



Geïntegreerd Breed Onthaal Gent

Inhoudelijke rapportage en financiële toelichting 2021

11 april 2022

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	3
1. Een optimale afstemming van de onthaalfunctie van de kernpartners van GBO Gent	3
2. Een hogere graad van rechtendetectie en realisatie bij de kwetsbare Gentenaar	4
B. Doelgroepen GBO Gent	8
B.1 Kwetsbare jongeren 18-25 jaar	8
B.2 Dak- en thuislozen	8
B.3 Kwetsbare senioren	9
C. Financiële toelichting	10

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 het Actieplan GBO Gent 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

De gevolgen van COVID-19 lieten zich ook in 2021 nog heel hard voelen. De maatregelen om de pandemie in te dijken en uit te roeien wijzigden snel en maakten het vaak moeilijk voor kwetsbare Gentenaars om het hoofd boven water te houden. Dit gold zowel op financieel, emotioneel als sociaal vlak.

We zagen dit onder meer in de stijging met 16% tegenover 2019 (het jaar voor de pandemie) van het aantal Gentenaars dat zich aanmeldde in een Welzijnsonthaal van OCMW Gent.

Ondanks COVID-19 werd er stevig verder gewerkt aan de uitbouw van GBO Gent.

We versterkten de onthaalfunctie door een betere samenwerking tussen de kernpartners van het Geïntegreerd Breed Onthaal. De doorverwijskaart werd gedigitaliseerd. Met het initiatief "Recht van de maand" wisselen onthaalmedewerkers van de kernpartners hun kennis en deskundigheid uit. Er werden ook verschillende thematische werkgroepen opgericht.

Met de start in 2021 van de werkgroepen kwetsbare jongeren en kwetsbare senioren en de verderzetting van de werkgroep dak- en thuislozen, zullen we in de komende jaren ook gezamenlijk sterk kunnen inzetten op deze specifieke doelgroepen.

Alle kernpartners kijken alvast samen uit naar de effecten die we als GBO Gent zullen realiseren voor deze doelgroepen.

Structuur GBO Gent

GBO Gent wordt aangestuurd door een stuurgroep samengesteld uit vertegenwoordigers van de kernpartners, een vertegenwoordiger van de Vlaamse overheid en de Eerstelijnszone Gent.

De stuurgroep kwam in 2021 in totaal 7 keer samen.

In de schoot van de stuurgroep werden werkgroepen opgericht. In 2021 waren de volgende werkgroepen actief:

- Werkgroep Niet-toeleidbaren
- Werkgroep Rechtenuitputting
- Werkgroep Ontmoeting
- Werkgroep Dak- en thuislozen
- Werkgroep Kwetsbare ouderen
- Werkgroep kwetsbare jongeren

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.

De expertengroep GBO kwam 1 keer samen in 2021. De leden van deze groep zijn actief in de domeinen gezondheid, armoedebestrijding, integrale gezins- en opvoedingsondersteuning, wetenschappelijk onderzoek, personen met een beperking en welzijn en samenleving. Ze gaven input over de acties die opgezet worden mbt de verschillende doelgroepen binnen GBO en de vernieuwde werking van de Welzijnszonen.

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 2021 werden 3 ontmoetingsmomenten georganiseerd voor basisedwerkers van de 3 kernpartners. 2 ontmoetingsmomenten waren fysieke bijeenkomsten en 1 moment was digitaal. De laatste fysieke bijeenkomst moest echter geannuleerd worden. In totaal namen 26 medewerkers deel aan de ontmoetingsmomenten

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

De gemaakte afspraken om in 2021 in te zetten op 'inleefstages' konden door corona ook in 2021 nog niet doorgaan.

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

In 2020 werd de doorverwijskaart voor GBO-partners uitgerold. Naar aanleiding van de bevindingen uit 2020, waarbij geconstateerd werd dat de papieren kaart niet was afgestemd op de geldende coronamaatregelen, werd de doorverwijskaart in 2021 gedigitaliseerd. Ze was vanaf oktober 2021 beschikbaar via de webpagina van GBO Gent ([GBO Gent – Geïntegreerd Breed Onthaal | Stad Gent](#)). In de periode oktober – december 2021 werd de kaart al 30 keer gedownload.

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.

In 2021 werden duidelijke communicatielijnen uitgeschreven zodat basised medewerkers van de 3 kernpartners correct en snel geïnformeerd worden en over dezelfde informatie beschikken. Ook werd er een nieuwe website gelanceerd (zie 2.1.4).

