



Geïntegreerd Breed Onthaal Gent

Inhoudelijke rapportage en financiële toelichting 2023

15 april 2024

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	3
B. Doelgroepen GBO Gent	5
B.1 Kwetsbare jongeren 18-25 jaar	5
B.2 Dak- en thuislozen	5
B.3 Kwetsbare senioren	7
C. Financiële toelichting	8

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 mutualiteiten (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. SAAMO, 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

In 2023 zetten we heel actief in op de werking van het 'Recht van de Maand' en trokken dit verder open naar andere eerstelijnsorganisaties. We organiseerden ook ontmoeting tussen de onthaalmedewerkers en zorgeden ervoor dat ze konden meevolgen in mekaars werking. We ondersteunden jongeren om in orde te zijn met hun identiteitspapieren en zorgden voor een screening van de personen die gebruik maken van de nachtopvang om hen sneller naar een begeleidend aanbod toe te leiden.

Ook in 2023 bleven er Oekraïense vluchtelingen aankomen in Gent. De GBO-kernpartners bleven samenwerken om hen zo snel mogelijk toe te leiden naar hun rechten.

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 2023 in totaal 8 keer samen.

In de schoot van de stuurgroep werden werkgroepen opgericht. In 2023 waren de volgende werkgroepen actief:

- Werkgroep Rechtenuitputting/Ontmoeting
- 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.

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

Op 9 maart organiseerden we een ontmoetingsdag voor alle basisedwerkers van de GBO-kernpartners. Er waren 80 aanwezigen. In november 2023 ging er een GBO-kennismakingsdag door voor nieuwe onthaalmedewerkers van de GBO-kernpartners. Hier namen 11 medewerkers aan deel.

In 2023 lanceerden we ook de actie 'vreemdgaan' waarbij onthaalmedewerkers een dag konden meevolgen bij een collega van een andere GBO-kernpartner. De medewerkers die hieraan deelnamen beoordelen deze actie als positief en gaven aan dat deze actie herhaald kan worden.

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

In 2023 downloaden onthaalmedewerkers van de 3 kernpartners de doorverwijskaart meer dan 30 keer. Deze doorverwijskaart is sinds 2021 digitaal beschikbaar via de webpagina van GBO Gent ([GBO Gent – Geïntegreerd Breed Onthaal | Stad Gent](#)). Sinds de start van de doorverwijskaart werd deze al 140 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 2023 bereikten we met 97 onthaal maatschappelijk werkers bij de 3 kernpartners samen in totaal 26.893 cliënten.

Door de samenwerking om Oekraïense vluchtelingen zo snel mogelijk toe te leiden naar hun rechten behandelden we met de GBO-partners 263 dossiers.

De gemeenschappelijke website van GBO Gent werd meer dan 1.500 keer bezocht, waarvan 1.200 unieke weergaves.

2.1.2 Alle GBO-partners schakelen gezondheidsgidsen in

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

In totaal hielpen 27 gezondheidsgidsen 128 personen/gezinnen in 2023.

Met deze personen en gezinnen waren er in 2023 in totaal 450 interventies (begeleidingen, wandelingen, huisbezoeken, lange telefoongesprekken) waarbij er 873 acties werden uitgevoerd.

De gezondheidsgidsen waren ook aanwezig in de werking/wachtzaal van organisaties (Lokale Dienstencentra, Wijkgezondheidscentra, Inloopteams) om bezoekers te leren kennen, te luisteren, vragen te beantwoorden en proactief aan de slag te gaan.

2.1.3 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 onthaalmedewerkers van de kernpartners beschikken over een login om het gedeeld Informatieplatform te kunnen raadplegen. Zo beschikken ze te allen tijde over dezelfde en correcte info 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, ...

