

**Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin**

# **Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal**

Didier Boost  
Sara Elloukmani  
Prof. dr. Koen Hermans  
Prof. dr. Peter Raeymaeckers



Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Minderbroedersstraat 8 – B-3000 Leuven  
Tel 0032 16 37 34 32  
E-mail: [swvg@kuleuven.be](mailto:swvg@kuleuven.be)  
Website: <http://www.steunpuntwvg.be>

Publicatie nr. 2018/02  
SWVG-Rapport 06  
Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

**Titel rapport: Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal**

Promotor: Peter Raeymaeckers  
Copromotor: Koen Hermans  
Onderzoekers: Didier Boost, Sara Elloukmani

Coördinatie SWVG: Hilde Lauwers

Administratieve ondersteuning SWVG: Lut Van Hoof, Manuela Schröder

Dit rapport kwam tot stand met de steun van de Vlaamse Overheid. In deze tekst komen onderzoeksresultaten van de auteur(s) naar voor en niet die van de Vlaamse Overheid. De Vlaamse Overheid kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het gebruik dat kan worden gemaakt van de meegeleverde gegevens.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder uitdrukkelijk te verwijzen naar de bron.

No material may be made public without an explicit reference to the source.



#### Het consortium SWVG

<i>Deelnemende instellingen</i>	<i>Dagelijks bestuur</i>
<b>KU Leuven</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· LUCAS, Centrum voor zorgonderzoek en consultancy</li><li>· Instituut voor Sociaal Recht</li><li>· HIVA - Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving</li><li>· Leuvens Instituut voor Gezondheidsbeleid</li><li>· Faculteit Economie en Bedrijfswetenschappen</li></ul>	Prof. dr. Chantal Van Audenhove Prof. dr. Anja Declercq Prof. dr. Johan Put Prof. dr. Tine Van Regenmortel  Prof. dr. Erik Schokkaert
<b>UGent</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Vakgroep Innovatie, Ondernemerschap en Dienstenmanagement</li><li>· Vakgroep Publieke Governance, Management &amp; Financiën</li><li>· Vakgroep Huisartsgeneeskunde en Eerstelijnsgezondheidszorg</li></ul>	Prof. dr. Paul Gemmel Prof. dr. Joris Voets Prof. dr. An De Sutter
<b>Vrije Universiteit Brussel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Faculteit Psychologie en Educatiewetenschappen</li></ul>	Prof. dr. Dominique Verté
<b>Universiteit Antwerpen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Centrum OASeS, Departement Sociologie</li></ul>	Prof. dr. Peter Raeymaeckers
<i>Partnerinstellingen</i>	
<b>Universiteit Hasselt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Centrum voor Statistiek</li></ul>	
<b>Thomas More Hogeschool</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Opleiding Toegepaste Psychologie</li></ul>	dr. Peter De Graef
<b>Arteveldehogeschool</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Dienst onderzoek en dienstverlening</li></ul>	
<b>Hogeschool Gent</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Faculteit Mens en Welzijn</li></ul>	
<b>UC Leuven-Limburg</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Groep Gezondheid en Welzijn</li></ul>	

## Rapport 06

### Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal

Onderzoekers: Didier Boost & Sara Elloukmani

Promotor: Prof. dr. Peter Raeymaeckers

Copromotor: Prof. dr. Koen Hermans

### Samenvatting

Het onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal vond plaats gedurende de projectperiode van 1 september 2016 tot 1 mei 2018. De finaliteit van het onderzoek was hierbij uitdrukkelijk toekomstgericht en had als doelstelling om bij te dragen tot de uiteindelijke betekenis en uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Vlaanderen. De klemtoon ligt op het formuleren van werkzame principes die de basis kunnen vormen voor een verdere implementatie van het Geïntegreerd Breed Onthaal. We hanteerden hiervoor een multi-stakeholdersperspectief waarbij zowel het perspectief van beleidsmakers op zowel het Vlaamse als lokale niveau en het perspectief van basiswerkers en doelgroep centraal stonden. Doelstelling van dit onderzoek is het formuleren van aanbevelingen op het niveau van het beleid, op het niveau van de lokale besturen en praktijkontwikkeling en op het niveau van basiswerkers en doelgroep. Deze aanbevelingen vindt de lezer terug in de conclusie van het rapport.

Het belang van het sociaal werk in de strijd tegen onderbescherming wordt in een aantal recente beleidsontwikkelingen sterk onderstreept. Het vernieuwde Decreet Lokaal Sociaal Beleid (Vlaamse Overheid, 2018) schrijft immers voor dat elk lokaal bestuur een samenwerkingsverband 'Geïntegreerd Breed Onthaal' dient te realiseren met als voornaamste opdracht om de rechten van burgers te verkennen en te realiseren. In dit rapport presenteren we de bevindingen uit het onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal. We leggen hierbij de nadruk op een aantal werkzame principes in de strijd tegen onderbescherming die op het niveau van vernieuwende sociaalwerkpraktijken werden geïdentificeerd. Alvorens *good practices* en *lessons learned* te identificeren op basis van praktijken die op het lokale niveau een Geïntegreerd Breed Onthaal realiseren en daarmee de strijd tegen onderbescherming aangaan, was het cruciaal om eerste conceptuele duidelijkheid te schetsen over de eigenlijke betekenis van het Geïntegreerd Breed Onthaal als richtinggevend kader. Om aan deze vraag te beantwoorden, startten we met een analyse van de beleidsdocumenten rond het Geïntegreerd Breed Onthaal. Hieruit stelden we echter een aantal hiaten vast die cruciaal zijn voor de verdere uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Zo bleek allereerst dat de mechanismen, die verklaren waarom het realiseren van een Geïntegreerd Breed Onthaal werkzaam wordt geacht in de strijd tegen onderbescherming, in beperkte mate werden benoemd. Dat betekent dat de assumpties van de *designers* over de manieren waarop bepaalde resultaten binnen een bepaalde context voortvloeien uit bepaalde interventies, niet of beperkt geëxpliciteerd waren in de beleidsdocumenten. Dit was voornamelijk het geval op het niveau van de eigenlijke hulp- en dienstverlening die aan burgers wordt voorzien. Daarenboven werd er niet expliciet vernoemd welke acties op welke

manieren verondersteld worden bij te dragen tot de doelstellingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Het is om die reden aangewezen om voor de verdere uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal, samen met het beleid, praktijk, doelgroep en wetenschap te reflecteren over de nodige werkzame principes, interventies en randvoorwaarden die bijdragen tot het tegengaan van onderbescherming.

De tweede fase van het onderzoek had eveneens als doelstelling om conceptuele duidelijkheid over het richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal te scheppen. Ditmaal gingen we in op de belangrijkste concepten en uitgangspunten van het Geïntegreerd Breed Onthaal vanuit een wetenschappelijk perspectief. Op basis van een literatuurstudie gingen we dieper in op de relatie tussen grondrechten en het sociaal werk, het maatschappelijk fenomeen van (on)toegankelijkheid, netwerken en netwerk governance, generalistisch sociaal werk, proactief en outreachend sociaal werk, het empowermentparadigma en participatie. De inzichten die hieruit volgden, werden vervolgens gehanteerd om de oriënterende perspectieven van beleidsprogrammatheorie, die in fase 1 werd opgesteld, verder aan te vullen en te nuanceren.

In de derde fase van het onderzoek werd een survey afgenomen bij de designers van de elf pilootprojecten met betrekking tot het netwerk, samenwerking, maar ook de voortgang inzake het realiseren van een Geïntegreerd Breed Onthaal. Een belangrijke conclusie die voorkomt uit de resultaten van deze bevraging is dat er op het lokale niveau een grote gedragenheid bestaat voor de uitgangspunten van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Er was in elk van de onderzochte projecten immers sprake van gedeelde doelstellingen inzake het verhogen van toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Deze doelstellingen berusten overigens op consensus in de projecten. Dit is een belangrijke bevinding, aangezien de wetenschappelijke literatuur toont dat een consensus over de algemene visie en doelstellingen van een netwerk een belangrijke voorwaarde is voor een samenwerkingsverband om effectieve resultaten te behalen (Raeymaeckers et al., 2017; Vermeiren et al., 2017). De resultaten van deze vragenlijst toonden evenwel duidelijk aan dat op het moment waarop de survey werd afgenomen, een consensus over de doelstellingen niet altijd leidde tot concrete acties om de strijd tegen onderbescherming in de praktijk aan te gaan. De overgrote meerderheid van de respondenten stelde immers dat hun pilootproject zich in een fase bevond waarin de doelstellingen worden opgesteld of de acties worden uitgedacht. We formuleren op basis van het onderzoeksrapport vier aanbevelingen om op het lokale niveau praktijken sneller concrete acties uit te werken. Hierbij ligt de focus op vier centrale conclusies: (1) het invullen van een duidelijke coördinerende rol, (2) het betrekken van de doelgroep en basiswerkers bij het identificeren van noden en het ontwikkelen van acties, (3) het ontwikkelen van een omgevingsanalyse en tot slot (4) het beschikbaar stellen van organisatorische en financiële middelen.

In de laatste fases van het onderzoek lag de nadruk op het perspectief van de zogenaamde *implementers* en *target group*, oftewel: de sociaal werkers die het Geïntegreerd Breed Onthaal in de praktijk realiseren en de doelgroep van kwetsbare burgers die daar gebruik van maakt. Met als doelstelling om werkzame principes te identificeren op het niveau van de sociaal werk praktijk werden er vier interventies geselecteerd en meegenomen in het onderzoek. Dat betekent dat we niet de volledige trajecten die lokaal worden doorlopen rond het realiseren van een Geïntegreerd Breed Onthaal belichtten, maar ons beperkten tot zeer concrete en afgebakende interventies op het niveau van sociaal werkers en cliënten. Deze fase was van cruciaal belang om toekomstgericht te reflecteren over de betekenis en meerwaarde van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Op basis van deze analyse maken we een onderscheid tussen de werkzame principes met betrekking tot het proactief verkennen en realiseren van rechten, outreachend werken, generalistisch werken en de hulpverleningsrelatie tussen sociaal werkers en cliënten. We willen

benadrukken dat deze principes ondeelbaar zijn. Dit wil zeggen dat toekomstige pilootprojecten op een evenwaardige wijze dienen in te zetten op alle principes.

