

---

<b><u>Aanvraag Middelen voor het Samenwerkingsverband GBO ZW Waasland</u></b> <b><u>2020-2025</u></b>
--

**1. Titel:**

Het realiseren van de functies en werkingsprincipes van een samenwerkingsverband GBO

**2. Werkingsgebied:**

Eerstelijnszone ZW Waasland bestaande uit de volgende 5 gemeenten:

1. Lokeren
2. Moerbeke-Waas
3. Sint-Niklaas
4. Temse
5. Waasmunster

**3. Doelgroep**

We vertrekken met de doelgroep mensen met een vermoeden van woonproblematiek en van kans op uithuiszetting.

**4. Korte omschrijving (100 karakters):** = klein veld, kan als naam dragen 'algemeen' (in programma CIPAL Schaubroeck) - CEVI: 'omschrijving'

We vertrekken vanuit de doelgroep mensen met een woonproblematiek en risico op uithuiszetting om het samenwerkingsverband GBO ZW Waasland uit te werken.

Deelnemende partners zijn:

- De lokale besturen - OCMW's, van Sint-Niklaas, Lokeren, Temse, Waasmunster en Moerbeke
- CAW Oost-Vlaanderen
- de Diensten Maatschappelijk Werk van de Ziekenfondsen van Bond Moyson Oost-Vlaanderen, Christelijke Mutualiteit Waas en Dender, Liberale Mutualiteit Oost-Vlaanderen, Partena Onafhankelijk ziekenfonds en Vlaams Neutraal ziekenfonds

**5. Lange omschrijving** = groot veld (4000 karakters), kan als naam dragen 'commentaar/bredere commentaar' (in programma CIPAL Schaubroeck) - CEVI: 'omschrijving'?

Het werken aan het Samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal ZW Waasland omvat:

1. Werken aan een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en een gezamenlijk kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.
2. Basiswerkers faciliteren in hun samenwerking en ze eenduidig aansturen om gemeenschappelijke werkingsprincipes te realiseren.

3. Werken aan de participatie van de doelgroep en van de basiswerkers bij de uitwerking van de concrete werkzaamheden van het samenwerkingsverband Geïntegreerd breed onthaal.
4. Delen van expertise.
5. Concrete outreachende en proactieve acties opzetten om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken.

De verwijzing naar het samenwerkingsverband GBO wordt opgenomen op de afzonderlijke websites.

➤ Voor Sint-Niklaas:

➤ Voor Lokeren:

<https://www.lokeren.be/stad-en-bestuur/stadsbestuur/beleidsplannen>

➤ Voor Temse:

[https://www.temse.be/index.php/bestuur/beleidsdocumenten/cat\\_view/68-beleidsdocumenten/163-projectaanvraag-gbo-zw-waasland-2020-2025](https://www.temse.be/index.php/bestuur/beleidsdocumenten/cat_view/68-beleidsdocumenten/163-projectaanvraag-gbo-zw-waasland-2020-2025)

➤ Voor Moerbeke:

➤ Voor Waasmunster:

<https://www.waasmunster.be/projectaanvraag-gbo-zw-waasland-2020-2025>

## 6. Actieplan: Hoe formuleert u de lokale invulling van de Vlaamse beleidsprioriteit 'het realiseren van de functies en werkingsprincipes van een samenwerkingsverband GBO'

---

### 1. Criterium 1: Werken aan een gezamenlijke visie, gezamenlijke doelstellingen en een gezamenlijk kader voor de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal.

#### ➤ Omgevingsanalyse:

- De kernactoren bepaalden gezamenlijk wat hun lokale vertrekpunt is, in de stuurgroep GBO ZW Waasland project 2019, het pilootproject Sint-Niklaas en op basis van volgende omgevingsanalyse. Er werd geopteerd voor de doelgroep burgers met een vermoeden van woonproblematiek en kans op uithuiszetting.
- Hierbij hielden we volgende 2 aandachtspunten prioritair voor ogen:
  - Daadwerkelijke meerwaarde voor de meest kwetsbare burger met vermoeden woonproblematiek en kans op uithuiszetting.
  - Overbelasting van de basiswerkers tegengaan om positieve hulpverleningsrelatie te garanderen.
- Demografische gegevens<sup>1</sup>:
  - Huidig bewonersaantal (1 januari 2019): In ELZ ZW Waasland wonen in totaal 167.320 mensen.
  - De ELZ ZW Waasland telt 24110 huishoudens die huren. Hiervan betrekken 5252 sociale huurwoningen.
  - Er is een verdere vergroening, vergrijzing en verzilvering binnen ELZ ZWW. In ZW Waasland is er een duidelijkere stijging merkbaar van éénpersoonshuishoudens (1/3), tweepersoonshuishoudens (1/3) en vijfpersoonshuishoudens. Wat huishoudenstypes betreft is ca. 8,50% éénoudergezin, een potentieel kwetsbare groep.
  - In 2016 is 24% van onze bevolking van buitenlandse herkomst. Daarnaast stellen we vast dat er steeds meer instroom is vanuit de EU-12 en andere landen van Europa en Azië (erkende vluchtelingen uit het Midden-Oosten).
  - In de gekozen gebieden zijn 34.816 inwoners (1 januari 2017) jonger dan 18 jaar (21,1%).
- Kans armoedecijfers: 1 van de drie risicofactoren voor dakloosheid is armoede. Binnen de ELZ ZWW is het gemiddeld inkomen per inwoner 18.283 EUR, in de provincie Oost-Vlaanderen 19.160 EUR en in het Vlaams Gewest 18.970 EUR. Het aantal personen met een leefloon in onze steden volgt sinds 2013 een stijgende lijn. Dit is ook het geval in ELZ ZWW: 7,27% van het totaal aantal inwoners binnen de ELZ ZWW, tegenover 6,52% in Oost-Vlaanderen en 5,64% in het Vlaams Gewest.

