

Verdieping beleidsplan GBO Meetjesland

Inhoud

Verdieping beleidsplan GBO Meetjesland	1
Kader	1
Structuur en werking.....	2
Visie en beleidsdoelstellingen	4
SD 4 De vereniging neemt de regierol op met de bovenlokaal georganiseerde welzijns- en zorgpartners.	4
Toegankelijkheid.....	5
Samenwerking optimaliseren.....	6
Onderbescherming tegengaan.....	6

Kader

De Vereniging, Welzijnsband Meetjesland, is een zelfstandig publiek rechtspersoon, die werd opgericht om de samenwerking tussen OCMW's van het Meetjesland op een aantal beleidsterreinen mogelijk te maken.

Voor de ontwikkeling van een samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal werd in het Meetjesland gekozen om formeel samen te werken binnen de Welzijnsband Meetjesland. De lokale besturen van de Eerstelijnszones Oost- en West- Meetjesland maken integraal deel uit van de Welzijnsband Meetjesland en hebben een jarenlange traditie van samenwerken binnen deze Vereniging. Bovendien heeft de vereniging een eigen BBC binnen welk kader de beleidsdoelstellingen van het GBO in het Meetjesland werden ingeschreven.

De Raad van Bestuur van de Welzijnsband Meetjesland, samengesteld uit beleidsverantwoordelijken van de aangesloten lokale besturen, heeft er voor gekozen om alle beleidsdoelstellingen en acties in het kader van de ontwikkeling van het GBO in te schrijven op operationeel doelstellingsniveau. Hiermee willen de afzonderlijke lokale besturen een gezamenlijk, eenduidig en krachtig beleid voeren rond de ontwikkeling van een GBO in het Meetjesland.

Het GBO is immers veel meer dan enkel een "actie". Het vraagt een overkoepelende beleidsvisie, gedragen door alle partners.

Deze tekst geeft achtergrond en verdieping bij de doelstellingen, actieplannen en acties die omschreven zijn in de BBC.

Structuur en werking

Om er voor te zorgen dat de ontwikkeling van het GBO niet op “projectniveau” blijft hangen, is het essentieel om een stevige structuur uit te werken, met actieve inspraak van alle (kern)partners, duidelijke taakafspraken en engagementen. Bovendien is inspraak van de doelgroep in alle niveaus van het GBO eveneens essentieel om de dienstverlening echt op maat van de doelgroep uit te werken.

Het spreekt voor zich dat de algemene vergadering en de raad van bestuur van de Welzijnsband Meetjesland de algemene realisatie van het beleidsplan en bijhorende budgetten, zoals opgenomen in de BBC, bewaakt.

Voor het GBO Meetjesland is volgende structuur uitgewerkt.



Er is een **stuurgroep** samengesteld waar alle lokale besturen van de Eerstelijnszones Oost- en West-Meetjesland (Aalter, Eeklo, Kaprijke, Sint-Laureins, Assenede, Evergem, Lievegem, Zelzate en Maldegem) in vertegenwoordigd zijn, net zoals vertegenwoordiging van de mutualiteiten en CAW. Deze stuurgroep is aangevuld met een vertegenwoordiger van SAM vzw en van een vereniging waar armen het woord nemen. Afhankelijk van de doelgroepen die het samenwerkingsverband GBO actief wil benaderen wordt de stuurgroep aangevuld met vertegenwoordigers van desbetreffende doelgroepen.

De stuurgroep bewaakt (de vooruitgang van) het beleidsplan, doet aan visieontwikkeling en geeft sturing aan de coördinator en de klankbordgroep.

Aangezien het lokaal bestuur binnen het GBO zowel een actor- als regierol opneemt, is het ook de taak van de stuurgroep om eventuele rolconflicten te voorkomen.

De **klankbordgroep** bestaat uit basiswerkers (maatschappelijk werkers) van de drie kernpartners en de projectmedewerkers van het project GBO- “niet-toeleidbaren” en het project GBO-Zorgkas. Een medewerker van SAM vzw zorgt voor inhoudelijke ondersteuning. Een vertegenwoordiger van een vereniging waar armen het woord nemen geeft input vanuit de meest kwetsbare doelgroep.

