



## **“Vlaamse beleidsprioriteit inzake het realiseren van de functies van het geïntegreerd breed onthaal: Meerjarenplanning 2020-2025.” Actieplan.**

### **Rapportering werkingsjaar 2021 W13**

#### **I. Algemene stand van zaken**

Het jaar 2021 was een jaar van kennismaking, (digitale) ontmoeting en de realisatie van een aantal concrete acties. De coronacrisis zorgde ervoor dat de vergaderingen en netwerkevents niet of nauwelijks fysiek konden plaatsvinden. Maar we zaten niet stil en zochten naar digitale alternatieven.

In 2021 startte de stuurgroep op, deze vond tweemaandelijks plaats.

De projectleider was van mei 2021 tot en met augustus 2021 afwezig omwille van bevallingsrust. Daarom werd het takenpakket verdeeld onder drie collega's. Eén collega volgde de stuurgroep op, een andere collega volgde het project inhoudelijk op en werkte onder andere het communicatieplan uit. Vanuit het CAW Zuid-West-Vlaanderen werd de verantwoordelijke van het team onthaal aangesteld om het casusoverleg uit te bouwen en op te starten. Deze collega had hier reeds ervaring mee door het uitbouwen van het casusoverleg in het project GBO kwetsbare schoolverlaters.

#### **Afwezigheid projectleider van 21/04 – 30/08**

- Opvolging
  - 0,2 VTE W13 - coördinator – algemene opvolging
  - 0,5 VTE W13 - communicatiemedewerker
  - 0,2 VTE CAW – opstart + opvolging casusoverleg
    - = vervanging van 0,9 VTE

#### **II. Vormingen en verdere verdieping rond GBO**

De projectleider GBO volgde de leermodules die aangeboden werden vanuit de GBO-centrale. Ook vanuit de stuurgroep namen twee kernpartners deel aan deze boeiende modules. Daarnaast organiseerde de VVSG de basisvorming 'regie in organisatienetwerken' waaraan de projectleider ook actief deelnam en tot nieuwe inzichten kwam. Zo werd er tijdens deze vorming uitgebreid stilgestaan bij het inbrengen van het gebruikersperspectief en werden hiervoor methodieken aangereikt. Binnen het GBO-project kunnen we hiermee zeker aan de slag.

Het werkingsjaar 2021 werd ook aangegrepen om kennis te maken met de andere lopende GBO-projecten in de regio en daarbuiten. Zo vonden verschillende overleggen plaats om uit te wisselen en af te stemmen (GBO Meetjesland, MidWest, Mechelen, Beringen, Rupelaar, Brugge, Schelde & Leie ...). Good practices, methodieken en instrumenten van andere GBO-projecten in Vlaanderen werden verzameld. We bekijken nog de mogelijkheden om deze instrumenten ook in te zetten in onze regio zoals het uitgewerkte wisselplan van MidWest, de e-learning van Rupelaar ...



### III. AP 13: Actieplan

Actie 1: het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal legt verbindingen tussen verschillende faciliterende partners/diverse organisaties in de regio met expertise rond de doelgroep. W13 faciliteert dit regionaal partnerschap.

#### a) Samenwerking met de drie eerstelijnszones en de zorggraden

Vanuit de ELZ Kortrijk en ELZ Waregem sluit een stafmedewerker aan op de stuurgroep GBO, zij maken de terugkoppeling naar de zorggraden. De projectleider sluit ook één keer per jaar aan op de drie zorggraden in de regio om een stand van zaken te geven. Vanuit ELZ Menen sluit er geen stafmedewerker aan op de stuurgroep GBO maar zijn er wel twee leden van de zorgraad die ook deelnemen aan de stuurgroep. Op die manier is er voldoende afstemming met de drie ELZ's uit onze regio.