---

<sup>1</sup> <https://provincies.incijfers.be/dashboard>

- Alle gemeentes verwachten een toename van het aantal alleenstaanden die een woning betrekken<sup>2</sup>.
- Er worden over de ELZ ZW Waasland gemiddeld 13.24 LAC-dossiers behandeld per 1000 inwoners<sup>3</sup>.
- In de leeftijdscategorie 16-24 is 21% van de jongeren in de risicozone voor armoede. Daarna daalt dit tot 13%<sup>4</sup>.
- In België bestaan geen officiële cijfers over dak- en thuisloosheid. Uit nationale studies<sup>5</sup> blijkt 1 op 13 OCMW-cliënten dak- of thuisloos. De exacte verhouding in de regio ZW Waasland is niet gekend. Toch laten de hoge armoedecijfers vermoeden dat dit cijfer in de lijn ligt met de nationale cijfers. In landelijke gemeentes is er vaak een verborgen dakloosheid. Meer dan de helft van deze cliënten is 'verborgen dak- of thuisloos': ze verblijven niet op straat of in specifieke opvangdiensten voor dak- en thuislozen, maar tijdelijk bij familie/vrienden (de zogenaamde sofa-slapers). Zelfs indien officiële cijfers zouden bestaan, zou dit ons geen exact cijfermateriaal opleveren over de burgers met een woonproblematiek die dreigen uit huis gezet te worden. Deze groep is qua omvang groter dan die van de effectieve dak- en thuislozen.

#### Preventie dak- en thuisloosheid<sup>6</sup>:

	Sint-Niklaas			Temse			Lokeren			Moerbeke			Waasmunster		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Aantal meldingen uithuiszetting OCMW	174	123	191	89	88	82	52	41	53						
Aantal effectieve uithuiszettingen	66	44	73	10	12										
Aantal referentieadressen OCMW	131	146	119	17	20	13	38	41	30						
Aantal tsk huurwaarborgen OCMW	206	113	80	90	83	99	66	51	50						
Preventie uithuiszetting sociale huisvesting en private huisvesting	21	88	?	10	6										

#### Tijdelijk verblijf binnen OCMW en CAW<sup>7</sup>:

	Sint-Niklaas		Temse		Lokeren		Moerbeke		Waasmunster	

<sup>2</sup> Gegevens van Federaal Planbureau

<sup>3</sup> Vreg, cijfergegevens 2017

<sup>4</sup> EU-SILC (European Union Statistics on income and living conditions) 2015.

<sup>5</sup> Het meten van dak- en thuisloosheid in België / La mesure des sans-abris en Belgique / Measuring Homelessness in Belgium (MEHOBEL) uitgevoerd door een interuniversitair consortium van KU Leuven, Université de Liège en La Strada, in het kader van het onderzoeksprogramma BRAIN-be (Belgian Research Action through Interdisciplinary Network) van het Federaal Wetenschapsbeleid (BELSPO)

<sup>6</sup> Cijfergegevens aangeleverd door de lokale besturen ELZ ZW Waasland en CAW.

<sup>7</sup> Cijfergegevens aangeleverd door de lokale besturen ELZ ZW Waasland en CAW.

	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Aantal noodwoningen	12	12	14	2	2	2	0	0	0						
Aantal personen verbleven in een noodwoning (ook uitstroom loi)	26	20	19	0	9	10	13 + zelfbet	11 + zelfbet	13 + zelfbet						
Gemiddelde verblijfsduur noodwoning	115	142	159	?	0	?	-	-	-						
Aantal personen verbleven in hotel t.l.v. OCMW	11	13	13	8	3	3	0	0	0						
Aantal personen van de gemeente opgenomen in een residentiële werking van CAW Oost Vlaanderen (zonder de nachtopvang)	49	32	39	5	8	3									
Gemiddelde verblijfsduur in CAW	103	117	156	83	72	98									
Aantal verblijvers in Opvangnetwerk	2	2	3	4	5	3									
Gemiddelde verblijfsduur in opvangnetwerk	73	82	71	73	83	71									

#### Permanente verblijf<sup>8</sup>:

	Sint-Niklaas			Temse			Lokeren			Moerbeke			Waasmunster		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Versnelde toewijzingen	0	1	1	2	0	?	2	1	1						
Solidair Wonen	9	9	9	0	0	0	Nvt	Nvt	nvt						

- In 2019 staat het aantal woonbegeleidingen met verblijf vanuit het CAW in de ELZ ZW Waasland op 57. De gemiddelde verblijfsduur op CAW-niveau bedraagt 102 dagen, specifiek voor de ELZ ZW Waasland bedraagt dit 72 dagen. Het aantal begeleidingen vanuit het CAW schommelt per jaar. De duur neemt echter gestaag toe.