Zij doen aan voorbereidende visieontwikkeling en werken het kader voor een gezamenlijk geïntegreerd onthaal uit op basis van eigen ervaring en ervaringen die worden opgedaan in de GBO-projecten. De klankbordgroep doet ook aan methodiekwontwikkeling om de doelgroep proactief en outreachend te benaderen, evalueert gebruikte methoden en geeft advies hierover 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**, werknemer bij de Welzijnsband Meetjesland, is de link tussen de stuurgroep en de klankbordgroep en zorgt voor afstemming met de zorgraden van de Eerstelijnszones Oost- en West-Meetjesland. Gezien de 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.

Om samenwerking op het terrein te bevorderen worden ontmoetingsmomenten uitgewerkt voor alle basisedwerkers van de drie kernpartners. Deze ontmoetingsmomenten moeten er voor zorgen dat basisedwerkers mekaar en mekaars werking beter leren kennen, goede praktijken kunnen uitwisselen, vertrouwen doen groeien. Het is essentieel dat het draagvlak voor een “nieuwe” manier van werken groeit en dat behoeften en verwachtingen van basisedwerkers voldoende beluisterd worden. Tijdens deze momenten kunnen ook medewerkers van relevante faciliterende actoren worden uitgenodigd.

Deze ontmoetingsmomenten dienen ook als vorming, waar competentieversterking van alle basisedwerkers voorop staat. Enerzijds door het uitwisselen van kennis en expertise, maar evenzeer door kennis te verhogen van innovatieve methoden.

Ontmoetingsmomenten die georganiseerd worden voor basisedwerkers 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? Door mensen voldoende ruimte te geven om hun verzuchtingen te formuleren kunnen we mogelijke weerstand tegen “verandering” opvangen, zorgen we er voor dat iedereen de zelfde informatie heeft en kunnen we bijsturen op basis van feedback uit de praktijk.

Visie en beleidsdoelstellingen

Zoals hier boven omschreven kiest de Welzijnsband Meetjesland er voor om de doelstellingen van het GBO “hoog” in te schrijven in de BBC.

Onder de strategische doelstelling *De vereniging neemt de regierol op met de bovenlokaal georganiseerde welzijns- en zorgpartners* werden de operationele doelstellingen, actieplannen en acties geformuleerd. Elke actie kreeg een aantal zeer meetbare en evalueerbare indicatoren. Deze indicatoren worden jaarlijks grondig geëvalueerd en bijgestuurd.

De kern van het beleidsplan is dat de Welzijnsband Meetjesland door de ontwikkeling van het GBO de toegankelijkheid van dienstverlening wil verhogen door samenwerking te optimaliseren met als doel onderbescherming van de doelgroep “éénoudergezinnen” tegen te gaan.

De doelstellingenboom voor GBO ziet er als volgt uit:

SD 4 De vereniging neemt de regierol op met de bovenlokaal georganiseerde welzijns- en zorgpartners.

BD 3 Organiseren Geïntegreerd Breed Onthaal in ELZ's Meetjesland West en Oost

AP 1 Burgers van de Eerstelijnszones Meetjesland Oost en Meetjesland West kunnen terecht bij een toegankelijk aanbod aan hulp- en dienstverlening opgezet door het GBO tegen 2025.

AP 1-A 1 De toegang tot het hulp- en dienstverleningsaanbod in het Meetjesland wordt georganiseerd volgens de principes van de 8 b's van toegankelijkheid.

AP 2 De samenwerking in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt geoptimaliseerd

AP 2-A 1 Er is structurele inbedding in het regionaal netwerk Huizen van het Kind Meetjesland en de eerstelijnszones Oost- en West- Meetjesland

AP 2-A 2 De kernpartners en faciliterende actoren leren mekaar en mekaars werking beter kennen

AP 2-A 3 Er wordt efficiënt en cliëntvriendelijk geschakeld tussen onthaal en aanbod

AP 2-A 4 Het GBO is efficiënt georganiseerd

AP 3 Er is actieve participatie van gebruikers bij de uitbouw van het GBO

AP 3-A 1 De organisatie van de hulp-, dienst- en zorgverlening wordt samen met de beoogde cliëntengroep opgemaakt

AP 4 Om de onderbescherming van éénoudergezinnen tegen te gaan, worden deze in de periode 2020-2025 bereikt en wordt, samen met hen, hun niet gerealiseerde rechten opgespoord en gerealiseerd.