In een laatste hoofdstuk van dit rapport sluiten we af met het bundelen van de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. Hierbij wordt ook dieper ingegaan op de structurele- en signaleringsfunctie van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

## Inhoud

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Inleiding en leeswijzer</b>	<b>15</b>
1	Doelstellingen	16
2	Fasering	17
2.1	Fase 1: Beleidsdocumentenanalyse	17
2.2	Fase 2: Literatuurstudie	17
2.3	Fase 3: Lokale beleidsvisie	18
2.4	Fase 4: Surveyonderzoek naar netwerken en samenwerking	18
2.5	Fase 5: Praktijken en werkzame principes	18
2.6	Fase 6: Een brede kijk op praktijken en werkzame principes	19
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Visie op evaluatieonderzoek</b>	<b>21</b>
1	<i>Evidence-Based Practice</i> : meer dan 'wat werkt'	21
2	Het CAIMeR-model	22
2.1	Context	23
2.2	Actoren	23
2.3	Interventies	23
2.4	Mechanismen	24
2.5	Resultaten	24
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Wat is het Geïntegreerd Breed Onthaal?</b>	<b>25</b>
1	Contexten van het Geïntegreerd Breed Onthaal	25
1.1	Macrocontext	25
1.2	Mesocontext	25
1.3	Microcontext	26
2	Actoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal	26
2.1	Kernactoren	26
2.2	Basis- en faciliterende actoren	26
2.3	Achterliggend aanbod	27
3	Oriënterende perspectieven van het Geïntegreerd Breed Onthaal	27
3.1	Generalistisch	27
3.2	Outreaching en proactief	28
3.3	Participatief	28
3.4	Krachtgericht	28
3.5	Subsidiariteit	29
3.6	Proportioneel universalisme	29
4	Interventies van het Geïntegreerd Breed Onthaal	29
4.1	Op het niveau van het netwerk	29
4.2	Op het niveau van de hulp- en dienstverlening	30

5	Mechanismen van het Geïntegreerd Breed Onthaal	32
5.1	Een integrale benadering	32
5.2	De mogelijkheid om verschillende partners en hun expertise samen te brengen	33
5.3	Een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de verschillende actoren	33
5.4	Een afstemming tussen het generalistisch en specialistisch aanbod	33
5.5	Een afstemming tussen het welzijns- en gezondheidsdomein	33
5.6	Het spreken van een gemeenschappelijke taal	33
5.7	De inbreng van de doelgroep	34
5.8	Informele ontmoeting als toegangspoort tot hulp- en dienstverlening	34
5.9	Ruimte en vrijheid	34
6	Resultaten van het Geïntegreerd Breed Onthaal	34
6.1	Strategische doelstellingen	34
6.2	Operationele doelstellingen	34
7	Programmatheorie beleidsdocumenten	36
<b>Hoofdstuk 4      Literatuurstudie</b>		<b>37</b>
1	Grondrechten en het sociaal werk	37
1.1	Van noden naar rechten	37
1.2	De relatie tussen sociaal werk en sociale rechten	38
2	(On)toegankelijkheid	40
2.1	Organisatorische factoren	40
2.2	Cliëntgebonden factoren	42
2.3	Relationele factoren	42
3	Netwerken en netwerk governance	43
3.1	Netwerken van hulp- en dienstverleningsorganisaties	43
3.2	Integratie in differentiatie	44
3.3	Netwerk governance	45
4	Generalistisch Sociaal Werk	46
4.1	Op het microniveau	46
4.2	Op het mesoniveau	46
4.3	Op het macroniveau	47
5	Outreachend en proactief sociaal werk	47
5.1	Op het microniveau	48
5.2	Op het mesoniveau	48
5.3	Op het macroniveau	49
6	Het empowermentparadigma	49
6.1	Als theoretisch kader	49
6.2	Als normatief kader	50
6.3	Als interventiekader	50
7	Participatie	51
7.1	Beleidsparticipatie	51
7.2	Hulpverleningsparticipatie	52

8	Programmatheorie literatuurstudie	54
8.1	Aanvullingen oriënterende perspectieven	54
<b>Hoofdstuk 5 Analyse Surveyonderzoek</b>		<b>57</b>
1	Situering	57
2	Respondenten	58
3	Lokale stuurgroepen	59
3.1	Samenstelling	59
3.2	Periodiciteit Samenkomst	62
4	Regie	63
5	Voortgang pilootprojecten	64
5.1	Visie op toegankelijkheid en onderbescherming	65
5.2	Doelstellingen rond toegankelijkheid en onderbescherming	68
5.3	Acties rond toegankelijkheid en onderbescherming	71
5.4	Schematische analyse per pilootproject	74
5.5	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk	85
5.6	Conclusies	104
<b>Hoofdstuk 6 Analyse kwalitatief onderzoek</b>		<b>107</b>
1	Gespecialiseerde OCMW-hulpverlening gericht op proactieve rechtentoekenning (Gent)	108
1.1	Handelingstheorie	108
1.2	Veranderingstheorie	117
1.3	Conclusie	143
2	Een gezamenlijk outreachend en proactief onthaal (Zoersel)	148
2.1	Handelingstheorie	148
2.2	Veranderingstheorie	155
2.3	Conclusie	168
3	Participatieve werking bij landbouwers (Diksmuide)	172
3.1	Handelingstheorie	172
3.2	Veranderingstheorie	188
3.3	Conclusie	193
4	Outreachende OCMW-hulpverlening gericht op proactieve rechtenverkenning (Genk)	196
4.1	Handelingstheorie	196
4.2	Veranderingstheorie	207
4.3	Conclusie	231
<b>Hoofdstuk 7 Analyse Surveyonderzoek</b>		<b>237</b>
1	Situering	237
2	Respondenten	238
2.1	Doelgroep	239
3	Doelstellingen, visies en acties	239
4	Resultaten	241



4.1	Bereiken van kwetsbare burgers	241
4.2	Verkennen van de hulpvraag en het hulpaanbod	242
4.3	Invulling van de hulp- en dienstverleningsrelatie	243
4.4	Outreachinge hulp- en dienstverlening	244
4.5	Proactieve hulp- en dienstverlening	247
4.6	Participatieve hulp- en dienstverlening	248
4.7	Samenwerking met andere hulp- dienst- of zorgverleningsactoren	249
4.8	Randvoorwaarden	252
4.9	Toekomstvisie Geïntegreerd Breed Onthaal	254
5	Conclusie	255
<b>Hoofdstuk 8 Conclusie en aanbevelingen</b>		<b>257</b>
1	Beleid- en visieontwikkeling	258
2	Lokale besturen en praktijkontwikkeling	260
2.1	Coördinatie en regie	261
2.2	Participatie van doelgroep en basiswerkers	262
2.3	Analyse van lokale context	262
2.4	Ondersteuning voor innovatie	263
3	Praktijken gericht op het tegengaan van onderbescherming	265
3.1	Gent	265
3.2	Zoersel	265
3.3	Diksmuide	265
3.4	Genk	266
3.5	Werkzame principes	266
4	Een laatste noot: de belangrijke structurele- en signaleringsfunctie van het Geïntegreerd Breed Onthaal	273
<b>Bibliografie</b>		<b>275</b>
<b>Lijst Tabellen</b>		
Tabel 1	Relatie tussen sociaal werk en sociale grondrechten	40
Tabel 2	Beleidsparticipatie	52
Tabel 3	Hulpverleningsparticipatie	53
Tabel 4	Aanvulling generalistisch perspectief	54
Tabel 5	Aanvulling outreachend en proactief perspectief	55
Tabel 6	Aanvulling krachtgericht perspectief	55
Tabel 7	Aanvulling participatief perspectief	56
Tabel 8	Aanvulling grondrechtenbenadering	56
Tabel 9	Aanvulling netwerk governance	56
Tabel 10	Overzicht respondenten (N=61)	58

Tabel 11	Vertegenwoordiging kernactoren stuurgroepen	59
Tabel 12	Vertegenwoordiging basis- en faciliterende actoren	60
Tabel 13	Vertegenwoordiging doelgroep (N=58)	61
Tabel 14	Vertegenwoordiging basiswerkers (N=57)	62
Tabel 15	Periodiciteit samenkomst stuurgroepen (N=57)	62
Tabel 16	Regie (N=57)	63
Tabel 17	Voortgang pilootprojecten (N=57)	64
Tabel 18	Realisatie visie op toegankelijkheid (N=51) en onderbescherming (N=45)	65
Tabel 19	Gedragenheid visie op toegankelijkheid (N=50) en onderbescherming (N=43)	65
Tabel 20	Inbreng netwerkpartners visie toegankelijkheid (N=48) en onderbescherming (N=43)	66
Tabel 21	Inbreng basiswerkers visie toegankelijkheid (N=49) en onderbescherming (N=42)	67
Tabel 22	Inbreng basiswerkers visie toegankelijkheid (N=49) en onderbescherming (N=42)	67
Tabel 23	Inbreng doelgroep visie toegankelijkheid (N=45) en onderbescherming (N=39)	67
Tabel 24	Inbreng doelgroep visie toegankelijkheid (N=47) en onderbescherming (N=39)	68
Tabel 25	Realisatie doelstellingen rond toegankelijkheid (N=51) en onderbescherming (N=43)	68
Tabel 26	Gedragenheid doelstellingen rond toegankelijkheid (N=50) en onderbescherming (N=39)	69
Tabel 27	Inbreng netwerkpartners doelstellingen toegankelijkheid (N=50) en onderbescherming (N=9)	69
Tabel 28	Inbreng basiswerkers doelstellingen toegankelijkheid (N=49) en onderbescherming (N=49)	70
Tabel 29	Inbreng basiswerkers doelstellingen toegankelijkheid (N=49) en onderbescherming (N=42)	70
Tabel 30	Inbreng doelgroep doelstellingen toegankelijkheid (N=47) & onderbescherming (N=36)	71
Tabel 31	Inbreng doelgroep doelstellingen toegankelijkheid (N=47) en onderbescherming (N=39)	71
Tabel 32	Realisatie acties rond toegankelijkheid (N=45) en onderbescherming (N=40)	72
Tabel 33	Gedragenheid acties rond toegankelijkheid (N=42) en onderbescherming (N=37)	72
Tabel 34	Inbreng netwerkpartners acties toegankelijkheid (N=42) en onderbescherming (N=37)	73
Tabel 35	Inbreng basiswerkers acties toegankelijkheid (N=43) en onderbescherming (N=36)	73
Tabel 36	Inbreng basiswerkers acties toegankelijkheid (N=43) & onderbescherming (N=36)	73