<sup>8</sup> Cijfergegevens aangeleverd door de lokale besturen ELZ ZW Waasland en CAW.

- Uit onderzoek<sup>9</sup> uitgevoerd door het OASES-centrum van de Universiteit Antwerpen en het Institut des Sciences Humaines et Sociales in 2010 blijkt het ontbreken van een betaalbare woonst, het gebrek aan voldoende inkomsten, de situatie van ontwrichte gezinnen, het ontbreken van een sociaal netwerk en fysieke gezondheid de grootste problemen voor deze groep. Dit gegeven is bepalend voor het destilleren van onze acties.
- Niet alle lokale besturen hebben concrete cijfers over het aantal effectieve uithuiszettingen, aangezien deze actie opgenomen wordt door het vredegerecht.
- De lokale besturen worden momenteel door de sociale huisvestingsmaatschappij gecontacteerd bij huurachterstand. Deze contactname leidt niet tot een verplicht gevolg aangezien het van de betrokkene afhangt of hij/zij ingaat op de uitnodiging. Nauwe samenwerking met de maatschappelijk werkers van de huisvestingsmaatschappijen leidt soms tot informele doorverwijzing wat een vertekend beeld geeft van de concrete cijfers. Door andere samenwerkingsverbanden zijn de cijfers die wel gekend zijn vaak absolute minima. Toch wijzen bovenstaande cijfers al op een reële nood die op basis van de verplichte taken van de lokale besturen en andere actoren nog onvoldoende opgevangen kunnen worden om onderbescherming consequent tegen te gaan.
- De Vlaamse Regering nam initiatieven in het Globaal Plan Dak- en thuisloosheid 2017-2019<sup>10</sup> ter voorkoming en bestrijding van dak- en thuisloosheid.
- Uit studies bleek reeds een verband tussen jongeren met een hulpverleningsachtergrond en de dak- en thuislozenproblematiek. Door in te zetten op de doelgroep burgers met een woonproblematiek en vermoeden van uithuiszetting maken we de brug met het GBO project 2019 dat zich focuste op de kwetsbare jongvolwassene.

#### ➤ **Structuur:**

- In het Waasland is er een jarenlange traditie van samenwerking o.a. tussen alle Wase OCMW's met neutrale procesondersteuning door RWO Waasland.
- Er wordt geopteerd voor het behoud van de dubbele structuur, bestaande uit een stuurgroep en een werkgroep. De stuurgroep schreef gezamenlijk de aanvraag voor de middelen voor het samenwerkingsverband GBO ZW Waasland 2020-2025 uit en gaf zo de eerste aanzet voor het werken aan een gezamenlijke visie, doelstellingen en gezamenlijk kader. Door het behoud van de structuur van het GBO project 2019 wordt ingezet op continuïteit en duurzaamheid van het participatief en lerend netwerkmodel. De herkenbaarheid van het samenwerkingsverband GBO voor cliënten en medewerkers van de kernactoren en andere partners verhoogt stapsgewijs.
- We kiezen voor een deze structuur met procesmatige opbouw en bijsturing met betrokkenheid van alle relevante partners als middel om te komen tot een gezamenlijke visie, doelstellingen en kader voor de realisatie van de werkingsprincipes van het GBO-samenwerkingsverband te kunnen komen. Deze structuur laat ons toe om niet enkel acute en kortstondige acties te bepalen

---

<sup>9</sup> Jaarboek Armoede en sociale uitsluiting. Jaargang 2010. Uitgave door Onderzoeksgroep Armoede, sociale uitsluiting en de Stad Antwerpen.

<sup>10</sup> <https://www.kennisplein.be/Pages/Globaal-plan-dak-en-thuisloosheid-2017-2019.aspx>

maar ook om op lange termijn procesmatig bijsturing voor de komende 6 jaar te garanderen.

