**Jaarverslag 2020 van het project in kader van “Vlaamse beleidsprioriteit inzake het realiseren van de functies van het geïntegreerd breed onthaal Meerjarenplanning 2020-2025”: het Geïntegreerd Breed Onthaal voor personen in een precaire woonsituatie ELZ Klein-Brabant Vaartland.**

**LINK MET DE EERSTELIJNSZONE**

De eerstelijnszone Klein-Brabant Vaartland bestaat geografisch uit Bornem, Puurs-Sint-Amands en Willebroek. Er werd gekozen om de aandacht toe te spitsen op personen met een precaire woonsituatie.

Omwille van het feit dat de deelnemers overtuigd zijn dat deze integrale aanpak toepasbaar is voor alle kwetsbare doelgroepen werd het project ook opgenomen in het actieplan van de ELZ KBV:

“Tegen 2022 wil de zorgraad dat de GBO-werking (geïntegreerd breed onthaal) bekend gemaakt is binnen de clusters van de eerstelijnszone”

Stuurgroep: bestaat uit leden van de zorgraad en toegevoegde leden van OCMW's, CAW, DMW en de coördinator van het sociaal verhuurkantoor Optrek vzw. (rode pijlen duiden leden stuurgroep project aan)



Samenstelling overlegorganen

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| naam | organisatie | stuurgroep | werkgroep |
| Lita De Wachter | CAW Boom-Mechelen-Lier |  |  |
| Kathy Vereecken | De voorzorg (gemandateerd vanuit intermutialistisch overleg) |  |  |
| Patrick Franken | LMplus (ad hoc) |  |  |
| Stephanie Verhoeven | Clustermanager Welzijn OCMW Bornem |  |  |
| Annick Tersago | Directeur Welzijn en Samenleven Puurs-Sint-Amands |  |  |
| Veerle Van den Bossche | Afdelingshoofd Welzijn Willebroek |  |  |
| Kris Peelman | Diensthoofd Sociale Dienst OCMW Bornem |  |  |
| Bart Callaerts | Diensthoofd Sociale Dienst OCMW Puurs-Sint-Amands |  |  |
| Jan Flour | Coördinator Intensieve begeleiding OCMW Willebroek |  |  |
| Ann Hillaert | Coördinator vzw Optrek |  |  |
| Kris De Koker | Diensthoofd Thuiszorg OCMW Puurs-Sint-AmandsOndervoorzitter ELZ KBVCoördinator en aanspreekpunt GBO-project |  |  |
| Dirk Van Noten | Regionale beleidsmedewerker Lokaal Sociaal Beleid en Armoedebestrijding (wordt uitgenodigd voor de stuurgroep) |  |  |

In de stuurgroep wordt het project beleidsmatig besproken, worden acties en eventueel verbonden uitgaven aan bod en worden de krijtlijnen uitgezet en prioriteiten bepaald. Het project wordt praktisch uitgewerkt door de werkgroep.

Vanuit de eerstelijnszone valt de werkgroep rond bovenvermeld actie van ELZ KBV samen met de Stuurgroep.

Het mag duidelijk wezen dat wij de visie onderstrepen dat GBO een belangrijke methodiek is om de opdrachten van de eerstelijnszone te realiseren. De verschillende eerstelijnsmedewerkers zowel vanuit zorg als medische gerichte gezondheidsberoepen hebben duidelijk te kennen gegeven dat zij een aanspreekpunt wensen om vraagverheldering te garanderen. Door het GBO-verhaal mee op het Forum van de ELZ te brengen werken wij aan de boodschap dat de drie kernactoren hierin het aanspreekpunt zijn: dus niet één fysiek en centraal aanspreekpunt, maar een netwerk van generalistische vraagverhelderaars vanuit de OCMW’s, het CAW en de mutualiteiten.

Samen met het werken aan de visie rond wat vraagverheldering betekent binnen het project GBO en het netwerken en samenwerken vanuit deze kernactoren, wordt deze werking opengetrokken naar alle eerstelijnsmedewerkers van de ELZ. GBO is een methodiek en niet een doel op zich, het is een methodiek om vraagverheldering beter op elkaar af te stemmen tussen de 3 kernactoren, maar bovendien voor alle eerstelijnsmedewerkers en diverse kwetsbare groepen.

Op het eerst volgende forum van de ELZ zal de stand van zaken van het GBO-project toegelicht worden. Dit zal vermoedelijk in het eerste kwartaal van 2021 zijn.

