

Evaluatieonderzoek van de samenwerkingsverbanden Geïntegreerd Breed Onthaal

Dr. Toon Benoot¹
Lobke Van Lombergen¹
Prof. dr. Koen Hermans²
Prof. dr. Peter Raeymaeckers³
Prof. dr. Joris De Corte¹
Prof. dr. Rudi Roose¹

¹ Vakgroep Sociaal Werk en Sociale Pedagogiek, Universiteit Gent

² Centrum voor Sociologisch onderzoek/LUCAS KU Leuven

³ Departement Sociologie, Universiteit Antwerpen

Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
 Minderbroedersstraat 8 – B-3000 Leuven
 Tel 0032 16 37 34 32
 E-mail: swvg@kuleuven.be
 Website: <http://www.steunpuntwvg.be>

**STEUNPUNT
 WELZIJN
 VOLKSGEZONDHEID &
 GEZIN**

Publicatie nr. 2022/10
 SWVG-Rapport 10
 Titel rapport: Evaluatieonderzoek van de samenwerkingsverbanden Geïntegreerd Breed Onthaal
 Promotoren: Prof. dr. Rudi Roose¹ en dr. Joris De Corte¹
 Copromotoren: Prof. dr. Koen Hermans² en prof. dr. Peter Raeymaeckers³
 Onderzoekers: Lobke Van Lombergen¹ en dr. Toon Benoot¹

¹ Vakgroep Sociaal Werk en Sociale Pedagogiek, Universiteit Gent

² Centrum voor Sociologisch onderzoek/Lucas KU Leuven

³ Departement Sociologie, Universiteit Antwerpen

Dit rapport kwam tot stand met de steun van de Vlaamse Overheid. In deze tekst komen onderzoeksresultaten van de auteur(s) naar voor en niet die van de Vlaamse Overheid. De Vlaamse Overheid kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het gebruik dat kan worden gemaakt van de meegedeelde gegevens.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder uitdrukkelijk te verwijzen naar de bron.

No material may be made public without an explicit reference to the source.

Het consortium SWVG

<i>Deelnemende instellingen - Dagelijks bestuur</i>	
KU Leuven	
· LUCAS, Centrum voor zorgonderzoek en consultancy	Prof. dr. Anja Declercq Prof. dr. Koen Hermans
· Instituut voor Sociaal Recht	Prof. dr. Johan Put
· HIVA - Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving	Prof. dr. Tine Van Regenmortel
UGent	
· Vakgroep Volksgezondheid en Eerstelijnszorg	Prof. dr. Ann Van Hecke
· Vakgroep Marketing, Innovatie en Organisatie	Prof. dr. Paul Gemmel
· Vakgroep Bestuurskunde en Publiek Management	Prof. dr. Bram Verschuere
Vrije Universiteit Brussel	
· Faculteit Psychologie en Educatiewetenschappen	Prof. dr. Dominique Verté
Universiteit Antwerpen	
· Faculteit Sociale Wetenschappen	Prof. dr. Koen Decancq
<i>Partnerinstellingen</i>	
Universiteit Hasselt	
· Faculteit Geneeskunde en Levenswetenschappen	Prof. dr. Piet Stinissen
Thomas More Hogeschool	
· Unit Mens & Welzijn	Dr. Peter De Graef
Arteveldehogeschool	
· Sociaal Werk	
Hogeschool Gent	
· Onderzoekscentrum 360° Zorg en Welzijn	
UC Leuven-Limburg	
· Research & Expertise - Expertisecentrum Health Innovation	
Karel De Grote hogeschool	
· Onderzoek en maatschappelijke dienstverlening	
Hogeschool PXL	
· Expertisecentrum PXL Social Work Research	
Odisee co-hogeschool	
· Studiegebied Sociaal-Agogisch Werk	
KeFor	
· Kenniscentrum Forensisch Psychiatrische Zorg	
<i>Coördinatie en secretariaat</i>	
Coördinator SWVG Administratieve ondersteuning	Dr. Kathleen De Cuyper Manuela Schröder Lut Van Hoof



Rapport 10

Oktober 2022

Evaluatieonderzoek van de samenwerkingsverbanden Geïntegreerd Breed Onthaal

Onderzoekers: Lobke Van Lombergen¹ en dr. Toon Benoot¹

Promotoren: Prof. dr. Rudi Roose¹ en dr. Joris De Corte¹

Copromotoren: Prof. dr. Koen Hermans² en prof. dr. Peter Raeymaeckers³

¹ Vakgroep Sociaal Werk en Sociale Pedagogiek, Universiteit Gent

² Centrum voor Sociologisch onderzoek/LUCAS KU Leuven

³ Departement Sociologie, Universiteit Antwerpen

Samenvatting

Het voorliggend onderzoeksrapport kadert binnen de wetenschappelijke opvolging van de implementering van Geïntegreerd Breed Onthaal op lokaal niveau. In deze samenvatting worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen gebundeld.

Dit evaluatieonderzoek werd uitgevoerd in het kader van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Het is uitdrukkelijk toekomstgericht en heeft, net als eerder onderzoek van Boost et al. (2018), als belangrijkste doelstelling om bij te dragen tot de verdere uitrol van Geïntegreerd Breed Onthaal in Vlaanderen. Dit nieuwe onderzoek naar de GBO-praktijken in Vlaanderen wil specifiek zicht krijgen op de efficiëntie en effectiviteit van de samenwerkingsverbanden GBO in de praktijk. Het wil belichten waar de uiteenlopende GBO-praktijken vandaag staan, hoe ze vorm krijgen en hoe dit zich verhoudt tot de bevindingen van het voorgaande evaluatieonderzoek van de GBO-pilootprojecten. Daarom brengt dit rapport in kaart hoe de zoektocht van lokale samenwerkingsverbanden naar het realiseren van een GBO op lokaal niveau verloopt en hoe dit tot een praktische vertaalslag komt. Om inzicht te verwerven in de wijze waarop de algemene principes van het Geïntegreerd Breed Onthaal in de concrete praktijken worden vertaald, werden verschillende perspectieven (van voornamelijk professionals) in beeld gebracht.

Bovendien laat dit onderzoek ons toe om te achterhalen of de GBO effectief bijdragen aan het verhogen van de toegankelijkheid van het hulp- en dienstverleningsaanbod en het tegengaan van onderbescherming. Er dienen zich namelijk een waaier aan vragen aan om de betekenis te kunnen vatten, zoals: hoe wordt een Geïntegreerd Breed Onthaal gerealiseerd op lokaal niveau en welke randvoorwaarden zijn daarbij belangrijk, op welke wijze worden basiswerkers betrokken bij de uitrol

van de acties, welke meerwaarde wordt GBO toegeschreven door basiswerkers, wat betekent het om grondrechten van burgers maximaal te realiseren én voor de verhoging van toegankelijkheid en én voor het tegengaan van onderbescherming? Om deze betekenisvragen te beantwoorden is het van belang om het perspectief van zowel de *designers* als de basiswerkers of *implementers* in rekening te brengen. Dit onderzoek capteert drie onderscheiden maar onderling wel nauw verbonden analyseniveaus: het praktijkniveau ten aanzien van de burgers, het netwerkniveau en het beleidsniveau. Doorheen het onderzoek krijgen dus zowel de experts op Vlaams niveau als de lokale netwerkcoördinatoren (of designers) en de sociaal werkers die zijn betrokken bij de concrete uitvoering van het GBO een stem in drie studies. De focus op de operationele rol van de sociaal werkers is hierbij erg relevant om vanuit hun ervaringen en rechtstreekse contacten met de doelgroep na te gaan of het GBO effectief bijdraagt aan het tegengaan van onderbescherming. In de critical cases (zie hoofdstuk 4) werden ook enkele gesprekken gevoerd met doelgroepvertegenwoordigers die zicht hebben op de betekenis van de acties voor de doelgroep. Om de verschillende analyseniveaus te capteren werd het onderzoek gefaseerd uitgevoerd in drie studies die in de volgende paragrafen beknopt worden toegelicht.

Aan de drie studies ging een literatuurstudie, een analyse van beleidsdocumenten en gesprekken met belangrijke stakeholders in het brede GBO-werkveld vooraf. Er werden gesprekken gevoerd met sociaal werkers (N=2), lokale coördinatoren (N=2) van de GBO-projecten, actoren (N=2) op beleidsniveau (SAM VZW en VVSG) maar ook met vertegenwoordigers uit andere onderwijsinstellingen (N=2) die onderzoek voer(d)en naar GBO. Deze ruime bronnen aan informatie werden vervolgens gebruikt om zowel de surveys als de interviews en focusgroepen vorm te geven.

Hoofdstuk 2 bevat een eerste kwantitatieve stap van het onderzoek. Dat betrof het verzamelen van kennis over de wijze waarop GBO vorm krijgt in Vlaanderen en hoe de voorwaarden voor effectief en efficiënt werken al dan niet aanwezig zijn. Dit gebeurde aan de hand van een twee surveys: de eerste op netwerkniveau, gericht aan de coördinatoren van het GBO (dit zijn degenen die op lokaal niveau betrokken zijn bij het uitdenken en opvolgen van het GBO) en de tweede op praktijkniveau, gericht aan sociaal werkers die zijn betrokken bij een GBO. Beide surveys bestonden uit drie grote delen: (1) algemene informatie, (2) de acties en de werkzame principes en (3) de acties en de resultaten. Vierenveertig *designers* vulden de survey volledig in en 49 sociaal werkers of *implementers*.

Interviews met experts (N=12) op Vlaams niveau vullen in het derde hoofdstuk de bevindingen van de survey aan met gegevens op beleidsniveau. De gesprekken focussen op de manieren waarop het Vlaams beleid inzake GBO vorm krijgt en hoe de aanbevelingen uit vorige onderzoeken al dan niet een plaats krijgen in het huidige beleid.

Het vierde hoofdstuk brengt vier critical cases, trajecten van vier lokale samenwerkingsverbanden, in kaart. Daarbij werden in eerste instantie de organisatorische keuzes en de ontwikkelde acties beschreven op basis van beleidsdocumenten aangevuld met informatie van de respondenten uit ieder deelnemend GBO. Ten tweede werd het traject van elk van deze vier GBO voorgesteld, gegrond in de semi-gestructureerde interviews (N=39) die werden gevoerd met lokale designers en *implementers*. Daarbij worden de leerelementen binnen ieder GBO-traject toegelicht en de betekenis op het niveau van de netwerkvorming, de eigen organisatie, de doelgroep en de *implementers* of professionals die met de acties aan de slag gaan. Tot slot belichten de respondenten hoe het Geïntegreerd Breed Onthaal waar zij deel van uitmaken aan de slag gaan met vier werkzame principes voor de ontwikkeling van GBO-praktijken: (1) proactief rechten verkennen en realiseren, (2) outreachend werken, (3) generalistisch werken en (4) het realiseren van een positieve hulpverleningsrelatie. De data uit de vier critical cases vormden ook de basis om een cross-analyse uit te voeren die inzicht verschaft in de praktijkvertaling

van GBO-samenwerkingsverbanden. De vier GBO-praktijken worden daarbij niet in hun gelijkenissen en verschillen beschreven en tegen elkaar afgewogen, maar geven samen net een rijk zicht op de randvoorwaarden om in een GBO-verband onderbescherming tegen te gaan en toegankelijkheid te vergroten. De cross-analyse wordt voorgesteld in hoofdstuk 5 en behandelt dilemma's en paradoxen, die eigen zijn aan het concept GBO as such, aan de unieke samenwerkingsverbanden en de betrokken partners, maar ook aan tendensen in de bredere samenleving. In wat volgt worden de belangrijkste conclusies benoemd en formuleren we telkens suggesties om de doelstellingen van Geïntegreerd Breed Onthaal, het aanpakken van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid van het hulp- en dienstverleningsaanbod, te realiseren.

Samenwerking in het kader van Geïntegreerd Breed Onthaal is in essentie veel meer dan doorverwijzen naar elkaar. Het gaat over een doorgedreven samenwerking en het zoeken naar afstemming met een diepgaande vorm van integratie om antwoorden te formuleren op onderbescherming en toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening. Het geloof in de krachtlijnen van GBO en de gedragenheid ervan zijn groot, dat blijkt zowel uit de surveys met 44 designers en 49 sociaal werkers, de gesprekken met 12 experts op Vlaams niveau en de gesprekken met 39 betrokkenen bij werkgroepen in 4 GBO-praktijken. Dat het geloof in de krachtlijnen van Geïntegreerd Breed Onthaal breed gedragen is neemt niet weg dat de realisatie van relevante GBO-praktijken ook heel wat uitdagingen en knelpunten kent.

Zo wordt samenwerking in het kader van GBO als een krachtig instrument beschouwd om onderbescherming tegen te gaan en de toegankelijkheid van het dienst- en hulpverleningsaanbod te verhogen, maar deze blijft in de praktijk vaak hangen in milde en niet zo diepgaande vormen van samenwerking waarbij hoofdzakelijk wordt ingezet op kennismaking. Weinig partners bereiken daadwerkelijk een doorgedreven samenwerking en zetten bovendien slechts bescheiden stapjes in functie van de doelgroep. Dat gebeurt wel in de 4 GBO-praktijken die in de diepte werden toegelicht in hoofdstuk 4. Deze vier praktijken bieden inzicht in hoe acties in een verscheidenheid aan contexten (betrokken partners, capaciteit van kernpartners, ondersteuningsnoden...) tot stand komen en bieden een bron van inspiratie voor andere lokale samenwerkingsverbanden die zich in 'een afstemmings- en kennismakingproces' bevinden. Met name hoe een dergelijk zoekproces meer kan zijn dan louter kennismaking en gericht kan zijn op het verhogen van de toegankelijkheid van het aanbod voor de doelgroep en de aanpak van onderbescherming.

De meest relevante uitdagingen en knelpunten, waarvoor we op basis van de data uit de verschillende studies ook suggesties kunnen formuleren, zijn de volgende:

		UITDAGINGEN EN KNELPUNTEN	SUGGESTIES
Relevant voor professionals	R E L E V A N T V O O R G E B R U I K E R	Gegevensdeling	Discretie aanwenden in het kader van gegevensdeling
Relevant voor de afzonderlijke organisaties		Mandaat van basiswerkers	Vereenvoudigd organigram
		Beschikbare tijd en ruimte voor professionals	Aandacht voor overbevraging eerste lijn en basiswerkers zijn gemandateerd door en voor de samenleving
Relevant voor het samenwerkingsverband		Verduurzamen van opgebouwde dynamieken	Duurzame financiering en duurzame langetermijnvisie
		Projectmatige karakter	Coördinatie consolideren
		Concretiseren van samenwerkingen	Grensobjecten detecteren en centraal plaatsen en aansluiten bij bestaande (intersectorale) initiatieven
		Kennismaking als aangrijpingspunt om acties uit te werken en uit te testen	Acties concreet richten op aanpakken onderbescherming en verhogen van toegankelijkheid
		Betekenis voor de doelgroep en doelgroepbetrokkenheid	Doelgroep verbreden en werkelijk betrekken
		Benutten van het potentieel van GBO als hefboom om betekenisvolle hulp- en dienstverlening te realiseren	Benut het verbeeldende potentieel van samenwerking

1. Gegevensdeling

Het Europese GDPR-kader wordt door respondenten uit de critical casestudies erkent als een belangrijke hefboom in functie van de privacy van de burger, maar wordt als drempel omschreven om proactief rechten te verkennen, de dienstverlening van verscheidene diensten vlot te integreren en outreachende acties op te zetten.

SUGGESTIE 1: DISCRETIE AANWENDEN IN HET KADER VAN GEGEVENSDELING

Het is aangewezen om verder te blijven inzetten op het delen van informatie over de werking en het aanbod van de betrokken partners. Dit versterkt de kennisbasis van betrokken basiswerkers en kan bijdragen aan het hanteren van een generalistische blik. Het delen van gegevens van personen in een hulp- en dienstverleningstraject verloopt veel minder vlot in de GBO-praktijken. Meer mogelijkheden om gegevens van cliënten onderling te delen kan een wezenlijke bijdrage leveren aan het realiseren van de doelstellingen van Geïntegreerd Breed Onthaal. Wanneer professionals hun discretie aanwenden omtrent de GDPR-regelgeving kan er vaker en meer proactief aan rechtenverkenning worden gedaan en als gevolg ook outreachende activiteiten worden ontplooid.

2. Mandaat van GBO-basiswerkers

De betrokkenheid van basiswerkers bij de volledige organisatiestructuur van Geïntegreerd Breed Onthaal leidt tot een betere kennis van de basiswerkers over wat GBO inhoudt en ook kan betekenen voor de hulp- en dienstverlening. Maar evenzeer zijn er basiswerkers die vooruitgang willen maken bij GBO en voluit voor een proactieve en generalistische en krachtgerichte manier van werken willen gaan, maar daarbij botsen op de grenzen van hun eigen organisatie en hoe deze gepositioneerd is in het samenwerkingsverband. Het vraagt om voldoende middelen en structuren opdat professionals een rol kunnen opnemen waarbij zij gevestigde praktijken kunnen uitdagen.

SUGGESTIE 2: VEREENVOUDIGING ORGANIGRAM

Een integratie van de werkgroep of klankbordgroep en de stuurgroep kan een manier zijn om de transparantie te vergroten en het engagement van zowel basiswerkers als diensthoofden en directies op elkaar af te stemmen. De samenwerking van CAW, DMW en OCMW leidde bij de vier GBO-praktijken in dit onderzoek tot een beter begrip van de wijze waarop de kernactoren werken en van de mogelijkheden die zij hebben om met acties aan de slag te gaan. Net zo kan een integratie van basiswerkers, diensthoofden en directie in één bestuursorgaan voor een beter begrip leiden van verschillende geledingen onder elkaar. Dit opent mogelijkheden om het mandaat van basiswerkers binnen GBO sterker vorm te geven. Maar uiteraard is het ook aangewezen om andere ingrepen die het mandaat van basiswerkers verruimen te stimuleren.

3. Beschikbare tijd en ruimte voor professionals

Slechts 15% van de sociaal werkers geeft in de survey aan dat de eigen werking en het eigen aanbod wordt afgestemd en aangepast op het aanbod en de werking van andere organisaties. Er wordt dus nog heel sterk binnen de logica's van de eigen organisaties gedacht. GBO dient zich aan als een element dat bovenop de reguliere werking komt, en dat terwijl de basiswerkers allemaal aangeven de werkzame principes van GBO net als de kern van sociaal werk te beschouwen. De kijk van basiswerkers wijst wellicht op het feit dat het engagement en de effectieve samenwerking op het niveau van het netwerk nog niet optimaal aansluit bij de mogelijkheden binnen de eigen organisatie, waardoor de betrokkenheid bij de acties van GBO gewoon een extra laagje en extra werk dreigt te worden. Dit wijst op de noodzaak aan een blijvende zoektocht naar een complementariteit tussen het niveau van het netwerk van organisaties en het niveau van de afzonderlijke organisaties.

SUGGESTIE 3:

A. AANDACHT VOOR OVERBEVRAGING EERSTE LIJN

De afstemming tussen de 'reguliere werking van de eigen organisatie' en de betrokkenheid binnen GBO blijft zeer vaag, zowel in de GBO-praktijken als in het regelgevend kader. Dit leidt tot een gevoel van overvraging voor basiswerkers die bij GBO betrokken zijn, en een gebrek aan engagement bij anderen om met GBO-acties aan de slag willen gaan.

B. BASISWERKERS ZIJN GEMANDATEERD DOOR EN VOOR DE SAMENLEVING

Wanneer basiswerkers gemandateerd worden voor het bieden en ontwikkelen van hulp- en dienstverlening aan alle burgers (en dus niet enkel deze die bij hun organisatie worden aangemeld), maakt samenwerking met andere organisaties en diensten en deelname aan samenwerkingsverbanden een essentieel deel uit van hun dagelijkse werking. Met andere woorden zou er kunnen geëxperimenteerd worden met het delen van personeel tussen en overheen organisaties om zo effectief buiten een aanbodlogica te werken.

4. Verduurzamen van opgebouwde dynamieken

Het is aangewezen om iedere notie van een 'projectmatig karakter' van GBO uit de weg te gaan om een volwaardige samenwerking te realiseren. Het projectmatige karakter wordt gevoed door de prioritering van doelgroepen omdat dit de indruk wekt dat er ook andere projecten met andere doelgroepen zullen komen. Het maakt dat een volledig engagement uitblijft om met de werkzame principes van GBO aan de slag te gaan, net omdat deze gereserveerd zijn voor deze doelgroep.

SUGGESTIE 4:

A. DUURZAME FINANCIERING

ENGAGEMENT EN ENTHOUSIASME VAN BASISWERKERS VASTHOUDEN

Capaciteit voorzien opdat leden van de werkgroepen volwaardig ambassadeurschap kunnen opnemen en enthousiast en met veel engagement opgenomen terwijl anderen daar weinig ruimte voor zien.

B. DUURZAME LANGETERMIJNVISIE

NIET PRIORITAIRE DOELGROEP MAAR ONDERBESCHERMING ALS FOCUS VAN ACTIES

Acties opzetten naar een specifieke doelgroep blijkt handig en relevant om Geïntegreerd Breed Onthaal concreet te maken en de partners rond de tafel proefondervindelijk te laten samenwerken, maar de focus op een prioritaire groep draagt ook bij aan het tijdelijke en projectmatige karakter dat aan deze samenwerkingsverbanden wordt toegeschreven. Om de betrokken CAW, DMW en OCMW en hun basiswerkers volledig in het bad te trekken dient de prioritering van doelgroepen losgelaten te worden en 'onderbescherming' de focus van iedere actie te vormen.

5. Projectmatige karakter: Verduurzaming kan (nog) niet zonder coördinatie

De statistische analyse van de surveys geeft aan dat voor GBO-samenwerkingsverbanden waar er een regierol wordt opgenomen, de designers ook vaker akkoord gaan dat door dit samenwerkingsverband overlap in het aanbod wordt vermeden. De aanwezigheid van een coördinator doet dus vermoeden dat met een goed uitgebouwde regierol ook de communicatie en het overleg in het kader van GBO wordt gestimuleerd. Volgens respondenten in dit onderzoek zal de rol van een coördinator essentieel blijven om het engagement van de GBO-basiswerkers, van de kernpartners an sich maar ook van het bredere netwerk aan ondersteuningsdiensten na 2025 levendig te houden.

SUGGESTIE 5: COÖRDINATIE CONSOLIDEREN

Om Geïntegreerd Breed Onthaal verder uit te bouwen en te verduurzamen zijn er voldoende basiswerkers nodig in alle onthaaldiensten. Maar evenzeer is de rol van een coördinator essentieel om de richting van lokale samenwerkingsverbanden verder vorm te geven en trajecten te blijven voeden. Daarbij is het essentieel dat coördinatoren (1) aandacht hebben voor het construeren, faciliteren en ondersteunen van de discretionaire ruimte van professionals en (2) een mandaat creëren waarbinnen zij acties ondernemen naar het bredere netwerk toe, breder dan het realiseren van vertrouwen en consensus.

6. Concretiseren van samenwerkingen

In de vier GBO-praktijken in dit onderzoek verzamelen de kernpartners en externe partners zich rond een uiterst concrete praktijk/vraag/doel/doelgroep. Dit lijkt een noodzakelijke voorwaarde te zijn om de samenwerking te realiseren. Maar ook de betrokkenheid van andere partners die geen onthaalfunctie hebben is noodzakelijk om de mogelijkheden van GBO ten volle te benutten. Het is aangewezen om verder in te zetten op de uitbouw van samenwerking vanuit een symbiotische verhouding, waarbij praktijkgestuurde en urgente kwesties de kernpartners bereiken en de -wat we hier benoemen als- externe actoren gesteund worden door de kernpartners in het aan de slag gaan met het concrete vraagstuk. Maar waarbij ook bewaakt dient te worden dat het tegengaan van onderbescherming via generalistische rechtenverkenning en realisatie, de cruciale pijler van GBO, de kern vormt.

SUGGESTIE 6

A. GRENDOBJECTEN DETECTEREN EN CENTRAAL PLAATSEN

Laat concrete vragen, vanuit de doelgroep en ook van andere actoren, de GBO-acties sturen om onmiddellijk praktijkgestuurd en actiegericht aan de slag te gaan. Dat maakt dat de urgentie van het samenwerken zichtbaar wordt en meer de GBO-actie meer tastbaar wordt voor basiswerkers. Er is onmiddellijk sprake van een “grensobject”, een concreet vraagstuk uit de praktijk waar betrokkenen in het samenwerkingsverband zich toe kunnen te verhouden en mee aan de slag kunnen gaan.

B. AANSLUITEN BIJ BESTAANDE (INTERSECTORALE) INITIATIEVEN

Acties dienen niet per definitie te vertrekken vanuit de drie kernpartners en vanuit een evenredig engagement van de kernpartners gedragen te zijn. GBO hoeft niet altijd zelf het warm water uit te vinden, omdat in de praktijk inspirerende voorbeelden bestaan waar wordt aangesloten bij bestaande initiatieven van andere welzijns- en hulpverleningsactoren of intersectorale samenwerkingen die de werkzame principes ademen.

7. Kennismaking als aangrijpingspunt om acties uit te werken en uit te testen

Wanneer er enkel en vooral op kennismaking en kennisdeling wordt ingezet dreigen de opgebouwde dynamieken te verdwijnen wanneer basiswerkers hun positie verlaten. Het is dus bovenal zaak om acties te consolideren in de werking van de verschillende kernpartners, breder dan de kennismaking en kennisdeling tussen individuele basiswerkers. Het innovatieve karakter dat Geïntegreerd Breed Onthaal potentieel kan aanwakkeren komt bovendrijven in die cases waar de opgezette acties diverse werkzame principes combineert in een praktische vertaling.

SUGGESTIE 7: ACTIES CONCREET RICHTEN OP AANPAKKEN ONDERBESCHERMING EN VERHOGEN TOEGANKELIJKHEID

Acties die gericht zijn op kennismaking en kennisdeling genereren draagvlak en engagement op niveau van de organisaties en sociaal werkers. Dergelijke acties kunnen indirect aanleiding geven tot het aanpakken van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid. Bijvoorbeeld doordat de lijnen tussen hulp- en dienstverleningsorganisaties korter worden. Deze vormen een eerste stap die hefboomen genereert om ook acties op te zetten gericht naar en in samenwerking met de doelgroep. Het samen ontwikkelen, uitwerken en uittesten van deze concrete acties die voorbijgaan aan kennismaking is noodzakelijk om drempels naar de hulp- en dienstverlening te overbruggen en om rechten van burgers actief te verkennen en te realiseren.

8. Betekenis voor de doelgroep en doelgroepbetrokkenheid

De focus van GBO-acties ligt vooral op 'mekaar leren kennen' en 'goed doorverwijzen', waardoor de meerwaarde voor professionals en voor de organisaties betrokken in praktijken van Geïntegreerd Breed Onthaal wel helder is, maar de betekenis van samenwerking voor gebruikers (nog) onvoldoende kan worden ingeschat. Er zijn praktijkvoorbeelden van hoe doelgroepbetrokkenheid gerealiseerd kan worden, maar er is nog veel marge om deze noodzakelijke betrokkenheid te realiseren.

SUGGESTIE 8: DOELGROEP VERBREDEN EN WERKELIJK BETREKKEN

De doelgroep dient te worden verruimd naar alle kwetsbare burgers (zie suggestie 4). Daarnaast dient effectieve vertegenwoordiging van burgers binnen GBO-stuurgroep en -werkgroep gerealiseerd te worden om hun perspectief van bij aanvang de acties mee te vormen (zie suggestie 2). Er is (nog) onvoldoende zicht op de betekenis van Geïntegreerd Breed Onthaalpraktijken voor de situatie van kwetsbare burgers. Dit dient actief gefaciliteerd te worden op Vlaams niveau. Onder andere door doelgroepbetrokkenheid binnen elke laag van het organigram te verwachten en GBO-acties te evalueren aan de hand van kwalitatieve criteria zoals de manier waarop werkzame principes vertaald worden tot op het lokale niveau.

9. Benutten van het potentieel van GBO als hefboom om betekenisvolle hulp- en dienstverlening te realiseren

Respondenten geven aan door hun betrokkenheid in de werking van Geïntegreerd Breed Onthaal opnieuw meer rechtstreeks contact te hebben met medewerkers van andere organisaties en zo sneller zaken in beweging kunnen zetten. In die gevallen biedt de betrokkenheid in GBO een alternatief kader om aan dienstverlening te doen, naast de dominante meer gestructureerde weg die ook wel 'kouder' en afstandelijker is. Geïntegreerd Breed Onthaal biedt de openheid om ervaringen van burgers en professionals, zowel basiswerkers als diensthoofden, op te pikken en daar verder mee aan de slag te gaan en reflexiviteit te voeden over het wat, hoe en waarom van dienstverleningspraktijken.

De critical cases schetsen bijzonder treffend hoe in de praktische vertaalslag van de GBO-principes naar concrete acties genavigeerd wordt tussen initiële plannen en reële en betekenisvolle handelingen. Het is daarom uitermate belangrijk dat indicatoren van succes niet topdown en vooraf omschreven, maar gegrond in de concrete praktijk en samen met de betrokkenen worden vormgegeven.

Een wezenlijke bijdrage leveren aan het aanpakken van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening ligt niet in acties die tot 'quick wins' leiden. Veeleer draait het om het samenbrengen van capaciteiten om drempels te detecteren en inzicht te krijgen in hoe deze inspelen op de hulp- en dienstverlening naar kwetsbare burgers, en dus om tijdsintensieve praktijken die structurele antwoorden kunnen bieden op de complexiteit die eigen is aan hulp- en dienstverlening.

SUGGESTIE 9: BENUT HET VERBEELDDE POTENTIEEL VAN SAMENWERKING

Het potentieel van Geïntegreerd Breed Onthaal zit in de mogelijkheid om een waaier aan visies en blikken samen te brengen, mogelijks te doen botsen, maar de discussie te voeden over wat betekenisvol kan zijn om burgers tot hun rechten te laten komen. Bovenal kan de samenwerking andere en nieuwe manieren om aan dienstverlening te doen zichtbaar maken en handvaten aanreiken om de expertise en het verbeeldingsvermogen van professionals en ondersteuningsdiensten aan te boren om met welzijnsvragen van burgers aan de slag te gaan.

Inhoud

Hoofdstuk 1	Algemene Inleiding	15
1	Situering	15
2	Huidige studie	18
2.1	Doelstellingen	18
3	Methodologisch kader	19
3.1	Fase 1: Desktoponderzoek	20
3.2	Fase 2: Gesprekken met stakeholders	20
3.3	Fase 3: Surveyonderzoek naar de implementatie en de voorwaarden van GBO	20
3.4	Fase 4: Interviews met experts	23
3.5	Fase 5: Critical case studies	24
Hoofdstuk 2	Surveyonderzoek	27
1	Situering	27
2	Survey designers: beschrijvende analyse	27
2.1	Stuurgroep	27
2.2	<i>Informeel overleg</i>	30
2.3	<i>Voorgaande projecten</i>	31
2.4	<i>Visie en doelstellingen</i>	31
2.5	Werkzame principes	32
2.6	Omgevingsanalyse	32
2.7	Regie	33
2.8	Samenwerking	34
2.9	Acties als GBO-samenwerkingsverband	37
2.10	Praktische en organisatorische aspecten van de acties	39
3	Statistische analyse survey designers	44
3.1	Omgevingsanalyse x aanpassen van de werking van de organisatie (N=59)	44
3.2	Omgevingsanalyse x anders gaan werken (individueel niveau) (N=59)	44
3.3	Sociaal werkers vertegenwoordigd in de stuurgroep x kennis over de impact van acties binnen het GBO	44
3.4	Regierol x vermijden overlap	45
3.5	Frequentie samenkomst x anders gaan werken (individueel niveau)	45
4	Survey sociaal werkers: beschrijvende analyse	45
4.1	Samenwerkingsverbanden	45
4.2	Zaken die worden ondernomen	47
4.3	Meerwaarde samenwerkingsverbanden	47
4.4	Acties als GBO-samenwerkingsverband	49
4.5	Doelgroep	51
4.6	Werkzame principes	52
4.7	Impact van de acties	53
5	Tussenbesluit	55

Hoofdstuk 3	Interviews met experts	59
1	Analyse	59
1.1	Groot geloof in het Geïntegreerd Breed Onthaal	59
1.2	Uitdagingen voor de verdere uitrol, implementatie en uitvoering van het GBO	61
1.3	GBO is geen evidentie	63
1.4	Succesfactoren	64
2	Tussenbesluit	65
Hoofdstuk 4	Inspirerende GBO Cases	67
1	GBO Mechelen-Katelijne	69
1.1	Doelgroep betrokkenheid en afbakening	71
1.2	Invulling geven aan werkingsprincipes: Kennisdeling en expertiseontwikkeling	74
1.3	Toekomstgerichte blik: Acties 2022 – 2025	76
2	Betekenis van GBO-traject Mechelen-Katelijne	77
2.1	Leerelementen in GBO-traject	78
2.2	Betekenis van GBO op verschillende niveaus	79
2.3	Werkingsprincipes	83
3	GBO Meetjesland	86
3.1	Doelgroep betrokkenheid en afbakening	88
3.2	Invulling geven aan werkingsprincipes: kennisdeling en generalistisch werken	88
3.3	Toekomstgerichte blik: Acties 2022 – 2025	91
4	Betekenis van GBO-traject Meetjesland	91
4.1	Leerelementen GBO-traject	92
4.2	Betekenis van GBO op verschillende niveaus	94
4.3	Werkzame principes	97
5	GBO West-Limburg	99
5.1	Doelgroep betrokkenheid en afbakening	100
5.2	Invulling geven aan werkingsprincipes: Kennisdeling, expertiseontwikkeling en generalistisch werken	101
5.3	Toekomstgerichte blik: Acties 2022 – 2025	104
6	Betekenis van GBO-traject West-Limburg	104
6.1	Leerelementen in GBO-traject	105
6.2	Betekenis van GBO op verschillende niveaus	106
6.3	Werkingsprincipes	109
7	GBO Brugge	112
7.1	Doelgroep betrokkenheid en afbakening	113
7.2	Toekomstgerichte blik: Acties 2022 – 2025	118
8	Betekenis van GBO-traject Brugge	119
8.1	Leerelementen in GBO-traject	119
8.2	Betekenis van GBO op verschillende niveaus	120
8.3	Werkingsprincipes	125

Hoofdstuk 5	Cross analyse: spanningsvelden tussen ambitie en praktijk	127
1	Niveau van het samenwerkingsverband	127
1.1	Coördinator van cruciaal belang	127
1.2	Acties verbreden buitenom de kernpartners	128
1.3	Verbinding met ELZ	130
2	Niveau van de organisatie	131
2.1	Personeelstekort	131
2.2	'Winst' van GBO	133
2.3	De werkzame principes als voedingsbodem	133
2.4	Gegevensdeling als drempel	135
3	Niveau van de gebruiker	136
3.1	De bekendheid van GBO bij burgers	138
4	Niveau van professionals	139
4.1	Een kwestie van elkaar kennen	139
4.2	Voorbij de kennismaking	140
4.3	De kern van sociaal werk	141
4.4	Weerstand en een extra element in de taakomschrijving	141
4.5	Acties, acties, acties	143
5	Reflecties op de doelstellingen van Geïntegreerd Breed Onthaal	144
5.1	Aanpakken van Onderbescherming	144
5.2	Verhogen van de toegankelijkheid van de dienstverlening	146
6	Reflecties op het verduurzamen van Geïntegreerd Breed Onthaal	147
Hoofdstuk 6	Conclusie en Suggesties	151
1	Gegevensdeling	154
2	Mandaat van GBO-basiswerkers verruimen	155
3	Tijd en Ruimte voor professionals	156
4	Nood aan verduurzaming van opgebouwde capaciteit en dynamieken	157
5	Verduurzaming kan (nog) niet zonder coördinatie	158
6	Samenwerking, ook met externe partners	160
7	Noodzakelijke kennismaking en daar voorbij	161
8	Betekenis voor doelgroep en doelgroepbetrokkenheid	163
9	Geïntegreerd Breed Onthaal aangrijpen als hefboom om betekenisvolle hulp- en dienstverlening te realiseren	164
Referenties		167

Lijst Tabellen

Tabel 1	Verdeling respondenten survey designers (N=59)	22
Tabel 2	Verdeling respondenten survey sociaal werkers (N=52)	23
Tabel 3	Verdeling actoren, organisaties en diensten in de stuurgroep (N=56)	28
Tabel 4	Vertegenwoordiging doelgroep in de stuurgroep (N=56)	29
Tabel 5	Periodiciteit samenkomst stuurgroep (N=56)	30
Tabel 6	Voorgaande projecten waar GBO bij betrokken waren (N=59)	31
Tabel 7	Visie en doelstellingen (N= 59)	32
Tabel 8	Resultaten omgevingsanalyse (N=59)	33
Tabel 9	Resultaten engagement leidt tot meer kennis en uitwisseling (N=59)	34
Tabel 10	Resultaten overlap aanbod vermijden (N=59)	35
Tabel 11	Resultaten verfijning aanbod en vermijden doorverwijzing (N=59)	35
Tabel 12	Resultaten aanpassing eigen werking (N=59)	36
Tabel 13	Resultaten anders werken sinds betrokkenheid binnen GBO (N=59)	36
Tabel 14	Resultaten regelgeving gegevensdeling volstaat om doelstellingen GBO te realiseren (N=59)	37
Tabel 15	Doelgroepen GBO-acties	40
Tabel 16	Partners GBO-samenwerkingsverbanden	41
Tabel 17	Partners van het GBO (N=52)	46
Tabel 18	Zaken die worden ondernomen in samenwerkingsverbanden (N=52)	47
Tabel 19	Gevolgen van samenwerkingsverbanden (N=52)	47
Tabel 20	Aanpassing werking nav GBO (N=52)	48
Tabel 21	Regelgeving gegevensdeling volstaat om doelstellingen GBO te realiseren (N=52)	49
Tabel 22	Doelgroep GBO (N=52)	52
Tabel 23	Overzicht van GBO-cases	68

Lijst Figuren

Figuur 1	Afscheurstrookje rechtenfolder GBO Brugge	117
----------	---	-----

Hoofdstuk 1

Algemene Inleiding

1 Situering

Voor veel mensen is de zoektocht naar geschikte hulp en ondersteuning een complexe opdracht. Zo is het bijvoorbeeld vaak onduidelijk bij welke dienst ze terecht kunnen met hun vragen. Het zorgt er bovendien voor dat ze hun verhaal op verschillende plaatsen telkens opnieuw moeten doen en dat ze het gevoel krijgen van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Ook vanuit het perspectief van de professionals die actief zijn in de dienst- en hulpverlening is de situatie trouwens erg uitdagend. Dit hangt in de eerste plaats samen met de gelaagdheid van de problemen waarmee veel burgers worden geconfronteerd. Daardoor is het erg lastig om snel in te schatten welke organisatie een concreet engagement moet opnemen (Clarke & Stewart, 1997; De Corte, 2018; Ferlie, Fitzgerald, McGivern, Dopson, & Bennet, 2011). Daarnaast zijn er in het brede dienst- en hulpverleningsaanbod heel wat hiaten en situaties van overlap waardoor zich telkens een vraag naar afstemming stelt. Bovendien zien we ook binnen het welzijnswerk steeds vaker een trend naar specialisatie. Dit heeft geleid tot een verdere indeling van het landschap van dienst- en hulpverlening in aparte ‘hokjes’ op basis van doelgroepen of noden, en bijgevolg tot een versnippering (Boost, Elloukmani, Hermans & Raeymaeckers, 2018; De Corte, Cousaert, & Grymonprez, 2018). De combinatie van complexe problemen, de versnippering van het dienst- en hulpverleningsaanbod en het gebrek aan afstemming maakt het realiseren van sociale grondrechten, als finaliteit van het (lokaal) sociaal beleid, bijzonder lastig (De Corte, 2018). Het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO), dat kadert binnen het Decreet Lokaal Sociaal Beleid, wordt gezien als een mogelijke hefboom voor het realiseren van de sociale grondrechten. GBO wil de samenwerking tussen de drie actoren met een decretale onthaalfunctie op het vlak van sociaal beleid – het OCMW, het CAW en de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten – stimuleren (Verschuere & Derynck, 2017). Het lokale bestuur draagt de verantwoordelijkheid om te waarborgen dat iedereen, en in het bijzonder de meest kwetsbaren, toegang kunnen krijgen tot de zorg en hulp waar ze recht op hebben. In de ontwikkeling van Geïntegreerd Breed Onthaal wordt verwacht dat de kernactoren die een rol spelen in de individuele dienstverlening gaan samenwerken om de garantie op toegang tot de dienstverlening voor de meest kwetsbaren zo effectief mogelijk te bereiken.

Het decreet betreffende Lokaal Sociaal Beleid en het uitvoeringsbesluit beschrijven beide een aantal algemene werkzame principes op verschillende niveaus (zie Raeymaeckers, Vermeiren, Noël, Boost, & Coene, 2017). Enerzijds wordt er gewezen op de mate van toegankelijkheid van het aanbod (denk hierbij aan de principes neutraliteit en herkenbaarheid), en anderzijds op de manier van werken van de hulpverlener gericht op de hulpvrager (met principes zoals generalistisch werken, outreachend werken, continuïteit van de hulp- en dienstverlening en participatief en krachtgericht werken). Geïntegreerd Breed Onthaal dient aldus een samenwerkingsverband te zijn die vertrekt vanuit een gezamenlijke visie en doelstellingen en concrete acties die passen binnen het lokaal sociaal beleid (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2018), dat is opgebouwd rond twee centrale doelstellingen:

Doelstelling 1: Realiseren van een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening.

Doelstelling 2: Tegengaan van onderbescherming.

Het concept 'Geïntegreerd Breed Onthaal' werd in 2015 voor de eerste maal geïntroduceerd door toenmalig Vlaams Minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen. De hierbij horende conceptnota bevatte de krijtlijnen voor een meer toegankelijke hulp- en dienstverlening met een focus op samenwerkingsverbanden, een generalistische aanpak en outreachend werken. Het doel van GBO is om toegankelijkheid van het bestaande dienst- en hulpverleningsaanbod te verhogen door krachten van verschillende partners te bundelen. Dit om iedereen, maar vooral diegenen in een zeer kwetsbare situatie (ouderen, zieken, personen met een handicap en personen in armoede), snel en binnen een aanvaardbare afstand, de juiste hulp te kunnen bieden (Vlaamse Regering, 2015).

De focus op GBO kan uiteraard niet los worden gezien van de trend naar de vermaatschappelijking van de zorg. Het betekent dat er binnen de eerste lijn wordt ingezet op het versterken van informele netwerken, het stimuleren van ontmoeting en dat er aandacht is voor outreachend werken (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2016). GBO wordt gedragen door drie kernactoren die allen een onthaalopdracht hebben. Het betekent dat het OCMW, het centrum algemeen welzijnswerk (CAW) en de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (DMW) op lokaal niveau een samenwerkingsverband aangaan. Als er op lokaal niveau een sociale dienst werd uitgebouwd op het niveau van de stad of gemeente dan wordt deze ook beschouwd als kernactor in het GBO-verhaal. Een verdere uitbreiding van het GBO-netwerk is mogelijk wanneer de lokale situatie en noden daar om vragen. Op die manier komen ook andere actoren, zoals bijvoorbeeld samenlevingsopbouw, armoedeverenigingen, huisartsen, thuiszorgdiensten, gespecialiseerde hulp, ... in beeld.) Het zijn partners die door hun veelvuldig contact met specifieke doelgroepen onmisbaar zijn om mee de doelstellingen van het GBO te helpen realiseren. Omdat er veel variatie zit in zowel de sociale kaart als de lokale context en noden kunnen de samenwerkingsverbanden die worden opgezet in het kader van het GBO dus erg van elkaar verschillen (Boost, et al., 2018). GBO leunt met andere woorden heel sterk op de netwerkgedachte en het opzetten van samenwerkingsverbanden als bijkomend instrument om sociaal beleid te voeren en de dienst- en hulpverlening aan (kwetsbare groepen van) burgers te (re)organiseren (De Corte, 2018).

Nadat in 2015 het concept 'Geïntegreerd Breed Onthaal' werd geïntroduceerd, experimenteerden elf pilootprojecten in Vlaanderen tussen 1 september 2016 en 1 mei 2018 met een mogelijke invulling en implementatie van het GBO. In opdracht van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin werd in 2018 reeds een eerste evaluatieonderzoek uitgevoerd waarin de elf GBO-pilootprojecten centraal stonden. Dit onderzoek had als doel om *'good practices en lessons learned te identificeren met betrekking tot het creëren van een meer toegankelijke hulp- en dienstverlening in de strijd tegen onderbescherming'* (Boost et al., 2018, p. 16).

Boost, Raeymaeckers, Hermans en Elloukmani (2018) stelden vast dat, ondanks de heldere formulering van doelstellingen in beleidsdocumenten, het richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal zeer ruim en weinig specifiek is. Dit zorgde ervoor dat heel wat pilootprojecten veel tijd spendeerden aan het nadenken over de invulling van het concept GBO, waardoor het langer duurde voordat werd overgegaan naar concrete interventies. De heldere formulering van doelstellingen en uitgangspunten, zorgde er wel voor dat op lokaal niveau sprake was een grote gedragenheid. Een consensus over de visie en doelstellingen van een netwerk wordt vaak gezien als een voorwaarde voor een samenwerkingsverband om effectieve resultaten te behalen (Raeymaeckers, Vermeiren, Noël, Van Puyvelde, & Willems, 2017; Vermeiren, Noël, Raeymaeckers, & Dierckx, 2017). Vaak wordt er gewerkt aan acties en wordt consensus gelijktijdig geconstrueerd (Raeymaeckers et al., 2017). Dit blijkt ook het geval te zijn bij de GBO-projecten. Boost et al. (2018) tonen aan dat de onderzochte pilootprojecten vaak bezig waren met het opstellen van doelstellingen en uitdenken van acties. Een mogelijke verklaring hiervoor kan te vinden zijn in het ontbreken van

coördinatie en aansturing, wat wel belangrijk is om een goed functionerend netwerk op te richten (Raeymaeckers et al., 2017; Vermeiren et al., 2017). Hoewel participatie van basiswerkers en doelgroep in de lokale stuurgroep een centrale richtlijn binnen het GBO is, ontbrak dit vaak nog in de praktijk. Dit impliceert dat het uitwerken van een lokaal GBO nog vaak een top-down verhaal was, zonder dat basiswerkers en of de doelgroep betrokken werden. Uit eerder evaluatieonderzoek blijkt dat de coördinatie van de GBO-netwerken voornamelijk gericht dient te zijn op het realiseren van vier werkzame principes die naar voren geschoven werden voor de ontwikkeling van GBO-praktijken: (1) proactief rechten verkennen en realiseren, (2) outreachend werken, (3) generalistisch werken en (4) het realiseren van een positieve hulpverleningsrelatie (Boost et al., 2018). Hieronder volgt een korte toelichting bij elk van de principes (Boost et al., 2018).

Proactief rechten verkennen en realiseren

Het initiatief om (sociale) rechten te realiseren, verschuift deels van de burger naar de overheid en/ of de professionele actoren die actief zijn in de dienst- en hulpverlening. Er wordt met andere woorden niet pas gehandeld wanneer burgers eerst zelf een organisatie benaderen met concrete hulp- of ondersteuningsvragen. Het betekent dat professionele actoren, zoals bijvoorbeeld sociaal werkers, dus zelf het aanbod proactief naar de burgers proberen toe brengen. Een louter vraaggericht 'winkelmodel' impliceert immers dat alle burgers voldoende geïnformeerd zijn over het dienst- en hulpverleningsaanbod en over hun rechten en plichten. Dit is overduidelijk niet altijd het geval. Het is dus van belang om proactief en op systematische wijze te achterhalen op welke rechten en sociale voordelen burgers mogelijk een beroep kunnen doen. In het oorspronkelijke GBO-concept en in het eerdere onderzoek van Boost et al. (2018) werd proactief werken naar voren geschoven als het belangrijkste mechanisme waar alle andere mechanismen afhankelijk van werden gemaakt.

Outreachend werken

Outreachend werken verwijst naar het actief opsporen en benaderen van burgers of groepen die vaak moeilijk bereikbaar zijn maar ondanks hun noden of hulpvraag geen gebruik (kunnen) maken van het bestaande aanbod aan hulp- en dienstverlening. Het gaat over rechtstreeks contact en vormen van ontmoetingen in de leefwereld van de burgers zelf. Men treedt met andere woorden buiten de muren van de eigen organisatie met als doel kwetsbare burgers te bereiken. Het is van groot belang dat het GBO alle relevante actoren, die beschikken over specifieke expertise en antennes of voelsprietten in de leefwereld van burgers, een plaats geeft in het bredere netwerk.

Generalistisch werken

Het derde werkzaam principe heeft betrekking op het hanteren van een integrale benadering die aandacht heeft voor de verwevenheid van problematieken op alle levensdomeinen en de interactie tussen burgers en de brede maatschappelijke omgeving. Generalistisch werken vertrekt vanuit de situatie van de burger met een ondersteuningsnood of – vraag in zijn totaliteit. Generalisten zijn 'brokers' of verbindingsfiguren die vanuit de noden van die burger samenwerkingen aanknopen met relevante organisaties en actoren. Het opzoeken van burgers in de eigen vertrouwde leefomgeving is een belangrijke opstap om de context in zijn totaliteit te verkennen. Het wijst er dus op dat outreachend en generalistisch werken sterk met elkaar vervlochten zijn. Ook het proactief en breed verkennen van rechten en sociale voordelen waarop burgers zich kunnen beroepen, speelt hierin uiteraard een rol. Kortom, generalistisch werken verwijst enerzijds naar een integraal perspectief op verschillende levensdomeinen en anderzijds naar een verbindingsfiguur die drempelverlagend en toegankelijk werkt naar diverse noodzakelijke hulp- en dienstverlening.

Een positieve hulpverleningsrelatie: niet enkel ‘wat’, maar ook ‘hoe’

De eerdergenoemde principes hangen voornamelijk samen met de manier waarop hulpverleners hun praktijk vormgeven. Heel wat belangrijke werkzame principes van de praktijk zijn echter te herleiden tot de relatie die sociaal werkers aangaan met burgers (Payne, 2014). Onderzoek toont aan dat de kwaliteit van de hulpverleningsrelatie doorslaggevend is dan de gehanteerde methodiek. Het gaat dan over de motivatie, duidelijke afspraken, heldere doelen en aanpak, een degelijke opleiding en een werkomgeving die gekenmerkt wordt door veiligheid, een draaglijke caseload en kwaliteitsvolle ondersteuning (Hermans, 2014). De relatie tussen de sociaal werker en de burger is van cruciaal belang en wordt gekenmerkt door factoren zoals vertrouwen, betrokkenheid, empathie, aanvaarding en oprechtheid. De krachtgerichte focus hangt hiermee samen waarbij de sterktes en mogelijkheden van de burger in acht worden genomen en daarop wordt verder gebouwd.

2 Huidige studie

Sinds de opstart van de elf pilootprojecten in 2016, werden heel wat bijkomende samenwerkingsverbanden in de stijgers gezet. Dit gebeurde enerzijds in het kader van de Vlaamse beleidsprioriteit inzake lokaal sociaal beleid en anderzijds met focus op specifieke doelgroepen (zoals niet-toeleidbaren, BUSO-verlaters, enz.) (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, s.d.). Mede als gevolg van deze ontwikkelingen, is het relevant om na anderhalf jaar de werking van de samenwerkingsverbanden en de GBO-praktijken opnieuw te evalueren en te bekijken of, en hoe, de algemene doelstellingen van het GBO in de dagelijkse praktijk worden gerealiseerd. De implementatie van sociaalwerkpraktijken gebeurt namelijk niet rechtlijnig. Het algemene kader en de werkzame principes moeten immers steeds weer doorvertaald worden naar een lokale context (Boost et al., 2018). Dit tweede evaluatieonderzoek gaat verder dan de vorige evaluatiestudie, door niet alleen aandacht te hebben voor de pilootprojecten, maar ook voor de bijkomende dynamieken en samenwerkingsverbanden die zich over heel Vlaanderen hebben uitgerold. Het stelt ons in staat inzicht te verwerven in de wijze waarop de algemene principes van het Geïntegreerd Breed Onthaal in de concrete praktijken worden vertaald. Bovendien laat het ons toe om te achterhalen of de GBO effectief bijdragen aan het verhogen van de toegankelijkheid van het hulp- en dienstverleningsaanbod en het tegengaan van onderbescherming.

2.1 Doelstellingen

Dit nieuwe onderzoek naar de GBO-praktijken in Vlaanderen heeft als doel om zicht te krijgen op de efficiëntie en effectiviteit van de samenwerkingsverbanden GBO. Het wil in kaart brengen waar de uiteenlopende GBO-praktijken vandaag staan, hoe ze vorm krijgen en hoe dit zich verhoudt tot de bevindingen van het voorgaande evaluatieonderzoek van de GBO-pilootprojecten. Op die manier kunnen opnieuw een aantal onderbouwde aanbevelingen worden geformuleerd voor de verdere ontwikkeling van het concept GBO. Om een beeld te vormen van hoe GBO vorm krijgt, de manier waarop de krachtlijnen zijn geïmplementeerd in de praktijk en de (betekenis van de) samenwerkingsverbanden, vertrekt deze studie vanuit drie onderscheiden maar onderling wel nauw verbonden analyseniveaus: het praktijkniveau ten aanzien van de doelgroep, het netwerk niveau en het beleidsniveau. Doorheen het onderzoek krijgen dus zowel de experts op Vlaams niveau als de lokale netwerkcoördinatoren (of designers) en de sociaal werkers die zijn betrokken bij de concrete uitvoering van het GBO een stem. De focus op de operationele rol van de sociaal werkers is hierbij erg relevant om vanuit hun ervaringen en rechtstreekse contacten met

de doelgroep na te gaan of het GBO effectief bijdraagt aan het tegengaan van onderbescherming. De focus van het onderzoek op verschillende niveaus wordt uiteindelijk doorvertaald in vier algemene doelstellingen:

Doelstelling 1:

Vanuit het perspectief van lokale designers en sociaal werkers de kwaliteit van de samenwerkingsverbanden in functie van Geïntegreerd Breed Onthaal en de implementatie van de GBO-principes evalueren.

Doelstelling 2:

Aan de hand van het perspectief van experts capteren welke contextfactoren een invloed uitoefenen op de implementatie van de krijtlijnen van Geïntegreerd Breed Onthaal.

Doelstelling 3:

Vanuit een wetenschappelijk perspectief definiëren op welke manier de GBO-praktijken zich verhouden tot de randvoorwaarden voor een werkzame praktijk.

Doelstelling 4:

Op basis van het perspectief van experts, lokale designers en sociaal werkers de lokale netwerken evalueren op gebied van het bereiken van de doelstellingen in functie van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Om deze doelstellingen te realiseren, wordt het onderzoek gefaseerd uitgevoerd. In de volgende paragrafen wordt het gehele onderzoeksproces voorgesteld.

3 Methodologisch kader

Het evaluatieonderzoek van het Geïntegreerd Breed Onthaal vond gedurende 14 maanden plaats, van juli 2021 tot en met augustus 2022. De finaliteit van het onderzoek lag in het geven van een stand van zaken van de huidige GBO- praktijken en de werking van de samenwerkingsverbanden die werden opgezet. Het rapport dat voorligt heeft als doel om beleidsaanbevelingen te formuleren voor de verdere uitrol, implementatie en bijsturing van GBO.

Zicht krijgen op de verschillende projecten die lopen in het kader van Geïntegreerd Breed Onthaal is een complex gegeven. Om tegemoet te komen aan de doelstellingen die voorop zijn gesteld aan deze evaluatiestudie en informatie te verzamelen over de werking van de GBO, gebruikten we een mixed method methode. Dit houdt in dat zowel kwalitatieve als kwantitatieve data zijn verzameld en geanalyseerd. Deze mixed method methode omvatte volgende stappen: surveyonderzoek, interviews en critical casestudies aan de hand van focusgroepen. In volgende paragrafen gaan we verder in op elk van de fasen en de daarbij horende methodologie van het onderzoek.

3.1 Fase 1: Desktoponderzoek

Vooraleer kon worden overgegaan tot het gericht verzamelen van kwalitatieve en kwantitatieve data, was het aangewezen een grondige analyse uit te voeren van de reeds bestaande literatuur en documentatie over het Geïntegreerd Breed Onthaal. Naast de analyse van de relevante beleidsdocumenten werd een bijkomende literatuurstudie uitgevoerd naar een aantal specifieke thema's die voor de opbouw van dit onderzoek van belang waren: vermaatschappelijking van de zorg, lokaal sociaal beleid, onderbescherming, samenwerkingen en netwerkvorming. Wat betreft eerder onderzoek naar GBO-projecten namen we de voorgaande evaluatiestudie in rekening alsook het verslag van het GBO Project wanbetalers. Dit alles zorgde voor een grondige basis aan informatie om de verdere fasen van het onderzoek uit te werken.

3.2 Fase 2: Gesprekken met stakeholders

Naast een literatuurstudie en een analyse van beleidsdocumenten, werden gesprekken aangegaan met belangrijke stakeholders in het brede GBO-werkveld. De gesprekken duurden elk ongeveer een half uur tot drie kwartier en hadden als doel om door zowel inzichten uit de praktijk als inzichten vanop beleidsniveau het bestaande GBO-veld te verkennen en inzicht te vergaren in wat er reeds is onderzocht in het kader van GBO en welke onderzoeken er lopende zijn. Zo werd er gesproken met sociaal werkers (2), met lokale coördinatoren (2) van de GBO-projecten, met actoren (2) op beleidsniveau (SAM VZW en VVSG) maar ook met vertegenwoordigers uit andere onderwijsinstellingen (2) die onderzoek voer(d)en naar GBO. Tijdens de gesprekken met coördinatoren en sociaal werkers werd gevraagd om de werking van het GBO waar zij bij betrokken zijn, te schetsen en (kort) toe te lichten. Aan de experts vroegen we de brede context van GBO te expliciteren en wat hun rol in dit gegeven is. De onderzoekers zijn bevraagd over het onderzoek dat ze doen/deden, de uitdagingen die hierbij kwamen kijken en de resultaten indien het onderzoek reeds werd afgerond. Hierdoor konden we overlap tussen onderzoek vermijden en inzichten uitwisselen met andere onderzoeker. Dankzij de gesprekken breidde de basis aan informatie uit fase 1 zich uit met inzichten uit verschillende hoeken. Het waren deze inzichten die vervolgens werden gebruikt om zowel de surveys als de interviews en focusgroepen vorm te geven.

3.3 Fase 3: Surveyonderzoek naar de implementatie en de voorwaarden van GBO

In het kader van het onderzoek werden twee brede surveys ontwikkeld, met elk een eigen doelgroep: designers en sociaal werkers. Een eerste, kwantitatieve, stap van het onderzoek betrof het verzamelen van kennis over de wijze waarop GBO vorm krijgt in Vlaanderen en hoe de voorwaarden voor effectief en efficiënt werken al dan niet aanwezig zijn. Dit gebeurde aan de hand van een surveyonderzoek, waarbij systematisch en georganiseerd informatie werd verzameld bij een relatief grote groep respondenten aan de hand van een vragenlijst (de Leeuw & Hox, 2008). Er werden twee brede surveys opgesteld en uitgestuurd, enerzijds gericht aan de coördinatoren van het GBO (dit zijn degenen die op lokaal niveau betrokken zijn bij het uitdenken en opvolgen van het GBO) en anderzijds gericht aan sociaal werkers die zijn betrokken bij een GBO. Hierdoor werd informatie verzameld op verschillende niveaus, namelijk het netwerkniveau en het praktijkniveau. De surveys zijn gebaseerd op die van het vorige evaluatieonderzoek en aangepast naar de huidige doelstellingen en onderzoekfocus, rekening houdend met kennis uit eerder onderzoek naar GBO, maar ook naar samenwerking en netwerkvorming. Nadat een eerste versie van de surveys werd opgesteld en voorgelegd aan de stuurgroep van het GBO, doorliepen de surveys een testfase waarin zowel het onderzoeksteam als externen die zijn betrokken bij het GBO de vragenlijsten uittestten.

De vragenlijst uittesten was een manier om na te gaan of de opgestelde vragen relevant zijn voor de doelgroep en aansluiten bij de dagelijkse praktijk (Campanelli, 2008). De opmerkingen werden meegenomen en de surveys op basis daarvan aangepast. Het ging zowel over inhoudelijk aanpassingen als aanpassingen van het format van de vragenlijst.

Zowel de survey voor de designers als die voor de sociaal werkers bestond uit drie grote delen: (1) algemene informatie, (2) de acties en de werkzame principes en (3) de acties en de resultaten. Deel een peilde naar algemene informatie over de praktijk, de stuurgroep, de samenwerkingsverbanden (en de veranderingen die samenwerking eventueel teweegbrengt), de interne organisatie en de ontwikkelingsfase van het GBO. Deel twee vroeg de respondenten om minstens een en maximum drie concrete acties of initiatieven die worden opgesteld als GBO-samenwerkingsverband te beschrijven en te duiden welke werkzame principes hier aanbod komen. Het derde en laatste deel van de survey ging dieper in op de resultaten van de acties en onderzoekt wat de impact is op de doelgroep, het hulp- en dienstverleningsaanbod en de samenwerking tussen verschillende actoren. Beide surveys zijn als bijlage aan dit rapport toegevoegd. Op 25 oktober 2021 werd de survey voor zowel de designers als de sociaal werkers, opgesteld in LimeSurvey, uitgestuurd naar alle 60 GBO coördinatoren. In Vlaanderen zijn er in totaal 60 GBO-coördinatoren die samen met de stuurgroep in hun regio het GBO ontwikkelen en vormgeven. De rol van coördinator is gelinkt aan een (of meerdere) welbepaalde eerstelijnszones. Dit betekende dat sommige personen coördinator waren van verschillende eerstelijnszone en dus ook van verschillende GBO-samenwerkingsverbanden. Wat betreft de survey voor de designers, werd gevraagd om deze zelf in te vullen en/of deze door te sturen naar de persoon/personen die (ook) zijn betrokken bij het uitwerken en opvolgen van het GBO.

Om de coördinatoren niet te overbevragen, vroegen we om de survey voor minstens een GBO in te vullen indien de coördinator betrokken is bij meerdere GBO. Het stond de coördinatoren uiteraard vrij om de survey in te vullen voor meerdere GBO. Daarnaast vroegen we om de survey voor de sociaal werkers door te sturen naar zo veel als mogelijk sociaal werkers die betrokken zijn bij het GBO. Initieel zouden de surveys openstaan tot en met 12 november 2021. Op 8 november 2021 werd een eerste herinnering uitgestuurd naar diegenen die de survey nog niet of onvolledig invulden. Zij kregen de vraag om de survey alsnog te vervolledigen en door te sturen naar de sociaal werkers die zijn betrokken bij GBO. Dit gebeurde een week later, op 15 november, opnieuw. Op deze manier werd een maximale responsgraad nagestreefd. 23 november zijn de surveys definitief afgesloten, wat maakte dat ze uiteindelijk vier weken open stonden.

3.3.1 Respondenten

In wat volgt geven we een overzicht van de designers die deelnamen aan het surveyonderzoek en van de sociaal werkers die de survey invulden.

- Designers

De survey werd uitgestuurd naar alle 60 GBO-coördinatoren van de 59 Vlaamse GBO samenwerkingsverbanden. Sommige coördinatoren waren betrokken bij verschillende GBO-samenwerkingsverbanden. In totaal werden 44 surveys volledig ingevuld. Wanneer we ook de surveys in rekening brengen die deels¹ werden ingevuld, brengt ons dit op een totaal van 59 surveys. De respondenten die de survey invulden, zijn afkomstig uit 56 verschillende GBO-samenwerkingsverbanden. In totaal vulden 49 verschillende designers de survey in. Wat betreft de responsgraad bereikten we 95% van de samenwerkingsverbanden en 82 van

1 Onder deels ingevulde surveys verstaan we de surveys waar minstens de algemene vragen zijn ingevuld. Dit is ongeveer de helft van het totaal aantal vragen in de survey.

de GBO-coördinatoren. De respondenten die de surveys invulden, zijn afkomstig uit verschillende organisaties. Tabel 1 geeft de verdeling weer.

Tabel 1 Verdeling respondenten survey designers (N=59)

Organisatie	Aantal respondenten	Aandeel in de groep respondenten
Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn	36	61,02%
Centrum Algemeen Welzijnswerk	3	5,08%
Dienst Maatschappelijk Werk	6	10,17%
Overige	14	23,73%

Bovenstaand overzicht maakt duidelijk dat het aantal respondenten sterk varieert naargelang (kern)actor. Het aandeel respondenten van het CAW (5,08%) en DMW (10,17%) was (zeer) beperkt in vergelijking met overige respondenten. De designers van DMW die deelnamen aan de survey, zijn verbonden aan de Liberale Mutualiteit (3), de Christelijke Mutualiteit (2) en Partena Onafhankelijk Ziekenfonds Vlaanderen (1). De meeste designers waren afkomstig uit het OCMW (61,02%) of uit andere organisaties dan die van de kernactoren (23,73). De designers die aangaven verbonden te zijn aan geen van de kernactoren van het GBO, namelijk de respondenten die de categorie 'overige' aanduidde, waren afkomstig uit volgende organisaties of diensten: Lokaal Bestuur, Stad/Gemeente, Welzijnsregio NL, Welzijnsorganisatie, Welzijnsvereniging, Huis van het Kind, DVV en sociaal beleid. Een respondent stelde dat, omwille van de hoge kinderarmoedecijfers de focus binnen het GBO op deze doelgroep ligt. Hierdoor is het Huis van het Kind de trekker van het GBO. Een welzijnsvereniging behartigt de belangen van 10 OCMW's, waarvan negen ook partners zijn van het GBO. Wat betreft de invulling van de rol van GBO 'designer' waren een aantal verschillen op te merken. Zo gaven respondenten aan dat ze procesbegeleider zijn, als teamcoach op de zorgbalie van de Stad werken of vanuit de functie van stafmedewerker een trekkersrol opnemen in het GBO. Sommige respondenten zijn ook projectleider van het GBO.

- Sociaal werkers

Daar er geen contactlijst beschikbaar is met alle sociaal werkers die zijn betrokken bij het Geïntegreerd Breed Onthaal, stuurden we de uitnodiging om deel te nemen aan de survey naar de 60 GBO-coördinatoren van de 59 Vlaamse GBO-samenwerkingsverbanden. We vroegen hen om de survey te bezorgen aan zo veel mogelijk sociaal werkers die zijn betrokken bij het desbetreffende GBO. In totaal werden 49 surveys volledig ingevuld. Wanneer we ook de surveys in rekening brengen die deels² zijn ingevuld, brengt ons dit op een totaal van 52 surveys. De respondenten waren hoofdzakelijk verbonden aan de kernpartners, zoals de volgende tabel aantoont.

2 Onder deels ingevulde surveys verstaan we de surveys waar zowel de algemene vragen, als minstens een concrete actie wordt beschreven.

Tabel 2 Verdeling respondenten survey sociaal werkers (N=52)

	Aantal	Aandeel in de groep respondenten
OCMW	12	23,08%
CAW	12	23,08%
DMW	27	51,92%
Overige	1	1,92%

We zien dat de helft van de sociaal werkers afkomstig was uit DMW. Dit verschilt sterk met de designers die de survey invulden, waar dit slechts 10% was. De meerderheid (61%) was daar verbonden aan een OCMW. Een van de sociaal werkers gaf aan werkzaam te zijn bij de Stad. De verhouding respondenten uit OCMW's en CAW's kent een gelijke verdeling, in beide gevallen betrof dit 23,08% van het totaal aantal sociaal werkers die ze survey invulden.

3.3.2 Analyse surveys

De analyse van beide surveys verliep in twee fasen. In de eerste fase werden de surveys onderworpen aan een beschrijvende analyse, waar algemene trends en tendens werden vastgesteld. Deze fase van de analyse had als doel een globaal beeld te geven van de verzamelde data, de data werden met andere woorden samengevat en gepresenteerd aan de hand van absolute aantallen, percentages, gemiddelden en standaardafwijkingen. Ook werd aan de hand van kruistabellen nagegaan tussen welke variabelen een (mogelijk) verband is. De beschrijvende analyse bood reeds een eerste inzicht in de data en diende als basis voor fase twee, namelijk de statistische analyse.

In de fase van de statistische analyse werd met behulp van SPSS een aantal statistische toetsen uitgevoerd, namelijk Spearman's Rho (Spearman's ρ), Pearson's R, Fisher's Exact Test en ANOVA. De eerste stap bestond uit het selecteren van een aantal relevante afhankelijke en onafhankelijke variabelen waarvan we verbanden wilden nagaan. Dit gebeurde op basis van de bevindingen uit de beschrijvende analyse. Na het selecteren van de afhankelijke en onafhankelijke variabelen, werd de data klaargemaakt voor analyse, door een hercodering van de antwoorden op vragen. Door te hercoderen kregen niet numerieke data een numerieke waarde toegewezen, hierdoor werden statistische analyses mogelijk. Vervolgens werden de statistische toetsen uitgevoerd met SPSS Statistics 28. Pearson's correlatiecoëfficiënt (Pearson's R) en Spearman's rangcorrelatiecoëfficiënt (Spearman's ρ) werden gebruikt om verbanden tussen twee variabelen van interval niveau (Pearson's R) en van ordinaalniveau (Spearman's ρ) na te gaan. Om het verband tussen categorische variabelen na te gaan, werd beroep gedaan op de Fisher's Exact Test. Tot slot werd ook gebruik gemaakt van een ANOVA (variantieanalyse) om verbanden te achterhalen tussen onafhankelijke variabelen op categorisch niveau en afhankelijke variabelen op interval niveau.

3.4 Fase 4: Interviews met experts

Interviews met experts vulden de bevindingen uit de surveys aan. Aan de hand van deze interviews onderzochten we op welke wijze het Vlaams beleid inzake GBO vorm krijgt en hoe de aanbevelingen uit vorige onderzoeken al dan niet een plaats krijgen in het huidige beleid. De interviews met experts stelden ons in staat om de informatie verworven door de surveys aan te vullen met gegevens op beleidsniveau.

Zeven interviews werden uitgevoerd met in totaal 12 experten. Vooraf aan de interviews werd een leidraad opgesteld die als richting diende tijdens de interviews. Deze leidraad bevatte vier topics met in totaal negen vragen. Een eerste onderdeel betrof het algemene beleid rond GBO (de focus, de rol van de respondent, de aan- of afwezigheid van de werkzame principes en andere bevindingen), de betekenis van het Vlaamse Relanceplan (Vlaamse Veerkracht) en de verhouding van de GBO tot andere initiatieven. Tijdens het tweede deel van de interviews, lag de focus op netwerkvorming in functie van GBO en de drempels of knelpunten die hierbij komen kijken. Daarna volgde een aantal vragen over de evaluatie van de werking van de GBO. We peilden naar wat goed en minder goed loopt en hoe dat men hiervan op de hoogte wordt gesteld. Het interview werd afgesloten met een blik op de toekomst en de uitdagingen die het GBO nog te wachten staan.

3.4.1 Respondenten

In het kader van dit onderzoek, werden zeven interviews met in totaal 12 experten gevoerd, waarvan één dubbelinterview en twee interviews met drie personen, deze personen waren steeds afkomstig uit dezelfde organisatie. Onder experten verstaan we diegenen die zijn betrokken bij de ontwikkeling en opvolging van het GBO op macroniveau. Er werden personen van verschillende organisaties, diensten en instanties bevroegd. Door naar verschillende profielen en representatie van verschillende organisaties te streven, konden we een veelheid aan relevante meningen en ervaringen in beeld brengen.

3.4.2 Analyse interviews

Een thematische analyse (Howitt, 2014) werd gebruikt nadat de audio-opnames van de interviews werden getranscribeerd. Het doel van de thematische analyse was om uit kwalitatieve data, zoals interviews, een beperkt aantal thema's te destilleren die beschrijven en samenvatten van wat er in de interviews is gezegd. In een eerste fase werden de interviews gecodeerd met behulp van Nvivo12, een kwalitatieve data-analyse software. Codes die met elkaar in verband leken te staan, werden vervolgens in thema's samengebracht en kregen een label en omschrijving. Na een eerste analyse van een deel van de interviews werden de voorlopige bevindingen voorgelegd aan en afgetoetst bij de Vlaamse Stuurgroep GBO. Op basis van hun input, werd de analyse herwerkt en aangevuld, wat uiteindelijk leidde tot de finale analyse in dit rapport.