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

We sloten aan bij de Vlaamse werkgroep “methodisch kader”. Hier werkten ze 2 instrumenten uit ter bevordering van de samenwerking tussen de 3 partners. Deze 2 instrumenten werden lokaal getest in ontwikkelgroepen bestaande uit praktijkwerkers van de GBO-kernpartners en besproken op de stuurgroep GBO Gent.

De bemerkingen vanuit de stuurgroep omtrent de bruikbaarheid, het ontbreken van het cliëntperspectief en de complexiteit van de tool werden teruggekoppeld naar de Vlaamse werkgroep “methodisch kader”.

2.1.3 Alle GBO-partners schakelen gezondheidsgidsen in

Gezondheidsgidsen zijn vrijwilligers die als brugfiguur fungeren tussen kwetsbare groepen en de gezondheids- en welzijnszorg. Daarnaast versterken ze de gezondheidsvaardigheden van mensen die minder makkelijk toegang vinden tot de gezondheidszorg. Ze bieden een luisterend oor of een helpende hand.

In totaal waren er 35 gezondheidsgidsen actief in 2021.

Sinds 2021 kunnen alle Gentse hulp- en zorgverleners een aanvraag doen om een gezondheidsgids in te schakelen. In totaal hadden 189 mensen een gezondheidsgids nodig. In 2021 waren er 712 contacten (begeleidingen, wandelingen, huisbezoeken, lange telefoongesprekken).

We bleven inzetten op het thema vereenzaming en daarnaast werden de gezondheidsgidsen ook ingeschakeld voor de vaccinatiecampagne (vaccinatiecentrum, de vaccinatiebus, enkele wijkgezondheidscentra en De Serre¹ in Nieuw Gent).

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

Het gedeeld infoplatform GBO dat in 2019 vorm kreeg, werd in 2021 geïntegreerd in de webpagina van GBO Gent. De onthaalmedewerkers van de kernpartners kregen hiervoor een login zodat ze te allen tijde over de zelfde en correcte info beschikken om cliënten op een gelijkwaardige manier te kunnen onthalen. De website bevat algemene info, toelichting bij de acties en werkgroepen, links naar opleiding en vorming, info over het recht van de maand, ...

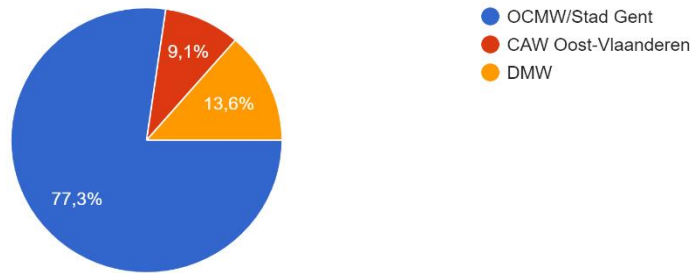
In 2021 werden er 9 nieuwsbrieven GBO Gent opgemaakt en verspreid naar 170 ontvangers. Het gemiddeld leespercentage bedraagt 75% (zeer hoog gemiddelde).