- Een halftijds tewerkgestelde GBO-medewerker garandeert de opvolging van het proces, detecteert noden, evalueert en destilleert nieuwe acties binnen het samenwerkingsverband. De GBO-medewerker gaat hiervoor tevens aan de slag met het middenveld, de gebruiker en de nodige partners, in overleg met de stuurgroep. De GBO-medewerker verzekert, als procesbegeleider, de goede doorstroming van informatie betreffende de vooropgestelde doelen, het gelopen proces en de nodige bijsturingen tussen de stuur- en werkgroep. De GBO-medewerker volgt de samenwerkingsverbanden GBO uit de andere ELZ's op evenals relevante projecten met de focus op onthaalwerking en de doelgroep. De GBO-medewerker volgt de informatie-uitwisseling met alle actoren op.
- Een halftijdse onthaalmedewerker focust zich op de effectieve ondersteuning van de basiswerkers door de bijkomende onthaalvragen, die ons via het meldpunt bereiken, op zich te nemen. Aangezien het samenwerkingsverband GBO zich tot doel stelt toegankelijkheid te verhogen en onderbescherming tegen te gaan en omdat we onze focus leggen op de doelgroep die op dit moment niet of te laat bereiken, verwachten we een toename van de onthaalvragen. Om deze verhoogde aanvraag te kunnen opvangen voorziet het samenwerkingsverband erin hiervoor een halftijdse medewerker aan te stellen. In de loop van de uitrol van het samenwerkingsverband zal blijken of deze 50/50 verdeling verder aangehouden kan worden. Evaluatie van de werklast wordt opgenomen in de uitrol en laat een flexibele opstelling toe.
- De stuurgroep komt minimum om de 3 maand samen. De werkgroep komt minimum om de 3 maand samen. Beide organen zijn flexibel en passen hun frequentie van samenkomst aan in functie van de noden. Bij opstart wordt een hogere frequentie voorzien.
- De stuurgroep bestaat uit mandatarissen, beleidsmedewerkers/hoger kader, middenkader en de GBO-medewerker. De stuurgroep zet de algemene beleidslijnen uit en bewaakt de conformiteit van het proces aan de vooropgestelde opdracht, volgt evaluaties op, stuurt bij en hakt knopen door.
- De werkgroep bestaat uit middenkader, basiswerkers en de GBO-medewerker. In functie van de te bepalen acties worden cliënten of hun vertegenwoordigers, experts, lokale partners betrokken in dit overleg. De werkgroep werkt de vooropgestelde acties uit tot op niveau van de basiswerkers. Op deze manier willen we garanderen dat visie en doelstelling gedragen worden door de basiswerkers omdat de bepaalde acties nauw aansluiten bij de noden van de basiswerkers.
- Er wordt samengewerkt met organisaties die nu al rond de doelgroep werken (verenigingen voor armen, jeugdhulporganisaties, VAPH, GGZ, Woonwinkel, welzijnsschakels,...) om een gefaseerde invulling van de operationele doelstellingen en acties uit te werken om af te toetsen of we aan de verwachtingen en noden van de doelgroep voldoen.

➤ **Startmoment organiseren:**

In 2019 werd de conceptnota van het GBO samen met de werkingsprincipes besproken, huidige en toekomstige acties toegelicht door de GBO-medewerker binnen de verschillende diensten.

In 2020 willen we een startmoment organiseren met alle medewerkers vanuit de ELZ ZW Waasland, met als doelstelling nagaan of de gezamenlijke visie op het samenwerkingsverband GBO voldoende gedragen wordt door de basiswerkers. Dit startmoment zal bestaan uit een algemeen toelichting over het GBO ter heropfrissing en casuïstiek. Tijdens dit startmoment trachten de medewerkers een eerste analyse te maken van de pijnpunten in het kader van hulpverlening, bereik doelgroepen,..... Uit eerdere trajecten hebben we vastgesteld dat deze gelijklopend zijn bij de 3 kernactoren, waardoor verbinding kan ontstaan bij de medewerkers van de verschillende actoren. Dit zorgt er weer voor dat men buiten dit startmoment elkaar gaat zoeken en op individueel cliëntniveau intensiever gaat samenwerken.

- Jaarlijkse medewerkersdagen voor basiswerkers garanderen de opbouw en het behoud van de gezamenlijke visie en doelstellingen. Hiermee zetten we ook in op de positieve hulpverleningsrelatie tussen hulpverleners onderling.

- **Subwerkgroepen om gezamenlijke doelstelling, visie en kader voor realisatie van de GBO-werkingsprincipes uit te werken:**

Er worden werkgroepen opgericht samengesteld uit de verschillende kernactoren waar de doelstelling en visie verder uitgewerkt wordt en waar kan gedebatteerd worden rond de werkingsprincipes.

Eenieder van ons stelt zich hierbij steeds de vraag :

- hoe we pro actief kunnen handelen
- wanneer aanklappende hulpverlening ingezet moet worden
- welke grenzen er bereikt moeten zijn om los te laten
- .....

Ieder kan vanuit zijn expertise de eigen kijk inbrengen, waardoor nieuwe perspectieven kunnen ontstaan.

- **Opbouw van gezamenlijke visie, doelstellingen en kader voeden via inbreng concrete GBO-expertise in de regio:**

Sint-Niklaas was één van de pilootprojecten binnen GBO. De basiswerkers vanuit Sint-Niklaas kunnen zullen hun expertise en de meerwaarde die zij ervaren hebben in hun dagelijkse werking overbrengen naar hun collega's van de kernpartners in de andere gemeenten, om op deze manier de zinvolheid en de meerwaarde van dit GBO-partnerschap te illustreren en te concretiseren.

De manier en het moment waarop dit zal gebeuren, zal in overleg met alle betrokken kernpartners en (vertegenwoordigers van) de doelgroep, zowel beleidsverantwoordelijken als basiswerkers, gebeuren.

- **Aanvullende acties organiseren o.a. op basis van de resultaten van het startmoment en de werkgroep:**

- Uit de samenwerking zal mogelijks blijken dat er nog andere gezamenlijke noden zijn i.v.m. de uitbouw en realisatie van een gezamenlijke visie, doelstellingen en kader. Indien dit het geval is, zullen er acties op maat van de noden worden georganiseerd. Dit kan zijn in de vorm van infolunches, 'buur op bezoek',



afstemming met welzijnsschakels, toeleiders, samenwerking met juridische actoren,...