3.5 Fase 5: Critical case studies

Fase vijf richtte zich op het bestuderen van een aantal *critical cases* om na te gaan op welke wijze een efficiënt en effectief GBO wordt gerealiseerd. 'Critical' verwijst naar het feit dat deze cases ons veel leerden over de werkzame of verhinderende factoren voor efficiënt en effectief GBO. De keuze van de casussen maakten we op basis van de resultaten van de survey in samenspraak met de stuurgroep. De analyse in elke case gebeurde op vier niveaus en de relaties tussen die niveaus (het niveau van netwerkvorming, het niveau van de organisatie, het niveau van de professional en het niveau van de gebruiker). In elke case verworven we kennis via stakeholders vanuit de drie verschillende kernpartners (CAW, OCMW en Mutualiteiten) op praktijk- en beleidsniveau, eventueel aangevuld met andere betrokken partners zoals SAAMO. De *critical casestudies* vonden plaats aan de hand van interviews met een waaier aan verschillende actoren die betrokken zijn bij een GBO-werkgroep.

3.5.1 Respondenten

In samenspraak met de stuur- en kerngroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal evalueerden we de initiële selectie en kwamen we tot de volgende GBO die deelnemen aan deze studie: 1. Mechelen-Katelijne, 2. Meetjesland, 3. West-Limburg en 4. Brugge. De coördinatoren van deze samenwerkingsverbanden werden

aangeschreven en bezorgden de contactgegevens van de werkgroepleden. Omdat de GBO-verbanden die weerhouden werden elk een eigen en unieke invulling aan het Geïntegreerd Breed Onthaal geven, werd de unieke samentelling van de werkgroepen dan ook gerespecteerd en in haar volledigheid aangeschreven. Deze *critical casestudies* brengen in beeld hoe vier GBO-samenwerkingsverbanden er concreet uit zien, welke acties zij formuleren, hoe deze worden uitgerold en welke betekenis deze hebben in het licht van het tegengaan van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid van de dienstverlening volgens deze leden van de werkgroep die in de praktijk met de GBO-acties aan de slag gaan of daar heel dicht bij betrokken zijn. Er werden gesprekken gevoerd met 39 respondenten, waarvan 4 coördinatoren, 28 medewerkers van de kernpartners (waarvan 8 diensthoofden en 20 basiswerkers), 5 medewerkers van externe partners zoals SAAMO en een outreachend team maar ook met 2 medewerkers van armoede-verenigingen en dus vertegenwoordigers van gebruikers. Het merendeel van de gesprekken werd op de werkplek van de respondenten gevoerd. Enkele gesprekken vonden virtueel plaats via de online toepassing 'Microsoft Teams'. Aan elk van de gesprekken ging een schriftelijke informed consent vooraf waarin de respondenten toestemming verleenden om de input uit de gesprekken op geanonimiseerde wijze te transcriberen en te verwerken in het kader van het onderzoek. De gesprekken waren semi-gestructureerde interviews met een duurtijd die varieert van gesprekken van 45 minuten tot 2 uur. Zo werd er meer dan 40 uur aan gespreksmateriaal verzameld.

Omdat er werd gekozen om enkel met leden van de werkgroepen, die de GBO-acties uitvoeren en reflecteren over de implementatie van deze acties, wordt het perspectief van de doelgroep in dit onderzoeksdeel weinig tot niet belicht. Uiteraard vormt dit een beperking van dit onderzoek. Maar de keuze om enkel met de leden van de werkgroepen in gesprek te gaan vertrekt vanuit de doelstelling om de implementatie van de acties te belichten. In gesprek gaan met stakeholders die niet in de werkgroep zetelen biedt geen 'insiderperspectief' op wat maakt dat acties ingebed worden in de praktijk en hoe dit gebeurt.

3.5.2 Analyse

Zoals eerder aangegeven werden de gesprekken opgenomen en geanonimiseerd getranscribeerd. De interviews waren semi-gestructureerd en er werd gebruik gemaakt van een schematische voorstelling van de kernprincipes van Geïntegreerd Breed Onthaal. Respondenten werden uitgenodigd om aanvullingen te maken op deze schematische voorstelling, bijvoorbeeld welke andere actoren er betrokken zijn naast de kernpartners, welke werkzame principes het meest aandacht krijgen in de GBO-acties en hoe deze tot elkaar in verhouding staan. Gedurende de gesprekken noteerde de onderzoeker de belangrijkste thema's. Voor de analyse is gebruik gemaakt van een thematische benadering (Braun and Clarke, 2012), met behulp van de analyse-software MAXQDA. Per GBO-praktijk werden codes gecreëerd op basis van de vier niveaus: het niveau van het samenwerkingsverband, de organisatie, de professional en de gebruiker, maar ook op basis van de werkzame principes en de twee centrale doelstellingen: toegankelijkheid verhogen en onderbescherming aanpakken. Deze codes werden aangevuld met andere relevante thema's die in de gesprekken naar voor kwamen, zoals onder meer verduurzaming, bekendheid en kennismaking.

Hoofdstuk 2

Surveyonderzoek

1 Situering

De surveys die zijn uitgestuurd naar de designer en sociaal werkers die zijn betrokken bij het Geïntegreerd Breed Onthaal, hadden als doel kennis te verzamelen over de wijze waarop GBO vorm krijgt. Daarnaast trachtte de survey in kaart te brengen op welke manier de voorwaarden voor effectief en efficiënt werken in een GBO al dan niet aanwezig zijn. De survey die werd ontwikkeld om deze informatie te verzamelen, is gebaseerd op wetenschappelijke literatuur en op de survey die werd gehanteerd in het voorgaand evaluatieonderzoek van de GBO-samenwerkingsverbanden (Boost, Elloukmani, Hermans & Raeymaeckers, 2018). Met de uiteindelijke en gereviseerde vragenlijst is getracht om iedereen te bereiken die betrokken is bij het uitdenken van de lokale invulling van het GBO, oftewel: de designers, en zo veel mogelijk sociaal werkers. In wat volgt, is een beschrijvende en statistische analyse van de resultaten uit de survey van de designers en uit de survey van de sociaal werkers weergegeven.

2 Survey designers: beschrijvende analyse

2.1 Stuurgroep

Zo goed als elk bevestigd GBO heeft een lokale stuurgroep van actoren die de invulling van het GBO in de regio uitdenkt en opvolgt. In het kader van de survey is een stuurgroep gedefinieerd als een systematisch of wederkerende bijeenkomst van de actoren die betrokken zijn bij het Geïntegreerd Breed Onthaal in de desbetreffende regio.

Er zijn echter drie designers van de 59 die aangeven dat er geen lokale stuurgroep is. Een designer stelt dat er geen lokale stuurgroep is, maar wel een intergemeentelijke stuurgroep op het niveau van de Eerstelijnszone. Het aanvraagdossier GBO van deze stad is niet goedgekeurd. Vandaar dat is geopteerd voor een intergemeentelijke stuurgroep. Hieronder wordt dieper ingegaan op de samenstelling van de stuurgroepen en de regelmatigheid waarmee deze samenkomen. Het is alvast interessant dat in de GBO-samenwerkingsverbanden diverse governance designs aanwezig zijn waarbij op uiteenlopende wijze verticale complexiteiten worden ingebouwd in hun bestuurlijke structuren (Vermeiren, Raeymaeckers en Beagles, 2019). Bijvoorbeeld door de aanstelling van een netwerkcoördinator en de vorming van collectieve bestuursvormen zoals stuurgroepen en werkgroepen.

2.1.1 Samenstelling stuurgroep

Uit de bevraging blijkt dat elk van de drie kernactoren in elk GBO (waarvoor de survey is ingevuld) vertegenwoordigd zijn. Iedere respondent (N = 56) geeft aan dat zowel de OCMW's, de CAW's als de DMW onderdeel uitmaken van de lokale stuurgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Onderstaande tabel geeft de verdeling van de kernactoren en andere partners die zijn vertegenwoordigd in de stuurgroep weer.

Tabel 3 Verdeling actoren, organisaties en diensten in de stuurgroep (N=56)

Organisatie	Aantal	Percentage
OCMW	56	100%
CAW	56	100%
DMW	56	100%
Stad/Gemeente	26	46,43%
Huis van het Kind	9	16,07%
Regionaal welzijnsoverleg	4	7,14
Samenlevingsopbouw	3	5,36%
Seniorenbeleid	3	5,36%
Lokaal dienstencentrum	2	3,57%
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap	2	3,57%
Welzijnsonthaal	1	1,79%
Burgerinitiatieven	1	1,79%
Voedselbanken en/of voedselbedeling	1	1,79%
Overige	19	33,93%

Over de vertegenwoordiging van de stad en/of gemeente is echter minder eenduidigheid. 26 van de 56 respondenten vermelden deze actor expliciet als lid van de stuurgroep van het GBO. Bijna 34% van de respondenten gaf aan naast de aangeboden van lijst van mogelijke partners ook nog andere organisaties op te nemen in de stuurgroep. Overige actoren die bij een aantal GBO in de stuurgroep zetelen zijn: eerstelijnszone, welzijnskoepel, Kind & Gezin, Departement Welzijn, beleidsmedewerker van de provincie, Gespecialiseerd Team Bemiddeling, armoede organisaties, scholen, CLB, jeugdhulporganisaties en Sociaal Verhuur Kantoor.

2.1.1.1 *Vertegenwoordiging mutualiteit*

De Diensten Maatschappelijk Werk van de mutualiteiten kunnen op twee verschillende manieren vertegenwoordigd zijn. Enerzijds zijn de meeste mutualiteiten vertegenwoordigd vanuit een intermutualistisch mandaat, zoals aangegeven door 41 van de 56 respondenten (73,21%). Dit betekent dat er één vertegenwoordig is voor de verschillende mutualiteiten. Anderzijds kunnen zij apart vertegenwoordigd worden, wat het geval is bij negen respondenten (16%). Daarnaast zijn er in zes gevallen (10,71%) nog andere manieren van vertegenwoordiging, door een combinatie van rechtstreeks en intermutualistisch of door enkel een vertegenwoordiging van de grootste mutualiteiten.

2.1.1.2 *Vertegenwoordiging OCMW*

Ook bij de OCMW zijn verschillende manieren van vertegenwoordiging in de GBO-stuurgroep. 50 van de 56 respondenten (89,29%) geven aan dat de OCMW van elk van de betrokken steden of gemeenten afzonderlijk zijn vertegenwoordigd in de stuurgroep. Voor zes respondenten gaat dit niet op, voor drie van hen is dit het geval daar het GBO maar één regio betreft en dus ook maar één OCMW.

2.1.1.3 *Rechtstreekse vertegenwoordiging doelgroep*

De beleidsdocumenten van het Geïntegreerd Breed Onthaal schrijven expliciet voor dat de doelgroep structureel en op een volwaardige en gelijkwaardige manier betrokken dient te zijn bij de organisatie van het GBO. De vragen naar de samenstelling van de lokale stuurgroepen wijzen echter uit dat de doelgroep in beperkte mate vertegenwoordigd is in de verschillende GBO. Zoals tabel 3 toont, geeft bijna 70% (N=56) aan dat de doelgroep niet is vertegenwoordigd in de stuurgroep. Twee respondenten geven aan dat, hoewel de doelgroep niet rechtstreeks vertegenwoordigd is, ze wel een ervaringsdeskundige (in de toekomst willen) inschakelen tijdens de werkgroep alsook in de klankbordgroep. Anderen geven aan te willen toewerken naar een klankbordgroep of werkgroep en hier een vertegenwoordiger van op te nemen in de stuurgroep. Het is echter zo dat, ondanks de doelgroep niet (rechtstreeks) vertegenwoordigd is in de stuurgroep, zij wel betrokken kunnen zijn bij de organisatie van het GBO, hetzij via bijvoorbeeld een klankbordgroep of werkgroep. Participatie van de stuurgroep en gehoor geven aan de stem van de doelgroep lijkt dus vooral te gebeuren via andere manieren dan de stuurgroep.

Tabel 4 Vertegenwoordiging doelgroep in de stuurgroep (N=56)

Manier van vertegenwoordigen	Aantal	Percentage
Rechtstreeks	2	3,57%
Via verenigingen of organisaties	15	26,79%
Doelgroep wordt niet vertegenwoordigd	39	69,64%

Waar de doelgroep is vertegenwoordigd via verenigingen of organisaties, gebeurt dit bijvoorbeeld door Vereniging waar armen het woord nemen, Huis van het Kind, buurthuizen, Sociaal Verhuurkantoor, de welzijnsschakel en het CAW. Een van de respondenten stelt dat in 2022 een doelgroep bevraging gepland is waarvan de resultaten zullen worden meegenomen bij de verdere invulling van het GBO.

2.1.1.4 *Vertegenwoordiging sociaal werkers*

Naast de aanwezigheid of de vertegenwoordiging van de doelgroep van het GBO in de stuurgroep, gingen we na of sociaal werkers van de drie kernactoren formeel lid zijn van de stuurgroep. Van het totale aantal bevroegde designers (N=56) stelt 71,43% dat sociaal werkers niet rechtstreeks deel uitmaken van de stuurgroep, dit was ook geval bij de vorige evaluatiestudie waar 75,4% stelde dat sociaal werkers niet rechtstreeks betrokken zijn in de stuurgroep (Boost et al., 2018). De overige 28,57% geeft aan dat dit wel het geval is. Het gaat dan over (diensthoofden van) sociaal werkers van het OCMW, DMW, CAW, Huis van het Kind, teamverantwoordelijke van een aantal mutualiteiten of diensthoofden van de sociale dienst. Een aantal respondenten geeft aan dat sommige stuurgroep leden een dubbele rol hebben, zo zijn sommige diensthoofden ook sociaal werkers, de projectcoördinator van het GBO is maatschappelijk werker bij het OCMW, de vertegenwoordigers van de OCMW zijn sociaal werkers, waardoor we voorzichtig moeten zijn met het stellen dat sociaal werkers niet vertegenwoordigd zijn in de stuurgroep. Wanneer sociaal werkers niet betrokken zijn in de stuurgroep, maken ze in sommige gevallen wel deel uit van een klankbordgroep of werkgroep, zoals ook te zien bij de participatie van de doelgroep.

2.1.2 Frequentie samenkomst

Wat betreft de frequentie waarmee de stuurgroepen samenkomen, is variatie op te merken. De meest GBO lijken één keer per kwartaal samen te komen (51,79%). Ongeveer 5% van de respondenten komt minder vaak samen, terwijl een respondent aangeeft vaker samen te komen. Onderstaande tabel geeft weer hoe vaak de stuurgroep van de desbetreffende GBO samenkomt.

Tabel 5 Periodiciteit samenkomst stuurgroep (N=56)

Frequentie	Aantal	Percentage
1 keer per jaar	1	1,79%
1 keer per semester	2	3,57%
1 keer per kwartaal	29	51,79
1 keer per maand	11	19,64%
Meer dan 1 keer per maand	3	5,36%
Overige	10	17,86%

Tien designers geven aan nog andere frequenties te hanteren: één samenkomst per twee maanden, twee keer per jaar op bovengemeentelijk niveau of een maandelijkse samenkomst op het stedelijk kernoverleg. Twee respondenten geven aan dat de frequentie van de samenkomst varieert en afhankelijk is van de noodzaak en de acties die worden ontwikkeld. Een designer kan geen antwoord geven op deze vraag daar de frequentie van de samenkomst van de stuurgroep nog bepaald dient te worden.

2.2 *Informeel overleg*

Naast het structurele en formele overleg, zoals de stuurgroep, is er bij bijna drie vierde van de GBO sprake van informele overlegmomenten en of samenkomsten tussen actoren die betrokken zijn bij het GBO. Dit is niet noodzakelijk met (alle) leden van de stuurgroep. In vele gevallen is er ruimte om telefonisch of digitaal met elkaar te communiceren (Teamsaccount, mail ...). Heel wat designers zeggen dat er ruimte is voor informeel overleg, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuwe acties, bijsturing van de werking, vragen/opmerkingen/bedenkingen of om de grote lijnen zoals besproken op de stuurgroep te concretiseren in acties. Ook zijn er in heel wat GBO overlegmomenten met aanmelders van hulpvragen, gesprekken over probleemsituaties vanuit de doelgroepen en instroomoverleg met alle GBO partners om aangemelde dossiers te bespreken en toe te wijzen.

2.3 Voorgaande projecten

In het verleden zijn een aantal projecten in het kader van GBO opgericht. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan geen deel uit te hebben gemaakt van zo'n project. De andere helft maakte van minstens een project deel uit, zoals onderstaande tabel aangeeft.

Tabel 6 Voorgaande projecten waar GBO bij betrokken waren (N=59)

Project	Aantal	Percentage
Niet-Toeleidbaren (nu: Advies Welzijn) ³	19	32,20%
Pilootproject ⁴	15	25,42%
BUSO-uitstromers (Buitengewoon Secundair Onderwijs)	5	8,47%
Overige	5	8,47%
Geen van bovenstaande	27	45,76%
Wanbetalers zorgkas ⁵	1	1,69%
Welzijnszorg 'Vlinderpaleis'	1	1,69%

Vijf respondenten gaven aan betrokken te zijn bij nog andere projecten: kwetsbare gezinnen met kinderen tot drie jaar, thuiswonende senioren vanaf 80 jaar, hulpverlening voor mensen die alleen komen te staan na het overleiden van een partner en een project LAC (Lokale Adviescommissie).

2.4 Visie en doelstellingen

De overgrote meerderheid van de respondenten (50 van de 59 respondenten) geeft aan dat er bij de ontwikkeling van de visie, de doelstellingen en de acties van het GBO rekening is gehouden met bestaand onderzoek en/ of bestaande inzichten over het GBO. Designers stellen dat inzichten uit andere GBO (die al dan niet deel uitmaakten van GBO-pilootproject) worden gedeeld en dienen als inspiratie bij de eigen werking. Het GBO Kompas (een werkdocument ontwikkeld door het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin om aan de slag te gaan met GBO) wordt een aantal keer genoemd als inspirerend materiaal. Ook het wetenschappelijk rapport van de vorige evaluatiestudie, het HIVA-onderzoek naar

-
- 3 De Vlaamse Regering lanceerde een projectoproep om niet-werkende werkzoekenden met een VDAB-advies niet-toeleidbaar naar de arbeidsmarkt de nodige ondersteuning op maat te bieden. De personen met een advies niet-toeleidbaar naar de arbeidsmarkt omvat de groep mensen die medische, mentale, psychische, psychiatrische en/of sociale problemen hebben die ervoor zorgen dat de VDAB van oordeel is dat ze, zelfs mits intensieve begeleiding, niet inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt. Ze hebben in eerste instantie nood aan ondersteuning en hulp om de problemen aan te pakken (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, s.d.)
 - 4 Om na te gaan hoe de krachtlijnen van Geïntegreerd Breed Onthaal worden geïmplementeerd, experimenteerden elf pilootprojecten in Vlaanderen tussen 1/09/16 en 1/05/18 met de praktijkvertaling van de richtlijnen.
 - 5 Vlaanderen kent een grote groep mensen die achterstallige bijdragen in het kader van de zorgpremie hebben. Deze groep kent ook een groep mensen met een kwetsbare achtergrond in onderbescherming. Het GBO-project 'wanbetalers zorgkas' heeft als doel deze mensen op te sporen, meer over hen te weten te komen en hen onderbescherming tegen gaan.

onderbescherming en de informatie die online beschikbaar wordt gesteld door de Vlaamse overheid bieden de respondenten belangrijke inzichten.

Naast de ontwikkeling van de visie en doelstellingen gingen we na in welke mate er sprake is van gedeelde doelen. De meeste respondenten (67,80%) gaan eerder akkoord tot helemaal akkoord met de stelling dat de kernactoren gedeelde doelen en inzichten hebben om onderbescherming tegen te gaan en toegankelijkheid van het hulp- en dienstverleningsaanbod te verhogen. De respondenten stellen gemiddeld dat er gedeelde doelen bestaan binnen het samenwerkingsnetwerk in functie van de algemene doelstellingen van het GBO (M=3.59, SD=0.85).

Tabel 7 Visie en doelstellingen (N= 59)

	1 Helemaal niet akkoord	2 Eerder niet akkoord	3 Noch akkoord Noch niet akkoord	4 Eerder akkoord	5 Helemaal akkoord	M	SD
<i>De kernactoren hebben gedeelde doelen en inzichten om de toegankelijkheid van het hulp- en dienstverleningsaanbod te verhogen en onderbescherming tegen te gaan</i>	1,69%	11,86%	18,64%	61,02%	6,78%	3,59	0,85

2.5 Werkzame principes

Uit de bevraging blijkt dat door alle bevroegde GBO met alle vier de werkzame principes rekening is gehouden bij het opstellen van de visie en doelstellingen van het GBO. Elk van de 59 respondenten geeft aan dat formeel is rekening gehouden met het principe 'Proactief rechten verkennen'. Bijna 90% hield ook rekening met 'outreaching werken'. 78% nam 'generalistisch werken' in acht en ongeveer 65% hield rekening met positieve hulpverleningsrelatie. Een aantal designers geeft aan dat de mate waarin rekening wordt gehouden met de werkzame principes afhangt van de doelgroep. Zo zegt iemand dat in de werkgroep die focust op mensen in energiearmoede, vooral wordt ingezet op outreachend werken en een positieve hulpverleningsrelatie. Iemand anders licht dan weer toe dat voor de doelgroep van mensen met een preciaire woonsituatie vooral generalistisch en proactief werken van belang zijn.

2.6 Omgevingsanalyse

Meer dan de helft van de 59 designers (55,93%) geeft aan eerder akkoord tot helemaal akkoord te gaan met de stelling dat aan de ontwikkeling van de lokale invulling van het GBO een omgevingsanalyse naar de lokale noden, behoeften en problematieken in de lokale context voorafging (M = 3,39, SD =1,07). Dit zien we ook terug in eerdere vragen naar de werkzame principes waar een aantal designers aangaf dat de focus van de visie en doelstellingen afhankelijk is van lokale noden van de doelgroep en dat een bevraging wordt gedaan bij de doelgroep. Het is echter opvallend dat een goede 20% van de designers aangeeft eerder niet akkoord tot helemaal niet akkoord te gaan met de stelling. Het Decreet Lokaal Sociaal Beleid schrijft

namelijk voor dat het noodzakelijk is om het aanbod aan lokale hulp- en dienstverlening maximaal af te stemmen op de lokale behoeften. Daarboven komt dat alle goedgekeurde GBO-projecten een omgevingsanalyse dienden uit te voeren en een doelgroep dienen te definiëren. Dat blijkt ook uit de lijst van criteria die in rekening werden gebracht bij het beoordelen van de ingediende projecten GBO:

- Duidelijk aangeven tot welke doelgroep en binnen welk werkingsgebied het samenwerkingsverband GBO zich richt;
- De wijze waarop wordt gewerkt op basis van een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en een gezamenlijk kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal;
- De wijze waarop basiswerkers worden gefaciliteerd in hun samenwerking en eenduidig worden aangestuurd om gemeenschappelijke werkingsprincipes te realiseren;
- De participatie van de doelgroep en basiswerkers bij de uitwerking van de concrete werkzaamheden van het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal;
- De wijze waarop expertise wordt gedeeld;
- De wijze waarop concrete outreachende en proactieve acties worden opgezet om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken.

Indien een project niet geselecteerd werd, dan hebben zij door de jury op basis van bovenstaande elementen een onvoldoende hoge score gekregen tijdens het beoordelingsproces. Het is, zo wordt in voorgaand onderzoek geopperd, dan ook essentieel dat de desbetreffende context steeds voor ogen wordt gehouden bij het ontwikkelen van een Geïntegreerd Breed Onthaal (Boost et al. 2018). Maar in de praktijk blijkt dit niet steeds het geval te zijn. Onderstaande tabel geeft de score in percentage weer, het gemiddelde en de standaardafwijking.

Tabel 8 Resultaten omgevingsanalyse (N=59)

	1	2	3	4	5	M	SD
<i>Aan de ontwikkeling van de lokale invulling van het GBO ging een omgevingsanalyse naar de lokale noden, behoeften en problematieken in de lokale context vooraf</i>	6,78%	13,56%	23,73%	45,76%	10,17%	3,39	1,07

2.7 Regie

De beleidsdocumenten betreffende het GBO schrijven voor dat het samenwerkingsverband tussen de verschillende actoren wordt opgezet onder regie van het lokale bestuur of een andere netwerkpartner (indien gewenst). De survey definieerde deze regierol analoog met de beleidsdocumenten als een netwerk coördinerende opdracht die gericht is op de afstemming van actoren, hun doelen en handelingen tot een samenhangend geheel.

In 93% van de 59 bevraagde GBO wordt een regierol opgenomen door minstens één actor. Wie en hoeveel actoren deze regierol op zich nemen, verschilt van GBO tot GBO. In een vierde van de gevallen is de regierol gedeeld door meerdere actoren, dit geeft een indicatie dat de regierol van co-producer wordt geïmplementeerd (Span, Luijckx, Schols, & Schalk, 2012). Bijna 67% geeft aan dat de regierol door één actor wordt opgenomen, volgens literatuur treedt de regisseur dan op als commissioner of facilitator (Span et al., 2012). De regierol wordt bijvoorbeeld ingevuld door (een van de) kernpartners, door de GBO-coördinator,

door het lokaal bestuur, door een externe actor (welzijnskoepel), de teamcoach van de Stad, procesbegeleider, dagelijks bestuur, stafmedewerker Lokaal Sociaal Beleid, Huis van het Kind, Stad of Gemeente, iemand van de lokale besturen of een afgevaardigde van de sociale dienst van de lokale besturen. Het is op basis van bovenstaande informatie echter niet mogelijk om te besluiten hoe de regierol in de praktijk precies wordt ingevuld.

2.8 Samenwerking

2.8.1 Zaken die worden ondernomen

Samenwerkingen in het kader van GBO kunnen verschillende vormen aannemen. We zien dat bijna alle GBO (98,31%) inzet op het informeren over elkaars werking en aanbod inzake dienst- en hulpverlening. Ook het doorverwijzen en afstemmen op niveau van individuele cases gebeurt door heel wat GBO (66,10%). De designers geven aan dat het gebruiken van gemeenschappelijke documenten (32,30%), de eigen werking en het eigen aanbod casusoverkoepelend afstemmen en aanpassen aan het aanbod van andere organisatie (25,42%) en het ontwikkelen van nieuwe praktijken (28,81%) in mindere mate gebeurt. Belangrijk hierbij op te merken is dat drie coördinatoren aangeven dat ze nog in de opstartfase of verkennende fase van het GBO zitten waardoor ze vooral bezig zijn met het voorbereiden van GBO en het bewust worden van gemeenschappelijke verantwoordelijkheden. Andere designers geven aan dat bepaalde initiatieven tot samenwerken in de steigers staan en op termijn uitgerold worden. Via een GBO-samenwerkingsverband kan op verschillende wijzen een meerwaarde worden gerealiseerd. Hier wordt dieper op ingegaan.

2.8.2 Meerwaarde samenwerkingsverbanden

Wat betreft de meerwaarde van het GBO voor de kennis van het hulpverleningsaanbod stelt 72,88% van de respondenten (N=59) eerder akkoord tot helemaal akkoord te zijn dat het engagement van de eigen organisatie binnen het GBO ervoor zorgt dat de partnerorganisaties meer kennis en informatie hebben en kunnen uitwisselen met elkaar over zowel de werking van de andere partners als het hulp- en dienstverleningsaanbod. Daarnaast vindt meer dan de helft (55,93%) dat door het GBO doorverwijzing naar andere organisaties beter verloopt en onderbescherming wordt tegengegaan.

Tabel 9 Resultaten engagement leidt tot meer kennis en uitwisseling (N=59)

	1	2	3	4	5	M	SD
<i>Het engagement van mijn organisatie binnen het GBO zorgt ervoor dat de partnerorganisaties meer kennis en informatie hebben en kunnen uitwisselen met elkaar over zowel de werking van de andere partners als het hulp- en dienstverleningsaanbod</i>	0%	6,78%	20,34%	57,63%	15,25%	3,81	0,78
<i>Het engagement van mijn organisatie binnen het GBO zorgt ervoor dat doorverwijzing naar andere organisaties en werkingsgebieden binnen de partners van het GBO beter is. Hierdoor wordt onderbescherming tegengegaan</i>	0%	6,78%	37,29%	40,68%	15,25%	3,64	0,83

Een meerwaarde van een samenwerkingsverband focust op het realiseren van bijvoorbeeld afstemming van het dienst- en hulpverleningsaanbod. Volgens een vierde (25,42%) van de respondenten slaagt het GBO er echter niet in om overlap tussen het aanbod van kernactoren te vermijden, terwijl de helft wel aangeeft dat hiaten dankzij de samenwerkingverbanden GBO kunnen worden opgespoord en weggewerkt.

Tabel 10 Resultaten overlap aanbod vermijden (N=59)

	1	2	3	4	5	M	SD
<i>De samenwerkingsverbanden in het kader van GBO zorgen ervoor dat overlapping tussen het aanbod van de kernactoren wordt vermeden</i>	1,69%	23,73%	42,37%	32,30%	0%	3,05	0,8
<i>De samenwerkingsverbanden in het kader van GBO zorgen ervoor dat eventuele hiaten in het hulp- en dienstverleningsaanbod worden opgespoord en kunnen worden weggewerkt</i>	0%	8,47%	40,68%	47,46%	3,39%	3,46	0,7

De surveys tonen aan dat GBO die een omgevingsanalyse uitvoerden, ook vaker degene zijn die aangeven dat het GBO bijdraagt aan het wegwerken van hiaten in het dienst- en hulpverleningsaanbod. De designers die zeggen (eerder) niet akkoord te gaan met de stelling een omgevingsanalyse te hebben gevoerd, gaan ook minder akkoord dat het GBO bijdraagt aan het wegwerken van hiaten. Designers verbonden aan een GBO dat meer dan een keer per kwartaal samenkomt, geven echter opmerkelijk vaker aan wel akkoord te gaan met de stelling dat de GBO-samenwerkingsverbanden eventuele hiaten kan wegwerken. 57,63% van de respondenten vindt dat dankzij GBO de werking en het aanbod van de verschillende actoren wordt verfijnd. Een kleiner deel van de respondenten (45,76%) gaat akkoord met de stelling dat door het GBO mensen niet onnodig worden doorverwezen. 11,86% van de respondenten is helemaal niet akkoord met de stelling dat het aanbod van (kern)actoren verfijnd wordt en dat er niet onnodig wordt doorverwezen.

Tabel 11 Resultaten verfijning aanbod en vermijden doorverwijzing (N=59)

	1	2	3	4	5	M	SD
<i>Door de samenwerkingsverbanden GBO wordt de werking en het aanbod van de verschillende (kern)actoren verfijnd met het oog op het verhogen van toegankelijkheid van het hulp- en dienstverleningsaanbod en het tegengaan van onderbescherming</i>	0%	11,86%	30,51%	57,63%	0%	3,46	0,7
<i>Dankzij de samenwerkingsverbanden binnen GBO worden mensen niet onnodig doorverwezen en moeten ze niet op verschillende plaatsen opnieuw hun verhaal doen</i>	1,69%	10,17%	42,37%	38,98%	6,78%	3,39	0,83

Samenwerkingsverbanden geven professionals de mogelijkheid om van elkaar te leren en de eigen werking bij te sturen. Het is van belang dat de leden van het GBO over het eigen handelen reflecteren (De Corte, 2018). Een groot aandeel van de respondenten, namelijk 85%, zegt binnen het team van de eigen

organisatie discussies te voeren over de werking en impact van GBO-praktijken. Een designer geeft het voorbeeld dat het verloop en de opvolging van het aanmeldingsproces wordt geëvalueerd en dat feedback wordt gevraagd aan maatschappelijk werkers via een vragenformulier. Hoewel niet overal de werking en impact van GBO worden bediscussieerd, geeft een van de designers aan dat vanaf 2022 op teamvergaderingen de impact van de GBO-praktijk en -casussen weldegelijk zullen besproken worden. Iemand anders koppelt deze vraag aan het intermutualistisch GBO-netwerk dat is opgericht op Vlaams niveau, hierin worden GBO-praktijken uitgewisseld en bediscussieerd. Een samenwerkingsverband kan ertoe leiden dat binnen de eigen organisatie veranderingen of aanpassingen plaatsvinden. De stellingen met betrekking tot het al dan niet leren van partners en andere GBO en het aanpassen van de eigen werking op basis van deze inzichten toont aan dat dat er heel wat verschillen tussen de GBO zijn. Ongeveer 40% zegt eerder akkoord tot helemaal akkoord te zijn, terwijl 20 % aangeeft helemaal niet akkoord tot eerder niet akkoord te zijn met de stelling dat het GBO waar de designer bij betrokken is, leert van andere partners en de eigen werking aanpast op basis van deze inzichten. De stelling die peilt naar het leren van andere GBO toont dat dit slechts bij een beperkte groep gebeurt. 22,03% van de respondenten zegt eerder akkoord tot helemaal akkoord te gaan, 37,29% is eerder niet akkoord tot helemaal niet akkoord.

Tabel 12 Resultaten aanpassing eigen werking (N=59)

	1	2	3	4	5	M	SD
<i>Het GBO waar ik bij betrokken ben, leert van de partners en past de eigen werking aan op basis van deze inzichten</i>	5,08%	15,25%	38,98%	38,89%	1,69%	3,17	0,89
<i>Mijn organisatie past de werking aan op basis van inzichten vanuit GBO uit andere regio's waarbij de eigen organisatie niet rechtstreeks betrokken is</i>	5,08%	32,20%	40,68%	20,34%	1,69%	2,81	0,88

Wat betreft de stelling dat designers anders zijn gaan werken en merken dat collega's binnen de eigen organisatie anders werken dan voor de inwerkingtreding van het GBO, zien we twee groepen ontstaan. In Tabel 13 is te zien hoe een derde van de designers zegt helemaal niet akkoord tot eerder niet akkoord is, terwijl bijna een vierde eerder akkoord tot helemaal akkoord gaat met deze stelling.

Tabel 13 Resultaten anders werken sinds betrokkenheid binnen GBO (N=59)

	1	2	3	4	5	M	SD
<i>Door de GBO-werking ben ik anders gaan werken en merk ik dat collega's binnen mijn organisatie ook anders werken dan voor de inwerkingtreding van het GBO</i>	5,08%	25,42%	45,76%	18,64%	5,08%	2,93	0,93

Hoewel heel wat respondenten aangeven dat kennis en informatie over de werking van de GBO-partners wordt uitgewisseld, geeft slechts de helft aan dat cliëntinformatie wordt gedeeld tussen de verschillende GBO-actoren. Zoals eerder beschreven, gaat het delen van informatie voornamelijk over informatie delen over elkaars werking en elkaars aanbod. We zien ook dat 64,41% van de respondenten zegt eerder niet akkoord tot helemaal niet akkoord te gaan met de stellingen dat de huidige GBO-regelgeving rond gegevensdeling volstaat om tegemoet te komen aan de doelstellingen van het GBO.

Tabel 14 Resultaten regelgeving gegevensdeling volstaat om doelstellingen GBO te realiseren (N=59)

	1	2	3	4	5	M	SD
<i>De huidige GBO-regelgeving GBO rond gegevensdeling volstaat om in te zetten op het tegengaan van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid van het dienst- en hulpverleningsaanbod</i>	22,03%	42,37%	22,03%	13,56%	0%	2,27	0,96

2.9 Acties als GBO-samenwerkingsverband

Het tweede deel van de survey ging dieper in op concrete acties of initiatieven die zijn opgericht als GBO-samenwerkingsverband. In de survey zijn acties gedefinieerd als concrete activiteiten of initiatieven en de bijhorende samenwerkingen die binnen een GBO zijn ontwikkeld. Hieronder volgt een clustering en duiding van de genoemde acties. We illustreren de clusters met voorbeelden zoals gegeven in de survey. Nadien lichten we een aantal praktische en organisatorische aspecten van de acties toe. Dit deel sluit af met de impact van de acties op de doelstellingen het Geïntegreerd Breed Onthaal.

2.9.1 Concrete voorbeelden van acties

Er werd gevraagd om minstens een en maximum drie acties te benoemen, te beschrijven en te evalueren. Daar we een veelheid aan voorbeelden verzamelden (N=52), hebben we de genoemde acties en initiatieven opgedeeld in een aantal categorieën. Hieronder geven we duiding bij elk van de categorieën en illustreren we met voorbeelden zoals gegeven door de designers.

Belangrijk hierbij op te merken is dat, ondanks we heel wat antwoorden verzamelden, ook een groot aantal designers aangaf dat GBO nog in de opstartfase zit waardoor ze zich nog niet richten op acties naar de doelgroep, wat ook zal blijken uit de onderstaande voorbeelden. Deze samenwerkingsverbanden definiëren we niet als actie binnen het GBO omdat deze zich niet richten tot de doelgroep, maar eerder op het organisatorische en technische luik van de samenwerking. Ze focussen op het bekendmaken van het GBO en het faciliteren en aansturen van samenwerkingen. Ook zijn een aantal GBO bezig met de visie-ontwikkeling en de afstemming hierover. Er wordt met de kernpartners gewerkt aan een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en een gezamenlijk kader voor de werkingsprincipes via het uitwerken van een participatieve structuur en het inzetten van GBO-ambassadeurs.

- Informatie uitwisselen en elkaar leren kennen

Heel wat designers geven aan dat bepaalde acties worden ingericht met als doel informatie uit te wisselen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over informatie over de werking en expertise van de partners, de algemene onthaalwerking of het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Sommige designers geven aan dat een uitgebreide (digitale) sociale kaart wordt ontwikkeld en gedeeld onder de (kern)partners om op die manier een overzicht van het hulp- en dienstverleningslandschap te bieden. Het doel van deze informatie-uitwisseling kan het leren van elkaar zijn of het ondersteunen van sociaal werkers van alle kernpartners zodat zij op een eenduidige manier kunnen samenwerken. Een designer stelt dat binnen het GBO een online Webinar wordt georganiseerd waarbij informatie over verschillende thema's wordt gedeeld. Informatie over de GBO en de werking kan ook worden gedeeld via een specifieke GBO-website of nieuwsbrief die naar alle (kern)partners wordt verzonden of op een 'netwerklunch.'

Deze initiatieven waarbij informatie wordt gedeeld tussen actoren van de verschillende kernpartners hangt samen met het doel om elkaar te leren kennen. Er worden netwerkdagen of stages georganiseerd waar de partners elkaar leren kennen en kennismaken met elkaar en elkaars werking. Er wordt dan ingezet op ervaringsuitwisseling, expertise uitbouw en netwerking om op die manier sterk sociaal werk in de praktijk om te zetten. In functie van elkaar leren kennen, stelde een GBO ook een adressenboek op waarin elke medewerker van de drie kernactoren een plaats heeft en de contactgegevens en een foto zijn toegevoegd, op die manier kunnen de sociaal werkers elkaar gemakkelijk contacteren.

- Casusbespreking

Het bespreken en verdelen van casussen en dossiers met betrokken (kern)actoren gebeurt in verschillende GBO. Via interdisciplinair overleg met partners worden concrete casussen besproken en gaan partners samen na hoe ze zo efficiënt en effectief mogelijk de casussen kunnen aanpakken. Er worden afspraken gemaakt, adviezen gegeven en nieuwe inzichten gedeeld. Sociaal werkers en/ of afgevaardigden van kernpartners komen samen om casussen inhoudelijk te bespreken en na te gaan wie welke casus kan opvolgen. Op die manier worden ook hiaten blootgelegd en kan hierop worden ingespeeld. Casusbespreking dient om een brede kijk op sociale problemen te ontwikkelen, ideeën te geven over welke mogelijkheden tot hulp er zijn en om beroep te doen op elkaars expertise. In lijn met de vorige actie hebben de casus overleggen vaak ook als doel om elkaar en elkaars werking beter te leren kennen en dienstverlening op elkaar afstemmen.

- Outreachend werken

Aangezien outreachend werken een van de werkzame principes is van het GBO, is het niet verwonderlijk dat dit een aantal keer terugkomt als concrete actie. Het is echter op basis van de antwoorden uit de survey niet geheel duidelijk op welke manier outreachend werken concreet vorm krijgt. Een designer geeft aan te focussen op LAC-dossiers (mensen in energiearmoede). Ze merken echter dat deze doelgroep vaak niet reageert op de uitnodiging voor een LAC-zitting, daarom gaan ze hen actief opzoeken om hen vroegtijdig te benaderen. Een ander GBO richt zich tot 'personen met een risico op uithuiszetting' en contacteert deze personen op een aanklampende manier. Binnen een project doen de sociaal werkers aan outreachende rechtenverkenning bij gezinnen met een pasgeboren baby in een kwetsbare situatie. Kind & Gezin leidt gezinnen toe waarna rechtenverkenning tijdens een huisbezoek plaatsvindt.

- Gemeenschappelijke instrumenten

De GBO-samenwerkingsverbanden hebben, onder andere, als doel om na de aanmelding een doorverwijzing tussen de verschillende partners te faciliteren. In functie daarvan maken sommige gebruik van gedeelde documenten, tools en kaders voor **aanmelding en vraagverheldering** om op die manier de casussen sneller toe te wijzen aan een partner. Zo wordt gebruik gemaakt van overkoepelende toelidings- en aanmeldingsformulieren om op die manier casussen toe te leiden tot het GBO, waarbij de casussen vanuit de samenwerking kunnen aangepakt en doorverwezen worden. Overheen de verschillende (kern)actoren van het GBO maken onthaalmedewerkers bijvoorbeeld ook gebruik van eenzelfde kader om aan vraagverheldering te doen of zijn er standaarddocumenten met cliëntinformatie die worden doorgegeven aan de partners zodat de burger niet telkens opnieuw een verhaal moet doen. Een van de designers licht het proefproject 'Gezamenlijk digitaal aanmeldpunt' toe. Dit was in eerste instantie een

samenwerking tussen CAW Noord Antwerpen en de Dienst Extra⁶. Hierbij worden de aanmeldingen en hulpvragen die beide diensten ontvangen anoniem gezamenlijk gescreend en wordt bepaald wie van hen de meest gepaste hulp kan bieden. Het doel is om een aanmeldpunt van het desbetreffende GBO te maken.

Een van de designers geeft aan dat er bijkomend aan het overzicht van rechten ook een gemeenschappelijke tool is om te **registreren** wie wat deed en wat er nog ondernomen moet worden gedaan binnen een bepaalde casus.

Een aantal GBO werkt ook met een **gedeelde rechtenverkenner** die door de verschillende partners wordt gebruikt. Bij sommigen gaat het over checklist of een folder met een selectie van rechten, bij anderen betreft het een online tool. Bij huisbezoeken bij mensen die worden aangemeld, gaat de sociaal werker een aantal basisrechten die kunnen worden gerealiseerd door de diverse GBO-partners na aan de hand van bijvoorbeeld een checklist. Op basis hiervan worden passende ondersteuningsinitiatieven bij diverse partners opgestart. Een designer geeft aan dat er een folder is ontwikkeld voor bijvoorbeeld zwangere vrouwen of alleenstaande moeders waarin wordt aangegeven wat zij kunnen aanvragen en waar ze recht op hebben. In andere GBO zijn begrijpbare folders opgesteld waarin wordt uitgelegd wat een huurder kan ondernemen ten einde uithuiszetting te voorkomen alsook folders met betrekking tot verlies van een partner. Ook is een brochure voor land- en tuinbouwers ontwikkeld met daarin alle organisaties en partners waar ze terecht kunnen voor allerlei hulpvragen. Het wordt proactief aan de land- en tuinbouwers bezorgd, een papieren versie, omdat niet iedereen evenveel digitale skills heeft. Verder kan het ook door de basiswerkers gebruikt worden. Als zij een land- of tuinbouwer aangemeld krijgen, weten ze naar waar ze naar kunnen doorverwijzen. De folders kunnen zich dus richten op de doelgroep en of de hulpverlener.

Om op een geschikte manier gegevens te delen tussen de (kern)actoren van het GBO hebben verschillende GBO methoden van gegevensdeling conform GDPR-vereisten. Een van de GBO werkt met een digitale cliëntfiche met persoonsgegevens van de 'cliënt'. Op de fiche zijn verschillende levensdomeinen weergegeven zoals gezondheid, inkomen, wonen, vrije tijd, ... Er wordt aangeduid welke partner welk rechten onderzocht heeft en wanneer dit gebeurd is, ook het resultaat van het rechtenonderzoek wordt genoteerd (welke rechten zijn al dan niet toegekend en indien niet, waarom?). Alle GBO-partners hebben toegang tot deze fiche. De persoon met een ondersteuningsnood heeft wel voorafgaand een informed consent getekend. Een aantal designers geeft ook aan dat er nog geen concrete acties zijn met betrekking tot gegevensdeling, maar dat er wel een afsprakenkader wordt opgesteld of wordt onderzocht hoe de kernpartners informatie over burgers efficiënt kunnen delen.

2.10 Praktische en organisatorische aspecten van de acties

Naast voorbeelden van concrete acties die worden opgericht als GBO-samenwerkingsverbanden, bieden we graag inzicht in een paar praktische en organisatorische aspecten van deze acties. In wat volgt, wordt een overzicht gegeven van de doelgroep, partners en werkzame principes overheen de eerder beschreven acties.

6 Dienst Extra bezoekt en begeleidt burgers in een kwetsbare situatie op verschillende levensdomeinen, en rond opvoeding en onderwijs. Dienst Extra detecteert noden en problemen bij mensen die vaak zelf geen duidelijk hulpvraag stellen.

2.10.1 Doelgroep

De concrete acties en initiatieven die in het kader van GBO zijn ontwikkeld, richten zich op verschillende doelgroepen. We merken opnieuw op dat daar sommige GBO zich nog in de opstartfase bevinden, zij zich nog niet richten op een specifieke doelgroep maar vooral intern bezig zijn en focussen op de actoren betrokken bij het GBO. Hieronder volgt een overzicht van de doelgroepen waar de concrete acties en initiatieven van het GBO zich op richten. We nemen enkel de antwoorden mee van de designers die een specifieke doelgroep beschrijven en niet van diegene die de kernactoren noemen.

Tabel 15 Doelgroepen GBO-acties

Mensen met financiële kwetsbaarheid	Mensen met een LAC-dossier ⁷
	Mensen die hun energiefactuur niet kunnen betalen
	Burgers die recht hebben op een verhoogde financiële tussenkomst van het ziekenfonds, maar dit recht niet opnemen
	Gezinnen in armoede en gezinnen met een verhoogd risico op armoede
Jongeren en jongvolwassenen	Jongeren en jongvolwassenen tussen 18-30 jaar
	Jongeren met een psychische kwetsbaarheid
Gezinnen	Gezinnen in een kwetsbare situatie met kinderen tot 3 jaar
	Gezinnen in een kwetsbare situatie met een pasgeboren baby
Ouderen	Thuiswonende senioren vanaf 80 jaar
Alleenstaanden	Mensen die na het overlijden van een partner alleen komen te staan
Mensen met een kwetsbaarheid op vlak van huisvesting	Mensen met huurproblemen
	Daklozen
	Mensen waarvoor het OCMW een verzoekschrift of vonnis tot uithuiszetting heeft ontvangen
Ouders	Ouders in een kwetsbare situatie
	Alleenstaande ouders
Onderwijs	Schoolverlaters BSO en BuSo en de scholen
Mensen met psychische problemen	Personen met 'Advies Welzijn'
	Jongeren met een psychische kwetsbaarheid
Zwangere vrouwen (in een kwetsbare situatie)	
Land- en tuinbouwers	
Bezoekers van het justitiepaleis en iedereen met juridische vragen die zijn gelinkt aan andere hulpvragen (relationele problemen, schuldproblematiek)	
Alle burgers in een kwetsbare situatie	

7 De netbeheerder of waterleverancier die een verbruiker wil afsluiten, moet in bepaalde gevallen eerst **advies vragen** aan de Lokale Adviescommissie (LAC) van de gemeente. In die commissie zitten mensen van het OCMW, de netbeheerder of waterleverancier, en eventueel de schuldbemiddelaar van de verbruiker. Het OCMW onderzoekt dan eerst de situatie van de verbruiker. Als het probleem niet opgelost kan worden, bespreekt de LAC het dossier op een vergadering. Ook de verbruiker wordt uitgenodigd op de vergadering om zich te verdedigen. De LAC beslist dan over afsluiting of heraansluiting van elektriciteit, aardgas of water (Vlaanderen, z.d.)

2.10.2 Partners

Binnen het GBO wordt met heel wat verschillende actoren samengewerkt bij het uitrollen en uitvoeren van de concrete acties. De meest genoemde actoren zijn, uiteraard, de OCMW, de CAW en de DMW. Daarnaast worden nog een hele resem aan andere actoren genoemd afhankelijk van de doelgroep, zoals onderstaande tabel weergeeft.

Tabel 16 Partners GBO-samenwerkingsverbanden

Outreachers	Straathoekwerkers
	Buurtwerkers
Psychische zorg	CGG
	Netwerk Reling
	Psychiatrische thuiszorg
	Overkop Huizen
Onderwijs	Scholen
	CLB
Gezinnen (met jonge kinderen)	Gezinsbond
	Materniteit
	Huis van het Kind
	Gezin Centraal
	Kind & Gezin
	Perinataal Netwerk
Armoedebestrijding	VZW De Link
	Voedselbanken
	TAO
Integratie en inburgering	Dienst Integratie
	Team Gelijke Kansen
Kinderopvang	Buitenschoolse opvang
	Onthaalouders
Zorg en gezondheid	Thuiszorg
	Woonzorgcentra
	Verenigingen voor personen met een handicap
	Apothekers
Huisvesting	Huurdersbond
	Sociaal Verhuur Kantoor
	A Way Home
Arbeid	ESF
Jeugdzorg	Eén gezin, één plan
	Bijzondere jeugdzorg
Juridische partners	Justitiepaleis
	Advocaten
	Helderrecht
Overige	Samenlevingsopbouw
	Welzijnsschakels
	Boeren op een Kruispunt

2.10.3 Belang werkzame principes

We vroegen de designers hoe belangrijk de vier werkzame principes - die als meest effectief en belangrijk zijn gebleken uit het vorige onderzoek (zie Boost et al., 2018) - bij de uitvoering en ontwikkeling van de eerder beschreven acties zijn. De mogelijkheden gingen van zeer onbelangrijk, onbelangrijk, noch belangrijk noch onbelangrijk, belangrijk tot zeer belangrijk. Hieronder volgt per werkzaam principe een overzicht van de gegeven antwoorden. De tabellen geven per actie de antwoorden in percentage weer, alsook het gemiddelde en de standaarddeviatie. Belangrijk hierbij is dat het vaak moeilijk is om werkzame principes 'uit elkaar te trekken'. Een actie kan zich namelijk richten op verschillende werkzame principes. Het voorbeeld van het GBO dat focust op LAC-dossier is hier een mooi voorbeeld van. De designer geeft aan dat ze 'mensen met een LAC-dossier actief gaan opzoeken om hen vroegtijdig te benaderen'. In deze actie komen het werkzame principe outreachend werken en proactief rechten verkennen aan bod.

2.10.3.1 *Positieve hulpverleningsrelatie*

In de survey werd een positieve hulpverleningsrelatie omschreven als de relatie tussen sociaal werker en burger die wordt gekenmerkt door vertrouwen, betrokkenheid, empathie, aanvaarding, oprechtheid en een krachtgerichte focus. De resultaten wijzen uit dat in elk van de beschreven acties 72,34% tot 83,78% dit principe als belangrijk tot zeer wordt beschouwd.

2.10.3.2 *Proactief rechten verkennen en realiseren*

Proactief rechten verkennen en realiseren impliceert dat er niet pas wordt gehandeld wanneer burgers een organisatie benaderen met concrete hulp- of ondersteuningsvragen. Sociaal werkers brengen dus zelf het aanbod proactief naar de burgers. Ook dit principe is volgens 76,60% tot zelfs 89,19% van de designer (zeer) belangrijk bij de acties.

2.10.3.3 *Outreachend werken*

Outreachend werken werd in de survey omschreven als het opzoeken van moeilijk bereikbare en hulp-behoevende burgers die geen gebruik maken van het bestaande aanbod aan hulp- en dienstverlening. Wat betreft dit principe dit principe is er minder consensus over het belang ervan. Het percentage van respondenten (61,70% tot 72,22%) dat aangeeft dit principe (zeer) belangrijk te vinden, ligt een stukje lager dan bij de andere principes waar het percentage varieert tussen 76,6% en 89,19%. Variërend van een goede 10% tot bijna 20% van de respondenten geeft aan dat outreachend werken (zeer) onbelangrijk is in een van de beschreven principes. Dit is een opmerkelijke vaststelling aangezien bij de eerdere omschrijving van de acties vaak werd verwezen naar outreachend werken en het (pro)actief opzoeken van de doelgroep. Een mogelijke verklaring kan zijn dat designers bepaalde acties situeren onder een ander werkzaam principe, ondanks het ook onder outreachend werken valt. Denk maar aan huis-bezoeken die worden ingezet om proactief rechten te verkennen.

2.10.3.4 *Generalistisch werken*

Generalistisch werken is het hanteren van een integrale benadering die aandacht heeft voor de verwevenheid van problematieken op alle levensdomeinen en de interactie tussen burgers en de brede maatschappelijke omgeving. Een goede 85% van de respondenten zegt dat dit principe (zeer) belangrijk is bij de acties die zijn ontwikkeling in het kader van GBO-samenwerkingsverbanden.

2.10.4 Impact op het tegengaan van onderbescherming en toegankelijkheid

Om de samenwerkingsverbanden in het kader van GBO te kunnen evalueren, is het van belang na te gaan of er kennis is over de impact van de verschillende acties op het tegengaan van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid en hoe deze kennis wordt verzameld. Overheen de acties geeft 63% tot bijna drie vierde (72,73%) van de designers aan dat er geen kennis is over de impact. Enkel de respondenten die aangeven dat er kennis is over de impact van de acties, werden doorgestuurd naar de daaropvolgende vragen. We stellen vast dat de groep designers die aangeeft dat de doelgroep niet in de stuurgroep van het GBO vertegenwoordigd is, ook grotendeels de groep is die zegt geen kennis te hebben over de impact van de acties die als GBO-samenwerkingsverband worden ontwikkeld. Dezelfde trend is te zien bij de groep die stelt in het verleden niet betrokken te zijn geweest bij een specifiek GBO-project, zij stellen ook vaker geen kennis te hebben over de impact. Het is bovendien zo dat de overgrote meerderheid van de groep designers die aangeeft dat een regierol wordt opgenomen door minstens één iemand, aangeeft geen of zeer weinig kennis te hebben over de impact van de acties op de doelgroep. Ook de designers die verbonden zijn aan een GBO waarvan de stuurgroep maximaal één keer per kwartaal samenkomt, geeft vaker aan dat er geen kennis is over wat het GBO teweegbrengt voor de doelgroep.

Wanneer we aan de respondenten die aangeven dat er wel kennis is over de impact van de acties vragen of er indicatoren, criteria, parameters ... zijn opgesteld om de impact op de doelgroep en de vooruitgang van de acties na te gaan en op te volgen, antwoorden maximum drie respondenten 'ja'. De meerderheid geeft dus aan dat er geen criteria zijn om de impact te meten. De survey laat ons echter niet toe te duiden hoe impact en vooruitgang dan wel wordt opgevolgd. We gingen na in welke mate de respondenten akkoord gaan met de stelling dat de acties de toegankelijkheid van het dienst- en hulpverleningsaanbod verhogen waardoor mensen die initieel de stap niet zetten naar hulpverlening toch bereikt worden. De meeste respondenten gaan akkoord tot helemaal akkoord met deze stellingen en vinden dus dat de acties erin slagen de toegankelijkheid te verhogen.

Naast het verhogen van de toegankelijkheid, is het tegengaan van onderbescherming een van de algemene GBO-doelstellingen. Zo goed als alle designers gaan (helemaal) akkoord met de stelling dat de acties die zijn ontwikkeld binnen het GBO onderbescherming bij de doelgroep tegengaan en er bijgevolg sterker wordt ingezet op het realiseren van sociale grondrechten. Het verzamelen van informatie over de impact en de vooruitgang van acties, wordt idealiter gebruikt voor de verdere vormgeving van het GBO. Ondanks de beperkte respons op de stelling 'De informatie die wordt verzameld over de impact op de doelgroep en de vooruitgang, wordt gebruikt voor de verdere uitrol van het GBO en voor het verbeteren en aanpassen van de acties', zien we dat de meeste respondenten aangeven (helemaal) akkoord te gaan.

De surveys stelt ons echter niet in staat te duiden op welke manier dit gebeurt. De survey bood de designers de mogelijkheid om bij verschillende vragen en aan het einde een woordje uitleg toe te voegen. Een aantal designers geeft aan dat het GBO in de startfase zit waardoor op sommige vragen niet geantwoord kan worden. Deze GBO zijn bezig met het ontwikkelen van prioritaire doelstellingen en acties vast te leggen die later zullen worden uitgevoerd en geëvalueerd. Sommige GBO richtten net acties op, waardoor er nog geen zicht is op de impact. Een van de designers geeft zelfs aan dat de samenwerkingen nog niet zijn veranderd in vergelijking met voor de inwerkingtreding van het GBO.

3 Statistische analyse survey designers

De beschrijvende analyse van de resultaten afkomstig uit de survey biedt reeds een blik op een aantal relevante aspecten binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal in Vlaanderen. Om na te gaan welke aspecten met betrekking tot de organisatie van een GBO (zoals de stuurgroep, de ontwikkelingsfase, de samenwerking ...) samenhangen, voerden we een meer diepgaande statistische analyse uit waar we verbanden en samenhang nagingen. Hiervoor werd gebruik gemaakt van verschillende tests: Spearman's Rho (Spearman's ρ), Pearson's R, Fisher's Exact Test en ANOVA. Hieronder worden deze tests en de vastgestelde verbanden toegelicht. Belangrijk hierbij op te merken, is dat we enkel rapporteren over verbanden die statistisch significant bleken ($p < .05$). Het feit dat bepaalde items geen significantie vertonen en dus niet beschreven zijn, betekent niet per se dat er geen verband is. Het niet vinden van een significant verband, kan te wijten zijn aan de omvang van de populatie die in deze studie vrij beperkt is.

3.1 Omgevingsanalyse x aanpassen van de werking van de organisatie (N=59)

De survey ging na of voor de ontwikkeling van het GBO een omgevingsanalyse naar lokale noden, behoeften en problematieken in de lokale context werd gevoerd. Om na te gaan of het al dan niet voeren van een omgevingsanalyse verband houdt met het aanpassen van de werking van de eigen organisatie, is de Spearman's rangcorrelatiecoëfficiënt nagegaan (Spearman's ρ) alsook de Pearson's correlatiecoëfficiënt (Pearson's R). Beide maten geven een indicatie van samenhang tussen variabelen, Spearman's ρ op ordinaal niveau, Pearson's R op intervalniveau. We stellen vast dat er sprake is van een positief lineair verband tussen het voeren van een omgevingsanalyse en het aanpassen van de organisatiewerking (Spearman's $\rho = .358$, $p = .005$; Pearson's R = $.372$, $p = .004$). Daar beide correlatiecoëfficiënten relatief klein zijn, spreken we over een zwakke samenhang tussen de items.

3.2 Omgevingsanalyse x anders gaan werken (individueel niveau) (N=59)

Naast het aanpassen van de werking op organisatieniveau, ging de survey na of designers hun eigen manier van werken aanpassen in het kader van GBO en of ze dit ook opmerken bij collega's. We onderzochten vervolgens of dit al dan niet samenhangt met het hebben gevoerd van een omgevingsanalyse. Spearman's ρ toont aan dat beide variabelen inderdaad een significant positief verband tonen (Spearman's $\rho = .261$, $p = .046$). We kunnen dus stellen dat het al dan niet hebben gevoerd van een omgevingsanalyse voorafgaand aan de ontwikkeling van de lokale invulling van het GBO, verband houdt met een verandering in het individueel handelen.

3.3 Sociaal werkers vertegenwoordigd in de stuurgroep x kennis over de impact van acties binnen het GBO

Uit de beschrijvende analyse blijkt dat een groot deel van de respondenten aangeeft geen zicht te hebben op de impact van de acties die in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal worden ontwikkeld. Aan de hand van een Fisher's Exact Test is nagegaan of kennis over de impact verband houdt met (het gebrek aan) vertegenwoordiging van de sociaal werkers in de stuurgroep. De Fisher's Exact Test is een statistische test die aangeeft of er een associatie bestaat tussen twee categorische variabelen. Deze analyse toont aan dat de vertegenwoordiging (al dan niet direct of via verenigingen)

van de sociaal werkers in de stuurgroep samenhangt met de kennis over de impact van de acties binnen het GBO ($p = .002$). De GBO waar sociaal werkers vertegenwoordigd zijn in de stuurgroep, zijn bijgevolg ook vaker diegene die aangeven kennis over de impact van de acties te hebben.

3.4 Regierol x vermijden overlap

De beschrijvende analyse toont dat in de overgrote meerderheid van de GBO een regierol wordt opgenomen door minstens één actor. Met behulp van ANOVA (variantieanalyse) gingen we na of het opnemen van een regierol samenhangt met de mate waarin designers akkoord gaan dat dankzij het GBO overlap in het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod wordt vermeden. Hier stellen we vast dat beide variabelen inderdaad samenhangen ($p = .036$). GBO waarvoor wordt aangegeven dat er een regierol is, gaan vaker akkoord dat door het GBO overlap in het aanbod wordt vermeden.

3.5 Frequentie samenkost x anders gaan werken (individueel niveau)

De frequentie van de samenkost van de stuurgroep verschilt naargelang GBO. We deelden de frequentie van samenkost op in maximaal één keer per kwartaal en meer dan één keer per kwartaal en zetten dit af tegenover het aanpassen van de werking op individueel niveau. Een ANOVA-test toont aan dat de frequentie van de samenkost van de stuurgroep en het aanpassen van de eigen werking en die van collega's samenhangen ($p = .039$). De GBO-samenwerkingsverbanden die maximaal één keer kwartaal samenkomen, geven vaker aan dat de werking op individueel niveau (eerder) niet is aangepast in het kader van het GBO.

4 Survey sociaal werkers: beschrijvende analyse

4.1 Samenwerkingsverbanden

Het GBO wordt gekenmerkt door de rijke samenwerkingsverbanden, die verschillende vormen en invullingen krijgen naargelang de context. De survey peilde naar de organisaties, initiatieven en diensten waarmee wordt samengewerkt in het kader van het GBO. De meest genoemde organisaties zijn de OCMW (94,23%), de CAW (88,46%) en de DMW (75%), dit is niet verwonderlijk aangezien deze organisaties de kernpartners binnen elk GBO zijn ($N=52$). Uit de survey blijkt dat de sociaal werkers die binnen GBO-praktijken aan de slag gaan, niet met alle kernpartners samenwerken. Er is voor de respondenten dus sprake van een GBO, ook wanneer er geen 100% samenwerking is tussen de drie kernpartners. De samenwerking kan ook bestaan uit slechts twee van de drie kernpartners, of bijvoorbeeld via betrokkenheid van andere organisaties gerealiseerd worden. Die andere organisaties en initiatieven worden in de volgende tabel weergegeven.

Tabel 17 Partners van het GBO (N=52)

Organisatie	Aantal	Percentage
OCMW	49	94,23%
CAW	46	88,46%
DMW	39	75,00%
Thuiszorgdiensten	15	28,85%
Lokale dienstencentra	14	26,92%
Huizen van het Kind	13	25,00%
Huisartsen	10	19,23%
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap	10	19,23%
Samenlevingsopbouw	7	13,46%
Wijkgezondheidscentra	7	13,46%
Buurthuizen en vrijwilligersnetwerken	7	13,46%
Verenigingen waar Armen het Woord nemen	5	9,62%
Voedselbanken en/of voedselbedeling	5	9,62%
Verenigingen van etnisch-culturele minderheden	2	3,85%
Burgerinitiatieven	1	1,92%
Overige	9	17,31%

Bijna een derde van de sociaal werkers zegt binnen het GBO ook samen te werken met thuiszorgdiensten. Ook de lokale Dienstencentra en de Huizen van het Kind maken in respectievelijk 26,92% en 25% van de GBO deel uit van de samenwerkingsverbanden. Bijna 20% werkt samen met huisartsen en het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. De lijst die we aan de sociaal werkers presenteerden was niet exhaustief, negen respondenten geven aan dat ze met nog andere organisaties samenwerken: Sociaal Verhuurkantoor, VDAB, (jeugd)politie, scholen, Kind & Gezin, Eerstelijnszone, Gespecialiseerd Team Bemiddeling, straathoekwerkers en buurtstewards. Bijna 80% van de sociaal werkers geeft aan dat deze samenwerkingen zijn versterkt en of ontstaan in het licht van het GBO. Het professionele netwerk binnen de hulpverlening is gegroeid en de afstand tussen sociaal werkers is kleiner geworden, bijvoorbeeld door elkaar sneller op te bellen en casussen te bespreken. De sociaal werkers van de partners kennen elkaar en elkaars werking beter, waardoor hulpverlening op elkaar kan worden afgestemd en toeleiding beter loopt. De samenwerkingsverbanden zorgen ervoor dat er gericht gewerkt en doorverwezen wordt. Er wordt door heel wat respondenten aangegeven dat vooral de samenwerking tussen de OCMW, CAW en DMW is versterkt.

4.2 Zaken die worden ondernomen

We vroegen de sociaal werkers welke zaken reeds worden ondernomen in het kader van samenwerkingen tussen verschillende actoren binnen het GBO. Zoals ook te zien in de survey van de designers, geven zo goed als alle sociaal werkers (98,08%) aan dat partners elkaar informeren over de eigen werking en het aanbod inzake dienst- en hulpverlening. Daarnaast gebeurt ook doorverwijzen en afstemmen op het niveau van individuele cases in drie vierde van de gevallen. Het gebruik van gemeenschappelijke documenten (bijvoorbeeld voor het verkennen van rechten, aanmeldingsformulier, gemeenschappelijke database, registratiesystemen ...) gebeurt bij bijna 37% van de sociaal werkers. De eigen werking en het eigen aanbod afstemmen en aanpassen op het aanbod en de werking van de organisaties (15,38%) en het ontwikkelen van nieuwe activiteiten bovenop het bestaande aanbod (17,31%) gebeurt heel wat minder.

Tabel 18 Zaken die worden ondernomen in samenwerkingsverbanden (N=52)

	Aantal	percentage
<i>Elkaar informeren over elkaars werking en aanbod inzake dienst- en hulpverlening</i>	51	98,08%
<i>De actoren gebruiken gemeenschappelijke documenten (bijvoorbeeld voor het verkennen van rechten, aanmeldingsformulier, gemeenschappelijke database, registratiesystemen ...)</i>	19	36,54%
<i>Doorverwijzen en afstemmen op het niveau van individuele cases</i>	39	75,00%
<i>De eigen werking en het eigen aanbod worden afgestemd en aangepast op het aanbod en de werking van de andere organisaties</i>	8	15,38%
<i>Er worden nieuwe activiteiten/dienstverlening/aanbod ontwikkeld bovenop het reeds bestaande en reguliere aanbod</i>	9	17,31%

Via een GBO-samenwerkingsverband kan op verschillende wijzen een meerwaarde worden gerealiseerd. Hieronder gaan we hier dieper op in.

4.3 Meerwaarde samenwerkingsverbanden

Zoals eerder aangegeven, staat een groot deel van de sociaal werkers positief tegenover de GBO-samenwerkingsverbanden en zeggen ze dat dit de werking ten goede komt. Dit zien we ook terug in de scoring op de stellingen die peilen naar de mate waarin de samenwerkingen bijdragen aan het bieden van hulp op verschillende levensdomeinen. Van de bevroegde sociaal werkers geeft 86,54% aan eerder akkoord tot helemaal akkoord te gaan.

Tabel 19 Gevolgen van samenwerkingsverbanden (N=52)

	1 Helemaal niet akkoord	2 Eerder niet akkoord	3 Noch akkoord Noch niet akkoord	4 Eerder akkoord	5 Helemaal akkoord	M	SD
<i>De samenwerking met andere actoren laat toe antwoorden te bieden op problemen die betrekking hebben op diverse levensdomeinen</i>	0%	1,92%	11,54%	61,54%	25%	4,1	0,66

Hoewel de overgrote meerderheid van de sociaal werkers een positieve houding lijkt aan te nemen tegenover de samenwerkingsverbanden binnen het GBO, merken we op dat er geen consensus is over het al dan veranderen van de werking in het licht van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Slechts een vijfde van de sociaal werkers gaat (helemaal)akkoord met de stelling dat hij/zij/die anders is gaan werken en dat ook collega's anders werken dan voor de inwerkingtreding van het GBO. Een goede 40% zegt zelfs eerder niet akkoord tot helemaal niet akkoord te gaan. Deze tendens is ook terug te zien bij de stelling die peilt naar de mate waarin de werking van de organisatie wordt aangepast op basis van inzichten vanuit andere GBO. Slechts 13,46% zegt dat dit het geval is en gaat (helemaal) akkoord. We zien echter wel een andere trend bij de stelling die peilt naar de mate waarin de samenwerkingen bijdragen en de mate waarin de organisaties van elkaar kunnen leren. 76,92% geeft aan eerder akkoord tot helemaal akkoord te gaan.

Tabel 20 Aanpassing werking n.a.v. GBO (N=52)

	1 Helemaal niet akkoord	2 Eerder niet akkoord	3 Noch akkoord Noch niet akkoord	4 Eerder akkoord	5 Helemaal akkoord	M	SD
<i>Door de GBO-werking ben ik anders gaan werken en merk ik dat collega's binnen mijn organisatie ook anders werken dan voor de inwerkingtreding van het GBO</i>	13,46%	28,85%	36,54%	19,23%	1,92%	2,67	1
<i>Mijn organisatie past de werking aan op basis van inzichten vanuit GBO uit een andere regio waarbinnen mijn organisatie niet actief is.</i>	15,38%	30,77%	40,38%	11,54%	1,92%	2,54	0,96
<i>De samenwerkingen in het kader van GBO laat mij en mijn organisatie toe om te leren van partners en van andere praktijken die worden ontwikkeld in de schoot van het GBO</i>	0%	5,77%	17,31%	46,15%	30,77%	4,02	0,85

We stellen vast dat de eigen werking en die van de organisatie in (zeer) beperkte mate wordt aangepast naar aanleiding van het GBO en inzichten uit andere GBO. Wel zegt 71,15% dat er binnen het team dat is betrokken bij GBO-praktijken discussies plaatsvinden over de werking en de impact op de doelgroep. Op basis van de survey kunnen we echter niet duiden wat er dan precies met deze input gebeurt.

4.3.1 Gegevensdeling

Hoewel de meerderheid (67,31%) van de respondenten zegt dat er sprake is van het delen van cliëntinformatie tussen de verschillende actoren van het GBO, vindt slechts een vierde dat de meer algemene regelgeving die bestaat omtrent gegevensdeling binnen het GBO volstaat om in te zetten op het tegengaan van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid van het dienst- en hulpverleningsaanbod. Bijna 30% zegt eerder niet akkoord tot helemaal niet akkoord te gaan met deze stelling en geeft dus aan dat de bestaande regelgeving omtrent gegevensdeling onvoldoende is om tegemoet te komen aan de doelstellingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Tabel 21 Regelgeving gegevensdeling volstaat om doelstellingen GBO te realiseren (N=52)

	1 Helemaal niet akkoord	2 Eerder niet akkoord	3 Noch akkoord Noch niet akkoord	4 Eerder akkoord	5 Helemaal akkoord	M	SD
<i>De regelgeving omtrent GBO bevat bestaande procedures rond gegevensdeling die volstaan om in te zetten op het tegengaan van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid van het dienst- en hulpverleningsaanbod.</i>	5,77%	23,08%	46,15%	21,15%	3,85%	2,94	0,92

4.4 Acties als GBO-samenwerkingsverband

Het tweede deel van de survey ging dieper in op concrete acties of initiatieven die zijn opgericht als GBO-samenwerkingsverband. In de survey zijn acties gedefinieerd als concrete activiteiten of initiatieven en de bijhorende samenwerkingen die binnen een GBO zijn ontwikkeld. Er werd gevraagd om minstens een en maximum drie acties te benoemen, te beschrijven en te evalueren. Daar we een veelheid aan voorbeelden verzamelden (N=52), hebben we de genoemde acties en initiatieven opgedeeld in een aantal categorieën. Hieronder geven we duiding bij elk van de categorieën en illustreren we met voorbeelden zoals gegeven door de sociaal werkers. Net zoals in de survey voor de designers, gaven ook hier opnieuw een aantal sociaal werkers aan dat het GBO zich nog in de ontwikkelings- en opstartfase zit waardoor ze zich vooral richten op netwerkvorming en nog niet zijn overgeschakeld naar concrete acties. Een sociaal werker stelt bijvoorbeeld dat het GBO zich momenteel richt op het maken van afspraken met betrekken tot doorverwijzing. Andere geven aan dat het GBO net een 'kick-off' heeft gehad en er nog niets concreet werd uitgewerkt. In de voorbeelden van acties die sommige sociaal werkers geven, zien we dan ook dat deze zich vaak richten op netwerken en kennismaken met elkaar. Dit wordt hieronder verder toegelicht.