**OVERZICHT 2020**

Overzicht overleg

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| datum | vergadering | opmerkingen |
| 22/10/19 | Overleg pré-stuurgroep mogelijke doelgroep | Bepalen doelgroep en brainstorm |
| 28/10/19 | Overleg met Financiële dienst PSA voor verankering in BBC | Verankering BBC |
| 18/12/19 | Overleg stuurgroep | Krijtlijnen |
|  | Digitale terugkoppeling projectvoorstelling | verfijning |
| 14/01/20 | Doorsturen van URL met definitief projectvoorstel |  |
| 19/2/20 | Lerend Netwerk Antwerpen (LN) | Opvolging Kris De Koker |
| 12/03/20 | Definitieve samenstelling stuurgroep | Terugkoppeling LNAfspraken overlegstructurenVerfijnen project: acties detecteren |
| 16/06/20 | Goedkeuring project |  |
| 23/06/20 | stuurgroep | Hernemen Actieplan Kick-off organiseren |
| 3/09/20 | Overleg HoGENT Bruggenbouwers | Overleg inhoud Kick-off met docenten en Kris De Koker |
| 18/09/20 | Overleg met nieuwe directeur CAW inzake project en vervanging van vertegenwoordiger CAW | Kris De Koker (Joris Claes wordt vervangen door Lita De Wachter voor CAW) |
| 22/09/20 | stuurgroep | Privacyverklaring en betrekken DPO Puurs-Sint-AmandsOverlopen Kick-off en finale afsprakenKennismaking coördinator ELZ en Lita De Wachter (CAW)Bespreking Casus voor Kick-offActieplan verfijnen en initiëren van werkgroep |
| 6/10/20 | Kick-off Coronaproef met basismedewerkers | Toelichting GBO, CASUS in gemengde groepjes van basismedewerkers, methodiek bruggenbouwers HoGent, terugkoppeling meerwaarde netwerkmoment in groep34 aanwezigen |
| 13/10/20 | LN Antwerpen | Opvolging Kris De Koker |
| 20/10/20 | werkgroep | Actieplan herbekijken in kader van opstart projectVerzamelen van info omtrent-visieontwikkeling vraagverheldering-werkinstrumenten verzamelen:- zelfredzaamheidsmatrix-aanzet flow-GBO-kompas: checklist rechtenverkenning verschillende levensdomeinen- geïnformeerde toestemming |
| 13/11/20 | stuurgroep | Terugkoppelling LNEvaluatie Kick-offBespreking actieplan en brainstorm werkgroep 20/10/20Mogelijkheid aanwerving personeel wordt onderzochtAankondiging Take off (volgend netwerkmoment) |
| 11/12/20 | werkgroep | Voorbereiding TAKE OFF (februari 2021)Werkinstrumenten verder uitwerken inhoudelijk en FLOW (zie verder) |
| Laatste 3 weken 2020 | Folder samenstellen vanuit ELZ met samenwerking Werkgroep GBO en kwetsbare doelgroepen over psychosociaal aanbod inwoners KBV in kader van Corona | (zie bijlage) |
|  | Verdeling folder (week 28 december) |  |

**Criterium 1: Werken aan een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en een gezamenlijk kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.**

De coördinatie wordt opgenomen door een medewerker van het lokaal bestuur Puurs-Sint-Amands. Kris De Koker neemt deze taak op, tevens als verbindingsfiguur tussen de ELZ KBV, waar hij ondervoorzitter is, maar ook vanuit zijn expertise in GBO en pro-actief werken vanuit de thuiszorgcoördinatoren in Puurs-Sint-Amands.

In bovenstaand overzicht vindt u een tijdslijn van talrijke overlegmomenten die voorbereid en ondersteund werden door dit personeelslid.

Bij de opstart van het project werd geopteerd om zo snel mogelijk, ondank Corona en Lock-down de basismedewerkers mee te nemen in het verhaal van ons project. Het was dan ook prioritair om de basismedewerkers samen te brengen rond een casus van de gekozen doelgroep: personen in een precaire woonsituaties. Samen met de docenten van de HoGent die het project bruggenbouwers uitwerkten voor de gezondheidszorg, hebben wij in een voorbereidende vergadering deze methodiek afgestemd op precaire woonsituaties. In de Kick-off werden 4 doelstellingen gerealiseerd:

* Informeren over GBO
* Netwerken door vanuit verschillende organisaties, met elk zijn bagage een casus te bespreken in een samengestelde groep
* Basismedewerkers bewust maken van hun hulpverlenersbril en hier een grotere telescopische lens van leren te maken, om samen meer te zien.
* Leerdoelen zelf laten formuleren door de 3 groepjes om op deze wijze een gedragen ‘sense of urgency’ te ervaren om samen te werken

Op dit zelfinzicht wordt verder gebouwd naar een take-off in het eerste kwartaal van 2021 om nadien ook te kunnen starten met instrumenten om de hulpverlening op te starten en de vraagverheldering vanuit eenzelfde visie vorm te geven.

