



Geïntegreerd Breed Onthaal Gent

Inhoudelijke rapportage 2020

26 mei 2021

Entiteit

Departement Welzijn en Samenleving
Dienst Lokaal Sociaal Beleid

Contactpersoon

Koen Geirnaert, regisseur Armoedebestrijding,
koen.geirnaert@ocmw.gent, 0471 61 58 95

Inhoud

| | |
|---|---|
| Inleiding | 2 |
| A. Doelstellingen GBO Gent: | 4 |
| 1. Een optimale afstemming van de onthaalfunctie van de kernpartners van GBO Gent | 4 |
| 2. Een hogere graad van rechtendetectie en realisatie bij de kwetsbare Gentenaar | 5 |
| B. Doelgroepen GBO Gent | 8 |
| B.1 Kwetsbare jongeren 18-25 jaar | 8 |
| B.2 Dak- en thuislozen | 8 |
| B.3 Kwetsbare senioren | 9 |

Inleiding

De weg vinden naar de juiste hulp is voor veel mensen niet gemakkelijk. Vaak weten ze niet bij welke instantie ze terecht kunnen met hun vraag. Ze hollen van het kastje naar de muur en overal moeten ze hun verhaal opnieuw doen. Daar wil het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) verandering in brengen.

Het GBO zorgt ervoor dat mensen zonder omwegen bij de juiste hulp belanden. Het GBO wil iets doen aan onderbescherming en nauw aansluiten bij de vragen en noden van mensen. Ze is gericht op twee belangrijke doelstellingen:

1. het realiseren van een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening
2. het tegengaan van onderbescherming.

In het GBO bundelen het OCMW, het centrum algemeen welzijnswerk (CAW) en de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (DMW) de krachten om beter samen te werken om die doelstellingen te realiseren. Hiervoor stemmen ze ook af met andere lokale basis- of faciliterende actoren (o.a. samenlevingsopbouw, armoedeverenigingen, huisartsen, thuiszorgdiensten ...) én met het meer gespecialiseerde begeleidingsaanbod.

In 2019 werd een Actieplan GBO Gent opgemaakt voor de periode 2020-2025. Dit Actieplan kreeg vorm door de input van de leden van de stuurgroep GBO Gent, de expertengroep en de onthaalmedewerkers van alle kernpartners. De doelstellingen uit het vorig actieplan werden herbevestigd. Dit betekent dat de nadruk nog steeds ligt op de optimale afstemming van de onthaalfuncties van de kernpartners van GBO Gent en het bereiken van een hogere graad van rechtendetectie – en realisatie bij kwetsbare Gentaars.

In het Actieplan GBO 2020-2025 worden 3 specifieke doelgroepen naar voor geschoven waar prioritair zal worden op ingezet. Deze doelgroepen zijn:

- Kwetsbare jongeren 18-25 jaar
- Dak- en thuislozen
- Kwetsbare senioren

Dat 2020 geen doorsneejaar was, kunnen we gerust een understatement noemen. Het aantal hulpvragen aan de balies van de Gentse Welzijnsbureaus steeg met 36%. Het aantal Gentenaars dat terecht kwam bij een onthaalmaatschappelijk werker van het OCMW steeg ook met 14%. Hierdoor kwam de focus bij OCMW, CAW en DMW's sterk te liggen bij het opvangen van deze stroom aan acute vragen.

Dit betekende dan ook dat een aantal geplande acties moesten worden uitgesteld naar een later tijdstip in 2020 of 2021 en dat er alternatieve manieren gezocht werden om acties toch te kunnen uitvoeren. De voorziene ontmoetingsmomenten met basised medewerkers konden bvb. niet fysiek doorgaan maar werden wel in kleinere groepen online georganiseerd eind 2020. De stuurgroepbijeenkomsten werden ook even opgeschort in de periode maart – augustus maar kregen een digitale herstart in het najaar. Ook acties naar

de specifieke doelgroepen zoals kwetsbare jongeren en senioren werden verschoven naar 2021.

Dit betekent ook dat een deel van de toegekende middelen voor 2020 werden verschoven naar 2021. Hierdoor kunnen de voorziene acties zeker uitgewerkt worden in 2021.