4.4.1 Vormgeving van het hulpverleningstraject

In functie van generalistisch werken, wordt bij intake en aanmelding gewerkt met een vraagverhelderingsdocument dat door de sociaal werkers van de verschillende netwerkactoren van het GBO wordt gebruikt. Het document dient ter ondersteuning van de sociaal werkers en biedt inspiratie voor of na een gesprek met een persoon om af te toetsen of alle levensdomeinen overlopen zijn. Dit document kan helpen bij het beter doorverwijzen naar andere actoren omdat de sociaal werkers zicht krijgen op de gehele situatie. Een andere sociaal werker geeft het voorbeeld van *de praatplaat*. Dit is een plaat met pictogrammen die verwijzen naar verschillende levensdomeinen. Op vlak van wonen kan dit bijvoorbeeld gaan over inschrijving bij sociale huisvesting, nagaan of huurpremie of huursubsidie in orde zijn, ... Binnen het GBO wordt deze dan gebruikt om het hulpverleningsgesprek uit te breiden over verschillende levensdomeinen om op die manier aan brede rechtenverkenning te doen doordat de plaat helpt om verschillende thema's en hulpvragen een bod te laten komen. Iemand anders geeft aan binnen GBO te werken met steekkaarten. Hierop worden alle 'quick wins' genoteerd. Dit zijn zaken die opnieuw betrekking hebben op verschillende levensdomeinen en die de hulpverleners helpen om aan een brede rechtenverkenning te doen. Het zijn concreet acties per levensdomein genoteerd die elke hulpverlener

kan gebruiken en die de hulpverlener geheugensteuntjes geeft om bepaalde zaken niet te vergeten. In nog een ander GBO is bijvoorbeeld een draaiboek opgesteld dat als leidraad voor de partners dient om een generalistische aanpak te realiseren, ongedacht de GBO-partner. Een andere aanpak ontwikkeld in het licht van GBO, is 'het driehoeksgesprek'. Dit houdt in dat de VDAB het eerste gesprek doet, nadien wordt gekeken naar welke partner kan worden doorverwezen. Indien de betreffende persoon akkoord gaat, volgt een driehoeksgesprek met alle partijen.

Een goede wisselwerking tussen de partners van het GBO-project is van groot belang om op die manier tegemoet te komen aan de hulpvragen en -noden door een goede doorverwijzing. Daarom installeren een aantal GBO, met aandacht voor de eigenheid van elke organisatie, een aanspreekpunt. Deze persoon neemt binnen het project zelf de nodige stappen of is verantwoordelijk voor het begeleiden van de vraag naar de juiste persoon. Iemand anders geeft aan dat er een GBO-doorverwijskaart voor de verschillende partners wordt ontwikkeld om vlot en efficiënt te kunnen doorverwijzen.

4.4.2 Casusbespreking

Het bespreken, samen verkennen en verdelen van casussen is een belangrijke actie binnen een groot aantal GBO. In een van de GBO wordt een intervisiemodel van het CAW gebruikt om casussen te bespreken alsook een programma voor het verduidelijken en visualiseren van casussen. Casuoverleg heeft enerzijds als doel de hulpverlening zo goed als mogelijk af te stemmen op de persoon in kwestie, maar anderzijds ook het ontmoeten van partners en elkaars werking leren kennen en versterken. Op GBO-teamvergaderingen worden bijvoorbeeld moeilijkere dossier besproken (aan de hand van het OASE-model). Op deze manier kunnen alle betrokken actoren nieuwe inzichten bieden en wordt tegelijk het bestaande hulpverleningsaanbod van de partners duidelijker. Informatie over de casussen en de bijhorende verslagen worden soms gedeeld in een gemeenschappelijke online omgeving.

Sommige sociaal partners spreken niet over casuoverleg maar bijvoorbeeld over 'werkbezoek', waar de verschillende actoren een casus meebrengen en hierover in gesprek gaan. Nog andere hanteren de term 'zorgoverleg'. Wanneer een dossier lopende is en er zijn verschillende hulporganisaties betrokken zijn, vindt zorgoverleg plaats. Deze overleggen worden op regelmatige basis vastgelegd (bijvoorbeeld om de drie maanden). Het doel hiervan is om de zorg op elkaar af te stemmen en gerichte doelstellingen te realiseren. Binnen het project GBO niet-toeleidbaren⁸ [nu: Advies Welzijn] waar een van sociaal werkers bij betrokken is, worden personen met dit statuut aangemeld op een overleg, de partners gaan in gesprek met elkaar en verdelen de casussen op basis van de hulpvragen en het eigen aanbod. De actoren betrokken bij de casussen houden elkaar op de hoogte van de ondernomen acties en zijn op de hoogte van het traject dat wordt afgelegd.

4.4.3 Rechten verkennen

Een van de acties die door zeer veel sociaal werkers wordt benoemd, is rechten verkennen. Deze acties kunnen zich richten op het uitbreiden van de kennis van sociaal werkers omtrent bepaalde rechten, maar ook op het effectief verkennen van rechten bij de doelgroep. Een van de sociaal werkers stelt dat

8 De Vlaamse Regering lanceerde een projectoproep om niet-werkende werkzoekenden met een VDAB-advies niet-toeleidbaar naar de arbeidsmarkt de nodige ondersteuning op maat te bieden. De personen met een advies niet-toeleidbaar omvat de groep mensen die medische, mentale, psychische, psychiatrische en/of sociale problemen hebben die ervoor zorgen dat de VDAB van oordeel is dat ze, zelfs mits intensieve begeleiding, niet inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt. Ze hebben in eerste instantie nood aan ondersteuning en hulp om de problemen aan te pakken (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, s.d.)

er op regelmatige basis een recht in de spotlight komt te staan. Elke dienst deelt dit recht dan op sociaal media, of er vindt een infomoment plaats met als doel de sociaal werkers aan te sporen alert te zijn voor dit recht. In andere GBO wordt gewerkt met een rechtenverkenner waarbij maandelijks één voordeel verbonden aan een recht voor bijvoorbeeld senioren in de kijker komt te staan en extra aandacht aan wordt besteed. Ook tijdens huisbezoeken in samenwerking met Huis van het Kind en Kind & Gezin wordt aan rechtenverkenning gedaan. Proactief rechten verkennen gebeurt in meerdere GBO aan de hand van een gedeelde checklist.

4.4.4 Kennismaken en Netwerken

Net als in de survey voor de designers wordt ook door de sociaal werkers verschillende keren aangegeven dat acties zijn ontwikkeld die zich richten op netwerken en kennismaken met de partners uit het GBO-netwerk. Dit kan door bijvoorbeeld kijkstage te lopen bij elkaar, een filmpje verspreiden over de eigen werking en dienstverlening, intervisiemomenten, vormingen ... Deze ontmoetingen staan in het teken van visievorming, uitwisseling, competentieversterking en samenwerking binnen het GBO-netwerk. In functie van kennismaking en netwerking met de (mogelijke) partners van het GBO, ontwikkelen een aantal GBO-folders. Een andere sociaal werker stelt te werken met een (contact)folder die informatie over de praktische werking van het GBO bundelt, een overzicht biedt van alle kernpartners alsook een weergave van de contactgegevens van de partners binnen het GBO. Deze folder is gericht op doorverwijzers, zoals scholen, (jeugd)politie, Kind & Gezin ...

4.4.5 Initiatieven gericht op specifieke doelgroepen

Een sociaal werker geeft aan binnen het GBO specifiek te richten op acties voor ouderen. Het doel is om maatschappelijke participatie te verhogen, hun sociale netwerken te versterken en het uitbouwen van de informele zorg. Dit doen ze door (1) verhalen rond eenzaamheid bij ouderen te verzamelen en op basis daarvan een actieplan opstellen, (2) het opstarten van eerstelijnspsychologische functie voor alle leeftijden en (3) de organisatie van een vrijwilligersbeurs. Binnen een GBO dat zicht richt op BuSo (Buitengewoon Secundair Onderwijs) en BSO (Beroepssecundair Onderwijs) schoolverlaters, wordt gewerkt met 'een blauwe deur'. Dit houdt in dat schoolverlaters die na een jaar hun weg niet vinden, een hulp krijgen bij dit belangrijke scharniermoment in het leven. Samen met de hulpverlener gaan de jongeren verschillende levensdomeinen bekijken en gaan ze na welke richting ze uitwillen. Voor gezinnen die een verhoogde tegemoetkoming hebben, ontwikkelde een GBO 'consumptiebonnen'. Deze worden bedeed onder de gezinnen waarmee zij dan aankopen kunnen doen bij plaatselijke handelaars. Heel wat GBO ontwikkelen ook folders voor sociaal werkers die met een specifieke doelgroep werken of voor de doelgroep zelf. Iemand geeft het voorbeeld van een 'mantelzorgbrochure', gericht op de mantelzorgers en de zorgbehoevende burgers.

4.5 Doelgroep

De acties die hierboven zijn toegelicht, richten zich afhankelijk van het GBO tot bepaalde doelgroepen. Zoals aangegeven, zijn sommige GBO hoofdzakelijk bezig met netwerken, uitbouwen van samenwerkingsverbanden en uit ontwikkelen van de visie en doelstellingen van het GBO. Hun acties richten zich dan ook op de partners van het GBO, deze doelgroep wordt niet opgenomen in onderstaande tabel die een overzicht geeft van de specifieke doelgroepen waar de GBO zich op focussen.

Tabel 22 Doelgroep GBO (N=52)

Personen in een kwetsbare woonsituatie	Dak- en thuislozen
	Nachtopvanggebruikers
Gezinnen	(Jonge) gezinnen in een kwetsbare situatie (met jonge kinderen)
	Gezinnen met meer dan twee kinderen die niet gekend zijn bij het OCMW en een LAC-dossier hebben
	Eenoudergezinnen
Ouderen	Senioren
	Zorgbehoevenden en mantelzorgers
Jongeren en jongvolwassenen	Schoolverlaters en hun ouders
Onderwijs	Basisscholen
Personen in een financieel kwetsbare situatie	Personen die de ziekenhuisfacturen niet kunnen betalen of worden geconfronteerd met hoge ziekenhuisfacturen
	Personen met een laag inkomen
	Personen die in aanmerking komen voor/met een verhoogde tegemoetkoming van de ziekenfondsen
	Mensen in armoede
Personen met werk gerelateerde moeilijkheden	Personen met het advies niet-toeleidbaar (nu: Advies Welzijn)
	Werklozen
Gevangenen en familie	
Personen met een psychische kwetsbaarheid	
Alle burgers (in een kwetsbare situatie)	

4.6 Werkzame principes⁹

In dit deel rapporteren we overheen de verschillende acties. De respondenten kregen de vraag om voor minstens een en maximum drie acties aan te geven in welke mate de werkzame principes belangrijk zijn.

- Proactief rechten verkennen en realiseren

De vragenlijst peilde naar de mate waarin de vooropgestelde acties binnen het GBO toelaten om in te zetten op het proactief verkennen en realiseren van rechten. Op deze manier verschuift het initiatief om rechten te realiseren van de rechthebbende burger naar de betrokken praktijk van het GBO. Hier zien we dat de sociaal werkers overwegend positief reageren op de mate waarin men erin slaagt rechten van personen proactief te verkennen en realiseren. Van de sociaal werkers geven 75% tot 83,33% aan

⁹ Daar niet iedereen de vragenlijst volledig invulde, varieert het aantal antwoorden afhankelijk van de actie. Actie 1 : N = 52. Actie 2: N = 36. Actie 3: N = 29.

dat het principe proactief rechten verkennen en realiseren belangrijk tot zeer belangrijk is bij een of meer van de acties die zijn ontwikkeld in het licht van GBO.

- Outreachend werken

Een van de operationele doelstellingen die uiteengezet wordt in de beleidsdocumenten op het niveau van de hulp- en dienstverlening, betreft het bereiken van burgers in een kwetsbare situatie. Veelal gaat dit over personen die zelf de stap naar hulp- en dienstverlening niet (kunnen) zetten. Daarom peilde de vragenlijst naar het belang van outreachend werken en de mate waarin de vooropgestelde acties outreachend zijn. Hoewel het percentage lager ligt dan bij proactief rechten verkennen en realiseren, stellen we vast dat ook outreachend werken binnen minstens een van de GBO-acties volgens een groot deel van de respondenten belangrijk is. In dit geval geeft 61,29% tot 65,38% aan dat dit werkingsprincipe belangrijk tot zeer belangrijk is.

- Positieve hulpverleningsrelatie

De voorgaande evaluatiestudie destilleerde uit de beleidsdocumenten een fundamentele doelstelling van de hulp- en dienstverlening die zich op niveau van de hulp- en dienstverlening situeert, namelijk de relatie tussen burger en hulpverlener (Boost et al, 2018). Vandaar dat de vragenlijst ook peilde naar het belang dat aan het principe 'positieve hulpverleningsrelatie' wordt gehecht bij de ontwikkeling van concrete acties. Uit de resultaten blijkt dat het merendeel van de respondenten (variërend van 77,42% tot 86,49%) overheen de verschillende acties heen stelt dat dit werkzaam principe (zeer) belangrijk is bij minstens een ervan.

- Generalistisch werken

Het in rekening brengen van verschillende levensdomeinen, ondanks deze initieel geen deel uitmaken van de hulp- of aanmeldingsvraag, sluit aan bij generalistisch werken. Net als de voorgaande werkzame principes, geeft opnieuw een groot deel van de sociaal werkers (77,42% tot 81,08%) aan dat dit principe belangrijk tot zeer belangrijk is bij de acties van het GBO. Het overgrote deel (78,57% tot 91,67%) van de sociaal werkers zegt daarbij aansluitend bij minstens een van de acties in het kader van GBO doelbewust in te gaan op verschillende levensdomeinen, ook al lijken ze op het eerste zicht niet aan te sluiten bij de aanvangsvraag of bij de levensdomeinen waarop de eigen organisatie hoofdzakelijk inzet.

4.7 Impact van de acties

4.7.1 Kennis over de impact

Overheen de acties, geeft ongeveer de helft van de sociaal werkers (tussen de 44,44% en 58%) aan dat er kennis is over de impact van de acties op het tegengaan van onderbescherming en het toegankelijker maken van het hulp- en dienstverleningsaanbod. Dit percentage ligt beduidend hoger dan bij de survey voor de designers. Daar stelde 63% tot bijna drie vierde dat er geen kennis is over de impact van de acties. Het blijft echter opmerkelijk dat de andere helft van de sociaal werkers zegt dat er geen kennis is over de impact van de acties van het GBO op de vooraf opgestelde doelstellingen.

4.7.2 Indicatoren, parameters en criteria

Wanneer we de resultaten op de vraag of er al dan niet indicatoren, parameters of criteria zijn om de impact van de acties op de doelgroep en de vooruitgang van de acties na te gaan en op te volgen van naderbij bekijken, stellen we vast dat ook hier slechts (iets meer) dan de helft (50% tot bijna 55%) aangeeft dat er een kader is om impact na te gaan en op te volgen. Dit verschilt ook met de resultaten uit de survey van de designers, waar de grote meerderheid aangaf dat er helemaal geen criteria, parameter of indicatoren zijn om dit na te gaan.

4.7.3 Verhogen van toegankelijkheid

De sociaal werkers die aangaven dat er kennis is over de impact van de acties op de doelstellingen van het GBO en de doelgroep, kregen nog een aantal bijkomende vragen die peilden naar de impact. We stellen vast dat drie vierde tot zelfs iedereen vindt dat minstens een van de acties binnen het GBO de toegankelijkheid van het dienst- en hulpverleningsaanbod verhoogt waardoor mensen die de stap naar hulpverlening initieel niet zetten, toch bereikt worden. De sociaal werkers stellen vast dat dankzij de acties van het GBO toegankelijkheid wordt verhoogd en dus tegemoet wordt gekomen aan een van de doelstellingen het GBO.

4.7.4 Onderbescherming tegengaan

Volgens het merendeel van de sociaal werkers slagen de acties ook in de tweede doelstellingen van het GBO, namelijk het tegengaan van onderbescherming. 85,71% tot 100% zegt eerder akkoord tot helemaal akkoord te gaan met de stelling dat door de uitvoering van de acties bij onze doelgroep wordt onderbescherming tegengegaan en wordt sterker ingezet op het realiseren van sociale grondrechten.

4.7.5 Bereik

We vroegen de sociaal werkers in welke mate ze akkoord gaan met de stelling dat er binnen het GBO of binnen de eigen organisatie zicht is op personen (met een kwetsbare achtergrond) die nog onvoldoende bereikt worden door de acties. Het percentage sociaal werkers dat aangeeft eerder niet akkoord tot helemaal niet akkoord te zijn, kent ook verschillen afhankelijk van de actie.

4.7.6 Doorverwijzen

Het grootste deel van de sociaal werkers stelt dat door de GBO-samenwerkingsverbanden en samenwerkingen met actoren in het kader van specifieke acties, de doorverwijzing binnen partners van het GBO beter verloopt. 85,71% tot 92,86% geeft aan eerder akkoord tot helemaal akkoord te gaan met de stelling dat de samenwerking met andere actoren toelaat doorverwijzingen binnen de partners van het GBO te verbeteren.

5 Tussenbesluit

In dit onderdeel van het rapport belichtten we de resultaten van een online vragenlijst die is afgenomen bij de designers en de sociaal werkers van de verschillende GBO verspreid overheen Vlaanderen. Deze bevraging had als doel om in kaart te brengen op welke manier GBO vorm krijgt in de praktijk en om informatie te verzamelen over hoe en in welke mate de voorwaarden voor effectief en efficiënt handelen in een GBO aanwezig zijn. Daarbij is voornamelijk gepeild naar een aantal organisatorische kenmerken (zoals stuurgroep samenstelling, frequentie van de samenkomst van de stuurgroep, informeel overleg, deelname aan eerdere projecten ontwikkeling van de visie en doelstellingen, de mate waarin aandacht gaat naar werkzame principes, omgevingsanalyse, regie, samenwerking ...) alsook naar concrete acties die als GBO-samenwerkingsverband worden opgezet tussen de kernactoren en verschillende basis- en faciliterende actoren. De survey bevatte tevens een aantal vragen die peilden naar de perceptie op bijvoorbeeld de meerwaarde van het GBO en over de impact die de acties hebben op het tegengaan van onderbescherming en het verhogen van toegankelijk van het dienst- en hulpverleningsaanbod. Door ook deze vragen op te nemen in de survey, trachtten we, weliswaar eerder op indirecte wijze, een brug te slaag naar de betekenis van GBO vanuit het perspectief van de hulpvragers en wat het voor hen betekent. De resultaten van deze bevraging tonen aan dat heel wat gaande is in een GBO en bieden interessant materiaal om een beeld te vormen van hoe een GBO-praktijk effectief tot leven komt in de dagdagelijkse werking van verschillende organisaties.

Hoewel is voorgeschreven in het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het lokaal sociaal beleid dat de doelgroep structureel en op een volwaardige en gelijkwaardige manier, en van uit een positie van gelijkwaardigheid, betrokken dient te zijn bij de organisatie van het GBO, zien we dat in de meerderheid van de gevallen de doelgroep niet wordt vertegenwoordigd in de **stuurgroep**. Nochtans vormt het investeren in participatie van de doelgroep en de sociaal werkers op het (boven)lokale niveau als een van de aanbevelingen uit het vorige evaluatieonderzoek (Boost et al., 2018). De stuurgroep is namelijk het orgaan waar het GBO echt vorm krijgt en wordt opgevolgd. Die betrokkenheid wordt noch op rechtstreekse wijze noch via verenigingen of organisaties gerealiseerd, bijvoorbeeld door de deelname van afgevaardigden van armoedeverenigingen of patiëntenverenigingen die de stem van hun doelgroep vertegenwoordigen in de stuurgroep. In de weinige gevallen die aangegeven dat de doelgroep is vertegenwoordigd via verenigingen of organisaties, lijkt het alsof deze actoren niet echt kunnen worden beschouwd als vertegenwoordigers van gebruikers (bijvoorbeeld welzijnsschakel, Sociaal Verhuurkantoor, ...).

Bovendien stellen we vast dat ook sociaal werkers niet rechtstreeks deel uitmaken van de stuurgroep. Net zoals het geval was voor de doelgroep worden ze soms wel betrokken in de bestaande overlegplatformen via deelname aan klankbordgroepen of werkgroepen. Over de invulling van de klankbordgroepen en werkgroepen hebben we geen informatie, het is dan ook van belang om hier meer inzicht in te verwerven. We zouden dan kunnen nagaan op welke manier een deelname aan een klankbordgroep en/of werkgroep tegemoetkomt aan de doelstelling om zowel de doelgroep als sociaal werkers te laten participeren bij de invulling en opvolging van het GBO. Doordat beide groepen nauwelijks betrokken worden in de stuurgroep lijkt het alsof er bij veel GBO eerder sprake is van een top-down implementatie van richtlijnen, doelstellingen en acties. Dit staat haaks op de ambitie van het GBO om flexibel in te spelen op de lokale noden en context. Dit is een relevante bevinding omdat we ook vaststelden dat de vertegenwoordiging van de sociaal werkers in de stuurgroep samenhangt met de kennis over de impact van de acties binnen GBO. De survey toont namelijk aan dat slechts een beperkt aantal van de GBO momenteel echt zicht heeft op de impact van de georganiseerde acties.

Het is bovendien niet alleen belangrijk om te bekijken wie mee aan de tafel zit van zo'n stuurgroep, maar ook op welke manier deze actoren worden betrokken. Participatie kan zowel op actieve als op eerder passieve wijze worden ingevuld. De vraag is of een beperkte vorm van participatie volstaat om echt te wegen op de acties en de prioriteiten van het GBO.

Het beleidskader schrijft voor dat er minstens een aantal formele bijeenkomsten moeten worden georganiseerd van de stuurgroep. Daarnaast is er in veel gevallen ook sprake van meer **informele overlegmomenten** waarbij ook een aantal niet-kernactoren zijn betrokken. Een mogelijke onderzoekspiste die hier naar boven komt, is het nagaan van eventuele complementariteit tussen formeel en informeel overleg. Het zou ook een hefboom kunnen zijn voor een iets bredere participatie van de sociaal werkers aan de verdere uitbouw van de GBO-praktijken.

Het uitvoeren van een **omgevingsanalyse** is opgenomen als voorwaarde in het Decreet Lokaal Sociaal Beleid en is bijgevolg van cruciaal belang bij de invulling en opvolging van het GBO. Een diepgaande omgevingsanalyse geeft meer overzicht over het reeds bestaande aanbod waardoor GBO kan inspelen op eventuele hiaten en overlap. Het ontbreken van zo'n omgevingsanalyse kan er toe leiden dat het hulpverleningsaanbod en de GBO-acties onvoldoende zijn afgestemd op de lokale noden. Op die manier blijven kansen onbenut om het bestaande aanbod van dienst- en hulpverlening gericht bij te sturen. De survey laat immers zien dat er een positief lineair verband is tussen het voeren van een omgevingsanalyse enerzijds en het aanpassen van de werking van de diverse partnerorganisaties anderzijds. Een mogelijke verklaring zien we in het feit dat een omgevingsanalyse inzicht biedt in zowel het bestaande aanbod als in de lokale context en noden van burgers en hulpvragers.

De bevindingen over de samenstelling van de stuurgroep en de omgevingsanalyse houden mogelijk ook verband met de **regierol** binnen het GBO. De overgrote meerderheid van de respondenten zegt dat een regierol wordt opgenomen door minstens één actor. Toch krijgen we via de survey geen volledig zicht op de concrete invulling van deze regierol en het feit of het een verschil maakt of een regierol door één of door meerdere personen wordt opgenomen. De statistische analyse toont alvast wel aan dat GBO met een regierol iets vaker aangeven dat ze erin slagen om bijvoorbeeld overlap in het dienst- en hulpverleningsaanbod te vermijden. Factoren die hier wellicht een rol spelen zijn dus de mate van centralisatie via een goed uitgebouwde regierol, het stimuleren van communicatie en overleg in het kader van GBO, ...

Wat betreft de **concrete acties**, merken we heel wat verschillen tussen GBO. Een deel van de GBO geeft aan nog geen concrete acties te kunnen beschrijven omdat ze zich nog in een beginfase bevinden. Dit zorgt ervoor dat hun focus hoofdzakelijk ligt op het ontwikkelen van visie en doelstellingen en het zoeken naar afstemming tussen de kernactoren over de concrete invulling van het GBO. Het is moeilijk om basis van de survey te achterhalen welke factoren er dan juist voor zorgen dat sommige GBO zich nog steeds in zo'n opstartfase bevinden. De survey toont aan dat op het niveau van samenwerking de GBO hoofdzakelijk inzetten op elkaar leren kennen, elkaar informeren en doorverwijzen, maar het samen ontwikkelen en uitwerken van acties lijkt in vele gevallen nog uit te blijven. Nochtans was dit laatste ook één van de aanbevelingen uit het vorige evaluatieonderzoek.

De acties die wel worden aangehaald, zijn grofweg te verdelen in twee categorieën. Enerzijds zien we acties gericht op de doelgroep zoals outreachend werken (huisbezoeken), rechtenverkenning aan de hand van een gemeenschappelijk instrument en casusbespreking. Vaak zien we ook dat het innovatieve karakter van GBO boven komt drijven in acties waar diverse principes en krachtlijnen worden gecombineerd (zoals proactief werken én generalistisch werken én outreachend werken). Anderzijds

stellen we vast dat heel wat GBO ook acties ontwikkelen die zich richten op de organisaties en de sociaal werkers. Het gaat dan over het uitwisselen van, elkaar beter te leren kennen, gemeenschappelijke documenten te ontwikkelen voor registratie, een rechtenbrochure te maken voor de sociaal werkers... Deze laatste groep acties lijkt vooral in te zetten op efficiëntie gericht op organisatieniveau eerder dan op niveau van de doelgroep. Dit kan echter een eerste stap zijn die op termijn ook hefboomen kan genereren om op niveau van de persoon met een ondersteuningsnood acties op te zetten.

Een laatste, maar zeer belangrijke, bevinding gaat over het gebrek aan **kennis over de impact**. Bijna drie vierde van de respondenten zegt geen zicht te hebben op de impact van de acties die als GBO-samenwerkingsverband worden opgericht. De GBO spenderen dus weliswaar de nodige tijd aan het ontwikkelen van een visie en het uitrollen van bijhorende acties, maar er zijn heel weinig criteria beschikbaar om de impact ervan te evalueren. Dat maakt het uiteraard heel moeilijk om te achterhalen of het GBO erin slaagt om de doelstellingen te bereiken. Het ontbreken van indicatoren en criteria om impact na te gaan, maakt het des te opmerkelijker dat de meeste respondenten stellen dat de acties die ze in het kader van het GBO ontwikkelen en uitvoeren er toch in slagen de toegankelijk van het dienst- en hulpverleningsaanbod te verhogen. Het wijst er mogelijk op dat impactmeting niet structureel is ingebed in de werking van de GBO en dat er eerder sprake is over het volgen van een 'buikgevoel'. De terechte vraag die rijst is dus of alle inspanningen de moeite lonen als er geen zicht is op wat het effectief teweegbrengt en of het ertoe bijdraagt dat meer rechten worden toegewezen.

Bovenstaande bevinding kan ook dienen als bijkomend pleidooi om zowel de doelgroep als de sociaal werkers te betrekken bij de lokale invulling en opvolging van het GBO (bijvoorbeeld in de stuurgroep). We stelden namelijk vast dat designers die aangeven dat de doelgroep niet in de stuurgroep van het GBO vertegenwoordigd is, ook grotendeels de groep is die zegt geen kennis te hebben over de impact van de acties die als GBO-samenwerkingsverband worden ontwikkeld. De statistische analyse toonde bovendien aan dat de vertegenwoordiging (al dan niet direct of via verenigingen) van de sociaal werkers in de stuurgroep samenhangt met de kennis over de impact van de acties binnen het GBO.

Hoofdstuk 3

Interviews met experts

Om bijkomende data te verzamelen over de wijze waarop Geïntegreerd Breed Onthaal vorm krijgt in het beleid, werden zeven interviews afgenomen van 12 experts op Vlaams niveau. Met behulp van een thematische analyse, destilleerden we vier thema's die hieronder worden toegelicht en geïllustreerd aan de hand van quotes uit de interviews.

1 Analyse

1.1 Groot geloof in het Geïntegreerd Breed Onthaal

De geïnterviewden tonen een **groot geloof** in het Geïntegreerd Breed Onthaal als instrument om onderbescherming tegen te gaan en de toegankelijkheid van het dienst- en hulpverleningsaanbod te verhogen. De respondenten zien veel mogelijkheden om cliënten die tussen de mazen van het net glippen via het GBO toch te bereiken. Dit houdt ook verband met twee werkzame principes zoals gedefinieerd in het vorige evaluatieonderzoek. Door proactief cliënten op te zoeken en outreachend te werken, slagen sociaal werkers erin om meer mensen te bereiken. Bovendien biedt het GBO de partnerorganisaties meer mogelijkheden om hulpverlening beter af te stemmen op de noden en vragen van cliënten en van de omgeving. Wat betreft het verhogen van toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming – de doelstellingen van het GBO – maakt één van de respondenten een bedenking over het onderscheid dat kan worden aangebracht tussen beide kerndoelstellingen in het GBO-verhaal.

Je kan gaan werken aan je toegankelijkheid, maar daarmee bereik je de meest kwetsbare doelgroepen niet. Zelfs niet als dat heel toegankelijk is, daar moet je meer proactief, outreachend gaan werken. Dus om maar te zeggen dat dat toch wel twee onderscheiden doelstellingen zijn (respondent 6a)

Het GBO heeft potentieel om het hulpverleningsaanbod beter te organiseren via een doorgedreven samenwerking. Hierdoor wordt ingezet op **expertisedeling**. Zowel de kernpartners als de overige basis- en faciliterende actoren hebben een nu eenmaal een eigen expertise gericht op een doelgroep met een (specifieke) problematiek en/of hulpvraag. Door het kruisen van die kennis en expertise kan het hulpaanbod beter worden afgestemd op de noden van cliënten én laagdrempeliger worden gemaakt. Binnen het GBO is het daarom van groot belang om expertisedeling vooral in te zetten ten gunste van de cliënt. Afstemming tussen partners en delen van expertise kan ook plaatsvinden zonder dat dit per definitie ten goede komt van de cliënt. Een cliënt met een specifieke problematiek zou niet naar verschillende organisaties moeten gaan en meermaals doorverwezen worden vooraleer effectief geholpen te worden. Eén van de respondenten beschrijft dit als het meenemen van elkaars expertise 'achter de schermen' zodat de cliënt optimaal geholpen wordt en rechten overheen organisaties worden gerealiseerd (respondent 7a). De idee leeft dat, ongeacht waar een cliënt terecht komt, die recht heeft op eenzelfde onthaal. Doordat het regelgevend kader omtrent GBO de nadruk legt op samenwerking, dienen partners maximaal in te zetten op expertisedeling en kan deze doelstelling op termijn worden behaald.

Ik denk vanuit de specificiteit van elke kernactor. Dus we zijn allemaal welzijnsdiensten met sociaal werkers, maar we hebben allemaal een zekere specificiteit. Dus in die zin bereiken we andere types mensen. Dus ik denk dat er sowieso een winst zit te boeken door kennisuitwisseling en expertise-uitwisseling, uitwisseling over het aanbod zodanig dat mensen breder worden geholpen, of vanuit een breder perspectief worden geholpen (respondent 5a).

Het is een **doorgedreven samenwerking** die ertoe bijdraagt om vroegtijdig cliënten te kunnen helpen, binnen de eigen organisatie of een andere organisatie. Hierdoor worden doelgroepen op een laagdrempelige manier bereikt doordat de kernpartners beter kunnen doorverwijzen naar, en schakelen tussen, elkaars aanbod.

Op die manier kan je die doelgroep veel laagdrempeliger bereiken en misschien ook bereiken met hulpverlening die een CAW of een OCMW kan leveren, maar de mutualiteit niet. Maar dat zij wel die inrijpoort van diensten maatschappelijk werk hebben (...). Een OCMW kan ook een deel van de diensten die de mutualiteit aanbiedt of die een CAW aanbiedt, die leveren zij niet (respondent 2).

Alle partners worden als het ware uit hun 'comfortzone' getrokken en aangespoord om over de muurtjes te kijken. De finaliteit van zo'n oefening ligt dan altijd in het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. De kernpartners komen op terreinen waar ze voor de inwerking-treding van het GBO niet kwamen. Eén van de respondenten illustreert dit met een voorbeeld in verband met de eerstelijns juridische bijstand.

Ik denk nu heel spontaan aan de evolutie rond de eerstelijns juridische bijstand. Dat is de habitat meer van ik denk vooral van de CAW, ook wel een beetje van de lokale besturen, van de OCMW's, minder van de DMW. Maar het is een beleidskeuze geweest om die eerstelijns juridische bijstand, het samenwerkingsverband GBO eigenlijk te betrekken en waarvan wij nu ook zien, dat [DMW] ook geconsulteerd worden en dat trekt ons eigenlijk uit ons comfortzone, wat niet slecht is (respondent 5a).

De kracht van het GBO zit bovendien in de mogelijkheid om **in te spelen op lokale gevoeligheden**, eerder dan in het zomaar opschalen van *good practices*. Het GBO biedt een kader om in te zetten op het verhogen van de toegankelijkheid van het dienst- en hulpverleningsaanbod en het tegengaan van onderbescherming. In dit kader is er echter voldoende ruimte om de lokale noden in kaart te brengen en tegemoet te komen aan de behoeften in de buurt. De partners kunnen een lokaal aanbod op maat van (de) doelgroep(en) ontwikkelen, gebaseerd op een omgevingsanalyse. Deze omgevingsanalyse wordt dan binnen de context van het GBO gebruikt om bijvoorbeeld een doelgroep te bepalen en concrete acties te ontwikkelen. Een heel aantal respondenten benoemt de waarde van een omgevingsanalyse, maar erkent dat het belang ervan vaak wordt onderschat. Ook de bevindingen uit de voorgaande evaluatiestudie ondersteunen en erkennen het belang van het voeren van een omgevingsanalyse als basis om de lokale invulling van het GBO af te stemmen op lokale noden, behoeften en problematieken in de lokale context (Boost et al. 2018). Op basis van de interviews kunnen we stellen dat het belang van een omgevingsanalyse wordt benadrukt, maar dat het in de praktijk geen evidentie is. Het blijkt namelijk dat een goede omgevingsanalyse maken die uitmondt in acties moeilijk is, ondersteuning in dit proces is dan ook noodzakelijk.

In [X] werkten wij met alleenstaande ouderen die vereenzaamd waren en we brachten die mensen samen (...) samen in lokale horeca. Een verhaal dat zeer goed werkt. Er komen heel veel ouderen op af (...) het zijn ouderen die vooral aangespoeld zijn. Dus dat zijn ouderen die [hier] komen wonen zijn, partner verloren, geen netwerk uitgebouwd, niet geïntegreerd in de samenleving daar, in de wijken. (...) Dus als je dat model gaat opschalen en we gaan dat bijvoorbeeld eens plannen in een gemeenten in het binnenland, het gaat daar niet werken. Ik wil zeggen, je moet daar heel goed over nadenken van welke zaken zijn er generiek en welke zaken zijn er heel specifiek en dan moet je natuurlijk je lokaliteit zeer goed kennen (respondent 3).

1.2 Uitdagingen voor de verdere uitrol, implementatie en uitvoering van het GBO

Ondanks de grote gedragenheid van de krachtlijnen van het GBO, benoemen de respondenten een aantal uitdagingen en drempels voor de implementatie en uitvoering van het GBO. Ten eerste is het van belang om GBO te (blijven) **opvolgen en voldoende ondersteuning** te voorzien. Dit is zeker het geval voor GBO die onvoldoende vooruitgang boeken of blijven hangen in de opstartfase. Momenteel is er reeds heel wat ondersteuning voor de GBO: GBO centrale, financiële middelen (zoals project-financiering, financiering in het kader van het Relanceplan Vlaamse Regering – Vlaamse Veerkracht¹⁰), ondersteuning door VVSG, ondersteuning door SAM vzw Ondersteuning is en blijft belangrijk en kan dus soms ook op meer proactieve wijze worden ingevuld voor de GBO waar het moeilijk loopt.

Zoals ook bleek uit de surveys, is er een gebrek aan **impactmeting** van de acties die worden georganiseerd in het kader van GBO. Dit betekent dat er ook geen **kennis is over de impact** van het GBO op het tegengaan van onderbescherming en het verhogen van toegankelijkheid. Ook op beleidsniveau wordt dus aangegeven dat de kennis over de impact zeer beperkt is en dat hier nog stappen moeten worden gezet. Bij een impactmeting is het bijvoorbeeld van belang na te gaan wat de concrete meerwaarde van acties is voor de doelgroep, maar ook voor de organisaties en samenwerkingsverbanden. Er moeten nog stappen worden gezet om zichtbaar te maken welke impact de inspanningen in het kader van het GBO hebben. Een aantal respondenten benoemt het gebrek aan indicatoren en sturing vanuit beleidsniveau als een factor die het gebrek aan kennis over de impact in de hand kan werken. Beleidsmakers zouden met andere woorden best wel wat meer richting kunnen geven, blijkt zoals de respondent hieronder aangeeft.

(...) dat heeft voor mij te maken met richting geven van wat willen we als beleid, wat is onze beleidsintentie naar de toekomst toe (...). Maar waar willen we naartoe met dat GBO, wat moet er binnen X-aantal jaren veranderd zijn op het vlak van inhoud. Wat moet er anders zijn op het vlak van organisatie (respondent 7a).

Toch is er ook onenigheid over wie de impactmeting moet opnemen. Sommigen verwijzen naar de eigen verantwoordelijkheid van de lokale GBO en lokale besturen, terwijl anderen dit eerder benoemen als een taak vanuit het beleid. Respondenten stellen vast dat het mogelijk nog te vroeg is om vandaag op Vlaams niveau uitspraken te doen over de impact die het GBO heeft. Er zijn (nog) onvoldoende manieren om de impact te meten en dus ook geen gegevens om daar gegronde uitspraken over te doen. Eén respondent merkt zelfs op dat er vandaag misschien nog te weinig concrete praktijken zijn om impactmetingen op uit te voeren.

De perceptie van het GBO is een derde uitdaging die vaak aan bod komt. De vraag naar wat het GBO precies is (en wat het dan niet is) blijft moeilijk, alsook hoe het GBO moet worden ingevuld. De respondenten zijn het erover eens dat het GBO geen fysieke plaats is en dat het geen nieuwe organisatie hoeft te zijn met een eigen entiteit. Ze zien het eerder als een **samenwerkingsverband** met een onthaalopdracht en wijzen op de nood aan onderlinge afstemming. Binnen dit samenwerkingsverband en de decretaal vastgelegde onthaalopdracht van elk van de kernpartners, hebben de partners een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de doelstellingen van het GBO te realiseren. Het samenwerkings-

10 Het relanceplan heeft als doel om de welvaart en het welzijn te helpen versterken na Corona. Hiervoor maakte de Vlaamse Regering 4,3 miljard euro vrij, waarvan 7,47 miljoen euro is voorzien voor de verdere uitrol van het GBO in heel Vlaanderen Brussel. De lokale besturen worden als regisseur van dit samenwerkingsverband op verschillende manieren financieel ondersteund.

verband is geen structuur of organisatorische ommezwaai, wel een netwerk dat dient om rechten toe te kennen en dat voorkomt dat mensen van het kastje naar de muur gestuurd worden.

Niet een intake team, niet een fysiek toegangspunt, maar een samenwerking van drie organisaties, met de bedoeling de expertise zo veel mogelijk bij mekaar te brengen en ervoor zorgen dat mensen niet te veel deuren moeten passeren enerzijds (respondent 1).

Volgens een aantal respondenten slagen GBO er echter nog niet in om een doorgedreven samenwerking op poten te zetten en blijft het GBO hangen in 'een afstemmings- en kennismakingproces'. Zo'n zoekproces is bovendien niet altijd gericht op het verhogen van de toegankelijkheid van het aanbod voor de doelgroep. Samenwerking in het kader van het GBO is in essentie veel meer dan doorverwijzen naar elkaar, het gaat over een doorgedreven samenwerking en het zoeken naar afstemming met een diepgaande vorm van integratie.

In de praktijk is er sprake van heel wat drempels om tot zo'n doorgedreven samenwerkingsverband te komen: de perceptie van samenwerking als bedreiging, onvoldoende kennis over elkaars aanbod, gebrek aan tijd, het nastreven van eigen voordeel binnen een samenwerkingsverband, ... Respondenten stellen ook vast dat sommige GBO-samenwerkingsverbanden geworteld zijn in een 'een-op-een relatie' tussen hulpverlener en cliënt of tussen afzonderlijke individuen van organisaties. Een aantal respondenten haalt het belang van het creëren van duidelijkheid omtrent 'de waarom' van het samenwerken aan. Eens organisaties inzien waarom ze elkaar nodig hebben, zullen ze meer geneigd zijn om ook effectief samen te werken.

Ik denk dat het belangrijk is dat je alleen maar samen moet werken als je elkaar nodig hebt en als je afhankelijk bent van elkaar. Als je de dingen alleen kan aanpakken, waarom moet je het [samenwerken] dan gaan doen. Samenwerking is ook maar een middel om een bepaald doel te gaan bereiken (respondent 7a).

Ook het **efficiëntie- versus het effectiviteitsvraagstuk** speelt hier. Een samenwerking tussen organisaties die allen een onthaalopdracht uitvoeren, lijkt een efficiëntielogica. De vraag die zou moeten worden gesteld, betreft niet zozeer hoe samenwerking kan bevorderd worden, maar op welke manier samenwerking kan worden ingezet als middel om beter tegemoet te komen aan de vragen en noden van de doelgroep. Zo stelt respondent 4: "*Gebrek aan samenwerking is misschien natuurlijk ook een probleem op zich voor alle duidelijkheid. Maar het is niet het vraagstuk dat we moeten beantwoorden. Het vraagstuk dat we moeten beantwoorden, komen die mensen wel aan hun rechten bijvoorbeeld*".

Een aantal respondenten geeft aan vast te stellen dat in sommige GBO-samenwerkingsverbanden op individueel niveau tussen twee sociaal werkers goed wordt samengewerkt, maar dat deze samenwerking (nog) niet wordt weerspiegeld op organisatieniveau, zoals onderstaande quote aantoont:

(...) mensen werken vrij goed samen in dossiers (...), maar dat is niet altijd uitgewerkt op organisatieniveau. Ik kan bijvoorbeeld met u goed samenwerken, maar jij verandert dan van werk en dan heb ik die contactpersoon niet meer echt (...) Mensen werken ook wel vaak samen met andere mensen omdat ze die vertrouwen, goede ervaringen daarmee hebben, maar ze werken niet per se samen met een andere dienst (respondent 5b).

Daarnaast is het afronden van de **opstartfase** een belangrijke uitdaging voor de komende periode. De ontwikkelingsfases waarin GBO zich momenteel bevinden, zijn zeer verschillend. Er wordt vastgesteld dat een aantal GBO (te) veel blijft hangen in kennismaking, het invullen van het concept 'GBO' en visieontwikkeling. Eén van de respondenten stelt dat de komende legislatuur alle GBO zouden moeten zijn gelanceerd en geïntegreerd worden in de dagelijkse werking van het Lokaal Sociaal Beleid. De samenwerkingen zouden op het terrein concreet vorm moeten krijgen en de principes van het GBO moeten zodanig worden geïmplementeerd dat het GBO de hulpvrager ten goede komt.

Het is met andere woorden voor een aantal respondenten hoog tijd om over te gaan naar **procesontwikkeling**. Het principe van ‘al doende leren’ wordt hier vaak aangehaald. Concrete actie geeft input om gesprekken aan te knopen, om van elkaar te leren en de werking van het GBO bijgevolg ook bij te sturen. Procesbegeleiding kan GBO ondersteunen in het opstellen van concrete acties gericht op de doelgroep en in het bijsturen van de eigen werking, maar ook uitwisselingsmomenten tussen verschillende GBO-praktijken kunnen procesontwikkeling stimuleren. Dit was tevens een van de aanbeveling uit het vorige evaluatieonderzoek waar de nadruk lag op het investeren in inhoudelijke ondersteuning door de blijvende uitwisseling van inspiratieve praktijken bij de verdere uitrol van GBO (Boost et al., 2018).

Maar ook zeker naar andere projecten toe en dan zit ik weer terug op dat uitwisselingsniveau (...) zo het uitwisselen en het elkaar inspireren tussen projecten en dat zijn zo van die zaken waarvan je in het begin bij het starten van het project wel een stukje van droomt en laat het ons op die manier ook organisch groeien en dat zijn de zaken die je nu in de praktijk ook wel ziet gebeuren (respondent 7c).

1.3 GBO is geen evidentie

Financiering en subsidiëring blijkt een heikel punt in het GBO-verhaal. Het GBO wordt namelijk beschouwd als een visie of filosofie die vertrekt vanuit het regulier onthaal, waardoor momenteel geen structurele financiering beschikbaar is. Dit is volgens een aantal respondenten problematisch. Op dit moment is er namelijk geen lijn te trekken in het Vlaams beleid dat gevoerd wordt betreffende de financiële ondersteuning van de samenwerkingsverbanden. Dit lijkt haaks te staan op een van de aanbevelingen uit voorgaande evaluatiestudie. Boost (2018) en collega’s adviseerden namelijk om te investeren in blijvende organisatorische ondersteuning door het ter beschikking stellen van financiële middelen voor GBO. Bepaalde samenwerkingsverbanden ontvangen echter wel subsidiëring voor een specifiek GBO-project, bovenop hun subsidies tot het einde van de legislatuur. Een van de respondenten omschrijft dit als ‘incentives’ om samenwerking vorm te geven en specifieke en/of moeilijk bereikbare doelgroepen alsnog te bereiken. Een aantal respondenten stelt die tijdelijke financiering van bijvoorbeeld Vlaams geïnitieerde projecten in vraag, terwijl anderen juist de voordelen hiervan benoemen als ‘een duwtje in de rug’. Een kritische houding ten aanzien van de projectfinanciering klinkt als volgt:

(...) stop met al die projectfinanciering, met al die kortdurende zaken waarvan we weten dat ze moeten gebeuren, waarvan we dan even op inzetten en dat niet kunnen integreren waar niemand tijd of ruimte voor heeft. Maar zorg eigenlijk voor wat gesubsidieerde vrijheid dat zou helpen denk ik, waar dat mensen zelf al een stukje in kunnen bewegen op basis van hun noden wat ze zien en heb vertrouwen, heb als beleid wat vertrouwen in wat er gebeurt (respondent 3).

Het **Vlaams Relanceplan** kan mogelijk aan bovenstaande problematieken tegemoetkomen. Binnen dit plan is budget vrijgemaakt voor het Geïntegreerd Breed Onthaal, waardoor regio’s die eerder geen financiering ontvingen, nu wel financiële steun krijgen. Bovendien biedt het Vlaams Relanceplan ook duidelijkheid over de ondersteuning van de GBO. Waar voordien beleidsmatig geen uitspraken werden gedaan, wordt nu aangegeven wie welke ondersteuning opneemt.

Dus heel wat actoren waar eigenlijk beleidsmatig nooit uitspraken rond zijn gedaan rond wie focust nu specifiek op wat. Maar met dat relanceplan vind ik wel dat daar wat meer duidelijkheid rond is gekomen, als is het maar op de onderscheidde ondersteuning van VVSG en SAM wat te belichten he. Want nu wordt er heel uitdrukkelijk gezegd van alles wat te maken heeft met de procesbegeleiding en heel die aansturing en regie hangt daar ook heel sterk mee samen, dat zit vooral bij de VVSG (...) . En dan SAM die veel meer zal focussen op haar kernopdrachten, naar autonome positie en visie, naar de praktijkwerkers dicht bij het praktijkveld, leren, kennisdeling, methodiekontwikkeling en beleidsgerichte acties (respondent 6a).

Een aantal van de respondenten stelt de **projectmatige aanpak** dus echter ook in vraag. Het leidt volgens hen tot gefragmenteerde en kortdurende acties die na afloop van het project weer verdwijnen. Bovendien kunnen deze projecten bijdragen aan de idee dat een GBO vooral nog in een 'uitprobeerfase' zit en dat er nadien niet verder wordt ingezet op het continueren van een project. De vraag naar 'wat nadat het project afloopt?' komt dus altijd aan de oppervlakte. Het gaat ook over de manier waarop de tijdelijke acties al dan niet structureel kunnen worden ingebed in de GBO-werking. Door deze kortdurende projecten, kan bovendien weinig worden teruggegrepen naar wat al is ontwikkeld, aangezien het hele proces telkens opnieuw wordt hervat. Er is bijgevolg weinig ruimte voor kennisborging en het delen en beschikbaar stellen van opgedane expertise. Een paar respondenten vragen zich luidop af of deze samenwerking in functie van het GBO het soms niet 'moeilijker' maakt voor de cliënt. Ze kijken daarbij vooral kritisch naar het organiseren van een **onthaalfunctie door één partner**. Het is echter niet zo dat deze respondenten resoluut pleiten voor één onthaalpartner, maar stellen de kritische vraag naar de voordelen en mogelijkheden ervan.

En op zich, allez ik ga nu misschien tegen mijn eigen winkel spreken, maar op zich denk ik dat dat voor de burger misschien soms wel makkelijker zou zijn als er één partner is. Of dat dat nu een CAW is of een lokaal bestuur is of een maatschappelijk werk van het ziekenfonds is, maar daarmee breng je misschien transparantie, duidelijkheid. En vanuit het standpunt van de burger is dat misschien wel makkelijker zijn. Want die verliest zijn weg he in heel het verhaal. Aan de andere kant, specialisme heb je nodig en als je alles in één pot steekt dan ga je het specialisme misschien verliezen. (respondent 3).

1.4 Succesfactoren

Naast de uitdagingen die het GBO kent en de mogelijkheden tot verbetering, merken de respondenten op dat er wel geïnvesteerd wordt in het GBO en dat ze wel degelijk evoluties in de positieve zin zien. Ten eerste wordt opgemerkt dat heel wat organisaties **meer doelgroepgericht werken** en het dienst- en hulpverleningsaanbod dichter bij de doelgroep brengen. Er is sprake van een verhoogde nabijheid, door het toepassen van de werkzame principes zoals proactief en outreachend werken. Meer doelgroepgericht werken, wordt door sommigen, ondanks de kritieken, ook toegeschreven aan de Vlaams geïnitieerde projecten waarbij vooraf een concrete doelgroep wordt afgebakend. Dit stimuleert betrokken actoren om te focussen op één doelgroep, om specifieke acties te ontwikkelen en in functie van de doelgroep samen te werken met verschillende partners.

Wat betreft de samenwerking, stellen de respondenten vast dat in een aantal GBO de organisaties elkaars aanbod en werking stilaan **beter leren kennen**. De drempels tussen de organisaties zijn verkleind en de kennis over elkaars aanbod is vergroot. Het lijkt in ieder geval te zorgen voor minder (onnodige) doorverwijzingen. De kernpartners vinden elkaar en gaan dus sneller met elkaar in gesprek. Basiswerkers weten wie ze moeten contacteren voor welke vraag en lijken ook vaker de reflectie te maken naar bijvoorbeeld de werkzame principes en de doelstellingen van het GBO in hun dagelijkse praktijk. Op sommige plaatsen wordt ook interregionale uitwisseling overheen verschillende GBO gefaciliteerd. Dit wordt als zeer waardevol en inspirerend ervaren en kan bijdragen aan het verduurzamen van het GBO.

Een andere succesfactor gaat over de **regierol**. Vooral de wijze waarop die wordt ingevuld, blijkt vaak cruciaal voor de werking van het GBO. Verschillende respondenten stellen vast dat een regierol die vertrekt vanuit gelijkwaardigheid, overleg en dialoog tussen de verschillende partners effectief bijdraagt aan een goede werking van het GBO.

Maar ik stel wel vast dat in die regio's waar dat dat netwerkmanagement opgenomen wordt, waar dat die regierol op een goede manier dan he (...) maar ik pleit nogal voor het participatief regiemodel zoals dat ook is

uitgewerkt in de partnerschapsovereenkomst met de kernactoren. Dus de positieve invulling van regie waar dat je alle actoren maximaal betreft en waar zij ook mee beslissen. En in die regio's waar dat procesbegeleiders, coördinatoren dat op die manier invullen en dat ter harte nemen en daar ook zo voor gaan, daar zie je wel wat beweging (respondent 6a).

Hoewel reeds een aantal zaken worden beschreven die goed lopen, merkt één van de respondenten op dat het gaat om 'zaadjes die geplant zijn'.

2 Tussenbesluit

Op basis van de interviews komt een kloof tussen retoriek en praktijk naar voor. Het geloof in de krachtlijnen van het GBO en de gedragenheid ervan zijn groot, maar het GBO kent ook heel wat uitdagingen en knelpunten. Samenwerking in het kader van het GBO wordt als krachtig instrument beschouwd om onderbescherming tegen te gaan en de toegankelijkheid van het dienst- en hulpverleningsaanbod te verhogen, maar blijkt in de praktijk toch vaak te blijven hangen in milde en niet zo diepgaande vormen van samenwerking waarbij hoofdzakelijk wordt ingezet op kennismaking. Weinig partners bereiken daadwerkelijk een doorgedreven samenwerking en zetten bovendien slechts bescheiden stappen in functie van de doelgroep. Hierdoor draagt de samenwerking in het kader van GBO in beperkte mate bij aan bestaande samenwerkingen en het hulp- en dienstverleningsaanbod. Hier stellen we vast dat het opnemen van een regierol en de invulling ervan cruciale factoren zijn. Een netwerk waarbinnen één centrale actor de eindverantwoordelijkheid draagt en de samenwerking regisseert komt samenwerkingsverbanden ten goede en tilt deze, uiteraard rekening houdend met de context, naar een hoger niveau (Provan & Kenis, 2008). Vandaar dat ook in de eerdere evaluatiestudie wordt gepleit voor duidelijke afspraken op het lokale niveau over wie, waarom en op welke manier de regiefunctie van het GBO opneemt (Boost et al., 2018). Het lijkt dat vandaag op beleidsniveau het belang van een regierol binnen GBO wordt erkend.

Belangrijk is de reflectie of via de GBO-samenwerkingsverbanden fundamentele zaken veranderen waardoor rechten worden toegekend of het eerder gaat om een verschuiving in de kantlijn van wat er reeds bestond. We zien namelijk een spanningsveld ontstaan tussen wat de samenwerkingsverbanden en partners ten goede komt versus wat nodig is om optimaal te kunnen inzetten op het tegengaan van onderbescherming en verhogen van de toegankelijkheid van het hulpverleningsaanbod in functie van de doelgroep. Er moet worden nagegaan of hetgeen GBO teweegbrengt op organisatie- en op netwerkniveau ook daadwerkelijk de doelgroep ten goede komt en het niet enkel gaat over verschuiving die geen impact hebben op het bereiken van de doelstellingen van GBO. Onze bevindingen geven de indruk dat GBO in een aantal gevallen naast de reguliere werking bestaat. De eigen werking ten gronde aanpassen lijkt minder te gebeuren.

Er heerst een mogelijk spanningsveld tussen de analyse van netwerkeffectiviteit op verschillende niveaus: het niveau van de burger, het niveau van de organisatie en de partner en het niveau van het netwerk. Wordt er met andere woorden vooral gekeken naar wat de persoon in kwestie, de organisatie of het netwerk ten goede komt? Die invalshoeken staan niet zozeer los van elkaar, waardoor het noodzakelijk is om na te gaan of deze spanning wordt (h)erkend en of er in de praktijk iets mee wordt gedaan. Hoewel het GBO een verhaal is met veel potentieel en daarbij horende uitdagingen, is het ook een gegeven waar tot op de dag van vandaag zeer weinig over geweten is. Het gebrek aan impactmeting en kennis over de impact is dan ook een terugkerende uitdaging. Belangrijk hierbij is om opnieuw te bepalen op welk niveau de impact wordt gemeten. Er kan worden nagegaan wat de GBO-acties

betekenen voor de burger, voor de organisaties alsook voor het netwerk in zijn geheel. Op elk niveau duiken dan de vragen op over de indicatoren, de soort te verzamelen data, wiens taak dit is, de richting waar het GBO mee uit wil ... In het vorige evaluatieonderzoek werd namelijk ook aanbevolen om samen met beleid, praktijk, doelgroep en wetenschap te reflecteren over onder andere mechanismen en principes die bijdragen aan het tegengaan van onderbescherming en over randvoorwaarden die noodzakelijk zijn om mechanismen te activeren die bijgevolg bijdragen aan het tegengaan van onderbescherming. Voorgaand onderzoek wijst de taak voor het opvolgen van de GBO-praktijken echter toe aan een bovenlokale stuurgroep en lerende netwerken, dit lijkt vandaag in de praktijk nog onvoldoende te gebeuren (Boost et al., 2018).

Op basis van de bevindingen uit de zeven interviews met experts op Vlaams niveau, stellen we vast dat het GBO enerzijds een grote gedragenheid kent en anderzijds geen evidentie blijkt te zijn. De bedenking over bijvoorbeeld een Geïntegreerd Breed Onthaal versus één onthaal uitgevoerd door één partner toont aan dat het GBO voor heel wat uitdagingen staat. Maar ook de discussie met betrekking tot de projectmatige aanpak versus een structurele aanpak en bijhorende financiering biedt stof tot nadenken. Ondanks het GBO reeds een aantal jaar geleden werd geïntroduceerd, staan heel wat projecten minder ver dan verwacht en zal het GBO de komende periode nog verder moeten worden uitgerold, met de nodige aandacht voor de bijhorende uitdagingen.

Hoofdstuk 4

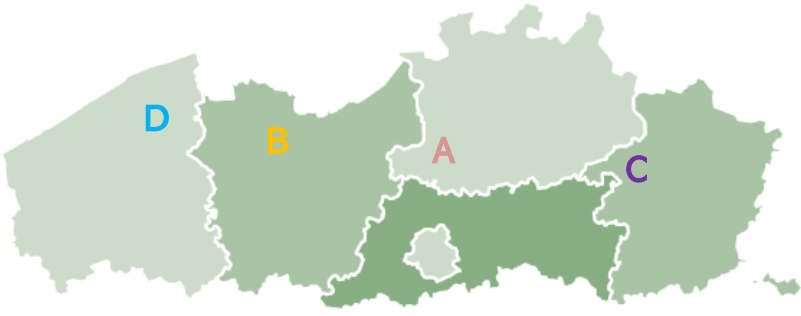
Inspirerende GBO Cases

In dit hoofdstuk belichten we vier concrete GBO-samenwerkingsverbanden in Vlaanderen. Deze praktijken werden geselecteerd in samenspraak met de stuur- en kerngroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal op basis van enkele selectiecriteria die eveneens in samenspraak werden geformuleerd. De criteria om een GBO-samenwerkingsverband te weerhouden zijn de volgende: 1. De coördinator of een van de kernpartners van het GBO nam deel aan de survey voor designers; 2. Dit GBO is doorliep de fase van de visie- en missie-ontwikkeling en 3. Heeft bijgevolg concrete acties lopen en/of op poten gezet. Bij de selectie werd verder ook rekening gehouden met een zekere geografische spreiding en een aandacht voor zowel meer stedelijke als landelijke regio's. Zo werden in een eerste selectie-ronde GBO in verscheidene provincies geselecteerd die deelnamen aan de survey, waar aandacht is voor de regierol en waar concrete acties werden uitgerold. In een tweede selectie-ronde werd daarbij ook aandacht gevestigd op het weerhouden van cases met een landelijk karakter alsook cases met een meer stedelijk karakter. De initiële selectie van GBO werden aangeschreven, maar enkele gaven aan geen mogelijkheid te zien om deel te nemen aan het onderzoek wegens een gebrek aan tijd en een overbevraging van de basiswerkers. In samenspraak met de stuur- en kerngroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal evalueerden we de initiële selectie en kwamen we tot de volgende GBO die deelnemen aan deze studie¹¹: 1. Mechelen-Katelijne, 2. Meetjesland, 3. West-Limburg en 4. Brugge.

Net zoals in het voorgaande evaluatieonderzoek van onderzoekers Boost, Elloukmani, Hermans en Raeymaeckers (2018) ligt de klemtoon bij deze kwalitatieve analyse op het perspectief van de *implementers* en de *target group*: de sociaal werkers (en andere professionals) die het richtinggevend kader in de praktijk uitdragen en de doelgroepen die hiermee worden bereikt. De GBO-verbanden die werden weerhouden geven elk een eigen en unieke invulling aan het Geïntegreerd Breed Onthaal. Deze *critical casestudies* brengen in beeld hoe vier GBO-samenwerkingsverbanden er concreet uit zien, welke acties zij formuleren, hoe deze worden uitgerold en welke betekenis deze hebben in het licht van het tegengaan van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid van de dienstverlening. De gesprekken met de coördinatoren en de medewerkers en basiswerkers van de kernpartners, maar ook met (vertegenwoordigers van) gebruikers houden ook een kwalitatieve evaluatie van de GBO-werking in. Deze gebeurt op drie niveaus: het niveau van de netwerkvorming, het niveau van de organisaties en het niveau van de gebruiker van diensten. De critical cases die in dit hoofdstuk in beeld worden gebracht leren ons veel over de werkzame principes of verhinderende factoren voor het vormgeven aan een effectief en efficiënt GBO en gelden aldus als inspirerende praktijken.

¹¹ Deze GBO gaven allen schriftelijk toestemming om vermeld te worden in dit rapport nadat zij de mogelijkheid kregen om hun 'Fiche' na te lezen en aanvullingen te suggereren.

Tabel 23 Overzicht van GBO-cases



Case A Mechelen-Katelijne	Case B Meetjesland	Case C Mid-Limburg	Case D Brugge
Stedelijk	Landelijk	Landelijk	Stedelijk
Provincie Antwerpen	Provincie Oost-Vlaanderen	Provincie Limburg	Provincie West-Vlaanderen
Regierol door coördinator	Regierol door coördinator	Regierol door coördinator	Regierol door coördinator
<ul style="list-style-type: none"> - Casusoverleg - Rechtenverkenner - GBO-overleg - Inloopstages - Huisbezoeken 	<ul style="list-style-type: none"> - Intakeformulier voor éé noudergezinnen - Gemeentelijke rechtenverkenners - Ontwikkeling van 'kubusmethode' 	<ul style="list-style-type: none"> - Tweewekelijkse casusbespreking - Outreachend werken naar jongvolwassenen 	<ul style="list-style-type: none"> - Folder rechtenverkenning - Folder voor zwangere vrouwen - Vorming rechtendetectie voor hulpverleners
Stuurgroep en werkgroep Doelgroep vertegenwoordigd in stuurgroep	Stuurgroep en werkgroep	Stuurgroep en werkgroep	Stuurgroep en werkgroep

Elk van deze vier cases kent een afzonderlijk en eigen traject binnen dit onderzoek. In eerste instantie werd telkens een verkennend gesprek gevoerd met de desbetreffende GBO-coördinator. In dit gesprek lichtte de onderzoeker het onderzoekopzet toe en werden mogelijke 'aanvliegroutes' besproken om het onderzoek op te starten. Elk van de deelnemende GBO kent een eigen geschiedenis, organisatie en structuren en werkwijze. Deze worden in het onderzoek meegenomen maar worden ook als sturend gezien om de case in beeld te brengen. Zo wordt bij het ene GBO deze vraag tot deelname eerst voorgelegd aan de stuurgroep met vertegenwoordigers van de kernpartners, waar bij andere GBO de coördinator deze beslissing in handen neemt.

Ook de wijze waarop basiswerkers zullen worden gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek wordt afgestemd op de werkwijze binnen de betreffende GBO. Zo worden er bijvoorbeeld basiswerkers door een coördinator warm gemaakt, maar wordt de onderzoeker bij een ander GBO gevraagd om op een bijeenkomst van een werkgroep van basiswerkers zelf het woord te nemen. Dit zijn slechts enkele voorbeelden hoe de eigenheid van ieder GBO ook in dit onderzoek tot afzonderlijke en unieke trajecten leidt.

1 GBO Mechelen-Katelijne

Fiche Case A

ORGANISATORISCH		
Situering ¹²	Twee lokale besturen	
	Eén Eerstelijnszone	
	107.736 inwoners in 2020	
	101,31km ²	
	Stuurgroep: leidinggevenden	Werkgroep: basiswerkers
Frequentie	Driemaandelijks	Afhankelijk van de noodzaak (vaak om die 6 à 8 weken)
Samenstelling	CAW Sociale dienst OCMW Mechelen Sociale dienst OCMW Sint-Katelijne-Waver CM: intermutualistisch vertegenwoordiger SAAMO Regionale beleidsmedewerker Lokaal Sociaal Beleid, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Vlaanderen Projectmedewerker GBO	ID-team Mechelen Onthaalteam CAW Sociale dienst OCMW Sint-Katelijne-Waver SAAMO Mutualiteiten: CM, De Voorzorg, OZ, LM-plus, Helan Armoedevereniging: De Lage Drempel Projectmedewerker GBO
Verwachting		<ul style="list-style-type: none"> - Actief in de dagelijkse praktijk - Staan achter GBO-principes - Zijn veranderingsgezind - Kunnen hun team meekrijgen
Rol	<ul style="list-style-type: none"> - De grote lijnen bepalen en bewaken - Beslissingen nemen en goedkeuren - Ondersteuning bieden aan projectmedewerker en werkgroep - Opvolgen van voortgang - Opportuniteiten zien en doorgeven 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambassadeur van het project binnen de eigen organisatie - Acties uittekenen en uitvoeren - Elkaar leren kennen, aanbod delen, ontsluiten...
Prioritaire doelgroep	Maatschappelijke kwetsbaarheid (breed geformuleerd); bewust geen prioritaire doelgroep geformuleerd omdat dit als belemmerend wordt gezien bij het inspelen op noden	
Acties	Casusbesprekingen in werkgroep GBO-overleg Meeloopstages Ondersteunen mantelzorgers Welzijnstours Huis-aan-huis Kruispunt	

¹² Inwonersaantallen en oppervlakte van de twee lokale besturen: <https://www.vlaanderen.be/gemeenten-en-provincies/provincie-antwerpen/>

GBO Mechelen-Sint-Katelijne-Waver werd uitgerold in hetzelfde werkingsgebied als de eerstelijnszone Mechelen-Katelijne, welke de stad Mechelen en de gemeente Sint-Katelijne-Waver beslaat. Binnen deze geografische afbakening is ook het zorgbedrijf Rivierenland¹³ actief. Om aan de twee centrale doelstellingen vorm te geven (realiseren van toegankelijke hulp- en dienstverlening en het tegengaan van onderbescherming), richt dit GBO zich expliciet op de ontwikkeling van een samenwerkingsmodel tussen de drie kernpartners, zonder een nieuwe organisatiestructuur op te zetten. Het doel is om de neuzen in dezelfde richting te doen bewegen en concrete acties te ondernemen, vanuit de concrete struikelblokken waar mensen die moeilijk bereikt worden mee geconfronteerd worden. De drie kernpartners hebben ieder een eigen uitgangspunt/focus binnen het onthaal: het OCMW heeft de wettelijke opdracht steun te verlenen, de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten werken voornamelijk rond verminderde zelfredzaamheid en de diensten van het CAW houden zich bezig met psychosociale kwesties. Deze diversiteit blijft ook binnen het GBO-samenwerkingsverband behouden omdat, zo wordt verwacht, dit ook voor een breed bereik zal zorgen door de drie organisaties. In haar beleidsplan voor de termijn 2021-2025 schrijft het GBO Mechelen – Sint Katelijne Waver enkele kernprincipes uit. Deze zijn de volgende:

- Basiswerkers en burgers dienen gebaat te zijn bij de acties die worden opgezet
- Het blijft niet bij theoretische kaders, maar er wordt actie ondernomen vanuit de struikelblokken die de doelgroep en basiswerkers aankaarten.
- Iedere organisatie heeft een eigenheid en mag deze behouden, maar eenieder is bereid om de eigen werking in vraag te stellen in functie van de toegankelijkheid van de dienstverlening. Dit betekent dat er bovenal vanuit de doelgroep dient te worden gedacht en gehandeld, en niet vanuit en in functie van de organisatie.
- Het versterken en het linken van aanwezige initiatieven staat centraal: inspelen op wat al is.
- Het startpunt ligt bij kennismaking tussen de partners, wat dient te leiden tot concrete acties. Deze kennismaking is geen éénmalig gebeuren, maar een blijvend element.
- De betere samenwerking is een proces van lange adem en zal worden gevoed door kleinere acties die de samenwerking zuurstof kunnen geven. Het is aan de drie kernpartners om suggesties te doen voor mogelijke concrete GBO-acties.

Het beleidsplan stelt dat het Geïntegreerd Breed Onthaal erop gericht is om alle Mechelaars en inwoners van Sint -Katelijne-Waver de juiste hulp te bieden en opdat zij hun rechten kunnen uitputten, met extra focus op de meest kwetsbaren. Voor mensen die moeilijker hun weg vinden in het hulpverleningslandschap worden knelpunten in kaart gebracht, in eerste instantie die drempels naar de dienstverlening van de drie kernpartners, waarop dan verdere acties zullen ontwikkeld worden. In 2021 werd de aandacht voornamelijk gericht op de groep van personen met een psychische zorg- en ondersteuningsnood en hun familieleden. In een bevraging gaven basiswerkers en burgers aan dat het moeilijk is om de juiste hulpverlening te bieden en te verkrijgen, mede door een gebrek aan bereikbare psychische basiszorg, lange wachtlijsten na aanmelding bij GGZ, waarna OCMW, CAW en mutualiteiten de wachttijd vaak opvangen maar daar de middelen niet voor hebben. Mensen vallen dus vaak terug op de eerste lijn. Maar ook een stigma bij het invoeren van psychiatrische zorg leidt tot lang uitstel van het actief

13 Voor meer informatie over zorgbedrijf Rivierenland: <https://www.zorgbedrijfrivierenland.be/>

zorg vragen. Daarnaast is een psychische problematiek vaak gelinkt aan een sociaal-economische problematiek, wat bij uitstek om samenwerking tussen verschillende organisaties vraagt. Verder bevroeg de GBO-coördinator in 2021 ook 20 ervaringsdeskundigen over het thema psychische kwetsbaarheid. Daaruit kwam naar boven dat de zoektocht naar hulp en ondersteuning vaak een moeilijk traject is.

Dit gaf verdere aanleiding tot het vormgeven van het Kruispunt in Mechelen waarbij CGG en CAW de trekkers zijn. Dit is geen GBO-actie, maar is ook geïntegreerd en breed. Het verder ontwikkelen van het Kruispunt staat hoog op de agenda, waarbij de rollen van de sociale diensten en DMW verder dienen te worden uitgeklaard. Daarnaast staan er vorming sessies voor medewerkers van de sociale dienst over het aanbod van GGZ gepland. Vanuit die optiek is een verdere samenwerking tussen de kernactoren en Saamo ook aangewezen om, wanneer zij het aanbod niet hebben om met de psychische problematiek aan de slag te gaan, kunnen zorgen dat iemand een woning heeft en financiële steun krijgt.

Er zijn twee mogelijkheden voor GBO-partners om een casus aan te melden bij het Kruispunt. Dat kan via een warme doorverwijzing van de cliënt naar één van de permanentiemomenten met vrije inloop of via een contactopname van een hulpverlener naar de telefonische permanentie om advies te vragen. De casus kan in die gevallen besproken worden op het casusoverleg van het Kruispunt. GBO-partners kunnen op het casusoverleg aansluiten indien dat nodig wordt geacht, bijvoorbeeld als zij zelf een casus willen aanbrengen of op vraag van het Kruispunt om financiële en/of sociale rechten toe te kennen of samen te werken rond andere levensdomeinen. Soms wordt een Kruispuntmedewerker ook uitgenodigd op het GBO-overleg.

Een andere structuur waar GBO-partners een casus kunnen aanbrengen is de ‘Netwerktafels’, een initiatief waarvan Multiteam Emergo trekker is. Binnen Netwerktafels zitten verschillende partners rond de tafel en worden casussen besproken van zorgmijders met een psychische kwetsbaarheid. Sociale diensten (OCMW) zitten hier standaard bij.

Binnen dit GBO-samenwerkingsverband nemen beide lokale besturen (Sint-Katelijne-Waver en Mechelen) de regierol op zich, waarbij Mechelen de coördinatie opneemt. Elk van de kernpartners neemt een gelijkwaardige rol op binnen het GBO, en de stuurgroep waarin deze vertegenwoordiging vinden kwam in 2021 regelmatig samen. De subsidies die door Vlaanderen werden toegekend worden gedurende 5 jaar (hele duur van het project) aangewend voor de personeelskost van een project-medewerker in functie van de uitrol van het GBO. Daar waar in 2020 en 2021 ingezet werd op de ontwikkeling van een algemeen kader, visie en doelstellingen voor het GBO, kunnen de betrokken partners de GBO-projectmedewerker taken geven die binnen dit afgesproken kader passen. Dit GBO schrijft de ambitie neer om acties te ontwikkelen en uit te voeren om minimaal samenwerking tussen partners te bevorderen, de toegankelijkheid van dienstverlening te verhogen, onderbescherming tegen te gaan en kennis en expertise te verspreiden.