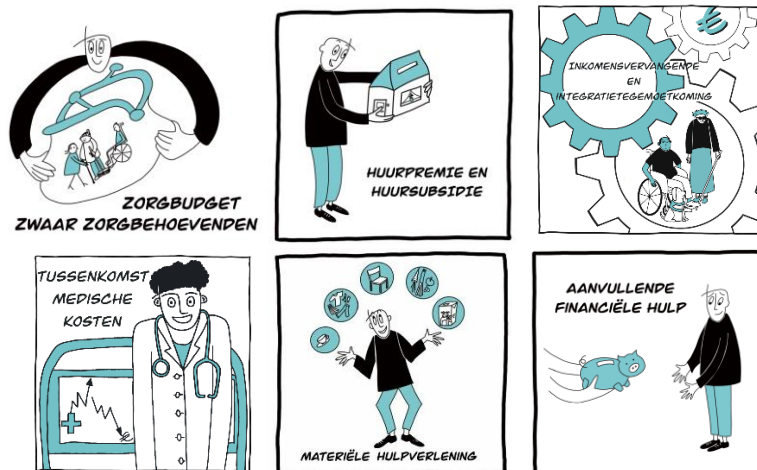
Het Informatieplatform werd een 100-tal keer geraadpleegd.

In 2023 verstuurdde we 12 nieuwsbrieven GBO Gent naar 174 ontvangers. Het gemiddeld leespercentage bedraagt 70%.

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

In 2023 zette de werkgroep Rechtenuitputting verder in op de actie Recht van de Maand op. 9 keer werd een specifiek recht in de kijker gezet. Dit gebeurt door een digitaal creatief infomoment voor de onthaalmedewerkers van de kernpartners GBO te organiseren. Aan deze infomomenten namen onthaalmedewerkers deel van de 3 kernpartners, medewerkers van Lokale Dienstencentra en Woonzorgcentra. Gemiddeld namen er 50 medewerkers deel aan de sessies.

Enkele voorbeelden van het Recht van de Maand in 2023 waren:



B. Doelgroepen GBO Gent

B.1 Kwetsbare jongeren 18-25 jaar

We zetten de werkgroep “kwetsbare jongeren” verder in 2023. Samen met de Dienst Burgerzaken pakten we drempels (financieel, administratief) aan in het bekomen van een identiteitskaart voor de meest kwetsbare jongeren. Ook zetten de werkgroep in op het bekendmaken van de gratis gezondheidszorg voor kinderen en jongeren tot en met 24 jaar. Casemanagement Integrale gezinsbegeleiding begeleidde intensief 250 kwetsbare gezinnen.

De jongerenwerking van de sociale dienst van het OCMW begeleidde 419 jongeren (tov 415 in 2022). We ondersteunden 1.315 jongeren financieel zodat ze hun diploma kunnen behalen. Dit is een stijging met 6% tov 2022.

De regie Armoede zette in 2023 de overeenkomst met vzw LEJO (in samenwerking met VZW Stappen) verder om een zeer laagdrempelig aanbod te voorzien gedurende de dag voor kwetsbare jongeren. We bereikten vooral jongeren die verbindingen kwijt waren met onderwijs en maatschappij en er dankzij deze tussenstap erin slaagden terug aan te haken (gaande van het opnemen van engagement binnen deze plek naar bv. terug naar school gaan).

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 streefde 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 2023 werden 2 acties verdergezet om deze doelstelling te verwezenlijken:

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

Het gebruik van de bustickets door dak- en thuisloze Gentenaars verschilt zeer sterk per GBO-kernpartner. De Diensten Maatschappelijk Werk van de mutualiteiten verdelen de tickets zeer weinig omdat ze relatief weinig contact hebben met de doelgroep. Voornamelijk het OCMW gebruikt de bustickets zodat mensen zich kunnen aanbieden voor de screening nachtopvang.

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

De instroombeheerder dak- en thuislozen zette de activiteiten opgestart in 2021 verder. De hoofdtaak van de instroombegeleider is het screenen van de aangemelde personen en hen linken aan een toeleider.

In 2023 kwamen er 651 nieuwe aanmeldingen toe bij het screenteam van OCMW Gent, goed voor 604 unieke personen (inclusief kinderen).