- De uitdaging hierbij is om samen met alle relevante betrokkenen te zoeken naar een manier om elkaar te ontmoeten, zonder de ervaring te hebben van een dwingend karakter. Om dit laatste te bereiken is het belangrijk dat de betrokkenen dit zelf in handen kunnen nemen en voorstellen kunnen formuleren. Dit kan gebeuren tijdens de jaarlijkse medewerkersdagen of door het nauwe contact met de leden uit de werkgroepen en de GBO-medewerker.

2. **Criterium 2: Basiswerkers faciliteren in hun samenwerking** en ze **eenduidig aansturen** om gemeenschappelijke werkingsprincipes te realiseren.

➤ **Stuurgroep:**

Er is een stuurgroep opgericht, met minstens 1 lid van de verschillende actoren en de lokale besturen. Op die manier ondersteunen zij beleidsmatig:

- De implementatie van het gezamenlijke kader rond de missie, visie, principes, methodes en doelstellingen
- Het bewaken van de voortgang vertrekkend vanuit de gezamenlijke visie en de werkingsprincipes
- Het benodigde vormingstraject

➤ **Werkgroep:**

De leden van de werkgroep sturen de medewerkers samen aan vanuit de opgestelde acties. De projectcoördinator ondersteunt waar mogelijk en noodzakelijk.

Elke uitgewerkte actie wordt hervertaald naar de missie en visie. Op deze manier houden we de focus voor ogen en kaderen we de actie terug naar onze hogere missie. Dit concretiseren we in de PDCA-cirkel per criterium.

➤ **Een halftijdse onthaalmedewerker:**

focus zich op de effectieve ondersteuning van de basiswerkers om de bijkomende onthaalvragen op zich te nemen.

➤ **Startmoment en jaarlijkse medewerkersdagen:**

Het startmoment faciliteert de onderlinge samenwerking van de basiswerkers onthaalwerking van de verschillende kernactoren. Dit doen we door aan de slag te gaan met casuïstiek. Herhaling van visie en doelstellingen tijdens het startmoment en de jaarlijkse medewerkersdagen zorgt voor eenduidige aansturing binnen de ELZ ZW Waasland gedurende het hele traject.

➤ **Teamvergaderingen:**

Medewerkers worden gecoacht door de leidinggevende om het GBO als vast agendapunt in de teamvergaderingen mee te nemen en om GBO doelstellingen als leidraad mee te nemen in de teambesprekingen.

➤ **Thematische subwerkgroepen:**

Thematische subwerkgroepen moeten het mogelijk maken om voldoende kort op de bal te spelen wanneer nieuwe noden zich stellen, zodat het werk van basiswerkers tijdig kan gefaciliteerd worden.

➤ **Inbreng concrete GBO-expertise in de regio:**

- Inbreng van de expertise vanuit het pilootproject Sint-Niklaas en het GBO-project 2019, met voldoende oog voor lokale componenten, zorgt voor een efficiënte kennisoverdracht die de directe werking ten goede komt. Door voort te bouwen op bestaande expertise worden deze bestendigd.
- Het samenwerkingsverband GBO wordt ook verduidelijkt op de websites van alle partners zodat deze duidelijk ter beschikking is van onze naaste partners en toeleiders.

3. **Criterium 3: Werken aan de participatie van de doelgroep en van de basiswerkers** bij de uitwerking van de concrete werkzaamheden van het samenwerkingsverband Geïntegreerd breed onthaal.

- We streven binnen het samenwerkingsverband naar structurele verankering van de participatie door de aangegeven noden via de werkgroep op te nemen in de te ondernemen acties. Door het telkens doorlopen van de PDCA-cirkel (Plan-Do-Check-Act) binnen de werkgroep zetten we in op een structurele en cyclische aanpak van de verbetertrajecten. Hierdoor worden de acties en hun resultaten zichtbaar voor de basiswerkers en de cliënten. Dit faciliteert lange termijn participatie.
- De doelgroep werd enerzijds mee bepaald door de basiswerkers die te kennen geven veel vlugger met deze doelgroep aan de slag te willen gaan om onderbescherming te voorkomen, anderzijds door verenigingen waar armen het woord nemen, polsslagen (samenwerkingsverband verschillende verenigingen uit Sint-Niklaas) en de Vlaamse beleidsprioriteiten.

➤ **Participatie van de doelgroep:**

- Er wordt gezocht naar een manier om de daklozen die nu opgevangen worden in de opvang (zowel CAW, maar ook de noodwoningen, doorgangshuizen,...) te bevragen rond redenen/zaken die ervoor zouden hebben hun dakloosheid hadden kunnen voorkomen?
- Daarnaast gaan we op zoek naar de burgers die her en der opgevangen worden bij familie/vrienden ( de zogenaamde sofaslapers). Andere projecten rond deze doelgroep zijn schaars. Ook hier doen we een bevraging rond de noden die men had voor men dakloos werd en de mogelijke oplossingen die de hulpverlening kon ingezet hebben. We doen beroep op de cliënten die reeds gekend zijn binnen de hulpverlening. Naast de 3 kernactoren bevragen we ook het middenveld.
- De jongeren die een jeugdinstelling verlaten worden benaderd en daar wordt nagegaan wat ze nodig hadden om te voorkomen dat ze geplaatst werden.
- Elke actie die we ontwikkelen zal vooraf afgetoetst worden bij de bewoners van de opvang en jeugdinstellingen. Hiervoor doen we beroep op de begeleiding die aldaar aanwezig is.
- De manier van bevragen en aftoetsen hangt sterk af van de mogelijkheden van de burger, dit kunnen interviews zijn, online bevragingen, groepsgesprekken,.....