#### b) De samenwerking met JUMP en de efficiënte uitbouw van het intersectoraal casusoverleg

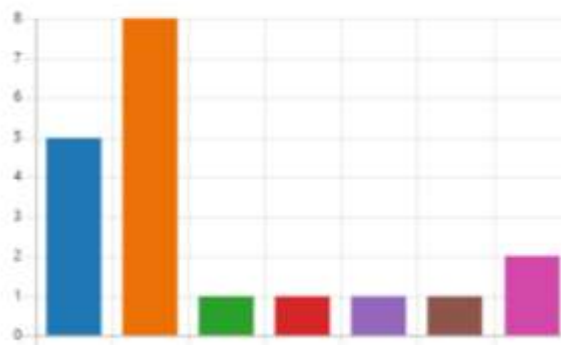
Er is vanuit de samenwerking JUMP een afvaardiging in de stuurgroep om op die manier de brug te slaan tussen GBO en JUMP. Ook om de expertise rond de doelgroep jongeren in een kwetsbare situatie binnen te brengen. Gezien de specificiteit van de samenwerking binnen JUMP en het casusoverleg binnen JUMP, werd er beslist om in 2021 per ELZ een casusoverleg op te starten met de drie kernpartners. JUMP richt zich op jongvolwassenen die op eigen benen willen staan en daarbij ondersteuning nodig hebben. Zij vertrekken vanuit de aanmelding CAW (contextbegeleiding i.f.v. autonoom wonen). Terwijl het casusoverleg binnen GBO vanuit verschillende levensdomeinen vertrekt en over het onthaaltraject en rechtenverkenning gaat. Vanuit GBO is het een bredere doelgroep en gaat het niet altijd over jongeren die ondersteuning nodig hebben bij het alleen wonen. Daarom werd er gekozen om een bijkomend casusoverleg te organiseren.

In onderstaande tabel kan u de woonsituatie van de aangemelde jongeren terugvinden. Hieruit blijkt dat het overgrote deel van jongeren/jongvolwassenen bij de ouders inwoont.

#### 6. Woonsituatie jongvolwassene

[Meer details](#)

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Alleenwonend                     | 5 |
| Inwonend bij ouders              | 8 |
| Samenwonend met partner          | 1 |
| Samenwonend met partner en...    | 1 |
| Inwonend bij vrienden/familie... | 1 |
| Dakloos                          | 1 |
| Andere                           | 2 |



Het is ook belangrijk dat de kernpartners GBO elkaars werking via dit casusoverleg goed leren kennen, want uit een bevraging georganiseerd in 2020 is gebleken dat dit een hoge nood was. Vandaar de keuze om eerst binnen het kernpartnerschap een casusoverleg op te starten, vooraleer er nog gespecialiseerde hulp en extra partners bij te betrekken.

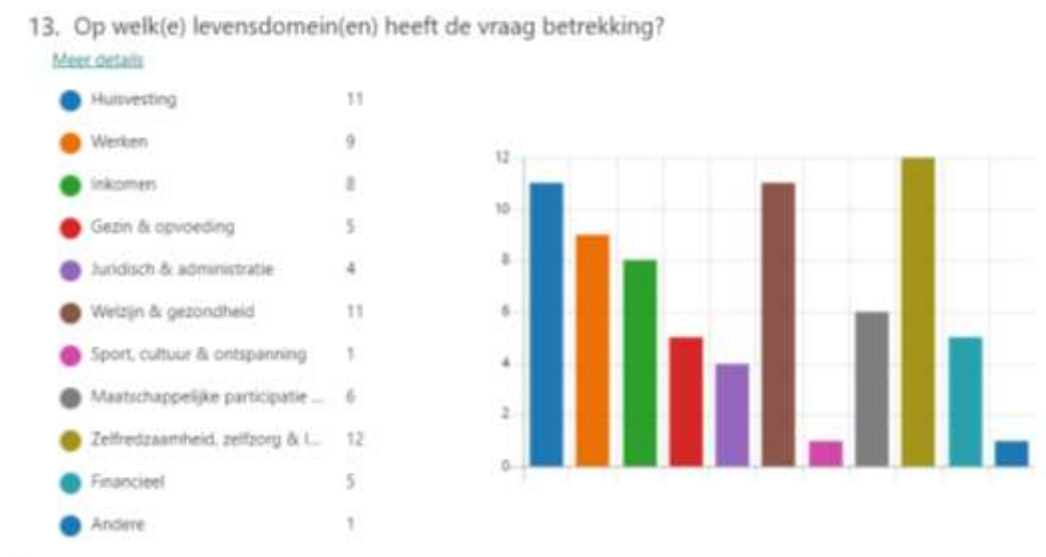
Volgende afspraken werden hierrond gemaakt:

- Het casusoverleg vindt plaats om de zes weken.
- We streven naar vaste GBO-medewerkers die aansluiten.
- Er kunnen twee personen per dienst aansluiten die elkaar kunnen afwisselen of ook samen kunnen aansluiten. Dit mag per dienst bepaald worden.
- Er kan een extra medewerker aansluiten om zelf een eigen casus aan te brengen.
- We werken met een aanmeldingsformulier dat op voorhand ingevuld moet worden.
- De projectleider volgt de drie casusoverleggen op en bekijkt wat daaruit als gedeelde methodiek en gedeelde nood/thematiek naar voor komt. Dit wordt gesignaleerd aan de stuurgroep.
- De aangemelde jongere/jongvolwassene kan aansluiten op het casusoverleg.

In het totaal vonden er in 2021 13 casusoverleggen plaats met de kernpartners. De basisedwerkers werden betrokken bij de uitwerking hiervan. De medewerkers worden ook regelmatig bevraagd over hoe zij dit ervaren en wat er eventueel gewijzigd moet worden. Tijdens de eerste casusoverleggen werd voornamelijk ingezet op kennismaking en de ontwikkeling van de methodiek.

Deze overleggen vonden voornamelijk digitaal plaats, maar in 2022 hopen we dat dit opnieuw fysiek kan. Ook dit wordt in overleg met de basisedwerkers afgesproken.

Er werden 16 casussen van jongeren en jongvolwassenen besproken op het casusoverleg. Hieronder staat een overzicht van de levensdomeinen waarop de vraag betrekking heeft.





- c) *Een generalistische aanpak van de hulpvraag (luisteren en verhelderen) en een gepaste doorverwijzing naar de juiste hulp- en dienstverlening*

In het aanmeldingsformulier voor het casusoverleg kunnen de basismedewerkers aangeven over welke levensdomeinen de vragen gaan. Tijdens het casusoverleg is er aandacht voor een generalistische aanpak van de vraagverheldering.

Het OCMW en de DMW kunnen rechtstreeks cliënten aanmelden bij het CAW via het online aanmeldingsformulier (ook toegankelijk voor andere professionals). Een goede samenwerking tussen de diensten kan voor cliënten de drempel naar hulpverlening verlagen. Tegelijkertijd verhoogt een gerichte aanmelding de efficiëntie van de hulpverlening. De cliënt hoeft dan niet opnieuw langs te gaan bij het onthaal, maar er kan onmiddellijk een traject opgestart worden.

- d) *De ontwikkelde afspraken en instrumenten zijn zinvol en werken ondersteunend (de vraagverheldering is duidelijk, personen worden naar de juiste diensten doorverwezen, de doorverwijzing verloopt vlot ...).*

In samenwerking met de lokale besturen, CAW Zuid-West-Vlaanderen en W13 zetten we actief in op "blended hulpverlening" door het uitbouwen van een chathulpverlening voor jongeren tussen 12 en 25 jaar in de regio Zuid-West-Vlaanderen. De chat werd – in opstartfase gefinancierd door de lokale besturen – in de schoot van het CAW opgericht. Wegens een groot succes neemt het CAW dit verder op binnen de reguliere werking.

