

RAPPORTAGE Geïntegreerd Breed Onthaal 2023

GBO Mechelen-Katelijne werkt aan participatie van de doelgroep

Saamo is partner in de stuur- en werkgroep. Ze bewaakt hier het perspectief van bewoners die niet (van)zelf aankloppen bij hulpverlening. De coördinator van De Lage Drempel zetelt in de werkgroep en vertegenwoordigt hier de verenigingen waar armen het woord nemen.

Traject Saamo – ID-team:

De medewerkers van huis-aan-huis startten in 2022 met het onderzoeken van de meerwaarde en haalbaarheid van een koffie en formulieren-initiatief. Veel mensen die zij tegenkomen hebben moeite met hun administratie met alle gevolgen van dien. In 2023 werd het idee van Koffie en Formulieren losgelaten, met name omdat het ID-team mensen ondersteunt bij administratieve vragen. Saamo deed een bevraging bij hun doelgroep waaruit bleek dat het ID-team niet gekend was of dat mensen andere drempels ervaren. In november werd er een samenkomst georganiseerd waarbij de coördinator van het ID-team de werking toelichtte aan een 20-tal deelnemers van het traject van Saamo. Dit is een startpunt van een traject om te werken aan de toegankelijkheid van het ID-team.

Mechelen werkt aan een gezamenlijke visie en doelstellingen binnen GBO Mechelen – Katelijne

Werkgroep

De werkgroep kwam in 2023 twee keer samen. Agendapunten:

- Casusoverleg
- GBO-aanspreekpunten
- Vragen rond zoeken naar woonst en aanbod en rol van de woonclub: Wanneer verwijst je wel/ niet door? Wat is je rol als eerstelijns hulpverlener?
- Voedselbedeling en voorwaarden: Hoe kunnen we dit gelijkstellen per organisatie/ hulpverlener?
- Oekraïense vluchtelingen: Wat kunnen DMW's betekenen? Wat doet een maatschappelijk werker van het OCMW voor deze doelgroep?
- Traject Saamo – ID-team

De werkgroep richt zich op onderlinge kennismaking, het delen van expertise en zorgen dat cliënten krijgen waar ze recht op hebben.

Stuurgroep

De stuurgroep kwam in 2023 drie keer samen. De stuurgroep bepaalt de grote lijnen en volgt de acties op.

We bespraken hier:

1) GBO Advies Welzijn:

De stuurgroep beslist dat CAW hierin trekker zou zijn. CAW heeft ook het pilootproject getrokken.

2) Geleerde lessen uit de Oekraïne-crisis:

Zitdagen in sociaal huis zijn heel positief onthaald. Voor sommige cliënten lukt het niet (omwille van taal of andere drempels) om de weg te vinden naar hulp- en dienstverlening.

Kunnen we zitdagen/ manier van werken in Sociaal Huis als 1-stop-shop ook uitbreiden naar andere cliënten?

OCMW Mechelen is ook bereid om aanbod open te stellen voor de andere kernpartners GBO.

Met de mutualiteiten werd onderzocht of het mogelijk is om de zitdagen voor Oekraïners open te stellen voor alle cliënten of voor andere specifieke groepen. Dit werd niet mogelijk geacht. Er was een gesprek met de CM om te bekijken hoe we op andere manieren beter kunnen samenwerken. De mutualiteiten gaan zorgen voor rechtstreekse aanspreekpunten met telefoonnummers (zodat andere hulpverleners niet meer langs algemene nummers moeten) en korte lijnen.

GBO Mechelen-Katelijne zet concrete proactieve en outreachende acties op om een welomschreven kwetsbare groep te bereiken

Huis aan huis:

Het project huis-aan-huis van Saamo (gesubsidieerd door Stad Mechelen) is partner in het GBO-project voor outreach en rechtenrealisatie.

Huis-aan-huis is actief in de wijk Arsenaal (Tenderstraat, Wagonstraat, Aambeeldstraat, Locomotiefstraat, Draaibankstraat, Leuvensesteenweg) en de buurt Ghandi (J. Verbertstraat, M.Ghandistraat, Veluwestraat, Poelstraat). Niet alle huizen in deze wijken werden bezocht.