1.1 Doelgroep betrokkenheid en afbakening

Saamo, voorheen samenlevingsopbouw, is partner in de stuur- en werkgroep van dit GBO-samenwerkingsverband. “Daar bewaakt ze het perspectief van bewoners die niet (van)zelf aankloppen bij de hulpverlening”, zo staat te lezen in de rapportage van dit GBO uit 2021. Verder is ook de coördinator van de vereniging waar armen het woord nemen ‘De lage Drempel’ lid van de werkgroep. Via deze twee partners wil dit GBO de betrokkenheid van de doelgroep waarborgen. Daarnaast zet dit GBO ook acties op poten gericht naar specifieke doelgroepen, zoals mensen met een psychische kwetsbaarheid en hun

naasten, maar ook naar maatschappelijk kwetsbare gezinnen die via het project huis-aan-huis van Saamo met proactieve en outreachende acties bereikt worden.

- Psychische kwetsbaarheid

In het voorjaar van 2021 werd intensief ingezet op het verzamelen van getuigenissen van deze groep. De aanleiding hiervoor waren gesprekken met onthaalmedewerkers van de drie kernpartners waaruit bleek dat zij in toenemende mate geconfronteerd werden met mensen met een psychische problematiek. Het doorverwijzen naar tweede en derde lijn verloopt volgens de onthaalmedewerkers moeilijk, mede door wachtlijsten en voorwaarden. Deze personen blijven bij gebrek aan toegang tot de tweede en derde lijn terugvallen op diensten van de eerste lijn, waar het vaak ontbreekt aan kennis en handvaten om een adequaat antwoord te bieden. Deze contextschets zette de GBO-projectmedewerker ertoe aan om gesprekken te voeren met 20 ervaringsdeskundigen die onder meer bij partners binnen de werkgroep werden gevonden, zoals De Lagen Drempel, maar ook daarbuiten op Sociaal.net en via UilenSpiegel vzw. De belangrijkste bevinding werden in een nota gegoten en vormt de basis om een gezamenlijke visie en doelstellingen te ontwikkelen binnen GBO Mechelen-Katelijne. De meeste knelpunten die mensen met een psychische kwetsbaarheid ervaren waren de stuurgroepleden niet vreemd, maar zijn bovenal knelpunten waar de eerstelijnsdiensten tegenaan lopen. Uit de bevraging van ervaringsdeskundigen kwamen bijvoorbeeld volgende thema's aan bod: de lange wachtlijst en de heel specifieke voorwaarden om therapie op te starten, de kostprijs van privé-psychologen is te hoog, het aanbod (CGG, CAW) is onbekend, de verdere begeleiding in de zoektocht naar gepaste hulp na een aanmelding via crisissituatie of spoeddienst van een ziekenhuis, hulpverleners die het hele aanbod en elkaar niet lijken te kennen, de administratie zorgt voor bijkomende stress juist wanneer deze personen meer rust nodig hebben, het belang van het opbouwen van een vertrouwensband en de nabijheid van begeleiding, de rol van personen in de samenleving en de waarde van zingeving en sociaal contact door bijvoorbeeld vrijwilligerswerk. Gebaseerd op deze nota, en voortbouwend op die elementen die de gesprekken belichtten, werd door de stuurgroep besloten om in te zetten op (1) het informeren en wegwijs maken en op (2) nazorg en zorgcontinuïteit.

In de slijpstream van deze rondvraag en resulterende nota werd een actie voor 2022 geformuleerd: de GBO-partners zullen een rol spelen in het opzetten van een kruispunt voor ELZ-Mechelen – Sint Katelijne Waver. Dit kruispunt is een intersectorale samenwerking tussen organisaties van welzijn en geestelijke gezondheidszorg die getrokken wordt door het CAW, een van de kernpartners van het GBO, voor 'Eerste hulp bij Psychische en Sociale problemen'. Deze samenwerking heeft tot doel om toegankelijke, betaalbare en kwaliteitsvolle psychosociale zorg te bieden. Daartoe wordt een laagdrempelig en kosteloos onthaal met screening en vraagverheldering ingericht. Ook biedt het kortdurende hulptrajecten aan en indien nodig gepaste verwijzing naar langdurige en specialistische zorg.

De aansturing van dit Kruispunt gebeurt vanuit het CAW. De andere GBO-partners, de DMW's en de sociale dienst van Mechelen en Sint Katelijne Waver, spelen een rol in de 'backoffice' en nemen welzijnstrajecten op waar nodig. Ook zal de GBO-projectmedewerker deelnemen aan de werkgroep die zich buigt over de operationalisering van dit kruispunt om de link met GBO te bewerkstelligen en ook de bekendmaking bij de eerstelijns hulpverleners te faciliteren. Zo is het de ambitie om ervoor te zorgen dat binnen het kruispunt een generalistische blik wordt gehanteerd en dus ook naar financiële problematieken wordt gekeken. In dat licht zou er iemand in het Kruispunt aanwezig moeten zijn om dat stuk te bewaken, om bijvoorbeeld wanneer een persoon beter geholpen zou worden bij een privépsycholoog er meteen door de GBO-kernpartners tussengekomen kan worden. Het betreft dus een

generalistische kijk gekoppeld aan een warme doorverwijzing om te vermijden dat personen nog maar eens doorverwezen worden, bijvoorbeeld naar een ID-team.

- Huis-aan-huis

In haar opdracht tot outreach en rechtenrealisatie vindt het GBO een partner in het project huis-aan-huis van Saamo, een project dat door Stad Mechelen gesubsidieerd wordt om hiaten in het hulp- en dienstverleningsaanbod in beeld te krijgen. In de schoot van dit project gaat Saamo op zoek naar mensen die geen hulp vragen binnen het voorgestructureerde aanbod, maar dit wel nodig hebben. Er wordt geprobeerd om mensen zorg op maat te geven, wat kan gaan om het invullen van formulieren of het uitbreiden van het sociaal netwerk, maar evenzeer kan het om rechtenuitputting gaan. Concreet worden in drie wijken van de stad huisbezoeken gedaan. Naast de huisbezoeken worden er ook veel contacten gelegd door het aanwezig zijn op straat, in buurtwinkels, speelpleinen en zo meer. In deze contacten werd door Saamo naar heel wat organisaties en diensten doorverwezen, zoals onder meer naar vakbonden, ziekenfondsen, het sociaal Huis, advocaten, Steunpunt Asiel en migratie, de Huurdersbond, diensten voor groeipakket in het Sociaal Huis, CAW, VDAB, opvoedingswinkel en De lage Drempel. In de contacten die Saamo in dit project legt kan een profiel waargenomen worden: bijna al deze mensen hebben een migratieachtergrond en ervaren een grote taalbarrière. Velen onder hen zijn gescheiden en ervaren daardoor financiële en/of administratieve moeilijkheden. Het is niet zo dat deze mensen allemaal onder de radar van de hulp- en dienstverlening blijven. Velen van hen kennen diensten, voornamelijk die van het Sociaal Huis. De huis-aan-huis medewerkers delen signalen over onder meer toegankelijkheid van onthaal en de wijze waarop aan vraagverheldering wordt gedaan, hoe er wordt doorverwezen, etc. in de GBO-werkgroep.

De stuurgroep wenste SAAMO specifiek vanuit dit project te betrekken bij het schrijven van het GBO-verhaal. Medewerkers van SAAMO geven aan dat het een heel logische en goede keuze was om die signalen vanuit het huis-aan-huis project te kunnen brengen binnen het GBO.

Ook in de schoot van huis aan huis wordt nagedacht om een 'koffie-en-formulierenwerking' in te rechten waarbij samen met burgers papierwerk wordt aangepakt waar zij zelf niet aan uitgeraken. Dat kan gaan van belastingen over documenten voor de mutualiteiten tot papieren voor de vakbond. In de al bestaande 'koffie-en-formulierenwerking' in Antwerpen en Boom wordt dit initiatief vormgegeven door SAAMO en CAW, in Nijlen enkel door het CAW, maar in Mechelen zouden ook beide organisaties daar vorm aan geven. Het hoe en wat van een initiatief om ondersteuning te bieden bij papierwerk van kwetsbare burgers wordt nog volop verkend. Zo worden ook parallellen getrokken met de werking van het ID-team (Informatie en Doorverwijzingsteam) van de sociale dienst van Mechelen die ook inzetten op de drempelverlaging en het verkennen van rechten. In dat licht bevroeg SAAMO een zestigtal mensen in het huis aan huis project naar de drempels die zij detecteren met betrekking tot de toegang tot dergelijke laagdrempelige ondersteuning bij papierwerk, zoals het ID-team ook al biedt. Het laagdrempelige bijstaan van burgers bij uiteenlopende vragen staat daarbij centraal, met eventueel ook een toeleiding naar diensten wanneer er ook achterliggende vragen zijn. Op basis van deze bevraging zullen keuzes worden gemaakt over het opstarten van een 'koffie-en-formulierenwerking', een versterking van de bestaande initiatieven van het ID-team of vormgeven aan een meer outreachende werking. Die zoektocht en afstemming loopt volop.

- Samen Lezen, Samen leren.

In Sint-Katelijne-Waver legde de sociale dienst een link met het leesproject 'Samen Lezen, Samen leren', een project dat zich in de eerste plaats richt tot maatschappelijk kwetsbare gezinnen die bijvoorbeeld

moeilijkheden ervaren met taal, er alleen voorstaan in de opvoeding, financiële moeilijkheden hebben, etc. daarbij wordt lezen als hefboom voor deze gezinnen, bijvoorbeeld door ouders bij te staan in het leggen van contact met de school. De medewerker van het Huis van het Kind doet een rechtencheck bij de deelnemende gezinnen en gaat na of het Sociaal Huis en de diensten daarvan gekend zijn. Indien de gezinnen daartoe instemmen, wordt contact gelegd met de sociale dienst om rechten toe te kennen. In de schoot van dit projecten werden reeds 5 gezinnen in contact gebracht met de diensten van het sociaal huis, die voordien niet gekend waren.

- Mantelzorgers en administratieve en juridische last

Recent werd gestart met een pilootproject waarin één maatschappelijk assistent wekelijks twee halve dagen in het inloophuis 't MoNUment (voor mensen met dementie en mantelzorgers) aanwezig is. Deze aanwezigheid is erop gericht om mantelzorgers te ondersteunen, en onderbescherming tegen te gaan. Mantelzorgers kunnen rekenen op heel uitgebreide rechten en een enorm aanbod aan ondersteuning, maar het blijkt heel moeilijk om gepaste informatie te vinden en om alle aanvragen te doen. Een bevraging bij mantelzorgers van personen met dementie legde een nood bloot aan persoonlijke hulp bij administratie en aanvragen voor ondersteuning. Respondent zes vertelt “Want die zeggen: ‘ja ik begin daar al niet eens meer aan. Ik weet wel dat ik zorgverlof kan aanvragen, maar daar ga ik zelf niet aan beginnen want dat is zo'n gedoe’. Dus daar komt dat eigenlijk vandaan”. Het is binnen dit project dan ook de bedoeling dat de maatschappelijk assistent ‘de hele administratieve rompslomp uit handen neemt’ zo stelt respondent zes. Het themagericht werken, met name naar mantelzorgers, maakt dat de maatschappelijk assistent heel goed weet welk aanbod er is voor mantelzorgers, en wie waar aanspraak op kan maken. Deze professional heeft goede contacten bij onder meer de mutualiteiten, en kan dus heel gericht gaan werken rond noden en vragen van mantelzorgers die naar het inloophuis komen. Om dit project financieel te dragen werd in Mechelen besloten om de mantelzorgtoelage enkel nog toe te kennen aan mensen met een verhoogde tegemoetkoming. De middelen die daardoor vrijkomen worden ingezet om de maatschappelijk assistent beschikbaar te stellen voor één dag per week. Alle burgers die hun mantelzorgpremie verliezen zullen een brief ontvangen die een overzicht biedt van alle rechten en aanbod dat er voor hen is. Dit betreft een experiment van laagdrempelige rechtentoe-kening. Er wordt verder bekeken hoe dit kan worden uitgebreid naar familieleden van mensen met een psychische kwetsbaarheid. In de toekomst zou men dit graag ook verder uitrollen voor ouders van kinderen met een beperking.

1.2 Invulling geven aan werkingsprincipes: Kennisdeling en expertiseontwikkeling

Op maandelijks basis wordt een intervisiemoment georganiseerd waar de coördinator van Saamo, Stad Mechelen en de outreachers van de Stad en Saamo aan deelnemen. Deze momenten bieden ruimte om uit te wisselen over individuele cases en wat andere partners daarin zouden kunnen betekenen, maar ook om te signaleren waar het GBO structureel mee aan de slag zou kunnen gaan. Maar ook de werkgroep zet expliciet in op het delen van kennis en uitbouwen van expertise, enerzijds door casusbesprekingen en anderzijds in GBO-overleg. Binnen een casusbespreking wordt een (al dan niet afgeronde) casus besproken om kennis te delen en te leren van elk van de partners inzichten. Binnen een GBO-overleg wordt samen met de persoon in kwestie (hulpvrager/cliënt) de situatie besproken, worden mogelijke scenario's gezocht en wordt er een plan opgemaakt waarbij taken worden verdeeld.

Respondenten geven aan dat een GBO-overleg hen in staat stelt om sneller te schakelen net doordat er met verschillende partners rond de tafel wordt gezeten. Zo wordt er vermeden dat er dubbel werk wordt

geleverd door met twee diensten tegelijk een onthaaltraject te lopen, maar evenzeer opent een GBO-overleg de mogelijkheid om de kernpartners op diens taken te wijzen. Er wordt bij aanvang van een overleg een document ondertekend door de betrokkene en de aanwezige partners m.b.t. privacyregels en het delen van gegevens tijdens het overleg maar ook het verslag nadien. Maar tegelijk doet dit document ook dienst om de gedeelde verantwoordelijkheid van de partners te onderstrepen. Partners in een GBO-overleg kunnen breder gaan dan de drie kernactoren, met bijvoorbeeld SAAMO en de sociale dienst van een ziekenhuis, externe partners die ook het document ondertekenen wat maakt dat er veel sneller geschakeld kan worden omdat er niet op privacyregels wordt gebotst.

In 2022 zet het GBO in op het verder verspreiden van deze manier van werken door *GBO-aanspreekpunten of contactpersonen* binnen iedere organisatie een GBO-overleg te laten faciliteren. Deze contactpersonen fungeren in eerste plaats als aanspreekpunt binnen de eigen organisatie rond alles wat met GBO te maken heeft. Daarnaast zijn het deze personen die gecontacteerd worden wanneer er een GBO-overleg ingepland wordt, en deze kunnen dan op hun beurt 'dispatchen' zoals respondent 5 aangeeft, naar de meest geschikte mensen binnen de eigen organisatie. Op het ogenblik dat de gesprekken liepen werd aangegeven dat er zo goed als op wekelijkse basis een GBO-overleg wordt gedaan.

Kennisdeling en expertiseontwikkeling hangt nauw samen met samenwerking. GBO Mechelen-Katelijne zet sterk in de samenwerking tussen basiswerkers. Ongeveer om de 6 weken komt de werkgroep GBO samen, een groep die bestaat uit basiswerkers van de drie kernpartners, Saamo en armoedevereniging De lage Drempel. In de loop van 2021 werd met deze groep (1) Kennismakingssessies, (2) Wissel- of inloopstages en (3) Casusoverleg uitgevoerd.

1. Kennismakingssessies: In de betrokken teams van het GBO-samenwerkingsverband werden presentaties gegeven door medewerkers van de andere organisaties om hun aanbod en werking toe te lichten.
2. Wisselstages: Basiswerkers van de verschillende betrokken organisaties volgden op vrijwillige basis één of meerdere onthaalgesprekken mee bij elkaar. De basiswerkers gaven aan hierdoor meer inzicht te hebben in de verschillen en de gelijkenissen tussen de organisaties, de expertise die elk van de betrokken organisaties heeft en hoe die expertise van betekenis kan zijn voor het werken met de doelgroep.
3. Casusoverleg: De kennismakingssessies en de wisselstages vormden de aanleiding om binnen de werkgroep bijeenkomsten telkens een of meerdere casussen te bespreken, telkens met enkele vaste vragen als leidraad (Wat is de hulpvraag, hoe ziet de context van de persoon eruit, welke partners kunnen samenwerken, wie moeten we bijkomend betrekken, wat leert dit ons in het kader van het GBO?).

Deze drie acties leiden ertoe dat werkgroep leden steeds vaker de reflex hebben om collega's van andere organisaties te contacteren bij casussen waarbij ze (dreigen) vast (te) lopen. In de schoot van deze acties werd ook een werkdocument ontwikkeld dat leden van de werkgroep een overzicht geeft van de diensten van de partners en ook toegang geeft tot contactgegevens. Dit wordt door de leden van de werkgroep ervaren als een element dat de samenwerking bevordert en voornamelijk de toegankelijkheid voor professionals onderling vergroot.

Om ook deze reflex bij andere medewerkers en ook bij medewerkers van andere organisaties te stimuleren wordt in 2022 onder meer een welzijnstour georganiseerd en zullen er infosessies GBO-overleg plaatsvinden in verschillende teams van de betrokken organisaties. Tijdens deze welzijnstour gaan basiswerkers van de drie kernpartners op een fietstocht langs verscheidene Mechelse sociale

organisaties om deze beter te leren kennen. Ook wordt de lijst met GBO-aanspreekpunten en de taken per kernpartner gedeeld naar alle medewerkers met het oog op een vlotte contactopname, zonder dat de structuren van de verschillende organisaties deze belemmeren..

1.3 Toekomstgerichte blik: Acties 2022 – 2025

1.3.1 Dynamiek van het samenwerken en samenwerking tussen basiswerkers

Om de dynamiek van het samenwerken verder te voeden en te bevorderen zal het GBO ook in de komende jaren inzetten op het verder faciliteren van kennismaking tussen hulpverleners. Een Welzijnstour en wissel- of inloopstages, zoals in 2022 reeds georganiseerd werden, zullen ook in de komende jaren herhaald worden om nieuwe medewerkers, geïnteresseerden van de drie kernpartners en ook Saamo te laten kennis maken met elkaars werking, maar ook met andere welzijnsorganisaties. Dit zal georganiseerd worden in nauwe afstemming met de ELZ met een frequentie van 2 tot 4 keer per jaar waarbij ook uitbreiding naar andere mogelijke geïnteresseerde deelnemers tot de mogelijkheden wordt gerekend (bijvoorbeeld medewerkers van het Sociaal Beleid, Huis van het Kind, etc.). Deze welzijnstours zullen in nauw overleg met de werkgroep georganiseerd worden.

Daarnaast wordt in de werkgroep met medewerkers van de GBO-partners op zoek gegaan naar manieren om beter samen te werken om zodoende burgers sneller de gepaste hulp te bieden maar ook opdat basiswerkers zich ondersteund zouden voelen. Het GBO wil ook de contactopname tussen basiswerkers onderling stimuleren en tools aanreiken om dit te doen, zonder naar een vaste procesflow toe te willen werken. Het zijn en blijven de hulpverleners die zelf op maat van de persoon en situatie de best mogelijke handelingswijze dienen in te schatten, wat kan variëren van het rond de tafel zitten om taken onderling te verdelen tot het (warme) doorverwijzen. Het ontwikkelen van 1 uniform intakeformulier wordt daarom niet nagestreefd. Elke organisatie heeft een eigenheid van werking en kan en mag deze perfect behouden, zo klinkt het in het beleidsplan. GBO-vraagverheldering en de daarmee samengaande noodzaak aan samenwerking gaat niet over de vorm, maar over de inhoud. Wat daartoe verder op de agenda staat zijn het gebruik van het online platform 'teams' om elkaar te contacteren, interessante informatie te delen, etc. De deelnemers van de werkgroep vormen ambassadeurs van het GBO binnen hun eigen organisatie. Er wordt verder opgevolgd en geëvalueerd wat zij nodig hebben om deze rol te vervullen. Verder worden er ook infosessies GBO georganiseerd voor de basiswerkers die geen deel uitmaken van de werkgroep, waarop gewezen wordt op het casusoverleg en de mogelijkheid om een GBO-overleg te organiseren als zij vast zitten met een casus en er afstemming nodig is met andere organisaties. De welzijnstours zullen blijvend georganiseerd worden en er is ook een lijst die een overzicht biedt op de kerntaken van de betrokken kernpartners.

1.3.2 Rechtenuitputting

Een tweede pijler waarop de toekomstige acties worden vormgegeven is de rechtenuitputting. Drie acties worden verder uitgebouwd of ontwikkeld om hieraan tegemoet te komen: (1) Huis-aan-Huis, (2) Rechtstreekse aanspreekpunten en (3) Transparantie van aanbod en rechten.

Het outreachende Huis-aan-Huis project van Saamo vormt een van de elementen die binnen dit GBO al worden aangewend om rechtenuitputting te faciliteren. De outreachers die binnen dit project huisbezoeken doen beluisteren hulpvragen, verhelderen vanuit een breed generalistisch perspectief en versterken objectieve en transparante informatie over het aanbod van lokale hulpverlening en wijzen zo nodig ook door. De drempels naar dienstverlening die hierbij worden ervaren en die door de

doelgroep worden aangehaald, worden gedeeld in de werkgroep van het GBO waar naar oplossingen wordt gezocht. In de komende jaren zullen intervisiemomenten worden georganiseerd (per kwartaal) waarbij samen met de huis-aan-huis medewerkers signalen worden gecapteerd en mogelijke acties worden onderzocht die vanuit de GBO-samenwerking van betekenis kan zijn. Ook zullen er in het kader van dit project outreach-activiteiten ontwikkeld worden in Sint-Katelijne-Waver.

Het aanstellen van rechtstreekse aanspreekpunten voor kwetsbare mensen en/of mensen in een transitieperiode vormt een tweede actie in het kader van rechtenuitputting. Voor kwetsbare personen en mensen in een transitieperiode zoals mantelzorgers, mensen met psychische kwetsbaarheid, jongeren in de jeugdzorg die 18 worden, is het vaak moeilijk navigeren in het welzijnslandschap. Het vergt vaak veel inspanningen om gepaste hulp te krijgen of om rechten uit te putten, mede door de vele (vaak ook noodzakelijke) doorverwijzingen. Deze personen dienen vaak meermaals hun verhaal te doen, en het duurt lang alvorens ze bij een organisatie en persoon aankomen die hen verder kan helpen.

Ten derde wordt er werk gemaakt van meer transparantie over rechten en over het aanbod van de diensten van de drie kernpartners en Saamo. Alle betrokken organisaties binnen dit GBO werken vraaggericht, maar om hulp te kunnen vragen, zo luidt het, is het ook van belang om een zicht te hebben op het aanbod en de sociale rechten. Zowel hulpverleners als burgers zijn op dit moment vaak te weinig op de hoogte van de mogelijkheden. Fiches die door CEBUD¹⁴ ontwikkeld werden over rechtenuitputting zullen verder uitgebreid worden naar meer specifieke info over de eigen (lokale) dienstverlening en naar meer specifieke doelgroepen, zoals mantelzorgers (op vraag van de organisatie 't Monument) en jongeren (in het kader van 'A Way Home', op vraag van Emmaus).

1.3.3 Toegankelijkheid van dienstverlening

Om een meer toegankelijke dienstverlening te realiseren zet het GBO de komende jaren in op het aanpakken van drempels en hiaten in het aanbod en op het realiseren van een laagdrempelige inloop. Het GBO engageert zich ertoe om blijvend drempels en hiaten in kaart te brengen via overleg met ervaringsdeskundigen, armoede-organisaties, overleg met basiswerkers en de geplande intervisies met de huis-aan-huis medewerkers en deze aan te wenden om acties te ontwikkelen. Het realiseren van een laagdrempelige inloop en het versterken van bestaande laagdrempelige initiatieven vormt een speerpunt van dit GBO, door enerzijds ondersteuning te bieden bij het verhogen van de toegankelijkheid (naar kwetsbare doelgroepen) en anderzijds door de wegwijsfunctie zo goed mogelijk op te nemen. Dit zal niet voor alle laagdrempelige initiatieven ineens gedaan worden, maar stap voor stap en vanuit de noden die basiswerkers zelf detecteren. Het realiseren van een meer toegankelijke dienstverlening en de acties die daarbij worden aangewend, wordt in dit GBO aangestuurd vanuit het onderzoeken van de noden om laagdrempelige initiatieven te ontwikkelen of verder vorm te geven.

2 Betekenis van GBO-traject Mechelen-Katelijne

Dit kwalitatieve onderzoeksdeel brengt het traject van dit GBO-netwerk in beeld vanuit het perspectief van lokale beleidsmakers, designers en basised medewerkers van de kernpartners. In de case GBO Mechelen-Katelijne werden gesprekken gevoerd (N=9) met de leden van de werkgroep, waarvan een vertegenwoordiger van het ID-team Mechelen, het Onthaalteam CAW, SAAMO, de vertegenwoordiger

14 <https://www.financieelredzaam.be/rechten-uitputten>

van het intermutualistisch overleg en de projectmedewerker GBO. Ook met de coördinator van een armoedevereniging die niet in de werkgroep zetelt werd in gesprek gegaan.

2.1 Leerelementen in GBO-traject

Op de vraag hoe binnen dit GBO-verband geprobeerd wordt om de betekenis van de acties te vatten worden uiteenlopende antwoorden gegeven. Maar daaronder ligt een gedeeld idee dat dit (nog) niet in kwantitatieve termen gevat kan worden. De betekenis van de acties is volgens respondent 4 een kwalitatief gegeven, namelijk *“het voelen van de gezamenlijke betrokkenheid, de gezamenlijke verantwoordelijkheid. Dus ja dat is niet in cijfers uit te drukken”*. Voor deze respondent gaat de betekenis van het samenwerkingsverband over de mate waarin het de samenwerking tussen organisaties en professionals mogelijk maakt. Voor andere respondenten gaat het over de betekenis van de acties voor de gebruiker van de diensten van de drie kernpartners. Respondent 5 zegt: *“voor mij zijn cijfers echt niet van belang, als wij er [GBO-overleggen] bij wijze van spreken maar vijf op een jaar doen, als ze die kwalitatief doen, dan ben ik al heel tevreden”*. Maar evenzeer stelt deze respondent dat er op de middellange termijn een bevraging zou mogen plaatsvinden onder medewerkers en personen die met GBO in contact kwamen om de betekenis te objectiveren. Respondent 7 ziet de betekenis van GBO in de concrete praktijk waar aan de slag wordt gegaan om hulp- en dienstverlening te verbeteren:

Het gaat erom dat de cliënt geholpen is he. En als je enkel gaat vasthouden aan die drie kernpartners, ja dan ga je denk ik, je moet je doel nastreven he. En de vragen die dan naar boven komen, daarvoor heb je de partners nodig die daar van toepassing zijn en niet alleen de kernpartners. Ik vind het al heel sterk dat je die kernpartners hebt, want ja het meest van de tijd zijn die daar wel aanwezig. Maar bijvoorbeeld hebben we een GBO-overleg gehad met straathoekwerk en iemand van het eigen netwerk van de cliënt. (R7)

De evaluatie van de GBO-acties vindt plaats tijdens de uitrol van die acties. Zo werd de initiële idee om maandelijks een casuoverleg in te plannen met professionals van de betrokken partners al heel snel losgelaten. *“Je wil juist de partners rond de tafel hebben die voor die cliënt van belang zijn en je wil ook geen maand moeten wachten voordat je je case kan voorleggen”*, vertelt respondent 6 hierover. Er werd gekozen om de initiële idee anders vorm te geven, en de casusbesprekingen op minder frequente basis te behouden als middel om elkaar en elkaars werking betere te leren kennen. Maar om antwoorden te formuleren op concrete cases werd het flexibele GBO-overleg in het leven geroepen. Zo goed als op wekelijkse basis wordt een GBO-overleg gevoerd, *“maar geen officieel”*, zo zegt respondent 7. Daarmee wordt bedoeld dat daar geen casus wordt besproken in het kader van *personen met advies welzijn*, de initieel prioritaire doelgroep van het pilootproject in samenwerking met de VDAB. Dit toont mooi de flexibiliteit aan waarmee de acties worden geïmplementeerd en continu geëvalueerd. Het project waarbij mantelzorgers worden bijgestaan bij het dragen van de administratieve last zal ook geëvalueerd worden. Zo stelt respondenten 6 dat het belangrijk zal zijn om goed in kaart te brengen wat de impact daarvan is: *“ik denk dat we dat vooral kwalitatief doen, dus...horen van wat heeft dat voor u betekend dat er iemand heel die administratieve rompslomp uit handen neemt. Dus ja dan gaat het ook over aantallen he, van mensen. En als dat goed werkt, en we hebben middelen, dat we dat ook wel gaan toepassen voor andere groepen”*.

De leden van de werkgroep nemen ook een lerende houding aan binnen dit GBO-samenwerkingsverband. Er wordt bewust stap per stap gewerkt om eerst het vertrouwen en het partnerschap op punt te stellen en van daaruit verder te gaan. *“Het is ook een proces dat je moet doorgaan”*, zegt respondent 9. En ook respondent 8 ziet nog meer mogelijkheden: *“We nemen al meer contact op, maar dat gaat nog veel meer moeten”*.

2.2 Betekenis van GBO op verschillende niveaus

2.2.1 Het niveau van de ‘netwerkvorming’ wie werkt samen met wie?

Kern: CAW, OCMW, DMW & SAAMO

Extern: ID-team, 1gezin 1plan medewerker, ...

Niet iedere partner zit op eenzelfde lijn wat betreft het definiëren van wat GBO-acties zijn. Voor de ene is dit louter het geval wanneer de drie kernpartners betrokken zijn, voor de andere is een GBO-actie er een die een antwoord formuleert op onderbescherming en toegankelijkheid. Zo ook over de oprichting van kruispunten is de visie verdeeld over het statuut van een ‘actie van GBO’. *“Ja het is ook GBO. Het is geïntegreerd en het is breed”*, zo stelt respondent 6. Wanneer de actie wordt vormgegeven als gericht aan de prioritaire groep ‘personen met een psychische kwetsbaarheid’ in het werkingsgebied van dit GBO, ziet respondent 4 het als een GBO-actie. Maar wanneer het over de oprichting van een kruispunt gaat, dan vallen de Mutualiteiten en het OCMW erbuiten, en ziet deze respondent dat niet als GBO. *“Gaat het GBO-gedachtegoed mee naar het kruispunt, en is dat belangrijk? Ja, inderdaad! Maar het kruispunt is niet het GBO, het gedachtegoed gaat daar inzitten”*, zo stelt deze respondent. Respondent 8 nam deel aan een GBO-overleg waar niet alle kernpartners op aanwezig waren en vertelt daarover: *“bij mij was het vooral meer een contact met een partner. En dan is de vraag, dan zie ik dat niet echt als een GBO-overleg. Voor mij is een overleg precies nog altijd met meerdere partners”*. In die zin leeft de idee ook dat GBO goed gedragen dient te zijn door en binnen de drie kernpartners. Daarover vertelt respondent 5: *“die zijn trouwens verplicht en andere partners zijn facultatief, maar op termijn waarschijnlijk wenselijk”*. Het is voor deze persoon dan ook niet zo zeer noodzakelijk om nieuwe acties op poten te zetten, maar de bestaande contacten en samenwerking te consolideren: *“het blijvend ingang vinden, dat is momenteel het belangrijkste”* (R5). Respondent 6 houdt er een heel andere visie op na, en ziet GBO ruimer dan de acties die door de drie kernpartners gezamenlijk worden uitgerold: *“Ik denk inderdaad als je iedere keer bezig moet zijn met die drie partners moeten betrokken zijn...daarmee blokkeer je een beetje he. Ik kan me voorstellen dat als iedereen daar te veel aan vasthangt, dat je geen stappen zet”*.

De verschillende interpretaties van ‘wat nu als een GBO-actie wordt gezien’ speelt enkel semantisch. Respondenten geven namelijk ook aan dat de kern draait om een verbeterde dienstverlening naar de burger. Projecten en acties die niet door de drie kernpartners worden gedragen, kunnen namelijk ook een betekenisvolle bijdrage leveren aan de toegankelijkheid van de dienstverlening en onderbescherming:

En het zit inderdaad in de dynamiek van GBO, dat lijkt mij een goeie omschrijving te zijn, is dat een actie van het GBO? Goh zo zou ik dat nu precies niet zeggen, maar op zich maakt dat ons allemaal ook niet uit hé, als er maar oplossingen komen voor de problemen die er zijn en hoe dat dan gebeurd is of wie daar dan de pluimen voor moet krijgen of wat dan ook dat interesseert ons eigenlijk niet hé (R3)

2.2.2 Het niveau van de 'organisatie' verandert de werking van de eigen organisatie door het engagement in het GBO?

De mate van betrokkenheid en engagement om met de acties aan de slag te gaan lijkt te worden bepaald door de mate van samenwerking en bespreking die al aanwezig is in de cultuur van de organisatie. Respondenten die een verregaande overlegstructuur gewoon zijn geven aan zich ervan bewust te zijn dat ze minder snel een GBO-overleg zullen inplannen dan hun collega's uit andere organisaties. Respondent 8 vertelt dat er vooral veel overleg wordt gepleegd met de collega's binnen de eigen organisatie en daardoor minder snel contact wordt opgenomen met collega's van andere kernpartners: *"Ja moest je nu ergens alleen in de sector werken, dan zou je misschien sneller die stap zetten. Maar ja omdat we hier nu met drie, je komt samen binnen en dan bespreek je al soms een dossier dat je zegt, ik zit hier mee vast, wat zou jij doen of wat zou ik nog kunnen doen"* (R8). De welzijnsroutes en inloopstages hebben als gevolg dat de deelnemers elkaar en elkaars werking beter leren kennen. Daarnaast maakt het effectief samen rond een tafel zitten, zoals bij het GBO-overleg, weldegelijk een verschil in de wijze waarop professionals anders tewerk kunnen gaan. *"Door in de praktijk ook echt fysiek samen te zitten en niet de telefoon te pakken en met mekaar zo te overleggen. Het is een kracht om allemaal samen te zitten en fysiek rond de tafel te zitten"*, vertelt respondent 7. Dit zijn echter vaak dezelfde personen die aan een GBO-overleg deelnemen, wat maakt dat 'dit anders werken' nog geen onmiddellijke ingang vindt in hun dienst of de ruimere organisatie.

2.2.3 Het niveau van de 'gebruiker' leidt dit tot betere hulp- en dienstverlening?

De wisselstages en uitwisselingsmomenten hebben ook een secundair effect op de hulp- en dienstverlening voor de gebruiker. Zo kunnen professionals gerichter en warmer doorverwijzen wanneer zij het reilen en zeilen van een andere organisatie beter kennen. Dat gaat dan niet enkel over de doorverwijzing op zich, maar ook de beschrijving van hoe op die dienst te komen, zo zegt respondent 8: *"nu verwijs ik door, en vertel ik hoe dat gebouw eruitziet, dat je soms mensen een iets beter beeld kunt geven, van kijk je kunt naar daar gaan. Dat ziet er zo uit. Of als je binnenkomt, er zijn een paar trappekes. Dat je eigenlijk ook op dat vlak hen eigenlijk warmer kunt doorverwijzen"*. De actie 'GBO-overleg' leidde volgens respondent 6 tot enkele casussen waarin na lange tijd een doorbraak kon worden gevonden, net door het samenbrengen van (minimaal) de kernpartners. *"Zonder GBO overleg had dat niet gelukt. Het is net het kneden en het blijven praten en laten voelen aan de cliënt dat we daar allemaal achter staan dat we tot zo'n resultaat zijn gekomen"*, vertelt respondent 6. Ook respondent 7 en 4 geven aan een doorbraak in een casus te hebben bereikt door een GBO-overleg. Ook draagt deze actie volgens de respondenten bij aan een meer toegankelijke dienstverlening. Voornamelijk omdat er binnen deze actie in gesprek wordt gegaan met de persoon waarbij onder meer wordt nagegaan waar zo een GBO-overleg volgens deze persoon het best kan plaatsvinden. Dat gebeurt dus participatief, waarbij er ook kan gekeken worden om zo een gesprek thuis te laten doorgaan. Respondent 7 vertelt: *"Ik heb nu één vraag gekregen voor de eerste keer om op een huisbezoek bij een cliënt een GBO te laten plaatsvinden. Het is belangrijk dat je flexibel bent, en als die cliënt niet mobiel genoeg is, ja dan ga je dat doen"*. Deze manier van werken bouwt aandacht in voor de context, mogelijkheden en wensen van de gebruiker. Maar ook het krachtgericht werken neemt een centrale rol in wanneer een GBO-overleg wordt gehouden en maakt volgens respondenten een verschil voor de gebruiker van de diensten. Zo wordt de burger sterk betrokken bij de vormgeving van dergelijk overleg, en kunnen zij zelf diensten aanwijzen die zij aanwezig willen zien, of zelfs familieleden. Respondent 7 vertelt hoe bij een eerste GBO-overleg de persoon in

kwestie ter sprake had gebracht dat er ook begeleiding liep van één gezin, één plan, met de vraag of deze bij een volgend overlegmoment zou kunnen aansluiten. *“Dus het is ook wel altijd goed om aan de cliënt zelf input te vragen. Ik heb ook al eens gehad, een broer van iemand die erbij was en voor die cliënt was dat heel belangrijk” (R7).*

2.2.4 Het niveau van de professional

Leden van de werkgroep die met de acties aan de slag gaan geven aan dat ze de andere organisaties veel beter leerden kennen. Dat gaat zowel over de diensten die de andere kernpartners aanbieden als het opbouwen van persoonlijke contacten binnen die organisaties. Respondent 9 vat dat leren kennen van de inhoud van de diensten die andere partners aanbieden mooi samen: *“De sociale kaart is terug wat meer vergroot eigenlijk, terug wat meer een bredere kijk. Ervoor bleef je vooral binnen ons domein omdat je daar meer met die doelgroep in zat”.* Naast de inhoudelijke verdieping en verbreding resulteren de acties ook in een beter onderling contact. Respondent 8 vertelt:

En wat gezichten leren kennen, dat is ook een belangrijke he. Als je al zo een gezicht kent, ga je zo soms sneller al bellen, dan dat je denkt ik ga hier die persoon bellen. Dat geeft toch wel wat. Dus ja doorverwijzing was er, maar iets anders denk ik. (R8)

Het doorverwijzen en contact opnemen met andere diensten is niet nieuw op zich, maar verloopt wel op een ander elan. *“Dat is iets dat we altijd doen maar het is wel zo'n beetje ja een wake up call zeg maar...dat het een valkuil is dat om dingen bij jezelf te leggen”*, zegt respondent 2. Deze maatschappelijk assistent neemt, in de geest van GBO, veel sneller en vlotter contact op met andere diensten dan voorheen. De respondent gaat verder met *“voor mij is dat ook zo een beetje GBO eigenlijk hé”.* De dynamiek van het sneller contact met elkaar opnemen en ook transparant zijn over de trajecten die er worden gelopen, in samenspraak met de persoon in kwestie, zijn manieren waarop mensen vooruitgeholpen kunnen worden. Dat staat dan los van het feit of dit binnen een concrete GBO-actie valt of niet, zo wordt er gesteld. Ook respondent 8 ziet veranderingen in haar handelen doordat ze diensten en ook de professionals beter kent, ze zegt: *“Ik schrijf een briefke, van die persoon is bij mij geweest, dat was de vraag, ik heb dit al zelf gedaan, maar kan jij dit nog eens bekijken? Dus dat geef ik wel aan de mensen mee”.*

De acties gericht op kennismaking worden heel goed ontvangen door de respondenten en als een betekenisvolle aanzet tot verdere acties gezien. Zo worden de inloopstages als heel betekenisvol geduid omdat op die manier duidelijker wordt wat de andere kernpartners doen en hoe zij te werk gaan, waarbij de verschillen en gelijkenissen tussen de dienstverleners aan bod komt. Respondent vier vertelt: *“Die hebben voor mij, heb ik het gevoel wel heel veel succes opgeleverd. Ik heb het gevoel dat daar, toch met een aantal actoren een kantelpunt is gekomen”.* Dat dit GBO-traject zich in eerste instantie richtte op kennismaking past ook binnen de het zien van het GBO-samenwerkingsverband als een leertraject met een termijn van vijf jaar. Het ingang laten vinden van de werkingsprincipes vergt tijd, en de kennismaking dient daar eerst aan vooraf te gaan, zo geven respondenten aan.

Als we stapsgewijs eerst dat elkaar leren kennen achter de rug hebben, dat we ze dan wat beslagener nog maken als medewerkers in methodieken, in de echte GBO-filosofie, dan gaan wij onze tijd ruim nodig hebben. Wat nu heel belangrijk is, is dat case-overleg. En dat is ook iets waar dat de medewerkers enthousiast over zijn denk ik. Want ten eerste kunnen ze hun eigen verhaal eens komen doen, dat zorgt voor meer betrokkenheid. En ten tweede voelen ze dan toch, heel duidelijk op die momenten, wat andere partners te bieden hebben. En zien ze alles in een breder perspectief. (R5)

De initiële casusbesprekingen en later GBO-overleg of 'intervisiemoment' worden als uiterst waardevol beschouwd door de leden van de werkgroep, zowel door de basiswerkers als door de diensthoofden. In de casusbesprekingen schetst elke medewerker van een kernpartner hoe met een casus aan de slag werd gegaan om samen te leren: *"Zo een ervaring die ze gehad hebben delen, bijvoorbeeld een dossier waarin wij toen heel snel met mekaar geschakeld hebben. Wat maakt dat daardoor de zaken anders zijn gelopen, dan wanneer we het anders zouden gedaan hebben"* (R4). In de volgende stap, het GBO-overleg worden actuele casussen voorgelegd om met de verschillende kernpartners oplossingen te zoeken voor een actueel probleem. Deze leverden reeds enkele doorbraken op in vastgelopen situaties.

Er wordt door respondent 5 gewezen op de noodzaak om de deelname aan het GBO-overleg te verruimen., buiten de leden van de werkgroep *"Een klein groepje heeft daar maar het volledig overzicht over, en de andere hebben er dan niet mee kunnen aan de slag gaan. Daarom het belang van terug te koppelen in uw personeelsgroepen he"*. Het laten doorsijpelen van de dynamiek om de werkingsprincipes van GBO toe te passen vergt met andere woorden een betrokkenheid van alle professionals van de drie kernpartners. Op het moment dat de gesprekken gevoerd worden, is er een evaluatie gaande van de manier van aanpak van de actie 'GBO-overleg', en met name de vertegenwoordiging van welke praktijkwerkers en de rol die zij (dienen te) spelen als GBO-antenne in hun eigen organisatie.

Het GBO-overleg dient volgens alle respondenten te verduurzamen, en daar zijn de werkgroep met kennismakingsmomenten en expertisedeling belangrijke hefboomen toe: *"Dus wij hebben een werkgroep waarin het dan gaat over kennismaking, expertise deling, casusbespreking, met als doel zo steeds meer dat GBO-overleg in te burgeren"* (R6). Ook stellen de coördinator en de trekker van het GBO-overleg hun eigen positie ter discussie in de vraag naar verduurzaming. Volgens hen dient deze manier van werken verankert te worden in iedere organisatie en dient iedere medewerker na verloop van tijd zelf de reflex te hebben om de werkingsprincipes van GBO toe te passen in hun professionele handelen: *"Ik hoop op termijn dat iedereen dat zelf gaat doen. En dat is de bedoeling. Maar op dit moment is het denk ik wel fijn voor iedereen om een houvast te hebben"* (R7).

Verder wordt ook opgemerkt dat enkele personen in de werkgroep aangeven dat ze zelf meer en meer de reflex hebben om aan een GBO-overleg te denken, maar nog met de vraag zitten hoe ze hun collega's daar ook toe kunnen brengen. In dat licht worden periodiek infosessies georganiseerd om alle werknemers van de kernpartners in te lichten. Deze hebben als doel om professionals warm te maken om bijvoorbeeld een GBO-overleg in te roepen en worden door respondenten ook als zinvol gezien. Dit dient bij te dragen aan de verduurzaming van de acties en dus van de GBO-werkingsprincipes. Het herhalend herinneren aan GBO is nodig, ook om leidinggevenden van verschillende teams op de hoogte te stellen en te blijven houden. Maar evenzeer blijft het nodig om de professionals die met de acties aan de slag dienen te gaan blijvend alert te maken: *"tijdens de werkgroep is er gezegd: 'op je laptop zou er een post-itje moeten hangen met, denk aan een GBO'. Dat vond ik eigenlijk wel een goeie. Het GBO-overleg als werkwijze zal meer naar buiten worden gebracht door onder meer een webpagina en misschien ook een dergelijke post-it/ blocnote met een korte uitleg van wat GBO-overleg omvat. Dit kunnen de "ambassadeurs" dan ook gebruiken in hun eigen organisatie of in contact met andere organisaties.* (R7)

2.3 Werkingsprincipes

Ik denk dat voor ons die principes niet nieuw zijn. Voor mij zit de kern in het GBO wel om die principes toe te passen tussen de drie actoren, daar zit voor mij. (R4)

2.3.1 Proactief rechten verkennen en realiseren

Het GBO-overleg is een actie die leden van de werkgroep in staat stelt om meer proactief rechten te verkennen, net omdat betrokken professionals er een meer generalistische blik op nahouden. Maar evenzeer de initiële casusbesprekingen, waarbij reeds beantwoorde ondersteuningsvraagstukken worden besproken, geven respondenten handvaten om meer generalistisch naar een ondersteuningsvraag te kijken en proactief rechten te verkennen: *“Ik denk dat het [casusbespreking] in het begin goed was, om je rechten te verkennen, om te weten wat kun je bij welke dienst vragen en te weten dat er ook wel wat overlap is. Ik denk dat dat daarvoor wel goed was” (R7)*. Het proactieve element zit voor respondent 4 ook in het feit dat het de professionals zijn die medewerkers van andere diensten betrekken bij de casus. *“Dus dat maakt dat het voor de cliënt veel toegankelijker is”,* zegt respondent 4, *“net omdat de cliënt niet zelf de stap moet zetten”*. Het leren kennen van de andere diensten en medewerkers van die diensten maakt dat er eenvoudiger samenwerking opgezocht wordt. Voor respondent 9 betekent dat ook *“dat je ervoor gaat zorgen dat de rechten van mensen inderdaad al meer zijn uitgeput”*.

Om een GBO-overleg in te plannen en samen met andere partners rond de tafel te zitten om rechten te verkennen vergt de toestemming van de cliënt. *“Je kan niet zomaar zonder een toelating van een cliënt zeggen, van ik ga nu eens naar het OCMW bellen om te vragen wat zij allemaal kunnen doen”,* zo zegt respondent 9. Deze respondent schat in dat ook daarom niet steeds een overleg wordt georganiseerd wanneer dat wel nodig of waardevol zou kunnen zijn. Maar ook de werklast en dus de tijd die professionals voor handen hebben om een vraag in de breedte en diepte te verkennen en proactief rechten te verkennen vormt een drempel. *“Maar soms denk je, het kan misschien wel nog dit of dat, maar de extraatjes zul je al rapper laten liggen”,* zo geeft een respondent aan. Respondent 9 heeft het ook over de beperkte tijd die voor handen is en hoe die proactief handelen eerder beknopt:

Misschien als ik meer tijd had gehad, hadden we misschien toch nog wat meer kunnen uithalen. En dat blijft dan soms wel hangen, omdat ge gewoon puur uit, dat je geen tijd hebt om de telefoon op te pakken. (R9)

2.3.2 Outreachend werken

De acties die binnen GBO ontwikkeld worden zetten niet direct aan tot meer outreachend handelen voor professionals binnen de drie kernpartners. Wel leiden de acties die kennismaking bevorderen en de deelname aan GBO-overleg ertoe dat professionals een meer generalistische blik hanteren en meer proactief rechten verkennen. Dit proactief werken wordt door respondenten als een mogelijke eerste zet naar outreachend werken gezien. Respondent 5 vertelt: *“Bij ons is dat outreachend handelen eigenlijk iets dat wij nog niet zozeer doen, maar nu ik heb wel al een deur naar dat outreachend werken gevonden: via onze proactieve werking”. Die proactieve werking houdt in dat de doelgroep actief aangeschreven wordt en dat er eventueel ook telefonisch contact wordt opgenomen.* En dit, zo zegt respondent 5, leunt al dicht aan bij outreachend werken omdat er een aanklappend element in zit: *“Dan gaan we op het terrein van het outreachend werken” (R5)*.

Respondent 7 geeft aan dat op huisbezoek gaan wanneer een persoon dat wenst ook een outreachende activiteit is. Bij een GBO-overleg wordt het als een mogelijkheid voorgesteld om dit in de thuissetting of op een locatie naar keuze te laten plaatsvinden:

Ik heb er nu één vraag gekregen om op een huisbezoek bij een cliënt, een GBO te laten plaatsvinden. Het is belangrijk dat je flexibel bent, en als die cliënt niet mobiel genoeg is, ja dan ga je dat doen. (R7)

Ook de huisbezoeken die SAAMO uitvoert als onderdeel van de eigen werking worden als outreachende activiteiten gezien binnen het GBO-verhaal, in die zin dat er toeleidingen kunnen gebeuren die leiden tot een GBO-overleg, maar evenzeer tot een gesprek in het ID-team. Maar evenzeer werkt het in de andere richting, dat vanuit de sociale dienst van een van de kernpartners aan SAAMO gevraagd wordt om outreachend en aanklampend te handelen. Respondent 7 vertelt: *ik krijg die cliënt niet tot hier, dan vraag ik kunnen jullie eens tot daar gaan om te zien, geraken jullie daar wel binnen?''*.

2.3.3 Generalistisch werken

Respondenten die deelnemen aan de casusbesprekingen en GBO-overleg stellen vast dat dit hen in staat stelt om een meer generalistische blik te hanteren, ook bij dienstverlening buiten deze acties om. Respondent 8 vertelt hoe ook buiten de actie 'GBO-overleg' contact opgenomen wordt met de andere kernpartners:

Ik moet daar eerlijk in zijn, voordien vergat ik soms wel eens van, ah het OCMW bestaat ook nog en het CAW dat bestaat ook nog. En elke dienst heeft zo zijn eigen projectje hier en projectje daar en je bent zo bezig met je werk dat je niet de tijd hebt om dat allemaal op te volgen, terwijl wij nu met die partners samen zitten en meer en sneller de link gelegd wordt van ik ga toch nog eens met mijn collega's van het OCMW of het CAW erbij betrekken. (R8)

Heel wat respondenten vinden dat deze generalistische gedachte breder ingang dient te vinden, dus buiten de leden van de werkgroep. De leden van de werkgroep fungeren momenteel nog als contactpersonen van de verschillende partners, zo zegt respondent 5. Hiervan wordt verwacht dat deze contactpersonen zich na verloop van tijd overbodig maken, opdat de geest van contact opnemen met andere diensten en een generalistische blik hanteren op alle diensten en bij alle medewerkers ingang zou moeten gevonden hebben. *"Die moeten zich met de tijd wegcijferen en die mogen niet blijvend zijn, want dan is uw opzet eigenlijk mislukt he. Maar dat is een beginfase. Het moet op termijn kunnen dat je dan onzichtbaar kan worden"* (R5).

2.3.4 Positieve hulpverleningsrelatie

Handelen vanuit een positieve hulpverleningsrelatie gaat verder dan de GBO-acties. Voor respondent 4 gaat het dan om mensen niet wandelen sturen omdat ze met een vraag voor een compleet andere dienst tot bij jou komen. Een eerdere positieve ervaring van een burger met de dienstverlening van een organisatie of een professional kan ertoe leiden dat deze ook met andere vragen terugkeert. Ook wanneer deze vragen heel ver af liggen van wat deze dienstverlener doet kan het onderbescherming van de persoon in kwestie tegengaan, zo geeft respondent 8 aan:

ik had onlangs ook iemand die iets in de lijnwinkel was gaan vragen en dat moest dan in 'mijn contact online', maar die persoon kon dat niet en die van de lijnwinkel had gezegd, je moet dat zelf doen. En die komen dan naar ons, omdat die zeggen ja ik kan dat niet. En dan moeten wij op de website van de lijn dat formuliertje gaan invullen. Dus daarmee bedoel ik, omdat die mensen weten van 'ah ik ben al bij u geweest en je hebt me toen goed geholpen, wil jij nu mijn formuliertje invullen'. Maar dat is even goed een vraag dat bij het id-team ook binnenkomt. Daarmee dat ik bedoel, dat overlapt wel en het is gewoon wie ze kennen waar ze naartoe gaan. (R8)

Dergelijke zaken roepen bij de respondenten vragen op over wat een toegankelijke hulp- en dienstverlening dient te zijn, omdat zij de persoon in kwestie ook niet opnieuw naar een andere dienst zoals het ID-team willen doorverwijzen. Anderzijds reflecteert deze respondent met haar collega over de betekenis van een vertrouwensband, wat als logisch gevolg heeft dat mensen teruggrijpen naar iemand die ze kennen. *“Maar dat moeten we soms wel proberen nog, en dat is misschien zo door een GBO wel goed dat we ja, toch misschien wat meer kunnen zeggen tegen de mensen, voor dat moet je eigenlijk toch naar daar gaan. Het niet krampachtig vasthouden dan”*. (R9)

De GBO-acties zijn erop gericht en slagen er volgens de respondenten ook in om een warmere doorverwijzing te realiseren door de andere diensten inhoudelijk beter te kennen maar ook door er persoonlijke contacten te hebben. Respondent 9 herinnert zich de doorverwijzing voor GBO nog als niet zo warm: *“Dat was gewoon van, kijk ga naar het OCMW, ik geef u een adres. Maar of dat die persoon daar ooit geweest is, wisten we niet altijd, voor het GBO he”*. Er is dus een sterkere betrokkenheid bij de respondenten ontstaan om een ondersteuningsvraagstuk beantwoord te zien, ook wanneer daar andere diensten bij betrokken zijn. Maar ook de betrokkenheid van de burger bij de dienst- en hulpverlening is toegenomen:

Bij een eerste GBO had de cliënt ter sprake gebracht van ‘ah maar ik krijg ook begeleiding van één gezin, één plan, kan die er de volgende keer ook bij zijn?’. Dus het is ook wel altijd goed om aan de cliënt zelf input te vragen. Ik heb ook al eens gehad dat een broer van iemand er eens bij was en voor die cliënt was dat heel belangrijk. (R7)

3 GBO Meetjesland

Fiche Case B

ORGANISATORISCH		
Situering ¹⁵	Negen lokale besturen	
	Twee Eerstelijnszones	
	176.660 inwoners in 2020	
	608,23 km ²	
	Stuurgroep	Klankbordgroep
Frequentie	Minstens 3 maal per jaar	Minstens 3 maal per jaar
Samenstelling	<ul style="list-style-type: none"> - Afvaardiging van drie kernpartners (OCMW, CAW en DMW) die actief zijn in de regio ELZ Meetjesland West en Meetjesland Oost - Coördinator - Vertegenwoordiger van SAM vzw - Beleidsmedewerker departement WVG 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiswerkers van de drie kernpartners - Coördinator - Projectmedewerkers van het project GBO-“niet-toeleidbaren” - Medewerker van SAM vzw (inhoudelijke ondersteuning)
Rol	<p>Het traject bewaken, visieontwikkeling en sturing geven aan de coördinator en de klankbordgroep.</p> <p>De coördinator is de link tussen klankbordgroep en stuurgroep en zorgt voor afstemming met de zorggraden van de twee eerstelijnszones in het Meetjesland.</p>	Vorbereidende visieontwikkeling en uitwerken van een kader voor een gezamenlijk geïntegreerd onthaal op basis van eigen ervaring en ervaringen die worden opgedaan in de GBO- projecten.
Prioritaire doelgroep	Eénoudergezinnen	
Acties	<ul style="list-style-type: none"> - Project ‘zorgkas’ - Project ‘advies welzijn’ - Kubusmethode 	

¹⁵ Inwonersaantallen en oppervlakte van de negen lokale besturen: <https://www.vlaanderen.be/gemeenten-en-provincies/provincie-oost-vlaanderen/>

GBO-Meetjesland wordt uitgerold in het gebied van twee eerstelijnszones: ELZ West-Meetjesland en ELZ Oost-Meetjesland. Deze omvatten samen negen gemeenten: Lievegem, Maldegem, Aalter, Assenede, Kaprijke, Evergem, Eeklo, Sint-Laureins en Zelzate. Dit GBO krijgt vorm onder regie van deze lokale besturen samen met de Welzijnsband. De Welzijnsband Meetjesland werkt volgens de principes van een kostendelende vereniging en versterkt en ondersteunt de Meetjeslandse besturen in hun welzijnsopdracht op het vlak van de realisatie van de sociale grondrechten van hun inwoners (Welzijnsband, 2022).

Er is een stuurgroep samengesteld waar alle lokale besturen van de twee Eerstelijnszones (Oost- en West- Meetjesland) in vertegenwoordigd zijn, net zoals vertegenwoordiging van de DMW van de mutualiteiten en het CAW. Deze stuurgroep is aangevuld met een vertegenwoordiger van SAM vzw en beleidsmedewerker van het departement WVG. De stuurgroep bewaakt (de vooruitgang van) het beleidsplan, doet aan visieontwikkeling en geeft sturing aan de coördinator en de klankbordgroep (Beleidsplan GBO Meetjesland, 2020). De klankbordgroep bestaat uit basiswerkers van de drie kernpartners en initieel ook uit de projectmedewerkers van het project GBO- “niet-toeleidbaren” (nu: “Advies Welzijn”) en het project GBO-Zorgkas. Een medewerker van SAM vzw zorgt voor inhoudelijke ondersteuning. De klankbordgroep werkt het kader voor een gezamenlijk geïntegreerd onthaal uit op basis van eigen ervaring en ervaringen die worden opgedaan in de GBO-acties. De klankbordgroep doet ook aan methodiekontwikkeling om de doelgroep proactief en outreachend te benaderen, evalueert gebruikte methoden en geeft advies aan de stuurgroep. De inzichten die worden opgedaan binnen het praktijkwerkgerelateerd onderzoek “Geïntegreerd Breed Onthaal” door de Arteveldehogeschool, Hogeschool Gent en SAM vzw worden ook binnen deze klankbordgroep meegenomen.

De coördinator is een werknemer bij de Welzijnsband Meetjesland, en vormt de link tussen de stuurgroep en de klankbordgroep en zorgt voor afstemming met de zorgraden van de Eerstelijnszones Oost- en West- Meetjesland. Gezien de keuze voor de prioritaire doelgroep “éénoudergezinnen” zorgt de coördinator ook voor verbinding tussen het samenwerkingsverband GBO en andere relevante regionale netwerken zoals het regionaal overleg Huizen van het Kind Meetjesland, RTJ De Tafels en het perinataal netwerk. De ondersteuning die binnen het kader van het GBO wordt geboden is ingeschreven in de doelstellingen van de ELZ, en het GBO is georganiseerd op het regionaal niveau van de twee ELZ. Een structurele inbedding in de zorgraden is dus en meerwaarde voor het GBO, zo wordt in het beleidsplan gesteld (zie Beleidsplan GBO Meetjesland, 2020). Welzijnsband is recent lid geworden van de algemene vergadering van de ELZ waarin de coördinator GBO Meetjesland afgevaardigde is. Maar ook in de beleidsplannen van de Eerstelijnszones Oost- en West- Meetjesland wordt de ondersteuning van de verdere uitbouw van het geïntegreerd breed onthaal (GBO) in de regio aangehaald (zie Beleidsplan ELZ West-Meetjesland, 2021; Beleidsplan ELZ Oost-Meetjesland, 2021). De eerstelijnszones wensen verbinding te maken met andere actoren waarmee het GBO nog weinig voeling heeft om zo GBO breder bekend te maken bij zorg- en welzijnsinstanties. Dat kan gerealiseerd worden door ontmoetingsmomenten en informatiedeling. Het Huis van het Kind is gezien de voornaamste doelgroep van dit GBO (eenoudergezinnen) ook een belangrijke partner. Door op regionaal niveau toenadering te realiseren tot verschillende Huizen van het Kind probeert dit samenwerkingsverband de mogelijkheid om de doelgroep actief te bereiken te vergroten. In het beleidsplan 2020- 2025 van GBO Meetjesland worden concrete acties beschreven die hun wortels vinden in een begrip van toegankelijke dienstverlening volgens de principes van de 7b's van toegankelijkheid. Dit is een brede lezing van wat toegankelijkheid kan omvatten.

3.1 Doelgroep betrokkenheid en afbakening

De stuurgroep weerhield ‘éénoudergezinnen’ als prioritaire doelgroep. Deze doelgroep kan ruim gelezen worden als een iedere alleenstaande met kind(eren). Respondent 26 licht toe: *“dat kan echt iemand van 80 zijn die met een zoon of dochter van 60 samenwoont. Dus het is niet enkel, omdat éénoudergezinnen denk je direct aan jongere kinderen. Maar het is echt wel veel ruimer”*.

Het GBO-Meetjesland beoogt een actieve participatie van gebruikers bij de uitbouw van het GBO. De doelgroep wordt actief betrokken bij de voorbereiding, implementatie en evaluatie van de acties die worden ontwikkeld vanuit het GBO via doelgroepvertegenwoordigers die deel uitmaken van de stuurgroep en de klankbordgroep. Deze inbedding zorgt ervoor dat het perspectief van gebruikers structureel deel van de werking van het GBO is. Ook zetelt er een vertegenwoordiger van Sam vzw in de stuurgroep, ook met oog om de stem van de doelgroep in te brengen. In het beleidsplan GBO (Beleidsplan GBO Meetjesland, 2020) werd opgenomen dat afhankelijk van de doelgroepen die het samenwerkingsverband GBO actief wil benaderen, de stuurgroep aangevuld zal worden met vertegenwoordigers van desbetreffende doelgroepen.

In de doelgroepparticipatie wordt GBO Meetjesland bijgestaan door onderzoekers van Hogent die een onderzoek uitvoeren waarbinnen focusgroepen worden georganiseerd met éénoudergezinnen uit het Meetjesland. Respondent 28 vertelt dat dit tot doel heeft om inzicht te verwerven hoe éénoudergezinnen te kunnen bereiken en of deze het ook zien zitten om met de Kubusmethode aan de slag te gaan. *“Want je kunt maanden en jaren een kubusmethode uitdenken, maar als mensen dat niet makkelijk vinden om mee te werken of hun dat niks zegt, ja... dan is dat weer een heel mooi instrument waar dat je niks mee bent hé”* (R28). Maar bovenal dient de bevraging via focusgroepen input op te leveren om de betrokkenheid van de doelgroep te kunnen verhogen. Deze bevraging resulteerde in suggesties van de doelgroep tot wat GBO zou kunnen betekenen. De 15 suggesties werden overgemaakt aan de klankbordgroep die op haar beurt reliëf aanbracht in deze suggesties, 3 acties toevoegde en deze 18 acties tot 3 mogelijke acties herleide. In een volgende stap zullen er drie werkgroepen worden opgesteld bestaande uit basised medewerkers, beleidsmedewerkers en ook Hogent om acties vorm te geven die de betrokkenheid van de gebruikers kan verhogen. De drie thema’s zijn voorlopig nog vrij breed, zoals ‘administratieve vereenvoudiging’ en ‘telefonische bereikbaarheid’. De werkgroepen dienen aan de slag te gaan om dat concreter te maken. Als Hogent betrokken blijft kan dit traject service design-gewijs opgestart worden, vertelt respondent 33. Via deze insteek wil GBO Meetjesland de doelgroepbetrokkenheid verduurzamen en verdergaan dan sporadische ad hoc bevragingen.

3.2 Invulling geven aan werkingsprincipes: kennisdeling en generalistisch werken

In eerste instantie werd in GBO Meetjesland ingezet op het ontwikkelen van rechtenverkenner. De coördinator van GBO Meetjesland ontwikkelde samen met GBO-medewerkers uit een deelproject GBO zorgkas een lokale rechtenverkenner per lokaal bestuur. De eerstelijnszone hielp deze mee bekendmaken naar alle partners en houdt deze mee up-to-date (ELZ West-Meetjesland, 2021; ELZ Oost-Meetjesland, 2021). Respondenten maken nog vaak gebruik van de rechtenverkenner, die door respondent 28 wordt gezien als *“bruikbaar dan de sociale kaart”*. De implementatie van acties van het GBO Meetjesland gebeurt in 2 fases (Welzijnsband, 2022). In het najaar van 2021 start het GBO (terug) op, nadat het zetten van verdere stappen even stillag. Tot 2025 wordt dan in eerste instantie ingezet op de prioritaire doelgroep éénoudergezinnen en op burgers die worden toegeleid door de VDAB met het advies “Welzijn”. Vanaf 2025 wil GBO Meetjesland operationeel zijn voor alle burgers, en

zal de prioritaire doelgroep uitgebreid worden. De uitrol van GBO Meetjesland gebeurt dus gefaseerd. Eerdere acties waren voornamelijk gericht op het bevorderen van samenwerking tussen de medewerkers van de drie kernpartners onderling via kennismaking en ontmoeting.

- Samenwerking optimaliseren en ontmoetingsmomenten

Omdat samenwerking niet mag blijven hangen enkel op netwerkniveau worden er ook initiatieven genomen om de samenwerking tussen organisaties en basiswerkers te vergroten. Het is door concrete zeer lokale samenwerking tussen medewerkers van de kern- en faciliterende actoren dat een meerwaarde wordt gecreëerd in begeleiding binnen specifieke dossiers, zo wordt in het beleidsplan gesteld. Hiervoor moeten medewerkers van deze organisaties mekaar en mekaars werking goed (leren) kennen. De grondige kennis van mekaars werking zorgt er immers voor dat zeer klantvriendelijk en efficiënt kan geschakeld worden tussen onthaal en meer gespecialiseerd aanbod waar nodig. In dit licht werd een contactboek opgesteld die de gegevens bevat van 60 sociaal werkers van de drie kernpartners die in de testfase met de kubusmethode aan de slag gaan. Om de toegankelijkheid tussen basiswerkers onderling nog te verbeteren werd in dit contactboek ook opgenomen op welke dagdelen de medewerkers aan de slag zijn. Verder werd ingezet op het uitwerken van ontmoetingsmomenten voor alle basised medewerkers van de drie kernpartners om samenwerking op het terrein te bevorderen. Deze ontmoetingsmomenten hebben tot doel dat basised medewerkers mekaar en mekaars werking beter leren kennen, goede praktijken uitgewisseld kunnen worden en er vertrouwen kan groeien. In GBO Meetjesland is een essentieel element het doen groeien van het draagvlak voor een “nieuwe” manier van werken en dat behoeften en verwachtingen van basised medewerkers voldoende beluisterd worden. Ontmoetingsmomenten die georganiseerd worden voor basised medewerkers van de kern- en faciliterende partners worden ook gebruikt om te beluisteren wat er leeft in het werkveld. Hoe ervaren medewerkers de (beoogde) veranderingen die GBO met zich meebrengt? Waar zien zij kansen en mogelijkheden, wat vinden ze bedreigend? Breder dan de kennismaking werden ook twee deelprojecten, GBO-project “zorgkas” en GBO-project “advies Welzijn”, uitgerold in de schoot van het GBO Meetjesland. Daarmee werden reeds de eerste stappen gezet die duidelijk voelbaar dienen te zijn voor de burger.

- GBO-project Zorgkas

Tot maart 2021 liep in het GBO Meetjesland het project GBO Zorgkas. Dit deelproject liep in samenwerking met de Vlaamse Zorgkas. Maatschappelijk werkers namen actief contact op met mensen met een betalingsachterstand bij de Vlaamse Zorgkas en bekeken samen met deze burgers of ze op dat ogenblik bepaalde rechten nog niet opnamen. De eindevaluatie van dit project is bij verschijnen van dit rapport reeds voltooid. Binnen dit project ontwikkelde GBO Meetjesland een totaal methode (de ‘kubusmethode’) die in de praktijk zal worden uitgetest door leden van de klankbordgroep en andere basiswerkers van de kernpartners.

Het opzet van het GBO-project ‘zorgkas’ was dat het niet betalen van de premie eigenlijk de ingang zou vormen om een volledige rechtenverkenning te doen bij deze burgers. Respondenten die meewerkten aan dit project zien dit niet als een onverdeelde geslaagde actie. Zeker de verplichte beperking van contacten gedurende de coronapandemie maakten het niet evident om aan huis te gaan bij deze doelgroep. De respons van de doelgroep lag heel laag en daarenboven bleek ook dat er vaker sprake was van nonchalance dan van onderbescherming. Enkele respondenten geven aan dat het veeleer ging om mensen die slordig omgingen met de betaling van de zorgkas premie, veeleer dan dat het om

personen ging die financiële moeilijkheden hadden. Het project kon niet de beoogde doelgroep bereiken.

- GBO-project advies “Welzijn”

Dit GBO-project loopt in samenwerking met de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB). De VDAB leidt burgers met het advies "Welzijn" toe naar het GBO, een werking die structureel verankerd wordt in gans Vlaanderen. Dit zijn werkzoekenden waarvan VDAB inschat dat bemiddeling naar werk voorlopig niet zinvol is omdat ze te veel problemen hebben op andere levensdomeinen¹⁶. GBO gaat na een toeleiding aan de slag om een gezamenlijk onthaaltraject op te zetten.

- Kubusmethode

Op 21 april schakelt Geïntegreerd Breed Onthaal Meetjesland een versnelling hoger en gaat met de zelf ontwikkelde ‘Kubusmethode’ rechten verkennen, detecteren en toewijzen bij éénoudergezinnen, zo staat te lezen in Weliswaar¹⁷, het welzijns- en gezondheidsmagazine voor Vlaanderen. De kubusmethode werd ontwikkeld als instrument om vanuit de drie kernpartners een gelijkaardig onthaal te realiseren. In eerste instantie blijft deze methode beperkt tot de aanmelding van de doelgroep éénoudergezinnen. Initieel werden ook slechts drie toeleiders aangeduid: scholen, CLB en Kind en Gezin. “We hebben dat eerst dan beperkt omdat we bang waren naar de caseload een beetje. Dus het is een beetje beperkt tot die drie toeleiders”, vertelt respondent 26. Dit wordt gradueel verruimd naar andere toeleiders, en uiteindelijk zullen ook burgers zelf kunnen aankloppen bij GBO Meetjesland (Weliswaar, 2022). Recent werden nog twee andere werkingen betrokken als toeleider: Huis van het Kind en De Katrol (een organisatie die gezinsondersteuning en huiswerkbegeleiding aanbiedt). Dat brengt het aantal toeleiders voorlopig op vijf.

In een eerste spoor melden de toeleiders een éénoudergezin aan bij de coördinator die op zijn beurt een dispatchrol opneemt en naar de meest gepaste kernpartner verwijst. De toeleiders kunnen burgers aanmelden via een intake formulier, een QR-code of digitale link. De persoon in kwestie en de toeleider kunnen zelf al een voorkeur aangeven van kernpartner om de opvolging op te nemen. “Op het intake-formulier kunnen ze ook wel al echt aangegeven van ‘ik wens contact via die, dat kanaal’, er wordt ook wel vaak gespecificeerd”, vertelt respondent 29. Een sociaal werker van de kernpartner die wordt aangewezen gaat naar de plaats van voorkeur van het éénoudergezin. Dat kan thuis, op een dienst of ergens anders zoals de school zijn. In een aantal gesprekken worden alle levensdomeinen, die op de kubus staan afgebeeld, overlopen met als doel rechten te verkennen, te detecteren en toe te wijzen. Dat gaat van recht op financiële ondersteuning, over recht op administratieve verheldering en recht op juridisch advies, tot recht op psycho-sociale ondersteuning en zo meer. Tijdens het GBO-traject dient de sociaal werker af te stemmen met de andere kernpartners. Het volstaat dus dat de persoon zijn verhaal maar één keer doet. Het contact met de andere kernpartners dient niet beperkt te blijven tot die basiswerkers die in de klankbordgroep zetelen. De coördinator legde een contactboek aan waar de meeste medewerkers van alle betrokken partners in terug te vinden zijn, zo vertelt respondent 31: “Dus je kunt wel de juiste persoon terugvinden met wie dat je contact moet leggen voor een bepaald dossier”.

¹⁶ <https://extranet.vdab.be/aanbod-breed-onthaal>

¹⁷ <https://weliswaar.be/welzijn-zorg/ge%C3%AFntegreerd-breed-onthaal-meetjesland-zet-zelf-de-stap-naar-eeuoudergezinnen>

Er is ook een tweede spoor om met de kubusmethode aan de slag te gaan: evenzeer is het de bedoeling dat de basiswerkers van de kernpartners ook met de kubus aan de slag gaan wanneer een persoon een eerste intake doet. Het generalistische en proactieve werken dient op die manier niet beperkt te blijven tot die cases die worden toegeleid door de vaste toeleiders en via de coördinator aan de kernpartners worden toegewezen. Idealiter zouden de basiswerkers van de drie kernpartners bij iedere aanmelding van de doelgroep éénoudergezinnen met deze methodiek aan de slag gaan. Om de actie in de praktijk te kunnen brengen werd een samenwerkingsovereenkomst gegevensdeling en een digitaal uitwisselingsplatform ontwikkeld.