**Criterium 2: Basiswerkers faciliteren in hun samenwerking en ze eenduidig aansturen om gemeenschappelijke werkingsprincipes te realiseren.**

In aanloop van de hogervermelde take-off in 2021 werd in het najaar 2020 gestart met het ontwikkelen van een aantal werkinstrumenten. Dit werd en wordt uitgewerkt in een afzonderlijke werkgroep en regelmatig afgetoetst met de stuurgroep.

In eerste instantie werd een samenvatting gemaakt van de visie op vraagverheldering van de 3 kernactoren. Hierbij werd gestart om een blauwdruk te maken als startpunt voor de visieontwikkeling op vraagverheldering in kader van het project. De intakefiche Baert vanuit het CAW werd naast de achtergrond met betrekking tot de ondersteuning in de cluster van levensdomeinen die de DMW uitschreef gelegd en tenslotte met de checklist van het OCMW in kader van het Recht op Maatschappelijke Integratie (RMI) vergeleken. Hieruit zullen een aantal krachtlijnen betreffende cliëntgerichte vraagverheldering moet worden gedestilleerd.

Zowel OCMW Bornem als Willebroek introduceerden reeds in hun werking de Zelfredzaamheidsmatrix, deze zal vanuit de levensdomeinen huisvesting en leefomgeving gebruikt worden om de urgentie in de cliëntsituaties te kunnen inschatten. Ook In Puurs-Sint-Amands had men reeds kennis genomen van dit instrument en we onderzoeken verder hoe wij dit instrument kunnen opnemen als hulpmiddel bij de vraagverheldering en verder in het integrale hulpverleningstraject.

Tenslotte wordt een reeds bestaande checklist voor rechtenverkenning vanuit de ELZ Rupelaar aangepast aan onze eerstelijnszone en kwetsbare doelgroep. Dit is een hulpmiddel om onder-bescherming te voorkomen en op te lijsten welke kernactor welke rechten behartigt.

**Criterium 3: Werken aan de participatie van de doelgroep en van de basiswerkers bij de uitwerking van de concrete werkzaamheden van het samenwerkingsverband Geïntegreerd breed onthaal.**

Via de Kick off op 6 september werden de basismedewerkers een eerste keer samengebracht rond het thema. Dit is een belangrijke eerste stap in netwerkvorming in kader van het GBO. Elkeen werd ook getriggerd om vanuit zijn deskundigheid aan een casus mee te werken. Door de bruggenbouwers werden de basismedewerkers geappeleerd over hun eigen aanbod na te denken, maar hoorden zij ook collega’s wat hun aanbod was. Hierdoor kwam men tot een aantal specifieke noden of leerpunten. Het was treffend hoe dezelfde accenten in elke groep naar voorkwamen:

* De kernactoren kennen elkaars werking niet voldoende, een betere communicatie is nodig, aandacht voor warme doorverwijzing
* Elkaar leren kennen, gezichten op hulpverleners plakken (verschillende hulpverleners hadden elkaar al veel gemaild, maar nog nooit gezien)
* Cliënt centraal werken en volgens NIVEA: niet invullen voor een ander
* Er is nood aan coördinatie, maar er is wel een gedeelde verantwoordelijkheid
* Basismedewerkers zijn doe-mensen, ze willen snel aan de slag, maar nood aan tempo te volgen van cliënt en durf hulp in te roepen van collega’s in dit proces

Na de Kick off werd met de werkgroep samengewerkt om de benadering van de cliënt in een flow te gieten. Hier wordt in 2021 verder gewerkt en wordt dit verfijnd.



Het mag duidelijk zijn dat wij de cliënt centraal willen stellen. Er werden al geïnformeerd over het aanbod van Link Armoede om te bekijken of wij gebruik kunnen maken van een ervaringsdeskundige. Wij zullen in de toekomst ook trachten binnen de hulpverlening te zoeken naar ervaringsdeskundigen eens het vraagverhelderingsproces in de loop van 2021 wordt opgestart.

**Criterium 4: Delen van expertise.**

In de werkgroepen, naast de stuurgroep wordt vanuit een praktische insteek van hulpverleners (vaak diensthoofden) expertise gedeeld om een aantal instrumenten te delen, samen te stellen en te ontwikkelen waarmee samen met de basismedewerkers aan de slag kan gegaan worden. Dit proces startte in het najaar van 2020 om de take-off in het voorjaar 2021 te kunnen voorbereiden.