Structuur GBO Gent

GBO Gent wordt aangestuurd door een stuurgroep samengesteld uit vertegenwoordigers van de kernpartners. De samenstelling van de stuurgroep van GBO Gent werd in 2020 gewijzigd. Naast de kernpartners OCMW, CAW en de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten is er ook een vertegenwoordiging van de Vlaamse overheid en de Eerstelijnszone Gent.

De stuurgroep kwam in 2020 in totaal 5 keer samen.

In de schoot van de stuurgroep werden 6 werkgroepen opgericht:

- Werkgroep Consult
- Werkgroep Niet-toeleidbaren
- Werkgroep Rechtenuitputting
- Werkgroep ontsluiting informatie
- Werkgroep Ontmoeting
- Werkgroep Dak- en thuislozen

De werkgroepen zijn samengesteld uit basiswerkers van alle kernpartners. Zo zorgen we ervoor dat de basiswerkers instrumenten, methodieken en werkwijzen ter beschikking krijgen die beantwoorden aan hun eigen verwachtingen, wensen en noden. Op deze manier worden de werkingsprincipes en de concrete acties van het GBO participatief mee gerealiseerd.

A. Doelstellingen GBO Gent:

1. Een optimale afstemming van de onthaalfunctie van de kernpartners van GBO Gent

1.1 Acties

1.1.1 Organiseren van ontmoetingsmomenten voor de onthaalmedewerkers van de 3 GBO-kernactoren

In december 2020 werden voor het eerst 3 digitale ontmoetingsmomenten georganiseerd. Deze ontmoetingsmomenten werden op 3 tijdstippen georganiseerd zodat zoveel mogelijk medewerkers konden deelnemen. In totaal namen 60 medewerkers deel aan de ontmoetingsmomenten. Dit is 67% van alle onthaalmedewerkers van de GBO-kernpartners. Met deze ontmoetingsmomenten werd ingezet op het verhogen van de betrokkenheid van de medewerkers en het capteren van hun stem in het grote GBO-verhaal. Hun inbreng via brainstormsessies mbt het organiseren van ontmoeting in 2021 was zeer waardevol en zal de basis vormen door de ontmoetingsmomenten in 2021.

In 2021 wordt er ook ingezet op online casustafels. Dit concept wordt verder uitgewerkt binnen de werkgroep 'Ontmoeting'.

Daarnaast werd ook een algemene stand van zaken en planning 2021 besproken en werd de werkgroep rechtenuitputting toegelicht en input verzameld omtrent de aanpak van deze werkgroep.

De gemaakte afspraken om in 2020 in te zetten op 'inleefstages' konden door corona niet doorgaan.

1.1.2 Verder uitrollen en stimuleren van het gebruik van de GBO-doorverwijskaart

Binnen de werkgroep Consult werd als een van de tools een doorverwijskaart opgemaakt die in 2020 verder ging uitgerold worden. Deze doorverwijskaart wordt gebruikt bij het doorverwijzen tussen GBO kernpartners. Op deze kaart wordt de afspraak bij de andere GBO-kernpartner genoteerd en deze wordt meegegeven met de hulpvrager. Aan de achterkant van de kaart werd, in samenspraak met de werkgroep rechtenuitputting, een kleine rechtencheck toegevoegd. Ook deze doorverwijskaart is te vinden op het infoplatform GBO. Dit infoplatform werd in 2020 verder aangevuld met informatie over specifieke rechten en werd ook up-to-date gehouden.

Tijdens de Coronacrisis merkte men dat de huidige afspraken omtrent consult, en specifiek de doorverwijskaart, niet zijn afgestemd op de geldende coronamaatregelen. Binnen de werkgroep Consult werd in 2020 onderzocht hoe de doorverwijskaart een digitaal karakter kon krijgen op een deontologisch verantwoorde manier.

De werkgroep kwam hiervoor samen op 17/11/2020.