Naast de fysieke contacten werd heel veel via whatsapp (voicemail, foto's) en telefoon gewerkt. Enkele trajecten zijn ook met mensen uit andere wijken. Dit start dan met name met mond-aan-mond-reclame. Naast huisbezoeken worden ook veel contacten gelegd op straat, in de buurtwinkel, op pleintje, speeltuin... De meeste overlegmomenten gingen door in het Hofke (Arsenaal), dienstencentrum Den Abeel of in de lokalen van SAAMO (Brusselpoort). Buurtbewoners kiezen daar vaak voor omwille van privacy. Ook handig is dat daar geprint of gekopieerd kan worden. De overige contacten waren meestal bij buurtbewoners thuis.

De diensten, organisaties... waarnaar doorverwezen wordt: vakbonden, ziekenfondsen, Sociaal Huis, advocaten, Steunpunt Asiel en Migratie, Agentschap Integratie en Inburgering, Vlaams Woningfonds/KLemo, SVK/Woonpunt, Bureau juridische bijstand, Huurdersbond, diensten voor Groeipakket in het Sociaal Huis, CAW, VDAB, Idewe, PIM, De Lage Drempel, Opvoedingswinkel, Huis van de Mechelaar, Back on Track (ons eigen arbeidsproject).

Wat valt op bij profiel: bijna allemaal mensen met migratieachtergrond, ook eerste generatie. Meesten ervaren grote taalbarrière. Regelmatig mensen die gescheiden zijn en daardoor financieel en / of administratief in moeilijkheden raakten. Mensen met een beperkt netwerk. Sommige mensen onder de radar van hulp-en-dienstverlening, maar ook veel mensen die wel diensten (vooral Sociaal Huis) kennen.

De medewerkers van huis-aan-huis startten in 2022 met het onderzoeken van de meerwaarde en haalbaarheid van een koffie en formulieren-initiatief. Veel mensen die zij tegenkomen hebben moeite met hun administratie met alle gevolgen van dien. In 2023 werd het idee van Koffie en Formulieren losgelaten, met name omdat het ID-team mensen ondersteunt bij administratieve vragen. Saamo deed een bevraging bij hun doelgroep waaruit bleek dat het ID-team niet gekend was

of dat mensen andere drempels ervaren. In november werd er een samenkomst georganiseerd waarbij de coördinator van het ID-team de werking toelichtte aan een 20-tal deelnemers van het traject van Saamo. Dit is een startpunt van een traject om te werken aan de toegankelijkheid van het ID-team.

Mantelzorgondersteuning:

- **'t MoNument**

Het aantal lopende dossiers liep in de loop van het jaar op van 15 tot 35.

Het aantal losse vragen per maand was gemiddeld 3.

De maatschappelijk assistent geeft een sessie “Wegwijs in je rechten” bij de vorming “Dementie en nu?”, ook is zij regelmatig aanwezig bij activiteiten.

- **Similes/ Kruispunt**

We hebben onszelf voorgesteld bij Similes (vereniging van familieleden van mensen met een psychische kwetsbaarheid) en het Kruispunt, met als doel om ook hier naasten en familieleden te ontlasten en te helpen bij zaken als:

- Bewindvoering
- Integratietegemoetkoming
- Zorgverlof
- Zorgvolmacht
- Erkenning als mantelzorger en mantelzorgpremie
- ...

Ook gaf de maatschappelijk werker een informatiesessie over mogelijke rechten.

Hier is nog maar 1 lopende begeleiding uitgekomen. We krijgen dus maar heel weinig vragen. We denken dat dit te wijten is aan het feit dat we hier geen fysieke plek hebben waar familieleden ons automatisch tegenkomen. We zijn hier dus afhankelijk van intermediairs. De kracht van dit project is duidelijk dat we outreachend werken.

- **Buitengewoon onderwijs:**

Met ons GBO spelen we in op noden en opportuniteiten. In het voorjaar van 2023 kregen we de vraag van de directeur van De Anker of we vanuit het Sociaal Huis aanwezig konden zijn op een ouderavond. De reden was dat ze merkten dat ouders van kinderen met een beperking vaak niet weten waar ze recht op hebben en hoe ze dit kunnen aanvragen.