➤ **Participatie van de basis- en faciliterende actoren:**

- De doelgroep dak- en thuislozen is een gekende doelgroep bij de 3 kernactoren. Deze doelgroep komt geregeld aan bod in werkbesprekingen evenals de nood aan de mogelijkheid tot vroegere interventies om dakloosheid te vermijden. Aan de hand van de respons vanuit de werkingen werd deze doelgroep dan ook naar voor geschoven.
- De medewerkers bepalen gezamenlijk het traject om de doelgroep te bereiken, via de medewerkersdagen. Ze vertrekken vanuit het groter kader dat de stuurgroep heeft vastgelegd.

- Medewerkers bepalen de visie aan de hand van subwerkgroepen. Zij werken op hun tempo en aan de noden die zij dagdagelijks ervaren.
- De basiswerkers evalueren het amenwerkingsverband en doen voorstellen van bijsturingen.
- Basismedewerkers nemen het GBO als vast agendapunt in de teamvergaderingen mee te nemen en om GBO doelstellingen als leidraad mee te nemen in de teambesprekingen. Op basis van de conclusies die hieruit volgen worden nieuwe acties of bijsturingen bepaald.
- Jaarlijks worden er medewerkersdagen met het basis- en middenveld georganiseerd waar de twee doelstellingen van het GBO aan bod komen.
- Bij elke actie worden vooraf de indicatoren bepaald zodat systematisch nagegaan kan worden of de vooropgestelde doelen behaald werden.
- Focusgroepen worden opgericht ad hoc opgericht wanneer hier nood aan is. We streven naar voldoende ruimte voor het inplannen van acties die vanuit de doelgroep en/of de medewerkers komen.

#### 4. Criterium 4: Delen van expertise (op 15 ptn)

- De reeds opgedane expertise uit het pilootproject en het GBO project 2019 wordt meegenomen in de stuurgroep en de werkgroep door de inbreng van de verschillende deelnemers.
- De expertise wordt vastgelegd in uitgeschreven procedures zodat nieuwe GBO hulpverleners hierop kunnen terugvallen.
- Van bij het startmoment wordt al expertise gedeeld bij de medewerkers van de 3 kernactoren.
- De verderzetting van 'Buur op bezoek' te Sint-Niklaas en de implementatie van 'Buur op bezoek' in Lokeren, Temse, Waasmunster en Moerbeke zorgt ervoor dat de basiswerkers en het middenkader zicht krijgen op elkaar expertise. Hierdoor wordt ook voor de basiswerkers duidelijk dat niet alle expertise in de eigen instantie aanwezig moet zijn, wat in een verlaagde werkdruk moet resulteren.
- Tijdens de medewerkersdagen en subwerkgroepen (zie criterium 1) worden basiswerkers uitgedaagd om te debatteren, hun huidige werking/methode/.... In vraag te stellen. Hierdoor worden andere invalshoeken ingebracht, waardoor de kijk van medewerkers verruimt.
- De GBO-medewerker informeert de leden van de verschillende overlegorganen over de kennis die hij/zij opgedaan heeft tijdens de netwerkmomenten met de andere GBO-trajecten. Hij/zij leidt toe naar de andere GBO-trajecten indien dit aangewezen is.
- Er wordt zoveel mogelijk ingezet op de bestaande overlegstructuren om expertise te bevragen en indien nodig binnen de eigen organisatie te brengen.
- Om het aanbod van zowel preventie als tijdelijke opvang als werken naar duurzaam wonen beter op elkaar af te stemmen is er recent het initiatief om in het Waasland een bovenlokaal netwerk te vormen ter voorkoming en bestrijding van dak- en thuisloosheid. Vanuit het samenwerkingsverband GBO wordt gekeken hoe dit bovenlokaal netwerk uitgebreid en versterkt kan worden.
- Communicatie over de ontwikkelde expertise wordt uitgewerkt op lokaal vlak. Om een goed overzicht te krijgen van de hulp- en dienstverlening aan mensen met een woonproblematiek in het Waasland wordt het aanbod van alle betrokken diensten in kaart wordt gebracht.

- Rekening houdende met de GDPR-wetgeving wordt duurzame samenwerkingsafspraken gemaakt tussen de sociale huisvestingsactoren en de 3 kernactoren.
- Mensen die een instelling (gevangenis, zorginstelling, jeugdzorg) verlaten vallen vaak in de risicocategorie voor dak- en thuisloosheid. Samenwerking met deze instellingen zijn vaak onbestaande of onvoldoende. De GBO-medewerker maakt een flowchart op over de mogelijke signaleringsmogelijkheden en dispatch onder de 3 kernactoren.
- Structurele participatie van de doelgroep door onder meer systematische deelname en uitwisseling met de verenigingen verzekert dat de expertise van de doelgroep mee in rekening wordt gebracht.
- Door systematische werking met de PDCA cirkel wordt bestaande expertise verbeterd en verder geoptimaliseerd.