Via deze regionale chathulpverlening zet het CAW in op proactief onthaal, vraagverheldering en rechtenverkenning maar ook op directe hulp en psychosociale hulpverlening. De jongere kan soms na één gesprek terug verder, maar er kan ook een vervolgspraak gemaakt worden. Dit kan verder via chat, maar ook via beeldbellen of een afspraak op een locatie die de jongere zelf verkiest.

Het CAW zette in de regio ook in op liaisonfiguren per lokaal bestuur om op die manier een eerste aanspreekpunt te hebben. Per lokaal bestuur worden afspraken gemaakt of deze persoon aansluit op een teamvergadering of bijvoorbeeld een zitdag heeft in de sociale dienst. Dit enerzijds om de samenwerking te bevorderen maar ook om de kijk op concrete situaties bijvoorbeeld te verbreden.

- e) *Het realiseren van structurele participatie van de doelgroep*

In onze regio worden heel wat jongeren betrokken bij o.a. de werking van JUMP en in de opmaak van de projectaanvraag en ondertussen de realisatie van 2 OverKophuizen en 9 antennepunten in de regio. In 2020-2021 waren er verschillende bevestigingen bij de jongeren, dit voornamelijk rond mentaal welzijn.

Tijdens het eerste webinar (zie verder) over de algemene werkingsprincipes GBO werd een getuigenis gebracht door een jongvolwassene die zelf een voorgeschiedenis heeft in de bijzondere jeugdzorg en ondertussen medewerker is van het mobiel team jongeren & jongvolwassenen in het CAW en in OverKop.

Bij het uitvoeren van concrete acties willen we zeker de stem van de jongere horen en zullen we hier verder op inzetten. Daarvoor vinden we de koppeling met de bestaande werkingen van OverKop en de JUMPIES heel belangrijk.

In onze stuurgroep zijn heel wat partners aanwezig die dagelijks werken met jongeren- en jongvolwassenen en dus goed op de hoogte zijn van wat hun noden en interesses. Op die manier brengen zij ook het perspectief van de doelgroep binnen in het project.



*f) het delen en inzetten van expertise*

In de regio was er voordien een GBO-project rond kwetsbare schoolverlaters. Dit project werd gestuurd door een stuurgroep met verschillende partners binnen het VAPH en de scholen. Er werd beslist om deze stuurgroep te integreren binnen de stuurgroep jongvolwassenen. Op die manier kan de expertise vanuit het ene GBO-project geïmplementeerd worden in het andere project. Daarnaast hebben zij ook heel wat expertise rond de doelgroep en kan dit gedeeld worden.

Ook door het casusoverleg op te starten zetten we in op het uitwisselen van expertises tussen de kernpartners. Elke kernpartner heeft zijn eigen specialiteit en hier zetten we dan ook verder op in.

**Actie 2: het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal organiseert outreachende en proactieve acties om de prioritaire doelgroep te bereiken in functie van een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening.**

*a) Het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal zet in op outreachende acties*

Er is begonnen met het in kaart brengen van diverse outreachende acties binnen de diensten in functie van het detecteren van hiaten en het versterken wat er goed loopt. We vullen dit verder aan.

Het CAW richtte een mobiel jongerenteam op waarbij ze outreachend en vindplaatsgericht werken naar de doelgroep toe.

In de regio werd in 2021 de handen in elkaar geslagen om vanuit de concrete noden van jongeren aan de slag te gaan met 2 OverKop-huizen en 9 antennepunten en dit vanuit de regionale ambitie om voor iedere jongere in de regio laagdrempelige hulp op maat aan te bieden, ook in de meer landelijke gemeenten. Jongeren geven zelf aan dat ze nood hebben aan een warme, fysieke plek, een thuis, een veilige haven (vandaar de uitbouw van 2 fysieke OverKop-huizen in Kortrijk en Menen). De OverKopmedewerkers werken ook outreachend om zo veel mogelijk jongeren te bereiken: bezoeken aan de voorzieningen in de regio, het aanbod bekendmaken in scholen ... De 2,5 VTE OverKopmedewerkers zijn gedetacheerd vanuit het CAW en vzw Ajko.

