

# Service design voor een beter GBO in het Meetjesland

In het Meetjesland liep onlangs het proefproject Geïntegreerd Breed Onthaal Zorgkas af. Parallel met de praktijkervaring tijdens deze pilot werkten de partners een methodiek uit voor de toekomstige werkwijze, wanneer het GBO breed wordt uitgerold voor alle doelgroepen. Ze maakten daarvoor gebruik van service design.

**V**oor veel mensen is hulp vinden niet vanzelfsprekend. Vaak weten ze niet welke rechten ze hebben en op welke hulpverlening ze een beroep kunnen doen. Zelfs als ze wel op de hoogte zijn, is de drempel om hulp te vragen hoog en is het niet altijd duidelijk tot welke instantie of dienst ze zich kunnen richten. Daar moet het geïntegreerd breed onthaal ofte GBO een antwoord op formuleren (zie inzet). Op 16 juli 2021 besliste de Vlaamse regering om het GBO in heel Vlaanderen uit te rollen en de regiefunctie van de lokale besturen te ondersteunen. Voor die steun heeft ze 7,47 miljoen euro klaar voor 2021-2022.

Negen gemeenten in het Meetjesland, het CAW Oost-Vlaanderen en de erkende diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen hebben zopas een proefproject afgerond, dat de naam GBO Zorgkas kreeg. Ze willen vanaf november van start gaan met het GBO voor een welbepaalde doelgroep, de eenoudergezinnen. Tegen 2025 willen ze dat onthaal dan realiseren voor iedereen met een hulp- of zorgvraag. De methodiek waarmee ze de uitdaging aangaan, is uitgewerkt aan de hand van service design technieken en onder begeleiding van de VVSG.

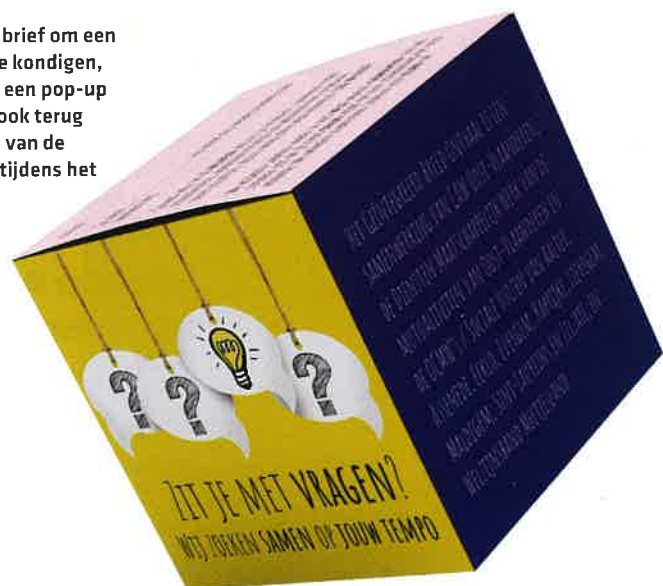
## Van stoep naar tafel

Alexander Desender is beleidscoördinator van de Welzijnsband Meetjesland, die de negen gemeenten van de eerstelijnszones Oost- en West-Meetjesland plus Wachtebeke over-

koepelt. De negen stapten ook samen in het GBO-traject. 'Een van de belangrijkste principes van het GBO is het outreachend werken. We willen af van het bureaumodel waar mensen op afspraak moeten komen. Die drempel blijft voor velen te hoog. We moeten zelf de eerste stap zetten en hen actiever benaderen, aan huis, via buurt- en jeugdhuisen, via scholen. Het voorbije jaar hebben we een eerste deelproject opgezet voor inwoners die de verplichte Vlaamse zorgpremie niet betaalden. Soms is dat uiteraard te wijten aan nalatigheid, maar vaker wijst het op financiële en andere problemen. Na de opmaak van een GDPR-

protocol voor gegevensbescherming en afspraken met de Zorgkas hebben de outreachende onthaalmedewerkers zelf contact opgenomen met die mensen. Via de telefoon of per brief, maar ook door bij de mensen aan huis te gaan, ondanks de coronabeperkingen die dat sterk bemoeilijkten. Zo hebben de maatschappelijk werkers van de OCMW's, het CAW en de ziekenfondsen samen 202 cliënten bereikt en velen een oplossing kunnen bieden. Tijdens die contacten probeerden ze niet-betalers van de zorgpremie in de mate van het mogelijke te bevragen over verschillende levensdomeinen – gezin, werk, vrije tijd, onderwijs, huis-