2. Een hogere graad van rechtendetectie en realisatie bij de kwetsbare Gentenaar

2.1 Acties

2.1.1 Bepalen van minimale kwaliteitseisen voor de verschillende onthalen zodanig dat alle onthalen een zelfde intake en een zelfde bevraging waarborgen bij een eerste contact met de hulpvrager

Door het delen van expertise omtrent onthaalwerking tussen de kernpartners, wordt de onthaalwerking op basis van wederzijds vertrouwen naar een hoger niveau getild. De onthaalwerkingen bij de verschillende kernpartners blijven hun eigenheid grotendeels behouden. Er is echter wel een grote gemeenschappelijke focus op rechtendetectie, rechtenrealisatie en warm doorverwijzen.

Dit waarborgt de kwaliteit voor de hulpvrager.

2.1.2 Ontwikkelen van methodes om deze te implementeren bij de verschillende onthalen. Deze methodes testen op hun meerwaarde voor de prioritaire doelgroepen

Er werd een 'ontwikkelgroep' opgericht die bestaat uit praktijkwerkers van de GBO-kernpartners. Deze ontwikkelgroep toetst de ontwikkelde methodieken en instrumenten die onder meer voortspuiten uit de 'Vlaamse werkgroep methodisch kader GBO' af aan de praktijk. Voor de implementatie van deze nieuwe methodieken in de onthalen van de kernpartners wordt gewacht op bijkomende ondersteuning en middelen.

2.1.3 Alle GBO-partners schakelen gezondheidsgidsen in

Community Health Workers of gezondheidsgidsen zijn vrijwilligers die gerekruteerd worden uit specifieke kwetsbare doelgroepen. Zij krijgen een opleiding m.b.t. thema's zoals communicatie, sociale kaart, gezondheidsvaardigheden, deontologie, zelfzorg, ... om daarna andere kwetsbare burgers te informeren over het bestaande aanbod en hen toe te leiden

naar de welzijns- en gezondheidszorg. Er werden extra gezondheidsgidsen gerekruteerd. In totaal zijn er nu 35 gezondheidsgidsen waarvan 12 nieuwe in 2020. In 2020 werd de opleiding uitgebreid van 6 naar 8 modules. Deze opgeleide vrijwilligers hebben m.a.w. vanuit hun vertrouwensrol en nabijheid een brugfunctie om kwetsbare personen en gezinnen toe te leiden en de weg te wijzen binnen de gezondheids- en welzijnszorg. In 2020 werden in totaal 192 mensen aangemeld bij de gezondheidsgidsen. 10 van deze aanmeldingen werden gedaan door CAW of een DMW. Gezondheidsgidsen worden ook ingeschakeld in reguliere werkingen van de kernpartners zoals de Inloopcentra en het brugteam.

Er was afstemming met projecten zoals sociale gidsen, mondzorgcoaches, sleutelfiguren, ervaringsdeskundigen armoede,...

2.1.4 Alle GBO-partners beschikken over dezelfde informatie met betrekking tot het aanbod aan sociale rechten en de manier hoe deze uit te putten door middel van toegang tot een gedeeld informatieplatform

De werkgroep 'ontsluiting informatie' zorgt voor informatie-uitwisseling tussen de kernactoren en zette daarvoor in 2019 een gedeeld infoplatform GBO op.

Dit infoplatform bevat niet enkel contactgegevens en openingsuren van de verschillende onthalen en onthaalmedewerkers maar ook de informatie met betrekking tot elkaars hulpverleningsaanbod en specifieke informatie over een heel aantal sociale rechten en voordelen.

Dit infoplatform ging online in december 2019 en werd in 2020 verder aangevuld met meer fiches over specifieke rechten.

Tijdens de online-ontmoetingsmomenten werd het informatieplatform nogmaals onder de aandacht gebracht van de basiswerkers.

Er werden per GBO-kernpartners verantwoordelijken aangeduid om de contactfiches up-to-date te houden.