We merken nu al sinds de opstart in oktober-november 2021 dat er bij de jongeren die we bereiken in Menen en Kortrijk een hoge kwetsbaarheid is en deze kwetsbaarheden zich op verschillende domeinen manifesteert. We onderzoeken verder – ook samen met de jongeren – welke hulp er aangeboden moet worden (op het vlak van zowel mentaal welzijn als welzijn in de brede zin van het woord) en welke (kern)partners hier een rol kunnen in opnemen.

In de stuurgroep zijn ook de BUSO-scholen uit de regio aanwezig, RTH-aanbieders en DOP (dienst ondersteuningsplan).

Er waren ook een aantal overlegmomenten met LOGO Leieland. Zij hebben in het kader van de lokale preventiewerking een website en algemene campagne opgezet “kzitermee”. De focus ligt hierbij ook op jongvolwassenen. Zij trekken met deze website en campagne naar verschillende scholen.

Op heden wordt de mogelijkheid bekeken om in regio aan de slag te gaan met brugfiguren in de secundaire scholen om ook outreachend te kunnen werken. We zijn bezig met het oplijsten van welke diensten er met welk aanbod naar de scholen trekken, zodat we dit kunnen aanvullen en versterken zonder een nieuw aanbod te creëren.



Kortom, er zijn in de regio heel wat concrete outreachende acties waar we jongeren bereiken via diverse partners en kernpartners. We werken verder aan het oplijsten van bestaande initiatieven en bekijken met de stuurgroep hoe we vanuit het GBO versterkend kunnen werken.

*b) Het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal gaat pro-actief aan de slag met de doelgroep*

In het kader van de wijzigende wetgeving omtrent de aanvullende bijdrage van de mutualiteiten waren verschillende verkennende gesprekken. We gingen na op welke manier we hierrond proactieve acties konden opzetten. Om op die manier de cliënten proactief te bereiken om alsnog deze bijdrage te betalen of hen minimaal op de hoogte te brengen van deze wijziging. Er werd met de DMW's bekeken om de cliënten proactief te contacteren door o.a. briefwisseling en telefonische contacten. Daarnaast hebben we de mogelijkheid verkend om deze gegevens te kunnen uitwisselen met de kernpartners zodat de cliënten ook gecontacteerd konden worden door hen. Maar dit was omwille van GDPR niet mogelijk om deze lijst met cliëntgegevens uit te wisselen.

Er werd wel afgestemd met de OCMW's om cliënten te kunnen doorverwijzen indien zij moeilijkheden hadden om deze bijdrage te betalen. Vanuit W13 werden de medewerkers ook actief geïnformeerd over deze wijziging in de wetgeving.

Eind 2021 werd met de stuurgroep afgesproken om deel te nemen aan het onderzoek van Steunpunt Wonen naar de non take up van de huurpremie. Binnen dit onderzoek worden gegevens van de mogelijke rechthebbende uitgewisseld met de lokale besturen. Binnen onze regio is ervoor gekozen om deze rechtenverkenning te koppelen aan het GBO-verhaal. Lokale besturen kunnen de verkregen lijst screenen en nagaan wie bij hen reeds bekend is.

Bekende cliënten kunnen gecontacteerd worden door de betrokken maatschappelijk werker van het OCMW. Voor mensen die (nog) niet bekend zijn, kan het OCMW bij de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten en het CAW Zuid-West-Vlaanderen aftoetsen of de persoon in kwestie daar bekend is. Zo kunnen deze mensen gecontacteerd worden door hun bekende hulpverleningsnetwerk, wat de mogelijkheid biedt om laagdrempeliger te werken. Kandidaat huurders die nergens bekend zijn, kunnen alsnog door het OCMW gecontacteerd worden (zie onderstaande afbeelding). In onze regio gaat dit over 127 kandidaat-huurders die mogelijk recht hebben op een huurpremie.



Vanuit W13 wordt dit verder opgevolgd en worden de overeenkomsten met Wonen Vlaanderen voorbereid.