5. **Criterium 5: Concrete outreachende en proactieve acties** opzetten om welomschreven kwetsbare doelgroepen te bereiken.

➤ **Outreachende acties:**

- Bestaande communicatiemiddelen, zoals brieven, worden geoptimaliseerd door samenwerking met de gebruikersgroep. Louter inzetten op dit communicatiemiddel is echter onvoldoende.
- Er wordt gezocht naar moderne communicatiemiddelen die meer aansluiten bij de jongvolwassenen in deze doelgroep. We denken concreet aan gratis Whatsapp of Facebook.
- Via de verderzetting van de Urban Game 'No credit, game over' worden de sociale diensten en hulpverleningsorganisaties bekend gemaakt bij het jongere deel van onze doelgroep.
- Vanuit het GBO project ZW Waasland 2019 wordt verder gebouwd op de outreachende acties opgesteld in samenwerking met 'Bruggen na(ar) 18'. Dit bestaande samenwerkingsverband engageert zich om continuïteit in zorg en nazorg in de jeugdhulpverlening te verzekeren. Ze willen bruggen bouwen naar de volwassen hulpverlening als de jongvolwassenen uitstromen uit de jeugdhulpverlening. Het GBO ZW Waasland zet in op de tegenovergestelde richting waardoor alle betrokken partners zich actief inzetten om het breed onthaal te faciliteren voor de jongvolwassenen. Via workshops omtrent de werking en de administratieve voorwaarden van de 3 kernactoren wordt drempelverlagend, proactief en outreachend gewerkt. Verstrenging en conditionalisering van de sociale zekerheid wordt als knelpunt aanzien bij de nieuwe generatie jongere dak-en thuislozen. Via de workshops empoweren we de jongvolwassenen met praktische informatie op maat<sup>11</sup>. Samenwerking van de actoren jeugdhulpverlening en de GBO actoren bij de workshops zorgt ook voor een warmere overdracht tussen de hulpverleners.
- Niet alle dossiers van het vredegerrecht met betrekking tot uithuiszettingen bereiken de OCMW's. Door de samenwerking te verhogen komen meer dossiers tot bij de OCMW's waardoor voorafgaand werk kan gemaakt worden om de feitelijke uithuiszetting te vermijden.

---

<sup>11</sup> Hermans, K. Dak- en thuisloosheid bij jongeren cijfers, oorzaken en ingrediënten van succesvolle aanpak. LUCAS, centrum voor zorgonderzoek en consultancy.

- De GBO-medewerker gaat na waar en hoe verbinding kan gezocht worden met lokale initiatieven zodat gewerkt kan worden op publieke plaatsen. Cliënten uit onze doelgroep gaven in het verleden reeds aan het binnenstappen in het bureau van de hulpverlener of sociale instantie reeds het overwinnen van een mentale drempel vraagt. Door aan te sluiten bij lokale sociale projecten op publieke plaatsen, waar voldoende ruimte is voor privacy, willen we deze drempel verlagen.
- Outreachend werken gaat voor de leden van de stuurgroep verder dan enkel het 'fysiek binnen naar de cliënt toestappen'. Het vraagt ook kennis, respect en openheid voor de geldende normen en waarden van de doelgroep. Het samenwerkingsverband zet hierop in door gerichte vorming van haar basiswerkers.
- Verduidelijking van het achterliggend aanbod van de verschillende kernactoren zorgt voor betere afstemming op maat van de cliënt en uitklaring van verwachtingen wat leidt tot een efficiëntere inzet van middelen. In een latere fase leggen we ook de link naar andere vormen van mobiele begeleiding zoals in de sector Personen met een Handicap en de Geestelijke Gezondheid.
- Er wordt gezocht naar duurzame aansluiting bij andere partners: straathoekwerkers, CLB's, hulpverleningsorganisaties jongeren.

➤ **Pro-actieve acties:**

- Nadenken hoe het aanbod van het GBO-samenwerkingsverband kan worden bekendgemaakt tot bij de beoogde doelgroep:
  - Het nadenken over de bekendmaking van het aanbod wordt een vast agendapunt op stuurgroep.
  - Potentiële toeladers worden stapsgewijs en op maat geïnformeerd over het aanbod van GBO-samenwerkingsverband.
- Er wordt een praktische flowchart uitgewerkt zodat wanneer een nieuwe cliënt bereikt wordt, al van bij het begin nagedacht wordt of deze cliënt gekend is bij 1 van de partners in het samenwerkingsverband en hoe kan ingezet worden op de het achterliggende aanbod van de betrokken actoren.
- Indien we binnen de onthaalwerking iemand tegenkomen met een bepaalde hulpvraag moet er bij alle actoren voldoende breed bevestigd worden om na te gaan of er geen achterliggende problematiek rond woonproblematiek en dak- en thuisloosheid schuilgaat. We zetten hierop in gebruik makend van de 'methodiek geïntegreerd breed onthaal' dat momenteel wordt uitgewerkt door het project 'onthaalmethodologie geïntegreerd breed onthaal' van de Koning Boudewijn Stichting. Hierdoor leggen we nadruk op samenhangende geheel van situaties en de diversiteit van de leefomstandigheden. We hebben oog voor de risico's op schending van de persoonlijke levenssfeer en op sociale controle die de informatieverzameling met zich kan meebrengen en houden bij de opstelling van de acties rekening met de rechten van de cliënten.
- De problematiek van woonproblematiek en dreigende uithuiszetting is nauw verbonden met deze van armoede. Via de reeds uitgewerkte rechtenverkenner in Sint-Niklaas wordt systematisch ingezet op het toekennen van alle rechten voor de cliënten. De werking met de rechtenverkenner wordt uitgebreid naar alle actoren binnen de ELZ ZW