Tabel 37	Inbreng doelgroep acties toegankelijkheid (N=39) en onderbescherming (N=33)	74
Tabel 38	Inbreng doelgroep acties toegankelijkheid (N=40) en onderbescherming (N=34)	74
Tabel 39	Gedeelde doelen (N=49)	87
Tabel 40	Draagvlak in de eigen organisatie (N=49)	87
Tabel 41	Cliëntgerichtheid (N=49)	88
Tabel 42	Wederzijdse kennis over elkaar (N=49)	89
Tabel 43	Vertrouwen tussen de partners (N=49)	89
Tabel 44	Centralisatie en richting (N=49)	90
Tabel 45	Ondersteuning voor innovatie (N=49)	90
Tabel 46	Verbondenheid tussen partners (N=49)	91
Tabel 47	Instrumenten tot formalisering (N=49)	91
Tabel 48	Uitwisseling van cliëntgebonden informatie (N=49)	92
Tabel 49	Uitwisseling van organisatorische informatie (N=49)	92
Tabel 50	Overzicht rechten en sociale voordelen	112
Tabel 51	Overzicht cliëntgebonden informatie tijdens een eerste huisbezoek	200
Tabel 52	Overzicht respondenten (N=93)	238
Tabel 53	Doelgroep (N=93)	239
Tabel 54	Betrokkenheid bij de uitwerking van doelstellingen, visies en acties (N=93)	240
Tabel 55	Bereiken van kwetsbare burgers (N=60)	242
Tabel 56	Het verkennen van de hulpvraag en het hulpaanbod (N=60)	242
Tabel 57	Het verwezenlijken van een hulpverleningsrelatie (N=60)	243
Tabel 58	Opzoeken van burgers buiten de eigen organisatie (N=73)	245
Tabel 59	Opzoeken van kwetsbare burgers in een vertrouwde leefomgeving (N=33)	245
Tabel 60	Het proactief realiseren van rechten (N=59)	247
Tabel 61	Het betrekken van de doelgroep (N=59)	249
Tabel 62	Samenwerking met zelforganisaties (burgerinitiatieven en/of etnisch culturele verenigingen) (N=59)	250
Tabel 63	Samenwerkingsverband met andere actoren (N=58)	251
Tabel 64	Randvoorwaarden (N=57)	253

## Lijst Figuren

Figuur 1	Programmatheorie beleidsdocumenten	36
Figuur 2	Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: overkoepelend	75
Figuur 3	Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Diest, Scherpenheuvel, Zichem	76
Figuur 4	Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Diksmuide	77
Figuur 5	Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Genk	78
Figuur 6	Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Gent	78
Figuur 7	Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Oostende	79
Figuur 8	Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Roeselare	80
Figuur 9	Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Sint-Niklaas	81
Figuur 10	Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Turnhout	82
Figuur 11	Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: W13	83
Figuur 12	Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Wetteren, Wichelen, Laarne	84
Figuur 13	Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Zoersel	85
Figuur 14	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: overkoepelend	86
Figuur 15	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Diest, Scherpenheuvel, Zichem	93
Figuur 16	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Diksmuide	94
Figuur 17	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Genk	95
Figuur 18	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Gent	96
Figuur 19	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Oostende	97
Figuur 20	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Roeselare	98
Figuur 21	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Sint-Niklaas	99
Figuur 22	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Turnhout	100
Figuur 23	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: W13	101
Figuur 24	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Wetteren, Wichelen, Laarne	102
Figuur 25	Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Zoersel	103
Figuur 26	Rechtencirkel	182
Figuur 27	Topicklok	186
Figuur 28	Het verkennen van de hulpvraag en het hulpaanbod (N=60)	243
Figuur 29	Het verwezenlijken van een hulpverleningsrelatie (N=60)	244
Figuur 30	Opzoeken van kwetsbare burgers in een vertrouwde leefomgeving (N=33)	246
Figuur 31	Ontmoetingsplaatsen outreachende hulp- en dienstverlening	246

Figuur 32	Het proactief realiseren van rechten (N=59)	248
Figuur 33	Het betrekken van de doelgroep (N=59)	249
Figuur 34	Samenwerking met kernactoren, basis- en of faciliterende actoren (N=59)	250
Figuur 35	Samenwerkingsverband met andere actoren (N=58)	252
Figuur 36	Randvoorwaarden (N=57)	253



# Hoofdstuk 1

## Inleiding en leeswijzer

Vlaams Minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeuren, introduceerde in december 2015 het begrip 'Geïntegreerd Breed Onthaal' en zette in de bijhorende conceptnota de krijtlijnen uit voor een meer toegankelijke hulp- en dienstverlening. Een betere afstemming en samenwerking tussen actoren uit het welzijnslandschap wordt hierbij naar voren geschoven als belangrijke hefboom tegen onderbescherming en, dus, om de grondrechten van elke burger maximaal te realiseren. De hulp- en dienstverlening kan vanuit dit perspectief bijgevolg beschouwd worden als de schakel tussen het recht en rechtvaardigheid (Hubeau, 1997), waarbij het realiseren van toegankelijkheid in functie staat van het creëren van een welzijnsaanbod dat gekenmerkt wordt door gelijkheid en gelijkwaardigheid (Piessens, 2008). Eerder onderzoek toont echter dat het recht op hulp- en dienstverlening in realiteit een recht met beperkingen is doordat de middelen om een dergelijk welzijnsaanbod uit te bouwen gelimiteerd zijn (Piessens, Hermans, & Vettenburg, 2008), maar ook omwille van de organisatorische, relationele en individuele drempels die de toegankelijkheid onder druk zetten (Sannen, 2003). Het Geïntegreerd Breed Onthaal richt zich op twee sporen om deze drempels te overkomen en de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening te waarborgen. Enerzijds wil men intersectorale afstemming bevorderen tussen een minimum van drie kernactoren met een decretaal verankerde onthaalopdracht, namelijk: de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW), Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) en de Diensten Maatschappelijk Werk (DMW) van de ziekenfondsen. De nadruk op netwerkvorming ligt in de lijn met de overtuiging - die de afgelopen decennia bij zowel wetenschappers, beleidsmakers als sociaal werkers groeide - dat netwerken cruciaal zijn om op het lokale niveau een gedegen antwoord te bieden op de fragmentering van de hulp- en dienstverlening (Ellis, Davis, & Rummery, 1999) en de steeds complexer wordende cliëntsituaties, gekenmerkt door een kluwen van noden op verschillende levensdomeinen (Rittel & Webber, 1973). Anderzijds wil men met het Geïntegreerd Breed Onthaal bewaken dat de hulp- en dienstverlening voldoet aan een aantal kwaliteitscriteria. Het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt hierbij verwacht om in al zijn facetten generalistisch, outreachend, proactief, participatief en krachtgericht te zijn; en volgens de principes van subsidiariteit en het proportioneel universalisme te worden vormgegeven.

Om na te gaan op welke manier(en) de premissen van een dergelijk Geïntegreerd Breed Onthaal lokaal kan geïnterpreteerd en geïmplementeerd worden, experimenteerden elf pilootprojecten in Vlaanderen tussen 1 september 2016 en 1 mei 2018 met de praktijkvertaling van deze richtlijnen. Dat betekent dat het Geïntegreerd Breed Onthaal in het huidige stadium een begrip in wording is, waarvan de uiteindelijke betekenis en waardering onderhevig zal zijn aan een toetsing van de ervaringen en resultaten van deze pilootprojecten. Voorliggend rapport maakt deel uit van deze oefening en vormt het sluitstuk van het onderzoek dat - in opdracht van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin - heeft plaatsgevonden tussen 1 april 2017 en 1 mei 2018. Het onderzoeksteam verrichte echter op basis van externe financiering eveneens onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal in de periode van 1 september 2016 tot 31 maart 2017, waardoor de volledige loopduur van de pilootprojecten wetenschappelijk werd opgevolgd. In het voorliggende rapport wordt bijgevolg de opgedane kennis uit beide onderzoeksperioden geïntegreerd. We belichten hieronder de doelstellingen, fasering en methodologie van het evaluatieonderzoek.

## 1 Doelstellingen

De wetenschappelijke opvolging en evaluatie van het Geïntegreerd Breed Onthaal heeft als doelstelling om *good practices* en *lessons learned* te identificeren met betrekking tot het creëren van een meer toegankelijke hulp- en dienstverlening in de strijd tegen onderbescherming. De finaliteit van deze studie is bijgevolg uitdrukkelijk toekomstgericht en streeft naar beleids- en praktijkrelevante conclusies en aanbevelingen in functie van een verdere uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Gedurende de onderzoeksperiode experimenteerden immers elf pilootprojecten in Vlaanderen op welke manier(en) de premisses van een Geïntegreerd Breed Onthaal lokaal geïnterpreteerd en geïmplementeerd kunnen worden. Dat betekent dat het concept 'Geïntegreerd Breed Onthaal' een begrip in wording is, waarvan de uiteindelijke betekenis en waardering onderhevig zal zijn aan een praktijktoets; en dus mogelijk ook aan contestatie en hervorming. Of zoals de conceptnota van het Geïntegreerd Breed Onthaal omschrijft:

*'Op basis van de werkzaamheden van de werkgroep en de evaluatie van de experimenten wordt na politieke validering binnen de Vlaamse regering de conceptnota vertaald naar een operationeel en intersectoraal werkkader of raamwerk dat zijn vertaling vindt in een kwaliteitslabel voor een Geïntegreerd Breed Onthaal en instrumenten voor het realiseren van een Geïntegreerd Breed Onthaal' (p. 6)*