In plaats van een brief om een huisbezoek aan te kondigen, gebruikt het GBO een pop-up kubus. Die komt ook terug bij het bespreken van de levensdomeinen tijdens het bezoek.



## Wat is het GBO?

Het Geïntegreerd Breed Onthaal is een samenwerkingsverband dat minstens het OCMW, het CAW en de erkende diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen omvat. Het GBO wordt gerealiseerd vanuit het sociaal huis, onder regie van het lokale bestuur. Het kan ook in samenwerking met andere lokale besturen gerealiseerd worden.

## Welke functies heeft het GBO?

Het Geïntegreerd Breed Onthaal biedt neutrale informatie over het aanbod van lokale sociale hulp- en dienstverlening. Het zal rechten verkennen en realiseren, hulpvragen verhelderen en op een neutrale wijze naar de gepaste lokale sociale hulp- en dienstverlening doorverwijzen.

## Het GBO moet

- neutraal, bekend, herkenbaar en zichtbaar zijn voor de burger;
- generalistisch werken met specialisaties binnen handbereik;
- outreachend handelen naar kwetsbare doelgroepen;
- in continuïteit in de hulp- en dienstverlening voorzien;
- participatief en krachtgericht werken in de hulp- en dienstverlening.

## GBO-procesbegeleiding

De drie kernpartners, SAM vzw en de Vlaamse overheid ontwikkelden een breed ondersteuningspakket voor medewerkers van GBO-samenwerkingsverbanden die in opstart zijn of al iets verder staan in het proces. Voor die procesbegeleiding heeft de VVSG samenwerking opgezet met vier servicedesignbureaus. We helpen je om in de schoenen van de gebruiker te staan en van daaruit diensten op te bouwen.

Meer informatie: [peter.cousaert@vvsg.be](mailto:peter.cousaert@vvsg.be), T 0477 70 56 89.

vesting, zorg en welzijn... – om ook andere hulp- en zorgvragen in beeld te brengen.'

### Draaiboek van a tot z

Mensen actief aanspreken, onderbescherming vermijden, het klinkt veel eenvoudiger dan het is. Hoe doe je dat? Wat is outreachend werken? Hoe zet je de stap van de stoep naar de tafel in de woonkamer voor een uitgebreid gesprek? Wat is de grens tussen aanklappen en stalken? Kortom, in de loop van het project GBO Zorgkas werd duidelijk dat er behoefte was aan een goede methodiek die ook bij de latere en bredere uitrol van het GBO bruikbaar zou zijn. De partners in het Meetjesland kozen voor procesbegeleiding (zie inzet). Alexander Desender: 'Gewoonlijk vertrekken we vanuit onze visie, we formuleren het

probleem en we werken een oplossing uit. We denken vanuit de eigen diensten. Servicedesign stelt de gebruiker centraal, vanaf het begin. Het vertrekpunt is een wit blad. In een eerste fase

### Alexander Desender:

**'We willen af van het bureau-model waar mensen op afspraak moeten komen. Die drempel blijft voor velen te hoog. We moeten zelf de eerste stap zetten en hen actiever benaderen, aan huis, via buurt- en jeugthuizen, via scholen.'**

verzamelden we inzichten via een kort literatuuronderzoek, gesprekken met experts en een klein gebruikersonderzoek. We noteerden ook de werkwijze