2.1.5 Gezamenlijk inzetten op het uitputten van minstens volgende rechten voor kwetsbare Gentenaars: UITPAS aan kansentarief, huurpremie, groeppakket en studietoelage, verminderd tarief kinderopvang (0-3 jaar) toegekend door OCMW en de verhoogde tegemoetkoming

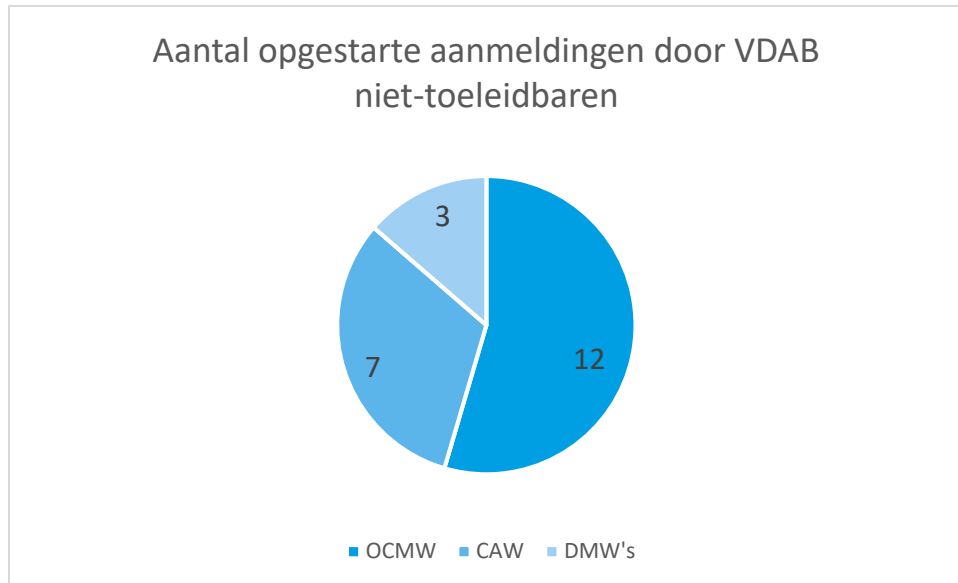
De Werkgroep Rechtenuitputting lanceerde het idee 'recht van de maand' waarbij zij elke maand een bepaald recht in de verf zetten. Op die manier willen ze op jaarbasis 11 rechten beklemtonen. Er werd nagedacht over opleidingsmomenten, visuele ondersteuning onder de vorm van affiches, kalender ...De onthaalmaatschappelijk werkers werden betrokken bij het bepalen van de 11 rechten via een poppoll op het digitale ontmoetingsmoment in december. De actie 'recht van de maand' wordt in januari 2021 uitgerold.

2.1.6 Samenwerken aan een aanbod aan passende hulpverlening voor niet-toeleidbaren die door de VDAB worden aangemeld voor het instroomoverleg

Bij aanvang van het project werd CAW aangeduid als de instroombeheerder. De personeelsinzet voor de coördinatie werd in 2020 verminderd van 0,5 vte naar 0,2 VTE

aangezien de middelen niet toereikend waren om de effectieve loonkost van een halftijds personeelslid te dragen.

In totaal waren er 22 aanmeldingen in 2020 die werden besproken op de instroomoverleggen. Alle 22 werden ook effectief opgestart.



B. Doelgroepen GBO Gent

Op basis van de input die gegeven werd door onthaalmaatschappelijk werkers van de GBO-kernpartners en de expertengroep, besliste de stuurgroep om 3 specifieke doelgroepen af te bakenen:

B.1 Kwetsbare jongeren 18-25 jaar

De analyse en de acties mbt kwetsbare jongeren worden opgezet in de komende jaren. In het kader van de specifieke maatregelen die werden uitgewerkt in het corona-addendum bij het Armoedebeleidsplan werden er acties opgenomen die zich richten op deze doelgroep. Dit gaat onder andere over:

- Versterkt onthaal voor jongeren met inloopplekken bij jeugdwelzijnsorganisaties en een mobiele ploeg
- Ondersteuning van schoolverlaters
- Dichten van de digitale kloof
- Extra kansen op vrije tijd: beestige zomer, tijdelijke zomerpleinen, pop-up skateplekken, ...