Om een rigoureuus beeld te schetsen van de betekenis en meerwaarde van een Geïntegreerd Breed Onthaal, benaderen we deze kwestie vanuit verschillende invalshoeken en met verschillende doelstellingen in het achterhoofd. We hebben hierbij bewaakt dat doorheen het onderzoek het perspectief van de bovenlokale en lokale *designers*, de *implementers* en *target group* van het Geïntegreerd Breed Onthaal voldoende aan bod kwamen. Dat betekent concreet dat we doorheen het onderzoeksproces allereerst in interactie traden met de ontwikkelaars van het Geïntegreerd Breed Onthaal op het bovenlokale (Vlaamse) en het lokale niveau, oftewel: diegenen die het Geïntegreerd Breed Onthaal als richtinggevend kader uitdachten, maar ook de lokale beleidsmakers die beslissingen maken over de lokale invulling die aan dit kader wordt gegeven. Gezien het Geïntegreerd Breed Onthaal gericht is op het tegengaan van onderbescherming van (kwetsbare) burgers en daarvoor sterk wordt geappelleerd op sociaalwerkpraktijken, hebben we verder heel wat belang gehecht aan de ervaring van diegenen die deze praktijken uitvoeren en de doelgroep die daar gebruik van maakt. We hebben met andere woorden de onderzoeksopdracht vormgegeven vanuit een multi-stakeholder perspectief waarbij de verschillende belanghebbende partijen werden bevroegd. Dit reflecteert zich eveneens in de vier concrete doelstellingen die binnen deze evaluatiestudie werden nagestreefd. We kunnen op vlak van doelstellingen een onderscheid maken tussen doeleinden op het niveau van het bovenlokale beleid, het conceptueel kader, het lokale samenwerkingsnetwerk en de praktijk van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Op het praktijkniveau gingen we op zoek naar de werkzame principes geformuleerd vanuit het perspectief van basiswerkers en doelgroep. We formuleren de volgende onderzoeksdoelstellingen. Deze worden in volgende paragraaf verder geconcretiseerd.

Doelstelling 1: *Het perspectief van de bovenlokale designers capteren in een programmatheorie die de betekenis van het Geïntegreerd Breed Onthaal gestructureerd weergeeft.*

Doelstelling 2: *Vanuit een wetenschappelijk perspectief de belangrijkste concepten van het richtinggevende kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal uitdiepen en onderbouwen.*

Doelstelling 3: *Vanuit het perspectief van de lokale designers de lokale netwerken evalueren op gebied van voortgang met betrekking tot het ontwikkelen van een visie, doelstellingen en acties, en de kwaliteit van samenwerking in functie van het Geïntegreerd Breed Onthaal.*



*Doelstelling 4: Vanuit het perspectief van de implementers en doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal werkzame principes en kritische randvoorwaarden identificeren met betrekking tot praktijken gericht op het tegengaan van onderbescherming.*

Deze doelstellingen hebben zich vertaald in een gefaseerd onderzoeksdesign. We illustreren hieronder het doorlopen onderzoeksproces en duiden op welke wijze we een antwoord hebben geformuleerd op de centrale onderzoeksvragen en doelstellingen.

## **2 Fasering**

Het onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal vond plaats gedurende de volledige projectperiode van 1 september 2016 tot 1 mei 2018. De finaliteit van het onderzoek was hierbij, zoals hierboven reeds aangehaald, uitdrukkelijk toekomstgericht en had als doelstelling om bij te dragen tot de uiteindelijke betekenis en uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Vlaanderen. De klemtoon ligt op het formuleren van werkzame principes die de basis kunnen vormen voor een verdere implementatie van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Zoals hierboven gesteld, hanteerden we hiervoor een multi-stakeholdersperspectief waarbij zowel het perspectief van beleidsmakers op zowel het Vlaamse als lokale niveau en het perspectief van basiswerkers en doelgroep centraal stonden. In volgende paragrafen gaan we verder in op de zes fases van het onderzoek.

### **2.1 Fase 1: Beleidsdocumentenanalyse**

Alvorens *good practices* en *lessons learned* te identificeren op basis van praktijken die op het lokale niveau een Geïntegreerd Breed Onthaal realiseren en daarmee de strijd tegen onderbescherming aangaan, was het cruciaal om eerste conceptuele duidelijkheid te schetsen over de eigenlijke betekenis van het Geïntegreerd Breed Onthaal als richtinggevend kader. Om aan deze vraag te beantwoorden, startten we met een analyse van de beleidsdocumenten rond het Geïntegreerd Breed Onthaal. Tijdens deze fase verkenden we het richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal vanuit het perspectief van de bovenlokale beleidsmakers of *designers*. Op basis van het CAIMeR-model (Blom & Morén, 2009) construeerden we een programmatheorie die de beleidsvisie op het Geïntegreerd Breed Onthaal weerspiegelt. Deze programmatheorie werd later afgetoetst bij en verder genuanceerd door de bovenlokale stuurgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Onze kijk op evaluatieonderzoek, het CAIMeR-model en de betekenis van een programmatheorie wordt in het volgende methodologische hoofdstuk geduid.

### **2.2 Fase 2: Literatuurstudie**

De tweede fase van het onderzoek had eveneens als doelstelling om conceptuele duidelijkheid over het richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal te scheppen. Ditmaal gingen we in op de belangrijkste concepten en uitgangspunten van het Geïntegreerd Breed Onthaal vanuit een wetenschappelijk perspectief. Op basis van een literatuurstudie gingen we dieper in op de relatie tussen grondrechten en het sociaal werk, het maatschappelijk fenomeen van (on)toegankelijkheid, netwerken en netwerk governance, generalistisch sociaal werk, proactief en outreachend sociaal werk, het empowermentparadigma en participatie. De inzichten die hieruit volgden, werden vervolgens gehanteerd om de oriënterende perspectieven van beleidsprogrammatheorie, die in fase 1 werd opgesteld, verder aan te vullen en te nuanceren.

### 2.3 Fase 3: Lokale beleidsvisie

In de derde fase van het onderzoek werd er gepeild naar op welke manieren het richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal lokaal geïnterpreteerd en geïmplementeerd wordt. Hiervoor werd er in dialoog getreden met de stuurgroepen van vier geselecteerde pilootprojecten om hun visie en invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal te capteren. Dit gebeurde aan de hand van een programmatheorie geconstrueerd op basis van deze gesprekken met lokale beleidsmakers. Tijdens deze onderzoeksfase merkten we dat er op het lokale niveau nog geen operationele acties werden ondernomen in de strijd tegen onderbescherming, maar dat de focus voornamelijk lag op het bepalen van de lokale doelstellingen en mogelijke acties, maar ook het reflecteren over de eigenlijke betekenis van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Gezien deze gesprekken en de daaruit volgende programmatheorieën slechts een momentopname van deze projecten capteerden, werd er geopteerd om deze analyse niet in het uiteindelijke rapport op te nemen. Op het moment van de uiteindelijke publicatie van het onderzoek, zou deze analyse immers geen waarheidsgetrouw beeld meer schetsen van de vier geselecteerde pilootprojecten, noch bijdragen aan de toekomstgerichte finaliteit van het onderzoeksrapport. Niettegenstaande was deze onderzoeksfase wel relevant voor de bovenlokale stuurgroep die zich over het Geïntegreerd Breed Onthaal ontfermt. Op basis van deze analyse werd immers duidelijk dat de praktijkvertaling van het Geïntegreerd Breed Onthaal langer duurde dan initieel werd voorzien en verondersteld, waardoor er vanuit de procesbegeleiding acties ondernomen konden worden om de pilootprojecten verder te faciliteren in dit proces<sup>1</sup>.

### 2.4 Fase 4: Surveyonderzoek naar netwerken en samenwerking

De vierde fase van het onderzoek stond in functie van een kwantitatieve bevraging bij de elf pilootprojecten op niveau van de lokale *designers*. Deze werden bevraagd over twee aspecten van de samenwerking die binnen de context van het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt opgezet. Enerzijds werd er gepeild naar hun voortgang met betrekking tot het opstellen van een visie, doelstellingen en acties inzake het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Hiermee werd er tegemoetgekomen aan de vaststelling uit de voorgaande fase waaruit duidelijk werd dat het Geïntegreerd Breed Onthaal nog niet was neergedaald tot op het niveau van sociaal werkers en (kwetsbare) burgers). Anderzijds werd er in kaart gebracht hoe de kwaliteit van samenwerking door de respondenten wordt geëvalueerd. Op deze manier werd gekeken naar het Geïntegreerd Breed Onthaal op het niveau van het samenwerkingsnetwerk.

### 2.5 Fase 5: Praktijken en werkzame principes

In de vijfde fase van het onderzoek lag de nadruk op het perspectief van de zogenaamde *implementers* en *target group*, oftewel: de sociaal werkers die het Geïntegreerd Breed Onthaal in de praktijk realiseren en de doelgroep die daar gebruik van maakt. Met als doelstelling om werkzame principes te identificeren op het niveau van de sociaal werk praktijk werden er vier interventies geselecteerd en meegenomen in het onderzoek. Dat betekent dat we niet de volledige trajecten die lokaal worden doorlopen rond het realiseren van een Geïntegreerd Breed Onthaal belichtten, maar ons beperkten tot zeer concrete en afgebakende praktijken op het niveau van sociaal werkers en cliënten. Deze fase was van cruciaal belang om toekomstgericht te reflecteren over de betekenis en meerwaarde van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

---

<sup>1</sup> Het onderzoeksrapport van deze fase kan bij interesse worden opgevraagd bij de auteurs.

## **2.6 Fase 6: Een brede kijk op praktijken en werkzame principes**

De zesde en laatste fase van het onderzoek bouwde verder op de inzichten die de vijfde fase opleverde. We vertrokken vanuit de geïdentificeerde werkzame principes en bekeken in welke mate deze werden vertaald in de elf pilootprojecten. Op deze manier werd er een algemeen beeld geschetst van de elf pilootprojecten en de mate waarin daarbinnen interventies worden ondernomen die tegemoetkomen aan de richtinggevende principes van het Geïntegreerd Breed Onthaal en de werkzame factoren. Het perspectief van de basiswerker staat in deze fase centraal.



## Hoofdstuk 2

### Visie op evaluatieonderzoek

In dit hoofdstuk situeren we kort de voortschrijdende discussie rond *evidence-based practice* binnen de context van het sociaal werk en benoemen we de positie die we als onderzoekers opnemen binnen dit debat. Het is belangrijk om dit voldoende te expliciteren, aangezien dit heeft bijgedragen tot de methodologische aanpak van de studie naar het Geïntegreerd Breed Onthaal. We eindigen met een beschrijving van het CAIMeR-model dat binnen deze evaluatiestudie als een centraal instrument heeft gediend.