van de verschillende maatschappelijk werkers die al bij de mensen langsgingen in het kader van het GBO Zorgkas en vroegen aan cliënten hoe zij dat bezoek hadden ervaren. Op basis van al die inzichten formuleerden we negen designuitdagingen. Bijvoorbeeld: hoe kunnen we ervoor zorgen dat een cliënt niet met een negatief gevoel achterblijft, als we vertrekken vanuit een rechtenverkenning? Of: hoe kunnen we zo snel mogelijk duidelijk maken wie we zijn en wat we doen, zodat we een positieve basis hebben om met de cliënt op voort te bouwen? In een brainstormsessie met een ruime groep formuleerden we ideeën voor antwoorden op die uitdagingen. We hadden blauwe ideeën die weinig bijzonder waren, maar perfect uitvoerbaar op korte termijn; gele ideeën, origineel maar moeilijk te realiseren; rode ideeën, origineel, aantrekkelijk en uitvoerbaar. Onze aandacht in dit proces ging naar de rode ideeën. Daarmee gingen we aan de slag om uiteindelijk tot prototypes te komen die de gebruikerservaring simuleren. Prototypes gingen bijvoorbeeld over een uitnodiging voor een gesprek die minder bedreigend is of een script voor het deurgesprek. Die zijn we dan verder gaan uitwerken, vanuit het perspectief van de cliënt en dat van de maat-

schappelijk werker. De blauwdruk van de dienstverlening is nu af en in een draaiboek gegoten. Dat beschrijft van a tot z hoe we het GBO organiseren,

van eerste contact tot opvolgingsmoment. Belangrijk is dat er minstens één keer een overleg is tussen cliënt en de drie kernpartners, om samen te kijken hoe iemand geholpen kan worden op alle levensdomeinen. Nu weten partners vaak niet van elkaar wat ze voor een bepaalde cliënt doen.'

### Eenoudergezinnen

Het project GBO Zorgkas is inmiddels afgelopen, maar de partners zijn klaar voor de volgende stap. In het najaar starten ze met het GBO voor de doelgroep van de eenoudergezinnen. De methodiek die de voorbije maanden is ontwikkeld, is perfect overdraagbaar naar die nieuwe fase. 'In het najaar gaan we uitgebreider testen, bijsturen en scherpstellen, bij de eenoudergezinnen,' zegt Alexander Desender. 'We willen het GBO gradueel uitbouwen. Outreachend werken met een nieuwe methodiek en voor alle doelgroepen ineens is niet haalbaar. Daarom gaan we van start met de eenoudergezinnen. De toeleiding zal in eerste instantie gebeuren door de drie kernpartners en onder meer de Huizen van het Kind, Kind en Gezin, de CLB's en de scholen. Op termijn zien we de toeleiding nog breder en zullen ook eenoudergezinnen zelf contact kunnen opnemen, omdat ze van de GBO-dienstverlening gehoord hebben in het buurthuis of het lokaal dienstencentrum. Op langere termijn, tegen 2025 willen we het GBO uitrollen voor alle doelgroepen met een hulp- of zorgvraag in het Meetjesland. Voor de maatschappelijk werkers van de drie partners zal het GBO in eerste instantie meer werk meebrengen, dat is zeker, maar de bedoeling is om op langere termijn veel complexere problemen bij cliënten te voorkomen. We willen niet wachten tot het water mensen aan de lippen staat en ze uiteindelijk de stap zetten naar ons.' ■

BART VAN MOERKERKE IS REDACTEUR VAN LOKAAL



www.fsb-cologne.com



Photo of Beijing Stadium: © Arup, Chris Dite

KOOP UW  
TICKETS  
NU!

[fsb-cologne.com/tickets](http://fsb-cologne.com/tickets)



INTERNATIONALE VAKBEURS  
VOOR RECREATIERUIMTES,  
SPORT- EN BEWEGINGSMATERIAAL  
KEULEN, 26 T/M 29-10-2021

Koelnmesse  
Belgium/Luxembourg  
Zilverlingten 1 bus 001  
BE-3020 Herent  
Tel. +32 (0)16 90 57 80  
[belux@koelnmesse.be](mailto:belux@koelnmesse.be)

 koelnmesse