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

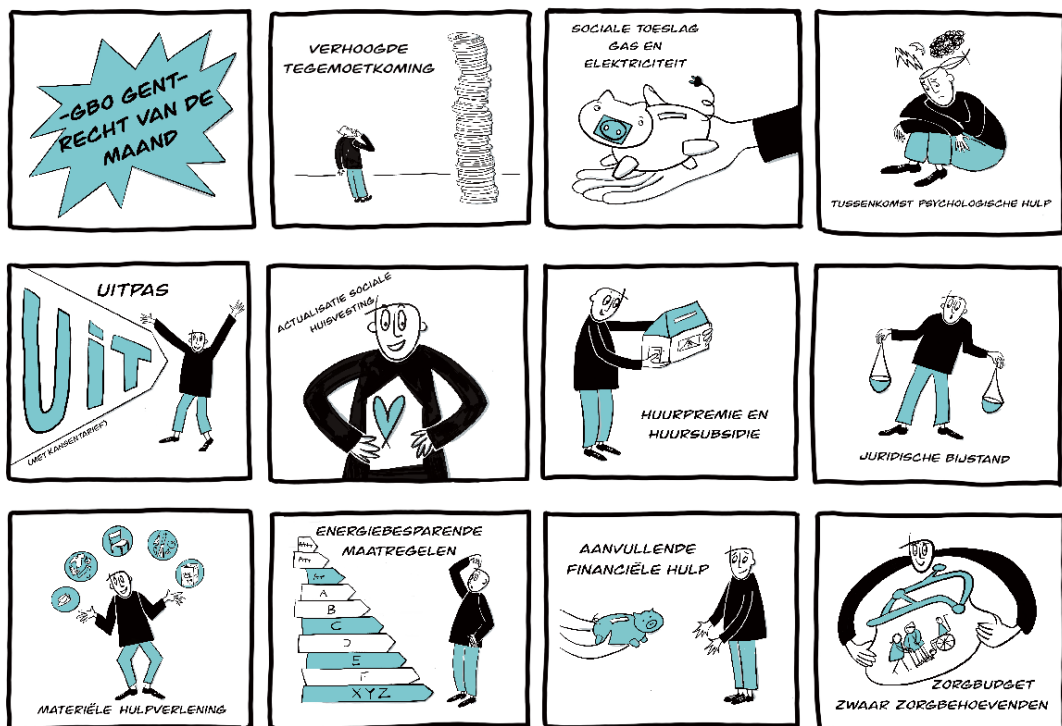
In 2021 zette de werkgroep Rechtenuitputting de actie Recht van de Maand op. Elke maand (1 recht voor juli en augustus) werd een specifiek recht in de kijker gezet. 11 keer organiseerden ze hiervoor ook een digitaal creatief infomoment voor de onthaalmedewerkers van de kernpartners GBO. Aan deze infomomenten namen onthaalmedewerkers deel van de 3 kernpartners.

¹ In De Serre kunnen buurtbewoners samenkomen, deelnemen aan activiteiten, klussen en begeleiding krijgen richting werk of een opleiding.

Ik werk bij
44 antwoorden

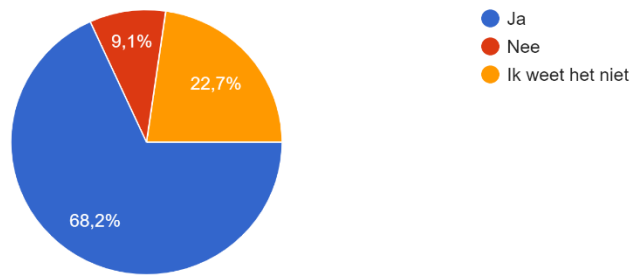


Ze ontwikkelden ook een 'mascotte' voor het recht van de Maand: Brecht Verkenner. Deze 'mascotte' wordt ondertussen ook in andere GBO-regio's gebruikt.



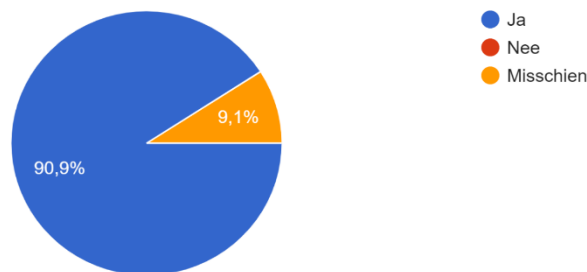
68,2% van de deelnemers gaf in een bevraging eind 2021 aan dat ze na deelname aan de infosessie meer hebben ingezet op rechtenuitputting.

Heb je meer aan rechtenuitputting gedaan door het Recht van de Maand?
44 antwoorden



Uit de bevraging bleek ook de nood aan het verderzetten van kennis- en informatiedeling.

Heb je in 2022 nog nood aan kennis- en informatiedeling over de rechten?
44 antwoorden



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

Het project niet-toeleidbaren heeft in de periode januari – september 2021 on hold gestaan wegens COVID-19. Sinds oktober kreeg het project een doorstart waarbij de rol van instroombeheerder is toegekend aan 2 onthaalmedewerkers van CAW Oost-Vlaanderen. In de periode oktober – december 2021 stuurde VDAB-GTB 5 Gentse casussen door. In 2021 startten hiervan 2 trajecten op.



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 werkgroep “kwetsbare jongeren” werd opgericht in 2021. In eerste instantie werd de werking van de aanwezige diensten en organisaties verkend en werd de samenstelling bekeken (ontbreken er organisaties?).

In 2021 werden vanuit de regie Armoede overeenkomsten afgesloten met vzw LEJO en Jong Gent in Actie om een aanbod aan zinvolle dagbesteding te creëren voor kwetsbare jongeren. Zij gaan Kruispuntplekken opzetten met een aanbod aan activiteiten en dagstructuur.