#### 1 *Evidence-Based Practice: meer dan 'wat werkt'*

De afgelopen decennia wordt het sociaal werk in toenemende mate uitgedaagd om de effectiviteit en meerwaarde van sociale interventies aan te tonen in meetbare resultaten (Blom, 2009). De vraag naar een dergelijke onderbouwing van de praktijk heeft zich doorheen de jaren gereflecteerd in een professionaliseringsdiscours, waarvan de evolutie richting *evidence-based practice* [EBP] een inherent onderdeel uitmaakt (Gabbrill, 2006; Gilgun, 2005). De intrede van EBP werd hierbij gezien als een manier om de kennisbasis van het sociaal werk te verruimen met betrekking tot zowel de praktijkinhoud als de concrete resultaten daarvan (Morén & Blom, 2003). Het implementeren en bewerkstelligen van EBP stelt echter een aantal belangrijke vereisten aan de praktijk van het sociaal werk en sociaal werk onderzoek. Cournoyer en Powers (2002) spreken van twee richtinggevende principes, welke meteen ook de betekenis van het paradigma weergeven:

*'Evidence-based sociaal werk vereist dat professionele afwegingen en praktijken worden gestuurd door twee verschillende, maar onderling afhankelijke principes. Ten eerste, waar mogelijk moet de praktijk gefundeerd zijn op eerdere bevindingen die empirisch aantonen dat bepaalde acties met specifieke typen cliënten en systemen waarschijnlijk leiden tot voorspelbare, positieve en effectieve resultaten. Ten tweede, zou elke soort interventie, op termijn, afzonderlijk geëvalueerd moeten worden om vast te stellen in welke mate de voorspelde resultaten zijn gerealiseerd als een direct gevolg van de acties van sociaal werkers' (eigen vertaling van Cournoyer & Powers, 2002, p. 799).*

Hieruit blijkt dat *evidence-based practice* veronderstelt dat wetenschappelijke kennis – die de effectiviteit, efficiëntie en doeltreffendheid van bepaalde interventies aantoont – doorslaggevend wordt geacht bij het vormgeven van de sociaal werk praktijk. Binnen het EBP-paradigma wordt echter niet uitsluitend aandacht besteed aan de praktijkimplementatie van wetenschappelijke inzichten. Het tweede principe dat hierboven wordt benoemd, onderstreept immers het belang van praktijkevaluaties en kennisopbouw rond de doeltreffendheid van sociaal werk interventies. Hoewel hiermee een belangrijke opdracht wordt weggelegd voor wetenschappelijk onderzoek, kunnen wetenschap en praktijk zich op verschillende manieren tot elkaar verhouden. Hermans (2014) maakt hierbij een onderscheid tussen een 'enge' en 'ruime' invulling van EBP. Een enge invulling vertrekt vanuit een strikt positivistische wetenschapsopvatting waarbij de nadruk ligt op gerandomiseerd onderzoek (RCT-designs), systematische reviews, meta-analyses en het streven naar voorspelbaarheid en veralgemeenbaarheid. Wetenschappelijke inzichten worden vanuit dit perspectief dus op een hogere rangorde geplaatst dan andere vormen van kennis, zoals bijvoorbeeld praktijk- en

ervaringskennis (Mullen, Shlonsky, Bledsoe, & Bellamy, 2005). Dit impliceert meteen ook een hiërarchische verhouding tussen praktijk en onderzoek, waarbij het sociaal werk verwacht wordt om de positivistische wetenschappelijke inzichten over ‘wat werkt’ rechtlijnig toe te passen om zo de efficiëntie van de sociaal werk praktijk te verhogen (Blom, Nygren, Nyman, & Scheid, 2007). Door dit streven naar vaste, contextvrije richtlijnen en voorspelbare uitkomsten, vindt de enge invulling van EBP heel wat weerklank bij beleidsmakers, managers en opdrachtgevers, omdat dit helpt om de praktijk te standaardiseren in effectief en efficiënt veronderstelde protocollen (Hermans, 2005).

Aanhangers van een breder perspectief op ‘evidence-based practice’ bekritisieren de mechanistische en instrumentalistische kijk op de werkelijkheid en de sterk empiristische invulling van kennis in de enge benadering (Webb, 2001). Ze argumenteren dat de eigenheid, complexiteit en meerwaarde van het sociaal werk zich niet (volledig) laat capteren in afgelijnde handelingsprotocollen of procedures. De veralgemeenbaarheid en voorspellende waarde van positivistisch onderzoek wordt met andere woorden expliciet geproblematiseerd (Archer, Lawson, & Norrie, 2013; Bhaskar, 1978, 1998), mede doordat niet elke interventie voor elke doelgroep of binnen elke setting werkt (Westhorp, 2014). Het enge perspectief op EBP houdt immers geen rekening met de vaak zeer specifieke contextfactoren die de uitkomsten van interventies beïnvloeden. De ruime invulling van *evidence-based practice* wil daarom niet uitsluitend in kaart brengen ‘wat werkt?’, maar veel eerder onderzoeken hoe en waarom bepaalde interventies tot bepaalde resultaten leiden binnen een bepaalde context (Blom, 2009; Pawson, 2013). Binnen dit onderzoeksrapport vertrekken vanuit deze brede visie op het evaluatievraagstuk, aangezien we er van overtuigd zijn dat het cruciaal is om binnen de context van het Geïntegreerd Breed Onthaal voldoende aandacht te besteden aan de invloed van de lokale context en de doelgroepen waarmee binnen de verschillende settings wordt gewerkt. Bovendien is de focus van dit onderzoek zoals eerder aangehaald uitdrukkelijk toekomstgericht en willen we werkzame principes identificeren op het niveau van concrete sociaalwerkpraktijken die zich richten op het tegengaan van onderbescherming. Hiervoor laten we ons inspireren door kritisch realistisch en theoriegestuurd evaluatieonderzoek<sup>2</sup>, waarbinnen de nadruk ligt op het identificeren van zogenaamde mechanismen. Dit perspectief op evaluatie en de zoektocht naar verklarende mechanismen is terug te vinden binnen het CAIMeR-model van Blom en Morén (2009).

## 2 Het CAIMeR-model

Het CAIMeR-model kan gerekend worden tot de school van kritisch realistisch en theoriegestuurd evaluatieonderzoek dat zich laat leiden door een zogenaamde programmatheorie, oftewel: een systematische configuratie van de prescriptieve en descriptieve veronderstellingen die zowel expliciet als impliciet gemaakt worden door de verschillende stakeholders (Chen, 2012). Een programmatheorie is met andere woorden een conceptueel kader dat zowel een handelingstheorie (*theory of action*) omvat die omschrijft welke acties de stakeholders nodig achten om een bepaald doel te bereiken, maar ook een veranderingstheorie (*theory of change*) met onderliggende mechanismen die verklaren waarom die handelingen leiden tot de gewenste resultaten (Chen, 2012; Rogers, 2008). Vermits dit kader specifiek werd ontwikkeld om sociaal werk praktijken op een theoriegestuurde wijze te bestuderen en te onderbouwen, vertrekken we in functie van dit onderzoeksrapport vanuit het CAIMeR-model van Blom en Morén (2009). Sociale interventies worden hierbij ontrafeld **C**ontext, **A**ctoren, **I**nterventies, **M**echanismen en **R**esultaten.

---

<sup>2</sup> Voor een bredere verkenning van de methodologische grondslagen van dergelijk onderzoek en een reflectie over de ontwikkeling van sociaal beleid vanuit dit perspectief verwijzen we naar Boost, Cools, en Raeymaeckers (2017)

In de volgende paragrafen verduidelijken de betekenis van deze elementen op basis van het werk van Blom en Morén (2009), maar beroepen we eveneens op de inzichten van Chen (2012) voor enkele eigen toevoegingen en nuanceringen.

## **2.1 Context**

Het CAIMeR-model biedt allereerst een genuanceerde kijk op de beïnvloedende context van sociale interventies en onderscheidt daarbij de (1) bredere maatschappelijke context op het macroniveau, de (2) interventiecontext op het mesoniveau en de (3), cliëntcontext op het microniveau. Onder de maatschappelijke context verstaan Blom en Morén (2009) bovenlokale condities die de werking van dienst- en hulpverleningsorganisaties, maar ook de leefwereld van cliënten beïnvloeden. Het gaat hier om de interactie tussen sociale, politieke, economische en culturele aspecten. De interventiecontext wordt opgedeeld in zowel directe als indirecte condities die de praktijk sturen. De directe condities omvatten invloeden die rechtstreeks voortvloeien uit de organisatie van de sociale voorziening waarbinnen de sociaal werker actief is. De indirecte interventiecontext heeft betrekking tot de (lokale) politieke besluitvorming, het bestuur en de allocatie van middelen. Onder dit laatste niveau zitten eveneens (impliciete) vooronderstellingen vervat over de opdracht die bepaalde organisaties horen na te streven en de manier waarop ze deze dienen te behalen (Blom & Morén, 2009; Chen, 2012; Leeuw, 2003). De leefwereld van cliënten verwijst ten slotte naar de private sfeer van hulpvragers en omvat hun levensomstandigheden, probleemsituaties en beschikbare sociale netwerken.

## **2.2 Actoren**

Het actor-concept omvat diegenen die rechtstreeks of onrechtstreeks een invloed uitoefenen op het interventieproces (Blom & Morén, 2009). Het zijn met andere woorden de *implementers* van de sociale interventie, oftewel diegenen die verantwoordelijk zijn om de doelstellingen van het project te verwezenlijken ten aanzien van de doelgroep (Chen, 2012).

## **2.3 Interventies**

Hoewel interventies een prominente positie bekleden in het model van Blom en Morén (2009) formuleren de auteurs geen eenduidige definitie van het concept. We sluiten ons daarom aan op de definitie van Chen (2012) en benaderen een interventie als elke activiteit die gericht is op het beïnvloeden van determinanten. Het zijn met andere woorden de acties die actoren ondernemen om veranderingen teweeg te brengen die tegemoetkomen aan de doelstelling(en) van het programma of project. Chen (2012) benadrukt daarnaast dat deze acties gestuurd worden door interventie-protocollen, oftewel: oriënterende perspectieven die de precieze aard en inhoud van interventies bepalen. Deze oriënterende perspectieven kunnen we beschouwen als principes die interventies vormgeven en richting geven aan het handelen van de betrokken actoren.

