

GBO-Noorderkempen Jaarverslag 2024

OCMW - CAW - DMW

Brasschaat, Essen, Kalmthout, Kapellen, Wuustwezel

SERVICE DESIGN TRAJECT

- Eindrapport 13 maart 2024
- Bespreking 10 voorstellen voor een beter onthaal en doorverwijzing
- De stuurgroep kiest voor het uitwerken van een

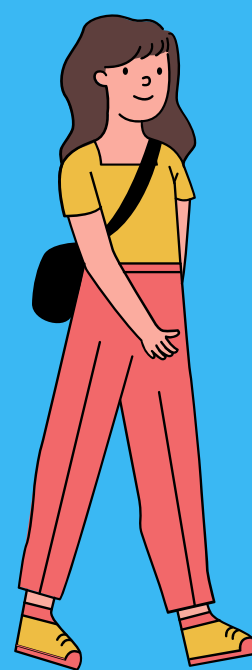
- gedeeld intakeformulier
- doorverwijskaartje
- digitaal platform voor medewerkers



DOORVERWIJSKAARTJE

- Het doorverwijskaartje is een hulpmiddel voor warme doorverwijzing.
- De hulpvrager * moet niet opnieuw zijn verhaal doen
* heeft iets tastbaars op zak in een handig formaat
* weet snel waar hij terecht kan en naar wie hij moet vragen
* wordt nu serieus genomen omdat er al een afspraak kan worden gemaakt
- De hulpverlener heeft een handige, ondersteunende tool ter beschikking
- Proefperiode: juni-dec 2024
- Ook in De STEKken van Kalmthout/Wuustwezel en Kabas Brasschaat in gebruik

MYSTERY SHOPPING



- Nov 2023 - feb 2024: stagiair en vrijwilliger anonieme aanmelding bij de GBO-partners (telefonisch of balie)
- Bevraging topics: beschikbaar- en bereikbaarheid- infrastructuur - ontvangst
- **Rode draad** resultaten: Over het algemeen positief - verschillen in beschikbare tijd en flexibiliteit - ontbreken voorstelling hulpverleners - verwijzers buiten niet altijd duidelijk -:
- **Privacy:** voor verbetering vatbaar: inrichting gebouw, inplanting van de balie, zitplaatsen, nood aan aparte gespreksruimtes
- De GBO-partners zijn hiermee kritisch aan de slag gegaan

EXPERTENGROEP



- Onthaalmedewerkers & Intakers komen 4x/jaar samen
- Casusbespreking
- Er is een OnthaalfLOW uitgewerkt
- Schema Levensdomeinen vormt basis voor verdere vraagverheldering
- Door wissels in personeelsbestand is er aandacht voor kennismaking en bieden van een veilig kader

COFFEE & CONNECT (C&C)

- In 2024 hebben we 4 info- en uitwisselingsmomenten voor maatschappelijk werkers georganiseerd
- Thema's
- OCMW Noorderkempen
 - 1Gezin1Plan & DOPPA
 - CODA: palliatieve zorg & kwetsbare burgers
 - Wonen: werking CIR & woonzoeker
 - gemiddeld 20 deelnemers

GBO-Noorderkempen Jaarverslag 2024

OCMW - CAW - DMW

Brasschaat, Essen, Kalmthout, Kapellen, Wuustwezel

PARTICIPATIEGROEP

- Procesbegeleider zit in de participatiegroep van Kalmthout
- = Klankbordgroep van ervaringsdeskundigen
- Inspirerend en voedend voor GBO: onthaal & rechten, wonen, mobiliteit, dierenwelzijn, doorverwijskaartje



NETWERKDAG

- * Op 26 maart in zaal Lux Kapellen
- Thema 'Wordt u al geholpen?'
- Programma:
 - Improvoorstelling BIL vzw
 - Netwerktafels: expertise in de kijker, waar vinden we elkaar?
 - Methodisch: ecogram en spinnenwebmodel
 - Wall of fame
- Catering: Buso Berkenbeek