De personen die worden aangemeld ontvangen een opvouwbare kubus met de informatie over GBO en hoe met hun ondersteuningsnood aan de slag zal worden gegaan. Bij een eerste onthaal wordt ook een actieplan, een echt werkinstrument, overhandigd dat bij iedere bijeenkomst verder wordt aangevuld. Dit actieplan helpt de burger om een overzicht te houden op het traject. Het bevat onder meer de contactgegevens van andere diensten, de afspraken en de acties op lange termijn en op korte termijn.

Op het ogenblik dat de gesprekken met de leden van de werkgroep van GBO Meetjesland werden gevoerd liep deze actie om en bij de drie maand. De actie bleek een te korte looptijd te hebben opdat iedere betrokken partner met deze methode aan de slag kon gaan. Respondent 26 vertelt dat haar organisatie nog geen dossier toegewezen kreeg door de coördinator. Zij deed een oproep bij haar collega's om de kubusmethode toe te passen wanneer zich éénoudergezinnen aanmelden, maar tot op heden vond nog geen aanmelding vanuit die doelgroep plaats. Ze zegt: *“blijkbaar voor het moment komen die niet, waardoor we het toch nog niet hebben kunnen toepassen”* (R26).

3.3 Toekomstgerichte blik: Acties 2022 – 2025

De Kubusmethode zal in de loop van 2022 ruim geëvalueerd worden op basis van de input van de 60 basisederwerkers die met deze actie aan de slag gingen. Een verbreding van het aantal toeleiders en een doelgroepverbreding staan reeds op de agenda, gericht op de consolidatie van de GBO-principes naar de gehele werking van de drie kernpartners. Daarnaast staan ook het invoeren van casuïstieke interviews op de planning. Deze zullen worden opgestart parallel aan de verdere uitrol van de kubusmethode. Respondent 33 vertelt dat de casuïstieke interviews vanaf juni 2022 opgestart zouden worden, maar deze omwille van de werkdruk op vraag van de basisederwerkers uitgesteld werden naar het najaar.

4 Betekenis van GBO-traject Meetjesland

In de case GBO Meetjesland werden gesprekken gevoerd met leden van de klankbordgroep (N=14), waarvan een vertegenwoordiger van LM plus, Bond Moyson en CM, de sociale dienst van 5 betrokken lokale besturen, het CAW-team en de projectcoördinator GBO.

4.1 Leerelementen GBO-traject

Het heeft lange tijd geduurd alvorens het GBO ook werkelijk ‘van de grond kwam’. Met de aanstelling van de nieuwe coördinator is er wel wat op de rails gezet:

We hebben dan eigenlijk twee jaar heel weinig gedaan... Ik vind persoonlijk sinds dat [coördinator] er is, is dat er zo wel wat meer evolutie in komt. We hebben zo lang, en iedereen had wel dat idee, zo blijven trappelen en ja dat je dacht van waar gaat dat naartoe? (R26)

Het pilootproject “Advies Welzijn” zien respondenten niet als een succes. “Daar is niet zoveel uitgekomen”, zegt respondent 31. Nu wordt er dan ook volop ingezet op de actie ‘Kubusmethode’ voor de prioritaire doelgroep éénoudergezinnen. Deze actie werd in April 2022 uitgerold en komt met mondjesmaat van de grond. Basiswerkers die heel graag aan de slag willen gaan met de nieuw ontwikkelde kubus-methodiek blijven wat op hun honger zitten. Respondent 27 merkt op dat zij en haar collega’s vooral wachten op de input van de toeleiders. De actie ‘kubusmethode’ kent nog een onvoldoende lange looptijd opdat basiswerkers er veel ervaring mee zouden hebben. De toeleidingen komen wel vlotter binnen naar de coördinator toe. Maar omdat er zo veel gemeenten betrokken partij zijn in dit GBO-samenwerkingsverband maakt dat de ervaring van basiswerkers eerder gering is. Cases worden namelijk doorverwezen naar de meest geschikte partner, die vaak een OCMW is¹⁸. Omdat er negen OCMW’s betrokken partner zijn binnen dit GBO, is verre van iedere basiswerker in aanraking gekomen met deze methodiek. Er worden een drietal pistes aangereikt door leden van de klankbordgroep waarom deze actie ietwat moeizaam uit de startblokken komt.

Ten eerste zet de kubusmethode enerzijds in op aanmeldingen van externe toeleiders, maar evenzeer op aanmeldingen van de doelgroep éénoudergezinnen bij de drie kernpartners. Het vraagt dan ook een andere houding van onthaalmedewerkers bij de drie kernpartners om met de kubusmethode aan de slag te gaan wanneer er een aanmelding komt. “Als iemand nieuw zich aanmeldt, een eenoudergezin, zouden wij ook die klik moeten maken en zeggen van, ah dat is GBO en ook in dat systeem, maar dat automatisme zit er gelijk nog niet in”, vertelt respondent 27. Respondent 28 deelt een soortgelijke ervaring: “ik heb hier al mensen gehad dat ik pas achteraf dacht van, ah ja dat was eigenlijk GBO, maar die reflex, ja, mensen komen bij ons en je begint onmiddellijk te beluisteren en te bevragen en te kijken oke welk pakket kunnen we vanuit onze dienst...”.

Een tweede reden waarom de basiswerkers zelf nog weinig de reflex hebben om de kubusmethode te hanteren ligt voor respondent 27 in het feit dat contact opnemen met de andere kernpartners reeds ingebakken zit in de manier van werken. Deze respondent gaat er van uit dat “de kubus eigenlijk eerder is voor toeleiders die niet echt die onthaalfunctie hebben, als een OCMW, als een CAW, als een mutualiteit. Juist omdat wij het gewoon zijn van toch wel wat ruimer te kijken”. Een andere reden die respondenten geven waarom het voluit aan de slag gaan met de kubusmethode even op zich laat wachten is de aandacht die momenteel gaat naar de opvang van Oekraïense vluchtelingen. Zo heeft respondent 28 aan dat haar collega’s de handen vol hebben met intakes van Oekraïense vluchtelingen en is er de afgelopen maanden geen enkele intake van een éénoudergezin geweest.

Tot slot is een meer algemene drempel in het doorstarten van de werking van een Geïntegreerd Breed Onthaal in regio Meetjesland om de weg te vinden in de GDPR-regelgeving. Het heeft heel lang geduurd alvorens er daar een overeenkomst over was, vertelt respondent 26.

¹⁸ Bij het verschijnen van dit rapport zijn actuele cijfers hierover beschikbaar.

De leden van de klankbordgroep nemen een reflexieve houding aan bij de uitrol van de acties. Zo geeft respondent 28 aan dat de wijze van eerste contact na aanmelding door een toeleider onderwerp van reflectie was. Initieel was het de bedoeling dat bij deze eerste intake de sociaal werker van de toegewezen kernpartner een huisbezoek zou doen. *“Maar sommige mensen die echt zeer kwetsbaar zijn willen ook niet graag in eerste instantie dat de maatschappelijk werker daar aan huis komt”*, vertelt respondent 28, *“dat kan evenzeer drempelverhogend zijn”*. Het eerste contact kan in de praktische vertaling nu plaatsvinden zowel thuis, op een dienst alsook op een andere locatie die de voorkeur van de persoon in kwestie uitdraagt.

Iedere professional die aan de slag gaat met een casus binnen de kubusmethode dient een feedbackformulier in te vullen waarop het verloop van het traject wordt bijgehouden. *“Voor ieder traject dat ze gelopen hebben moeten ze achteraf een minimale rapportage doen en één van de vragen is bijvoorbeeld: ‘op hoeveel levensdomeinen heb ik rechten verkend en hoeveel rechten gerealiseerd?’ In het kader van dat traject is dat dan heel concreet, zodat je dan voor al die dossiers kan zeggen: zoveel rechten gerealiseerd, zoveel levensdomeinen verkend, zoveel cliënten gehoord”* (R33). Op het ogenblik van de gesprekken werd nog geen enkel feedbackformulier ingevuld door de basiswerkers, hoewel er al 20 aanmeldingen plaatsvonden. Een mogelijke verklaring ligt in een lange looptijd van de onthaaltrajecten. In het najaar volgt een eerste evaluatie van deze actie op basis van de input uit deze feedbackformulieren. Daarbij zal met basismedewerkers en leden van de stuurgroep gekeken worden hoe in een volgende fase verder aan de slag kan worden gegaan met deze GBO-actie. De concrete metingen, de ingevulde feedbackformulieren, blijven voorlopig op zich wachten, maar zijn volgens de coördinator net van groot belang: *“vooral om te kunnen aantonen: doen we iets of doen we niets? En als we niets doen, dan moeten we dringend iets anders doen”*.

Respondenten vinden dat de actie nog te kort loopt om uitspraken te doen over de betekenis voor de doelgroep. Respondent 29 heeft twee toeleidingen van éénoudergezinnen ontvangen: *“dat is niet veel, hé, om daar wel degelijke conclusies uit te trekken. Dat is wat vroeg, denk ik”*. Wel geven respondent 29 en 30 aan zelf veel te hebben geleerd uit de enkele casussen die in het licht van de kubusmethode werden besproken: *“als het echt over concrete mensen gaat, is dat toch wel anders. Dat blijft veel beter hangen, hé. Dus in die zin is het een meerwaarde als men dat kan doen”*, zegt respondent 30. Respondent 29 herinnert zich het pilootproject zorgkas waar ook intensief rond cases gewerkt werd met de drie kernpartners. *“We zaten toen ook samen en soms kwamen daar dingen uit over diensten en voordelen dat collega's ook zeiden van ‘ah ja ja, misschien is dat nog iets dat ik kan vragen of dat’. Het zijn soms maar kleine dingen hé, maar 10 euro in een maand voor mensen die het niet breed hebben, is wel € 10”* (R29). Een casus samen met andere professionals bekijken wordt als betekenisvol gezien:

als je een dossier hebt waar dat je zelf een beetje mee vast zit, en er kijken iemand met een verse blik ernaartoe, dan komt daar soms wel dingen uit van ‘dat is raar, ik doe die job al zo lang, maar ik heb er eigenlijk niet aan gedacht om het op die manier aan te pakken’. En dat is eigenlijk bij vele dingen zo in maatschappelijk werk, dat je soms een keer nood hebt aan reflectie en intervisie hebt met een collega die het zijn gedachten er laat overgaan. (R30)

De kubusmethode faciliteert deze gezamenlijke kijk ook, maar doordat er nog maar weinig ervaring is voor deze respondent met deze methode (slechts op 2 aanmeldingen betrokken geweest) zit het leerelement voornamelijk uit de eerdere GBO-acties (pilootproject advies welzijn en zorgkas).

4.2 Betekenis van GBO op verschillende niveaus

4.2.1 Het niveau van de 'netwerkvorming' wie werkt samen met wie?

Kern: CAW, OCMW, DMW

Extern: Kind & Gezin, CLB, Katrol, Huis van het Kind, ...

GBO Meetjesland is een samenwerkingsverband over een grondgebied van negen gemeenten. Dat betekent dat er negen lokale besturen, onder regie van de welzijnsvereniging "Welzijnsband", vormgeven aan het lokaal sociaal beleid, en er heel wat verschil zit in de dienstverlening. *"En het is dan wel jammer, afhankelijk van waar je woont. Je gaat nooit in elke gemeente dezelfde rechten hebben"*, vertelt respondent 26. De centrale actie van dit GBO-samenwerkingsverband trekt daarom de kaart van een generalistische rechtenverkenning om een gestroomlijnd onthaal te realiseren. Daarnaast wordt er samengewerkt met externe toeleiders om de doelstelling 'onderbescherming tegengaan' ook in de praktijk te brengen. Daarbij worden initieel scholen, CLB en diensten van Kind en Gezin aangesproken om voor de prioritaire doelgroep éénoudergezinnen gerichte doorverwijzingen te doen naar GBO. *"Maar ik denk dat je inderdaad door dan die externe, dan voorlopig school, CLB, dat je die partners daar echt nodig hebt daarvoor"* (R27).

Het aantal toeleiders werd reeds uitgebreid naar 5, met Huizen van het Kind en de Katrol. Het werken met toeleiders maakt dat de dynamieken van GBO verbreed worden naar deze externe partners en respondent 31 ziet hierin potentieel om ook de dienstverlening van de kernpartners beter gekend te maken. *"Dan denk ik van die dame van CLB die dat nu gedaan heeft, gaat nu misschien meer de reflex hebben van dat voor nog mensen te doen hè. Ik denk dat dat voor die toeleiders toch ook wel een meerwaarde is voor ons beter te leren kennen dan"*. Respondenten geven aan dat de kernpartners over te weinig mogelijkheden beschikken om outreachend te handelen, en dit ook veel te weinig doen. Maar net daarom is het bouwen van bruggen naar externe partners zoals de toeleiders cruciaal opdat de acties ook werkelijk ingang vinden in de praktijk:

Je moet kunnen samenwerken met die organisaties die al outreachend werken. Het heeft geen nut om het warm water heruit te vinden. Je moet daarin samenwerken, dat zij je kunnen ondersteunen. Voor die effectieve implementatie zijn er ook andere organisaties die dat ook zouden kunnen doen buiten de drie kernpartners, wat volgens mij de slaagkansen veel groter maakt. (R28)

Netwerkvorming gebeurt in dit GBO ook ruimer dan louter met welzijnsdiensten. Ook met SAM, HoGent en VVSG worden nauwe contacten onderhouden, bijvoorbeeld in het kader van onderzoek, methodiekontwikkeling en ondersteuning in de stuurgroep. Bijvoorbeeld stapte VVSG mee in een traject in het kader van het project 'Zorgkas' om een methodiek te ontwikkelen.

4.2.2 Het niveau van de 'organisatie' verandert de werking van de eigen organisatie door het engagement in het GBO?

De werking van de eigen organisatie verandert in die zin dat voor de doelgroep éénoudergezinnen een nieuw toeleidingstraject werd opgezet. Verschillende toeleiders kunnen verwijzen naar GBO, waarbij de coördinator het eerste contactpunt vormt in de 'back-office'. Het is de coördinator die dan de toeleiding stroomlijnt naar de meest geschikte partner toe. Het onthaal van de kernpartners wordt door deze actie anders georganiseerd, althans voor deze doelgroep wanneer zij door externe partners worden doorverwezen. Niet het onthaal van de kernpartners is het eerste aanspreekpunt, die dan kan

doorverwijzen naar andere diensten, maar de coördinator wijst de case toe aan een onthaal van één van de kernpartners die de case dient op te nemen en de andere kernpartners dient te contacteren en waar nodig ook te betrekken. Contactopname met andere diensten en doorverwijzing in het kader van proactief rechtenverkenning gebeurde voor de samenwerking in het kader van GBO ook, maar kan nu op een vlottere en efficiëntere wijze worden gedaan.

De werking van de kernpartners wordt dus efficiënter doordat er kortere lijnen zijn tussen kernpartners onderling, bijvoorbeeld door het contactboek dat rechtstreekse contacten van 60 basiswerkers oplijst. Contact opnemen met andere organisaties is helemaal niet nieuw, maar het kader dat stroomlijnt en vlotter maakt is dat wel. *“Nu gebeurt het gewoon efficiënter”,* zegt respondent 27, *“omdat we effectief mensen rechtstreeks kunnen contacteren”*. Maar ook het mandaat om generalistisch en proactief te werken krijgt volgens respondent 31 meer vorm: *“Nu krijgt het eigenlijk zowat meer vorm door die kubusmethode en dat boekje dat gemaakt is, je hebt zowat meer een kader om dat te ondersteunen”*. Hoe meer en intensiever er wordt samengewerkt hoe meer er ook correct wordt doorverwezen.

Het leren kennen van elkaar gaat dus gepaard met een vlottere en correctere kennisdeling die direct resultaat oplevert voor de burger met een ondersteuningsnood, zo zegt respondent 29: *“Dus ook hoe meer interactie dat er is, hoe meer dat er eigenlijk ook gewerkt wordt rond cliënten en nagedacht wordt rond ‘Is het zinvol voor die cliënt?’”*.

4.2.3 Het niveau van de ‘gebruiker’ leidt dit tot betere hulp- en dienstverlening?

De kubusmethode met bijhorende kubus en planner zijn volgens respondent 28 elementen die de toegankelijkheid van dienstverlening voor de gebruikers sterk kan verbeteren. Deze respondent stelt dat *“het echt heel duidelijk is ook voor de mensen die vragen hebben, die wegwijzers. Dus ik denk dat dat voor hen wel drempelverlagend werkt”*. De betekenis van deze actie voor de doelgroep, om onderbescherming tegen te gaan en proactief rechten te realiseren, ligt dan eerder in de verbreding naar externe diensten om toe te leiden naar de GBO-kernpartners. Een meerwaarde van het GBO voor de gebruiker ligt volgens respondent 27 in de éénmalige aanmelding door externe toeleiders. Doordat toeleiders de aanmelding doen hoeft de persoon niet zelf de stap te zetten naar de diensten en zijn of haar verhaal te doen. De kubusmethode maakt het opstarten van een hulpverleningstraject volgens respondent 30 laagdrempeliger en dus ook toegankelijker omdat het een visueel aantrekkelijke methodiek is die ook het actieplan helder weergeeft. Respondent 27 noemt dat ‘quick wins’:

Want uiteindelijk mensen komen soms langs en denken goh ja er gaat toch niet veel kunnen. Maar als ze zien dat er effectief al acties ondernomen worden, dat er dingen al afgetoetst worden, dat er mogelijkheden zijn, maakt dat ook dat ze die drempel wel rapper terug over zijn voor een volgende keer. En zo het zijn die kleine zaken...Mensen krijgen meer hoop en meer vertrouwen en gaan dan rapper voor andere dingen ook eens langskomen. (R27)

Ook de kennismaking tussen basiswerkers komt de gebruikers ten goede. De ‘winst’ ligt voor respondent 31 voornamelijk in een meer gerichte en vlottere doorverwijzing en contactopname met andere diensten. De rechtstreekse contactopname maakt ook voor gebruikers dat er meer transparantie is over de wijze waarop professionals van verschillende diensten onderling contact met elkaar opnemen en de case aanpakken: *“Want per slot van rekening, het is hun dossier, zij moeten weten wat er over hen gezegd wordt”* (R32).

4.2.4 Het niveau van de professional

Binnen GBO Meetjesland wordt met de Kubusmethode geprobeerd om zo snel mogelijk het verschil te maken in de concrete praktijk: *“We willen zo snel mogelijk dat maatschappelijk werkers de GBO-bril of het -werken voelen in de praktijk”* (R33). Wat uit de betrokkenheid binnen het GBO-samenwerkingsverband als belangrijkste element voor basiswerkers naar voren komt is de kennismaking met elkaar. De mogelijkheid om rechtstreeks contact op te nemen met medewerkers van andere kernpartners wordt hartelijk verwelkomt door basiswerkers uit de klankbordgroep.

Ik denk dat een van de krachten van GBO zou kunnen zijn dat men inderdaad elkaar beter kent elkaar, elkaars werking beter kent. Als we elkaar beter kennen, dan vorm je een betere samenwerking. (R29)

Voor GBO diende er naar een algemeen nummer te worden gebeld, wat tot veel frustratie leidde bij burgers als bij de professionals. Respondent 27 ziet sinds de betrokkenheid in GBO een enorme verbetering in het contact met andere diensten: *“En nu hebben we echt wel een lijst, die organisatie die persoon, op die dagen werken ze, dat is het nummer. Ik zie daar tijdswinst in en het is gemakkelijker om te overleggen als je mensen persoonlijker kent”*. Respondent 31 ziet in het contact opnemen met een andere kernpartner geen nieuwe praktijk ontstaan, *“maar door GBO, je kent ze via naam soms, via mail, maar het is gemakkelijker om je contacten te onderhouden in hun netwerk als je een keer iemand ziet, natuurlijk hé”*. De betere contacten blijven wel beperkt tot de professionals die in de klankbordgroep zetelen omdat het duidelijk is dat zij ook een engagement hebben om met de GBO-acties aan de slag te gaan. De idee leeft dat deze basiswerkers daar bewust zijn ingestapt en daar tijd voor vrijmaken.

Het kennis maken met elkaar en elkaars werking is verweven met een vlottere en intensievere kennisdeling. Dit resulteert in een betere opvolging van personen met een ondersteuningsnood, omdat er eenvoudiger en sneller contact kan opgenomen worden met andere kernpartners. *“Hoe meer persoonlijk contact met medewerkers in een organisatie, hoe beter dat je ook elkaars werking leert kennen en hoe beter dat je ook gewoon mensen die worden aangemeld op jouw onthaal zal kunnen informeren, of gewoon dat je een keer rapper een telefoon pakt en zegt van, ik ga dat rapper eens bevragen”* (R27). Respondenten verwijzen heel vaak naar het enorme potentieel van de adressenlijst of contactlijst die de gegevens bevat van de 60 basiswerkers van de kernpartners die deelnemen aan de testfase van de Kubusmethodiek. Daarmee wordt dus een betrokkenheid bij GBO beoogt die breder is dan die van de basiswerkers die deel uitmaken van de klankbordgroep. Respondenten geven ook aan vaker na te denken over de opvolging van casussen en op welke manier ze de hulpvraag aanpakken. *“Je gaat meer gaan nadenken van ‘welke verwijzing kan ik doen?’”,* zegt respondent 32. Respondent 26 is zich veel bewuster van de manier van werken van andere kernpartners en welke zaken deze allemaal kunnen opnemen. Daardoor zal zij veel sneller telefonisch contact opnemen en warm doorverwijzen: *“Zij doen ook veel meer dan dat wij dachten”* (R26). Daarbij zijn ook de vele vormingen, bijvoorbeeld via SAM vzw, heel interessant voor de basiswerkers. En hoewel basiswerkers aangeven meer bewust te zijn van de werkzame principes van GBO, worden deze niet steeds toegepast. Het betrokken zijn in de klankbordgroep en de acties maakt dat er meer gereflecteerd wordt over de wijze waarop er met cases wordt omgegaan. Respondent 27 vertelt: *“ik had al doorgegeven naar een collega, dat ik dacht van ja maar eigenlijk kan ik daar zelf ook nog wel wat in doen he. Dus nu probeer ik daar wel op te letten. Maar dat automatisme is er zo nog niet”*.

4.3 Werkzame principes

De 4 werkzame principes van GBO zijn namens de basiswerkers ingebakken in het sociaal werk. *“Ik vind dat eigenlijk niet zo heel anders”,* zegt respondent 31, *“ik word er misschien meer attent op gemaakt door in die klankbordgroep te zitten”*. Dat de werkzame principes in de verf worden gezet in de ontwikkelde acties wordt warm onthaald door basiswerkers omdat een expliciete verwijzing naar deze principes steeds welkom is:

Maar ja, het is wel ergens een houvast en dat vind ik wel altijd goed. Voor ons is het ergens oké, we deden het al, maar aan de andere kant is het ook niet slecht om er nog eens mee geconfronteerd te worden hoe belangrijk het eigenlijk wel is. Het GBO gaat ook niet uit het niets zijn ontstaan hé, dus het wil wel zeggen dat ergens een nood aan was. En misschien zitten we hier wel al op een goeie weg, maar verbetering is er altijd hé. (R38)

4.3.1 Proactief rechten verkennen en realiseren

Met de kubusmethode wordt de kaart getrokken van het proactief rechten verkennen. Wanneer de coördinator een case aan één van de kernpartners heeft toegewezen dient deze na een eerste intake ook minstens één keer de andere kernpartners te contacteren om te verkennen wat zij in deze case kunnen betekenen. Respondent 33 vertelt dat wanneer een maatschappelijk werker een naam doorkrijgt, dient deze op de locatie die de voorkeur van de persoon met een ondersteuningsnood geniet een rechtenverkenning te doen overheen alle levensdomeinen. *“Tijdens de gesprekken moet die minstens één keer contact maken met de maatschappelijk werkers van de twee andere diensten met de vraag: kunnen jullie hier iets toevoegen aan dat traject?”* (R33). Respondent 26, die al twee dergelijke aanmeldingen kreeg, vertelt: *“Als de cliënt hier geweest is, dat je een keer belt van oke, ik zie het zo, zie je nog een meerwaarde, of moeten we ze een keer langs sturen of moeten we ze een keer samen zien”* (R26). In de pogingen om deze actie uit te rollen en tot een proactieve rechtenverkenning over te gaan werd gebotst op de GDPR-wetgeving. Het is essentieel om binnen dit opzet gegevens te delen met andere partners, maar dat bleek een moeilijke noot om te kraken¹⁹.

Respondenten van de drie kernpartners geven aan proactief te handelen in hun dagelijkse werking. Zij nemen vlot contact op met andere kernpartners om mogelijkheden tot bijkomende premies of dienstverlening te verkennen waar de burger recht op zou kunnen hebben. *“Voor mensen die al bij het OCMW een dossier lopende hebben of die daar al gekend zijn heb ik hier de indruk wel dat zij wel de reflex maken van door te sturen naar DMW om te kijken bijvoorbeeld mantelzorgpremie, zou dat mogelijk zijn”,* zegt respondent 31. De betrokkenheid in GBO maakt het voor betrokken professionals wel duidelijker wat de dienstverlening van de andere kernpartners allemaal inhoudt, waardoor er wel meer gerichte vragen kunnen worden gesteld, en dus meer rechten verkend en gerealiseerd.

4.3.2 Outreachend werken

In het opzoeken van moeilijk bereikbare en hulpbehoevende burgers die geen gebruik maken van het bestaande aanbod en hulp- en dienstverlening van de drie kernpartners wordt binnen GBO Meetjesland gekeken naar externe partners. Respondent 31 zegt klaar en duidelijk: *“Ik denk dat we daar eerder naar die toeleiders voor kijken, ja”*. De Huizen van het Kind, een van de toeleiders binnen de GBO-actie ‘Kubusmethode’, bereiken wel vaak de heel kwetsbare éénoudergezinnen. Bijvoorbeeld wanneer deze

¹⁹ Er is wel een samenwerkingsprotocol gegevensdeling gemaakt met de 9 besturen, de welzijnsvereniging Welzijnsband, CAW en de DMW van 6 mutualiteiten. Het basisdocument waar werd op gebouwd werd aangeleverd door Departement WVG; de regionale vertaling is het resultaat van discussies met 17 DPO's.

kinderopvang nodig hebben komen ze bij de Huizen van het Kind terecht, waar dan ook duidelijk blijkt dat ze eigenlijk ook wel nood hebben aan andere vormen van ondersteuning. Respondent 28 vindt de Huizen van het Kind de perfecte toeleider om naar GBO toe te leiden.

Ook aanklampend werken en bijvoorbeeld met de persoon in kwestie meegaan naar het onthaal van een van de andere kernpartners lukt moeilijk: *“Dat is mooi he. Maar dat kunnen wij niet. Dan moeten we hier met dubbel zoveel maatschappelijk werkers zitten denk ik”*. (R26)

4.3.3 Generalistisch werken

De Kubusmethode is erop gericht om een brede rechtenverkenning te doen bij de aangemelde éénoudergezinnen. Ook deze brede kijk is, net als het proactieve verkennen en realiseren van rechten, voor heel wat basiswerkers niet nieuw. Respondent 26 zegt dit altijd al te doen: *“We doen dat altijd een beetje aan de hand van een zelfredzaamheid matrix, dat zijn eigenlijk een beetje dezelfde onderwerpen die daaruit voortkomen”*. Ook respondent 38 geeft aan dat er steeds heel ruim wordt gekeken naar een hulp- en ondersteuningsvraag: *“Onze intake is daar ook op gemaakt om veel ruimer dan dat te kijken”*. Respondent 30 antwoordt: *“Ik ben mij daar toch altijd bewust van dat we daar niet het warm water van hebben uitgevonden, dat dat nauw aansluit bij de manier waarop wij ook al werken en brede vraagverheldering”*. Op eenzelfde manier generalistisch werken in de hele regio die GBO Meetjesland omvat is volgens respondent 39 niet eenvoudig. *“Het is de bedoeling dat iemand die in Maldegem komt of in Eeklo of Evergem, dat dat eigenlijk op dezelfde manier, maar OCMW's en dezelfde manier overheen gemeentegrenzen, dat is niet zo.”* De politieke en bestuurlijke verschillen tussen de negen gemeenten binnen dit GBO verband maken de realisatie van een gestroomlijnd onthaal en dienstverleningsaanbod niet eenvoudig. Het lokaal sociaal beleid dat in de gemeenten gevoerd wordt verschilt sterk en het aanbod van diensten op één lijn te krijgen is niet eenvoudig. Maar GBO kan volgens respondent 26 wel betekenisvol zijn in het stroomlijnen van de manier van werken: *“Maar de manier van werken en van rechtenverkenning en van cliëntvriendelijkheid, zo die dingen, hoop ik dat dat wel op één lijn kan komen”*. Respondent 28 ziet in de actie ook potentieel voor de continuïteit in de hulp- en dienstverlening wanneer personen met een ondersteuningsnood verhuizen, iets wat in haar beleving vaak gebeurt in de regio:

...Als alle gemeenten op dezelfde manier wordt gewerkt en aan dezelfde rechten wordt gedacht en op dezelfde levensdomeinen wordt ingezet, en als ze bijvoorbeeld die methode van de kubus kunnen meenemen naar de andere gemeente als ze verhuizen, dan denk ik dat het dan wel een grote, een versterking zou kunnen zijn van de continuïteit. (R28)

4.3.4 Positieve hulpverleningsrelatie

Basiswerkers zien in de kubusmethode een tool om nog meer werk te maken van een positieve hulpverleningsrelatie. De verplichting voor de toegewezen dienst om met iedere andere kernpartner contact op te nemen om proactief rechten te verkennen en om de casus vast te houden en op te volgen zorgen voor een sterkere betrokkenheid van de basisedwerker bij het traject van een persoon. Deze methode maakt dat er een continuïteit is in de communicatie tussen hulpverlening en burger en wekt vertrouwen, ze zegt respondent 36:

mensen gaan vaak van OCMW naar OCMW of van CAW naar OCMW en mutualiteiten, als er daar dan een automatische link zou kunnen zijn bij de maatschappelijk werker van 'kijk ben je al gekend met het GBO of de kubusmethode', en dan 'heb je dat boekje nog?' dat ze niet opnieuw hun verhaal moeten doen en dat ze zien van 'ah okee hier werken ze daar ook mee'. Iets gekend geeft ook wat vertrouwen, dus ik denk dat dat wel versterkend kan werken voor beide, zowel voor de maatschappelijk werkers als voor de cliënten. (R36)

5 GBO West-Limburg

Fiche Case C

ORGANISATORISCH		
Situering ²⁰	Drie lokale besturen	
	Eén Eerstelijnszone	
	73.363 inwoners in 2020	
	133,48 km ²	
	Stuurgroep	Werkgroep
Frequentie	Maandelijks samenkomst	Tweewekelijks 1 uur vrij roosteren
Samenstelling	<ul style="list-style-type: none"> - CAW - lokaal bestuur Beringen - Lokaal bestuur Leopoldsburg - Lokaal bestuur Tessenderlo - Lokaal bestuur Ham - Intermutualistisch overleg (IMO) - SAAMO (voorheen Rimo) - Projectmedewerker GBO 	<ul style="list-style-type: none"> - Basiswerkers kernpartners DMW Voorzorg, CM, LM Onthaalteam OCMW Onthaalteam CAW - Projectmedewerker GBO
Rol	<ul style="list-style-type: none"> - Op strategisch niveau afstemmen tussen de partners. - Op operationeel niveau ruimte geven aan de basiswerkers om de werkingsprincipes om te zetten in de praktijk. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennismaking - In kaart brengen van specifieke en gemeenschappelijke in de werking de organisaties. - Voorstelling van elke partner en huidige aanbod voor de gekozen doelgroepen en faciliteren casusbespreking
Prioritaire doelgroep	Kwetsbare jongvolwassenen die niet in orde zijn met verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering (ZIV)	
Acties	<ul style="list-style-type: none"> - Wissellieren: elkaars werking van binnenuit leren kennen. - Casusbespreking en -overleg - Toeleidingsformulier - Verdere kennis- en expertisedeling 	

²⁰ Inwonersaantallen en oppervlakte van de twee lokale besturen: <https://www.vlaanderen.be/gemeenten-en-provincies/provincie-limburg>

Een eerste projectaanvraag vanuit GBO West-Limburg werd niet gefinancierd. De kernactoren gingen opnieuw intensief aan de slag om van het GBO een inhoudelijk sterk verhaal te maken dat aansluit bij het decreet lokaal sociaal beleid. In de tweede projectaanvraag wordt gesteld “dat het de kernactoren menens is”, net doordat zij een tweede projectaanvraag indienen in de hoop middelen te krijgen om de uitrol van het GBO verder kracht bij te zetten (Projectaanvraag GBO-Beringen, 2020). Deze aanvraag werd weerhouden.

Na de onsuccesvolle aanvraag voor middelen bij de eerste projectoproep investeerde het lokaal bestuur van de vier betrokken gemeenten in het GBO door een faciliterend medewerker aan te stellen om de stuurgroep te ondersteunen voor een periode van zes maanden. Na die periode zou er uitsluitel zijn over de tweede projectaanvraag. De opdracht van de faciliterende medewerker bestond voornamelijk uit het ondersteunen van de stuurgroep op administratief vlak. Om de GBO-principes te verduurzamen werd de nood aan een procesbegeleider/projectcoördinator die het GBO de volle aandacht geeft wordt hoog ingeschat. Daarom gaan de projectmiddelen die werden goedgekeurd voor de tweede aanvraag volledig naar personeelskost. De vier besturen voorzien ook in eigen bijdrage om de overheadkosten die met de personeelsbezetting gepaard gaan te dragen, alsook de kosten ten gevolge van onder andere vormingen van de basiswerkers en andere activiteiten die opgenomen worden vanuit het GBO.

Het thuiswerken gedurende de covid-pandemie maakte het voor GBO West-Limburg uiterst moeilijk om in 2021 acties uit te rollen en de doelstellingen van GBO te realiseren. De digitale bijeenkomsten en de hoge werkdruk omwille van coronamaatregelen maakten het ontwikkelen en uitrollen van acties bijzonder moeilijk, en had als resultaat dat de werkgroep minder gemotiveerd en geëngageerd werd.

5.1 Doelgroep betrokkenheid en afbakening

In de projectaanvraag wordt verwezen naar een klankbordgroep die bestaat uit vertegenwoordigers van het armoedeforum, RIMO (Regionaal instituut voor Maatschappelijk Opbouwwerk; nu SAAMO) en de lokale vereniging waar armen het woord nemen (De Draaischijf). Deze klankbordgroep heeft als voornaamste taak te toetsen of en hoe initiatieven bijdragen tot het verlagen van de drempel tot de hulpverlening en feedback te formuleren over het plan van aanpak bij proactieve acties. Gezien de uitrol van acties mede door corona zeer beperkt bleef, werd de klankbordgroep niet samengeroepen in 2021. Wel werd er tijdens twee casusbesprekingen expertise ingeroepen van een ervaringsdeskundige om de visie van de doelgroep binnen te brengen. Daarnaast is SAAMO betrokken in de stuurgroep met als voornaamste rol de mogelijkheden te verbreden hoe maatschappelijk kwetsbare gezinnen toegeleid kunnen worden tot de diensten van de kernpartners, maar ook zelf als doorverwijzer op te treden.

Dit GBO richt haar acties specifiek naar kwetsbare jongvolwassenen en dan in eerste instantie diegene die niet in orde zijn met verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering. Dit GBO formuleert de ambitie om het recht op een ziekte- en invaliditeitsverzekering te realiseren en de situatie van de betrokken burgers maximaal te verbeteren (projectaanvraag GBO Beringen, 2020, p.3). Tevens is dit een toegangspoort om te komen tot een bredere vraagverheldering en ruimere rechtenverkenning van deze jongeren. De leden van de werkgroep geven aan dat de afbakening van en de zoektocht naar een doelgroep moeizaam verliep. Tot het punt waarop de partners elk een case voorlegden van een jongere die net van de schoolbanken komt met te weinig draagkracht om de arbeidsmarkt op te gaan maar met onvoldoende problematiek om dagbesteding of een werkloosheidsuitkering te ontvangen. Vanuit deze vaststelling werd een gedeelde focus geformuleerd: jongeren die niet hebben gereageerd op de reguliere acties van de mutualiteiten.

Door de GDPR-wetgeving konden de partners binnen dit GBO geen gegevens opvragen om in contact te treden met kwetsbare jongvolwassenen die niet in orde zijn met verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering (ZIV). Zonder de toestemming van de jongeren mogen de mutualiteiten deze gegevens niet delen, waardoor met de data van de mutualiteiten geen concrete acties kunnen worden opgezet. Daarom werd binnen de werkgroep besloten om de blik te verruimen naar toeleiders. Dit zijn organisaties en/of hulpverleners die op een laagdrempelige manier in contact komen met jongeren waar de kernpartners moeilijk of geen contact mee vinden. Begin 2021 werd daarom besloten om een toeleidingsformulier te ontwikkelen om aan externe partners te bezorgen, zoals onder meer het project Voorsprong met Arktos en Emino, JAC, CGG en CAD.

De flankerende acties waar het GBO op aansluit, zoals de Kruispunt voor GGZ, gaan ook ruimer dan deze afgebakende doelgroep. Respondenten geven aan dat de prioritering een handvat bood om bij aanvang van het GBO-samenwerkingsverband eerste acties te formuleren en elkaar te vinden in een gedeeld verhaal. Verder bracht de focus op kwetsbare jongeren de betrokken partners wel een beter beeld bij over de sociale kaart met betrekking tot deze groep. Met andere woorden, het aanbod aan diensten in deze regio is sterker in beeld gebracht voor de betrokkenen op de werkgroep bijeenkomsten. Er komen namelijk diensten hun werking voorstellen, zoals onder andere één gezin één plan, wat bijdraagt aan een meer holistische en generalistische benadering van de problematieken waar deze doelgroep mee geconfronteerd worden.

5.2 Invulling geven aan werkingsprincipes: Kennisdeling, expertiseontwikkeling en generalistisch werken

- Casusbespreking en -overleg

Casusbesprekingen werden gehouden van bij de start van dit GBO. In eerste instantie waren dit casussen waar leden van de werkgroep in het verleden mee aan de slag gingen. De coördinator licht toe dat vanuit iedere kernpartner een casus aangereikt werd om dan vanuit de andere partners te kijken hoe zij daar mee zouden omgaan en vanuit die verschillen en gelijkenissen te leren. Dit wordt gezien als de succesformule om een gezamenlijke visie en gezamenlijk kader te creëren. Via deze actie wordt de samenwerking tussen de leden van de werkgroep verbeterd omdat de basiswerkers zich altijd extra bewust worden van de doelstellingen en de werkingsprincipes van GBO en dit nadien ook meenemen in hun dagelijkse werking. Dit casuoverleg evolueerde van het bespreken van afgesloten casussen naar actieve casussen. Dat gebeurde organisch wanneer een basiswerker eens een casus voorlegde waar ze op dat moment op vastliep met de vraag wat andere partners daar mogelijks in konden betekenen. Nu neemt de coördinator daar een heel prominente rol in op, des te meer sinds er met een toeleidingsformulier gewerkt wordt (zie verder). Zij krijgt de casusaanmeldingen, communiceert deze naar de leden van de werkgroep, neemt verslag en volgt na afloop op. Dat wil zeggen dat de coördinator contact houdt met de partner die de casus aanbracht om op te volgen of het advies en de brede kijk van betekenis zijn geweest en koppelt dit ook terug naar de werkgroepleden. De respondenten uiten hun enthousiasme over de casusbesprekingen als manier om het contact tussen de verschillende organisaties te verbeteren en het laagdrempeliger maakt om expertise bij elkaar in te winnen of door te verwijzen.

Initieel dienden de casusbesprekingen te focussen op vragen rond de prioritaire doelgroep, kwetsbare jongvolwassenen die niet in orde zijn met verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering. Deze focus werd al gauw minder strak genomen waardoor ook andere cases kunnen worden voorgelegd op een casusbespreking van de werkgroep. Iedere twee weken roosteren de leden van de werkgroep een online

GBO-overleg in. Op die wijze kan er, indien nodig, snel tot een casusbespreking overgegaan worden. Wanneer er geen casus aangeleverd werd, wordt de bijeenkomst afgezegd. De basiswerkers van de drie grote mutualiteiten (Voorzorg, LM+ en CM) gaan telkens na bij welke mutualiteit de persoon in kwestie aangesloten is zodat enkel die verantwoordelijke mutualiteit aanwezig hoeft te zijn op de casusbespreking.

- Kennismaking

Er wordt bovenal ingezet op het GBO bekender te maken onder lokale partners. Daartoe worden organisaties uitgenodigd om hun eigen werking voor te stellen op een bijeenkomst van de GBO-werkgroep, gericht op het vergroten van de expertise van de basiswerkers en hun kennis van de sociale kaart. Maar evenzeer gebeurt het dat de coördinator de GBO-werking toelicht bij externen.

De kennis van andere organisaties of de eigen organisatie delen en de werking van de kernpartners of andere partners uitgelegd krijgen zorgt binnen de werkgroep voor een gezamenlijk kader. Zo werd bijvoorbeeld informatie aangeboden over het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, de werking van het kruispunt en het project Voorsprong, de Buddywerking, informatie over Gezin Centraal en over de preventiewerking van Zorggroep Zin. Om ook de werking van de kernpartners inhoudelijk te leren kennen wordt ‘wisselleren’ aangeboden aan de leden van de werkgroep. Daarbij krijgen zij de kans om een (halve) dag mee te volgen in de voetsporen van een medewerker van een andere kernpartner. Tegen September 2022 zouden alle leden van de werkgroep aan een wisselleer-moment deelgenomen hebben en wordt een evaluatie gepland. Als dit positief geëvalueerd wordt zal het wisselleren uitgebreid worden naar basiswerkers van alle kernpartners ruimer dan de leden van werkgroep. Tot slot werd in het kader van de kennismaking en de inzet op kortere lijnen tussen basiswerkers van de drie kernpartners een SPOC-formulier (single point of contact) opgesteld. Van de basiswerkers van elk van de partners zijn de contactgegevens opgelijst, wat de lijnen tussen dienstverleners veel korter maakt en dat vragen sneller beantwoord kunnen worden. Respondenten geven aan hier dankbaar gebruik van te maken. *“Dat is eigenlijk uw toegangspoort tot die dienst”*, zegt respondent 11.

- Toeleidingsformulier

Het toeleidingsformulier werd bezorgd aan straathoek- en buurtwerkers, aan partners zoals het JAC, CGG, CAD, Reling en lokale projecten zoals het project Voorsprong. Het toeleidingsformulier heeft een tweeledige werking: als de hulpverlener enkel de voorzijde invult wordt de casus voorgebracht in de werkgroep en kan de hulpverlener beroep doen op de expertise van de verschillende organisaties. Als ook de achterzijde ingevuld wordt is dit een effectieve aanmelding waarbij 1 van de kernpartners aan de slag gaat met de casus en outreachend stappen zal zetten naar deze jongvolwassenen. Voor een toeleiding dient de persoon in kwestie in te stemmen, voor een casusbespreking niet omdat die anoniem is. Wel is het de bedoeling dat de persoon ook op de hoogte wordt gebracht wanneer een hulpverlener plant om de casus anoniem te bespreken op GBO. Tot een effectieve aanmelding heeft dit nog niet geleid, maar er werden in 2022 wel al 7 casussen besproken.

Het GBO beoogt een nauwe samenwerking op te starten met het project Voorsprong om via hen veel casussen toegeleid te krijgen. Het project Voorsprong is een Europees gesubsidieerd project met middelen van ESF (Europees Sociaal Fonds) en richt zich op jongeren tussen de 18 en 30 jaar die vastlopen op verschillende levensdomeinen. In eerste instantie richt Voorsprong zich op de detectie van moeilijkheden in het vinden van werk. Dat kan dan een huisvestingsproblematiek zijn maar ook over onvoldoende capaciteit beschikken om geld te beheren. Binnen dit project wordt rond deze breedheid aan problematieken gewerkt. Het project Voorsprong sluit mooi aan bij de doelstellingen van het GBO,

en de partners rond Voorzorg zoals onder meer het JAC hebben ook een brede kijk op de begeleiding van jongeren. De vraag naar Voorsprong was er een om het toeleidingsformulier te gebruiken zodat de partners van GBO hun expertise kunnen delen en kunnen nagaan hoe de jongeren binnen GBO ondersteund kunnen worden vanuit de kernpartners. Een medewerker van Voorsprong bracht reeds één case op een caseoverleg van GBO. Deze professional vulde samen met de jongere het formulier in, en de jongere gaf daarmee ook zijn toestemming aan de hulpverlener om zijn casus te bespreken binnen GBO. De casus betrof het vraagstuk rond een jongere die graag alleen wou gaan wonen maar in het verleden ernstig te kampen had met zijn mentale gezondheid: waar kon deze jongere op rekenen wanneer het toch opnieuw richting af zou gaan. Op het casuoverleg werd de casus grondig besproken en ook helder gesteld welke partner rond welk levensdomein een engagement kan opnemen en wat het beste aansluit. De jongere in kwestie had niet veel later zijn intakegesprek bij de kernpartner die het meest aangewezen was om met de vraag aan de slag te gaan.

- Partners in Kruispunt GGZ

Een belangrijke samenwerking op vlak van geestelijke gezondheidszorg zijn de kruispunten GGZ. In de regio van GBO West-Limburg zal er ook deelgenomen worden aan de kruispunten door zowel basiswerkers als de ondersteunende medewerker van het GBO om zo de expertise met elkaar nog beter te delen.

Concreet wordt in dit kruispunt een samenwerkingsverband opgesteld tussen welzijns- en GGZ-partners waarin een frontoffice en een backoffice wordt ingesteld. Het frontoffice houdt in dat de partners wekelijks een inlooppunt voorzien op vrijdagvoormiddag tussen negen en tien. Burgers met een hulpvraag kunnen dan zonder afspraak langskomen en in gesprek gaan met een duo van dienst- en hulpverleners van welzijnspartners en GGZ-partners. Dit heeft als doelstelling om gericht en correct door te verwijzen. Er worden meestal een drietal duo's gevormd van medewerkers van eerste- en tweedelijnsdiensten. Nadien biedt het backoffice de mogelijkheid om een casusbespreking te voeren met verschillende hulpverleners vanuit de verschillende takken om een antwoord te vinden op die vragen waar in eerste instantie geen eenvoudige doorverwijzing gepast is. In januari 2021 werd met dit initiatief van start gegaan en in Juni 2022 hadden al een honderdveertigtal mensen de weg gevonden naar een inlooppunt, zo vertelt een respondent. Ook andere respondenten die deelnamen aan de zogenaamde 'frontoffice' (of inlooppunten) met aansluitend de 'backoffice' (of casusbespreking) vinden dit een betekenisvol initiatief, zowel voor professionals als voor burgers met een hulpvraag. Het verschil met de casusbespreking binnen de GBO-werkgroep ligt in het ontbreken van de inlooppunten, het contact met de burger met een hulpvraag. Respondent 19 vertelt: *“De cliënten die tussen 9 en 10 komen, ja, die hebben effectief een effect hè, want daar wordt geluisterd. Daar wordt nagedacht en daar wordt deels ook al wel aan doorverwijzing gedaan. Daar heeft de cliënt sowieso een effect van, terwijl dat het bij gbo [casusbespreking] vooral andere instanties en andere hulpverleners zijn die een case voorleggen en die daarmee verder kunnen. Daar ja, daar hebben we nog geen cliënten zelf gezien”*.

De hulp- en dienstverleners met een uiteenlopende achtergrond gaan in gesprek met de persoon met een hulpvraag en wanneer deze er niet onmiddellijk uit geraken kan er voorgesteld worden om het te bespreken met de aanwezige collega's. “Er kan ook gezegd worden van ‘kijk, die zijn nu ook hier vandaag, ik ga die er even bijhalen en dat voorstellen”(R18). Maar bovenal is het de bedoeling dat de aanwezige professionals generalistisch kijken. Net vanuit die generalistische insteek is GBO betrokken bij het Kruispunt.

5.3 Toekomstgerichte blik: Acties 2022 – 2025

- Dynamiek van het samenwerken en samenwerking tussen basiswerkers

Eind 2021 werden de leden van de werkgroep bevraagd over de noden die zij zien, ook in hun eigen organisatie, om hun werk beter uit te voeren. Met deze informatie wordt verder aan de slag gegaan om het werk van de basiswerkers te faciliteren maar evenzeer de onderlinge samenwerking. Verder worden ook mogelijkheden verkend om ook andere basiswerkers binnen de organisaties bij GBO te betrekken. Dat kan bijvoorbeeld door meer afwisseling in de werkgroep te brengen.

- Rechtnuitputting

In 2022 zal verder gewerkt worden aan een gezamenlijke bruikbare rechtenverkenning die de basiswerkers in staat stelt om op de hoogte te zijn van een brede waaier aan rechten. In 2021 werd dit ook al op de agenda gezet, zonder bruikbaar resultaat. Desondanks blijft dit GBO de rechtenverkenner onder de aandacht houden als mogelijk instrument dat basiswerkers kan bijstaan bij het realiseren van rechtnuitputting.

- Toegankelijkheid van dienstverlening

In het kader van de verhoging van de toegankelijkheid van de dienstverlening zet dit GBO in op het verder ingang laten vinden van het toeleidingsformulier om outreachend stappen te zetten naar jongeren in kwetsbare situaties. In 2021 werden er wel casussen doorgestuurd om te bespreken, maar geen casus om effectief mee aan de slag te gaan. In 2022 zal hier verder op worden ingezet zodat er meer outreachende acties kunnen worden genomen vanuit de kernpartners om de prioritaire doelgroep te bereiken. Daarvoor dient in de eerste plaats het toeleidingsformulier verdere bekendheid bij externe organisaties en dus mogelijke toeleiders te verwerven. Ook zal de coördinator zelf meer stappen zetten naar de doelgroep om die toegankelijkheid te verhogen, bijvoorbeeld door naar scholen en andere diensten te gaan. Een lokale armoedevereniging voert in het najaar een toneelvoorstelling op over de eerste ontmoeting met hulpverlening. Daarin wordt aangekaart wat voor de doelgroep niet fijn is of waar ze het moeilijk mee hebben. De coördinator werd door SAAMO op de hoogte gebracht van dit initiatief en is heel enthousiast om met de werkgroep naar de voorstelling te gaan kijken. “En dan wil ik van daaruit weer verder gaan op dat onthaal, om dan concrete afspraken te maken van hoe kunnen we dat beter laten verlopen. Hoe kunnen we daar misschien afspraken rond maken?”.

- Participatie doelgroep

In het kader van een brede participatie van de doelgroep aan GBO staat het samenbrengen van een klankbordgroep op de agenda. Ook wil dit GBO een beroep doen op een ervaringsdeskundige en andere diensten op casusoverleg om een bredere expertise in te brengen.

6 Betekenis van GBO-traject West-Limburg

In de case GBO West-Limburg werden gesprekken gevoerd (N=10) met leden van de werkgroep, waarvan twee vertegenwoordigers van het onthaalteam OCMW Beringen, een hulpverlener van het onthaal van het CAW, de vertegenwoordigers van de drie grote mutualiteiten, de projectbegeleidster GBO en met SAAMO die in de stuurgroep betrokken is. Ook werden gesprekken gevoerd met een

medewerker van een organisatie die trajectbegeleiding met jongeren verzorgt²¹ en die voor vastgelopen cases ook de weg naar het GBO vindt en met een medewerker van het mobiel crisisteam van 'Reling', een organisatienetwerk GGZ, die zitdagen organiseert waar ook GBO vertegenwoordigd wordt.

6.1 Leerelementen in GBO-traject

Dit GBO-samenwerkingsverband wordt gepercipieerd als een leertraject door zowel basiswerkers als dienstverantwoordelijken die aan dit onderzoek deelnemen. De evaluatie van de zinvolheid en de (mogelijk) betekenis van de acties wordt continu gevoerd. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting in de afbakening van een prioritaire doelgroep en hoe daar flexibel mee om te gaan. Heel snel worden de ouders van jongeren bereikt, maar dan geven de jongeren zelf aan geen hulpvraag te hebben. *“Er zijn ouders die met een hulpvraag zitten en de ouders die signaleren dat, maar die jongere niet. Dus daar bots je dan helemaal open dan hebben we denk ik een te moeilijke doelgroep gekozen om daar vol proactief mee aan de slag te gaan. Dus we hebben dat pad wel een beetje verlaten”, zegt respondent 17.* Daarnaast reflecteren respondenten ook over de zin van die definiëring van een prioritaire doelgroep, voornamelijk omdat, in de woorden van respondent 16 *“het zonde zou zijn dat je de casus niet kunt bespreken als het gewoon niet tot de doelgroep hoort. Dat vinden we een beetje te nauw dan weer”*. De doelgroep werd om die redenen opengetrokken, wat betekent dat ook andere doelgroepen kunnen worden toegeleid naar een casusoverleg van GBO.

De evaluatie van respondenten over casussen die werden besproken op het GBO-casusoverleg zijn unaniem positief. Enerzijds heeft deze actie tot gevolg dat professionals een beter zicht hebben op de mogelijkheden die verschillende partners hebben om aan dienstverlening te doen, en leidt dit tot een meer generalistische blik van het hulp- en dienstverleningsaanbod. Anderzijds leidde het casusoverleg ook tot een gepast antwoord op een ondersteuningsvraag van een jongere. *“Voor mijn casus, ik heb er nu nog maar eentje toegeleid dan, maar is het wel echt helpend geweest. Maar voor mezelf ook, ik wist in ene keer veel meer over organisaties” (R13).* Het GBO-casusoverleg biedt ook een handige structuur en kapstok om met de GBO-principes aan de slag te gaan en deze concreet te vertalen in de praktijk. *“Het moet ergens een structuur hebben waar dat je jouw houvast hebt”, zegt respondent 12.* Volgens respondent 11 gaan *“indien je geen structuur hebt die dynamieken vervagen”*.

De acties worden door de betrokkenen binnen de werkgroep gewaardeerd omwille van het stimuleren van kennismaking met andere diensten en professionals, maar evenzeer omdat zij kennisdeling faciliteren. Dat gebeurt in het casusoverleg, maar evenzeer door het voorstellen van de werking van de kernpartners of een toelichting van een specifieke dienstverlening. Respondent 16 herinnert zich hoe dit heel concreet haar handelen beïnvloede en betekenisvol was voor een casus omdat het haar in staat stelt sneller te schakelen:

We hebben tijd geleden van het OCMW eens een uitleg gekregen over het plaatsen van een referentieadres. Dat is iets wat wij vanuit onze diensten niet kunnen doen. Ze hebben dat toen op een GBO of een werkgroep een toelichting gegeven. Ik had toen een casus waar je dan van denkt ja wat kunnen we daar mee doen, dan gaat ge al heel snel wel denken, ik heb dat toen van die gehoord, ik ga die rap efkes bellen, van hoe zat dat weer juist ineen. (R16)

Hoe een casus doorverwijzen naar een partner die niet aanwezig is op een overleg wordt als een leerpunt gezien. Respondent 12 ziet dit als een moeilijkheid, iets waar toch heel voorzichtig mee

²¹ <https://arktos.be/nl/vorming/voorsprongberingen>

omgesprongen moet worden *“omdat dat precies zo is van jij duwt die hier bij mij binnen en misschien was dat dan toch niet voor mij”*. Deze respondent stelt dat daar nog naar een finesse dient te worden gezocht, die casus dan misschien nog even bijhouden en informeren bij de desbetreffende partner, iets wat wel een leerproces blijft. Respondent 12 ziet hierin net de opdracht van GBO: geen doorverwijzingen doen waar je als dienstverlener niet zeker van bent en onnodige stappen vermijden.

In het kruispunt GGZ worden gegevens bijgehouden over het aantal hulpvragen die behandeld werden en de tevredenheid van de burgers die via de inlooptmomenten hun hulpvraag deelden. Ook worden gegevens bijgehouden die aangeven vanuit welke gemeente deze mensen de weg vinden, door wie zij doorverwezen werden en zo meer. Van alle burgers die hun vraag op het inlooptmoment aandienden vulde één op drie een ‘patiëntenmeting’ uit, zo vertelt respondent 18: *“Dat zijn eigenlijk wel mooie cijfers, een gemiddelde van 8,5 denk ik op 10 qua tevredenheid”*.

Het vergde voor de respondenten wel wat tijd om de betrokkenheid binnen de GBO-werkgroep te appreciëren. Het thuiswerken in het kader van de coronapandemie zat daar voor een deel tussen, omdat gedurende die periode de acties maar niet van de grond kwamen. Nu de acties uitgewerkt worden en er ook werkelijk mee aan de slag wordt gegaan verandert dat het engagement van de betrokkenen sterk: *“Nu zie ik dat niet als iets wat van mijn tijd afpakt. Maar voor mij is dat een meerwaarde in mijn werk geworden ondertussen. En natuurlijk vraagt dat tijd, dat is met alles wat je doet he”*, zegt respondent 11.

“Ik denk dat we op dit moment nog heel veel bezig zijn met het interne gebeuren en nog heel weinig met het extern gerichte”, stelt respondent 17. De leden van de werkgroep richten hun blik daarom op het verruimen van de acties buiten de leden van de werkgroep om. Dat dit tijd vraagt en een langdurig proces zal zijn wordt unaniem erkend. Respondent 11 vertrouwt op geduld om GBO dieper ingang te laten vinden: *“Ik denk dat dat zoiets is gelijk een boer die zaait. Die moet eerst zijn land bewerken, dan moet die zaaien, vooraleer die kan oogsten”*.

6.2 Betekenis van GBO op verschillende niveaus

6.2.1 Het niveau van de ‘netwerkvorming’ wie werkt samen met wie?

Kern: CAW, OCMW, DMW & SAAMO

Extern: ELZ, GGZ-Kruispunt, ARKTOS, ...

De drie betrokken lokale besturen werken heel intensief samen. Respondent 17 stelt dat deze traditie van samenwerking resulteert in een openheid om zaken bespreekbaar te maken en dat *“die dan ook naar andere projecten toe wel weer deuren opent”*. Naast GBO zijn er ook andere netwerkinitiatieven lopend in de regio, zoals ELZ en de Kruispunten GGZ. De kernpartners nemen daar vaak ook een rol in op. Daarnaast is ook SAAMO betrokken partner in de stuurgroep van dit GBO. Deze brede samenwerking op verschillende domeinen maakt dat deze waaier aan diensten elkaar beter leren kennen. Maar naast deze positieve ervaring hebben respondenten ook bedenkingen hoe dit zonder coördinator zou kunnen lopen: *“goh als er dan geen coördinator meer is dan stel ik mij de vraag wie dat dan mooi laat... Wie gaat dat dan organiseren hè? Want we plannen dit nu standaard in onze agenda en dat wordt mooi afgesproken. Maar als daar ineens niemand meer is, die dat trekt, dan stel ik mij de vraag, wat gaat het dan worden?” (R19)*.

De betrokkenheid in deze netwerken wordt sterk gewaardeerd, maar ook als een extra element gezien. Dit maakt dat respondenten zichzelf de vraag stellen hoe ze kunnen vrijwaren dat dat zij ook hun basiswerk kunnen blijven doen. Zo komt het dat om de outreachende poot vorm te geven gekeken wordt naar externe actoren zoals straathoekwerk, buurtwerk en SAAMO, omdat het niet binnen de mogelijkheden van de kernpartners zou liggen om dit volledig op te nemen.

GBO is verder ook betrokken in de Kruispunten GGZ en is telkens als één van de actoren vertegenwoordigd op de wekelijkse inloopmomenten. Maar de eerstelijnszone speelt hier ook een rol in en ziet de verdere uitrol van het kruispunt als een van haar acties. *“Het begint allemaal een beetje verweven te geraken in elkaar he”*, vat Respondent 16 samen.

6.2.2 Het niveau van de ‘organisatie’ verandert de werking van de eigen organisatie door het engagement in het GBO?

De werkingsprincipes zijn voor heel wat respondenten eigen aan wat ze binnen hun organisatie al deden, en in die zin niet nieuw. Vragen die respondent 19 altijd al stelde waren: *“Wie moeten we erbij betrekken? Wat kunnen we doen? Dat is eigenlijk mijn functie In de dagdagelijkse, dus wij proberen al zoveel mogelijk die brede blik daarin te krijgen”*. Voor respondent 13, een medewerker van een externe organisatie die casussen toeleidt naar GBO, is de manier van werken binnen haar organisatie wel veranderd. Het is veel eenvoudiger contact opnemen met de diensten van de drie kernpartners via de coördinator, en voor een casusbespreking en voor doorverwijzingen kan zij steeds bij GBO terecht.

Voor DM en het CAW zetelen de meeste medewerkers in een werkgroep van een GBO-samenwerkingsverband. Dat maakt dat de principes van GBO en ook de acties sneller gedragen worden in de hele organisatie. *“Ik denk wel als je het van eerste hand mee in de GBO-werkgroepen zit, dat je dat veel sneller gaat doen, dan dat je dat hoort van een collega”*, klinkt de reflectie van respondent 16. De GBO-principes vinden zo ingang bij de meeste medewerkers van die twee kernpartners, iets wat binnen OCMW's minder evident is omdat er veel meer personeelsleden zijn die niet deelnemen aan de acties van GBO.

6.2.3 Het niveau van de ‘gebruiker’ leidt dit tot betere hulp- en dienstverlening?

Respondenten vinden dat GBO bijdraagt aan de toegankelijkheid van de dienstverlening via de acties die nu reeds lopen. Toegankelijkheid zit hem dan in de rechtstreekse lijnen die professionals van de drie kernpartners onderling hebben en de resulterende correcte en warmere doorverwijzing doordat zij een beter zicht hebben op de werking van de drie kernpartners. Respondent 11 verwoordt het als volgt: *“daar heeft misschien niet direct cliënt A of B iets aan, maar in het algemeen verruimt ge uw kennis en uw visie. En dat is, dat komt al uw cliënten altijd ten goede vind ik”*. Respondent 17 is er niet van overtuigd dat burgers daardoor altijd beter geholpen worden, maar zegt: *“als dat wel het geval is dan is dat allemaal prima...Maar eigenlijk gaat dat allemaal over de backoffice he, op zich voor een cliënt, die ligt daar niet wakker van he”*.

De wisselstages waar leden van de werkgroep aan kunnen deelnemen hebben ook een ‘trickle down’-effect op de doelgroep. Zo kan er veel gericht uitgelegd worden waar de diensten van een partnerorganisatie gelokaliseerd zijn en hoe daar te geraken. *“Dan heb je die ook gezien in hun eigen setting he, kun je je dat ook visueel voorstellen. Je kan ook tegen uw cliënt zeggen, daar moet je zijn. Dat is dat gebouw met die rode ramen”* (R11). Ook respondent 15 geeft dergelijk voorbeeld: *“je kunt het ook*

concreter uitleggen. Gewoon heel banaal van je gaat verwijzen naar het OCMW, ik ben daar gaan meedraaien met dat wissellere, nu kan ik echt zeggen van je moet u beneden gaan aanmelden, dan komen ze u daar halen". Er kan dus op een meer heldere manier worden richting gegeven hoe naar een andere dienst te gaan, maar ook de verwachtingen van die diensten kan meer helder geduid worden door mee te draaien in een wisselleermoment. Respondent 14 leerde dat de maatschappelijk werker die de intake doet bij het OCMW niet dezelfde maatschappelijk werker is die de feitelijke leefloondossiers opvolgt. Dit op voorhand meegeven aan mensen die je doorverwijst duidt op een zekere betrokkenheid en kan ook betekenisvol zijn.

Professionals zien door GBO een vlottere toeleiding ontstaan omdat de coördinator een heel actieve rol in opneemt. Eén van de toeleiders vertelt: *"We zeggen tegen de coördinator 'we zitten met iemand en we weten eigenlijk niet wat we ermee moeten aanvangen. Dit is de case, bespreek het op jullie werkgroep en zeg ons wat we ermee moeten'. Daar zijn wij heel goed mee geholpen"* (R17). Een toeleider vertelt dat een van de jongeren met wie ze een traject liep heel tevreden was met de wijze waarop zijn ondersteuningsvraag op een GBO-casusoverleg werd gebracht, hoewel de jongere zelf niet aanwezig was op dit overleg. Kort nadien had hij een eerste intakegesprek bij een van de kernpartners waar hij zich heel goed bij voelt. De toeleider vertelt: *"Ja dus er was echt een samenwerking. En op dat moment had ik ook echt iets van oke, die casus gaat samen gedragen worden"* (R13).

6.2.4 Het niveau van de professional

Ook hier geven leden van de werkgroep die met de acties aan de slag gaan aan dat ze de de andere organisaties veel beter zijn gaan leren kennen. Dat gaat zowel over de diensten die de andere kernpartners aanbieden als het opbouwen van persoonlijke contacten binnen die organisaties. *"Je kunt makkelijker doorwijzen of je neemt sneller je telefoon als je een rechtstreeks nummer van iemand hebt of wanneer dat je die persoon al een keer gezien hebt",* vertelt respondent 19. Ook respondent 17 geeft aan dat het elkaar goed kennen ertoe leidt dat er veel gemakkelijker getelefoneerd wordt *"omdat we veel beter weten wie welk aanbod heeft om inderdaad makkelijker daarnaar door te verwijzen"*. Daarnaast geven de respondenten die deelnamen aan een wisselleer-moment aan meer begrip te hebben opgebouwd voor de wijze waarop andere kernpartner werkt: *"als je dan merkt van, het is hier inderdaad druk, en die komen van dat overleg en dan een telefoon van dit en dat, ja dan is er veel meer begrip voor elkaar he"* (R10).

De banden tussen basiswerkers worden ook onderling aangehaald buiten de acties om. Respondent 11 vertelt hoe ze na een werkgroep bijeenkomst geregeld een collega van een andere kernpartner opbelt om wat dieper in te gaan op de zaken die daar werden besproken. Maar ook belt deze persoon andere basiswerkers op over een casus die niet op een GBO-overleg wordt ingepland. Dit is mogelijk door de Single Point of Contact (SPOC) die werd opgesteld in de schoot van GBO. Dit initiatief maakt het voor professionals veel vlotter werken, zo luidt het. Respondent 3 haakt hierop aan: *"Je zit niet uren aan de telefoon voor je aan de juiste persoon geraakt; je kunt veel gerichter en sneller gaan doorverwijzen"*. Ook respondent 10 ziet deze dynamiek: *"dat merk je wel heel fel binnen de werkgroep, die kennen elkaar heel goed, en als die vastzitten met een casus, inderdaad die gaan niet wachten op een werkgroep, die gaan hup, ik bel meteen"*. Respondent 15 is één van die leden van de werkgroep die niet wacht op dat tweewekelijkse moment: *"want allee vaak gebeurt dat vlak nadat je zo'n moment gehad hebt, dan bellen we wel de collega's van het GBO op die betrokken kunnen zijn. En dat is wel de rechtstreekse lijn"*. In die zin gaan de leden van de werkgroep proactief rechten verkennen. Daarnaast groeit ook de dynamiek bij de basiswerkers van de drie kernpartners die niet bij de werkgroep betrokken zijn. Dat

wordt toegeschreven aan het enthousiasme van de coördinator en omdat ook binnen de werkgroep de acties als betekenisvol worden gezien. Toch zien respondenten nog een pak werk liggen om ook andere basiswerkers mee te krijgen in het GBO-verhaal:

Zo ja dat GBO ja dat hangt daar ergens bij de coördinator, maar dat onze assistenten zelf ook nog niet heel goed weten van, wanneer kunnen we naar dat GBO stappen of wat kan dat voor ons betekenen. Ik denk dat dat nog altijd één van de dingen is waar we mee worstelen. En dan heb ik het niet zozeer over de bekendmaking, maar een concrete bekendmaking: 'Dat kun je daar komen doen'. (R11)

Ook respondent 12 geeft aan dat het bij alle drie de kernpartners lang heeft geduurd voor er casussen op een GBO-overleg werden gebracht. Omdat het niet heel duidelijk was wanneer en wat je daar nu precies kan brengen. Ze zegt: *“collega's zijn meer en meer mee, en ze denken ook wel, we hebben er nu een paar gehad, van ah ja dat kunnen we daar toch wel gaan bespreken”*(R12).

6.3 Werkingsprincipes

6.3.1 Proactief rechten verkennen en realiseren

In het leren kennen van de werking van de andere kernpartners maar ook de basiswerkers in die diensten gaat potentieel schuil om meer proactief te werk te gaan. *“Zeker ook het CAW dat is een supergrote organisatie, als ge daar uw ingang hebt, is dat wel heel fijn”*, duidt respondent 15. Ook respondent 19 ziet daar eenzelfde potentieel in:

Ik heb dat gevoel wel, dat er wel wat meer aan elkaar wordt gedacht van oh, daar zou misschien X van de CM wel iets mee kunnen doen, daar zou Y van de dingen daar iets mee kunnen doen. Ik vind van wel, ik leg wel sneller linken van zou die persoon of die persoon hierin kunnen verder helpen of daar eens naar toe bellen. (R19)

Door in de werkgroep GBO betrokken te zijn wordt het netwerk van basiswerkers uitgebreid en daarmee ook hun kijk op een ondersteuningsnood. Respondent 11 vertelt dat dankzij de kennismaking met verschillende diensten zij een doorbraak heeft kunnen vinden in een vraagstuk waar zij al een tijd op vast liep. Dit zet haar aan om rapper de stap naar andere diensten te zetten en ook meer proactief te handelen en rechten te verkennen bij andere partners. *“Het is niet dat wij wachten totdat wij terug in het GBO samenkomen, we gaan direct de telefoon pakken en eigenlijk met die mensen contact opnemen”*, zegt respondent 15. En ook respondent 12 geeft aan sneller de telefoon te nemen om zaken af te toetsen bij andere diensten in de bedoeling om rechten te verkennen en te realiseren: *“ah maar nu weet ik bij wie ik moet zijn als ik eens een vraag heb over iets. Ik weet wie ik moet bellen...uiteindelijk voor dat doen we het, voor onze cliënten he. Voor te zorgen dat onze cliënten volledig aan hun rechten komen, die onderbescherming tegengaan”* (R12). Met het toeleidingsformulier wordt getracht om externe organisaties jongvolwassenen in een kwetsbare situatie aan te melden bij GBO. Wanneer er nog geen dienstverlening is opgestart bij één van de drie kernpartners en wanneer er een complexe hulpvraag is kan dergelijke toeleiding heel zinvol zijn om proactief rechten te verkennen in de schoot van een casuoverleg. Respondent 10 vertelt: *“Ik probeer dan altijd te promoten, meld die bij het GBO aan, want dan heb je meteen de drie grootste onthaal hulpverleners naast elkaar. En als je dan meteen vanaf het begin samen kunt werken, ga je veel verder geraken”*.

6.3.2 Outreachend werken

Outreachend werken wordt gezien als een door de coördinator verder uit te werken spoor, maar niet door de basiswerkers van de drie kernpartners omdat dit niet haalbaar zou zijn. Outreachend werken wordt als mogelijk gezien wanneer er met externe partners (buiten de drie kernpartners om) verbanden worden gesmeed.

Ik denk wij zelf vanuit onze diensten, dat dat gewoon niet, dat dat gewoon niet haalbaar is. Maar dat de coördinator daar wel een hele belangrijke rol in zou kunnen spelen. Dat denk ik wel. En op dat gebied hebben wij wel een hele goeie coördinator die daar heel actief naar op zoek is en die connecties legt met mensen van straathoekwerk en met buurtwerkers en zo. (R19)

Een intentie om outreachend te werken vraagt ook om voldoende professionals die dit kunnen doen. Zo werden tijdens corona bonnen voorzien voor mensen met een verhoogde tegemoetkoming. Burgers met een verhoogde tegemoetkoming ontvingen een uitnodiging om deze bonnen op te halen in een OCMW, CAW of sociale dienst van de gemeente, vanuit de idee dat er dan ook een kort gesprek kon worden gevoerd. Mensen die daadwerkelijk langskwamen tekenden een document, conform GDPR, dat de diensten in staat stelt om op een later tijdstip op huisbezoek te gaan. Dit resulteerde in een lijst met meer dan 400 adressen. *“Dan voel je al van, eer dat verwerkt is... dat is iets wat niet vanzelfsprekend is en waar ook op voorhand daar niet even goed over wordt nagedacht van welke stappen kunnen wij zetten om net die mensen te bereiken, om dan wel die toeleiding te kunnen maken” (R17)*. Medewerkers van SAAMO en outreachers van de huizen van het kind besloten toen om een deel van deze huisbezoeken uit te voeren, maar lang niet iedereen kon worden bereikt. *“GDPR maakt het ook niet altijd gemakkelijk om outreachend te werken”,* zegt respondent 11, wat leidt tot een eerder zoekende houding. De coördinator is ook zoekend naar manieren om basiswerkers van de kernpartners, en dan voornamelijk de maatschappelijke assistenten van de verschillende lokale besturen, toch wat meer outreachend te doen handelen: *“Zo niet van dat eerste gesprek dat moet op kantoor plaatsvinden. Nee, dat probeer ik echt wel er wat uit te krijgen... Dus dat is een beetje een mindshift die langzaam maar zeker moet gebeuren”*.

