

### Tot 4 oktober Uitbouw lokaal e-inclusiebeleid

Met deze subsidieoproep wil minister Bart Somers kleine en middelgrote gemeenten maximaal drie jaar met maximaal 200.000 euro ondersteunen bij de opbouw van een sterke lokale e-inclusiewerking: een lokaal e-inclusiebeleid uitschrijven, concrete innovatieve en opschaalbare acties verder uitwerken met extra aandacht voor kwetsbaren in hun gemeente, de toegankelijkheid van de lokale digitale dienstverlening verbeteren. Dit kan door inclusion-by-design-tools (proactief) of een toegankelijkheidscheck (retroactief) te laten ontwikkelen, testen en toepassen. In totaal is er 5 miljoen euro beschikbaar.

[vvsq.be](http://vvsq.be), zoek op projectsubsidie e-inclusie

Ook LOI-bewoners konden gebruik maken van het hardware-aanbod van de gemeente. Voor mensen in armoede die naar de sociale kruidenier en 't Winkeltje – een winkelpunt met kledij en materialen voor kinderen tot twaalf jaar – gaan, is er sinds kort een nieuw project BurenOnline in samenwerking met Ligo, centra voor basiseducatie. In een aanliggende ontmoetingsruimte helpen begeleiders van Ligo mensen voort met individuele vragen over bijvoorbeeld een digitaal oudercontact. Greet Buysen: 'Dat outreachend werken is belangrijk, we moeten nog meer naar de mensen gaan. In de buurt- en wijkgerichte werking van het OCMW moet e-inclusie nog meer een plaats krijgen.'

#### In het DNA verankerd

Er lopen dus veel projecten in Kalmt-hout. De volgende stap wordt het uittekenen van een globaal e-inclusiebeleid voor de gemeente. 'Natuurlijk hebben we een duidelijke visie, maar die is nog niet expliciet uitgewerkt,' zegt Jan Collet. 'De aanzet daartoe is er wel, want we werken met een overlegplatform voor Digidak waar naast het bestuur en de gemeentelijke diensten ook de gemeentelijke adviesraden deel van uitmaken, net als armoedeorganisaties en andere middenveldspelers. Daar worden initiatieven geëvalueerd. En het is een broedplek voor nieuwe ideeën. We kijken voor dat expliciteren van ons e-inclusiebeleid ook naar het leernetwerk e-inclusie van de VVSG, waar aan een basistekst wordt gewerkt. We willen graag de link leggen met de duurzameontwikkelingsdoelstellingen. Met dat geïntegreerd beleidsplan

en de koppeling aan de SDG's willen we e-inclusie verankeren in ons DNA. Bij elke beslissing moeten we nadenken over de gevolgen voor de mensen die niet mee zijn. Dit moet een wervend verhaal worden voor alle medewerkers.' Kalmthout kijkt met veel interesse naar de Vlaamse initiatieven en projectoproepen in het kader van het relanceplan. Vooral op het gebied van 'Gemeente zonder Gemeentehuis' valt er nog veel winst te boeken en zou Vlaamse ondersteuning en begeleiding zeer welkom zijn.

#### Digitale cocreatie

Oostende heeft de voorbije maanden zijn visie op e-inclusie onderbouwd en alle lopende initiatieven in kaart gebracht om een duidelijk beeld te krijgen van de sterke punten en de uitdagingen. 'Het vertrekpunt is onze visie op de slimme stad,' zegt smartcitycoördinator Mathijs Dewaele. 'We willen de leefbaarheid van de stad verhogen door slimme projecten. E-inclusie is daar een onderdeel van, want digitalisering verhindert actieve deelname aan de samenleving. Daarom wil de stad elke Oostendenaar de mogelijkheid bieden om actief en kritisch deel te nemen aan de digitale maatschappij. We moeten er niet alleen voor zorgen dat mensen digitale vaardigheden kunnen verwerven, we moeten er ook op toezien dat onze eigen producten eenvoudig zijn, zodat ze maar weinig digitale vaardigheden vragen. Daarom zullen we onze digitale diensten ontwikkelen samen met de burger.' De stad ziet drie grote uitdagingen: de toegang tot hardware verzekeren; werken aan de competenties om het digitale te