Waasland. Hiermee zetten we in op een preventiebeleid. Door alle rechten toe te kennen wordt een stabiel inkomen verzekerd. De medewerkers worden bewuster gemaakt van de impact van deze brede toekenning.

- De aanmelding van de LAC-dossiers verloopt onregelmatig in de verschillende gemeenten. Cliënten met een energieschuld hebben meestal ook een woonschuld. Contactname (brief of huisbezoek) vanuit het LAC wordt daarom zowel gekaderd in het kader van energieschulden en woonschulden.
- Er wordt een telefonisch en digitaal meldpunt gemaakt waar eigenaars die geconfronteerd worden met huurders met een woonprobleem terecht kunnen. Hetzelfde meldpunt kan ook gebruikt worden door familie en vrienden van sofaslapers.
- De halftijdse onthaalmedewerker doet aan breed onthaal en functioneert als dispatch van de casussen over de 3 kernactoren. De onthaalmedewerker bewaakt ook de doelstelling en zorgt ervoor dat het geen meldpunt wordt voor burenruzies. Door het werken met een meldpunt kunnen burgers met woonproblematiek en dreigende uithuiszetting sneller toe geleid worden en door de hulpverlening gecapteerd worden voor hun situatie escaleert.
- In het samenwerkingsverband wordt tijd vrijgemaakt om de GBO-medewerker de verschillende mogelijkheden tot samenwerking met derden, zoals het vrederecht, politie, CLB, ziekenhuizen,... te laten analyseren. We baseren ons op de expertise opgebouwd in andere ELZ's zoals Gent, waar een dergelijke samenwerking bestaat.
- De doorstroom binnen de huidige werking van de actoren wordt procesmatig in beeld gebracht. Zo wordt onderzocht op welke momenten de actoren elkaar kunnen bevragen om na te gaan of een cliënt reeds gekend is zodat er sneller tussengekomen kan worden door de andere actoren en dat er tijdig kan doorverwezen worden naar het achterliggend aanbod. De eventuele doorstroom wordt bepaald conform GDPR-wetgeving en in overleg met de juridische dienst.
- Vanuit de opvangcentra en noodwoningen van CAW en OCMW wordt de doelgroep bevestigd over mogelijke toekomstige proactieve acties.
- Vanuit het GBO project ZW Waasland 2019 wordt verder gebouwd op het wegwerken van de institutionele barrière nl gebrek aan continuïteit tussen de bijzondere jeugdzorg en het algemeen welzijnswerk voor volwassenen. Dit wordt opgenomen door samenwerking met het project 'Bruggen na(ar) 18' dat inzet op casuïstiek, intervisie en outreachende acties in de bijzondere jeugdzorg.
- Nauwere samenwerking met het vrederecht moet ervoor zorgen dat we binnen onze onthaaltrajecten meer ruimte krijgen om een goed uitgebouwd doeltraject uit te werken.
- Door de onderlinge samenwerking tussen de 3 kernpartners te verhogen komen meer dossiers tot bij elk van de kernpartners waardoor voorafgaand werk kan gemaakt worden om de feitelijke uithuiszetting te vermijden. De huidige preventieve acties worden geëvalueerd en bijgestuurd met meer proactieve acties rekening houdende met de specifieke werkingen van de lokale besturen en in samenwerking met de andere kernactoren.

➤ **Workflow meldpunt:**

- De stuurgroep volgt de workflow van het meldpunt op en maakt beslissingen over wijze van verdeling van cliënten naar de verschillende actoren. Er wordt een methodiek ontwikkeld die snel genoeg kan anticiperen op de verhoogde instroom.
- De oprichting van dit meldpunt moet een garantie kunnen bieden dat de nodige acties volgen, zonder dat hiervoor een nieuwe instantie moet opgericht worden. Het is geenszins de bedoeling om een nieuwe actor te creëren. De werking en verdere opvolging van een melding wordt binnen de bestaande werkingen uitgebouwd.
- De onthaalmedewerker neemt de aanmeldingen op en koppelt in de opstartfase maandelijks terug naar de stuurgroep. De onthaalmedewerker zal binnen het meldpunt fungeren als front office. De 3 actoren fungeren als back office.
- De instroom van cliënten dient in kaart gebracht te worden, door de GBO-medewerker en de onthaalwerker, waardoor de nodige acties kunnen gedestilleerd worden.
- Gaandeweg wordt de methodiek ontwikkeld om de workflow op lange termijn te garanderen en nieuwe acties gefaseerd in te brengen.