## 2.4 Mechanismen

Het adequaat bestuderen en onderbouwen van sociaal werk praktijken vereist een duidelijke conceptualisering van de manieren waarop concrete resultaten voortvloeien uit specifieke interventies binnen een gegeven contextuele setting (Blom & Morén, 2009). Om een dergelijke veranderingstheorie - die verklaart waarom bepaalde interventies tot bepaalde resultaten leiden (Chen, 2012) – te implementeren in hun model, beroepen Blom en Morén (2009) op inzichten uit het kritisch realisme. Dit paradigma stelt dat onder het niveau van observeerbare gebeurtenissen en empirische waarnemingen er een dieperliggende dimensie bestaat van zogenaamde ‘mechanismen’ die de uitkomst van gebeurtenissen sturen (Bhaskar, 1998; Pawson, 2013). Het identificeren van dergelijke mechanismen is geen simpele aangelegenheid en vormt een expliciete uitdaging voor het sociaal werk. Eerder onderzoek toont immers dat sociale professionals voornamelijk beschrijven op welke manieren ze handelen, maar daarbij weinig reflecteren over de theoretische mechanismen die bijdragen tot de effectiviteit en resultaten van hun methodieken (Hermans, 2014; Oostrik, 2010; van der Tier, Hermans, & Potting, 2016; Vlaeminck, 2010).

## 2.5 Resultaten

Onder de resultaten verstaan we de uitkomst van de uitgevoerde interventies. Het zijn met andere woorden de *outputs* en *outcomes* die volgen uit de acties die actoren ondernemen met bepaalde doelstellingen in het achterhoofd. Het model van Blom en Morén (2009) maakt hierbij een onderscheid tussen resultaten op korte, middellange en lange termijn. Verder argumenteren de auteurs dat een genuanceerde kijk op de behaalde resultaten het mogelijk maakt om te bepalen welke aspecten het verschil maken tussen een succesvolle en niet-succesvolle interventie. Hiervoor hanteren ze een opdeling tussen oppervlakkige en diepliggende resultaten enerzijds en generieke en specifieke resultaten anderzijds. Met deze typologie maken Blom en Morén (2009) een distinctie tussen de mate waarin resultaten enerzijds te observeren en anderzijds te anticiperen zijn.



## Hoofdstuk 3

### Wat is het Geïntegreerd Breed Onthaal?

In dit onderdeel van het rapport ontleden we de beschikbare beleidsdocumenten en verkennen we welke elementen betrekking hebben tot de context, actoren, interventies, mechanismen en resultaten op basis van het CAIMeR-model (Blom & Morén, 2009). Op deze manier construeren we een programmatheorie die de visie van het beleid op het Geïntegreerd Breed Onthaal weergeeft en samenvat. We beroepen hiervoor op de volgende documenten:

- Terconcept nota 'een Geïntegreerd Breed Onthaal' (2015)
- Informatiebrochure 'Geïntegreerd Breed Onthaal' (2016)
- Nota 'wat is het doel van de projecten Geïntegreerd Breed Onthaal in interviewstijl' (2016)

Deze documentenanalyse werd ter goedkeuring voorgelegd aan de stuur- en kerngroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal. De programmatheorie die we hieronder presenteren integreert bijgevolg de verrichte documentenanalyse en de opmerkingen die werden geformuleerd vanuit de stuur- en kerngroep. We starten met een uitgebreide uiteenzetting van deze programmatheorie en eindigen met een schematische samenvatting. We structureren de analyse op basis van de elementen van het CAIMeR-model.

#### 1 Contexten van het Geïntegreerd Breed Onthaal

##### 1.1 Macrocontext

Het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt in de infobrochure gesitueerd binnen een bredere maatschappelijke context als zijnde een risicosamenleving waar *'iedereen door een samenloop van omstandigheden het risico kan lopen in een welzijnsbedreigende situatie te komen'*. Men benadrukt dat dit risico niet gelijk verdeeld is in de samenleving aangezien ongelijkheden in welzijn en gezondheid samenhangen met ongelijke socio-economische posities en een ongelijke verdeling van middelen en/of mogelijkheden. Verder situeert men het Geïntegreerd Breed Onthaal binnen een bredere context van vermaatschappelijking van de zorg.

##### 1.2 Mesocontext

Op het mesoniveau wordt er in de documenten een onderscheid gemaakt tussen condities met betrekking tot de organisatie van de maatschappelijke hulp- en dienstverlening, en de manieren waarop het aanbod van individuele organisaties wordt ingevuld. Onder de indirecte interventiecontext stelt men vast dat het aanbod - desondanks het aantal beschikbare actoren die de gepaste hulp- en dienstverlening kunnen aanbieden – versnipperd en soms weinig op elkaar afgestemd is. Hiermee verwijst men naar de *'vaak historisch gegroeide overlappingsen en hiaten in het huidige aanbod'*. Het feit dat het welzijnswerk zich de laatste decennia ontwikkeld heeft *'tot meer specialisatie'* heeft er hierbij voor gezorgd dat *'niemand nog oog heeft voor het geheel en de samenhang van problemen'*.

Met betrekking tot de directe interventiecontext verwijst de infobrochure naar de diversiteit aan manieren waarop organisaties hun aanbod vormgeven en zich tot de burger richten: *'via een loket, online, telefonisch,*

*in de buurt of de wijk of zelfs door hulp- en dienstverlening aan huis*'. Deze diversiteit aan voorziening en kanalen wordt benoemd als verrijking, maar ook als risico aangezien *'de versnippering en onduidelijke profilering het voor burgers moeilijk maakt om de weg in het welzijnslandschap te vinden*'. Situaties van onderbescherming kunnen eveneens in stand gehouden worden door *'een zekere systematiek in het rechtenonderzoek*', maar ook door *'de manier waarop welzijnswerkers hierover in gesprek gaan, de schaamte en het gevoel van afhankelijkheid en hoe hier in de diensten mee omgegaan wordt*'.

### **1.3 Microcontext**

De repercussies van de maatschappelijke en organisatorische context worden voornamelijk door individuele burgers ervaren. Het Geïntegreerd Breed Onthaal definieert zijn doelgroep daarom als *'elke burger*', maar biedt extra aandacht aan de meest kwetsbare. De nadruk ligt op burgers die in een situatie van onderbescherming leven, oftewel: mensen die er niet in slagen om hun rechten te verwezenlijken. Op basis van deze vaststelling onderkent het Geïntegreerd Breed Onthaal opnieuw *'dat er onherroepelijke drempels bestaan, waardoor sommige groepen moeilijk toegang vinden tot sociale maatregelen*'. Op het niveau van de cliënt verklaart men deze drempels door redenen zoals: *'men kent het recht niet, kiest er bewust voor om het niet aan te vragen, ervaart het niet als opportuun in de eigen situatie, heeft geen vertrouwen in of een conflict met de hulpverlener of haakt om diverse redenen af in de loop van het hulpverleningstraject*'. Het afhaken van cliënten wordt verklaard door de doorgedreven specialisatie waardoor *'mensen vaak met vele welzijnswerkers een vertrouwensrelatie moeten opbouwen*'. Het huidige gebrek aan een generalistisch perspectief maakt het eveneens *'moeilijk om zelf het overzicht en de regie in houden te houden over wat er in je hulp- en ondersteuningstraject gebeurt*'.

## **2 Actoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal**

Het Geïntegreerd Breed Onthaal omvat verschillende actoren die actief zijn op de eerste lijn van het sociaal werk. Binnen het voorliggend traject wordt een onderscheid gemaakt tussen *'de kernactoren, de basis- of faciliterende actoren en het achterliggend aanbod*'.

### **2.1 Kernactoren**

Het Geïntegreerd Breed Onthaal definieert drie kernactoren met een decretale onthaalopdracht, namelijk: (1) de sociale diensten van de OCMW's, (2) de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW) en (3) de Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen. Indien er lokaal een gemeentelijke sociale dienst actief is, wordt deze eveneens als kernactor opgenomen. Deze kernactoren *'hebben een expliciete en prominente plek op de eerste lijn om burgers met welzijnsvragen voort te helpen. In het onthaal nemen zij een voortrekkersrol op en verzekeren zij dat alle functies in het werkgebied worden waargemaakt*'.

### **2.2 Basis- en faciliterende actoren**

De basis- of faciliterende actoren worden niet geselecteerd op basis van een decretale opdracht, maar eerder door hun *'regelmatig contact met kwetsbare personen met specifieke welzijnsnoden*'. Het zijn met andere woorden *'organisaties en diensten die zich zeer kort situeren bij de leefwereld van mensen*'. Het gaat om vindplaatsen met een specifieke expertise en deskundigheid die kan bijdragen om de strijd tegen onderbescherming effectief en efficiënt aan te pakken. Dit impliceert dat de basis- of faciliterende actoren

kunnen verschillen naargelang de lokale context. De infobrochure verwijst bijvoorbeeld naar: *‘de instituten voor Samenlevingsopbouw, Verenigingen waar Armen het Woord Nemen, Huizen van het Kind, lokale dienstencentra, thuiszorgdiensten, huisartsen, buurthuizen en vrijwilligersnetwerken’*. Deze lijst is echter niet limitatief. De kernactoren realiseren afstemming met deze basis- of faciliterende actoren, maar *‘steeds met respect voor de finaliteit en eigenheid van deze werkingen’*.

### **2.3 Achterliggend aanbod**

Als derde en laatste cluster van actoren verwijst het Geïntegreerd Breed Onthaal naar het achterliggend aanbod dat aangesproken moet worden wanneer geen afdoend antwoord op de ervaren noden gerealiseerd kan worden of een meer gespecialiseerde begeleiding aangewezen is. Dit achterliggend aanbod *‘kan zich buiten de kernactoren situeren, maar ook binnen het aanbod van de kernactoren’*.