6.3.3 Generalistisch werken

Het hanteren van een generalistische blik wordt gestimuleerd door intensiever samen te werken en elkaar te leren kennen. Door elkaars diensten beter te kennen kijken de leden van de werkgroep ook breder. *“Ik vind het zeker een meerwaarde”,* vertelt respondent 19, *“vroeger dacht iedereen heel vaak in hokjes en zijn eigen ding. Maar het is gewoon voor de cliënt veel beter als je breder kijkt hé”*. Waar voorheen vaker doorverwezen werd wanneer een ondersteuningsvraag niet binnen het aanbod van de eigen werking past, zullen professionals die in de werkgroep zetelen sneller proactief handelen net omdat ze een meer generalistische blik hebben.

Wanneer mensen naar mij komen en ik denk wat moet ik hiermee en ik weet het echt niet dan zal ik heel snel toch wel de telefoon pakken en zeggen van: ‘ik ga eens naar het OCMW bellen, kijken, kunnen die mij nog verder helpen’. Of naar het CAW ook he. Dus naar dat generalistische toe, breder weten van wie doet wat, vind ik wel dat het GBO heel erg heeft bijgedragen. (R16)

Des te vlotter verloopt het dan wanneer de persoon al gekend is bij de andere dienstverlener. Wanneer de persoon daarmee instemt kan er via de telefoon een gesprek gevoerd worden en is er onmiddellijke terugkoppeling. Ook zette de initiële casusbespreking, waarbij partners een niet actuele casus

voorleggen aan de andere leden van de werkgroep, de betrokkenen aan om een meer generalistische kijk op een casus te werpen:

En heel praktisch gezien, ja, ik zeg maar iets, het OCMW ging vooral richten op die administratie, de diensten van de mutualiteiten, die gingen vooral kijken naar wat kunnen we thuis doen, hoe kunnen we dat thuis zo wat oplossen en het CAW ging vooral kijken van goed, hoe voelt die persoon zich hierbij? En dat zijn 3 verschillende invalshoeken die even belangrijk zijn, maar die wel vanuit een andere stoel, vanuit een andere blik telkens werd gedaan en dat vind ik op zich wel heel interessant aan GBO om elkaars invalshoeken te horen en daar ook wel deels uit de leren. (R19)

Gezien de GBO-kernpartners actief deelnemen aan de inlooppmomenten van het Kruispunt GGZ werken ze, zoals deze inlooppmomenten zijn opgezet, generalistisch. *“Dat is echt maar in een half uur met de cliënt de hulpvraag verkennen. En dat kan ook gaan over bijvoorbeeld het financiële of zo hé, dus dat zijn ook vaak vragen voor een OCMW of eerder een mutualiteit ook” (R18)*. Dat generalistisch werken wordt gefaciliteerd door telkens twee professionals van verschillende diensten in duo aan de inlooppmomenten te laten deelnemen via een roterend systeem. Daar zijn een brede waaier van diensten vertegenwoordigd, zoals het mobiel crisisteam en mobiel herstelteam, CAW, CGG, beschut wonen, de sociale dienst van de politie, Dienst Ondersteuningsplan en OCMW's. De DMW nemen momenteel nog geen deel aan deze actie van de kruispunten, maar dat is wel de bedoeling. De verscheidenheid in expertise van de drie GBO-kernpartners wordt sterk op waarde geschat in dit verhaal, en net daarom ook is het van belang om ook de DMW aan boord te brengen of een vertaling te maken naar een 'GBO-aanwezigheid'. Respondent 18 vertelt: *“...dat is net weer een iets anders accent, en het zijn net die accentverschillen die het vaak doen of dat mensen tevreden zijn over de hulpverlening of niet. Dus daarom vind ik het wel belangrijk dat ze zouden deelnemen”*.

6.3.4 Positieve hulpverleningsrelatie

Dat burgers niet zelf naar verschillende diensten toe hoeven te stappen, maar hun ondersteuningsvraag op een casusoverleg kan worden besproken, maakt een groot verschil volgens de respondenten. Daarin zit de warme doorverwijzing en de positieve hulpverleningsrelatie verrat: *“En dat is wel iets wat wij achter de schermen met mekaar kunnen bekijken. Dat is wel de verdienste van dat GBO” (R11)*.

Respondent 17 vindt nabijheid de grootste voorwaarde om mensen tot rechten te laten komen. Maar voor deze respondent blijft het een vraagstuk hoe nabijheid te creëren: *“Door outreachend te werken, of door meer aanwezig te zijn op bepaalde plaatsen? Maar ik zie het voorlopig niet, alee ik denk echt als ik dat vraag aan het OCMW of het CAW of de mutualiteiten dat die allemaal zeggen, ja we geloven erin, maar we kunnen dat niet”*.

Een positieve hulpverleningsrelatie realiseren vraagt volgens deze respondent om nabijheid en dus ook om outreachende acties. Maar net dat outreachend werken blijkt voor de drie kernpartners een uiterst moeilijke opdracht door een structureel tekort aan personeel. Een positieve hulpverleningsrelatie en participatief werken wordt volgens respondent 10 wel gestimuleerd doordat er binnen het casusoverleg sterk gefocust werd op de betekenis van hulp- en dienstverlening voor de burger. *“Dat is echt een vraag die nu iedere casus binnenkomt van wil de cliënt dat wel. En wat als die dat niet wil...We werken op het tempo van de cliënt en wat wil die cliënt” (R10)*.

Fiche Case D

ORGANISATORISCH		
Situering ²²	Eén lokaal bestuur	
	Eén Eerstelijnszone	
	118.536 inwoners in 2020	
	138,40 km ²	
	Stuurgroep	Externe faciliterende partners
Frequentie	Per kwartaal	'ad-hoc werkgroepen'
Samenstelling	<ul style="list-style-type: none"> - Diensthoud kernpartners OCMW CAW DMW (één afgevaardigde via intermutualistisch overleg) - Coördinator ELZ Brugge - Ervaringsdeskundige in sociale uitsluiting en armoede - GBO-Projectbegeleidster 	Brugge Dialogestad Huis van het Kind Brugge Perinataal Netwerk Brugge Outreach team 'Houvast'
Rol	<ul style="list-style-type: none"> - Actieplan bespreken - Nieuwe expertise uitwisselen - Acties evalueren 	<ul style="list-style-type: none"> - Nadenken over mogelijke acties - verloop en invulling van acties bepalen
Prioritaire doelgroep(en)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinderen in armoede – kwetsbare gezinnen (2021 e.v.) OCMW als trekker; 2. Kwetsbare ouderen in de thuiscontext (2022 e.v.) DMW als trekker; 3. Nieuwe sociale huurders (2023 e.v.) CAW als trekker; 	
Acties	<ul style="list-style-type: none"> - Onthaaltrajecten voor mensen met een advies welzijn (VDAB Brugge) - GBO-rechtenrubriek - GBO-Nieuwsbrief - Folder 'Waar heb je recht op' - Folder Brugse armoedeverenigingen - Folder 'een gids voor zwangere vrouwen in Brugge' - Proefproject 'Gratis verjaardagspakketten voor kinderen uit kwetsbare gezinnen' - Voorbereiding proefproject 'Babykaart Brugge' - Webinar rechtenverkenning gezinnen (Huis van het Kind Brugge) 	
Verder te ontwikkelen acties	<ul style="list-style-type: none"> - Uitrol project 'Babykaart Brugge' - Een gezamenlijke 'aanmeldingsbutton' GBO Brugge. - Opstart GBO-project Nabestaanden - Netwerking ikv prioritaire doelgroep 'thuiswonende ouderen' - Opzet folder rechten verbonden aan Verhoogde Tegemoetkoming - Opzet folder dienstverlening kernpartners regio Brugge-Noord - Tweedaagse vorming voor GBO-basisedewerkers 	

²² Inwonersaantallen en oppervlakte van het lokaal bestuur: <https://www.vlaanderen.be/gemeenten-en-provincies/provincie-oost-vlaanderen/>

In 2018 werden de eerste stappen gezet tot de uitbouw van een Geïntegreerd Breed Onthaal in Brugge. Met deze samenwerking wensen de verschillende GBO-kernpartners onderbescherming binnen de stad aan te pakken en de aanwezige dienstverlening toegankelijker te maken voor de Bruggelingen. De drie kernpartners, CAW Noord-West-Vlaanderen, de DMW van de ziekenfondsen en het OCMW Brugge als trekker geven amen vorm aan het GBO-samenwerkingsverband in Brugge. Deze regie van het OCMW houdt het voorzitterschap in, alsook het opvolgen van de doelstellingen en het actieplan, het voorbereiden en uitsturen van de communicatie en het rapporteren van bijeenkomsten. Naast de diensthoofden van de GBO-kernpartners bestaat de stuurgroep die GBO Brugge aanstuurt uit de coördinator van de Eerstelijnszone, de GBO-projectbegeleidster en de ervaringsdeskundige in de sociale uitsluiting en armoede. Het werkingsgebied van het Geïntegreerd Breed Onthaal Brugge omvat hetzelfde als dat van de Eerstelijnszone Brugge. De buurten 'Brugge centrum', 'Sint-Pieters' en 'Zeebrugge' werden in de kansarmoede-analyse van 2017 aangegeven als kwetsbare buurten, een element waar het samenwerkingsverband rekening mee houdt, zo staat te lezen in het GBO actieplan 2020-2025.

In januari 2022 werd een nieuwe subsidieaanvraag ingediend voor het meerjarenplan 2022 – 2025 nadat een eerste subsidieaanvraag niet weerhouden werd. De recente aanvraag werd goedgekeurd en bezorgd GBO Brugge op jaarbasis 50 000 euro werkingsmiddelen. Voorheen waren er enkel middelen voor de VDAB-trajecten, 360 euro per aanmelding. OCMW Brugge nam tot de goedkeuring van de subsidieaanvraag vanuit haar trekkersrol de loonkost voor een GBO-coördinator op zich.

GBO Brugge probeert zich op verschillende manieren bekend te maken bij zowel professionals als bij de burger. Zo zal de GBO-projectmedewerkster zo veel mogelijk aansluiten op verschillende bestaande overlegstructuren om zicht te krijgen op de huidige noden binnen het sociaal werkveld (vb. Lerend Netwerk armoede, Buurtgericht Netwerk Zeebrugge, Algemene Vergadering Brugge Dialoogstad, ELZ, ect.). Daarnaast wordt er ook structureel of op vraag een stand van zaken m.b.t. het GBO-actieplan meegegeven binnen deze overleggen. Binnen de werkgroep 'Toegankelijkheid', dat door de Eerstelijnszone georganiseerd wordt, is het GBO Brugge vertegenwoordigd. In deze werkgroep worden de verschillende actieplannen van de aanwezige partijen (cel Lokaal Sociaal Beleid, ELZ Brugge, GBO, ...) op elkaar afgetoetst en wordt er gekeken welke gezamenlijke acties er i.f.v. toegankelijkheid kunnen opgezet worden. Heel concreet gaat het dan om een link te maken tussen de acties zoals geformuleerd in het beleidsplan van Brugge en waar eerstelijnszone en GBO een rol in kunnen spelen. De leden van de stuurgroep GBO voorzien op regelmatige basis de nodige terugkoppeling tijdens teamvergaderingen waarbij basised medewerkers betrokken zijn. Op deze manier worden zij geïnformeerd maar kunnen mogelijke doelstellingen of acties bij hen worden afgetoetst en kunnen er hiaten/ knelpunten/ tendensen gesignaleerd worden zodat die op hun beurt bij de stuurgroep kunnen terecht komen. Zo gebeurt het dat doelstellingen worden verlegd of acties bijgestuurd. De stuurgroep is ook sterk actiegericht, wat betekent dat deze ook de rol van 'werkgroep' opneemt.

7.1 Doelgroep betrokkenheid en afbakening

De kernpartners van het GBO Brugge proberen in het kader van de strijd tegen onderbescherming hun aanbod bekend te maken bij de Brugse inwoner, met de focus op de meest kwetsbaren. Dit probeert men aan de hand van verschillende communicatiekanalen; een maandelijkse rechtenrubriek via offline en online mediakanalen, een online GBO-nieuwsbrief, digitale als gedrukte rechtenfolders op maat van de doelgroep ... Een ervaringsdeskundige armoede neemt binnen GBO Brugge een cruciale rol op. Deze is wekelijks aanwezig in de verschillende armoedeverenigingen en staat in nauw contact met de

doelgroep. De ervaringsdeskundige kan mee stem geven aan de beoogde doelgroep, zo wordt in het beleidsplan 2020-2025 aangegeven. De functie van GBO-armoede-ervaringsdeskundige werd in de loop van 2022 opnieuw opengesteld wegens de uitdiensttreding van de vorige ervaringsdeskundige. Verder heeft GBO Brugge een vast agendapunt op de algemene vergadering van armoedeadviesraad Brugge Dialoogstad. Ook worden zaken die in dit overleg aan bod kwamen meegenomen naar de stuurgroepsvergadering en/of ad hoc werkgroepen van GBO Brugge en wordt een vertegenwoordiger van Brugge Dialoogstad betrokken bij het uitwerken van acties als een manier om de structurele samenwerking met de armoedeadviesraad vorm te geven.

Tot op vandaag wordt er met alle GBO-kernpartners samengewerkt in het kader van de projectwerking 'Onthaaltrajecten voor mensen met een advies welzijn' in samenwerking met VDAB Brugge. Na (vrijwillige) aanmelding bij het GBO-samenwerkingsverband worden burgers die dit advies ontvangen uitgenodigd voor een rechtenverkennd onderzoek bij één van de GBO-basised medewerkers. Dit traject kan meerdere afspraken omvatten met als doel alle rechten van de aangemelde persoon binnen de verschillende levensdomeinen, los van het aanbod van de eigen organisatie, te onderzoeken en indien mogelijk deze ook te openen of door te verwijzen naar passende hulp- en dienstverlening. Door overleg tussen de kernpartners, al dan niet geformaliseerd in een casusoverleg, wordt expertise gedeeld en wenst men meer inzicht te krijgen in de doelgroep 'mensen met een advies welzijn'. Zo kunnen hiaten en drempels sneller opgemerkt worden en kunnen er verbetervoorstellen op beleidsniveau geformuleerd worden. Dit project loopt in Brugge nog tot eind 2022.

Er werd hiervoor een projectaanvraag ingediend in 2018, deze werd goedgekeurd en per gerealiseerd onthaaltraject wordt er een basisfinanciering van € 360 voorzien. Het contingent gefinancierde onthaaltrajecten per project wordt jaarlijks vastgelegd in een subsidiebesluit. Naast personen met een 'advies welzijn' en alle inwoners van Brugge maar met bijzondere aandacht voor moeilijk bereikbare inwoners in kwetsbare wijken van Brugge, richt het GBO Brugge zich tot de volgende drie prioritaire doelgroepen n.a.v. de omgevingsanalyse van stad Brugge van 2019:

1. Kinderen in armoede – kwetsbare gezinnen (2021 e.v.) met OCMW als trekker;
2. Kwetsbare ouderen in de thuiscontext (2022 e.v.) met DMW als trekker;
3. Nieuwe sociale huurders (2023 e.v.) met CAW als trekker;

Tijdens de opzetfase van concrete acties zal de focus op de prioritaire doelgroepen behouden blijven, maar uiteraard is het GBO er voor alle inwoners van Brugge, zo geeft ook de engagementsverklaring²³ van de kernactoren voor het meerjarenplan 2020-2025 aan. In januari 2022 diende het Brugs samenwerkingsverband een nieuwe GBO-projectaanvraag in m.b.t. de doelgroep nabestaanden. Middelen die bij een eventuele goedkeuring ter beschikking kunnen worden gesteld aan GBO Brugge, zouden ingezet worden voor acties i.f.v. de tweede prioritaire doelgroep 'Kwetsbare ouderen in de thuiscontext'.

²³ <https://www.brugge.be/engagementsverklaring-gbo-brugge>

7.1.1 Invulling geven aan werkingsprincipes: kennismaking en kennisdeling, proactief rechten verkennen en realiseren en continuïteit van de hulp- en dienstverlening.

In het realiseren van de doelstellingen van GBO, toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening voor eerstelijnswelzijnsvragen en onderbescherming tegengaan, ligt de focus bij GBO Brugge op rechtenverkenning en rechtenuitputting; de dynamiek van samenwerking tussen sociale diensten en basiswerkers bevorderen; intersectorale afstemming en warme doorverwijzing. GBO Brugge wil de basisedwerkers zich de werkzame principes eigen laten maken. Enerzijds door beroep te doen op het bestaande aanbod, anderzijds door nieuwe zaken uit te werken. Zo worden er reeds vormingen omtrent outreachend handelen en/of krachtgericht werken georganiseerd (bijvoorbeeld aanbod GBO-centrale, interne vormingen, ...) waaraan de basisedwerkers kunnen deelnemen. De basisedwerkers leren daarnaast ook kennis maken met reeds bestaande outreachende initiatieven, zoals bijvoorbeeld het 'Houvast-team' binnen het OCMW Brugge en/of de outreachers van verschillende welzijnsschakels die hun werking introduceren bij een intervisiemoment van het team. Een brede waaier aan acties dient bovenal de kennismaking en kennisdeling te bevorderen met als doelstellingen: zicht krijgen op het (nieuw) aanbod van de kernpartners, duidelijkheid scheppen over wie waar werkt en hoe bereikbaar is, in beeld brengen welke overlapping van hulpaanbod er zijn en het aanbod op elkaar afstemmen.

- Kennismaking en Kennisdeling

Een eerste element in de bevordering van de samenwerking van de drie kernactoren is de observatiestage die de coördinator bij iedere kernpartner zal doorlopen om zo een betere voeling te krijgen met de verschillende werkingen. De coronapandemie maakte dat dit plan even on hold geplaatst werd en er nog enkele observatiestages dienen plaats te vinden. De coördinator wil via deze weg voeling met het maatschappelijk werk van de andere diensten te verkrijgen en ook duidelijk mee te geven aan de basiswerkers wat het samenwerkingsverband inhoudt en voor hen kan betekenen. Zo werd expliciet gevraagd aan de basiswerkers om vragen of bedenkingen terug te koppelen of aan het diensthoofd door te geven, net omdat het voor en door hen is dat er acties worden opgebouwd.

Ten tweede wordt er jaarlijks een GBO Netwerkevenement georganiseerd. Tijdens de coronapandemie gebeurde dit uiteraard via een online event. Tijdens de jaarlijkse GBO-netwerkmomenten worden nieuwe dienstverlening of succesvolle initiatieven van de partners voorgesteld, bij wijze van expertisedeling. Via dit netwerkmoment leren basisedwerkers elkaars diensten maar ook elkaar persoonlijk beter kennen. Naast de kennismaking dient dit evenement ook bij te dragen tot een grotere aandacht voor de GBO-werkingsprincipes. Interviementen via het online platform teams vormen de derde manier waarop het delen van kennis overheen de drie kernpartners wordt gestimuleerd. De inhoud van deze interviementen bestond bijvoorbeeld uit een toelichting van het aanbod van de kernpartners, maar ook een gezamenlijke bespreking van de hiaten en drempels binnen de dienstverlening van de GBO-kernpartners.

Verder wordt er ook meermaals per jaar een GBO-nieuwsbrief rondgestuurd naar geïnteresseerden, breder dan de drie kernpartners. Maar ook een GBO-fotoboek (enkel intern voor de drie kernpartners) dient de kennismaking en kennisdeling te bevorderen. Dit fotoboek wordt twee keer per jaar geactualiseerd en biedt een overzicht van alle medewerkers die binnen de drie kernpartners werkzaam zijn (met vermelding van contactgegevens en dienst). Initieel werd bij het opstellen van dit document op de grenzen van de privacywetgeving gebotst, maar door dit enkel toegankelijk te maken op de interne website van de kernpartners en ELZ kan het wel. Tot slot worden er in GBO Brugge ook GBO-opleidingen aangeboden. Eind april werd bijvoorbeeld een tweedaagse opleiding over het thema

‘wegwijzer naar een integrale hulpverlening’ aangeboden waar een twintigtal basisedwerkers aan deelnamen. Centraal daarin stond het sociaizekerheidsrecht en de daarbij horende rechtenverkenning gelinkt aan de GBO-principes.

Andere voorbeelden van communicatiekanalen waar het GBO Brugge gebruik van maakt zijn onder andere een Google-Drive pagina (enkel toegankelijk voor GBO-kernpartners), een GBO-nieuwsbrief (per kwartaal), Folders (vb. rechtenfolder, folder armoedeverenigingen, folder m.b.t. zwangere vrouwen, ...), diverse webpagina’s²⁴ (via de websites van OCMW Brugge, CAW en stad Brugge) en sinds 2022 een gezamenlijke ‘aanmeldingsbutton’ GBO Brugge.

- GBO-rechtenfolders

Sinds de start van het GBO-samenwerkingsverband werden vier rechtenfolders opgesteld en verspreid. De eerste in de reeks GBO-folders is de rechtenfolder 2021²⁵, gevolgd door een folder die een overzicht biedt van alle armoedeorganisaties in de regio Brugge²⁶, een folder ‘zwangere vrouwen’²⁷, en een folder met diensten in ‘Brugge Noord’²⁸. De rechtenfolder 2021 en de folder ‘zwangere vrouwen’ werden zowel in het Nederlands, Engels als het Frans uitgebracht. GBO Brugge stelde een rechtenfolder op met de titel ‘Waar heb je recht op?’, als antwoord op de vraag van enkele partners naar een leidraad om aan rechtenverkenning te doen bij kwetsbare gezinnen en het signaal vanuit het Koninklijk Technisch Atheneum (KTA) Brugge dat daar nood aan is (Nieuwsbrief GBO Brugge, April 2021). Praktische informatie van verschillende diensten en partners (in regio Brugge) werd in deze folder gebundeld met het doel mensen op weg te helpen om hun rechten uit te putten. Deze folder biedt een overzicht van rechten overheen verschillende levensdomeinen zoals school, kinderopvang en opvoeding, openbaar vervoer, vrije tijd en sport, vakantie, ziekte en medische kosten, wonen en verhuizen, energie, voeding, kledij en tweedehandsspullen en meer. Aan de rechtenfolder werd een afscheurstrook bevestigd die kan worden ingevuld door personen die een drempel ervaren om naar een dienst te stappen. Deze afscheurstrook kan dan terugbezorgd worden aan de dienst en/of contactpersoon waar ze deze folder ontvingen, die deze op hun beurt doorgeven aan GBO Brugge voor verdere opvolging. De GBO-rechtenfolder werd begin april 2021 beschikbaar gesteld aan verschillende interne diensten en externe partners en werd verder gecommuniceerd in de GBO-nieuwsbrief van April 2021, met de mogelijkheid rechtenfolders te ontvangen door contact op te nemen met de projectbegeleidster Geïntegreerd Breed Onthaal Brugge. De projectbegeleider ontving tot op heden minder dan vijf aanmeldingen via de afscheurstrook.

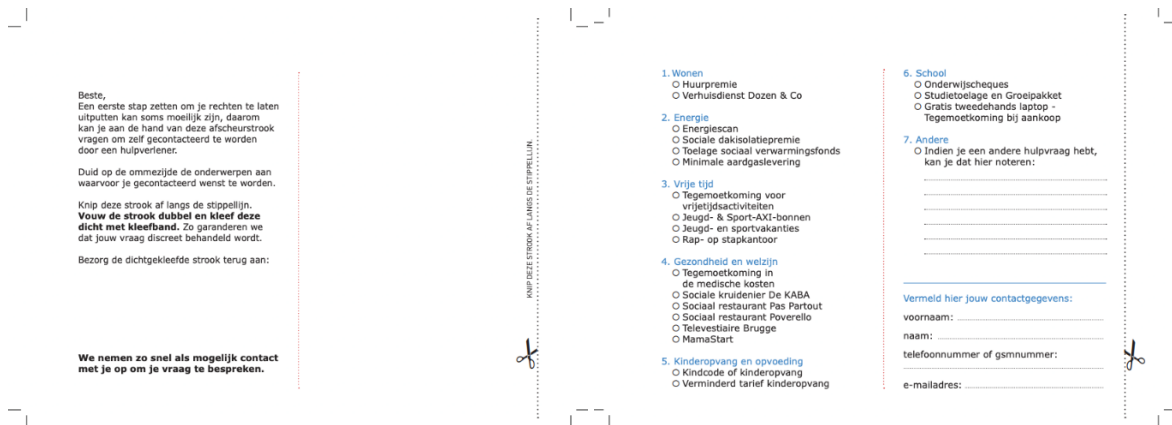
²⁴ <https://www.ocmw-brugge.be/geintegreerd-breed-onthaal-brugge-gbo-brugge>; <https://www.caw.be/voor-professionals/samenwerking-projecten/gbo-brugge/>; <https://www.brugge.be/gbo>

²⁵ <https://www.ocmw-brugge.be/rechtenfolder>

²⁶ <https://www.ocmw-brugge.be/folder-armoedeorganisaties-regio-brugge>

²⁷ <https://www.ocmw-brugge.be/gbo-folder-zwangere-vrouwen-2022>

²⁸ https://www.ocmw-brugge.be/gbo-folder-brugge-noord_2022



Figuur 1 Afscheurstrookje rechtenfolder GBO Brugge

De ‘gids voor zwangere vrouwen’ werd ontwikkeld als een actie in het kader van de prioritaire doelgroep *Kinderen in armoede – kwetsbare gezinnen*, en biedt antwoorden op vragen zoals: wat kan je aanvragen tijdens jouw zwangerschap, welke diensten kunnen jou ondersteunen, welke sociale voordelen zijn er indien je extra ondersteuning nodig hebt? Er wordt inzichtelijk gemaakt op welke tijdstippen welke aangiftes dienen uitgevoerd te worden, zoals de aangifte van de zwangerschap bij het ziekenfonds, de aanvraag tot moederschapsrust en de aanvraag van het startbedrag van het groeipakket. Naast het aanbod van OCMW, CAW en DMW van de ziekenfondsen wordt ook de werking toegelicht van Kind en Gezin, het expertisecentrum Kraamzorg ‘de wieg’, een vroedvrouw aan huis, het Huis van het Kind Brugge, het Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning Sint-Clara (= CKG Sint-Clara) en zo meer.

- Proefproject ‘verjaardagspakketten voor kinderen uit kwetsbare gezinnen’

De acties die in 2021 vanuit het GBO-samenwerkingsverband werden uitgerold waren gericht op de prioritaire doelgroep *Kinderen in armoede – kwetsbare gezinnen*. Verjaardagen van kinderen zijn voor kwetsbare gezinnen vaak een moeilijk gegeven: het beschikbaar budget is vaak te beperkt om een cadeau te kunnen aankopen voor zoon en/of dochter, laat staan een traktatie te voorzien voor de volledige klas en/of een verjaardagsfeestje te geven. Naar aanleiding van dit signaal ging GBO Brugge van start met het proefproject ‘*Gratis verjaardagspakketten voor kinderen uit kwetsbare gezinnen*’. Om dit te realiseren wordt er een samenwerkingsengagement aangegaan met vzw Het Feestvarken²⁹. Deze vzw stelt verjaardagspakketten samen voor kinderen tot 12 jaar die in armoede leven en bezorgen deze aan huis. Ze worden samengesteld door mensen met een beperking uit de vzw Monnikenheide³⁰. Elk verjaardagspakket bevat een nieuw cadeau, feestartikelen zoals ballonnen, bekertjes en een vlaggenlijst en een traktatie voor op school. Via deze samenwerking met vzw Het Feestvarken wil GBO Brugge ieder kind zijn/haar verjaardag laten vieren. Deze vzw werkt reeds samen met 40 andere OCMW’s, maar was nog niet actief in West-Vlaanderen. Het proefproject werd vanaf mei 2021 opgezet binnen de dienst Budget- en schuldhulpverlening van OCMW Brugge, nadat er gedurende enkele maanden voorbereidingen werden getroffen en bevestigingen bij de doelgroep liepen. Er wordt vanuit het OCMW een budget voorzien om tijdens het eerste proefjaar 100 verjaardagspakketten af te leveren: 50 voor personen die ondersteund worden bij de dienst Budgetbeheer en 50 voor de dienst collectieve schuldenregeling. Deze actie wordt door het OCMW getrokken maar geldt als een GBO-actie waar de

²⁹ <https://feestvarkenvzw.be/>

³⁰ <https://www.monnikenheide-spectrum.be>

andere partners ook van op de hoogte zijn. Het moment waarop het feestpakket wordt opgehaald of afgeleverd kan ook fungeren als een moment om stil te staan bij andere voordelen waarop kwetsbare gezinnen recht kunnen hebben. En daarenboven vormt dit ook een moment waarop de sociaal werker en het gezin een contact hebben met een positieve insteek. Na één jaar volgt er een evaluatie van het proefproject, waarbij eventueel het aantal verjaardagspakketten en de doelgroep uitgebreid kan worden.

- Babykaart

De ‘babykaart’ is een actie die binnen GBO werd uitgewerkt omdat de kernpartners hiaten opmerkten binnen de dienstverlening voor zwangere vrouwen en gezinnen met pasgeborenen. “De babykaart is ook ontstaan uit de signalen die we van de perinatale netwerken ontvangen met de vraag om in te zetten om tussen te komen in of om preventief te gaan kijken voor een goede voeding te voorzien voor baby’s tijdens de eerste levensfasen” (R20). Deze actie bestaat uit drie luiken: (1) het verstrekken van een borstvoedingspremie gedurende de eerste zes maanden of (2) gratis dosissen flesvoeding gedurende de eerste zes maanden en (3) rechtenverkenning. De gratis dosissen flesvoeding kunnen bij een apotheker naar keuze worden afgehaald. Via ELZ en de West-Vlaamse Apothekersvereniging werden de contacten gelegd met lokale apothekers, wat resulteerde in een deelname van 38 van de 55 Brugse apotheken.

Voor de rechtenverkenning wordt vooral gekeken naar het Huis van het kind als belangrijkste partner. Het zijn de medewerkers van het huis van het kind die de babykaart voor gratis flesvoeding of een attest dat die borstvoedingspremie is aangevraagd aan de ouders meegeven. De actie loopt sinds maart 2022 en leidde tot een tiental aanmeldingen per maand, een aantal waar GBO naar streefde. Om gebruik te kunnen maken van de babykaart of de borstvoedingspremie geldt als voorwaarde dat de gezinnen een verhoogde tegemoetkoming dienen te hebben. De toeleiding verloopt in de praktijk veel breder dan de diensten van Kind en Gezin en de huizen van het kind: “ook door armoedeverenigingen, houvastteam, de brugfiguren hebben ook al toegeleid. Dus we zien wel een bredere toeleiding” geeft respondent 20 mee.

In het verlengde van de babykaart werd ook een rechtenfolder ‘zwangere vrouwen’ opgesteld. Ook deze folder is het resultaat van een samenwerking met het perinataal netwerk en armoedeverenigingen. Het biedt een overzicht van wat men kan aanvragen tijdens en na de zwangerschap zoals het groeipakket, het startbedrag, voordelen, geboortepremies, etc.

7.2 Toekomstgerichte blik: Acties 2022 – 2025

Acties van GBO Brugge in 2021	Acties van GBO Brugge in 2022
<ul style="list-style-type: none"> - GBO-rechtenrubriek - GBO-Nieuwsbrief - Folder ‘Waar heb je recht op’ - Folder Brugse armoedeverenigingen - Folder ‘een gids voor zwangere vrouwen in Brugge’ - Proefproject ‘Gratis verjaardagspakketten voor kinderen uit kwetsbare gezinnen’ - Voorbereiding proefproject ‘Babykaart Brugge’ - Webinar rechtenverkenning gezinnen (Huis van het Kind Brugge) 	<ul style="list-style-type: none"> - Uitrol project ‘Babykaart Brugge’ - Opstart GBO-project mbt Nabestaanden - Netwerking ikv prioritaire doelgroep ‘thuiswonende ouderen’ - Opzet folder rechten verbonden aan Verhoogde Tegemoetkoming - Opzet folder dienstverlening kernpartners regio Brugge-Noord - Tweedaagse vorming voor GBO-basised medewerkers - Knoopuntenfestival Brugge

In het voorjaar van 2022 werden Vlaamse projectmiddelen met een bedrag van 300.000 euro goedgekeurd voor een GBO-project dat zich richt tot nabestaanden. Deze middelen werden vrijgemaakt in het kader van het relanceplan Vlaamse veerkracht om de verdere uitrol van GBO-samenwerkingsverbanden in heel Vlaanderen te realiseren en zullen worden ingezet voor loon- en werkingskosten van het project nabestaanden. Binnen dit driejarig project is GBO Brugge de penhouder in een samenwerking met drie andere GBO-netwerken: Grimbergen, Bonstato en Klein-Brabant Vaartland. Dit project mikt op het stimuleren en ontwikkelen van lokale acties voor nabestaanden, maar evenzeer om bovenlokaal expertise te delen. In juni 2022 zal het kernteam van dit project een eerste keer samenkomen om de verdere vormgeving aan te vatten samen met het servicedesignbureau die dit project mee zal opvolgen. VVSG neemt 70% van de kosten voor het servicedesignbureau op.

8 Betekenis van GBO-traject Brugge

In de case GBO Brugge werden gesprekken gevoerd (N=6) met de leden van de stuurgroep, waarvan een vertegenwoordiger van het onthaalteam OCMW Brugge, het diensthoofd van CAW, de vertegenwoordiger van het intermutualistisch overleg en de projectbegeleidster GBO. Ook met een medewerker van een armoedevereniging die in een zogenaamde faciliterende actor is in de ‘ad hoc werkgroep’ werd in gesprek gegaan en met een medewerker van het outreach team ‘Houvast’.

8.1 Leerelementen in GBO-traject

De GBO-acties van dit samenwerkingsverband worden geëvalueerd gedurende de uitwerking en de implementatie. Zo werd het idee om een gemeenschappelijk intakeformulier te ontwikkelen uitgewerkt, maar later dan weer verlaten. *“We zijn daar in het begin mee gestart, maar we zijn daar een beetje van afgestapt. Dat werd eigenlijk een intakeformulier van meer dan zes pagina’s, wat niet realistisch is voor veel maatschappelijk werkers om dat te gebruiken”*, vertelt respondent 20. Niet ieder element dat op de agenda wordt geplaatst en verkend wordt dient ook daadwerkelijk tot een acte te leiden wanneer deze praktisch of inhoudelijk moeilijk realiseerbaar blijkt. Respondent 21 blikt terug op 2019 en 2020, toen de betrokkenen binnen dit GBO er een ideaalbeeld op nahielden voor de ontwikkeling van een gemeenschappelijk intakeformulier. Het proces van samen werken naar dit document leerde de betrokkenen dat de expertise van de drie kernpartners te sterk uiteenloopt om dit te bewerkstelligen: *“Nu weten we, naar één document werken, lukt niet”* (R21). Een alternatief voor het gemeenschappelijk intakeformulier kan bestaan uit een vraagverheldering bij de drie kernpartners waar minstens een aantal rechten worden bevraagd. Respondent 20 ziet een alternatief in *“een rechtenkaart die dan binnen alle intakes, zowel binnen CAW, DMW en OCMW gehanteerd wordt om toch bijvoorbeeld een vijftal rechten te gaan onderzoeken bij de verschillende doelgroepen die langskomen”*.

Een ander voorbeeld van de continue reflexieve houding binnen dit samenwerkingsverband komt tot uiting in de kijk op het gebruik van de afscheurstrook van de rechtenfolder. De projectbegeleider ontving tot op heden minder dan vijf aanmeldingen via die afscheurstrook. Respondent 21 blikt hierop terug als een zoektocht om meer mensen te bereiken: *“je zoekt naar manieren, en dat was een test. We hadden gezegd we doen dat op die manier om te kijken of het lukt om op die manier mensen te bereiken”*.

Ook zal de actie ‘babykaart’ tijdens de uitrol geëvalueerd worden. Eind juni werd een webinar ingepland waarop deelnemende apothekers en ook basiswerkers van de kernpartners kunnen aansluiten. Daarbij kunnen vragen gesteld worden en ook zaken die niet vlot lopen worden aangekaart. Deze webinar komt

er specifiek op vraag van apothekers, maar ook leden van de GBO-stuurgroep zien deze openheid als een essentieel element om het potentieel van de acties ten volle benutten en om aanpassingen door te voeren waar nodig. *“Die toegankelijkheid maakt ook dat er openheid ontstaat om zaken uit te wisselen en dat je ook zelf zaken durft aan te kaarten”* (R21).

8.2 Betekenis van GBO op verschillende niveaus

8.2.1 Het niveau van de ‘netwerkvorming’ wie werkt samen met wie?

Kern: CAW, OCMW, DMW & ELZ (+ ervaringsdeskundige – vacature staat open)

Extern: Brugge Dialogestad, Huis van het kind, Outreachteam Houvast, ...

De samenwerking met andere diensten buitenom de kernpartners wordt als een belangrijk element gezien om acties vorm te geven. Respondent 21 geeft aan dat bijvoorbeeld de betrokkenheid van de eerstelijnszone belangrijk is geweest om signalen op te pikken en daarmee aan de slag te gaan: *“wij denken aan hulpverleners altijd aan mutualiteiten, ziekenfondsen, vakbond, maar eigenlijk moet je het veel ruimer zien. Een huisarts is net zo goed iemand die heel goed signalen kan opvangen”* (R21). Een ander voorbeeld is hoe lokale dienstencentra op vraag van gebruikers een folder wilden samenstellen over verhoogde tegemoetkoming, maar dat dan door GBO overgenomen werd.

Respondenten geven aan dat er in Brugge al heel wat gebeurt in het kader van het verhogen van toegankelijkheid van diensten en onderbescherming aanpakken. *“Er zijn heel veel dingen die op poten gezet worden en dat maakt dat je als GBO ook niet moet beginnen opnieuw het warm water uitvinden voor sommige zaken”*, vertelt respondent 25. Daarom wordt de rol van GBO vooral gezien als het inzetten op verdere toeleiding en niet op het opzetten van nieuwe acties, net omdat er al heel wat acties lopen: *“Als er al zoveel bestaat is het misschien eerder aan GBO om initiatieven te zoeken om die mensen daarbij te krijgen”* (R25). De bruggen die worden gebouwd met het outreach-team ‘Houvast’ van Brugge geldt als een voorbeeld van dergelijke samenwerking. Respondent 20 verklaart: *“Zij [Houvast] doen alles eigenlijk wat het GBO wenst te realiseren. Zij proberen doelgroepen die eigenlijk nog niet gekend zijn door te verwijzen, toe te leiden, mee te gaan. Ze werken outreachend, dus wij hebben in Brugge eigenlijk al een team die daarop inzet”*. Het Houvast-team werd opgericht tegelijk met de indiensttreding van de GBO-coördinator en loopt ook met projectmiddelen. Mochten de middelen voor dit initiatief opdrogen, zo redeneert respondent 20 *“dan zou ik wel de vraag stellen om dat toch te gaan integreren binnen het GBO. Dus we zien daar zeker wel directe linken”*. Om de werkingsprincipes te vertalen naar de dienst- en hulpverleningspraktijk wordt het aanwezige potentieel in het werkingsgebied van dit GBO zo veel mogelijk aangeboord eerder dan deze via nieuwe methodieken binnen de kernpartners ingang te laten vinden.

Respondent 22, een medewerker van het outreach team, gebruikt de folders die in de schoot van GBO Brugge werden opgesteld en helpt deze ook te verspreiden. Onder andere in scholen en meer specifiek naar zorgleerkrachten toe. Zorgleerkrachten zijn de personen bij uitstek die nog meer toegang hebben tot die ouders die dienstverlenende organisaties niet bereiken, zo vertelt deze respondent. *“Omdat ze bijvoorbeeld op een oudercontact voelen van er is wat, maar die mensen willen nog niet direct die stap zetten [naar hulp- en dienstverlening], maar dan kunnen ze gemakkelijk dan die folder meegeven he”*

(R22). De acties van GBO Brugge krijgen door de bruggen naar andere diensten, die deze op hun beurt ook verder uitbreiden, een heel brede ingang.

In de regio waar dit GBO actief is vinden heel wat samenwerkingsverbanden tussen hulp- en dienstverlening plaats en zijn er meer acties dan louter de acties die door GBO worden uitgezet. Daarom net zijn samenwerkingen zo cruciaal, omdat er dan gemeenschappelijke dragers zijn en er meer gerealiseerd kan worden:

“Wij zijn wel betrokken bij heel wat acties, maar we gaan dat niet altijd profileren als iets van het GBO omdat we natuurlijk daar dan wel een samenwerking bij hebben met een aantal andere partners die niet tot de kernpartners behoren”. (R20)

De linken die gelegd worden met externe partners gebeuren steeds in het kader van de jaarlijkse prioritaire doelgroep. “Dus vorige jaren was dat bijvoorbeeld meer, we hadden dan de kwetsbare gezinnen en dan hebben we vooral onze uitleg gaan geven aan Huis van het Kind bijvoorbeeld en op het Perinataal Netwerk van Brugge. Dus we proberen dat wel te linken”, duidt respondent 20. Er zijn heel wat organisaties die de drie kernpartners vragen om een sterkere samenwerking. Daar heeft de projectleider onvoldoende tijd voor, waardoor de jaarlijkse prioritaire doelgroepen naar voor werden geschoven als een manier om deze samenwerkingen met externe partners te stroomlijnen. Zo is bijvoorbeeld de VAPH-sector vragende partij voor verdere samenwerking en betrokkenheid bij GBO, maar past deze niet binnen de afgebakende prioritaire doelgroepen voor de komende jaren.

De doelgroepvertegenwoordiging wordt binnen GBO Brugge gerealiseerd via de betrokkenheid van een vertegenwoordiger van het netwerk van armoedeverenigingen in de stuurgroep. Respondent 24, een medewerker van een van de verenigingen die deel uitmaakt van Brugge Dialoogstad, staat kritisch tegenover de wijze waarop GBO Brugge doelgroepbetrokkenheid wil realiseren door een vertegenwoordiger van Brugge Dialoogstad in de stuurgroep te betrekken. Deze koepelvereniging bestaat uit een 40-tal mensen die vanuit een brede insteek de knelpunten in het armoedebeleid van Brugge bespreken. Respondent 24 vindt de vertegenwoordiging van deze vereniging in GBO positief, maar geen doelgroep betrokkenheid.

8.2.2 Het niveau van de ‘organisatie’ verandert de werking van de eigen organisatie door het engagement in het GBO?

Door het samenwerkingsverband kunnen signalen vlotter gecommuniceerd worden naar de andere kernpartners. Dat kunnen signalen uit de eigen werking zijn, signalen van outreachers maar ook van burgers die op een stuurgroep-bijeenkomst aangebracht worden. “Wanneer ik in mijn mailbox gewoon van tien burgers, tien keer hetzelfde signaal binnen krijg van een mutualiteit of van een CAW, ja dan is dat het moment om dat in de stuurgroep mee te pakken. Niet altijd met het doel van we gaan daar een oplossing te krijgen, maar wel je kaart het aan” (R21).

Betrokkenen binnen GBO leren een beter zicht te hebben op het aanbod van de andere kernpartners, wat maakt dat ze ook de limieten van de eigen organisatie of waar ze warm kunnen doorverwijzen beter leren inschatten. De specialisatie van de andere kernpartners komt door de intensievere samenwerking beter uit de verf. Dat maakt dan ook dat de eigen specialismen en kerntaken duidelijker op de voorgrond komen. Respondent 25 reflecteert over het beter leren kennen van het aanbod van de kernpartners:

Elk heeft zo wel een beetje z’n specialiteit...Wij hebben ook wel een functie na psychosociale ondersteuning, maar die is beperkter dan bijvoorbeeld het CAW. Maar dat is echt wat, ja, moeilijkheden in de relatie echt ook

als item gaan aanpakken, is dat bij ons niet. En dat is, dat is belangrijk dat we daar die link heel heel goed leggen.
(R25)

Omdat de werking van de CAW, DMW en OCMW onderling beter gekend is betekent niet per definitie dat er beter wordt samengewerkt. De reden die door respondent 23 wordt gegeven is dat dit al vlot verliep: *“Ik denk dat we elkaar al zeer goed kenden voor het GBO. Ik denk niet dat dat veranderd is. Dat waren en dat blijven de partners die van boven in ons schap staan om onderling te verwijzen en heeft het GBO daar nu iets aan veranderd. Ik denk het niet”*.

8.2.3 Het niveau van de ‘gebruiker’ leidt dit tot betere hulp- en dienstverlening?

Volgens respondent 25 is het te vroeg om uitspraken te doen over de betekenis voor gebruikers. *“Ja dat is te vroeg, ik kan daar niet op antwoorden nee. Ik zou een bevraging kunnen doen hé bij hen van, heeft dat een rol gespeeld? Dat is te vroeg denk ik.”* (R25). Respondent 23 daarentegen is er wel van overtuigd dat de acties van betekenis waren voor de doelgroep en dat dit een positief effect op de dienstverlening heeft. *“Dus is er een effect bij de doelgroep is daar ga ik vanuit, maar het zijn diegene die het ter beschikking stellen die het effect gaan kunnen zien. En wij [de dienst van R23] hebben dit jaar geen actie gedaan waarvan dat wij de uitreiker zijn. Dus zien wij zeer weinig effect”* (R23). Respondent 24 ziet de verjaardagspakketten ook als mogelijks betekenisvol voor de doelgroep, maar bemerkt dat dit gaat om mensen die reeds toegeleid zijn tot dienstverlening. Het gaat namelijk om gezinnen in collectieve schuldbemiddeling, gezinnen die dus gekend zijn door de kernpartners. *“Maar dat zijn allemaal mensen die al toegeleid zijn, dus eigenlijk is dat toch zeker geen outreach”* (R24).

Dat alle 100 beschikbare verjaardagspakketten die in samenwerking met feestvarken werden samengesteld ook effectief werden uitgedeeld toont volgens respondent 23 aan dat de doelgroep er iets aan gehad heeft, net omdat ze een pakket ontvingen. En ook wat de folder betreft die op vraag van het Koninklijk Technisch Atheneum werd opgesteld om te verspreiden op de oudercontacten bereikte haar doelgroep. Dus in die zin hebben de acties zeker een effect gehad voor de ‘gebruiker’ van hulp- en dienstverlening, maar zullen deze de link leggen naar de dienst collectieve schuldbemiddeling in het geval van de verjaardagspakketten en naar de school in het geval van de folder.

De verankering van de actie ‘babykaart’ in de werking van het huis van het kind is een belangrijke stap in het streven naar een meer toegankelijke dienstverlening. Het huis van het kind is een meer laagdrempelige dienst die korte lijnen heeft met OCMW, een verbinding waar burgers vaak niet bewust van zijn. *“Huis van het Kind is huis van het kind, dat is niet het OCMW, dus ze gaan daar rapper naartoe stappen”*, zegt respondent R20. Vanuit die insteek werd bewust gekozen om bij deze actie het huis van het kind als eerste aanmelder aan te stellen. Dat maakt echter dat andere kernpartners dan weer geen duidelijk zicht hebben op de betekenis van deze actie: *“dat effect gaat hier binnen mijn team bijvoorbeeld nooit ervaren worden tenzij dat er een keer een cliënt zou zeggen, ‘ah chance dat ik nog babymelk had dat ik via het OCMW zou krijgen’”* (R23). Er wordt een evaluatie van de actie gepland waarover de coördinator de kernpartners na afloop ook zal briefen. Respondent 22 kon dan weer concrete voorbeelden aanhalen van hoe deze actie kon leiden tot een antwoord op onderbescherming. Vanuit de outreachende dienst ‘Houvast’ werd samen met kind en gezin bij enkele gezinnen langs geweest en kon aan de hand van de babykaart een aantal dingen verder uitgeput worden, vertelt respondent 22. *“Ik heb nu ook een gezin en die is eigenlijk via de babykaart gekomen, een nieuw gezin...en ik heb tot heel veel andere diensten kunnen toeleiden zoals bijvoorbeeld onderwijscheques*

voor de kinderen. Maar dat was eigenlijk de insteek via de babykaart. Dus ik denk dat dat wel echt een goed initiatief is" (R22).

In een eerste instantie worden de vele folders die in GBO Brugge ontwikkeld werden gezien als een hulpmiddel voor basiswerkers om een meer generalistische blik te hanteren en zo onderbescherming aan te pakken. Daarnaast leeft de idee bij basiswerkers dat de verspreiding van folders ertoe kan leiden dat gebruikers mogelijks vlotter de stap naar de kernpartners zullen zetten. De verscheidene folders, in een toegankelijke taal geschreven, dienen dus ook de toegankelijkheid van de dienstverlening voor de gebruikers te vergroten: *"Langs de andere kant, omdat je hen verspreid, heb je ook de iets sterkere burgers die die folders lezen. 'Ik ga nu toch een keer naar het OCMW stappen of naar een CAW stappen omdat ik gezien heb, misschien kom ik wel in aanmerking'"* (R21).

Een ervaringsdeskundige werd aangeworven om de betrokkenheid van de doelgroep te realiseren en input aan de stuurgroep te geven. Deze ervaringsdeskundige onderhield contact met de negen armoedeverenigingen in Brugge. De eerste persoon die deze rol op zich nam viel wegens ziekte uit. Recent werd er een nieuwe vacature opengesteld om een ervaringsdeskundige aan te werven in het kader van GBO. Respondent 20 onthoudt positieve ervaringen aan het werken met een ervaringsdeskundige omdat het belangrijk is om signalen vanuit de doelgroep mee te krijgen en dan via die ervaringsdeskundigen terug te koppelen. Ook de feedback van armoedeverenigingen en dus van de doelgroep was positief: *"Hun signaal was ook dat ze het goed vonden dat er iemand aanwezig was binnen de armoedevereniging die ook wel een beetje het zicht op of het hele kader rond het OCMW en de dienstverlening van de partners kon meenemen"*(R20). De acties die tot nu toe werden uitgewerkt zijn er vaak op vraag van de ervaringsdeskundige en een vertegenwoordiger van de doelgroep (via de betrokkenheid van dialoogstad Brugge in de stuurgroep) gekomen. Respondent 23 zegt te hopen dat de doelgroep er net daarom ook effectief iets aan heeft. Ook de actie waarbij verjaardagspakketten worden geschonken aan gezinnen in collectieve schuldbemiddeling kreeg vorm vanuit input van de ervaringsdeskundigen die daar in het verleden zelf gebruik van kon maken in een andere gemeente. *"Dus dat is wel mooi dat we dan ook vanuit haar eigen ervaringen iets hebben kunnen meenemen"*, vertelt respondent 20. De betrokkenheid van een ervaringsdeskundige in de stuurgroep biedt in die zin ook een kans om acties op te zetten die aansluiten bij die zaken die leven bij de doelgroep en die ver af staan van wat dienstverlening anders in voorziet.

8.2.4 Het niveau van de professional

Activiteiten die de kennismaking tussen verscheidene diensten faciliteren en kennisdeling aansturen worden warm onthaald door zowel diensthoofden als basiswerkers. De kennisdeling, zoals bijvoorbeeld een intervisiemoment over de dienstverlening van de DMW en CAW worden door respondent 22 sterk gewaardeerd. Voor deze respondent gaat kennisdeling hand in hand met kennismaking met de medewerkers van deze diensten. Net daarom zouden dergelijke leermomenten regelmatig mogen plaatsvinden: *"Ook al heb je het [inhoudelijk] al gezien, dat je ook bepaalde gezichten ziet. Dat doet ook veel rapper al een keer iemand bellen he. Dat je een keer iemand meer gezien hebt"* (R22). De vele folders die binnen GBO werden opgesteld laten toe dat basiswerkers het aanbod van andere kernpartners maar evenzeer van hun eigen diensten beter leren kennen. In die zin kan deze actie een bijdrage leveren aan een generalistische hulp- en dienstverlening en kunnen rechten eventueel proactief verkend en gerealiseerd worden. Anderzijds geeft respondent 25 zijn twijfels bij het reële potentieel van de folders: *"Ik heb ze wel verspreid en ik veronderstel dat zij [basiswerkers] dat ook wel bekeken... Maar ik denk dat het foldertijdperk een beetje gepasseerd is"* (R25). Ook respondent 23 ziet dat niet als een actie die de

werking van de kernpartners grondig zal beïnvloeden: *“ik ga daar sowieso over communiceren, maar ik ga het er niet indrammen. Omdat, dat zit al vol genoeg die mensen hun C schijf. Als ze maar weten dat die folder bestaat. En als ze weten van, die ligt bij ons in het folderkot en we vinden die op de drive daar of daar”* (R23). Respondenten die met deze folders aan de slag gingen geven wel aan dat deze hen handvaten biedt om een meer generalistische blik te hanteren. Zo vertelt respondent 21 dat de rechtenfolder het brede spectrum in beeld brengt van rechten die binnen elk van de drie kernpartners gerealiseerd kunnen worden. Respondent 25, een teamverantwoordelijke, geeft aan dat elke dienst te veel op een eigen eiland werkt maar dat de structuur die GBO biedt aanzet om sneller te denken aan het aanbod dat bij de anderen zit. *“En dat is nu wat we nog een beetje lager moeten krijgen, bij onze basiswerkers”*, vertelt respondent 25, *“dat zij ook heel alert zijn van...dat kunnen zij zeker beter oppakken dan wij, we moeten proberen die personen daar te krijgen”*.

In 2020 kon het netwerkevent niet doorgaan, maar in 2021 gebeurde dit digitaal. Deze leermomenten worden heel warm onthaald omdat er heel wat nieuwe zaken worden aangeleerd en bestaande kennis opgefrist wordt. Respondent 21 heeft hier positieve herinneringen aan: *“Maar digitaal was zelfs echt werkbaar van, dat was, je merkte eigenlijk de tijd was te kort om de vragen te kunnen beantwoorden, dus dat geeft wel goesting om dat nog een keertje te doen”*. Ook externe partners uitten reeds hun interesse om aan het volgende netwerkevenement deel te nemen. Daarnaast wordt ook het fotoboek met de contactgegevens van de medewerkers van de kernpartners als betekenisvol gezien als middel om elkaar te leren kennen en contact vlotter te maken. En net dat leren kennen is voor respondent 25 cruciaal: *“En dat is nog altijd wat het beste lukt: ik ken iemand daar, ik ga die nog een keer op bellen. Van: ‘wat denk je? Zou ik die persoon verwijzen, zouden jullie daar kunnen iets mee doen?’”*.

Voor een medewerker van een armoedevereniging betekent GBO dat er een vlottere en gerichtere doorverwijzing mogelijk is. Deze respondent belt dan al gauw eens naar de coördinator om informatie in te winnen over de meest aangewezen kernpartner voor een specifieke ondersteuningsvraag. *“En dan vraag ik, ja waar denk jij dat ik het best moet zijn? Of, ja of ik stuur een mailtje dat meestal heel vlot beantwoord wordt”* (R24). Het gebeurt dat de coördinator dan gericht een afspraak maakt bij een dienst van een kernpartner.

Het pilootproject advies welzijn was een actie die basiswerkers van de drie kernpartners heel concreet bij GBO betrok. Respondent 25 herinnert zich dat in zijn vorige positie, voor hij onlangs diensthoofd werd, *“het project met de VDAB met de niet-toeleidbaren [nu: “Advies Welzijn”]... Ik vond dat waardevol”*. Bij dergelijke casusbesprekingen worden verschillende invalshoeken van de kernpartners ingebracht waardoor de betrokken professionals veel leren: *“Hoe wij kijken naar een situatie, en hoe zij op een heel andere manier naar dezelfde casus keken. Dat vond ik wel heel boeiend en ten goede van de cliënt”*(R25). Dit leunt aan bij wat respondent 23 als essentieel element ziet om GBO bij basiswerkers ingang te laten vinden: *“Voor de medewerkers is wat het minder abstract maakt de eindproducten”*.

8.3 Werkingsprincipes

8.3.1 Proactief rechten verkennen en realiseren

Het project van verjaardagspakketten heeft neemt de GBO-principes mee, “want”, zo stelt respondent 20, “we willen eigenlijk dus dat moment waarbij men de verjaardagspakketten komt ophalen de maatschappelijk werkers die GBO-rechtenfolder laten meenemen en overlopen met de cliënt”. De folders die binnen GBO werden opgesteld worden niet enkel verspreid maar ook actief overlopen, zoals met de 100 gezinnen die een verjaardagspakket ontvingen. “Dus neem die folder er eens bij en gebruik die tijdens dat moment, overloop dat eens met je mensen, misschien komen er dan zaken aan bod waar je nog nooit over hebt nagedacht”, vertelt respondent 20. De rechtenfolder biedt een overzicht van rechten en dienstverlening overheen verschillende levensdomeinen om het proactief rechten verkennen generalistisch te voeden. Het kan dan gaan over het vrijetijdsaanbod en hoe diensten van OCMW Brugge kunnen tussenkomen om de kosten van een abonnement bij een club voor een deel te dragen, maar evenzeer over een verminderd tarief voor de kinderopvang. Ook in het bouwen van bruggen met de eerstelijnszone wordt potentieel gezien om proactief rechten te verkennen. De GBO-coördinator neemt deel aan het overleg van de ELZ en een vertegenwoordiger van ELZ neemt deel aan de stuurgroep van GBO. Vanuit deze betrokkenheid werd het signaal opgevangen dat kinesisten ook vaak zaken opvangen tijdens gesprekken waar zij niet onmiddellijk een antwoord op weten. Vanuit dit signaal wordt het potentieel aangeboord om proactief rechten te verkennen door kinesisten: “Nu inhoudelijk kunnen zij niet veel info geven, maar als zij een toegangspoort hebben tot eerste onthaal van OCMW, CAW, of dienst maatschappelijk werk, ze kunnen iemand aanspreken, de situatie uitleggen en wij kunnen daar verder mee aan de slag voor hen”, vertelt respondent 21.

8.3.2 Outreachend werken

Wanneer acties een outreachend karakter hebben is dat doordat externe partners mee aan boord worden gehaald om de actie uit te voeren. Zo wordt er samengewerkt met brugfiguren en met het ‘houvastteam’, twee diensten van het lokaal sociaal beleid die actief zijn in scholen en gezinnen met schoolgaande kinderen. De GBO-folders werden in samenwerking met deze twee diensten opgesteld omdat ook vanuit deze diensten de vraag om dergelijke initiatieven kwam. Hun vraag luidde expliciet om een leidraad te hebben om generalistisch te kunnen kijken wanneer zij gezinnen opzoeken. Sinds de folders gebruikt worden merkt respondent 20 dat er heel wat doorverwijzingen vanuit deze toeleiders komen, dus vanuit het houvastteam en vanuit de brugfiguren naar acties die binnen het GBO werden opgezet, maar evenzeer naar de andere dienstverlening van de kernpartners.

Dus die outreach functie proberen we zowel via onze ervaringsdeskundige, maar ook via houvastteams of brugfiguren een beetje op die manier te gaan uitvoeren om het zo te zeggen. (R20)

GBO Brugge wil in eerste instantie het aanwezige outreachende potentieel in Brugge aangrijpen. Bijvoorbeeld door het opmaken en verspreiden van folders die de bestaande outreachende activiteiten van onder meer het Houvast-team in Brugge dienen te versterken. De informatie in de folder ondersteund de drie sociaal werkers binnen deze dienst in hun generalistische kijk bij de outreachende acties. Maar ook de uitrol van de actie ‘babykaart’ blijkt outreachend en zelf proactief potentieel in zich te dragen. Door het verweven van deze actie met de dienstverlening van het huis van het kind wordt een hele groep gezinnen aangesproken die niet in contact komt met de dienstverlening van de drie kernpartners. De dienstverlening van de huizen van het kind is een stuk laagdrempeliger, zo stelt

respondent 22. Wanneer ouders op die manier in het project 'Babykaart' betrokken worden *“kunnen er toch een paar zaken uitgezocht of kenbaar gemaakt worden”* (R22).

8.3.3 Generalistisch werken

De kennismakingsmomenten zoals het jaarlijkse netwerkevenement bieden basiswerkers een bredere kijk op het regionale dienstverleningslandschap. *“We zitten allemaal op ons eigen eiland te werken”,* zegt respondent 25, *“en door het feit dat die GBO-structuur er is ga je veel sneller ook denken aan het aanbod dat bij de anderen zit”*. Ook dragen de rechtenfolders bij tot een meer generalistische blik doordat het voor een specifieke doelgroep, bijvoorbeeld voor zwangere vrouwen, in beeld brengt welk aanbod er in deze GBO-regio voor handen is.

8.3.4 Positieve hulpverleningsrelatie

De rechtenfolders zoals de gids voor zwangere vrouwen, de folder omtrent armoedeorganisaties en de babykaart, dienen de in eerste instantie het proactieve verkennen van rechten en het generalistisch werken. De folders worden daarnaast ook ingezet als een manier om meer aanklampend te gaan werken. Respondent 22 vertelt dat het waardevol is om deze folders niet louter ter beschikking te stellen aan mensen, maar deze ook samen stap per stap te overlopen. Na het samen overlopen wordt deze folder ook vaak meegegeven om deze zelf rustig te doorbladeren.

Ik denk dat het soms wel handig is om een keer mee te geven met mensen die soms zo voelen van ik kan nog niet de stap zetten. Maar dan zeg ik ja bekijk een keer wat er allemaal is. Het is soms al een eerste toegangspoortje. Ik heb dat vaak dat ik zeg, dat is er van dienstverlening, en dat ze zeggen ja maar ik heb dat niet nodig hoor, maar die dan toch na verloop van tijd zeggen wel ja, ik heb er toch een keer aan gedacht en ik zou het wel doen. (R22)

Ook kan de actie die voorziet in verjaardagspakketten een aanleiding vormen om verder vorm te geven aan een positieve hulpverleningsrelatie. Wanneer de maatschappelijk werker het gezin op de hoogte stelt van de mogelijkheid om een verjaardagspakket te ontvangen en het dan aan huis brengt kan er ook geïnvesteerd worden in de band tussen de hulpverlener en burgers. Uit een eerste evaluatie blijkt uit dat de gezinnen die een verjaardagspakket ontvingen daar heel positief op terugkijken. *“Heel wat mensen vonden het leuk dat ze een keer iets kregen zonder daar iets voor te moeten inboeten want natuurlijk als je in zo'n situatie zit is het vaak negatief als je moet langskomen bij een maatschappelijk werker en is dat niet altijd positief nieuws dat je daar krijgt”,* vertelt respondent 20. De maatschappelijk werkers van hun kant zien het als een moment waarbij de band met deze mensen een beetje hersteld kan worden.

Hoofdstuk 5

Cross analyse: spanningsvelden tussen ambitie en praktijk

In het voorgaande deel brachten we in beeld hoe de ambities van de GBO-samenwerkingsverbanden continu worden bijgesteld om antwoorden te formuleren op de doelstellingen van een verhoogde toegankelijkheid en aanpak van onderbescherming. De trajecten geven de zoektocht weer van deze vier GBO in het vertalen van de missie en visie naar praktijk, en hoe deze samenwerkingsverbanden van betekenis zijn op niveau van netwerkvorming, organisatie, gebruiker en professional. Ook werd in beeld gebracht hoe de betrokkenen in de werk- en klankbordgroepen de werkzame principes vertaald zien in de ondernomen acties.

De cross-analyse in dit deel behandelt dilemma's en paradoxen, waarvan er eigen zijn aan het concept GBO as such, aan de unieke samenwerkingsverbanden, maar ook aan contextfactoren zoals een pandemie en de opvang van oorlogsvluchtelingen. Van daaruit stellen we een kritisch reflexieve benadering voor eerder dan de praktijken in hun gelijkenissen en verschillen te beschrijven. Hoewel de transformatieve elementen in de critical cases kunnen overkomen als kleine details die zich situeren in de 'werking en organisatie' van de dienstverlening, spelen ze in op en weerspiegelen ze bredere tendensen in de samenleving.

Denk daarbij aan de verwachting van een flexibiliteit op de arbeidsmarkt in combinatie met een personeelstekort, wat tot gevolg heeft dat er een sterk en een snel verloop van werknemers is. Deze dynamiek bemoeilijkt de samenwerking tussen verschillende dienstverlenende instanties. In de vier cases klinkt dat samenwerken vlotter loopt wanneer professionals elkaar kennen, en net dat komt steeds minder vaak voor. En dit is mede door andere sector-overschrijdende dynamieken, zoals het thuiswerken als gevolg van de Covid-pandemie, maar ook door de grote werkdruk en caseload wordt er minder deelgenomen aan studiedagen en andere netwerkmomenten.

In de gesprekken met 39 professionals -waaronder basiswerkers, diensthoofden en GBO-coördinatoren maar ook externe partners die geaffilieerd zijn aan een GBO-actie- kwamen tal van dergelijke spanningsvelden tussen de ambitie van GBO en de realisatie daarvan in de praktijk aan bod. Dit betreft dynamieken en tendensen die spelen overheen de vier GBO-samenwerkingsverbanden en die niet te herleiden zijn tot de casuïstiek van één GBO-traject. In wat volgt worden deze spanningsvelden weergegeven, net als in het voorgaande deel, geclusterd op het niveau van het samenwerkingsverband, organisatie, gebruiker en professional, gevolgd door reflecties op de doelstellingen van Geïntegreerd Breed Onthaal en de verduurzaming van de samenwerkingsverbanden.

1 Niveau van het samenwerkingsverband

1.1 Coördinator van cruciaal belang

Het wordt als uitermate belangrijk gezien dat het samenwerkingsnetwerk op een duidelijke manier gecoördineerd wordt. Basiswerkers en diensthoofden die in werkgroep en/of stuurgroep zetelen wijzen het Geïntegreerd Breed Onthaal waar zij deel aan zijn geen slaagkans toe wanneer er geen coördinator voor wordt vrijgesteld. Het is dan ook treffend dat de GBO-praktijken die een lange tijd zonder middelen

voor een coördinator fungeerden, sedert de aanstelling van een coördinator wel voluit voor de actie gaan. De mogelijkheid van een coördinator om een helikopterperspectief te hanteren wordt uitermate op prijs gesteld. Indien de coördinator er niet (meer) zou zijn, dreigt ook die neutrale positie weg te vallen, zo denken respondenten. Respondent 17, een externe partner die een rol als toeleider heeft, vindt de aanwezigheid van een coördinator als een neutraal figuur heel handig. Er zijn namelijk situaties waarbij toeleidingen niet vlot verlopen omdat de persoon reeds gekend is bij de betreffende dienstverlener en geen goede contacten heeft met de betrokken maatschappelijk assistent. Een GBO-coördinator kan daarin een bemiddelende rol spelen.

In de vier GBO-praktijken wordt het als weinig realistisch gezien voor de kernpartners om outreachend te werken. Daarom zou het cruciaal zijn om een coördinator te hebben die verbreedt naar en verbinding maakt met andere partners buiten de drie kernpartners om. Respondent 21 ziet dat de coördinator net dat probeert te doen: *“die connecties met die straathoekwerkers te leggen en met die outreachende diensten te leggen, dat je zo op termijn misschien wel tot iets kunt komen.”* Voor deze respondent is een goeie coördinator iemand die diensten die wel de straat op trekken meer vertrouwd laat maken met GBO, om via die weg de outreachende poot van GBO uit te bouwen.

Ook naar verduurzaming van GBO-praktijken zien respondenten een blijvende rol voor een coördinator weggelegd. Respondent 19 stelt zich de vraag *“Welke dienst gaat dat op zich nemen om zo die coördinerende rol te blijven doen?”*. GBO-basiswerkers geven aan dat de werkdruk enorm hoog ligt door een veelheid aan oorzaken. Het uitvoeren van acties zien betrokken basiswerkers uiteraard zitten, maar *“bovenop onze job ook inhoudelijk moeten gaan bezig zijn met dat GBO, daar komt niks van”*, zegt respondent 15. Een coördinatierol is cruciaal om de kernpartners inhoudelijk rond de tafel te brengen en om de basiswerkers een mandaat te geven om met de acties aan de slag te gaan. Maar tevens zal deze coördinatie cruciaal blijven, ook naar verbreding naar andere welzijnsactoren buiten de kernpartners om:

De coördinator spreekt alle organisaties aan, met wat is het GBO wat kunnen wij doen, wanneer kun je iets aanmelden bij ons. Dus als dat zou wegvallen, dan weet ik niet of veel organisaties een link gaan leggen naar het GBO. (R15)

1.2 Acties verbreden buitenom de kernpartners

De werkzame principes van Geïntegreerd Breed Onthaal zijn niet beperkt tot de GBO-praktijken, het zijn principes die de kern vormen van Sterk Sociaal Werk (Vandekinderen, C., Roose, R. Raeymaeckers, P. en Hermans, K., 2018). Om de dienstverlening vorm te geven met deze werkzame principes als gids is het zinvol om de GBO-acties te verbreden naar andere zorg- en dienstaanbieders dan de kernpartners. Bijvoorbeeld suggereert respondent 5 dat een outreachende praktijk niet te realiseren is met het beperkte clubje van OCMW, DMW en CAW. Om outreachend te werken is het essentieel om gesprekken aan te knopen met andere actoren zoals buurtwerk en SAAMO, iets wat drie GBO-praktijken ook actief doen.

Niet enkel medewerkers van de kernactoren met een onthaalfunctie zien de betrokkenheid van organisaties die een meer outreachend DNA hebben als zinvol. Ook medewerkers van SAAMO geven aan dat de betrokkenheid van organisaties die outreachend werken, zoals zij zelf, betekenisvol is in de trajecten van gebruikers van hulp- en dienstverlening. Net omdat deze organisatie los staat van de drie kernpartners die rechtentoevallende instanties zijn, kan er met een zekere afstand verkend worden wat de mogelijkheden zijn zonder dat daar ook een verbintenis of engagement van de betrokken burger

en professional van hoeft uit te gaan. Straathoekwerk, samenlevingsopbouw en outreachende teams spelen een belangrijke rol in het bereiken van burgers die moeilijk bereikbaar zijn en die geen gebruik maken van het bestaande aanbod. Zij bereiden vaak de stap voor tot de dienstverlening van de drie kernpartners. Externe partners werken veel meer op elementaire zaken, zo zegt een medewerker van SAAMO: *“we krijgen ons energiefactuur niet betaald, of hoe moet ik mijn kind inschrijven voor een buitenschoolse activiteit, of we kunnen dat niet betalen. We zitten veel meer op dat basic, basic”* (R16). Daarom vinden respondenten die werkzaam zijn binnen een externe organisatie die meer outreachend werkt, en bijvoorbeeld betrokken zijn bij GBO als toeleider, hun rol zo belangrijk. Net omdat zij mensen in heel kwetsbare situaties kunnen bereiken die (nog) niet de weg naar de dienstverlening van de drie kernactoren vonden.

Externe partners zien de betrokkenheid bij GBO-acties ook als een meerwaarde voor hun eigen werking. Professionals die bij een outreachende dienst of SAAMO werken zien hun betrokkenheid niet als een uitbesteding van de proactieve en outreachende elementen van een Geïntegreerd Breed Onthaal. Dat zij worden benaderd om betrokken te zijn bij een GBO-netwerk en meegenomen worden in het verhaal omwille van hun bestaande proactieve en outreachende praktijk wordt net als een verruiming en verrijking voor de dienstverlening gezien.

De idee was dat wij vanuit onze kennis en onze ervaring input kunnen leveren om mee het GBO op een goeie manier uit te rollen. Maar worden wij daar ergens gerecupereerd of gebruikt of wat dan ook nee dat denk ik helemaal niet (R2).

Ook wordt het als zinvol beschouwd om andere organisaties en diensten gebruik te laten maken van de acties die in de schoot van GBO-praktijken werden ontwikkeld, zoals rechtenfolders en rechtenverkenner. Een rechtenverkenner die in een GBO-praktijk werd ontwikkeld in een samenwerking tussen OCMW, DMW en CAW kan evenzeer handig zijn voor een straathoekwerker die aan huis gaat bij mensen. *“Wie dat het gemaakt heeft is op zich niet van belang, als het maar gebruikt wordt en handig is”, zo zegt respondent 3.*

De zinvolheid van het verbreden naar andere partners wordt gedeeld overheen de respondenten, basiswerkers, coördinatoren en diensthoofden. Maar over het tempo van deze verbreding bestaan uiteenlopende visies. Er zijn namelijk ook een handvol respondenten die de samenwerking en afstemming tussen de drie kernpartners als een eerste belangrijke stap zien, alvorens verder te gaan verbreden. Respondent 3 vindt het belangrijk om op termijn sterke linken te maken met alle organisaties in de regio, maar is van mening dat er eerst veel winst gemaakt kan worden wanneer die drie kernpartners elkaar beter leren kennen. Voor respondent 28 is het van belang om een onderscheid te blijven maken tussen kernpartners en andere partners. Kernpartners zijn er om missie en visie af te stemmen en een beleidsplan op te maken met mijlpalen en acties, en in de effectieve uitwerking en implementatie is het voor deze respondent wel zinvol om te verbreden naar andere organisaties omdat dat de slaagkansen ervan vergroot.

