naar kortverblijf, dagopvang of een aangepaste woonvorm (assistentiewoning, woonzorgcentrum)

#### Bereikbaar- en beschikbaarheid

- ° Spreekuren
- ° Afspraak in kantoor
- ° Huisbezoeken (bij meest kwetsbaren)
- ° Telefonisch: centraal en via GSM
- ° Mailbox
- ° Proactief benaderen van personen met een verminderd zorgvermogen



kristelsteegmans@elznoorderkempen.be  
0469 16 30 49