Het screenteam belt zo goed als zonder uitzondering de dag van de aanmelding zelf de (aangemelde) cliënt op voor een screeningsgesprek.

In 284 aanmeldingen werd er onmiddellijk positief beslist, werd de hulpverlening door OCMW Gent of een GBO- of andere partner opgestart en kan de cliënt gebruik maken van de Gentse nachtopvang.

27 personen (voor een totaal van 47) kregen na een initieel eerste negatieve screening na een herscreening alsnog toegang tot de nachtopvang. Sommigen omdat ze bij de eerste aanvraag onbereikbaar waren, geen andere oplossing vonden binnen hun netwerk of nog niet dakloos waren op het ogenblik van de eerste aanmelding.

20 personen kregen bij een heraanmelding opnieuw een negatief antwoord. De redenen zijn dat ze ofwel zelf een andere oplossing vonden, er geen bereidheid was tot screening, ze onbereikbaar waren, er geen of onvoldoende binding was met Gent of financiële middelen hadden om op ho(s)tel te gaan.

1 op 4 mensen vonden tijdens het gesprek met het screenteam of in tussentijd een betere oplossing. Vaak omdat ze, desnoods met ondersteuning, toch beroep doen op hun persoonlijke of professionele netwerk.

B.2.3 Evalueren van het effect van de acties

Het screeningsteam belt in de overgrote meerderheid van de aanmeldingen dezelfde dag nog naar de aangemelde cliënt terug.

1 op 3 personen bleven onbereikbaar, ook na enkele telefonische pogingen tot contactname. Dit gaat onder andere over het niet beantwoorden van oproepen, foutieve telefoonnummers of er wordt gebeld door iemand van het netwerk of hulpverlening en de cliënt zelf is niet meer bereikbaar.

B.3 Kwetsbare senioren

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

In 2023 werkte de werkgroep 'kwetsbare senioren' verder rond heldere taal. De nadruk lag vooral op het verder bekendmaken van het meldpunt 'heldere taal' via de GBO-nieuwsbrief, de nieuwsbrief van ELZ Gent en een toelichting op de GBO ontmoetingsdag in maart 2023.