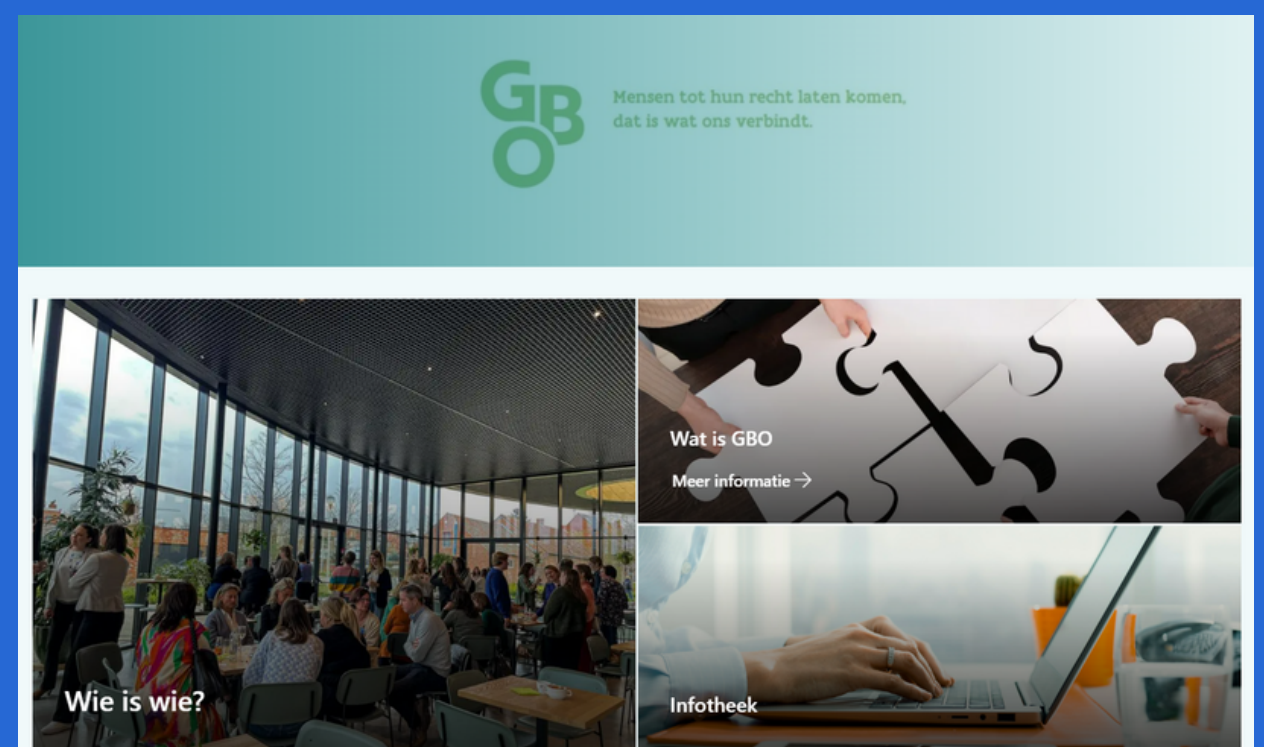
MULTIDISCIPLINAIR CASUSOVERLEG



- Samenwerking Pang 0-18, Bethanië, 1Gezin1Plan, Huis van het Kind, Overkop, GBO Voor- en Noorderkempen
- OASE-methodiek
- 50 inschrijvingen/sessie

DIGITAAL PLATFORM

- Opstart werkgroep maatschappelijk werkers
- Opleiding MS Teams - Sharepoint: SAM vzw & LUDO
- Uitschrijven doelstellingen & concept
- Eerste prototype klaar



GBO OVERLEG

- Stuurgroep: 6 vergaderingen
- Bespreking: visie 2.0 - evaluatie ifv actieplan 2025 - verduurzaming GBO



- Diensthoofden: 3 samenkomsten
- Bespreking: voortgang projecten - beslissing casusoverleg - netwerkdag - ideeën C&C - acties 2025

WEGWIJS IN ZORG & WELZIJN - ELZ

- * Aanzet Sociale Kaart: exploratie bestaand materiaal- bevraging PZON - brainstormsessies



- *Conclusies: uitbreiding website 'Het Helpt' - SPOC in elke gemeente - inzetten op kwetsbare (anderstalige) burger - behoud en uitbreiding lokale netwerkmomenten - ELZ verbindt en faciliteert