Tijdens de Kick-off was er bij de casusbespreking ruimte om expertise te delen tussen basismedewerkers die tot belangrijke zelfinzicht leidde (zie criterium 3).

**Criterium 5: Concrete outreachende en proactieve acties opzetten om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken.**

Gelet dat wij pas in de loop van 2021 met echte casussen aan de slag gaan en met het vraagverhelderingsproces willen starten, hebben wij enkel reeds een aanzet gegeven tot een procesflow waarbij wij via het SVK outreachend willen werken om cliënten pro-actief in het project te betrekken. Wij zullen in het volgende jaarverslag de eerste bevindingen met deze methodiek en flow kunnen delen.

Echter werden wij in 2020 geconfronteerd met de gevolgen van de pandemie. Alle kernactoren zetten zich actief in om mensen te helpen en in het bijzonder psycho-sociaal te begeleiden. Na de eerste acute medische zorg en het economisch lamleggen van het land (de wereld) werd al gauw duidelijk dat deze pandemie een zware psycho-sociale tol eist, waar alle geledingen van de bevolking slachtoffer van werden. In samenwerking met het COVID-19 team van ELZ KBV en diverse werkgroepen waaronder de werkgroep GBO en werkgroep kwetsbare doelgroepen van de ELZ werden de koppen bij elkaar gestoken om een folder te verspreiden in de drie gemeenten. Een korte voorstelling van de eerstelijnszone wordt gekoppeld aan het overlopen van aanspreekpunten in de onmiddellijke omgeving van de burger vanuit gezondheidsberoepen, het aanbod van de lokale besturen, JAC, CAW de mutualiteiten en enkele hulplijnen voor kwetsbare doelgroepen (o.a. psychologische begeleiding, CLB en ondersteuning van mensen in armoede door De Schakel vzw)

Inhoudelijk werd het aanbod op punt gesteld op zeer korte periode. Het Logo hielp bij het ontwerp, de ELZ KBV betaalde de drukkosten en vanuit dit project werd de verdeling van de folder opgenomen door de lokale besturen (samen met hun gemeentelijk infoblad). Dit is een extra pro-actieve actie die door de kernactoren van het GBO mee werd ondersteund. De folder is raadpleegbaar op: <https://www.eerstelijnszone.be/sites/default/files/atoms/files/2020%2012%2010%20Folder%20ELZ%20KBV%20Ik%20heb%20het%20lastig%20tijdens%20Corona.pdf>

**FINANCIEEL OVERZICHT**

Omdat de subsidie pas in juni werd toegekend werd voorzichtig omgesprongen met gemaakte kosten. Daarom opteerden wij 5.000 euro om te zetten naar onze reserves.

Zoals hieronder vermeld:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Reserves | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| Aangelegd | 5000 |   |   |   |   |   |
| Gebruikt |   |  | 2500 | 2500 |   |   |

Het budget werd besteed aan tussenkomst in een deeltje van het loon van de voorlopige projectleider Kris de Koker, diensthoofd Thuiszorg OCMW Puurs-Sint-Amands.

Daarnaast waren er een aantal praktische kosten ten gevolge van het eerste netwerkmoment en tenslotte werd ook de verdeling van de folder vanuit de drie besturen inzake psycho-sociale hulpverlening voor de burgers mee opgenomen in ons actieplan en via het budget van het project bekostigd in kader van pro-actieve acties

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **leverancier** | **omschrijving** | **bedrag** |
| De Puntzeef bvba            | Catering 06/10/2020 - 38 pers. | 330,60 |
| Hogeschool Gent  | integaal werken binnen GBO (dr H. Gobeyn+L. Van Landschoot) dd 06/10/2020 | 852,53 |
| UITGEVERIJ BAETE bvba | Bedeling folder ELZ PSA           | 921,94 |
| UITGEVERIJ BAETE bvba | Bedeling folder ELZ Bornem   | 1.151,92 |
| UITGEVERIJ BAETE bvba | Bedeling folder ELZ Willebroek   | 1.041,17 |
| OCMW PSA | Toewijzing Loonkost Kris De Koker (15%) | 17.820,00 |
|   | **Totaal** | **22.118,16** |
|  |  |  |

2.118,16 wordt gedragen door het bestuur Puurs-Sint-Amands zodat wij 20.000 euro voor 2020 hebben gespendeerd en 5000 in de reserves opnemen zoals hoger vermeld.