We hebben ook ingezet op het formaliseren van samenwerkingsovereenkomsten zodat gegevensdeling mogelijk wordt. In 2022 gaan we hiermee verder.





Actie 3: het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal zet in op procesbegeleiding (doelgroepoverstijgend) en dit om de werkingsprincipes van het GBO te implementeren in de diensten van de kernactoren. W13 neemt hier een trekkersrol in op.

*a) Het in kaart brengen van de behoeften en de prioritaire acties*

In januari 2021 ging de projectleider langs bij elk lokaal bestuur, het CAW en DMW voor een verdiepend kennismakingsgesprek. Dit om de behoeften en prioritaire acties in kaart te brengen. Daaruit bleek dat er een grote nood is aan kennismaking tussen de partners, dat de medewerkers nood hebben aan ondersteuning in lopende casussen, het aanbod in kaart dient gebracht te worden en dat er nood is aan een gedeelde regionale visie.

De eerste prioritaire actie was het opstarten van het casusoverleg met de kernpartners. Dit werd opgestart in met 2021. Dit enerzijds om in te zetten op kennismaking maar ook om de medewerkers te ondersteunen in hun lopende dossiers.

*b) De vorming van de stuurgroep*

In maart 2021 kwam de stuurgroep voor de eerste keer samen. Deze bestond oorspronkelijk uit verschillende medewerkers vanuit de kernpartners, stafmedewerkers ELZ en een medewerker van het samenwerkingsverband JUMP. In september 2021 werd deze stuurgroep uitgebreid met een aantal faciliterende partners die reeds actief betrokken waren in het GBO-project voor kwetsbare schoolverlaters. Dit gaat over verschillende partners vanuit het VAPH en CLB's.

De stuurgroep komt tweemaandelijks samen en volgt het actieplan op. De projectleider bereidt deze overleggen voor en zorgt ook voor het verslag nadien.

*c) Het realiseren van een regionale en gedeelde visie in de organisaties van de GBO-kernpartners*

In 2021 werd een eerste draftversie opgemaakt van de samenwerkingsovereenkomst GBO. Deze wordt begin 2022 verder gefinaliseerd en voorgelegd aan alle kernpartners ter ondertekening. In 2022 zal er ook een protocol opgemaakt worden inzake gegevensdeling.

*d) Het ondersteunen van de diensten in de realisatie van het geïntegreerd breed onthaal*

Er werd een vormingsplan opgemaakt voor het jaar 2021-2022. Volgende acties zijn hiervan het resultaat:

- Het voorbij jaar werden twee webinars georganiseerd voor de medewerkers van de kernpartners en het ruimer werkveld. Het eerste webinar ging over de algemene werkingsprincipes van het GBO waarin we 178 medewerkers konden bereiken. Dit webinar werd ook opgenomen en kan bekeken worden op de website van W13.
- Het tweede webinar ging over het aanbod van de drie kernpartners, ook hier waren 176 deelnemers. Er werd een venndiagram (zie volgende pagina) opgemaakt waarin wordt weergegeven wie welk aanbod heeft. Dit is een 'werkdokument', we gaan hiermee nog verder aan de slag.
- Er werd ook nagedacht over wisselstages, maar omwille van de coronacrisis werd dit even 'onhold' geplaatst. We hebben hierover wel reeds verschillende overleggen gehad ter voorbereiding. Er werd ook nagegaan of hieromtrent good practices zijn waaruit we kunnen leren zoals o.a. GBO MidWest.

- Daarnaast werden de kernpartners ook geïnformeerd en warm gemaakt om deel te nemen aan de leermodules die aangeboden worden door de GBO-centrale.
- Het casusoverleg zorgt ervoor dat de diensten elkaar leren kennen en er met een meer generalistische blik naar de jongeren wordt gekeken.

Hieronder staat het venndiagram dat werd opgemaakt in samenwerking met de kernpartners. Dit is een voorlopige versie die nog bijgesteld kan worden.