De samenwerking tussen deze drie clusters actoren wordt opgezet onder regie van het lokale bestuur. Onder regie verstaat men *‘een bijzondere vorm van sturen die gericht is op de afstemming van actoren, hun doelen en handelingen tot een min of meer samenhangend geheel, met oog op een bepaald resultaat’*. Het Geïntegreerd Breed Onthaal wil deze afstemming bekomen in een netwerkmodel waarin *‘de doelstellingen bepaald worden via onderhandeling doordat er geen sprake is van een hiërarchische verhouding of doordat er geen middelen zijn om te besteden door het lokaal bestuur. De basis voor het netwerk is de vrije wil van de deelnemers om deel te nemen. De lokale overheid tracht de cohesie van het netwerk te verhogen en tracht aan te sturen door te stimuleren dat gemeenschappelijke waarden en kennis tot stand komen’*.

## **3 Oriënterende perspectieven van het Geïntegreerd Breed Onthaal**

De beleidsdocumenten omschrijven enkele uitgangspunten die begrepen kunnen worden als richtlijnen om het Geïntegreerd Breed Onthaal en de bijhorende interventies vorm te geven. Het zijn met andere woorden oriënterende perspectieven die de precieze aard en inhoud van interventies bepalen (Chen, 2012). Het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt hierbij verwacht om in al zijn facetten generalistisch, outreachend, proactief, participatief en krachtgericht te zijn; en volgens de principes van subsidiariteit en het proportioneel universalisme te worden vormgegeven. We verkennen hieronder de betekenis die wordt ontleend aan elk van deze oriënterende perspectieven.

### **3.1 Generalistisch**

Het Geïntegreerd Breed Onthaal vertrekt vanuit een *‘holistische visie op de mens waarbij het belangrijk is zicht te hebben op alle relevante levensdomeinen en vooral de onderlinge samenhang hiervan’*. Binnen dit perspectief op de hulp- en dienstverlening staat het *‘verbeteren van het sociaal functioneren’* centraal. Om te functioneren vanuit dit kader omschrijft men een basishouding die *‘vertrekt vanuit een sterke betrokkenheid op de situatie van mensen’* en oog heeft *‘voor praktische zaken’*. Een generalistisch perspectief wordt samengevat door *‘een brede kennis van meerdere domeinen’*, een integrale gerichtheid op *‘het functioneren van personen op alle levensdomeinen’*, het uitvoeren van *‘een scala aan lichte interventies’*, het schakelen *‘tussen specialisten vanuit leefwereldperspectief’*, geen eenzijdige focus op problemen, maar ook aandacht voor *‘mogelijkheden en kansen’* en ten slotte het verbinden van *‘hulp- en dienstverlening met maatschappelijke participatie en andersom’*. Hiervoor wordt gewerkt met *‘individuen, systemen en/of groepen’*.

### 3.2 Outreachend en proactief

Om te duiden wat er wordt begrepen onder het handelingsprincipe outreachend, beroept het Geïntegreerd Breed Onthaal op de definitie van J De Maeyer, C Dewaele, en Sandra Beelen (2012). We ontleden deze definitie in verschillende elementen, analoog met de beschrijving die in de informatiebrochure wordt gehanteerd. Outreachend werken wordt omschreven als *'een werkwijze die uitgaat van een actieve benadering die gericht is op het bevorderen van welzijn'*. Net als binnen generalistisch sociaal werk staat *'een participatieve basishouding'* hierbij voorop. Daarbovenop vertrekt een outreachende basishouding vanuit een expliciete gerichtheid op *'personen in maatschappelijk kwetsbare situaties die niet of ontoereikend bereikt worden door het huidige dienst-, hulp- en zorgverleningsaanbod'*. Het gaat om het aansluiting vinden op *'hun leefwereld met erkenning van de daar geldende waarden en normen'*. Hiermee wordt een *'wederzijdse afstemming tussen de doelgroep, haar netwerk, het maatschappelijk aanbod en de ruimere samenleving'* beoogd. Een dergelijke kijk op hulp- en dienstverlening impliceert dat een onthaal *'op eender welke plaats kan gebeuren'*. Hiermee benadrukt men dat het Geïntegreerd Breed Onthaal niet begrepen moet worden als een vaststaande fysieke locatie. De projecten hebben dus *'niet als doelstelling om te fusioneren tot één toegangspunt voor onthaal van mensen met welzijnsvragen. Het is wel de bedoeling dat elke dienst, welk zijn begeleidingsaanbod ook is, zich profileert als een algemeen breed onthaal voor alle welzijnsvragen'*.

Vanuit de filosofie dat het verhogen van toegankelijkheid maximaal tegemoetkomt aan de bestaande noden en behoeften, stelt het Geïntegreerd Breed Onthaal dat het hulp- en dienstverleningsaanbod eveneens een meer proactieve invulling moet krijgen. Onder proactief verstaat men *'een breed concept om aan te geven dat de overheid of organisatie die een recht of dienst aanbiedt zelf het initiatief neemt om te zorgen dat elke burger die er aanspraak op kan maken deze rechten of diensten realiseert. Proactief handelen onderscheidt zich zo van responsief en actief handelen, waar een concrete vraag van de burger noodzakelijk is om de dienstverlening op te starten'*.

### 3.3 Participatief

Participatie en dialoog worden naar voren geschoven als uitgangsprincipes van het Geïntegreerd Breed Onthaal vanuit de visie dat *'het formuleren van mogelijke oplossingen moet vertrekken van het perspectief van de gebruiker'*. Door dit oriënterend perspectief te hanteren wil met voorkomen te vervallen in *'een aanbodgestuurd verhaal'* en wil men vermijden dat de doelgroep enkel wordt geraadpleegd om *'noden in kaart te brengen'*. Elementair aan dit oriënterend perspectief is dat de doelgroep *'structureel en op een volwaardige en gelijkwaardige manier betrokken wordt bij de organisatie van het Geïntegreerd Breed Onthaal'*.

### 3.4 Krachtgericht

Onder een krachtgerichte aanpak verstaat men een focus op de *'krachten van cliënten en het sociaal netwerk'*. Vanuit dit perspectief gaat het niet om *'probleemoplossing door de hulpverlener'*, maar om *'het ontginnen van de eigen mogelijkheden van de cliënt'* en het *'ontwikkelen wat goed loopt'*. Dit oriënterend perspectief schrijft voor dat *'de cliënt de regie heeft over het hulp- en dienstverleningsproces dat leidt naar een eigen invulling van kwaliteit van leven'*.

### **3.5 Subsidiariteit**

Het begrip subsidiariteit wordt door het Geïntegreerd Breed Onthaal naar voren geschoven als een handelingsprincipe dat streeft *'naar de minst ingrijpende vorm van hulpverlening'*. Vanuit dit uitgangspunt wordt *'maximaal beroep gedaan op de aanwezige competenties van de burger en zijn directe omgeving'*. Subsidiariteit wordt in de beleidsdocumenten eveneens begrepen als *'niet enkel curatief, maar ook preventief'* werken.

### **3.6 Proportioneel universalisme**

Het Geïntegreerd Breed Onthaal hanteert het principe van het proportioneel universalisme bij de organisatie van zijn aanbod. Hoewel men streeft naar een *'universele basisdienstverlening voor de gehele bevolking'*, bouwt men het aanbod proportioneel uit *'naar mensen met meer noden of minder middelen'*. Dit impliceert dat *'het Geïntegreerd Breed Onthaal een gelaagd systeem vormt dat openstaat voor iedereen, maar specifieke inspanningen levert om de kwetsbare mensen daadwerkelijk te bereiken'*.

## **4 Interventies van het Geïntegreerd Breed Onthaal**

De interventies die volgens de beleidsdocumenten noodzakelijk worden geacht om te komen tot een Geïntegreerd Breed Onthaal, kunnen onderscheiden worden naargelang hun focus op: (1) het netwerk tussen de hierboven geïdentificeerde actoren of (2) de eigenlijke hulp- en dienstverlening in de praktijk.

### **4.1 Op het niveau van het netwerk**

Op het niveau van het netwerk tussen de kernactoren, de basis- of faciliterende actoren, het achterliggend aanbod en de bredere samenleving, zet het Geïntegreerd Breed Onthaal in op het versterken van zowel professionele als informele netwerken. We bespreken hieronder de interventies die onder deze noemers geplaatst kunnen worden.

#### **4.1.1 Versterken van professionele netwerken**

De klemtoon van het Geïntegreerd Breed Onthaal ligt *'op nieuwe modellen van samenwerking, gaande van flexibele structuren die samenwerking van basiswerkers maximaal mogelijk maken tot en met een duidelijke en gezamenlijke aansturing in functie van gemeenschappelijk bepaalde uitgangspunten, doelstellingen en kwaliteitscriteria'*. Samenwerking wordt hierbij op een continuüm geplaatst gaande van *'eerder beperkte afspraken rond doorverwijzing over coördinatie en afstemming van het aanbod tot integratie in een nieuw geheel'*. Om richting te geven aan het samenwerkingsverband vertrekt men vanuit het principe van een kader stellende overheid die de grote doelstellingen bepaalt en *'een voor iedereen herkenbaar en verstaanbaar begrippenkader'* ontwikkelt. De bedoeling is *'om partners samen te brengen en uit te nodigen hun hulp- en dienstverlening doorgedreven intersectoraal bekend te maken, op mekaar af te stemmen en aan te bieden'*. De netwerkalliantie tussen de kernactoren, basis- en faciliterende actoren en het achterliggend aanbod wordt *'opgezet onder regie van het lokaal bestuur, en dit met maximale betrokkenheid van de andere actoren'*. Het lokale bestuur kan er echter ook voor kiezen *'om de regie uit te besteden aan een partner binnen het samenwerkingsverband'*, waardoor verschillende scenario's denkbaar zijn voor de concrete invulling van deze regiefunctie. De eindverantwoordelijkheid situeert zich echter steeds *'bij het lokale bestuur'*. Een dergelijke afstemming tussen actoren uit het welzijnslandschap

impliceert uitdagingen met betrekking tot gegevensdeling, informatisering en beroepsgeheim. Een belangrijke taak van het Geïntegreerd Breed Onthaal bestaat bijgevolg eveneens uit de *'verdere uitbouw van een meer eenduidige en performante digitale gegevensdeling'*. Het *'belang van lokale diversiteit, gelijkwaardigheid en de noodzakelijke vereenvoudiging'* mag hierbij nooit uit het oog verloren worden. Bij zowel de beleidsmatige ontwikkeling van de algemene concepten als bij de regionale vertaling en uitwerking wil het beleid achter het Geïntegreerd Breed Onthaal daarom *'dialogische processen tussen de doelgroep, praktijkorganisaties en het beleid'* opzetten.