AP 4-A 1 We krijgen zicht op de doelgroep en bakenen subdoelgroepen af.

AP 4-A 2 Er worden lokaal outreachende initiatieven georganiseerd, onder andere in samenwerking met Kind & Gezin, om niet bereikte éénoudergezinnen te bereiken.

AP 4-A 3 Er worden gedurende de volledige looptijd van het project, acties opgezet volgens het principe van het proportioneel universalisme (verschil in intensiteit en vorm) om éénoudergezinnen te bereiken.

AP 4-A 4 Er worden methoden en instrumenten ingezet om de rechten van éénoudergezinnen te realiseren

Toegankelijkheid

Het GBO Meetjesland wil de toegang tot hulp- en dienstverlening organiseren volgens de principes van de 8 B's van toegankelijkheid. Proactief handelen, outreachende methoden toepassen, vindplaatsgericht werken en actieve rechtenverkenning zijn hierbij kernbegrippen.

Bruikbaar: Door het afbakenen van een kwetsbare doelgroep, éénoudergezinnen, kan een specifieke analyse gebeuren naar de noden en behoeften van deze doelgroep. Daarnaast wordt bij het toepassen van het proportioneel universalisme bij de acties extra inspanningen geleverd voor (specifieke groepen binnen) deze doelgroep. Door de structurele inbreng van vertegenwoordigers van gebruikers krijgen deze een cruciale stem bij het ontwikkelen van het samenwerkingsverband en bijhorende acties. Actieve rechtenverkenning bij de doelgroep zorgt voor een onmiddellijke meerwaarde voor de burger.

Betrouwbaar: Het GBO focust op de uitbouw van een gemeenschappelijke visie en doelstellingen, gecreëerd en gedragen door alle partners binnen het samenwerkingsverband, met inbreng van (vertegenwoordigers van) gebruikers, ondersteund door de expertise van het steunpunt mens en samenleving (SAM vzw)

Begrijpbaar: De versnippering en enorme complexiteit van de welzijnssector zorgt voor veel onduidelijkheid bij de burger. Het niet altijd duidelijk waar de burger recht op heeft door verwarrende en drempelverhogende regelgeving. Binnen dit project willen we bouwen aan een duidelijke, éénvoudige, geïntegreerde onthaalwerking die in een begrijpelijke taal communiceert naar en met de doelgroep(en).

Bekend: De reeds vermelde versnippering en complexiteit van de sector zorgt er voor dat de burger niet weet waar hij recht op heeft. Door in te zetten op kennis en expertisedeling verhoogt de "Bekendheid onder hulp- en dienstverleners" die de burgers en kwetsbare doelgroep ten goede komt. Door met één gezamenlijk verhaal naar buiten te komen verhoogt bovendien ook de bekendheid van de werking bij de beoogde doelgroep(en).

Bereikbaar: Door outreachende methoden te hanteren komt het project tegemoet aan fysieke bereikbaarheid, bereikbaarheid in tijd, maar ook aan psychologische bereikbaarheid. Deze outreachende methoden kunnen verschillende vormen aannemen maar houden steeds in dat medewerkers zich zullen bewegen tussen de wereld van instanties en de leefwereld van (kwetsbare) burgers. Zelf actief op zoek gaan naar kwetsbaren en potentiële rechthebbenden verhoogt substantieel de bereikbaarheid van de beschikbare dienstverlening.

Beschikbaar: Door het informeren van de basised medewerkers over het aanbod van de andere partners, kan beter en meer gericht doorverwezen worden. Dit zorgt voor minder drempels voor de burger en kwetsbare doelgroepen. De beschikbaarheid wordt ook veel groter door het proactief werken. Het aanbod van de partners wordt op deze manier veel vroeger aangeboden in het hulpverleningsproces.