gebruiken en te begrijpen; het essentieel gebruik van digitale dienstverlening verzekeren. Om die kloven te overbruggen zijn acties nodig op drie vlakken: technisch, communicatief/informatief en sociaal. Met dat laatste wordt gemikt op het inzetten van een sociaal netwerk om de digitale kloof te dichten. Alle lopende projecten op het vlak van e-inclusie zijn ondergebracht in een matrix: welke uitdaging gaan ze aan met welke soort actie? Op die manier ontstaat er een duidelijk zicht op wat goed loopt en wat beter kan, waar de blinde vlekken zich situeren. Mathijs Dewaele: 'We scoren goed voor toegang tot openbare computers. Ook de spreiding over het grondgebied zit goed. Er is gratis openbare wifi in veel gebouwen en op de meeste plekken van het openbaar domein. Kijken we naar het verhogen van digitale competenties, dan zijn er veel verenigingen aan de slag en ze werken goed samen. Er is een ruim aanbod van ondersteuning en begeleiding, ook van kleinere verenigingen die mikken op specifieke doelgroepen. Wat beter kan, is de algemene coördinatie. We zien in de negen vakjes van de matrix allerlei acties en projecten, maar die worden nog te weinig samengebracht in één pakket voor de inwoners. Ook het informatieve luik moet versterkt worden, we moeten het verhaal van e-inclusie en het belang ervan nog beter presenteren. Een derde verbeterpunt is de sociale e-inclusie, sterkere netwerken tussen burgers kunnen zorgen voor een betere toegang en meer competenties.' Het is duidelijk dat een lokale overheid dat allemaal niet zelf moet en kan doen, maar ze heeft wel een belangrijke inbreng als regisseur, met een goed zicht op het geheel. En net zoals cocreatie met de burgers essentieel is voor het succes van allerlei producten en projecten, wil Oostende ook het digitale stadhuis ontwikkelen in nauwe samenspraak met de inwoners. ■

BART VAN MOERKERKE IS REDACTEUR VAN LOKAAL

De VVSG, Mediawijs en het Vlaams Ondersteuningscentrum voor het Volwassenenonderwijs hebben een leernetwerk e-inclusie voor de lokale besturen. Wie lid wil worden, neemt contact op met [dany.dewulf@vvsq.be](mailto:dany.dewulf@vvsq.be)

## Servicedesign 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 servicedesign.

Voor 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 servicedesigntechnieken en onder begeleiding van de VVSG.

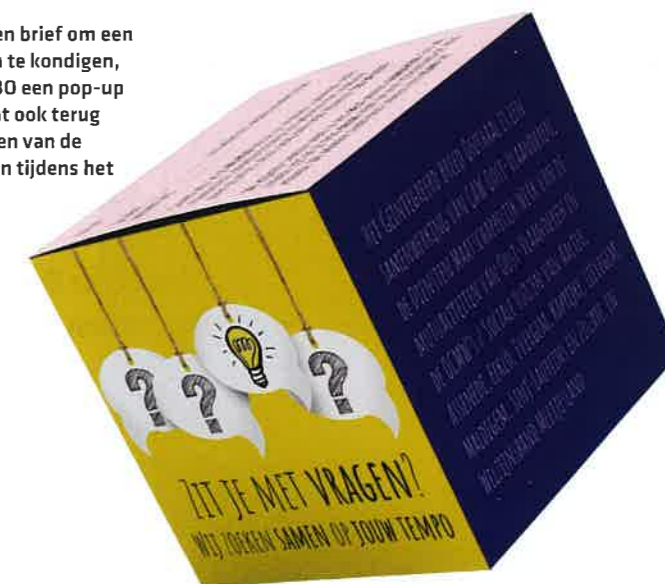
#### Van stoep naar tafel

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 staptten ook samen in het GBO-traject. 'Een van de belangrijkste principes van het GBO is het outreachend werken. 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 jeugdhuizen, 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@vvsbg.be, T 0477 70 56 89.

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,

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 aanklampen 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 jeugdhuizen, via scholen.'**

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

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 scherpen, bij de eenoudergezinnen,' zegt Alexander Desender. 'We willen het GBO geleidelijk 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



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

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

koelnmesse