



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 ([Download hier het rapport](#))

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.