Betaalbaar: Binnen de werking van het GBO wordt gefocust op de inspanningen die de burger of kwetsbare doelgroep moet leveren om van de dienstverlening te kunnen genieten. Door outreachend te werken en meer gericht door te verwijzen naar partners, moet de burger zelf minder inspanningen leveren om zijn rechten op te nemen. Bij eventuele doorverwijzing naar een achterliggend aanbod wordt steeds rekening gehouden met de financiële draagkracht van de gebruiker en worden indien mogelijk flankerende maatregelen aangeboden zoals (lokale) premies of voorkeurtarieven.

Begrip: Het GBO handelt in al zijn acties vanuit een groot respect voor de eigenheid en de krachten van de gebruiker. Door de gebruiker actief te betrekken bij de ontwikkeling, implementatie en evaluatie van acties houden we maximaal rekening met de leefwereld van de gebruiker.

Om dit te realiseren zullen de kernactoren en relevante faciliterende actoren hun toegankelijkheid evalueren op basis van de toegankelijkheidsscan en deze bijsturen waar nodig.

Samenwerking optimaliseren

Vanuit de overtuiging dat samenwerking tussen de verschillende kern- en faciliterende actoren er voor zorgt dat de kwaliteit van de dienstverlening groter is dan de dienstverlening van elke afzonderlijke partner is het een kernopdracht om deze samenwerking te stimuleren, actief vorm te geven en structureel te verankeren.

Samenwerken kan verschillende vormen aannemen, maar heeft steeds tot doel om de toegankelijkheid van de dienstverlening voor de burger in het algemeen en specifieke kwetsbare doelgroepen in het bijzonder te verhogen.

Deze samenwerking vindt enerzijds plaats op netwerkniveau met de eerstelijnszones, de Huizen van het Kind, perinatale netwerken, RTJ De Tafels, gynaecologen, vroedvrouwen, Kind & gezin, verpleegkundigen, scholen ...

Anderzijds mag de samenwerking niet blijven hangen enkel op netwerkniveau. 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. 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.

Uit eerste bijeenkomsten tussen basised medewerkers van de kernpartners bleek dat een duidelijk begrip van het concept “onthaal” zeer belangrijk is. Momenteel worden in de praktijk termen onthaal, intake, balie... door elkaar gebruikt en geeft elke partner daar een verschillende betekenis aan. Het is zeer duidelijk de bedoeling om binnen het GBO onthaal uit te werken als een proces met vijf kernfuncties: neutrale informatie verstrekken, actief rechten verkennen en realiseren, hulpvragen verhelderen en neutraal doorverwijzen waar gewenst. Dit steeds in samenwerking met de burger.

Onderbescherming tegengaan

Het Meetjesland heeft er voor gekozen om de komende legislatuur in eerste instantie de doelgroep “éénoudergezinnen” actief te bereiken vanuit het samenwerkingsverband GBO.

Volgens Statistiek Vlaanderen¹ ligt het armoederisico, opgedeeld naar huishoudtype, het hoogst bij personen in eenoudergezinnen (30%). Ook de subjectieve armoede ligt bij hen zeer hoog (34%). Het is dus meer dan duidelijk een kwetsbare doelgroep.

Volgens het Steunpunt data en analyse² van de provincie Oost- Vlaanderen zijn er in de regio van eerstelijnszones West- en Oost- Meetjesland 5.715 alleenstaande ouders met minderjarige en/of meerderjarige kinderen. 2.908 van hen hebben minstens één minderjarig kind.

Kinderen uit éénoudergezinnen blijken vaker ontwikkelings- en gezondheidsproblemen³ te hebben en een laag inkomen beperkt de ontwikkelingskansen. Ook ervaren alleenstaande ouders meer

¹ Bron: EU-SILC Statbel, bewerking Statistiek Vlaanderen 2018

² <https://provincies.incijfers.be/dashboard/dashboard/huishoudens/>

³ Jeugdmonitor GGD Nederland 2018

gezondheidsproblemen, zowel fysiek als psychisch. Alleenstaande ouders geven aan veel stress te ervaren, financiële zorgen te hebben en behoefte te hebben aan praktische hulp. Gemiddeld moeten eenoudergezinnen het doen met een inkomen dat 30 procent lager ligt dan bij tweeverdieners. Het gevolg is dat 20 procent de armoedegrens niet haalt en 40 procent moeilijk rondkomt⁴.