Met Kinderen Eerst bereikte het OCMW 836 personen (1934 contacten). Dit is een grote toename tov 2020 (361 personen) die gerealiseerd kon worden door de uitbreiding van het team in 2020. Casemanagement Integrale gezinsbegeleiding begeleidde intensief 250 kwetsbare gezinnen. Dit is een stijging met 19 gezinnen tov 2020.

Door de uitbreiding van de jongerenwerking van de sociale dienst van het OCMW konden 385 jongeren begeleid worden (tov 346 in 2020). Ook het aantal jongeren die ondersteund werd bij het behalen van hun diploma (toekenning leefloon) steeg naar 1018 in 2021.

B.2 Dak- en thuislozen

B.2.1 Analyse doelgroep

De doelgroep die binnen de GBO-werking vooropgesteld is zijn de dak- en thuislozen die terechtkomen 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.

B.2.2 Gerichte acties uitwerken

De werkgroep dak- en thuislozen streeft er naar om dak en thuislozen sneller bij de juiste hulpverlening te laten terechtkomen, hulpverleningstrajecten op te zetten, diensten beter te laten samenwerken en de rechtentoekenning beter en sneller te laten verlopen.

In 2021 werden 2 acties uitgewerkt om deze doelstelling te verwezenlijken:

1. Aanbod aan bustickets voor daklozen die in de nachtopvang verblijven

De bustickets werden aangekocht. De verdeling van de tickets zal in 2022 van start gaan.

2. Aanstelling 1/5 FTE instroombeheerder dak- en thuislozen

De instroombeheerder dak- en thuislozen kwam op 04/10/2021 in dienst. De hoofdtaak van de instroombegeleider is het screenen van de aangemelde personen en hen linken aan een toeleider.

Er werden in de periode oktober – december in totaal 259 personen aangemeld. De instroombeheerder screende hiervan minstens 176 personen. In 77 gevallen werd er ‘groen licht’ gegeven en werd er doorverwezen naar de toeleider. Cliënten kunnen vaak tot zeer vaak binnen vooropgestelde termijn van 3 dagen terecht bij de toeleider. Dit is een significant verschil met de wachttijden voor de hulpvrager zonder tussenkomst van de instroombeheerder. Fase 2 waarbij na enkele dagen verblijf in de nachtopvang bekeken wordt of het lopende traject het meest passende is, werd momenteel on hold gezet. De tijdsinvestering voor deze fase is te groot voor een 1/5 FTE.

B.2.3 Evalueren van het effect van de acties

Door het werken met een instroombeheerder kunnen aangemelde personen binnen de vooropgestelde 3 dagen doorstromen naar een toeleider. Dit is een significant verschil met de wachttijden voor de reguliere hulpvrager.

B.3 Kwetsbare senioren

De werkgroep ‘kwetsbare senioren’ bestaat uit afgevaardigden van stad en OCMW (Welzijnsbureaus, Lokale dienstencentra, Straathoekwerk), mutualiteiten, Krasdiensten, Familiezorg, Wijkgezondheidscentra, Samenlevingsopbouw, Adviesraad Ad Rem, Adviesraad personen met een handicap, sociale diensten van de ziekenhuizen en de seniorenraad.

In 2021 is de oefening gestart omtrent de afbakening van de doelgroep (wat zijn kwetsbare senioren?). Tevens onderzoekt men welke pijnpunten er zijn in de dienstverlening gericht op kwetsbare senioren. Op basis van deze 2 criteria werd een longlist aan mogelijke acties opgemaakt. Deze longlist wordt in maart 2022 voorgelegd aan de stuurgroep GBO.

Vanuit de lokale dienstencentra (ldc) werden 3.459 preventieve huisbezoeken afgelegd bij senioren. Hierbij werden

- 264 burenzorgvragen gedetecteerd waarbij in 184 gevallen een burenmatch werd gemaakt
- 282 professionele vragen gedetecteerd waarbij er 232 door het ldc werden opgenomen en 48 door externe diensten
- 281 mensen naar activiteiten van het ldc toegeleid
- 19 mensen naar een externe activiteit toegeleid.