Daarbij komt ook dat de kernpartners niet allemaal gelijk staan in iedere actie, maar dat wordt niet als problematisch gezien. Integendeel, het verschil in expertise en betrokkenheid bij een prioritaire doelgroep of bij een specifieke actie wordt overal erkend en ook gewaardeerd. Maar ook de trekkersrol die telkens vanuit een OCMW of een lokaal bestuur wordt opgenomen wordt niet geproblematiseerd. Ondanks de verwachting dat iedere kernpartner een gelijke speler dient te zijn in GBO. Het Lokaal Sociaal Beleid maakt dat deze trekkersrol in het takenpakket van lokale besturen en dus OCMW terecht komt. *“Dus daarom hebben wij van de DMW's ook gezegd, oke het zijn de OCMW's die wel de trekkersrol gaan opnemen. En wij gaan als DMW zeker meedoen en een steentje bijdragen in alles dat we kunnen maar*

we gaan vanuit DMW niet die rol als trekker opnemen, want dat staat niet in onze erkenningsnormen.”(R16)

1.3 Verbinding met ELZ

Hoe linken te leggen naar en verbinding te zoeken met de ELZ zijn vragen die voor alle vier de GBO-praktijken in dit onderzoek moeilijke vraagstukken vormen. Respondenten geven aan dat de geschiedenis van en dynamieken in beide netwerkverbanden fundamenteel verschillend is. De ontwikkeling naar GBO en ELZ is dan ook een ander proces geweest met andere finaliteit en proporties. Zo hebben alle ELZ een webpagina gelinkt aan de Vlaamse Overheid, waar dit voor GBO niet het geval is. GBO haken daarom vaak in op de bestaande website van de ELZ, of krijgen daarop een beknopte verwijzing. ELZ heeft op dit ogenblik onder andere in hun opdrachten ‘de ondersteuning van een GBO’ staan., dit kan daar een onderdeel van vormen. De gelijkvormigheid in de wijze waarop informatie over ELZ te vinden is staat in contrast met hoe dat voor GBO is. Al bij al een klein element, maar toch toont de vergelijking met ELZ aan hoe verschillend GBO onderling zijn en welk belang de lokale dynamieken spelen. Waarom de ELZ een meer geprofessionaliseerd karakter heeft vat respondent 4 als volgt samen:

Dat is nog een andere stap geweest he. Allee, in het begin ging het over, wie gaat zich kandidaat stellen voor GBO-project in te dienen? Dat is iets helemaal anders dan de oprichting van de eerstelijnszones die er was, dat is daar. Maar voor het indienen van een GBO-project, moet je wel zien van oke, we staan hier allemaal op één lijn en we gaan gezamenlijk, dus dat is iets anders.

De idee leeft sterk dat er vanuit openbare besturen meer aandacht gaat naar de eerstelijnszones. Voor een coördinator ligt een opdracht voor GBO-praktijken dan ook in het zich sterker profileren en kenbaar maken naar het lokaal sociaal beleid. Maar evenzeer wordt gehamerd op de noodzaak aan een betere integratie tussen de GBO- en de ELZ-netwerkverbanden. De betrokkenheid van eerstelijnsmedewerkers vormt namelijk een cruciaal element om de doelstellingen van GBO te realiseren, zo stelt respondent 28:

Die eerstelijnsmedewerkers, de mensen die bij ons in de eerste lijn zitten, die worden eigenlijk verwacht van heel veel van de vragen op te lossen en een beetje aan signaaldetectie ook te doen. Maar dan moeten zij ook betrokken worden in het verhaal. En niet enkel die van het OCMW, maar alle baliemedewerkers van de gemeente die de inschrijvingen doen van de burger als ze komen. Van oei dat is die doelgroep, kwetsbaar, lijkt toch wel gezien de gezinssamenstelling bijvoorbeeld, zij zien dat. Zodat zij de antenne kunnen zijn, dat daar folders liggen of zo meer. (R28)

Ook respondent 32 ziet de nauwere verbinding met eerstelijns-actoren, zoals huisdokters en apothekers, als belangrijke pijlers in het tegengaan van onderbescherming. Deze medewerker van een dienst maatschappelijk werk van een mutualiteit ziet veel potentieel in het netwerken met huisartsen en apothekers. Wanneer deze geëngageerd kunnen worden in het verhaal zullen er ook veel meer mensen bereikt kunnen worden in de strijd tegen onderbescherming.

Verder wordt verbreden buitenom de kernpartners ook aangehaald als een noodzakelijkheid om de problematieken waarmee burgers te maken hebben in al zijn breedheid te zien en daar ook een antwoord op te kunnen formuleren. De partners van een GBO hebben, zo stelt respondent 18 te weinig zicht op aspecten rond geestelijke gezondheid, wat niet losstaat van financieel moeilijke situaties. *“Ik vind het alleen jammer dat we ook daar weer gaan faseren tussen GGZ, financieel, mutualiteiten, al die faseringen maakt het zo moeilijk. Het is vaak zo dat iemand die financieel vastloopt en daardoor volledig depressief wordt of plots volledig in zijn angsten doorschiet, ... en die fasering is jammer” (R18).*

Anderzijds wordt er ook op de rem gestaan in het uitbreiden naar andere partners en sectoren. Respondent 21 vertelt: *“er wordt ook getrokken vanuit de gehandicapten sector, die willen er ook bij. We proberen die boot wel een beetje af te houden, want als je iemand erbij pakt, dan zal er ook wel de verwachting zijn dat je bepaalde acties vanuit hun achterban mee oppakken, maar dat lukt niet met één persoon”*. Een sterke betrokkenheid van deze sector binnen GBO zou zeer betekenisvol zijn voor de dienstverlening van de kernactoren maar om dit gedegen te doen is het samenwerkingsverband met de drie kernactoren nog te pril. De verbreding naar andere sectoren is dus een dubbeltje op zijn kant: het wordt als noodzakelijk gezien om met complexe hulp- en ondersteuningsnoden aan de slag te kunnen gaan maar vergt om voldoende capaciteit om de onthaalopdracht met brede vraagverheldering ook te faciliteren en warm te kunnen doorverwijzen.

2 Niveau van de organisatie

Deel uitmaken van een samenwerkingsverband doet respondenten reflecteren op de essentie van hun organisatie. In de context van Geïntegreerd Breed Onthaal worden basiswerkers die deel uitmaken van de werkgroep vaak aangesproken op datgene wat de kernpartners gemeenschappelijk hebben. Zowel in de manier van werken voorafgaand aan de betrokkenheid in het samenwerkingsverband, zoals de gemeenschappelijkheid van de onthaalfunctie. Alsook in de wijze waarop er met GBO-acties omgegaan zal worden, bijvoorbeeld één intakeformulier of een brede rechtenverkenning op basis van eenzelfde tool. Respondent 23 vraagt zich af of het niet waardevoller is om te focussen op het verschil en daarmee de complementariteit van de kernactoren. Een zinvolle reflectie, maar ook in wat volgt presenteren we de gemeenschappelijke dynamieken en spanningsvelden die overheen de vier GBO-praktijken opduiken op het niveau van de organisaties. Deze omvatten (a.) een tekort aan personeel, (b.) het zien van ‘winst’ in de betrokkenheid binnen een GBO-verband, (c.) het appreciëren van de werkzame principes als voedingsbodem voor de dienstverleningspraktijk en (d.) dat GDPR-regelgeving een drempel is in het realiseren van de doelstellingen van GBO.

2.1 Personeelstekort

Een eerste drempel in de mogelijkheden van de kernpartners om als organisatie voluit met de GBO-acties aan de slag te gaan is het tekort aan basiswerkers. Diensthoofden en basiswerkers vinden het zinvol en noodzakelijk om generalistisch, outreachend, participatief, proactief en krachtgericht te handelen. *“Als er personeel genoeg is, met dat samenwerkingsverband, lijkt mij dat zeker wel zeer grote slaagkansen te hebben”*, zegt respondent 28. Een basiswerker bij een DMW stelt: *“Maar in de realiteit is het van ‘ja, waar haal ik al mijn tijd?’”* (R32). Een sterk verloop van medewerkers en moeilijkheden om de vacatures ingevuld te krijgen resulteren in een structureel tekort aan basiswerkers bij de drie kernactoren. Respondent 31 vertelt hoe er op een jaar tijd drie collega’s hun ontslag indienden en haar dienst maandenlang op minimale bezetting draaide. *“Vacatures stonden open, maar er kwam gewoon niemand op af”* (R31). Respondenten zien het structurele tekort aan personeel ook bij andere organisaties: *“Ik merk dat ook wel bij, zowel bij OCMW’s als bij CAW’s, dat die zeggen van, ‘ja, als wij nog een paar collega’s zouden verkrijgen, die hebben onmiddellijk een boterham vol werk’”* (R29). Het gebrek aan capaciteit maakt dat het telefonisch onthaal, een maatregel die noodzakelijk was als gevolg van de coronapandemie, in sommige organisaties behouden blijft. Respondent 31, een basiswerker bij een OCMW, vertelt dat er voor een periode van meerdere maanden een tekort van drie medewerkers was dat maar niet werd ingevuld: *“Wij moesten gewoon heel veel telefonisch doen. Dat is geen*

maatschappelijk werk dat je dan doet he". Dit is niet het soort werk dat je wil doen, zo getuigt ze. De vragen van burgers kunnen dan heel kort beantwoord worden, maar huisbezoeken zijn dan helemaal onmogelijk. Het structurele tekort aan personeel en de bijna onmogelijke zoektocht naar nieuwe medewerkers beperkt de mogelijkheden van kernpartners om generalistisch, proactief, outreachend en participatief te werken.

Dit leidt tot een ironische situatie dat wanneer de drie medewerkers van de dienst van respondent 23 veel actiever zouden deelnemen aan de GBO-acties en naar de netwerkmomenten gaan, zij hun dienst dienen te sluiten. In het streven naar een meer toegankelijke hulp- en dienstverlening zouden zij ontoegankelijker worden. Deze tegenstrijdigheid hangt volledig samen met het personeelstekort waar respondent 23 momenteel mee kampt. Er zijn drie voltijdse equivalenten die niet ingevuld geraken, wat maakt dat de huidige werknemers er helemaal niks meer kunnen bijnemen en ook GBO voor hen veraf ligt.

Als ik nu zou afkomen 'gasten we mogen een week een ontmoetingsmoment doen met het GBO', dan ben ik niet welkom. Zijn we voltallig en ik kom daar mee af, dan zou, ah ja wel wie gaat er gaan en over wat gaat het? En dat zijn ook de dingen die maken dat een GBO slaagkans heeft of niet. Als je mensen op de werkvloer die het uiteindelijk moeten doen, niet de tijd of de ruimte kan bieden om te participeren. (R23)

Heel wat organisaties hebben hun zitdagen afgeschaft of drastisch teruggeschroefd, deels onder impuls van de coronapandemie, maar ook ingegeven vanuit een efficiëntiestreven. Zitdagen worden door medewerkers van een toeleidende partner net als uiterst belangrijk gezien om de toegankelijkheid van de dienstverlening te vergroten. Respondent 22 geeft aan dat mensen vaak uitstellen een afspraak te maken net omdat het zo moeilijk is om binnen te geraken. *"Omdat ze op dat moment niet kunnen gaan en dan wordt dat ergens zo vooruitgeschoven van ja je mag volgende week vrijdag, maar dan moeten ze toevallig werken en kunnen ze niet"*. (R22) Wanneer outreachende diensten mee kunnen gaan naar de diensten van de kernpartners brengen zij vaak extra zaken op de tafel, omdat de consultants of maatschappelijk werkers niet altijd zelf generalistisch gaan kijken naar de verschillende levensdomeinen. De zitdagen zijn dus niet enkel voor de agenda van de burger van belang, maar ook om onderbescherming aan te pakken doordat een professional van een externe outreachende dienst het gesprek kan opentrekken. Deze opmerking van respondent 22 schetst een somber beeld van de mate waarin werkzame principes zoals generalistisch werken gehanteerd (kunnen) worden in de dienstverleningspraktijk.

Zoals aangegeven beperkt het tekort aan personeel zich niet tot één organisatie of dienst. Alle lokale organisaties zoals OCMW, CAW en DMW hebben te maken met een beperkte bezetting, een sterk verloop en moeilijke zoektocht naar medewerkers. Basiswerkers die door hun betrokkenheid binnen GBO samenwerken met andere dienstverlenende organisaties geven aan meer begrip op te bouwen voor de moeilijkheden waarmee deze andere actoren geconfronteerd worden. Respondent 23, een diensthoofd, kan door haar betrokkenheid binnen dit samenwerkingsverband haar collega's op de hoogte brengen van het personeelstekort bij een andere kernpartner en vindt dit belangrijk:

Dus dat vind ik een grote meerwaarde, alleen al kunnen zeggen tegen mijn medewerkers van, gasten zit nu niet zo op de kap van het OCMW, ze komen daar zes fulltimes te kort voor het moment. Dat alleen al zorgt voor een zakken van stress of zakken van frustratie, en dan denk ik van, oef best dat ik dat weet dat ik dat kan zeggen. (R23)

Het leren kennen van de moeilijkheden waar andere kernpartners mee worstelen helpt professionals om, zoals respondent 31 zegt *"te kaderen waarom je misschien niet binnengeraakt ergens"*.

2.2 ‘Winst’ van GBO

Leden van de werkgroepen van de vier GBO-praktijken zien een duidelijke ‘winst’ voor hun organisatie en ook voor hun eigen professionele handelen en de dienstverlening naar de burger toe door hun betrokkenheid binnen een GBO-verband. Zo een ‘winst’ of meerwaarde ligt in het smeden van nieuwe en verdiepen van bestaande verbanden tussen diensten. Dit is op zich geen nieuw gegeven voor de drie GBO-kernpartners. Zo hebben deze een lange traditie van multidisciplinair overleg, waarin ook vanuit verschillende perspectieven naar één casus wordt gekeken. Het verschil ligt volgens respondent 5 in de timing van de connectie naar andere diensten, waarbij het GBO in een veel vroegere fase dan een multidisciplinair overleg in beeld komt.

Het MDO, dat was dan later [in het traject], we zitten inderdaad vast en laten we dan eens allemaal samen zitten. Voor mij is het GBO vroeger. Zo om te zeggen van ‘he, we hebben één keer een cliënt gezien, ik hoor heel veel verschillende vragen op verschillende levensdomeinen, laten we eens direct met allemaal samen’, dat is er niet. Dat bestond niet. (R5)

Door in nauwer contact te staan met de andere kernpartners wordt een complexe hulpvraag ook vaker gedeeld waardoor er een meer gepast antwoord kan worden geformuleerd, vindt respondent 2. De casusbesprekingen die de actie vormen in enkele van de GBO-praktijken in dit onderzoek faciliteren deze nauwere contactname. Een ander belangrijk element in de ‘werkbaarheid’ van GBO zit in de mogelijkheid om als professional de tijd en de ruimte te krijgen van de organisatie om met een GBO-actie aan de slag te gaan, maar ook om deze te nemen. Respondent 7 vertelt hoe zij daar ook expliciet ruimte voor heeft gekregen in haar takenpakket. Het is onderdeel van de organisatiecultuur, zo geeft ze aan, om de interesses en voorkeuren van basiswerkers te beluisteren en ruimte te geven om daar invulling aan te geven. Zo kon zij betrokkenheid binnen GBO opnemen en een collega kon engagement opnemen in het inloophuis waar zij interesse naar vertoonde. Deze beschikbaarheid van tijd en ruimte, samen met het mandaat om daar ook werkelijk iets in te gaan betekenen, zijn cruciaal om samenwerking met andere diensten op poten te zetten en proactief rechten te verkennen en onderbescherming tegen te gaan.

Nog een dynamiek die GBO met zich meebrengt is een duidelijkere profilering van de drie kernpartners ten opzichte van elkaar. Er worden veel netwerk- en leermomenten ingericht waarbij zij elkaars werking kunnen voorstellen. Dat brengt ook mee dat de professionals een beter zicht krijgen op wat hun eigen organisatie doet en hoe zij zich (kunnen) verhouden tot de kernpartners. Respondenten zien dit als een positieve ontwikkeling als gevolg van een beter contact met andere lokale dienstverleners in het kader van Geïntegreerd Breed Onthaal: *“ik vind wel door dat GBO zijt ge uw partners nog beter, hebt ge uw partners nog beter leren kennen. En weet ge nog beter wat, waar ze voor staan”* (R11). Evenzo zijn de momenten waarop diensthoofden van de drie kernpartners samenkomen belangrijk in het vormen van een wederzijds begrip. Bijvoorbeeld om te begrijpen hoe het komt dat de doorstroom naar pakweg het OCMW niet vlot loopt: *“Het diensthoofd van een OCMW kan dan uitleggen hoe dat komt. Het begrip dat we kunnen hebben voor mekaar en elkaars werking, dat is wel een grote meerwaarde”* (R23).

2.3 De werkzame principes als voedingsbodem

Ook een centraal element in de gesprekken met de respondenten zijn de vier werkzame principes die in het onderzoek van Boost et al. (2018) naar voren geschoven werden voor de ontwikkeling van GBO-praktijken: (1) proactief rechten verkennen en realiseren, (2) outreachend werken, (3) generalistisch werken en (4) het realiseren van een positieve hulpverleningsrelatie. Met alle werkzame principes aan de slag gaan lukt in geen van de vier GBO. *“Dat gaat niet, je kunt niet alle principes, wel een paar daar*

en een paar daar”, vertelt een coördinator. Maar dat deze werkzame principes de basis vormen van een ‘sterk sociaal werk’ wordt door zowat alle respondenten onderschreven. In die zin is wordt met het in beeld brengen van deze vier principes geen ‘nieuwe’ manier van werken vooropgesteld.

Net omdat de werkzame principes voor de respondenten niet nieuw zijn, is ook het samenwerken op zich niet nieuw. Respondent 19 vertelt hoe ze voor ze deel uitmaakte van het GBO-samenwerkingsverband ook contacten had met andere diensten en gezamenlijk zaken in orde probeerde te brengen, zoals wanneer iemand een aanvraag voor een leefloon deed maar ook zijn documenten bij de mutualiteit in orde diende te brengen. Toch maakt het betrokken zijn in een GBO-samenwerkingsverband dat professionals in hun handelen meer aandacht (proberen te) vestigen aan deze werkzame principes, zoals een medewerker van een DMW hier treffend schetst:

Bij ons is dat outreachend handelen eigenlijk iets dat wij nog niet zozeer doen he. Nu ik heb wel al een deur naar dat outreachend werken gevonden, via onze proactieve werking. Dus actief aanschrijven van doelgroepen. Maar als je dan echt outreachend wil zijn, dat je die mensen ook nog een keer twee keer moet bellen... een brief schrijven zeg ik ook tegen mijn medewerkers, is gemakkelijk. Je hebt proactief gewerkt, je doet een aanbod, maar aanklappend werken en vragen ‘je hebt toen een brief gekregen, was je geïnteresseerd in dat aanbod, heb je graag nog verduidelijking daarbij?’. En dat misschien nog een tweede keer doen als ze van de eerste keer niet direct zeggen van ‘ja dat interesseert ons’. Dan gaan we op het terrein van het outreachend werken. (R5)

Wat wel als nieuw en innovatief wordt gezien vat Respondent 4 krachtig samen: *“Ik denk dat voor ons die principes niet nieuw zijn. Voor mij zit de kern in het GBO wel om die principes toe te passen tussen de drie actoren, daar zit voor mij”*. Het gaat niet enkel over als dienst of organisatie aan de slag gaan met deze werkingsprincipes, maar de vraag hoe de kernpartners (CAW, OCMW en DMW) samen te werk kunnen gaan met de werkingsprincipes als basis. Zoals respondent (4) aangeeft: *“hoe gaan we samen proactief te werk naar mekaar toe. Dus dat is nog een ander niveau vind ik”*.

Maar de eigenheid en dus de cultuur en structuur van de organisatie zijn ook sturende elementen in de wijze waarop en de mate waarin met werkzame principes aan de slag (kan) wordt/worden gegaan. Er zijn praktijken die een sterke visie van louter vraaggestuurd werken hanteren, organisaties waarin het in de kracht zetten van mensen de basis vormt, maar ook praktijken die de zaken volledig in handen nemen, zoals de organisatie waarin respondent 9 werkt: iets minder empowerend werken misschien, dat wij zeggen van ja we zullen het zelf wel efkes doen, dan komt het wel in orde (R9). Vooral wat de mogelijkheid om outreachend te werken betreft wordt door heel wat respondenten een voorzichtige houding aangenomen. ‘Vanuit een CAW of vanuit een OCMW of een dienst maatschappelijk werk’, zoals Respondent 19 zegt ‘echt bij wijze van spreken de straat optrekken, dat denk ik dat niet realistisch is’. Ook Respondent 10 ziet beperkingen in de mogelijkheden van de kernpartners om outreachend te werken:

Maar je merkt ook ja de setting waarin je zit. Outreachend werken is een heel belangrijke, zeker om jongeren te ontmoeten. Maar je kunt gewoon niet verwachten van iemand die in een OCMW werkt, van ik ga nu vijf uur op straat rondhangen. Daar krijgt die ook gewoon niet de vrijheid voor van het lokaal bestuur. (R10)

Een meer nabije dienstverlening wordt als grote uitdaging gezien die bijvoorbeeld door outreachend werken of meer aanwezigheid op specifieke plaatsen gecreëerd kan worden. Maar omdat dit niet als realistisch wordt gezien door medewerkers van de drie kernpartners blijft de vraag hoe dat dan te realiseren. Andere respondenten gaan nog een stap verder en stellen dat zij in een context werken waarbij er onvoldoende tijd voor handen is om een hulp- of ondersteuningsvraag in de volledige breedte en dus generalistisch te bekijken. Respondent 17 schetst een meer somber beeld: *“er komt iemand, een cliënt en we bespreken de problematieken en ik laat die eigenlijk naar buiten gaan, wetende dat ik maar*

2 van de 10 heb opgelost. Ik heb gewoon geen tijd voor de andere acht, want de volgende staat al aan mijn deur. Maar dat is wel de realiteit waar we nu in zitten”.

2.4 Gegevensdeling als drempel

De Algemene Verordening Gegevensbescherming of **GDPR (General Data Protection Regulation)**, regelt het beheer en de beveiliging van persoonlijke gegevens van Europese burgers. Dit kader maakt het voor professionals niet altijd even eenvoudig om gepast te schakelen en genereert ook bijkomende administratieve last. Het vraagt inspanning van de organisaties die betrokken zijn bij een GBO-samenwerkingsverband om een plan op te zetten hoe met gegevensdeling aan de slag te zullen gaan. *“Als je dan echt wel goed met elkaar wil samenwerken, hoe ga je met elkaar informatie delen en waar ga je dat delen. Dat zijn dan zowat praktische belemmering, maar die het nu ook wel moeilijk maken”*, vertelt respondent 30. Een coördinator vertelt bijna vier maanden tijd nodig te hebben gehad om de GDPR-regels in een werkbaar protocol te gieten. *“De Vlaamse overheid had een basisprotocol aangeleverd voor alle regels, ook de onze, om ermee aan de slag te gaan, met een aantal juridische dingen al in, maar er zaten nog een aantal fouten in”* (R33). Ondanks de maandenlange procedure met input van de DPO’s van de kernpartners en het fiat van alle partners op Vlaams Niveau zijn er DPO’s van enkele lokale besturen die hier anders naar kijken.

Het strikt naleven van deze regels maakt dat de communicatie tussen organisaties trager verloopt, doordat er bijvoorbeeld zaken die niet telefonisch gecheckt kunnen worden via de post dienen te gaan, wat dan maakt dat dossiers trager afgehandeld worden.

Een respondent stelt: *“het gaat trager he, want je moet nog eens checken, mag ik dat zeggen, mag ik dat niet? Ik zal het papierke opsturen, dus die collega, in plaats van dat die dat onmiddellijk krijgt, heeft die dat een week later, waardoor de persoon een leefloon minder heeft, allee”* (R8). Ook wordt een voorbeeld gegeven van hoe een persoon die toestemming dient te geven voor gegevensdeling maar die niet bereikbaar is tijdens de kantooruren het proces sterk kan vertragen.

De GDPR-regels spelen volgens respondenten eerder in het nadeel dan in het voordeel van de burger met een ondersteuningsnood doordat het vaak een drempel vormt voor een vlotte en goede samenwerking tussen verschillende diensten. Een medewerker van een DMW vertelt: *“Vroeger zou je al sneller de telefoon hebben gepakt of iets op mail hebben gezet, dat je nu denkt van oei, ik ga het precies toch niet doen. Je moet inderdaad meer je woorden wikken en wegen of wat vager blijven”* (R8). Ook gebeurt het dat het precies de GDPR-regels zijn die in de weg liggen om onderbescherming te kunnen aanpakken. Een outreachend werker van SAAMO vertelt hoe zij bij aanvang van Geïntegreerd Breed Onthaal grote hoop koesterde om burgers op te zoeken die de bijdrage aan een ziekenfonds niet betalen, omdat, zo geeft zij aan, deze mensen vaak een accumulatie van welzijnsvragen en -problemen kennen. Het delen van deze gegevens blijkt niet mogelijk, *“puur GDPR gewijs”* (R16). Respondent 21 herinnert zich hoe GDPR-regels een obstakel vormden om proactief aan de slag te gaan om mensen te behoeden tegen een boete omdat zij hun lidgeld voor een mutualiteit reeds twee jaar niet betaalden. De mutualiteit schrijft in dat geval een brief uit naar de burger, maar in veel gevallen reageren deze te laat, met een boete als gevolg. *“Wij hebben dan toch gepolst van is dat niet mogelijk dat wij lijsten krijgen van mensen. Nee dat kan niet wegens GDPR privacy wetgeving lukt dat niet”*, vertelt Respondent 21. Als antwoord op deze drempel wordt vanuit de dienst van respondent 21 bij ieder nieuw onthaal proactief gebeld naar de mutualiteit van deze persoon met de vraag of er iets open staat in hun dossier, om preventief te maken dat die sanctie er niet komt.

Naast GDPR als drempel tot gegevensdeling wordt ook de ontoegankelijkheid door een gebrek aan rechtstreekse telefoonlijnen, van mutualiteiten in het bijzonder, aangehaald als een drempel in het realiseren van een goede samenwerking. Medewerkers van de dienst maatschappelijk werk van mutualiteiten zien inderdaad een minder toegankelijke werking ontstaan als gevolg van de fusioneringen van mutualiteiten op Vlaams niveau. *“Dat is iets dat overkoepelend wordt beslist. Men is zich daar ook van bewust, men probeert die nieuwe structuren te gaan versnellen waardoor men nu ook rechtstreekse lijnen voor de dienst maatschappelijk werk willen voorzien”*, vertelt respondent 20. Lange tijd konden professionals van andere organisaties enkel via het centrale telefoonnummer contact opnemen met medewerkers van de DMW. Momenteel wordt er sterk ingezet op het voorzien van rechtstreekse nummers. Die rechtstreekse nummers zijn essentieel voor een vlotte en warme doorverwijzing en om proactief rechten te verkennen. In GBO-praktijken worden contactboeken of een fotoboek ontwikkeld die het basiswerkers eenvoudig maakt om gericht door te verwijzen. In één van de GBO-praktijken worden zelfs de dagdelen vermeld waarop basiswerkers bereikbaar zijn. *“De beslissing van heel wat mutualiteiten om één Vlaams centraal telefoonnummer te hanteren, dat doorkruist die doelstelling helemaal”*, zegt respondent 23.

3 Niveau van de gebruiker

Respondenten vinden dat GBO via de acties die nu reeds lopen bijdraagt aan de toegankelijkheid van de dienstverlening. Toegankelijkheid zit hem dan in de rechtstreekse lijnen die professionals van de drie kernpartners onderling hebben en de resulterende warmere en correctere doorverwijzing als gevolg van een betere inhoudelijke kennis van de werking van de drie kernpartners. De voor de professionals toegenomen toegankelijkheid van de medewerkers van de andere kernactoren draagt volgens heel wat respondenten ook bij aan een meer toegankelijke dienstverlening naar de burger toe. Anderzijds zijn er ook basiswerkers die vinden dat de GBO-acties nog maar weinig betekenden voor de doelgroep. *“Ik vind binnen die GBO-projecten dat er niet altijd zo dingen worden uitgewerkt die echt het verschil kunnen maken voor cliënten. Ik denk dat dat nog heel veel gaat over kennisuitwisseling tussen hulpverleners”*, zo zegt respondent 6. Het is net deze kennismaking die door andere respondenten als een eerste belangrijke stap wordt geacht om anders te gaan werken en een praktijk vorm te geven waarin de werkzame principes de basis van het handelen vormen.

Door de band genomen is er nog heel weinig inzicht in wat GBO en meer specifiek de acties van GBO voor gebruikers van diensten van de drie kernpartners betekenen. *“Heeft die daar iets aan? Merkt die dat, dat er een GBO-samenwerking bestaat? Ik moet in alle eerlijkheid, ja passen. Ik weet het niet”*, zegt respondent 25. Ook voor respondent 1 en 28, beiden werkzaam in een vereniging waar armen het woord nemen, zien voorlopige geen trendbreuk wat betreft de toegankelijkheid van dienstverlening en de aanpak van onderbescherming. Om onderbescherming aan te pakken, zo stellen basiswerkers van de drie kernpartners, is er nood aan meer outreachende praktijken, maar net daar hebben de kernpartners geen capaciteit voor. *“Dat kan ik niet doen, in mijn functie kan ik dat niet doen. Maar je merkt, volgens mij blijven er heel veel mensen onder de radar die eigenlijk onze hulp wel nodig hebben”*(R26). Een samenspel van onder meer een tekort aan personeel, de naweeën van een minder toegankelijke dienstverlening als gevolg van de coronapandemie en de voorzichtige opstart van GBO-praktijken resulteren in een -voorlopig- beperkte betekenis van Geïntegreerd Breed Onthaal voor gebruikers van de dienstverlening en burgers die in onderbescherming leven.

Het beperkte zicht op de betekenis van Geïntegreerd Breed Onthaal voor de doelgroep wordt ook toegeschreven aan de lange aanloop naar het ontwikkelen en implementeren van concrete acties. Maar de kennismakingsfase, waarbij basiswerkers de dienstverlening van de andere kernpartners leerden kennen maar ook een beter contact opbouwden met de medewerkers van die organisaties, werpt volgens respondenten wel vruchten af.

Ik ben ervan overtuigd dat we een stap in de goede richting zetten door ons puur intern heel goed te organiseren. Ik hoop alleen dat we dan stappen kunnen zetten echt naar de doelgroep, en dat is wel wat zoeken. (R17)

Respondent 23, een teamverantwoordelijke binnen één van de drie kernpartners, schat de impact die GBO tot nu toe had op de dienstverlening voor de burger dan weer weinig optimistisch in: *“Of dat de kost van de energie die erin gestoken is, opweegt tegenover de winst die de doelgroep heeft, daar stel ik mij wel vragen bij. En als je dan de rekening maakt... Pf dan moet ik toch een keer krabben. Dan denk ik van, zouden die middelen vertaald in hulpverlenersuren dan niet efficiënter zijn?”*.

Basiswerkers die betrokken zijn in een vorm van casusoverleg waarbij reële samenwerking met andere professionals wordt gerealiseerd, houden er een andere kijk op. Zij zien wel een meerwaarde van de samenwerking voor de casussen die tijdens zulke besprekingen aan bod komen, waarbij geregeld een doorbraak wordt gemaakt in een vastgelopen situatie. Maar ook daarbij wordt een kanttekening gemaakt door respondent 34, die stelt dat waakzaamheid geboden is opdat niet enkel de dienstverlening voor de prioritaire doelgroepen erop vooruitgaat:

En dan heb ik soms wel het gevoel, cliënten die via het GBO binnenkomen, die krijgen veel meer aandacht dan andere cliënten. Hé, want, je bent inderdaad verplicht om contact op te nemen met andere diensten, dus je moet er gewoon heel veel tijd in steken, in die cliënt hé. Dus we moeten daar wel voor waken hé, dat we dan niet minder tijd in andere cliënten steken die via de gewone weg binnekomen bij ons. (R34)

Anderzijds zijn verschillende GBO-praktijken ook klaar om de prioritaire doelgroep los te laten. Acties opzetten naar een specifieke doelgroep was handig en relevant om Geïntegreerd Breed Onthaal concreet te maken en de partners rond de tafel proefondervindelijk te laten samenwerken. Maar zoals eerder aangegeven worden de acties binnen de samenwerkingsverbanden gezien als leerelementen, waarbij proefondervindelijk continu vorm wordt gegeven aan de concrete praktijk. Een coördinator vertelt: *“We hebben dat [een prioritaire doelgroep] gehad, om dat concreet te maken, maar goed, eigenlijk is er meer nood aan complexe dossiers of dossiers waar het GBO nodig is en als dat geen case van de doelgroep is, so be it, dan is het ook goed”* (R33).

Er wordt ook met een sterk kritische houding gekeken naar de vele samenwerkingsverbanden en overlegstructuren die als doel hebben bij te dragen tot een betere dienstverlening. Er wordt ingezet op de verdere ontwikkeling en uitbouw van Eerstelijnszones, Geïntegreerd Breed Onthaal, Kruispunten GGZ, één gezin één plan, etc, wat voor enkele basiswerkers een wildgroei lijkt. Vaak zijn het ook dezelfde personen die hun organisatie in verschillende van deze samenwerkingsverbanden.

“Als ik wil, dan kan ik full time, en dat meen ik, full time overlegmomenten opvolgen van bovenlokale zaken die mogelijks ten goede komen van een doelgroep. Maar ja dat is niet oke he” (R17). Het bestaan van deze vele (boven)lokale netwerkverbanden wekt de indruk dat er veel veel middelen naar overlegstructuren gaan die slechts een heel geringe impact hebben op de dienstverlening. Dat leidt ertoe dat basiswerkers zoals respondent 18 zelf een afweging maken van wat een meer effectieve inzet van middelen zou kunnen zijn: *“steek dat geld in maatschappelijk werkers, dat die meer tijd hebben per cliënten, die zouden er tien keer verder mee staan”* (R18).

3.1 De bekendheid van GBO bij burgers

“Is dat voor de cliënt belangrijk dat we gaan reclame maken en hier een vlag gaan uithangen ‘GBO’? Neen. Maar, als het passeert, moet je wel de mogelijkheid laten om de info ook te geven”, zo zegt respondent 33. Wat respondenten bovenal willen vermijden is dat burgers zouden kunnen gaan denken dat GBO een nieuw element in de dienstverlening is met een afzonderlijk onthaal en aanspreekpunt. Een greep uit de vele uitspraken van respondenten waarbij de algemene teneur luidt dat de burgers niet op de hoogte moeten zijn van het bestaan van een samenwerkingsverband:

En als je gewoon zegt hé, van ‘kijk, wij werken samen en dat is omdat jij er beter van zou worden’, wel dat is het enige dat de mensen moeten horen. (R32)

Als we kijken naar de principes, het GBO zit dààr in. Ze moeten bij de actoren komen, maar niet zozeer bij de burger, die hoeft dat eigenlijk niet te weten. (R4)

De cliënt heeft al zo veel om aan te denken, er is al zoveel. De maatschappelijk assistent weten zelfs soms niet te goei wat het aanbod is, omdat het zoveel is. Hoe kunnen we dat dan van een cliënt verwachten. Dus we promoten ons ook niet als GBO toe zijnde naar cliënten, naar partners wel heel erg (R10)

Misschien langs in ene kant wel, dat het ook wel naar cliënten duidelijker is van welke samenwerkingsverbanden dat er zijn. Dat ze ook weten dat die dienst samenwerken en dat die ook wel wat informatieoverdracht van elkaar makkelijk kunnen doen. Op zich zou dat zeker niet slecht zijn. Maar langs de andere kant is het ook weer iets extra iets wat er weer bijkomt. En heel vaak, mensen die al in een moeilijke situatie zitten, die denken niet aan extra dingen. (R19)

ik vind dat geen meerwaarde voor mijn cliënt dat ik uitleg wat het GBO is. Je werkt vaak al met een hele zwakke doelgroep of een heel moeilijk bereikbare doelgroep, dan ga ik die niet overladen met vage termen die ze volgende week toch niet meer weten. Dus ik zou wel uitleggen van kijk, we werken samen met het OCMW en het CAW, en vind je het oke als ik die mensen eens bel of wat dan ook, dat zal ik doen. Maar ik ga niet...daar hebben die niks aan. (R16)

En moet een burger op de hoogte zijn van het GBO? Ja die mag weten wat GBO is, maar hoeft dat eigenlijk niet te weten. Het zijn gewoon al die eerste onthaalfuncties van alle diensten die moeten samenwerken en maken dat die burger krijgt waar die recht op heeft. (R21)

Respondent 5 stelt het duidelijk: *“geen nieuwe fysieke aanspreekpunten, geen nieuwe telefoonlijnen die dan door ons bemand moeten worden bijvoorbeeld, maar wel goede afspraken, goede samenwerking”.*

Een coördinator ziet GBO in essentie als *“een backoffice, ergens erachter zit het, een element dat de samenwerking versterkt”.* De bekendheid van GBO is daarom voornamelijk belangrijk voor de partners en andere diensten, opdat het voor hen duidelijk zou zijn welke acties GBO doet, maar niet zozeer voor de gebruikers, zo vat respondent 23 kort samen: *“Ik denk naar het publiek toe, naar doelpubliek, ik denk dat men daar niet wakker van ligt welke dienst dit doet. Maar het is voor de partners wel belangrijk, dat je duidelijk maakt van oke dit is een partnership en het product van een partnership. En niet het product van een van de partners”.*

4 Niveau van professionals

4.1 Een kwestie van elkaar kennen

Basiswerkers die deel uitmaken van een werkgroep of klankbordgroep en met de acties aan de slag gaan geven aan dat ze de andere organisaties veel beter leerden kennen gedurende deze betrokkenheid. Dat gaat over een betere bekendheid met de diensten die de andere kernpartners aanbieden alsook over het opbouwen van persoonlijke contacten binnen die organisaties. Dit is zo voor de professionals in elk van de vier GBO-praktijken die in dit onderzoeksdeel aan bod komen. De acties gericht op kennismaking resulteren in kortere lijnen tussen hulp- en dienstverleners. Contactlijsten, telefoonboeken en SPOC-lijsten worden gretig gebruikt door basiswerkers eenmaal ze een gezicht kennen achter de namen. Deze acties resulteren in een sterk toegenomen toegankelijkheid tussen professionals onderling. *“Anders is dat zo'n algemeen onthaalnummer en ja dat ontzie ik mij dikwijls, ik vind dat heel onpersoonlijk. En dan denk ik, ja, wie krijg je dan aan de lijn, is dat iemand die effectief op de hoogte is terwijl dat vlotter en makkelijker werkt als je iemand persoonlijk kent”* (R27). Het doorverwijzen en contact opnemen met andere diensten is niet nieuw op zich, maar verloopt wel op een ander elan. *“Dat is iets dat we altijd doen maar het is wel zo'n beetje ja een wake up call zeg maar...dat het een valkuil is dat om dingen bij jezelf te leggen”*, zegt respondent 2. Bij respondent 19 klinkt het dat er makkelijker wordt doorverwezen of dat er eens sneller de telefoon wordt genomen doordat rechtstreekse nummers werden uitgewisseld. *“Dat is eigenlijk wel een hele interessante wisselwerking en ik haal daar zeker wel voordelen uit”* (R19). Voor coördinatoren ligt daar dan ook een grote rol, zo klinkt het. De dynamieken die het gevolg zijn van het leren kennen van collega's in andere diensten worden namelijk snel weer gedoofd:

Na een inhoudelijk evenement hoor je wel van medewerkers, oh ik heb die gezien en nu heb ik eens een gezicht om daar op te plakken, dan wel. Ja dus dat helpt, maar de realiteit van het personeelsverloop is ook zo groot dat het rap achterhaald is weer. Dus die jaarlijkse ontmoetingsmomenten, die vind ik wel zeer oke, dat helpt wel. Maar ze zijn rap weer uitgedoofd. (R23)

De dynamieken van een betere toegankelijkheid voor professionals onderling verwaterd wanneer de kennismaking niet periodiek opgefrist wordt. Anderzijds wordt ook gewezen op het continu wisselen van personeel in de sector: *“wij moeten soms vier of zes maanden naar medewerkers zoeken tegenwoordig. Dus tegen dat het [de dynamiek van elkaar leren kennen] allemaal weer op gang komt, dan zijn we alweer een halfjaar weer verder he. Dat is sowieso ook een drempel”*(R5). Een coördinator ziet het daarom als deel van de opdracht om medewerkers van de kernpartners maar ook van andere organisaties blijvend samen te brengen: *“Ik kan het nog zoveel gaan uitleggen als ik wil, als men elkaar niet ziet is dat moeilijk. Dus we proberen dat dan wel via dat netwerkmoment dat op jaarbasis wordt georganiseerd, door opleidingen te voorzien overkoepelend, een beetje meer op in te zetten”* (R20).

Uit de gesprekken met basiswerkers blijkt dat bekendheid met de dienstverlening van de andere kernpartners en kennismaking met de medewerkers als belangrijke voorwaarden gelden om aan de slag te kunnen gaan met de werkzame principes in de GBO-praktijk. Door contacten op te bouwen met medewerkers van andere organisaties wordt het eenvoudiger om proactief rechten te verkennen en kunnen deze vlotter gerealiseerd worden. *“Het netwerk opbouwen, partners leren kennen. De aanloop leren kennen. Waardoor dat je gemakkelijker die samenwerking gaat hebben, waardoor dat je ervoor gaat zorgen dat de mensen inderdaad meer al hun rechten zijn uitgeput”* (R9). Respondent 27 vertelt dat het van groot belang is om persoonlijk contact te onderhouden met andere hulp- en dienstverleners

om het werk goed te kunnen doen. Verder geven respondenten aan dat het kennen van elkaars werking ook bijdraagt tot de mogelijkheden om generalistisch te werken.

Het gegeven dat je samen in het gesprek zit, en dat die kan uitleggen van wij doen dat en dat, en zo merken van 'ah maar ik had eigenlijk helemaal niet aan jullie gedacht, maar eigenlijk zijn jullie wel een meerwaarde, ik was daar helemaal niet van uitgegaan'. En dat denk ik, die beleving, dat heeft denk ik als ik kijk naar mijn praktijk, wel het verschil gemaakt in ieder geval. Van ik ga wel de telefoon pakken en ik ga wel veel sneller nu in situaties een GBO verwittigen. Op dit moment komen al die actoren in beeld en we gaan samen nadenken, wat kunnen wij nu allemaal voor deze cliënt betekenen. (R4)

Op hetzelfde elan vindt respondent 19 vindt dat wanneer professionals elkaars diensten niet goed kennen en niet weten hoe die werken, dat de cliënt dan wel van het kastje naar de muur zal gestuurd worden. Maar door haar deelname aan acties van GBO zoals een casusoverleg en wisselstages leerde deze respondent veel bij over het dienstverleningsaanbod en legt ze sneller connecties met andere basiswerkers: *"Door dat GBO verruim je je blik wel wat en leer je ook meer wat de andere diensten doen"*.

In meerdere GBO-praktijken worden casusbespreking gefaciliteerd: het samen bespreken van cases met een multiproblematiek of een vastgelopen situatie. Een respondent vertelt daarover dat in het Geïntegreerd Breed Onthaal waarin hij betrokken is twee manieren van samenwerken te onderscheiden zijn: *"Dat is het GBO denken op zich, van hoe kunnen de verschillende partners in dit specifiek dossier mijn cliënt helpen en dan voor alle aspecten, of voor deelaspecten aan doorverwijzing doen. Anderzijds kun je ook echt GBO-overleg gaan organiseren. Waar dat je iedereen aan tafel zet"*(R4). In die zin wordt de warme doorverwijzing als een eerste trap gezien en het zogenaamde GBO-overleg als tweede trap. Een andere respondent ziet daar echter nog een trap aan voorafgaand, namelijk de kennismaking:

"Ik denk dat we nog een stap ervoor zitten, in het elkaar leren kennen. Hoe zorgen we ervoor dat die drempel om te komen tot waar we doorverwijzen, dat we die zo laag mogelijk maken. En als we elkaar niet kennen en als we niet weten wat dat we doen, ja dan gaan we ook niet aan elkaar denken. Dus we zitten eigenlijk nog in die fase ervoor vind ik, van hoe weet iedereen goed wat de andere doet, zodanig dat je dan die reflexen kan maken om elkaar te betrekken, en dan pas waar we doorverwijzen". (R5)

4.2 Voorbij de kennismaking

Zoals respondent 5 aangeeft dat de kennismaking een elementaire maar slechts een eerste belangrijke stap is, verwijzen basiswerkers overheen de vier GBO-praktijken naar de noodzaak van een engagement dat meer inhoudt dan het kennismaken van elkaar en elkaars diensten. Respondent 15, medewerker bij een dienst maatschappelijk werk van een ziekenfonds, nam deel aan meerdere inloopstages. Dat vindt ze belangrijk en zinvol, maar er is meer nodig dan deze actie gericht op kennismaking: *"Dus een andere stap is dan ook echt ook rond cliënten samen te gaan zitten. Want als het alleen maar dat kennismaken is, ja dat is..."*.

Anderzijds wordt ook kritisch gereflecteerd op deze nauwere banden tussen professionals die samenwerken in en ook buiten de GBO-werkgroepen. De vraag waar mee wordt geworsteld is hoe de dynamieken die binnen de werkgroepen ontstaan ook breder te trekken dan tussen de professionals die deel uitmaken van die werkgroepen. *"In se moet je hetzelfde voor uw cliënten doen. Maar laat ons eerlijk zijn, als jij beter uw collega hulpverlener kent, loopt dat ook wel wat vlotter. En dat vind ik ook wel een verdiensite van dat GBO"*, zegt respondent 11. Een andere respondent stelt dat je net dat op een of andere manier niet vertaald of verkocht krijgt, *"want dat gaat over menselijke contacten"*(R17), waarmee bedoeld wordt dat er geen protocol of systematisering schuilgaat in wie met wie contact opneemt, wat de deur opent naar willekeur. Respondent 15 bevestigt dit beeld wanneer zij zegt dat ze

ingangspoorten tot de andere kernpartners heeft gevonden: “Je gaat altijd naar de collega die in het GBO zit”. Door zo te handelen dreigen de dynamieken die binnen de GBO-werkgroep geïnstalleerd worden beperkt te blijven tot de leden van die werkgroep.

Respondent 11, een sociaal werker die al 27 jaar in het veld staat, reflecteert over de veranderende opvatting van het onderhouden van goede contacten met medewerkers van andere organisaties.

De eerste tien jaar van mijn carrière, mijn toenmalig diensthoofd vond het enorm belangrijk om uw netwerk fysiek te kennen. Die zei ook van, ga je op huisbezoek, en je hebt tien minuten tijd, spring dan eens binnen bij de ziekenkas. Dat je uw collega's, face to face, je moet die kennen. En dan vind ik zo dat dat over de jaren heen wat verloren gegaan is. Iedereen is terug op zijn eiland gekropen, niemand kwam nog bij niemand, zo heb ik het ervaren. En nu de laatste jaren is dat terug, je moet elkaar kennen, fysiek ook kennen. Ons kent ons, en dat werkt in uw dossiers ook veel vlotter. (R11)

4.3 De kern van sociaal werk

De werkzame principes van Geïntegreerd Breed Onthaal en ook de doelstellingen -onderbescherming aanpakken en toegankelijkheid verhogen- worden gezien als een vanzelfsprekend element in de sociaal werkpraktijk. “Moeten we dat niet gewoon allemaal een beetje als we professioneel willen zijn, moeten we dat niet gewoon doen?”, zegt respondent 17 scherp. Ook voor respondent 31 zijn deze werkzame principes niet nieuw: “Iedereen zou zo moeten werken, hé, dat alles zo breed mogelijk bekeken wordt en dat alle rechten uitgeput worden, en dat de cliënt die al die organisaties kent die hij moet kennen, zo is het ideaalbeeld van de hulpverlening, zeker ja”. Generalistisch werken betekent ook proactief rechten verkennen en indien nodig warm doorverwijzen. Deze manier van werken is gegrond in een positieve hulpverleningsrelatie. Dat vormt de kern van de job omschrijving voor respondent 26: “Dat is ook onze job he. Zorgen dat de mensen als ze hier komen, natuurlijk ge focust eerst op hetgeen dat je moet, allee als ze geen inkomen, hebben ga je ze een leefloon toekennen. Maar het is ook onze job dat alles er rond ook wel aangepakt wordt”. Toch geven heel wat respondenten ook aan de betrokkenheid in een GBO-samenwerkingsverband als een extra element te zien. Dit maakt dat respondenten zichzelf ook de vraag stellen hoe ze kunnen vrijwaren “dat zij ook hun basiswerk kunnen blijven doen”, zoals respondent 19 stelt.

4.4 Weerstand en een extra element in de taakomschrijving

Langs de ene kant ervaar ik het misschien wel als iets extra. Maar ik vind het wel een meerwaarde voor mezelf. Ik vind dat absoluut geen opgave om te zeggen, ‘nu moet ik weer naar het gbo gaan’. Nee, ik vind dat wel interessant om die verschillende brillen toch weer telkens te horen en weer aandachtig te zijn. Ik vind het zeker geen opgave, maar het is wel iets wat er bij komt. En zo zijn er wel verschillende projecten die er in uw functie bijkomen...dat zit weer extra in uw rugzakje en zo zijn er telkens wel dingen die er zo extra in komen en we moeten er ook voor zorgen dat dat wij ons basiswerk dat we eigenlijk doen ook nog kunnen blijven doen. [R19]

Zoals eerder aangegeven worden het leren kennen van de inhoudelijke werking van andere organisaties enerzijds en het persoonlijk in contact komen met professionals die in deze organisaties werken anderzijds heel erg gewaardeerd door alle respondenten die deel uitmaken van een GBO-werkgroep. Elkaar leren kennen, een gezicht kennen bij een naam, dat maakt dat contactlijsten die in verschillende GBO-verbanden werden opgesteld ook effectief gebruikt worden. De drempel om te bellen naar een nummer waarvan je als professional niet weet bij wie je terecht komt valt op die manier weg. Een element van weerwerk om met GBO-acties aan de slag te gaan, en een drempel in het contact leggen met partnerorganisaties, zo geeft een teamverantwoordelijke aan, ligt in het argument dat daar geen

voldoende tijd en ruimte voor is: *“Het blijven steken in het feit van ‘ik heb geen tijd’, dat zijn dingen bijvoorbeeld dat je dan weer moet doorprikken. Het gaat op den duur, zeker voor uw cliënt, winst opleveren, maar eerst moet je hun dat doen geloven he. Je moet de mensen mee trekken in dat verhaal he”*(R5). Voor de leden van de werkgroep van Geïntegreerd Breed Onthaal waar respondent 23 deel van uitmaakt werden inloopstages georganiseerd. Er is sprake van een uitbreiding van inloopstages naar medewerkers van de kernpartners die niet in de GBO-werkgroep zitten. In de woorden van respondent 23 zou dat *“zeer boeiend en interessant zijn maar dat is altijd af te wegen ten opzichte van werkdruk”*. Ook de acties die als betekenisvol worden ervaren in het kennismaken van de inhoudelijke werking van de kernpartners wordt als een extra element gezien waarvoor ruimte dient te worden gevonden in de agenda's.

De werkzame principes en de doelstellingen van Geïntegreerd Breed Onthaal zijn geënt op de krachtlijnen van sociaal werk en worden ook door basiswerkers als de kern van sociaal werk gezien. In die zin geven zij aan dat de werkzame principes 'niet nieuw' zijn voor hen. Maar betrokkenheid binnen Geïntegreerd Breed Onthaal wordt, ondanks zo sterk geworteld te zijn in het DNA van sociaal werk, als een extra engagement gepercipieerd. De principes van GBO zijn inspirerende en op waarde geschatte elementen, maar vallen binnen een context met onvoldoende tijd om ermee aan de slag te gaan op een koude steen. Wanneer er niet op dergelijke manier gewerkt wordt valt dat niet te herleiden tot de professional, maar tot de structuren waarin deze moeten werken, zo stelt een medewerker van SAAMO die ook deel uitmaakt van de werkgroep van een Geïntegreerd Breed Onthaal:

Wij hebben natuurlijk geen 70 dossiers of 80 dossiers, wij hebben de vrijheid om op andere manieren te werken...voor ons is het gemakkelijk vind ik om te gaan zeggen van ja maar je moet tijd ervoor maken. Nee dat moet structureel aangepakt worden hé als je wilt dat u veldwerkers op die manier gaan werken. Dan moet je dat mogelijk maken dat zij op die manier gaan werken. Want 70, 80 dossiers dat is niet...ik kan mij wel voorstellen dat dat hulpverlening aan de lopende band is omdat je dan zoveel mensen moet begeleiden (R2)

Het structureel tekort aan personeel en de onderbezetting steekt dus ook stokken in de wielen bij de mogelijkheden die basiswerkers zien om met de GBO-acties aan de slag te gaan en de werkzame principes te vertalen naar de praktijk. *“Ik ben wel een fan van een GBO”,* zegt respondent 29, *“alleen bots je wel soms een keer tegen beperkingen. GBO is niet mijn eerste opdracht. Je moet eerst voor je eigen deur geveegd hebben en dan kan je pas naar de stoet gaan kijken. Ah ja, dat is zo.”* De onderbezetting in de organisaties van zowat alle respondenten levert een initiële weerstand op om bij Geïntegreerd Breed Onthaal betrokken te worden. Volgens respondent 37 wordt een engagement binnen GBO als een stuk meer werk ervaren als gevolg van die onderbezetting. Daarbij speelt ook dat Geïntegreerd Breed Onthaal als een project wordt gepercipieerd dat niet tot hun kerntaak behoort, voornamelijk door collega's van basiswerkers die niet betrokken zijn bij de werkgroep. Maar er zijn ook basiswerkers die aan de slag gaan met GBO-acties die deze niet als hun kerntaak zien: *“Dus je moet altijd je eigenheid houden en je moet ook zien dat, inderdaad, dat dat de werkbelasting die gegenereerd wordt daardoor, ja, niet echt exponentieel groeit. Je moet nog altijd de mogelijkheid hebben om je eigen kerntaken op een goede manier uit te oefenen”*(R29).

Binnen de GBO-praktijken worden ook initiatieven genomen die gericht zijn op het breken van deze weerstand bij diensthoofden en basiswerkers: *“het is dan aan de GBO-contactpersonen, de leden van de werkgroep hebben we toch zo benoemd in ons GBO, om ja, om daarbinnen weerwerk te blijven geven en te zorgen dat het mooi doorsijpelt”*(R5). Een coördinator (R10) vertelt dat het snel duidelijk wordt wanneer basiswerkers hun betrokkenheid in acties van Geïntegreerd Breed Onthaal als een extra element in hun takenpakket zien: *“dan zie je een gevoel ontstaan van “het gaat heel snel, er zijn te veel*

aanvragen, te veel werk' en dan gaan die oogkleppen terug op en dan is het puur uw aanbod, uw werk, en dan denken ze zelf soms niet aan GBO". Deze coördinator probeert Geïntegreerd Breed Onthaal bij iedere basiswerker toe te lichten en te kaderen dat het niet meer werk is om dele uit te maken van dit samenwerkingsverband.

4.5 Acties, acties, acties

Respondent 21 vertelt dat zij in eerste instantie niet graag vernam dat ze deel zou uitmaken van de werkgroep van Geïntegreerd Breed Onthaal: *"ik was niet zo content dat ik dat erbij kreeg, want er is hier al genoeg werk. Langs de andere kant het is de eerste keer in 2019-2020, was wat meer netwerken, maar sinds midden vorig jaar, door die acties op touw te zetten is dat ook wel, werkt dat ook wel motiverend".* Respondent 25 herinnert zich zijn betrokkenheid bij het pilootproject advies welzijn in samenwerking met VDAB. Doorheen de looptijd van het project werden er steeds minder casussen toegeleid en dus ook minder casusbesprekingen gehouden. Daarenboven groeide deze respondent recent door naar een positie als diensthoofd. Dit leidt ertoe dat in zijn ervaring het voeren van concrete acties terug op de achtergrond is komen te liggen: *"Ja, dus daar zag ik de theorie meer vertaalt in de praktijk. Ik ga het zo zeggen. Terwijl dat ik dat vandaag wel nog een beetje mis. Ik moet daar eerlijk in zijn"* (R25). Dit toont hoe respondenten het essentieel vinden om acties uit te rollen en door te voeren om ook andere professionals mee te krijgen in het GBO-verhaal. Ook zijn er basiswerkers die vragende partij zijn om met concrete acties aan de slag te gaan. Zolang dat niet gebeurt blijft GBO voor hen een 'ver van hun bed gegeven'. Een diensthoofd vangt afwachtende signalen op van zijn collega's: *"Vragend, benieuwd en wat afwachtend hé. Dus zij, eigenlijk zitten zij een beetje te wachten op concreet praktische zaken. Ja"* (R25). Er is een gedeeld idee dat hoe langer het duurt alvorens er concrete acties worden ingevoerd, hoe groter de kans wordt dat basiswerkers afhaken. *"Je moet een beetje toekomstperspectief hebben"*, zo vat respondent 26 de noodzaak aan concrete acties samen. In dezelfde lijn voert respondent 18 een pleidooi om meer acties uit te testen en al doende aan te passen: *"ik heb altijd het gevoel van zolang je niet in het concrete gaat zitten gaat iedereen ook blijven afzeggen voor uw vergaderingen, daar ben ik van overtuigd"* (R18). Dat is precies hoe respondent 28 terugkijkt op haar betrokkenheid bij GBO: *"Ik ben ook heel lang gefrustreerd geweest als lid van de klankbordgroep dat er niks kwam. En dat ik echt iets had van meen je nu dat ik weer drie uur ga moeten zitten vergaderen"*. En ook respondent 16 ziet meer heil in het uittesten van concrete acties dan deze tot in de puntjes voor te bereiden:

"Ik ben zelf een beetje allergisch aan het overleggen en nog eens overleggen. Dat ik denk, soms moet ge gewoon efkes actie ondernemen en zien waar ge uitkomt" (R16). De concrete acties zijn volgens de respondenten ook daadwerkelijk betekenisvol voor de professionals die er mee aan de slag gaan. Respondent 11 vertelt: *"Als één iemand een casus gebracht heeft, je vertelt dat door he: 'ik ben dat daar gaan bespreken en dat heb ik er mee kunnen doen'. En dat is wat blijft hangen ook he. En dat begint nu meer en meer te komen"*.

De acties hoeven niet steeds met de drie kernpartners te worden uitgevoerd, zo luidt het in ieder GBO-verband. De acties zijn dus belangrijker dan wie deze acties mee dragen. Zo wordt er flexibel omgesprongen met de 'gelijkwaardige positie' van iedere kernactor binnen GBO-verband: *"Maar we bekijken dat wel pragmatisch, dus daarom het GBO wat is dat nu eigenlijk, ik denk dat we gewoon moeten zien, daar is nood aan en daarop inspelen. Dus zo zijn er wel wat verschillende dingen aan het ontstaan"* (R6). Respondent 23 vertelt dat het de noden van de bevolking zijn die centraal dienen te staan, en ligt dat eens buiten één van de kernpartners dan hoeft dat helemaal geen probleem te vormen.

“Oh nee, in tegendeel het is soms een keer fijn om te zeggen, oke dat is eentje die we mogen passeren en we moeten een keer niet deelnemen aan de doelgroep. Ja dat is ook de realiteit” (R23).

Ook leeft de idee dat er niet per definitie vanuit de GBO-partners acties geformuleerd dienen te worden, maar dat er evengoed kan worden aangesloten bij bestaande initiatieven die de werkzame principes ademen. Zo wordt er vanuit een GBO actief deelgenomen aan een Kruispunt GGZ waarbij inloopmomenten en casusbesprekingen worden georganiseerd. Op die manier wordt onmiddellijk *“in het concrete gegaan”*, zoals respondent 18 het benoemt, en blijft het niet in de missie en visieontwikkeling hangen.

Met de Oekraïne-crisis wordt ook naar GBO gekeken als een mogelijk belangrijk element in hulp- en dienstverlening. De middelen die aan GBO worden toegekend om acties op poten zetten om de coördinatie van de opvang voor Oekraïense vluchtelingen te stroomlijnen, leiden er ook toe dat GBO ook werkelijk tastbaar wordt: *“Nu zitten we terug in crisis he [verwijzend naar de Oekraïense vluchtelingen] ...nu is dat GBO ineens echt iets, want ja het is nodig dat we samenwerken, anders gaat dat gewoon niet, kunnen we dat niet aan. En dat is dat meteen heel concreet, bijvoorbeeld komt de mutualiteit hier [OCMW] een zitdag doen” (R6).* In een ander GBO zal iemand worden aangeworven om de stroomlijning van diensten voor Oekraïense vluchtelingen op te nemen en de link met GBO continu te maken. Anderzijds wordt de opeenvolging van crisissen (respondenten verwijzen naar verschillende crisissen, gaande van de Covid-crisis, over de Oekraïne-crisis tot de energiecrisis) ook als een belemmerende factor gezien om tot het uitvoeren van acties over te gaan.

Om de bijkomende maatregelen die in elk van deze crisissituaties worden genomen uit te voeren wordt gerekend op de drie kernactoren. Een respondent van een externe partner zegt: *“Ik denk dat alle werkers van de drie actoren waar het over gaat, dat die op dit moment tot hun gewone werk zelfs niet geraken” (R17).* Een coördinator geeft aan dat de draagkracht de voorbije maanden door de Covid-crisis en de Oekraïne crisis sterk wordt aangetast en ze daardoor *“niet altijd al te veel mogen vragen aan onze partners” (R20).*

5 Reflecties op de doelstellingen van Geïntegreerd Breed Onthaal

5.1 Aanpakken van Onderbescherming

Onderbescherming aanpakken vraagt om personen te bereiken die niet tot hulp- of dienstverlenende instanties komen en hen tot hun rechten te laten komen. Maar, zo luidt het, *“als er niemand klaar staat, omdat er geen tijd en ruimte is” (R17)*, dan zijn de acties om deze mensen te bereiken een maat voor niks. Dezelfde respondent gaat verder: *“Maar dan is er in mijn ogen maar één oplossing, dan zorg je gewoon dat er veel meer personeel en meer tijd is. En daar stukt het paardje dan opnieuw he”*. De acties die tot nu werden uitgerold in de GBO-praktijken pakken op dit ogenblik veeleer de onderbescherming aan van personen die reeds toegang vinden tot de dienstverlening van de drie kernpartners. Er wordt namelijk met een meer generalistische bril gekeken, bijvoorbeeld in de casusbesprekingen, door gebruik te maken van de rechtenverkenner en rechtenfolders. Maar ook de rechtstreekse contacten die een gevolg zijn van de activiteiten gericht op kennismaking dragen bij aan de aanpak van onderbescherming: basiswerkers nemen namelijk vlotter contact op met andere diensten om proactief rechten te verkennen en te realiseren. Respondent 16 bijvoorbeeld vertrouwt in casusbesprekingen als een manier om wel een deel onderbescherming aan te pakken voor die personen wiens casus besproken wordt.

Maar net het bereiken van die mensen die nog niet bij de drie kernpartners bekend zijn of die zij nog niet bereikten blijkt uitermate moeilijk. Ook andere respondenten vragen zich af of de acties die personen bereiken die anders de weg naar de kernpartners niet zouden vinden:

Het enige wat ik nu nog gewoon mij afvraag is zo in hoeverre bereiken we de mensen die bij geen enkele kernpartner gekend was tot nu toe. En, want tot nu toe de mensen die aangemeld zijn, zijn wel mensen denk ik die ook wel anders hier zouden zijn langsgekomen. Als ik zo denk aan de aanmeldingen bij collega's, denk ook niet dat dat echt mensen waren die zo nog nergens gekend waren. Dat wordt dan de vraag he, gaan we die mensen bereiken of gaan we enkel de mensen bereiken die sowieso ergens zelf al de stap gezet hebben? En die misschien wel beter en sneller kunnen voorthelpen, wat op zich ook goed is. Maar het doel van dat GBO is dan misschien niet volledig bereikt. (R27)

Daarom wordt het door de respondenten van GBO in Meetjesland, West-Limburg, Mechelen en Brugge als waardevol gezien dat er bruggen worden geslagen naar toeleiders, om net die burgers te bereiken die zelf niet tot bij de kernpartners komen. Want mensen die zich bij de kernpartners aan het onthaal melden hadden dit waarschijnlijk zonder GBO ook gedaan, bedenkt respondent 27. Er worden dan ook concrete acties opgezet en geïmplementeerd waarbij bestaande outreachende diensten hun schouders onder zetten. Maar ook hier duikt voor basiswerkers van de drie kernactoren het structurele personeelstekort op als een drempel om voluit engagement aan te gaan om deze acties te realiseren. Omdat de 'caseload' zonder deze extra toeleidingen al torenhoog is, wordt door heel wat basiswerkers de vraag gesteld hoe ze het zullen bolwerken wanneer er nog meer mensen worden via de GBO-acties worden aangemeld. Er huist een spanning in de houding van basiswerkers om voluit in te zetten op het aanpakken van onderbescherming: enerzijds wordt getuigd van een schrik om voluit in de actie te treden omdat er een capaciteitstekort is. Zoals respondent 37 zich afvraagt hoe de situatie zal zijn "*wanneer de toeleidingen werkelijk op volle toeren zullen binnenstromen*", omdat ze nu al te weinig capaciteit hebben om met iedere ondersteuningsvraag aan de slag te gaan. Anderzijds zijn er basiswerkers die, zoals respondent 17, het nodig achten om meer concrete GBO-acties met een outreachend karakter op poten te zetten:

Veel meer, ja zorgen dat we de mensen bij ons krijgen of wij ernaartoe gaan. Dat laat ik nog in het midden. Maar wat echt veel meer die hele kwetsbare, of de mensen die we nu eigenlijk niet vastkrijgen, dat we daar misschien toch net meer een voet binnen zouden hebben. (R17)

Verder komen er ook kritische bedenken vanuit basiswerkers omtrent het selecteren van een prioritaire doelgroep om acties rond op te zetten, omdat, zo zegt respondent 30, dit maar weinig impact zal hebben op onderbescherming. Als het na 2025 de bedoeling is om GBO open te trekken naar alle doelgroepen, dan vindt deze respondent het opzetten van acties voor prioritaire doelgroepen nu weinig zinvol: "*Maar ik denk inderdaad ook onderbescherming, oké, de prioritaire doelgroep, maar ik denk dat we daar niet met die uit de nood te helpen, gaan we... zou er nog evenveel onderbescherming zijn. Zeker nu, na corona en zo, dat er andere doelgroepen zullen zijn die ook onderbescherming... En dat vind ik zo wel een beetje jammer*".

Ook respondent 38 maakt die bedenking: "Nu bij GBO kan dat wel, die toeleiding, maar het is voor een specifieke doelgroep, dus ik heb nog heel veel cliënten waar dat niet bij kan. Dat ik soms denk van oh, er wordt zo veel gemist... En dat vind ik wel jammer. (R38). Deze respondent voert ook een pleidooi om het projectmatige karakter van GBO te verlaten en duidelijker te gaan voor een structurele inbedding van samenwerkingsverbanden. Onderbescherming kan, zo geven ook de respondenten aan, niet zonder een outreachende werking aangepakt worden. Daarom wordt er in elk van de vier GBO-praktijken verbinding gezocht met organisaties of diensten met een outreachende werking. Onderbescherming

aanpakken gebeurt in Brugge mede door het outreach team 'Houvast'. Zij hebben daar de mogelijkheden toe net omdat zij expliciet de tijd en de ruimte hebben om met de persoon in kwestie een traject te lopen waarbij breed kan gekeken worden op welke rechten en dienstverlening zij aanspraak kunnen maken. Wanneer GBO en dergelijke outreachende teams de handen in elkaar slaan maakt dat dat er ook vlotter naar de GBO-partners kan doorverwezen worden en de doelgroep vlotter tot hun rechten kunnen komen. De verwijzing naar 'het warm water niet te hoeven uitvinden' wordt binnen dit GBO meermaals gemaakt. Maar ook in GBO Mechelen en GBO West-Limburg worden banden met bestaande outreachende initiatieven aangehaald net om die toeleiding tot de dienstverlening van de drie kernpartners te bewerkstelligen. En ook GBO-meetjesland doet een appel op een verscheidenheid aan toeleiders om hun actie in de praktijk te zetten.

5.2 Verhogen van de toegankelijkheid van de dienstverlening

Toegankelijkheid van dienstverlening wordt vaak begrepen als het bereikbaar zijn voor andere dienstverlenende instanties. Professionals van de verschillende kernpartners leren kennen geldt als één van de elementen om tegemoet te komen aan de verzuchting dat het moeilijk is om 'binnen te geraken' bij diensten. In dat licht wordt een initiatief van de CM om naast het telefonische servicemenu ook een telefoonlijn in te richten voor professionals sterk gewaardeerd. Respondent 19 vertelt: *"onlangs is er bijvoorbeeld bij de CM een Inter-prior-lijn, geopend, echt een lijn specifiek voor medewerkers dat je zo die binnenweg kunt nemen dat je niet in die lange wachtrij zit. Dat je intern sneller informatie kunt wisselen met elkaar. En dat heeft gewoon zo z'n voordelen"*. Respondent 15 meent dat de toegankelijkheid tussen professionals onderling sterk is toegenomen en zij daardoor vlotter kan schakelen. Voor de betrokkenheid bij GBO-acties had zij ook contact met andere diensten, maar toen was het steeds uitkijken wie er aan de lijn zou komen. Door de kennismaking met medewerkers van de andere diensten belt zij rechtstreeks naar deze leden van de werkgroep en kan er sneller teruggekoppeld worden. Contact opnemen met andere diensten is op zich niet nieuw, maar wel de manier waarop dat contact verloopt: *"Vroeger verwees ik evenzeer door, maar was de weg binnen die organisatie gewoon heel anders"*(R15). In het vlotter bereikbaar zijn tussen de drie kernpartners onderling ligt de kiem tot een bredere waaier aan mogelijkheden om proactief rechten te verkennen en te realiseren:

Dus allee ik denk als ik nu mensen zal hebben die mogelijks toch recht op verhoogde tegemoetkoming hebben, dat ik misschien rapper iemand ga bellen van de mutualiteit en dat ik zelf al ga zeggen van, 'ik zie hier bijvoorbeeld zo'n aanslagbiljet, dat is het inkomen, dat is de gezinssituatie, wat denk je is het zinvol om langs te komen'? Op die manier kan je ook een stukje tijdswinst krijgen. Ze kunnen dan al rapper een keer zeggen van, 'ja voor die persoon mogelijks wel, of nee die gaat er buiten vallen'. Allee, waardoor het allemaal wel wat efficiënter kan denk ik. (R27)

6 Reflecties op het verduurzamen van Geïntegreerd Breed Onthaal

Verduurzaming van Geïntegreerd Breed Onthaal wordt door heel wat respondenten begrepen als het creëren van gedragenheid bij alle basiswerkers van de kernpartners om met de GBO-acties en de werkzame principes aan de slag te gaan. Het opentrekken van de deelname aan de werkgroepen voor alle basiswerkers van de kernpartners wordt als een belangrijk element gezien om deze gedragenheid te stimuleren. Zo vindt ook respondent 11 dat er af en toe van vertegenwoordiger gewisseld zou moeten worden *“om zo ook die duurzaamheid naar de toekomst er wel in te krijgen”*. Maar evenzeer worden suggesties gemaakt om de tweedeling tussen ‘stuurgroep’ en ‘werkgroep’ te laten varen en naar een inkanteling van beide structuren toe te werken. Respondent 38 zegt: *“dat is ook een beetje soms het probleem met een klankbordgroep en een stuurgroep. In een stuurgroep zit je meer op beleid en missie en visies bezig van elkaar en leer je de organisaties op een andere manier kennen dan in een klankbordgroep, waarin je echt heel hard focust op ‘dit is het project, dit moeten we ermee doen, oké wat zijn de stappen?’ Dus ja, dat loopt nog niet zo vlug in in elkaar en dat gaat ook denk ik heel moeilijk zijn om dat zo in elkaar te laten lopen”*. Er zijn namelijk al heel wat dynamieken op gang kunnen komen in de schoot van de stuurgroepen omdat die vaak al een langer traject heeft lopen dan de werkgroep. Het vraagt dus ook tijd voordat het enthousiasme en het engagement kan doorsijpelen bij de basiswerkers die betrokken zijn in de werkgroepen, en vervolgens ook naar de andere basiswerkers. De vraag naar een andere bestuurlijke en organisatorische aanpak wordt ook gevoed door de vraag naar meer transparantie over wat er precies gebeurt in de verschillende niveaus van overleg in het kader van Geïntegreerd Breed Onthaal.