Bij het bereiken van deze doelgroep zullen de principes van het proportioneel universalisme gehanteerd worden. Hierbij is het realiseren van rechten als (éénouder)gezin en toegang hebben tot het aanbod de universele doelstelling en zullen er proportionele acties worden opgezet om meer specifieke kwetsbare doelgroepen te gaan bereiken. Naargelang de specificiteit van de doelgroep binnen de éénoudergezinnen zullen de inspanningen worden aangepast.

Gedurende het project zal de doelgroep van de éénoudergezinnen nog verder gespecificeerd worden, op basis van vaststellingen en inspraak van verenigingen waar armen het woord nemen, Welzijnsschakels, Huizen van het kind, toekomstige trajecten binnen de eerstelijnszones en andere relevante partners. Naar gelang de bevindingen kan de doelgroep gespecificeerd worden naar bijvoorbeeld “éénoudergezinnen waarbij de ouder recht heeft op verhoogde tegemoetkoming” of “éénoudergezinnen waarbij niemand in het gezin werkt”. De specifieke aanpak, nodig voor deze doelgroep, wordt verder uitgewerkt, getest en geëvalueerd door de klankbordgroep.

Het achterliggend aanbod van zowel de kernpartners als andere relevante actoren zoals K&G, CLB, CGG, ... zou vanuit zijn specifieke werking ook moeten kunnen doorverwijzen naar het geïntegreerd breed onthaal waar dan verdere rechtenverkenning kan gebeuren. Gynaecologen kunnen bijvoorbeeld jonge alleenstaande aanstaande moeders doorverwijzen naar een kernpartner van het GBO, een scheidingsconsulent kan dit aanbod mee bekend maken, enzovoort. Er ontstaat met andere woorden een wisselwerking tussen doorverwijzing vanuit het GBO naar het achterliggend aanbod (indien gewenst) en de bekendmaking van het GBO door het achterliggend aanbod in functie van rechtenverkenning, vraagverheldering en het tegengaan van onderbescherming.

Onthaal mag zich hierbij niet beperken tot de initieel gestelde hulpvraag, maar dient te vertrekken vanuit de situatie in zijn totaliteit waarbij de interactie tussen burger en maatschappij wordt meegenomen. In kaart brengen van bedreigende en beschermende factoren is hierbij essentieel. Binnen het onthaal moet worden ingezet op een zeer positieve hulpverleningsrelatie waarbij wederzijds respect en oprechte betrokkenheid als basishouding zorgt voor een groeiend vertrouwen in de hulp- en/of dienstverlening. Hiervoor wordt steeds rekening gehouden met de keuzevrijheid van elke burger en zal binnen de onthaalwerking de zelfregie van kwetsbare burgers moeten versterkt worden. Beschermende factoren en aanwezige hulpbronnen bij de burger zelf moeten zo veel als mogelijk worden benut, zonder de aanwezige problematieken en kwetsbaarheden te ontkennen. Subsidiariteit is hierbij een essentieel principe. We nemen (even) over waar nodig, ondersteunen waar gewenst en geven uit handen waar kan.

Het spreekt voor zich dat, zowel op organisatorisch als op individueel niveau, de gebruikers structureel moeten worden betrokken en dit op een volwaardige en gelijkwaardige manier. De beste oplossingen vertrekken vanuit het perspectief en onder de regie van de burger, met professionele ondersteuning waar nodig zodat de burger zelf keuzes en beslissingen kan nemen.

Voor sommige meer kwetsbare mensen zal het nodig zijn om op een zeer aanklampende manier te blijven contact zoeken en te motiveren om hulp en ondersteuning te aanvaarden.

⁴ Onderzoek ABVV uit 2018 gepubliceerd in Knack van 05/12/2018