C. Financiële toelichting

Saldo grootboek						Jaar	
Klasse code en omschrijving	Algemene rekening en omschrijving	Kostenplaats en omschrijving	Positietekst	Document ID	2023	2023	
6 - KOSTEN	6149305 - Terugh voorgesch kost aan pers (en andere derden)	C101700 - GBO Gent	onthaal lunch	K2/2023/0060000477		93,00	
	6190001 - Facturering tussen gemeente en OCMW	C101700 - GBO Gent	GBO eID kwetsbare jongeren 3de kw 2023	1E/2023/000022761		27,00	
	6201100 - Bezoldigingen vastbenoemd personeel	C25100 - Aanspreekpunt WB SA	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		4.363,10	
		C301000 - Opsporen daklozen	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		4.363,12	
	6201150 - Eindejaarspremie vastbenoemd personeel	C25100 - Aanspreekpunt WB SA	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		306,62	
		C301000 - Opsporen daklozen	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		306,63	
	6201200 - Vakantiegeld vastbenoemd personeel	C25100 - Aanspreekpunt WB SA	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		336,96	
		C301000 - Opsporen daklozen	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		336,96	
	6202100 - Bezoldiging niet-vastbenoemd personeel	B101300 - Armoedebeleid	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		7.251,70	
		C101100 - Beleidsonderst. FTH	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		25.524,94	
	6202150 - Eindejaarspremie niet-vastbenoemd personeel	C251001 - Dienstverlening WB Sint-Amandsberg	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		900,96	
		B101300 - Armoedebeleid	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		395,90	
		C101100 - Beleidsonderst. FTH	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		1.531,98	
	6202200 - Vakantiegeld niet-vastbenoemd personeel	B101300 - Armoedebeleid	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		555,04	
		C101100 - Beleidsonderst. FTH	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		1.953,65	
	6211000 - Werkgeversbijdrage vastbenoemd personeel	C25100 - Aanspreekpunt WB SA	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		700,00	
		C301000 - Opsporen daklozen	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		700,02	
	6211001 - Werkgeversbijdrage gesolidariseerde pensioenen	C25100 - Aanspreekpunt WB SA	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		1.532,54	
		C301000 - Opsporen daklozen	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		1.532,54	
	6212000 - Werkgeversbijdrage niet-vastbenoemd personeel	B101300 - Armoedebeleid	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		2.207,09	
		C101100 - Beleidsonderst. FTH	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		7.825,32	
		C251001 - Dienstverlening WB Sint-Amandsberg	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		260,71	
	6222001 - Tweede pensioenpijler	B101300 - Armoedebeleid	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		532,58	
		C101100 - Beleidsonderst. FTH	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		1.548,98	
		C251001 - Dienstverlening WB Sint-Amandsberg	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		51,60	
	6230000 - Overige personeelskosten	B101300 - Armoedebeleid	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		4,66	
		C101100 - Beleidsonderst. FTH	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		23,21	
		C25100 - Aanspreekpunt WB SA	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		4,66	
		C301000 - Opsporen daklozen	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		4,66	
	6231000 - Voon-werkverkeer	C101100 - Beleidsonderst. FTH	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		156,84	
	6237000 - Digitale vergoeding	B101300 - Armoedebeleid	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		17,20	
		C101100 - Beleidsonderst. FTH	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		64,83	
		C25100 - Aanspreekpunt WB SA	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		12,00	
		C301000 - Opsporen daklozen	WVG2002 - Loonkosten 2023	9D/2023/03980038994		12,00	
Totaal 6 - KOSTEN						65.625,59	
7 - OPBRENGSTEN	7405200 - Specifieke subsidies voor verking Vlaams	B101300 - Armoedebeleid	WVG2002 Geïntegreerd breed onthaal 2023	9D/2023/03980043103		-10.964,17	
		C101100 - Beleidsonderst. FTH	WVG2002 Geïntegreerd breed onthaal 2023	9D/2023/03980043104		-38.690,35	
		C101700 - GBO Gent	Project WVG2002 - overdraacht naar 2023 -	9A/2023/03980003955		-24.767,45	
				9A/2023/03980011638		24.767,45	
				9A/2023/03980011639		-24.767,45	
				9A/2023/03980043107		24.767,45	
				9A/2023/03980043108		-24.767,45	
				9A/2023/03980043110		24.767,45	
			WVG2002 Geïntegreerd breed onthaal 2023	9D/2023/03980003059		-75.000,00	
				9D/2023/03980043102		75.000,00	
				9D/2023/03980043104		-126,00	
		C251001 - Dienstverlening WB Sint-Amandsberg	WVG2002 Geïntegreerd breed onthaal 2023	9D/2023/03980043105		-1.215,27	
		C25100 - Aanspreekpunt WB SA	WVG2002 Geïntegreerd breed onthaal 2023	9D/2023/03980043105		-7.315,87	
		C301000 - Opsporen daklozen	WVG2002 Geïntegreerd breed onthaal 2023	9D/2023/03980043106		-7.315,33	
Totaal 7 - OPBRENGSTEN						-65.625,59	
Eindtotaal						0,00	

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

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

In 2022 besteedden we 78.358,14 euro en gebruikten we daarmee 3.358,14 euro van de aangelegde reserve.

In 2023 besteedden we 65.625,59 euro en legden we daarmee een bijkomende reserve aan van 9.374,41 euro.

De totale aangelegde reserve werd zo 37.500,00 euro euro.

In de volgende jaren zullen we volgens onze raming de aangelegde reserve verder besteden als volgt:

Reserves	2020	2021	2022	2023	2024	2025	totaal
Aangelegd	13.564,82	14.560,77		9.374,41			37.500,00
Gebruikt			3.358,14		10.931,34	23.210,52	37.500,00