Ik vind het een heel mooi begrip en heel mooi, het zou echt kunnen werken. Maar, meer personeel en...meer transparantie. Ja ik weet het niet, ik vind het niet altijd even transparant wat er effectief nu gebeurt. Dat ik ook weet of het werkt of niet, alé. (R28)

Uit de gesprekken met leden van de vier GBO-werkgroepen blijkt het dus noodzakelijk voor basiswerkers om bij de acties en de werkgroepen die daarover reflecteren betrokken te worden, en de nodige tijd te krijgen om zich de dynamieken ook eigen te maken. Dit gebeurt ook in de GBO-samenwerkingsverbanden die in dit onderzoeksdeel werden uitgelicht. Vanuit de GBO-werkgroep waar respondent 5 in zetelt worden geregeld impulsen gegeven naar de stuurgroep toe: *“Bijvoorbeeld dat idee van de casusbesprekingen hebben we er moeten doorduwen he, want dat wilden ze eerst niet in de stuurgroep”*. Dit citaat maakt duidelijk hoe er ook vanuit de praktijk beleid gemaakt wordt. Dit is slechts één van de vele voorbeelden hoe in de GBO-praktijken op een iteratieve wijze acties ontwikkeld worden en Geïntegreerd Breed Onthaal als een immer evoluerend traject wordt vormgegeven.

De respondenten detecteren drempels in de lokale praktijk en ook op structureel vlak die de doelstellingen van toegankelijkheid vergroten en onderbescherming aanpakken in de weg staan. Denk bijvoorbeeld aan de GDPR-regelgeving en de mate waarin organisaties voldoende personeel vinden. Dit genereert een vorm van teleurstelling en ontuchtering over GBO, omdat de stappen die gezet kunnen worden kleiner zijn dan initieel verwacht. Respondent 16 vertelt dat er in het begin met veel toeters en bellen geponeerd werd dat *“GBO de oplossing zou zijn voor alle mensen die we niet kunnen bereiken of waar problemen of waar complexe zaken zijn”*. De kern van GBO dient volgens respondent 18 dan ook te liggen in de poging om die mensen te bereiken die nog niet bij de drie kernpartners bekend zijn, iets wat nu veel te weinig het geval is door de beperkingen die GDPR met zich meebrengt en de beperkte capaciteit aan basiswerkers. GBO-praktijken zetten wel ‘kleine’ en ‘fijne’ stappen vooruit in het bereiken van personen in onderbescherming, en die beperkte vooruitgang wordt breed gewaardeerd. Zo zegt bijvoorbeeld respondent 2: *“Ik vind, ik denk dat dat goed is dat het traag vooruit gaat, om, als je iets*

deftig wilt opbouwen". Maar voor respondent 16 staan deze kleine stappen niet in verhouding met de tijd die daarin kruipt: *"Het is een stuurgroep, het is een werkgroep, we hebben dan op provinciaal niveau nog een overleg, allee ik bedoel, je moet daar rond samen zitten he, maar voor hetgeen wat ge eruit haalt, staat het voor mij nog niet altijd even hard in verhouding"*.

Respondenten zijn er niet unaniem van overtuigd dat Geïntegreerd Breed Onthaal verduurzaamd dient te worden. De voorzichtigheid of twijfel die daar bij basiswerkers en diensthoofden over bestaat is gegrond in het feit dat zij het nog te vroeg vinden om te beoordelen of GBO ook werkelijk tot het realiseren van haar twee hoofddoelstellingen komt. *"Maar dat, dat zijn druppels in een hele grote poel he dat we gooien met die acties"*, zegt respondent 23. Ook respondent 38, een basiswerker die onlangs diensthoofd werd, heeft nog geen zicht op de betekenis van de acties voor de verhoging van de toegankelijkheid en de aanpak van onderbescherming. Ze zegt: *"zonder de impact kan ik niet zeggen of dat [verduurzamen] noodzakelijk gaat zijn"*. Na vijf jaar GBO blijft de betekenis van de acties voor de trajecten die de drie kernpartners lopen met burgers en de impact van deze acties vrijwel beperkt tot casuïstiek. Maar bovenal is er een groot geloof in Geïntegreerd Breed Onthaal als manier om onderbescherming aan te pakken en vooral om de toegankelijkheid van de dienstverlening te vergroten. De meeste respondenten zien in GBO een groot potentieel om het verschil te maken in deze twee doelstellingen. Het handelen gebaseerd op de werkzame principes is nog onvoldoende geconsolideerd in de werking van de drie kernpartners en de dynamieken die de acties genereerden nog te weinig ingebed om de coördinatie van het samenwerkingsverband al los te laten. Respondent 30 vat samen wat vele anderen met hem denken: *"2025 zal er ook rap zijn, als ze dat dan al gaan loslaten dan zou het wel een keer kunnen dat dat als een pudding in elkaar zakt."* Verduurzaming van GBO vraagt om een langdurig traject tussen de drie kernpartners, die de vijf 'projectjaren' overstijgen. Respondent 5 heeft het over deze 'projectjaren' en zegt dat die vijf jaar zeker nodig zullen zijn om zaken in gang te zetten:

"Als we stapsgewijs eerst dat elkaar leren kennen achter de rug hebben, dat we ze dan medewerkers wat beslagener nog maken in methodieken, in de echte GBO-filosofie, dan gaan wij onze tijd ruim nodig hebben". Voor respondent 10 is het aanblijven van een coördinator een noodzakelijke stap om de dynamieken vast te houden:

Ja maar ik denk dat we meer nodig hebben dan vijf jaar. Ik denk dat omdat, je zit met zo'n mastodonten van organisaties... En die groeien daar wel in, maar ja die zitten zo vast om dan meteen te zeggen, we gooien alles overboord en we gaan in vijf jaar de GBO-principes integreren in de werking. Nee, dat lukt niet. We moeten echt met hele kleine stapjes doen. En je krijgt wel successen. Maar ja, vooraleer dat dat echt ingeburgerd zit, ben je veel verder dan vijf jaar. (R10)

Het formuleren van de noodzaak aan een langdurig traject tussen de drie kernpartners gaat dus gepaard met een blijvende rol voor een coördinator om de kernpartners te blijven samenbrengen. Respondent 19 vindt dat GBO sowieso een coördinator nodig heeft: *"want ik stel mezelf dan de vraag, welke dienst gaat dat op zich nemen om zo die coördinerende rol te blijven doen?"*. Een blijvende coördinatie vormt een eerste en belangrijkste element om de verduurzaming van de samenwerking te realiseren. Respondent 29 vindt dat er een structuur moet bestaan die de samenwerking aanstuurt, dat kan een coördinator zijn maar evengoed door een aantal medewerkers van de drie kernpartners vrij te stellen om taken op te nemen. *"Als die keuze [voor aansturing] niet gemaakt wordt, dan gaat dat een stille dood zijn"*(R29).

Een tweede is het blijvend bekend maken van Geïntegreerd Breed Onthaal buiten de kernpartners om. Leden van de werkgroepen zijn ervan overtuigd dat onderbescherming niet kan worden aangepakt met de drie kernpartners alleen. Daarom is het noodzakelijk dat er verbinding wordt gemaakt met andere

welzijns- en zorgactoren om burgers met problemen van verschillende aard aan te melden bij de drie kernpartners. “We moeten in relatie staan en in relatie komen met andere partners”, vertelt respondent 25, iets wat volgens deze basiswerker in het verleden veel te weinig gebeurde. Maar een verdere verbreding naar andere actoren buiten de drie kernactoren kan ook leiden tot een complexere overlegstructuur, zo wordt door enkele respondenten gevreesd. De parallel wordt gemaakt naar Eerstelijnszones waarbij al te vaak met werkgroepen gewerkt wordt en een grote organisatiestructuur opduikt:

Op dit moment is het iets werkbaar een GBO omdat je, ja je hebt drie kernpartners hé, en je bent vertrokken. Natuurlijk hoe ruimer dat je het maakt, hoe minder gemakkelijk denk ik. Want dat zie je ook wel heel vaak bij om het even wat dat ze aanraken bij de eerstelijnszone dat ze moeten beginnen met werkgroepjes, en werkgroepjes terug versmallen. Dan blijf je vergaderen. (R25)

Andere manieren die worden gesuggereerd om GBO te verduurzamen zijn bijvoorbeeld om het handelen volgens de werkzame principes op de agenda te blijven brengen in de eigen werking. Zo wordt op de maandelijkse personeelsvergadering van de dienst van respondent 4 telkens de stand van zaken van GBO besproken. Er komen dan bijvoorbeeld theoretische beschouwingen aan bod of de manieren van samenwerken worden besproken. “Maandelijks proberen we daar toch een halfuur, drie kwartier bij stil te staan. Om het levend te houden” (R5). Maar ook de casusbesprekingen, in welke vorm dan ook, worden als waardevolle elementen gezien om de samenwerking tussen kernpartners te verduurzamen. “Ik denk dat dat concreet gezien het beste kan groeien met casusbesprekingen. Dat we daar toch nog even op inzetten. Om die diensten beter en beter te leren kennen”, zo zegt respondent 11. Gezamenlijk concreet kunnen nadenken over een casus genereert volgens respondent 18 ook draagvlak bij alle betrokken basiswerkers omdat dit werkelijk verschil maakt en bijdraagt aan een betere dienstverlening waarbij meer rechten gerealiseerd worden.

Ook zijn er wel wat respondenten, van basiswerkers tot leidinggevend, voor wie GBO niet an sich, dus als specifiek samenwerkingsverband, dient te verduurzamen. Onderbescherming tegengaan is een doelstelling van meerdere samenwerkingsverbanden en projecten, zoals ook de kruispunten GGZ, Eerstelijnszones, één gezin één plan en zo meer. “We willen allemaal dat mensen hun rechten uitgeput zijn, of je nu van de jeugdhulp komt of het GGZ of het, maakt niet uit, we willen gewoon dat die mensen geholpen zijn. Daarom vind, is voor mij het niet essentieel dat een GBO op zich blijft bestaan”, vertelt respondent 16. In dat licht stelt respondent 24 zich de vraag: “zijn we niet allemaal teveel naast elkaar aan het doen?”. Respondent 15 suggereert dat het vertegenwoordigen van de eigen organisatie in al die verschillende samenwerkingsverbanden efficiënter kan: “Nu hebben we collega's, die zitten in de GBO, we hebben nog eens collega's, die zitten apart in een kruispunt. Eerstelijnszones zitten we dan nog...In mijn toekomstidee gaat dat gewoon allemaal ineens samenvloeien en wordt dat één iets”.

Tot slot wordt ook de idee geopperd om een meer richtinggevend kader voor de unieke GBO-samenwerkingsverbanden te ontwikkelen. Dit is een oproep om de acties die de verschillende GBO-praktijken implementeren te stroomlijnen. Voor respondent 28 zit er een spanningsveld in het stimuleren van de ontwikkeling naar Geïntegreerd Breed Onthaal overheen Vlaanderen enerzijds, en de veelheid aan GBO-praktijken anderzijds. “Ik vind dat die GBO eigenlijk nu te veel hun eigen ding hebben kunnen doen. Dat dat ook weer maakt, ook al wil je een geïntegreerd en breed onthaal voor iedereen in Vlaanderen, maar toch zit er nog overal verschillende projecten. Dat ze dan daarna moeten kiezen van kijk dit is nu de beste good practice die we hieruit hebben gehaald, we implementeren dit in heel Vlaanderen. Punt”.

Hoofdstuk 6

Conclusie en Suggesties

Het voorliggend onderzoeksrapport kadert binnen de wetenschappelijke opvolging van de implementering van Geïntegreerd Breed Onthaal op lokaal niveau. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen gebundeld. Daarmee fungeert het ook als een uitgebreide samenvatting van het rapport. Dit evaluatieonderzoek werd uitgevoerd in het kader van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Het is uitdrukkelijk toekomstgericht en heeft, net als eerder onderzoek van Boost et al. (2018), als belangrijkste doelstelling om bij te dragen tot de verdere uitrol van Geïntegreerd Breed Onthaal in Vlaanderen. Dit nieuwe onderzoek naar de GBO-praktijken in Vlaanderen wil specifiek zicht krijgen op de efficiëntie en effectiviteit van de samenwerkingsverbanden GBO in de praktijk. Het wil belichten waar de uiteenlopende GBO-praktijken vandaag staan, hoe ze vorm krijgen en hoe dit zich verhoudt tot de bevindingen van het voorgaande evaluatieonderzoek van de GBO-pilootprojecten. Daarom brengt dit rapport in kaart hoe de zoektocht van lokale samenwerkingsverbanden naar het realiseren van een GBO op lokaal niveau verloopt en hoe dit tot een praktische vertaalslag komt. Om inzicht te verwerven in de wijze waarop de algemene principes van het Geïntegreerd Breed Onthaal in de concrete praktijken worden vertaald, werden verschillende perspectieven (van voornamelijk professionals) in beeld gebracht. Bovendien laat dit onderzoek ons toe om te achterhalen of de GBO effectief bijdragen aan het verhogen van de toegankelijkheid van het hulp- en dienstverleningsaanbod en het tegengaan van onderbescherming. Er dienen zich namelijk een waaier aan vragen aan om de betekenis te kunnen vatten, zoals: hoe wordt een Geïntegreerd Breed Onthaal gerealiseerd op lokaal niveau en welke randvoorwaarden zijn daarbij belangrijk, op welke wijze worden basiswerkers betrokken bij de uitrol van de acties, welke meerwaarde wordt GBO toegeschreven door basiswerkers, wat betekent het om grondrechten van burgers maximaal te realiseren én voor de verhoging van toegankelijkheid én voor het tegengaan van onderbescherming?

Om deze betekenisvragen te beantwoorden is het van belang om het perspectief van zowel de *designers* als de basiswerkers of *implementers* in rekening te brengen. Dit onderzoek capteert drie onderscheiden maar onderling wel nauw verbonden analyseniveaus: het praktijkniveau ten aanzien van de burgers, het netwerkniveau en het beleidsniveau. Doorheen het onderzoek krijgen dus zowel de experten op Vlaams niveau als de lokale netwerkcoördinatoren (of designers) en de sociaal werkers die zijn betrokken bij de concrete uitvoering van het GBO een stem in drie studies. De focus op de operationele rol van de sociaal werkers is hierbij erg relevant om vanuit hun ervaringen en rechtstreekse contacten met de doelgroep na te gaan of het GBO effectief bijdraagt aan het tegengaan van onderbescherming.

In de critical cases (zie hoofdstuk 4) werden ook enkele gesprekken gevoerd met doelgroepvertegenwoordigers die zicht hebben op de betekenis van de acties voor de doelgroep. Om de verschillende analyseniveaus te capteren werd het onderzoek gefaseerd uitgevoerd in drie studies die in de volgende paragrafen beknopt worden toegelicht.

Aan de drie studies ging een literatuurstudie, een analyse van beleidsdocumenten en gesprekken met belangrijke stakeholders in het brede GBO-werkveld vooraf. Er werden gesprekken gevoerd met sociaal werkers (N=2), lokale coördinatoren (N=2) van de GBO-projecten, actoren (N=2) op beleidsniveau (SAM VZW en VVSG) maar ook met vertegenwoordigers uit andere onderwijsinstellingen (N=2) die onderzoek

voer(d)en naar GBO. Deze ruime bronnen aan informatie werden vervolgens gebruikt om zowel de surveys als de interviews en focusgroepen vorm te geven.

Hoofdstuk 2 bevat een eerste kwantitatieve stap van het onderzoek betrof het verzamelen van kennis over de wijze waarop GBO vorm krijgt in Vlaanderen en hoe de voorwaarden voor effectief en efficiënt werken al dan niet aanwezig zijn. Dit gebeurde aan de hand van een twee surveys: de eerste op netwerkniveau, gericht aan de coördinatoren van het GBO (dit zijn degenen die op lokaal niveau betrokken zijn bij het uitdenken en opvolgen van het GBO) en de tweede op praktijkniveau, gericht aan sociaal werkers die zijn betrokken bij een GBO. Beide surveys bestonden uit drie grote delen: (1) algemene informatie, (2) de acties en de werkzame principes en (3) de acties en de resultaten. Vierenveertig *designers* vulden de survey volledig in en 49 sociaal werkers of *implementers*.

Interviews met experts (N=12) op Vlaams niveau vullen in het derde hoofdstuk de bevindingen van de survey aan met gegevens op beleidsniveau. De gesprekken focussen op de manieren waarop het Vlaams beleid inzake GBO vorm krijgt en hoe de aanbevelingen uit vorige onderzoeken al dan niet een plaats krijgen in het huidige beleid.

Het vierde hoofdstuk brengt vier *critical cases*, trajecten van vier lokale samenwerkingsverbanden, in kaart. Daarbij werden in eerste instantie de organisatorische keuzes en de ontwikkelde acties beschreven op basis van beleidsdocumenten aangevuld met informatie van de respondenten uit ieder deelnemend GBO. Ten tweede werd het traject van elk van deze vier GBO voorgesteld, gegrond in de semi-gestructureerde interviews (N=39) die werden gevoerd met lokale *designers* en *implementers*. Daarbij worden de leerelementen binnen ieder GBO-traject toegelicht en de betekenis op het niveau van de netwerkvorming, de eigen organisatie, de doelgroep en de *implementers* of *professionals* die met de acties aan de slag gaan. Tot slot belichten de respondenten hoe het Geïntegreerd Breed Onthaal waar zij deel van uitmaken aan de slag gaan met de vier werkzame principes voor de ontwikkeling van GBO-praktijken: (1) proactief rechten verkennen en realiseren, (2) outreachend werken, (3) generalistisch werken en (4) het realiseren van een positieve hulpverleningsrelatie. De data uit de vier *critical cases* vormden ook de basis om een cross-analyse uit te voeren die inzicht verschaft in de efficiëntie en effectiviteit van GBO-samenwerkingsverbanden in de praktijkvertaling. De vier GBO-praktijken worden daarbij niet in hun gelijkenissen en verschillen beschreven en tegen elkaar afgewogen, maar geven samen net een rijk zicht op de randvoorwaarden om in een GBO-verband onderbescherming tegen te gaan en toegankelijkheid te vergroten. De cross-analyse behandelt dilemma's en paradoxen, die eigen zijn aan het concept GBO as such, aan de unieke samenwerkingsverbanden en de betrokken partners, maar ook aan tendensen in de bredere samenleving.

In wat volgt lichten we de belangrijkste conclusies toe en formuleren we telkens suggesties om de doelstellingen van Geïntegreerd Breed Onthaal, het aanpakken van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid van het hulp- en dienstverleningsaanbod, te realiseren.

9 conclusies en suggesties voor de vormgeving van relevante GBO-praktijken

Samenwerking in het kader van Geïntegreerd Breed Onthaal is in essentie veel meer dan doorverwijzen naar elkaar. Het gaat over een doorgedreven samenwerking en het zoeken naar afstemming met een diepgaande vorm van integratie om antwoorden te formuleren op onderbescherming en toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening. Het geloof in de krachtlijnen van GBO en de gedragenheid ervan zijn groot, dat blijkt zowel uit de surveys met 59 *designers* en 52 sociaal werkers, de gesprekken met 12 experts op Vlaams niveau en de gesprekken met 39 betrokkenen bij werkgroepen in 4 GBO-praktijken. Dat het geloof in de krachtlijnen van Geïntegreerd Breed Onthaal breed gedragen is neemt

niet weg dat de realisatie van relevante GBO-praktijken ook heel wat uitdagingen en knelpunten kent. Zo wordt samenwerking in het kader van GBO als een krachtig instrument beschouwd om onderbescherming tegen te gaan en de toegankelijkheid van het dienst- en hulpverleningsaanbod te verhogen, maar deze blijft in de praktijk vaak hangen in milde en niet zo diepgaande vormen van samenwerking waarbij hoofdzakelijk wordt ingezet op kennismaking. Weinig partners bereiken daadwerkelijk een doorgedreven samenwerking en zetten bovendien slechts bescheiden stapjes in functie van de doelgroep. Dat gebeurt wel in de 4 GBO-praktijken die in de diepte werden toegelicht in hoofdstuk 4. Deze vier praktijken bieden inzicht in hoe acties in een verscheidenheid aan contexten (betrokken partners, capaciteit van kernpartners, ondersteuningsnoden, ...) tot stand komen en bieden een bron van inspiratie voor andere lokale samenwerkingsverbanden die zich in 'een afstemmings- en kennismakingproces' bevinden. Met name hoe een dergelijk zoekproces meer kan zijn dan louter kennismaking en gericht kan zijn op het verhogen van de toegankelijkheid van het aanbod voor de doelgroep en de aanpak van onderbescherming.

De meest relevante uitdagingen en knelpunten, waarvoor we op basis van de data uit de verschillende studies ook suggesties kunnen formuleren, zijn de volgende: (1) gegevensdeling, (2) het mandaat van basiswerkers, (3) de beschikbare tijd en ruimte voor professionals, (4) het verduurzamen van opgebouwde dynamieken, (5) het projectmatige karakter, (6) het concretiseren van samenwerkingen, (7) kennismaking als aangrijpingspunt om acties uit te werken en uit te testen, (8) de betekenis voor de doelgroep en doelgroepbetrokkenheid en (9) het benutten van het potentieel van GBO als hefboom om betekenisvolle hulp- en dienstverlening te realiseren. Alvorens deze suggesties in de diepte te bespreken worden ze hier voorgesteld, geclusterd in functie van hun relevantie voor het samenwerkingsverband, de afzonderlijke organisaties en de professional en gebruiker. Uiteraard is de relevantie van de suggesties om met knelpunten en uitdagingen om te gaan niet strikt beperkt tot één domein. Daarenboven zijn deze allen relevant voor de gebruiker, gezien zij finaal bijdragen aan een concretere aanpak van onderbescherming en verhoging van toegankelijkheid.

		UITDAGINGEN EN KNELPUNTEN	SUGGESTIES
Relevant voor professionals	R E L E V A N T V O O R G E B R U I K E R	Gegevensdeling	Discretie aanwenden in het kader van gegevensdeling
Relevant voor de afzonderlijke organisaties		Mandaat van basiswerkers	Vereenvoudigd organigram
		Beschikbare tijd en ruimte voor professionals	Aandacht voor overbevraging eerste lijn en basiswerkers zijn gemandateerd door en voor de samenleving
Relevant voor het samenwerkingsverband		Verduurzamen van opgebouwde dynamieken	Duurzame financiering en duurzame langetermijnvisie
		Projectmatige karakter	Coördinatie consolideren
		Concretiseren van samenwerkingen	Grensobjecten detecteren en centraal plaatsen en aansluiten bij bestaande (intersectorale) initiatieven
		Kennismaking als aangrijpingspunt om acties uit te werken en uit te testen	Acties concreet richten op aanpakken onderbescherming en verhogen van toegankelijkheid
		Betekenis voor de doelgroep en doelgroepbetrokkenheid	Doelgroep verbreden en werkelijk betrekken
	Benutten van het potentieel van GBO als hefboom om betekenisvolle hulp- en dienstverlening te realiseren	Benut het verbeeldende potentieel van samenwerking	

1 Gegevensdeling

Delen van gegevens en van informatie gebeurt gretig tussen professionals van organisaties die betrokken zijn in een GBO-samenwerkingsverband. Het gaat daarbij bijna zo goed als steeds over informatie over elkaars werking en elkaars aanbod, zo blijkt uit de survey maar ook uit de critical case-studies. Het leren kennen van de inhoudelijke werking en het aanbod van de andere kernpartners, alsook het leren kennen van de basiswerkers op een persoonlijke manier, draagt volgens de respondenten in de critical casestudies bij aan de betrokkenheid van professionals bij en hun engagement in Geïntegreerd Breed Onthaal. Ook geven basiswerkers uit de vier GBO-praktijken aan dat de ruimere kennis van de andere kernpartners hen ook in staat stelt om een meer generalistische blik te hanteren. Het delen van gegevens van personen in een hulp- en dienstverleningstraject verloopt veel minder vlot in de GBO-praktijken. Ook 64,41% van de designers die deelnamen aan de survey zegt eerder niet akkoord tot helemaal niet akkoord te gaan met de stelling dat de huidige GBO-regelgeving rond gegevensdeling volstaat om tegemoet te komen aan de doelstellingen van het GBO. Van de sociaal werkers die deelnamen aan de survey is dat aandeel slechts 30%, hoewel ook 45% zegt noch akkoord noch niet akkoord te zijn met deze stelling. Dat betekent dat slechts 25% van de sociaal werkers vindt dat de huidige algemene regelgeving omtrent gegevensdeling binnen GBO volstaat om in te zetten op

het tegengaan van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid van het dienst- en hulpverleningsaanbod. Het Europese GDPR-kader wordt door respondenten uit de critical casestudies erkent als een belangrijke hefboom in functie van de privacy van de burger, maar wordt als drempel omschreven om proactief rechten te verkennen, de dienstverlening van verscheidene diensten vlot te integreren en outreachende acties op te zetten.

SUGGESTIE 1

1. DISCRETIE AANWENDEN IN HET KADER VAN GEGEVENSDELING

Het is aangewezen om verder te blijven inzetten op het delen van informatie over de werking en het aanbod van de betrokken partners. Dit versterkt de kennisbasis van betrokken basiswerkers en kan bijdragen aan het hanteren van een generalistische blik. Het delen van gegevens van personen in een hulp- en dienstverleningstraject verloopt veel minder vlot in de GBO-praktijken. Meer mogelijkheden om gegevens van cliënten onderling te delen kan een wezenlijke bijdrage leveren aan het realiseren van de doelstellingen van Geïntegreerd Breed Onthaal. Wanneer professionals hun discretie aanwenden omtrent de GDPR-regelgeving kan er vaker en meer proactief aan rechtenverkenning worden gedaan en als gevolg ook outreachende activiteiten worden ontplooid.

2 Mandaat van GBO-basiswerkers verruimen

Er zijn basiswerkers die vooruitgang willen maken bij GBO en voluit voor een proactieve en generalistische en krachtgerichte manier van werken gaan, maar daarbij botsen op de grenzen van hun eigen organisatie en hoe deze gepositioneerd is in het samenwerkingsverband. Maar ook gebeurt het dat de stuurgroep van het GBO-samenwerkingsverband slechts heel voorzichtig stappen zet en daardoor maar op weinig vertrouwen van basiswerkers kan rekenen. Anderzijds bestaan er GBO-trajecten waarbij de stuurgroep grootse plannen maakt maar de basiswerkers niet meekrijgt. Dat leidt tot reacties als *“ja dat GBO blijft wel een heel mooi ideaalbeeld, maar ik weet nog altijd niet goed hoe realistisch dat het is”* (R26).

De statistische analyse van de survey, gericht op het nagaan welke aspecten met betrekking tot de organisatie van een GBO op elkaar inspelen, biedt ook inzicht in de samenhang tussen de vertegenwoordiging van sociaal werkers in de stuurgroep en de mate waarin sociaal werkers de impact van de GBO-acties kunnen inschatten. De analyse toont aan dat de vertegenwoordiging (al dan niet direct of via verenigingen) van de sociaal werkers in de stuurgroep samenhangt met de kennis over de impact van de acties binnen GBO. De GBO waar sociaal werkers vertegenwoordigd zijn in de stuurgroep zijn bijgevolg ook vaker diegene die aangeven kennis over de impact van de acties te hebben. De betrokkenheid van basiswerkers bij de volledige organisatiestructuur van Geïntegreerd Breed Onthaal leidt tot een betere kennis van de basiswerkers over wat GBO inhoudt en ook over wat GBO kan betekenen voor de hulp- en dienstverlening. Institutionele overtuigingen, zoals de wijze waarom een organisatie is gepositioneerd in het dienstverleningslandschap en het samenwerkingsverband, zijn niet als geïsoleerde fenomenen of als op zich staande elementen te veranderen (De Corte, Roose, Bradt &

Roets, 2018). Het vraagt om voldoende middelen en structuren opdat professionals een rol kunnen opnemen waarbij zij gevestigde praktijken kunnen uitdagen.

SUGGESTIE 2

2. VEREENVOUDIGING ORGANIGRAM

Een integratie van de werkgroep of klankbordgroep en de stuurgroep kan een manier zijn om de transparantie te vergroten en het engagement van zowel basiswerkers als diensthoofden en directies op elkaar af te stemmen. De samenwerking van CAW, DMW en OCMW leidde bij de vier GBO-praktijken in dit onderzoek tot een beter begrip van de wijze waarop de kernactoren werken en van de mogelijkheden die zij hebben om met acties aan de slag te gaan. Net zo kan een integratie van basiswerkers, diensthoofden en directie in één bestuursorgaan voor een beter begrip leiden van verschillende geledingen onder elkaar. Dit opent mogelijkheden om het mandaat van basiswerkers binnen GBO sterker vorm te geven. Maar uiteraard is het ook aangewezen om andere ingrepen die het mandaat van basiswerkers verruimen te stimuleren.

3 Tijd en Ruimte voor professionals

Maar evenzeer gaat het voor sociaal werkers om een mandaat te hebben om samen te werken met andere diensten. Alle 59 designers geven in de survey aan dat het principe van proactief rechten verkennen werd meegenomen in de vormgeving van de GBO-acties. Maar ook generalistisch werken werd volgens 78% van de designers als basis genomen bij deze acties. Sociaal werkers vertonen eenzelfde houding tegenover deze twee werkzame principes. Om en bij de 80% van de sociaal werkers geven aan dat de acties van GBO erin slagen om proactief rechten te verkennen en te realiseren en dat bij de GBO-acties waar zij bij betrokken zijn doelbewust wordt ingegaan op verschillende levensdomeinen. Verder geven zo goed als alle sociaal werkers (N=52) en designers (N=59) aan dat partners elkaar informeren over de eigen werking en het aanbod van dienst- en hulpverlening. 75% van de sociaal werkers geeft zelfs aan door te verwijzen naar en af te stemmen met andere partners op het niveau van individuele cases. De gesprekken met basiswerkers in de *critical casestudies* levert een meer genuanceerd beeld op over de mate waarin deze in de praktijk gerealiseerd (kunnen) worden. Deze respondenten geven aan dat er heel wat drempels zijn om de generalistische kijk en het proactieve rechten verkennen, en voornamelijk het afstemmen en het doorverwijzen, in de praktijk te brengen. Dit omvat de structurele personeelstekorten; de extra takenlast door Covid en Oekraïense vluchtelingen en de verruiming van hun takenpakket. Binnen deze context biedt GBO zich aan als nog een element dat bovenop de reguliere werking komt, en dat terwijl de basiswerkers allemaal aangeven de werkzame principes van GBO net als de kern van sociaal werk te beschouwen. Deze kijk van basiswerkers is een merkwaardige maar daarom niet onlogische paradox. Het wijst wellicht vooral op het feit dat het engagement en de effectieve samenwerking op het niveau van het netwerk nog niet optimaal aansluit bij de mogelijkheden binnen de eigen organisatie, waardoor de betrokkenheid bij de acties van GBO gewoon een extra laagje en extra werk dreigt te worden. Dit wijst op de noodzaak aan een blijvende zoektocht naar een complementariteit tussen het niveau van het netwerk van organisaties en het niveau van de afzonderlijke organisaties.

Het is een kwestie van voldoende personeelsmiddelen om de GBO-acties volwaardig in de praktijk te implementeren en om met de werkzame principes aan de slag te gaan. Zo geven ook Boost et al. (2018) in het voorgaand evaluatieonderzoek aan. Maar daarmee is de kous nog niet af. Uit de gesprekken met basiswerkers blijkt dat het intensief samenwerken met andere dienst- en hulpverleners als een extra element wordt gezien, bovenop hun taken die ze hebben in het kader van de hulp- en dienstverlening die de eigen organisatie biedt. Ook als er voldoende personeel zou zijn waardoor er ruimte kan worden geboden om ook effectief samenwerking te realiseren biedt dit geen garantie dat samenwerking als een basishouding zal gelden. Er wordt nog heel sterk binnen de logica's van de eigen organisaties gedacht. Ook uit de survey blijkt: slechts 15% van de sociaal werkers geeft aan dat de eigen werking en het eigen aanbod wordt afgestemd en aangepast op het aanbod en de werking van andere organisaties.

SUGGESTIE 3

3. A. AANDACHT VOOR OVERBEVRAGING EERSTE LIJN

De afstemming tussen de 'reguliere werking van de eigen organisatie' en de betrokkenheid binnen GBO blijft zeer vaag, zowel in de GBO-praktijken als in het regelgevend kader. Dit leidt tot een gevoel van overvraging voor basiswerkers die bij GBO betrokken zijn, en een gebrek aan engagement bij anderen om met GBO-acties aan de slag willen gaan.

B. BASISWERKERS ZIJN GEMANDATEERD DOOR EN VOOR DE SAMENLEVING

Wanneer basiswerkers gemandateerd worden voor het bieden en ontwikkelen van hulp- en dienstverlening aan alle burgers (en dus niet enkel deze die bij hun organisatie worden aangemeld), maakt samenwerking met andere organisaties en diensten en deelname aan samenwerkingsverbanden een essentieel deel uit van hun dagelijkse werking. Met andere woorden zou er kunnen geëxperimenteerd worden met het delen van personeel tussen en overheen organisaties om zo effectief buiten een aanbodlogica te werken.

4 Nood aan verduurzaming van opgebouwde capaciteit en dynamieken

Een fundamentele verandering van de werkwijze binnen de moederorganisaties (de betrokken CAW, OCMW en DMW) zien we in geen van de cases in de critical casestudy naar boven komen. Van de basiswerkers die betrokken zijn bij de uitrol en implementatie van de acties wordt (soms expliciet, soms impliciet) verwacht dat zij collega's in hun organisatie 'besmetten' met de dynamieken die de acties van Geïntegreerd Breed Onthaal teweegbrengen. Dit ambassadeurschap wordt door de ene professional enthousiast en met veel engagement opgenomen terwijl anderen daar weinig ruimte voor zien. Weinig ruimte kan inhouden dat daar weinig tijd voor is in hun takenpakket, maar evenzeer weinig mogelijkheden voor collega's om met de GBO-acties aan de slag te gaan. Daarbij lijkt het projectmatige karakter dat aan GBO wordt toegedragen ertoe te leiden dat een volledig engagement om met de acties van het GBO-samenwerkingsverband aan de slag te gaan, uitblijft. De veranderingsprocessen zitten in de handelingswijze van de betrokken professionals die deel uitmaken van klankbord- en werkgroepen. De mate waarin zij engagement (kunnen) opnemen binnen deze klankbord- en werkgroepen maakt dat zij meer of minder aandacht (kunnen) vestigen op de werkingsprincipes die binnen een GBO centraal staan. Om de dynamiek van samenwerken verder in te bedden en te verduurzamen binnen de werking van de moederorganisaties maar ook tussen deze kernpartners is een duidelijk engagement vanuit alle niveaus aangewezen en een duidelijk signaal dat dit niet om een tijdelijke en projectmatige verandering gaat.

Wanneer GBO als een project wordt gepercipieerd is de betrokkenheid van basiswerkers en het engagement van kernpartners bij Geïntegreerd Breed Onthaal beduidend lager. Daarbij komt ook dat een projectmatige insteek de verwachting inhoudt dat er ook heldere resultaten kunnen worden geboekt binnen de termijn van het project. Maar de vier GBO-praktijken in de critical casestudies tonen aan dat de GBO-acties die zij uitrollen niet tot snelle en waarneembare resultaten leiden. Mogelijke resultaten en betekenis van de acties zullen pas in een latere fase doordringen, vaak ook niet onmiddellijk meetbaar, zo wordt door zowel leidinggevenden als door basiswerkers verwacht. Het werkelijke tempo van de veranderingen ligt in de praktische vertaling van acties dus veel lager dan wat verwacht wordt wanneer de acties geformuleerd worden.

Het is aangewezen om iedere notie van een 'projectmatig karakter' van GBO uit de weg te gaan om een volwaardige samenwerking te realiseren. Het projectmatige karakter wordt gevoed door de prioritering van doelgroepen omdat dit de indruk wekt dat er ook andere projecten met andere doelgroepen zullen komen. Het maakt dat een volledig engagement uitblijft om met de werkzame principes van GBO aan de slag te gaan, net omdat deze gereserveerd zijn voor deze doelgroep.

SUGGESTIE 4

4. A. DUURZAME FINANCIERING: ENGAGEMENT EN ENTHOUSIASME VAN BASISWERKERS VASTHOUDEN

Capaciteit voorzien opdat leden van de werkgroepen volwaardig ambassadeurschap kunnen opnemen en enthousiast en met veel engagement opgenomen terwijl anderen daar weinig ruimte voor zien.

B. DUURZAME LANGETERMIJNVISIE NIET PRIORITAIRE DOELGROEP MAAR ONDERBESCHERMING ALS FOCUS VAN ACTIES

Acties opzetten naar een specifieke doelgroep blijkt handig en relevant om Geïntegreerd Breed Onthaal concreet te maken en de partners rond de tafel proefondervindelijk te laten samenwerken, maar de focus op een prioritaire groep draagt ook bij aan het tijdelijke en projectmatige karakter dat aan deze samenwerkingsverbanden wordt toegeschreven. Om de betrokken CAW, DMW en OCMW en hun basiswerkers volledig in het bad te trekken dient de prioritering van doelgroepen losgelaten te worden en 'onderbescherming' de focus van iedere actie te vormen.

5 Verduurzaming kan (nog) niet zonder coördinatie

Het ruime richtinggevende kader van Geïntegreerd Breed Onthaal vertalen naar concrete samenwerkingsverbanden vraagt om lokale keuzes over welke meer specifieke doelstellingen worden nagestreefd binnen de context van onderbescherming en op welke manieren hieraan tegemoet wordt gekomen. Om deze keuzes te maken is het belangrijk dat het samenwerkingsverband op een duidelijke manier wordt gecoördineerd, zo concluderen ook Boost et al (2018, p.261) in hun onderzoek naar Geïntegreerd Breed Onthaal. Dat maakt dat de coördinator (of andere coördinerende actor) een belangrijke verantwoordelijkheid heeft om tot acties te komen, zelfs in die netwerkverbanden met een grote diversiteit aan actoren en een gebrek aan consensus.

De GBO-praktijken die in de critical casestudies belicht werden hebben allen concrete acties lopen die de dynamieken tussen de partnerorganisaties en de basiswerkers verder op gang trekken. Deze trajecten kennen volgens de respondenten nog een onvoldoende lange looptijd om zonder coördinator louter op engagement van de drie kernpartners en de basiswerkers te kunnen draaien. De critical case-

studies onthulden dat de noodzaak aan dergelijke coördinatie en sturing noodzakelijk blijft, ook nadat er concrete acties werden geformuleerd en geïmplementeerd.

Deze acties worden vaak als een eerste stap gezien, een aanzet om verdere acties vorm te geven en tot de realisatie van een meer toegankelijke dienstverlening en proactieve rechtenverkenning en -toekenning te komen. Volgens respondenten in dit onderzoek zal de rol van een coördinator essentieel blijven om het engagement van de GBO-basiswerkers, van de kernpartners an sich maar ook van het bredere netwerk aan ondersteuningsdiensten na 2025 levendig te houden. Anderzijds wordt ook de inzet op meer basiswerkers als een noodzakelijke voorwaarde gezien om Geïntegreerd Breed Onthaal verder in te bedden en te verduurzamen. Het is namelijk zo dat de betrokken kernpartners alle drie geconfronteerd worden met een groot tekort aan personeel. Respondenten in dit onderzoek geven vanuit die optiek geregeld aan dat het (lokale) beleid evenzeer zou kunnen opteren om meer middelen vrij te maken om dit personeelstekort weg te werken. Op die manier, zo wordt geredeneerd, kan ook een antwoord worden geboden op het vraagstuk van het aanpakken van onderbescherming en verhogen van de toegankelijkheid van de dienstverlening, louter door meer professionals te voorzien. Omdat basiswerkers betrokken zijn in de werkgroep van een GBO-samenwerkingsverband en mee hun schouders zetten onder de desbetreffende GBO-acties betekent het nog niet dat zij in de praktijk ook handelen volgens de werkzame principes van GBO. Heel wat respondenten geven aan een ondersteuningsvraag van een burger toch nog eerst volledig zelf of binnen de eigen organisatie te willen beantwoorden. Deze manier van werken is onder meer het gevolg van een grote werkdruk die gepaard gaat met het personeelstekort. Maar basiswerkers hebben een discretionaire ruimte en maken deel uit van een organisatie met een eigen cultuur. Met andere woorden, het inzetten van de projectmiddelen Geïntegreerd Breed Onthaal om meer professionals aan te werven in plaats van een coördinator aan te stellen biedt geen garantie op een praktijk waar de werkzame principes de basis vormen van het handelen en waar samenwerking en verregaande afstemming tussen diensten centraal staan. Verder geeft de statistische analyse van de surveys ook aan dat voor GBO-samenwerkingsverbanden waar er een regierol wordt opgenomen, de designers ook vaker akkoord gaan dat door dit samenwerkingsverband overlap in het aanbod wordt vermeden. De aanwezigheid van een coördinator doet dus vermoeden dat met een goed uitgebouwde regierol ook de communicatie en het overleg in het kader van GBO wordt gestimuleerd.

SUGGESTIE 5

5. COÖRDINATIE CONSOLIDEREN

Om Geïntegreerd Breed Onthaal verder uit te bouwen en te verduurzamen zijn er voldoende basiswerkers nodig in alle onthaaldiensten. Maar evenzeer is de rol van een coördinator essentieel om de richting van lokale samenwerkingsverbanden verder vorm te geven en trajecten te blijven voeren. Daarbij is het essentieel dat coördinatoren (1) aandacht hebben voor het construeren, faciliteren en ondersteunen van de discretionaire ruimte van professionals en (2) een mandaat creëren waarbinnen zij acties ondernemen naar het bredere netwerk toe, breder dan het realiseren van vertrouwen en consensus.

6 Samenwerking, ook met externe partners

De acties hoeven niet steeds met de drie kernpartners te worden uitgevoerd, zo luidt het in elk van de vier GBO-praktijken in de critical casestudy. De acties zijn dus belangrijker dan welke partners deze acties mee dragen. Zo wordt er flexibel omgesprongen met de ‘gelijkwaardige positie’ van iedere kernactor binnen GBO-samenwerkingsverbanden. De verbreding naar andere sectoren is echter een dubbeltje op zijn kant: het wordt als noodzakelijk gezien om met complexe hulp- en ondersteuningsnoden aan de slag te kunnen gaan maar vergt om voldoende capaciteit om dat ook te faciliteren (zie randvoorwaarde ‘tijd en ruimte voor professionals’). Het betrekken van ‘externe’ partners betreft bijvoorbeeld GGZ, ELZ en Outreachende actoren (zoals SAAMO). En dit met als doel sector- en doelgroepoverschrijdend te werk te gaan om onderbescherming daadwerkelijk aan te pakken en toegankelijkheid te vergroten. Want niet enkel CAW, OCMW en DMW hebben een onthaalfunctie, maar denk bijvoorbeeld ook aan de Dienst Ondersteuningsplan (DOP) die vraagverhelderingstrajecten lopen met burgers en ook veel potentieel in zich dragen om nog verder rechten te verkennen. Ook leeft de idee dat er niet per definitie vanuit de GBO-partners acties geformuleerd dienen te worden, maar dat er evengoed kan worden aangesloten bij bestaande initiatieven die de werkzame principes ademen. Zo wordt er vanuit een GBO actief deelgenomen aan een Kruispunt GGZ waarbij inloopmomenten en casusbesprekingen worden georganiseerd. Op die manier wordt onmiddellijk “in het concrete gegaan”, zoals respondent 18 het benoemt, en blijft het niet in de missie en visieontwikkeling hangen. Aansluiten bij bestaande initiatieven faciliteert en ondersteunt de betrokkenheid en het engagement van de kernpartners omdat de acties nog breder gedragen en ingebed zijn. Maar intersectorale en bovenlokale samenwerking (een samenwerking die verder gaat dan deze van de onthaaldiensten binnen GBO) is bovenal ook noodzakelijk om onderbescherming aan te pakken. De oplossingen om met complexe vraagstukken aan de slag te gaan overstijgen immers het lokale niveau en ook de capaciteiten van de drie kernpartners.

In de vier GBO-praktijken in dit onderzoek verzamelen de kernpartners en externe partners zich rond een uiterst concrete praktijk/vraag/doel/doelgroep. Dit lijkt een noodzakelijke voorwaarde te zijn om de samenwerking te realiseren. Dit zijn ‘grensobjecten’ [Boundary Objects - Star en Griesemer, 1989], waarrond verschillende actoren worden samengebracht vanuit een positieve en wederzijdse overeenstemming. Het concept van ‘grensobject’ werd in verschillende onderzoeksvelden toegepast, waaronder stedenbouw, onderwijs, duurzaamheidswetenschap en zo meer, waarbij complexe multi-stakeholder problemen met deels conflicterende doelstellingen de kern vormen. Grensobjecten zijn objecten die plastisch genoeg zijn om zich aan te passen aan de plaatselijke behoeften en de beperkingen van de verschillende partijen die ze gebruiken, maar robuust genoeg om een gemeenschappelijke identiteit te behouden voor alle locaties (Star en Griesemer, 1989). Een gespecificeerd object kan voor uiteenlopende doeleinden worden gebruikt en kan verschillende betekenissen hebben in verschillende sociale werelden en praktijken. Zo zal bijvoorbeeld ‘toegankelijkheid’ door de verschillende organisaties betrokken binnen GBO, maar ook door de basiswerkers en de doelgroep zelf een andere betekenis hebben. En toch dient het grensobject, wanneer het door verschillende actoren als ‘grensobject’ wordt geïdentificeerd, als uitgangspunt en ontmoetingsplaats voor debat en samenwerking (Kallio, Jokela, Kyrönviita, Laine en Taylor, 2021, p. 13). De nadruk ligt daarmee niet op het voorkomen en verwijderen van verschillen, maar de verschillende benaderingen en interpretaties die rond één gedeeld thema/doel/actie bestaan net continu samen te brengen. Akkerman en Bakker (2011) stellen dat via de definiëring van een grensobject de nadruk komt te liggen op het doorbreken van discontinuïteiten in acties of interacties die kunnen voortvloeien uit het

verschil. En net dat is waar Geïntegreerd Breed Onthaal, met het samenbrengen van minstens de drie kernpartners, mogelijkheden toe biedt.

Maar om deze mogelijkheden ten volle te benutten is de betrokkenheid van andere partners die geen onthaalfunctie hebben zo noodzakelijk. Zij zijn vaak nabijer dan de kernpartners. Vanuit die nabijheid kunnen zij praktijkgestuurde zaken op de GBO-agenda plaatsen waar actiegericht mee aan de slag dient te worden gegaan. Het is aangewezen om verder in te zetten op de uitbouw van samenwerking vanuit een symbiotische verhouding, waarbij praktijkgestuurde en urgente kwesties de kernpartners bereiken en de -wat we hier benoemen als- externe actoren gesteund worden door de kernpartners in het aan de slag gaan met het concrete vraagstuk. Maar hierbij dient ook bewaakt te worden dat het tegengaan van onderbescherming via generalistische rechtenverkenning en realisatie, de cruciale pijler van GBO, de kern vormt.

SUGGESTIE 6

6. A. GRENSOBJECTEN DETECTEREN EN CENTRAAL PLAATSEN

Laat concrete vragen, vanuit de doelgroep en ook van andere actoren, de GBO-acties sturen om onmiddellijk praktijkgestuurd en actiegericht aan de slag te gaan. Dat maakt dat de urgentie van het samenwerken zichtbaar wordt en de GBO-actie meer tastbaar wordt voor basiswerkers. Er is onmiddellijk sprake van een “grensobject”, een concreet vraagstuk uit de praktijk waar betrokkenen in het samenwerkingsverband zich toe kunnen verhouden en mee aan de slag kunnen gaan.

B. AANSLUITEN BIJ BESTAANDE (INTERSECTORALE) INITIATIEVEN

Acties dienen niet per definitie te vertrekken vanuit de drie kernpartners en vanuit een evenredig engagement van de kernpartners gedragen te zijn. GBO hoeft niet altijd zelf het warm water uit te vinden, omdat in de praktijk inspirerende voorbeelden bestaan waar wordt aangesloten bij bestaande initiatieven van andere welzijns- en hulpverleningsactoren of intersectorale samenwerkingen die de werkzame principes ademen.

7 Noodzakelijke kennismaking en daar voorbij

Uit de survey blijkt dat een deel van de GBO-samenwerkingsverbanden nog geen concrete acties hebben lopen omdat ze zich nog in de opstart- en kennismakingsfase bevinden. Hun focus ligt nog op het ontwikkelen van visie en doelstellingen en het zoeken naar afstemming tussen de kernactoren over de concrete invulling van GBO. Het is moeilijk om op basis van de survey te achterhalen welke factoren er dan juist voor zorgen dat sommige samenwerkingsverbanden zich nog steeds in de opstartfase bevinden. De critical casestudies bieden wel inzicht in wat maakt dat zij concrete stappen hebben kunnen zetten in de praktijkvertaling van visie en doelstellingen. Daarbij is de rol van de coördinator en het mandaat dat deze kan opnemen om periodiek een werkgroep bijeen te brengen telkens doorslaggevend geweest. De vier coördinatoren kunnen door hun directe contact met de basiswerkers die deel uitmaken van de werkgroep aansturen op het effectief aan de slag gaan met acties. Kennismaking is daarbij telkens een eerste stap, maar wordt door basiswerkers in de critical cases ook helder gedefinieerd als een noodzakelijke, maar eerste stap. Kennismaking werkt vertrouwen in de hand en leidt tot een gericht engagement om met acties aan de slag te gaan. Maar concrete acties die de vertaalslag vormen van werkzame principes naar praktijk en die inspelen op de aanpak van

onderbescherming en verhogen van de toegankelijkheid, worden door respondenten als cruciaal gezien om het engagement te voeden om bij Geïntegreerd Breed Onthaal betrokken te blijven. Er wordt namelijk vaak gezinspeeld op het overbodig vinden van bijeenkomsten wanneer deze geen directe betekenis hebben voor de hulp- en dienstverlening. Het samen ontwikkelen van acties wordt als de belangrijkste factor gezien om als basiswerker verder betrokken te willen zijn bij GBO en dit binnen de eigen organisatie verder ingang te laten vinden.

Uit de survey met sociaal werkers blijkt net dat op het niveau van samenwerking de GBO-samenwerkingsverbanden hoofdzakelijk inzetten op elkaar leren kennen, elkaar informeren en doorverwijzen, maar dat het samen ontwikkelen en uitwerken van acties in veel gevallen nog uitblijft. We selecteerden de critical cases specifiek op het criterium dat zij wel concrete acties ontwikkelden en implementeerden en dus voorbij de fase van de visieontwikkeling zijn aanbeland. Maar het is uitermate interessant om waar te nemen dat net in het uitwerken van acties ook een onderscheid wordt gemaakt tussen de acties die inzetten op de kennismaking en kennisdeling, en acties die gericht zijn naar de doelgroep zoals rechtenverkenning aan de hand van een gemeenschappelijk instrument (bijvoorbeeld de kubusmethode in GBO-Meetjesland) en gemeenschappelijk GBO-overleg of casusbesprekingen (zoals in GBO West-Limburg en GBO-Mechelen-Sint-Katelijne) of het aan huis gaan (bijvoorbeeld om een verjaardagspakket aan te bieden zoals in GBO Brugge). Het innovatieve karakter dat Geïntegreerd Breed Onthaal potentieel kan aanwakkeren komt bovendrijven in die cases waar de opgezette acties diverse werkzame principes combineert in een praktische vertaling. Op die wijze kan worden tegemoetgekomen aan de slechts tijdelijke en beperkte impact van de acties die bijdragen aan het leren kennen van de medewerkers van de verschillende kernpartners en de werking van de betrokken organisaties. Die tijdelijkheid is een gevolg van onder meer het sterke verloop van personeel en de flexibele arbeidscontracten. Wanneer er enkel en vooral op kennismaking en kennisdeling wordt ingezet dreigen ook de opgebouwde dynamieken te verdwijnen wanneer basiswerkers hun positie verlaten. Het is dus bovenal zaak om acties te consolideren in de werking van de verschillende kernpartners, breder dan de kennismaking en kennisdeling tussen individuele basiswerkers.

SUGGESTIE 7

7. ACTIES CONCREET RICHTEN OP AANPAKKEN ONDERBESCHERMING EN VERHOGEN TOEGANKELIJKHEID

Acties die gericht zijn op kennismaking en kennisdeling genereren draagvlak en engagement op niveau van de organisaties en sociaal werkers. Denk daarbij aan inloopstages, het ontwikkelen van gemeenschappelijke documenten, het uitwisselen van ervaringen, rechtenbrochures opmaken en zo meer. Dergelijke acties kunnen indirect aanleiding geven tot het aanpakken van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid - bijvoorbeeld doordat de lijnen tussen hulp- en dienstverleningsorganisaties korter worden. Deze vormen een eerste stap die hefboomen genereert om ook acties op te zetten gericht naar en in samenwerking met de doelgroep.

Het samen ontwikkelen, uitwerken en uittesten van deze concrete acties die voorbijgaan aan kennismaking is noodzakelijk om drempels naar de hulp- en dienstverlening te overbruggen en om rechten van burgers actief te verkennen en te realiseren.

8 Betekenis voor doelgroep en doelgroepbetrokkenheid

In de tweede studie geven de experts aan dat het voor hen onduidelijk is of de veranderingen die Geïntegreerd Breed Onthaal teweegbrengt op organisatie- en op netwerkniveau ook daadwerkelijk de doelgroep ten goede komt en het niet enkel gaat over verschuivingen die geen impact hebben op het bereiken van de doelstellingen van GBO. Deze bedenking wordt breed gedeeld door de respondenten in de casestudies. De studie van Boost et al. (2018) stuurde aan op de noodzaak om de fase van visie- en missieontwikkeling af te ronden en concrete acties te ondernemen binnen GBO-praktijken. De data in dit rapport maken duidelijk dat er wel degelijk concrete acties worden opgezet en geïmplementeerd in hulp- en dienstverleningspraktijken van verschillende GBO-samenwerkingsverbanden, zij het nog slechts een beperkt aantal. Maar de focus ligt daarbij voornamelijk op kennismaking tussen betrokken partners als belangrijkste peiler. In de casestudies blijkt dat deze acties gericht op kennismaking wel degelijk (kunnen) bijdragen aan een GBO-praktijk die stappen zet in de aanpak van onderbescherming en de verhoging van toegankelijkheid, zij het indirect. Bijvoorbeeld doordat professionals een breder zicht hebben op het dienstverleningsaanbod van andere kernpartners en omdat het eenvoudiger contact met elkaar (kunnen) opnemen een vlottere doorverwijzing garandeert.

Door de band genomen is er in de vier cases nog heel weinig inzicht in wat GBO en meer specifiek de acties van GBO voor gebruikers van diensten van de drie kernpartners betekenen. Zo ook blijkt uit de surveys dat er een gebrek is aan impactmeting van de acties die worden georganiseerd in het kader van GBO. Dit betekent dat er ook geen kennis is over de impact van het GBO op het tegengaan van onderbescherming en het verhogen van toegankelijkheid. Ook de experts geven aan dat de kennis over de impact zeer beperkt is en dat hier nog stappen moeten worden gezet. Bij een impactmeting is het bijvoorbeeld van belang na te gaan wat de concrete meerwaarde van acties is voor de organisaties en samenwerkingsverbanden, maar bovenal voor de doelgroep. Er zijn voorbeelden van gebruikersbevragingen in de vier critical cases, maar ook hoe GBO reeds van betekenis was op casuïstiek niveau. Maar er is in de cases geen sprake van een nulmeting of indicatoren om in beeld te brengen wat de impact van de acties is. Wel wordt er verkend welke instrumenten zinvol kunnen zijn en hoe er systematiek kan worden gebracht in het in beeld brengen van de betekenis van GBO-acties.

Buiten de enkele casussen waarbij de samenwerking tussen de drie kernpartners tot een doorbraak kon leiden, blijft het voor de betrokkenen in de werkgroepen van de GBO-praktijken onduidelijk of er een wezenlijk verschil is voor de burger of blijft het bij een perceptie of een 'aanvoelen' van succes. Respondent 1 en 28, beiden werkzaam in een vereniging waar armen het woord nemen, zien voorlopige geen trendbreuk wat betreft de toegankelijkheid van dienstverlening en de aanpak van onderbescherming.

Een aantal experts benoemt het gebrek aan indicatoren en sturing vanuit beleidsniveau als een factor die het gebrek aan kennis over de impact in de hand kan werken. Beleidsmakers zouden met andere woorden best wel wat meer richting kunnen geven.

Tot slot dient ook opgemerkt te worden dat de beleidsdocumenten van het Geïntegreerd Breed Onthaal expliciet voorschrijven dat de doelgroep structureel en op een volwaardige en gelijkwaardige manier betrokken dient te zijn bij de organisatie van het GBO. De vragen naar de samenstelling van de lokale stuurgroepen in de surveys wijzen echter uit dat de doelgroep in beperkte mate vertegenwoordigd is in de verschillende GBO. Bijna 70% (N=56) van de respondenten geeft aan dat de doelgroep niet is vertegenwoordigd in de stuurgroep. Waar de doelgroep is vertegenwoordigd via verenigingen of organisaties, gebeurt dit bijvoorbeeld door Vereniging waar armen het woord nemen, Huis van het Kind,

buurthuizen, Sociaal Verhuurkantoor, de welzijnsschakel en het CAW. Maar er wordt in de survey maar ook in de critical cases verwezen naar de betrokkenheid van armoede-ervaringsdeskundigen. Een van de respondenten stelt dat in 2022 een doelgroep bevraging gepland is waarvan de resultaten zullen worden meegenomen bij de verdere invulling van het GBO. Er zijn dus praktijkvoorbeelden van hoe doelgroepbetrokkenheid gerealiseerd kan worden, maar er is nog veel marge om deze noodzakelijke betrokkenheid te realiseren.

SUGGESTIE 8

8. DOELGROEP VERBREDEN EN WERKELIJK BETREKKEN

De focus van GBO-acties ligt vooral op ‘mekaar leren kennen’ en ‘goed doorverwijzen’, waardoor de meerwaarde voor professionals en voor de organisaties betrokken in praktijken van Geïntegreerd Breed Onthaal wel helder is, maar de betekenis van samenwerking voor gebruikers (nog) onvoldoende kan worden ingeschat.

De doelgroep dient te worden verruimd naar alle kwetsbare burgers (zie suggestie 4). Daarnaast dient effectieve vertegenwoordiging van burgers binnen GBO-stuurgroep en -werkgroep gerealiseerd te worden opdat hun perspectief van bij aanvang de acties mee zou vormgeven (zie suggestie 2).

Er is (nog) onvoldoende zicht op de betekenis van Geïntegreerd Breed Onthaal-praktijken voor de situatie van kwetsbare burgers. Dit dient actief gefaciliteerd te worden op Vlaams niveau. Onder andere door doelgroepbetrokkenheid binnen elke laag van het organigram te verwachten en GBO-acties te evalueren aan de hand van kwalitatieve criteria zoals de manier waarop werkzame principes vertaald worden tot op het lokale niveau.

9 Geïntegreerd Breed Onthaal aangrijpen als hefboom om betekenisvolle hulp- en dienstverlening te realiseren

Er zijn heel wat meer randvoorwaarden die maken dat onderbescherming structureel en blijvend beantwoord wordt dan dat praktijken van Geïntegreerd Breed Onthaal zich enten op de krachtlijnen van sociaal werk. Enkele van die randvoorwaarden zijn: tijd en ruimte voor sociaal werk om met vraagstukken van burgers aan de slag te gaan, verbreding (kunnen) zoeken met andere welzijns- en dienstverlenende organisaties, als professional in overleg kunnen treden met collega's binnen de eigen organisatie en daarbuiten, en voldoende inzicht hebben in die elementen die voor de persoon in kwestie van belang zijn om een goed en waardig leven te leiden. Dit zijn elementen die inderdaad binnen een Geïntegreerd Breed Onthaal en mede onder de paraplu van de werkzame principes gedekt worden. En de geformuleerde werkzame principes, gestoeld op de krachtlijnen van sociaal werk, kennen een brede gedragenheid bij basiswerkers die binnen de samenwerkingsverbanden met GBO-acties aan de slag gaan. Dat werd herbevestigd in dit onderzoek, zowel in de survey als in de critical casestudies. Maar de expliciete vraag naar het op poten zetten van efficiënte en effectieve GBO-acties resulteert in praktijken die gericht zijn op het boeken van zogenaamde ‘quick wins’.

Om werkzame principes, zoals outreachend werken en proactieve rechtendetectie en realisatie, in de praktijk te brengen vraagt per definitie veel tijd en capaciteit. Een Geïntegreerd Breed Onthaal dat onderbescherming wil aanpakken en toegankelijkheid wil verhogen vraagt dus een andere insteek dan een vraag naar effectieve en efficiënte hulp- en dienstverlening. De geest van Geïntegreerd Breed Onthaal biedt in essentie dan ook antwoord op de tendens naar een verregaand efficiëntie- en

effectiviteitsstreven in de hulp- en dienstverleningspraktijk. Denk daarbij aan de verkokering, specialisaties, afgelijnde voorstructurering, cliëntensystemen, doorverwijzingen gebaseerd op cliëntprofielen en centrale telefoonnummers. GBO draagt een potentieel in zich om hiervan los te komen, zij het voorzichtig en proefondervindelijk. Binnen deze samenwerkingsverbanden die lokale partners veel ruimte voor experiment laten is ontmoeting en kennismaking mogelijk.

In verscheidene van de GBO-praktijken uit de casestudies gaven respondenten mee dat de betrokkenheid bij GBO maakt dat zij opnieuw meer 'zoals vroeger' in contact kunnen staan met collega's van andere organisaties. De afgelopen twee decennia werden heel wat structuren ingebouwd die iedere toevalligheid of cliëntisme dienden te vermijden en een efficiëntere en effectievere toegang tot dienstverlening dienden te bewerkstelligen. Respondenten geven aan door hun betrokkenheid in de werking van Geïntegreerd Breed Onthaal opnieuw meer rechtstreeks contact te hebben met medewerkers van andere organisaties en zo sneller zaken in beweging te kunnen zetten.

In die gevallen biedt de betrokkenheid in GBO een alternatief kader om aan dienstverlening te doen, naast de dominante meer gestructureerde weg die ook wel 'kouder' en afstandelijker is. Maar deze gesystematiseerde werking doelt op een gelijk traject voor iedere persoon die aangemeld wordt. Daar waar de werking binnen de GBO-acties die in dit onderzoek aan bod komen in de meeste gevallen minder gesystematiseerd is en meer persoonsgerichte en casuïstieke antwoorden kan bieden. Geïntegreerd Breed Onthaal biedt de openheid om ervaringen van burgers en professionals, zowel basiswerkers als diensthoofden, op te pikken en daar verder mee aan de slag te gaan en reflexiviteit te voeden over het wat, hoe en waarom van dienstverleningspraktijken.

Dit verruimend en verbredend potentieel van Geïntegreerd Breed Onthaal in acht nemend zou het vooral een gemiste kans zijn mochten GBO-praktijken enkel en alleen acties formuleren die efficiëntie en effectiviteit van de hulp- en dienstverlening dienen te verhogen zonder responsief te zijn met wat de burger en de professionals hierover denken. Wanneer dat wel het geval is dreigt missiedrift de overhand te nemen. De critical cases schetsen bijzonder treffend hoe in de praktische vertaalslag van de GBO-principes naar concrete acties genavigeerd wordt tussen initiële plannen en reële en betekenisvolle handelingen. Het is daarom uitermate belangrijk dat indicatoren van succes niet topdown en vooraf omschreven, maar gegrond in de concrete praktijk en samen met de betrokkenen worden vormgegeven. De vraag die zou moeten worden gesteld betreft niet zozeer hoe samenwerking kan bevorderd worden, maar op welke manier samenwerking kan worden ingezet als middel om beter tegemoet te komen aan de vragen en noden van de doelgroep. Dat onderschrijven ook de experts in het derde hoofdstuk van dit onderzoeksrapport.

Het meten van de mate waarin onderbescherming al dan niet wordt aangepakt kan slechts op een fragmentarische manier. Het verkennen en realiseren van rechten houdt namelijk geenszins een garantie in dat een burger morgen geen andere ondersteuningsnoden heeft. Met andere woorden: meten hoeveel rechten van hoeveel burgers gerealiseerd werden dankzij of door een actie van Geïntegreerd Breed Onthaal biedt geen inzicht in de betekenis van dit 'tot hun rechten brengen' voor de personen in kwestie. Acties zouden bovenal een alternatief kunnen bieden voor de voorstructurering en mogelijkheden creëren om als organisaties en als professionals de tijd en ruimte te nemen om met vraagstukken van burgers aan de slag te gaan en betekenisvolle interventies op te zetten (acties die vormgegeven worden in een transparante samenwerking tussen sociaal werker en burger) die gegrond zijn in wat betekenisvol is voor die burger. De GBO-praktijken die in dit onderzoeksrapport uitvoerig aan bod kwamen bieden enkele waardevolle voorbeelden van inbreuken op de dominante verkokering en rationalisering. Denk hierbij aan de samenwerkingen tussen Geïntegreerd Breed Onthaal en Kruispunt

GGZ, inloopstages om de werking van diensten beter te leren kennen en te kunnen verbeelden welke antwoorden anderen geven en hoe zij daarbij te werk gaan, inspiratie opdoen bij een casusoverleg of in gesprek gaan met een ervaringsdeskundige tijdens een intervisie, met basiswerkers naar een theatervoorstelling gaan die verbeeldt hoe burgers dienstverlening ervaren, etc.

Maar denk hierbij evenzeer aan hoe er bruggen worden geslaan naar organisaties met een outreachend karakter om zo burgers te bereiken die zelf niet tot de dienstverlening kunnen komen, of hoe er met onderzoeksinstanties in zee wordt gegaan om kennis te verbreden en te verdiepen en leerprocessen te faciliteren.

Een wezenlijke bijdrage leveren aan het aanpakken van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening ligt niet in acties die tot 'quick wins' leiden. Veeleer draait het om het samenbrengen van capaciteiten om drempels te detecteren en inzicht te krijgen in hoe deze inspelen op de hulp- en dienstverlening naar kwetsbare burgers, en dus om tijdsintensieve praktijken die structurele antwoorden kunnen bieden op de complexiteit die eigen is aan hulp- en dienstverlening.

SUGGESTIE 9

9. BENUT HET VERBEELDENDE POTENTIEEL VAN SAMENWERKING

Het potentieel van Geïntegreerd Breed Onthaal zit in de mogelijkheid om een waaier aan visies en blikken samen te brengen, mogelijks te doen botsen, maar de discussie te voeden over wat betekenisvol kan zijn om burgers tot hun rechten te laten komen. Bovenal kan de samenwerking andere en nieuwe manieren om aan dienstverlening te doen zichtbaar maken en handvaten aanreiken om de expertise en het verbeeldingsvermogen van professionals en ondersteuningsdiensten aan te boren om met welzijnsvragen van burgers aan de slag te gaan.

Referenties

- Akkerman, S.F. and Bakker, A. (2011). Boundary crossing and boundary objects. *Review of Educational Research*. 81, 132 -169.
- Boost, D., Elloukmani, S., Hermans, K., Raeymaeckers, P., Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal, Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2018.
- Braun, V. and Clarke, V. (2012). *Thematic analysis. APA handbook of research methods in psychology: Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological*. 2, 57–71. DOI: 10.1037/13620-004.
- Campanelli, P. (2008). Testing Survey Questions. In E.D. de Leeuw, J.J. Hox, & D.A. Dillman (Eds.), *International Handbook of Survey Methodology* (pp. 176 – 200). Opgehaald van https://www.researchgate.net/publication/46706288_International_Handbook_Of_Survey_Methodology_2008
- Clarke, M., & Stewart, J. (1997). *Handling the wicked issues: A challenge for government*. Birmingham, UK: University of Birmingham, Institute of local government studies.
- De Corte, J., Roose, R., Bradt, L., & Roets, G. (2018). Service users with experience of poverty as institutional entrepreneurs in public services in Belgium: an institutional theory perspective on policy implementation. *Social Policy & Administration*, 52(1), 197-215.
- De Corte, J. (2018). Netwerkvorming als instrument voor een sterk lokaal sociaal beleid. In P. Cousaert & H. Grymonprez (Eds.), *Bouwen aan een breed sociaal beleid*. Brussel: Politeia.
- De Leeuw, E.D., & Hox, J.J. (2008). The cornerstones of survey research. In E.D. de Leeuw, J.J. Hox, & D.A. Dillman (Eds.), *International Handbook of Survey Methodology* (pp. 1 – 17). Opgehaald van https://www.researchgate.net/publication/46706288_International_Handbook_Of_Survey_Methodology_2008
- Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (s.d.). Geïntegreerd Breed Onthaal – Pilootprojecten. Opgehaald van <https://www.departementwvg.be/home-welzijn-en-samenleving-ge%C3%AFntegreerd-breed-onthaal-pilootprojecten>
- Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (s.d.). Projectoproep niet-toeleidbaren. Opgehaald van <https://www.departementwvg.be/projectoproep-niet-toeleidbaren>
- Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2016). Informatiebrochure Geïntegreerd Breed Onthaal. Opgehaald van https://www.departementwvg.be/sites/default/files/media/Infobrochure_geintegreerd_breed_onthaal_2016_0.pdf
- Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2018). GBO Kompas. Een inspirerend werkdocument om aan de slag te gaan met geïntegreerd breed onthaal. Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Ferlie, E., Fitzgerald, L., McGivern, G., Dopson, S. & Bennet, C. (2011). Public policy networks and wicked problems: a nascent solution? *Public Administration*, 89 (2), 307-324.

- Hermans, K. (2014). Methodiekontwikkeling, evaluatieonderzoek en de body of knowledge van het sociaal werk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 23(1), 33-52.
- Howitt, D. (2014a). Focus Groups. In G. Van Hove (Ed.), *Qualitative Research for Educational Sciences*. Essex, England: Pearson Education Limited.
- Kallio, K., Jokela, S., Kyrönviita, M., Laine, M., & Taylor, J. (2021). Skatescape in the making: developing sustainable urban pedagogies through transdisciplinary education. *Sustainability*, 13(17). <https://doi.org/10.3390/su13179561>
- Payne, M. (2014). *Modern social work theory*: Palgrave Macmillan.
- Provan, K.G. & Kenis, P. (2008). Modes of Network Governance: Structure, Management, and Effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(2), 229-252. DOI: 10.1093/jopart/mum015
- Raeymaeckers, P., Vermeiren, C., Noël, C., Van Puyvelde, S., & Willems, J. (2017). The Governance of Public–Nonprofit Service Networks: A Comparison Between Three Types of Governance Roles. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 1-20.
- Raeymaeckers, P., Vermeiren, C., Noël, C., Boost, D. & Coene, J. (2017). *Tijd voor sociaal beleid: armoedebestrijding op lokaal niveau*. ACCO
- Roets, G. & De Corte, J. (2019). Vermaatschappelijking, vergrijzing en de uitdagingen voor het lokaal sociaal beleid. In P. Cousaert & H. Grymonprez (Eds.), *Bouwen aan een breed sociaal beleid*. Brussel: Politeia.
- Span, K. C., Luijckx, K. G., Schols, J. M., & Schalk, R. (2012). The relationship between governance roles and performance in local public interorganizational networks: A conceptual analysis. *The American Review of Public Administration*, 42(2), 186- 201.
- Star, S.L. & Griesemer, J.R. (1989). Institutional Ecology; ‘Translations’ and boundary objects: amateurs and professionals in Berkeley’s Museum of Vertebrate Zoology. *Social Studies Sci.*, 19, 387- 420.
- Vandekinderen, C., Roose, R. Raeymaeckers, P. en Hermans, K. (2018). *Sterk Sociaal Werk. Eindrapport*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- Vermeiren, C., Noël, C., Raeymaeckers, P., & Dierckx, D. (2017). Governance van netwerken ter bestrijding van kinderarmoede:coördinatierollen in lokale netwerken. In P. Raeymaeckers, C. Noël, D. Boost, C. Vermeiren, & J. Coene (Eds.), *Tijd voor sociaal beleid: armoedebestrijding op lokaal niveau* (pp. 75-90).
- Vermeiren, C., Raeymaeckers, P., & Beagles, J. (2019). In search for inclusiveness: vertical complexity in public-nonprofit networks. *Public Management Review*. 23(1). DOI: 10.1080/14719037.2019.1668471
- Verschuere, B. & De Rynck, F. (2017). *Maakt lokaal beleid (het) verschil?* In P. Raeymaeckers, C. Vermeiren, C. Noël, D. Boost & J. Coene (Eds.), *Tijd voor sociaal beleid: armoedebestrijding op lokaal niveau*. ACCO
- Vlaamse Regering. (2015). Conceptnota ‘een geïntegreerd breed onthaal’. Opgehaald van https://departementwvg.be/sites/default/files/media/TER_Conceptnota_geintegreerd_onthaal_nota.pdf

Vlaanderen. (s.d.) Advies van de Lokale Adviescommissie (LAC) over afsluiting of heraansluiting van elektriciteit, aardgas of water. Opgehaald van <https://www.vlaanderen.be/advies-van-de-lokale-adviescommissie-lac-over-afsluiting-of-heraansluiting-van-elektriciteit-aardgas-of-water>

Welzijnsband. (2022). Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) Meetjesland. Geraadpleegd op 07 maart 2022 op <https://www.welzijnsband.be/gbo>