B.2 Dak- en thuislozen

B.2.1 Analyse doelgroep

De werkgroep dak- en thuislozen maakte een ontwerptekst op met een duidelijke afbakening van de doelgroep. De doelgroep werd omschreven als de groep die terechtkomt in de nachtopvang. De bedoeling is om met deze concreet afgebakende groep goede praktijken te ontwikkelen in het kader van het beter bereiken van deze doelgroep en de realisatie van hun rechten. In een latere fase kan de doelgroep uitgebreid worden naar de brede groep van dak- en thuislozen.

B.2.2 Gerichte acties uitwerken

Er werd een werkgroep dak- en thuislozen opgericht.

Deze werkgroep schreef een ontwerptekst die in september gevalideerd werd door de stuurgroep. In deze ontwerptekst wordt naast de afbakening van de doelgroep ook de toeleiding, de aanpak en de randvoorwaarden beschreven. De uitwerking en uitrol van de ontwerptekst is voorzien vanaf 2021.

In 2020 werd ook onderzocht welke werkgroepen en fora er bestaan die werken rond deze doelgroep. Met deze oefening wordt overlapping vermeden en wordt de complementariteit en efficiëntie van de verschillende werkingen onderzocht.

In het kader van de specifieke maatregelen die werden uitgewerkt in het corona-addendum bij het Armoedebeleidsplan werden er acties opgenomen die zich richten op deze doelgroep. Dit gaat onder andere over:

- De capaciteit aan nachtopvang werd gedurende het ganse jaar 2020 opgetrokken naar het niveau van het winterplan. Hierdoor waren er constant 105 plaatsen beschikbaar waarmee 1.036 unieke personen werden bereikt.

- In oktober 2020 kreeg de dienst Thuislozenzorg van OCMW Gent versterking van een jongerenwerker. Eind 2020 volgde deze 26 dossiers op. Deze jongerenwerker specialiseert zich in dakloze jongeren
- Dagelijks werden er tijdens de periode maart – juni 2021 en terug sinds eind september maaltijden en soep aangeboden aan de bezoekers van het Inloopcentrum in het ICC
- Samenwerking met vzw Zorgdorpen voor Opvang & Oriëntatie van chronisch dakloze personen. Dankzij deze stabielere opvangvorm, waar ze 3 maanden konden verblijven, werd voor 16 van de 21 gebruikers in de loop van 2020 een huisvestingsoplossing gevonden
- In oktober 2020 werd de eerste daklozentelling uitgevoerd met het oog op de opmaak van het Lokaal Actieplan van opvang naar wonen

B.2.3 Evalueren van het effect van de acties

De werkgroep gaat na hoe er binnen het GBO-verhaal een effectieve meerwaarde kan gecreëerd worden voor daklozen die terechtkomen in de nachtopvang. Deze meerwaarde kan zich situeren op het sneller de weg vinden naar nachtopvang, het realiseren van rechten, het vinden van een duurzame oplossing voor het woonprobleem, ...

De werkgroep werkt ook methoden uit om de gebruikers en de expertengroep te gaan bevragen.

B.3 Kwetsbare senioren

De analyse en acties mbt de kwetsbare senioren worden uitgewerkt in de volgende jaren.

In het kader van de specifieke maatregelen mbt corona werden er acties opgenomen die zich richten op deze doelgroep. Dit gaat onder andere over:

- Vanuit de Lokale Dienstencentra werd boodschappenhulp aangeboden aan senioren en werd overbruggingshulp voorzien als senioren op wachtlijsten terecht kwamen voor thuiszorg.
- Ondanks het stopzetten van de activiteiten kon er altijd contact opgenomen worden met de Lokale Dienstencentra voor een babbel, voor informatie, hulpvragen, ...
- Het OCMW voorzag een aanbod “ergotherapie aan huis”
- Er werden financiële tussenkomsten voorzien voor senioren die een voorziening verbleven (privaat WZC, voorziening in beheer van Stad en assistentiewoningen). Hiermee werden meer dan 600 senioren ondersteund.

Algemeen zien we een sterke stijging van het aantal vrijwilligers die zich aanboden bij het Vrijwilligerspunt en bij GentHelpt. Een deel van deze vrijwilligers werd ook ingezet in het bereiken en ondersteunen van senioren.