Samen met de coördinator van het brugfigurenproject zijn we daarop met de directeur en zorgcoördinator in overleg gegaan. We besloten daarop dat we konden inspelen op de vraag door een maatschappelijk werker een zitdag te laten doen op de school, om ouders wegwijs te maken en te helpen bij aanvragen. Op dezelfde manier als we dit doen binnen 't MoNument voor mantelzorgers van personen met dementie. We deden hetzelfde aanbod aan de andere school buitengewoon onderwijs in Mechelen. De maatschappelijk werker werd opgenomen in het netwerk van brugfiguren. Sinds mei 2023 werkt de brugfiguur van de sociale dienst op De Anker en Sprankel, twee scholen buitengewoon onderwijs.

We helpen ouders bij:

- De zoektocht naar zorg of ondersteuning
- Het begrijpen van brieven
- Financiële moeilijkheden
- Vragen over wonen, vrije tijd of welzijn
- Aanvragen van premies, zorgbudgetten...

Samenwerking Cachet vzw

Begin 2023 stelde Cachet vzw ons de vraag om te ondersteunen bij de organisatie van een evenement om de resultaten van het project 'De grote stap' voor te stellen:

<https://cachetvzw.be/nl/projecten/de-grote-stap>. In een eerdere samenwerking tussen Cachet, Emmaüs en sociale dienst Mechelen waren al mooie resultaten gehaald. Zo zijn er oa. referentie-MA's gekomen voor jongeren uit jeugdhulp en wordt er standaard geen inkomensonderzoek gedaan bij ouders van jongeren uit de jeugdhulp. We boden praktische en inhoudelijke ondersteuning bij de organisatie van de studiedag en maakte deze bekend bij ons netwerk.

Een belangrijk thema van de studiedag was de overgang van jeugdhulp naar hulp van het OCMW. Voor zowel jongeren als hulpverleners is het niet altijd duidelijk waar jongeren recht op hebben bij een OCMW. We hebben daarvoor een overzicht ontwikkeld voor jongeren met daarin de rechten bij het OCMW op een rij.

Sociaal Huis als 1 stop shop

In het Sociaal Huis van Mechelen hebben heel wat externe partners een zitdag. We geloven in de kracht hiervan voor een geïntegreerd breed onthaal. Als je hulpvragers van hier naar daar stuurt dreigen ze snel te verdwalen. In het sociaal huis vinden ze alles onder één dak. Ook hulpverleners hebben hierdoor kortere lijnen met elkaar. Door de coronapandemie en de langere termijneffecten hiervan dreigde deze functie wat te verwateren. We hebben daardoor ingezet op onderlinge communicatie en bekendmaking van de organisaties bij elkaar. Ook hebben we dit jaar extra ingezet op de communicatie naar buiten.

- **Open monumentendag**
Op open monumentendag hebben we de deuren opengezet voor het brede publiek. We hebben hiervoor samengewerkt met de dienst monumenten. Stadsgidsen hebben die dag zo'n 300 mensen rondgeleid in ons gebouw en vertelt over de sociale functie die het gebouw als sinds jaar en dag heeft. Op die manier konden we ook de link leggen met de functie van het sociaal huis nu. Op het einde van de rondleiding kregen geïnteresseerden hierover een toelichting. We kregen erg interessante reacties: Ik wist niet dat dit hier allemaal was/ dat ik hier ook terecht kon met mijn vragen.
- **Open bedrijvendag**
Op open bedrijvendag hadden we hetzelfde concept als hierboven maar legden we de focus meer op werk. De dienst tewerkstelling, duo for a job, leerwinkel, en digibanken hadden hier een standje. Ook vertelden maatschappelijk werkers over hun job. De inkomst was minder, 75 personen. Maar we hebben toch enkele potentiële sollicitanten kunnen bereiken, enkele potentiële vrijwilligers voor duo for a job en terug wat Mechelaars die nu een beter zicht hebben op de dienst- en hulpverlening in het Sociaal Huis.
- **Folder sociaal huis**
We lieten een toegankelijke folder maken door de dienst communicatie. In plaats van een overzicht van alle diensten en organisaties schuiven we het ID-team naar voren voor alle

welzijnsvragen. Zij kunnen dan verder helpen of doorverwijzen naar een van de interne of externe diensten.