Onthaalflow



GBO-Partners Noorderkempen



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

	CAW	DMW	OCMW BRASSCHAAT	OCMW ESSEN	OCMW KALMTHOUT	OCMW KAPELLEN	OCMW WUUSTWEZEL
	EERSTE CONTACT						
Wie	Baliemedewerker (vrijwilliger)	Consulent of onthaalmedewerker ziekenfonds	Baliemedewerker sociaal huis/ gemeente	Baliemedewerker Sociale dienst/ gemeente	Baliemedewerker OCMW	Medewerker welzijnsbalie/ gemeente	Baliemedewerker Sociaal huis
	ONTHAALTRAJECT						
Hoe	° bij eerste contact kan vervolgspraak met collega MW worden ingepland ° vrije inloop (beperkte openingsuren) ° telefoon, mail & chat ° huisbezoek (uitzonderlijk)	° contact MW • vrije inloop via loket (beperkte openingsuren) • telefoon & mail • huisbezoek	° apart loket sociale dienst - contact MW - op afspraak ° interen lijn naar Intakers/specialisten ° huisbezoek (uitzonderlijk en in functie van sociaal onderzoek)	° vanuit balie zowel interne als externe dispatch ° zeer ruime openingstijden (ook op zaterdag VM) – vrije inloop en op afspraak	° vanuit balie zowel interne als externe dispatch ° op afspraak	° vanuit balie zowel interne als externe dispatch ° rechtsreeks nummer sociale dienst ° op afspraak	° centraal telefonisch nummer – dispatch via balie
Duur	Eenmalige contacten of kortdurende trajecten en opvolging op maat	van één malig contact tot langdurige opvolging op maat	één malig contact of korte opvolging op maat	één malig contact of korte opvolging op maat	één malig contact of korte opvolging op maat	één malig contact of korte opvolging op maat	één malig contact of korte opvolging op maat
Inhoud	• vraagverheldering • info & advies • directe hulp & ondersteuning • eerste rechtenverkenning • doorverwijzing intern of extern	• vraagverheldering • info & advies • directe hulp & ondersteuning • rechtenverkenning, focus gezondheid/handicap • doorverwijzing intern of extern	• vraagverheldering • info & advies • directe hulp & ondersteuning • eerste rechtenverkenning • doorverwijzing intern of extern	• vraagverheldering • info & advies • directe hulp & ondersteuning • eerste rechtenverkenning • doorverwijzing intern of extern	• vraagverheldering • info & advies • directe hulp & ondersteuning • eerste rechtenverkenning • doorverwijzing intern of extern	• vraagverheldering • info & advies • directe hulp & ondersteuning • eerste rechtenverkenning • doorverwijzing intern of extern	• vraagverheldering • info & advies • directe hulp & ondersteuning • eerste rechtenverkenning • doorverwijzing intern of extern
Info	° geen aparte intake ° geen gebruik van checklist	° geen aparte intake ° geen systematische uitgebreide vraagverheldering	° brede vraagverheldering: zowel voor interne als externe doorverwijzing ° gebruik rechtenchecklist Thomas Moore	° Brede vraagverheldering enkel voor interne doorverwijzing	° niet alles wordt systematisch bevraagd ° brede vraagverheldering gebeurt door intaker (toekomst sociale dienst) ° Inspiratie Intakemodel Baert	° brede vraagverheldering door intaker	° intakers doen brede vraagverheldering
Vragen	° wonen & dak- en thuisloosheid ° financiële vragen ° relationele problemen ° persoonlijke & psychische problemen ° administratieve ondersteuning	° aanvragen FOD, VAPH, ZVZ,... ° sociale voordelen ° thuiszorg ° gemeentelijke & provinciale voordelen ° sociale zekerheid	° aanvraag (equivalent) leefloon ° aanvraag voorschot sociale uitkering ° schuldhulpverlening ° werk/wonen/energie ° administratieve ondersteuning	° aanvraag (equivalent) leefloon ° aanvraag voorschot sociale uitkering ° schuldhulpverlening ° werk/wonen/energie ° administratieve ondersteuning	° aanvraag (equivalent) leefloon ° aanvraag voorschot sociale uitkering ° schuldhulpverlening ° werk/wonen/energie ° administratieve ondersteuning	° aanvraag (equivalent) leefloon ° aanvraag voorschot sociale uitkering ° schuldhulpverlening ° werk/wonen/energie ° administratieve ondersteuning	° aanvraag (equivalent) leefloon ° aanvraag voorschot sociale uitkering ° schuldhulpverlening ° werk/wonen/energie ° administratieve ondersteuning

Doorverwijzing

Je naam

Jouw vraag



Ga naar (adres)

☐

OCMW

☐

CAW

☐

DMW

☐

...

Aanmelden bij:



Datum en uur afspraak



Deze cliënt werd
doorverwezen door

☐

OCMW

Naam:

☐

CAW

Naam:

☐

DMW

Naam:

Contactgegevens



Meenemen zie
achterkant



Gefinancierd door Breed Onthaal Noorderkempen



CAW

DMW

Om mee te nemen naar ...



Om mee te nemen naar...



Geef je collega feedback over de doorverwijzing