C. Financiële toelichting

Bedrijfsnaam	OCMW Gent	Y	
Balans of resultaatrekening	R	Y	
Subsidie code en omschrijving	WVG200/2 - Geïntegreerd Breed	Y <th>haal</th>	haal

Saldo grootboek	Kostenplaats en omschrijving	Positietekst	Document ID	Jaar	Y
Algemene rekening en omschrijving				2021	
6201150 - Bezoldigingen vastbenoemd personeel	C101100 - Beleidsonderst. FTH	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	24.130,53	
	C251100 - Aanspreekpunt WB SA	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	3.088,77	
	C301000 - Opsporen daklozen	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	3.088,80	
6201150 - Eindejaarspremie vastbenoemd personeel	C101100 - Beleidsonderst. FTH	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	1.376,19	
	C251100 - Aanspreekpunt WB SA	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	218,07	
	C301000 - Opsporen daklozen	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	218,07	
6201200 - Vakantiegeld vastbenoemd personeel	C101100 - Beleidsonderst. FTH	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	1.725,76	
	C251100 - Aanspreekpunt WB SA	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	259,24	
	C301000 - Opsporen daklozen	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	259,24	
6202100 - Bezoldiging niet-vastbenoemd personeel	B101300 - Armoedebeleid	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	6.267,40	
6202150 - Eindejaarspremie niet-vastbenoemd personeel	B101300 - Armoedebeleid	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	357,44	
6202200 - Vakantiegeld niet-vastbenoemd personeel	B101300 - Armoedebeleid	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	310,08	
6211000 - Werkgeversbijdrage vastbenoemd personeel	C101100 - Beleidsonderst. FTH	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	3.830,79	
	C251100 - Aanspreekpunt WB SA	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	494,79	
	C301000 - Opsporen daklozen	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	494,81	
6211001 - Werkgeversbijdrage gesolidariseerde pensioenen	C101100 - Beleidsonderst. FTH	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	8.204,39	
	C251100 - Aanspreekpunt WB SA	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	1.050,19	
	C301000 - Opsporen daklozen	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	1.050,19	
6212000 - Werkgeversbijdrage niet-vastbenoemd personeel	B101300 - Armoedebeleid	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	1.911,57	
6222001 - Tweede pensioenpijler	B101300 - Armoedebeleid	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	411,56	
6232000 - Maaltijdcheques	B101300 - Armoedebeleid	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	148,37	
	C101100 - Beleidsonderst. FTH	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	500,18	
	C251100 - Aanspreekpunt WB SA	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	147,45	
	C301000 - Opsporen daklozen	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	123,26	
6237000 - Digitale vergoeding	B101300 - Armoedebeleid	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	15,44	
	C101100 - Beleidsonderst. FTH	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	89,53	
	C251100 - Aanspreekpunt WB SA	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9D/2021/0980043539	8,46	
	C301000 - Opsporen daklozen	Project WVG200/2 - loonkosten 2021	9E/2021/0980043539	8,46	
6482632 - Vervoerkosten	C101700 - GBO Gent	Aankoop lijntickets GBO	1E/2021/0000025397	650,20	
7405200 - Specifieke subsidies voor werking Vlaams	B101300 - Armoedebeleid	Project WVG200/2 - toewijzing naar juiste kp'en 20	9D/2021/0980043540	-9.421,86	
	C101100 - Beleidsonderst. FTH	Project WVG200/2 - toewijzing naar juiste kp'en 20	9D/2021/0980043540	-39.857,37	
	C101700 - GBO Gent	GBO reserves 2020-2021	9V/2021/0980043597	28.125,59	
		Geïntegreerd breed onthaal 2021(WVG200/2)	9D/2021/0980003404	-75.000,00	
		Project WVG200/2 - toewijzing naar juiste kp'en 20	9D/2021/0980043540	59.789,03	
		WVG200/2-2020-Geïntegreerd breed onthaal-deel 2021	9A/2021/0980000448	-13.564,82	
	C251100 - Aanspreekpunt WB SA	Project WVG200/2 - toewijzing naar juiste kp'en 20	9D/2021/0980043540	-5.266,97	
	C301000 - Opsporen daklozen	Project WVG200/2 - toewijzing naar juiste kp'en 20	9D/2021/0980043540	-5.242,83	
Eindtotaal				0,00	

In 2020 besteedden we 61.435,18 euro van de 75.000,00 euro subsidie en legden daarmee een reserve aan van 13.564,82 euro.

In 2021 besteedden we 60.439,23 euro en legden daarmee een bijkomende reserve aan van 14.560,77 euro.

De totale aangelegde reserve wordt zo 28.125,59 euro. In de volgende jaren zullen we volgens onze raming die reserve telkens deels besteden als volgt:

Reserves	2020	2021	2022	2023	2024	2025	totaal
Aangelegd	13.564,82	14.560,77					28.125,59
Gebruikt			3.358,15	5.624,72	8.242,21	10.900,52	28.125,59