- **Website**

Ook hebben we aanpassingen gedaan aan de website, zodat het duidelijker en transparanter is welke partners allemaal in het sociaal huis zitten. Dit doen we vooral voor andere hulpverleners zodat ze dit gemakkelijk terugvinden en hun cliënteel kunnen helpen bij het vinden van de weg naar de juiste hulpverlening.

ELZ Mechelen - SKW

- **Zipster**

De GBO-partners staan in het systeem Zipster van de eerstelijnszone, zodat huisartsen rechtstreeks de vraag kunnen stellen om een patiënt met een sociale problematiek te contacteren.

- **Informatie-avonden/ netwerkmomenten**

Op verschillende netwerkmomenten van ELZ gaven we uitleg over het Sociaal Huis en GBO-overleg.

Specifiek voor Sint-Katelijne-Waver:

Het Samen lezen, Samen leren werd wel verder gezet. Als er signalen werden opgevangen, konden deze besproken worden met de sociale dienst en werden ouders doorverwezen naar de sociale dienst.

De inwoners die voortkomen op de lijst van de Lokale Adviescommissie worden actief gecontacteerd.

GBO Mechelen-Katelijne zet in op het delen van expertise

In de werkgroep werd op verschillende manieren gewerkt aan het delen van expertise:

- Casusbespreking in de werkgroep
- GBO-overleg: samen met de cliënt de situatie bespreken en taken onderling verdelen.
- Wisselstages

- **Aantal GBO-overlegmomenten**

Vanuit de sociale dienst van Stad Mechelen werden er 23 GBO-overlegmomenten georganiseerd. Een GBO-overleg is een multidisciplinair overleg waarop verschillende diensten samen met de client een plan van aanpak maken. De aanwezige partners zijn de hulpverleners die al in beeld zijn bij de cliënt of die iets zouden kunnen bijdragen, dit beperkt zich dus niet tot de kernpartners van GBO. Bij de sociale dienst werden twee personen deels vrijgesteld om deze overlegmomenten te organiseren en modereren. Ze doen dit op vraag van maatschappelijk werkers van algemene begeleidingsteams die vast zitten met hun cliënt.

Vanuit de sociale dienst Sint-Katelijne-Waver werd er iemand vrijgesteld voor de organisatie van GBO-overleg. Sinds 2023 organiseert deze medewerker deze overlegmomenten voor het team in Sint-Katelijne-Waver.

- **Bekendmaking**

We maken een flyer “GBO-overleg” dat door de twee maatschappelijk werkers die de organisatie op zich nemen zal worden voorgesteld op het nieuwjaarsontbijt voor medewerkers en partners van het sociaal huis.

- **Nieuwe samenwerkingen**

Agentschap Integratie en Inburgering

- Kennismaking voor MA’s en trajectbegeleiders: korte lijnen
- Project Vervolgtrajecten na inburgering

Kind & Gezin

Samenwerkingsovereenkomst en protocol voor gegevensdeling tussen Kind&Gezin en OpKomst.

Ritmica

Overleg met maatschappelijk werker/ brugfiguur buitengewoon onderwijs. Ritmica ondersteunt de brugfiguur waar nodig.

Collectieve Schuldenregeling

In het sociaal huis hebben we in samenwerking met schuldbemiddelaars een spreekuur collectieve schuldenregeling ingericht. In eerste instantie enkel van cliënten die al in begeleiding waren bij een maatschappelijk werker. Sinds december hebben we dit spreekuur ook opengesteld voor doorverwijzing van CAW en ID-team.

Pensioendienst

Van de maatschappelijk werkers van het ID-team kreeg de GBO-coördinator signalen dat de pensioendienst moeilijk te bereiken was voor een afspraak in het Sociaal Huis. Hierop heb ik een overleg gevraagd met de contactpersoon. Rechtstreeks afspraken maken is helaas niet mogelijk, ook hulpverleners binnen het sociaal huis moeten alle stappen van de telefoonlijn doorlopen en worden gestimuleerd om de vraag telefonisch af te handelen.

We zien dat veel diensten hogere drempels opwerpen, die eerstelijns hulpverleners dan moeten oplossen. We proberen dit te signaleren maar het is heel moeilijk hier iets aan te doen, buiten het zelf dan maar op te lossen.

Natuurpunt

De energiesnoeiërs zijn verhuist van het Huis van de Mechelaar naar het Sociaal Huis. Voor medewerkers en partners van het sociaal huis wordt het zo makkelijker om hiernaar door te verwijzen. In verband met de energiecrisis is er meer nood aan V-testen en energiescans.

Juridische commissie – sociale kruidenier

De GBO-coördinator zetelt in de juridische commissie. De juridische commissie biedt eerstelijns juridische advies op laagdrempelige plaatsen. Eén van die plaatsen is het Sociaal Huis. In de commissie werd aangekaart dat het vaak voorkomt dat advocaten niet aanwezig zijn op het spreekuur. Daarnaast werd de sociale kruidenier voorgesteld als laagdrempelige plaats om eerstelijns juridische dienstverlening aan te bieden. Eind 2023 is hierover een overleg en mogelijk wordt dit een nieuw project in 2024.

Begeleidingscentrum Autisme

Deze partner houdt sinds eind december de afspraken binnen het Sociaal Huis. Op deze manier kunnen we korte lijnen met hen creëren.

GBO Mechelen-Katelijne faciliteert haar basiswerkers en zet in op samenwerking

- **Welzijnstour:** 3 keer georganiseerd.
Basiswerkers van de drie kernpartners werden uitgenodigd om op de fiets langs te gaan bij verschillende welzijnsorganisaties.
Eénmalig werd de welzijnstour specifiek voor de gezinscoaches van het zorgbedrijf georganiseerd.
- **Informele kennismaking sociaal huis**
Nieuwjaarsontbijt
- **Sessie “omgaan met verontrusting”** werd ontwikkeld samen met de juriste van de sociale dienst Mechelen, de focus ligt op het delen van bezorgdheden met andere organisaties en gaat in op beroepsgeheim en wanneer je dit mag/ moet doorbreken. Onder andere Family Justice Center, Ondersteuningscentrum Jeugdzorg en Vertrouwenscentrum Kindermishandeling hebben hun werking toegelicht.
- In de **Sessie psychische kwetsbaarheid** kwamen verschillende diensten voor mensen met een psychische kwetsbaarheid aan bod waar eerstelijns hulpverleners naar kunnen doorverwijzen: Herstelteam Emergo, Kruispunt, Eerstelijns psycholoog, Straattherapeut, CGG.
- **Vlotte balie**
De vlotte balie werd in 2023 verder uitgebouwd
De vlotte balie inspireerde ook de GBO-werking in Antwerpen en wordt mogelijk opgenomen als goede praktijk door VVSG.
- Medewerkers van de sociale diensten (Mechelen en Sint-Katelijne-Waver) nemen deel aan verschillende overlegtafels: Veilig Huis, Netwerktafel Emergo, Kruispunt, Born in Belgium, etc.

Mechelen neemt de regierol op in de organisatie van het GBO.

De lokale besturen Sint-Katelijne-Waver en Mechelen nemen de regierol op zich waarbij de stad Mechelen de coördinatie opneemt. Elke kernpartner (OCMW-CAW-DMW) neemt een gelijkwaardige rol op binnen GBO. De stuurgroep GBO met een vertegenwoordiging van OCMW Mechelen, CAW, OCMW Sint-Katelijne Waver, DMW's mutualiteiten (CM zit in de stuurgroep en koppelt terug in het intermutualistisch overleg), SAAMO en Dirk van Noten van departement WVG Vlaanderen, kwam in 2022 vier keer samen.

De subsidies van Vlaanderen in 2023 werden aangewend voor personeelskost in functie van uitrol GBO.

De subsidies van Vlaanderen specifiek voor de uitwerking van GBO ikv de opvang van Oekraïense vluchtelingen werden ook aangewend voor personeelskost.

- **Rechtentoekening Oekraïense vluchtelingen**

<https://sociaal.net/achtergrond/hoe-mechelen-oekraïense-vluchtelingen-opvangt/>

We organiseerden zitdagen in het sociaal huis voor Oekraïense vluchtelingen (traumabegeleiding, inschrijving mutualiteiten, groeipakket) waardoor ze alles onder een dak vonden.