### 4.1.2 Versterken van informele netwerken

Naast het uitbouwen en kristalliseren van professionele netwerken wil het Geïntegreerd Breed Onthaal *'inzetten op community-building'*, oftewel: *'versterkend werken naar de betrokkene, zijn netwerk en de brede samenleving'*. Dit wordt in de beleidsdocumenten gekaderd als *'werken aan vermaatschappelijking van de zorg'*, wat *'per definitie een meer outreachende benadering'* vereist. Bijgevolg dient deze methodiek van outreaching *'verder gestimuleerd en verspreid te worden binnen organisaties of netwerken van organisaties'*. Dit vereist dat professionals en organisaties zich telkens *'afvragen of de hulp- en dienstverlening zich voldoende beweegt naar de burger toe'*. Vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal wil men op deze manier nagaan *'waar er obstakels zitten om een toegankelijk aanbod te organiseren dat voldoende flexibel is om gericht vragen te detecteren dichtbij de mensen'*. Op basis hiervan wil men uiteindelijk tot duidelijke afspraken komen rond *'hoe men zich proactief en outreachend opstelt naar de burger'*. Om professionele en informele netwerken elkaar verder te laten *'versterken en aanvullen'*, is een belangrijke taak weggelegd voor *'netwerken rondom mensen die de brug naar andere professionele organisaties kunnen slaan'*. Hiervoor denkt men aan actoren zoals bijvoorbeeld *'ervaringsdeskundigen, brugfiguren, vrijwilligers en wijkagenten'*.

## 4.2 Op het niveau van de hulp- en dienstverlening

De beleidsdocumenten rond het Geïntegreerd Breed Onthaal benadrukken dat de sterkte van de projecten *'moet liggen in het dagelijks werk van de praktijkwerkers en welke meerwaarde ze door samenwerking kunnen neerzetten in concrete casussen'*. Het gaat dus niet uitsluitend om het uitdenken en opzetten van nieuwe structureren en samenwerkingsverbanden, maar eerder om *'het proces dat wordt doorlopen en het resultaat dat wordt behaald voor mensen in een kwetsbare situatie'*. Bijgevolg is er een brede waaier van interventies uit de beleidsdocumenten te distilleren met betrekking tot de praktijk van hulp- en dienstverlening. We kunnen deze interventies verder opdelen naargelang hun focus op de instroom van cliënten, de ondersteuning van cliënten of de doorstroom van cliënten.

### 4.2.1 Met betrekking tot de instroom van cliënten

De oriënterende perspectieven 'outreachend' en 'proactief' laten zich operationeel vertalen in het *'actief op zoek gaan naar de meest kwetsbare groepen die (nog) niet bereikt worden'*. Dit impliceert dat de hulp- en dienstverlening zich actief verplaatst naar *'de leefwereld van de mensen in armoede, de sociaal geïsoleerde, mensen met psychische problemen'*. Indien nodig *'soms ook op een aanklampende wijze'*. Het organiseren van ontmoetingsmomenten wordt hierbij naar voren geschoven als een belangrijke interventie die drempelverlagend kan werken aangezien burgers en hulpverleners hierdoor *'kennis maken met elkaars leefwereld en perspectief'*. Een wezenlijk onderdeel van deze interventie bestaat uit het opbouwen van *'wederzijds vertrouwen en begrip, zonder dat dit een rem vormt voor de eigenheid en kracht van deze informele ontmoetingsplekken'*. Basisvoorzieningen met een geïntegreerd aanbod van ontmoeting,

vrijetijd, vorming, hulpverlening en belangenbehartiging vormen hier een belangrijke schakel. Als voorbeeld verwijst men naar basis- en faciliterende actoren zoals *'een buurt- of dorps huis, dorpsrestaurant, lokale dienstencentra, inloopcentrum, Huizen van het Kind, Verenigingen waar Armen het Woord Nemen of een wijkgezondheidscentrum'*.

#### 4.2.2 Met betrekking tot de ondersteuning van cliënten

Met betrekking tot de ondersteuning van cliënten omschrijven de beleidsdocumenten een aantal concrete opdrachten van het Geïntegreerd Breed Onthaal, namelijk: informeren, aanbod verhelderen, vraag verhelderen, rechten verkennen en realiseren, en ten slotte het versterken van vertrouwen. We verduidelijken hieronder de betekenis die in de beleidsdocumenten wordt ontleend aan elk van deze interventies.

##### 4.2.2.1 Informeren

Onder informeren verstaat men het ter beschikking stellen van zowel algemene als concrete informatie. Men benadrukt hierbij dat het niet gaat om *'het opzetten van grootschalige informatiecampagnes, maar wel om het individueel en op maat verstrekken van de gepaste informatie in het kader van de hulp- en dienstverlening'*. Het proactief bereiken van kwetsbare groepen impliceert dat organisaties of diensten de reeds beschikbare gegevens benutten *'waaruit ze kunnen opmaken dat iemand mogelijk meer informatie kan gebruiken over het aanbod van hulp, ondersteuning of bepaalde rechten'*.

##### 4.2.2.2 Aanbod verhelderen

Het informeren van cliënten omvat eveneens dat het aanbod wordt verhelderd, oftewel: *'samen met de burger overleggen welk hulpaanbod aangewezen is voor de voorliggende hulpvraag'*. Het is belangrijk om te bemerken dat binnen de contouren van het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt verwacht dat niet enkel het eigen aanbod wordt aangekaart, maar dat *'het totale achterliggend begeleidingsaanbod in rekening wordt gebracht'*.

##### 4.2.2.3 Vraag verhelderen

De beleidsdocumenten onderstrepen dat *'empowerende vraagverheldering centraal staat binnen het onthaal'*. Hieronder verstaat men het inventariseren, systematisch in kaart brengen en ontrafelen van problemen. Binnen de bestaande werking wordt bijgevolg *'ruimte gemaakt voor een vraaggerichte aanpak die veel meer inhoudt dan het ontvangen en dispatchen van vragen'*. Deze vraagverheldering wordt beschouwd als een *'groot deel van de oplossing'*. Hiermee argumenteert men dat een goede hulpverlening op de eerste lijn zorgt dat cliënten een duidelijk zicht hebben op de eigen situatie en mogelijkheden. Deze empowerende vraagverheldering wordt gevalideerd als *'sterk bepalend voor het verdere proces'*. Vraagverheldering heeft eveneens betrekking tot de generalistische insteek van het Geïntegreerd Breed Onthaal, aangezien hulp- en dienstverleners verwacht worden een *'zo breed mogelijk perspectief op de welzijnsvraag'* te hanteren. Dit impliceert dat men *'onafhankelijk van het achterliggend aanbod'* zoekt naar *'de meest gepaste vorm van hulp'*. Men werkt met andere woorden niet aanbod-, maar vraaggestuurd.

##### 4.2.2.4 Verkennen en realiseren van rechten

Voortbouwend op het informeren van cliënten en het verhelderen van hun (probleem)situatie wordt het verkennen en realiseren van rechten naar voren geschoven als belangrijke interventie. Hieronder verstaat men *'burgers proactief informeren over hun sociale grondrechten en het aanbod aan maatschappelijke dienstverlening en hen ondersteunen bij het realiseren van deze grondrechten'*. Het uitgangsprincipe van

subsidiariteit wordt hierbij telkens opnieuw in het achterhoofd gehouden, zodat men de minst ingrijpende hulp afbakt op basis van *‘wat de betrokkene zelf wil’*. Terzelfdertijd wordt het hulp- en dienstverleningsaanbod verwacht om *‘proactief aan de slag te gaan om mensen in onderbescherming de rechten toe te kennen waar zij aanspraak op maken’*. Het aanbieden van sociaal administratieve hulp *‘zoals bijvoorbeeld het samen invullen van formulieren’* kan hier een belangrijke hefboom vormen.

### 4.2.2.5 Versterken van vertrouwen

Ten slotte wordt de hulp- en dienstverlening binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal verondersteld om zelf of samen met andere actoren acties te ondernemen die *‘het vertrouwen van deze mensen in de hulp- en dienstverlening versterken’*. Welke concrete initiatieven dit vertrouwen moeten verwezenlijken, wordt echter niet gespecificeerd in de beleidsdocumenten.

### 4.2.3 Met betrekking tot de doorstroom van cliënten

Wanneer organisaties binnen hun eigen onthaal of backoffice geen afdoend antwoord kunnen bieden op de specifieke noden en behoeften van cliënten, kan het noodzakelijk zijn om *‘de burger actief toe te leiden naar een andere dienst en deze actief in contact te brengen met dit aanbod’*. Een dergelijke toeleiding vereist *‘een zorgzame overdracht en een vertrouwdheid met de lokale partners’*. Case-overleg wordt in de beleidsdocumenten naar voren geschoven als een mogelijke manier om cliënten in contact te brengen met het aanbod van andere organisaties en diensten. Een dergelijk case-overleg bestaat uit het *‘bij elkaar roepen van cliënt, informele zorgverleners en alle betrokken hulpverleners in functie van afstemming of bijsturing van de geleverde hulp- en dienstverlening’*. Het is echter *‘geen exclusieve opdracht van het onthaal, maar het Geïntegreerd Breed Onthaal dient wel te verzekeren dat deze functie wordt opgenomen’*.

## 5 Mechanismen van het Geïntegreerd Breed Onthaal

De beleidsdocumenten rond het Geïntegreerd Breed Onthaal nemen geen expliciete notie van verklarende mechanismen. Niettegenstaande kunnen enkele van de beschreven elementen begrepen worden als duiding waarom de beschreven interventies verwacht worden tegemoet te komen aan de doelstellingen van het project.

### 5.1 Een integrale benadering

Het potentieel van het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt allereerst verklaard door het feit dat *‘om de uitdaging van toegankelijkheid en onderbescherming aan te pakken’* binnen de *‘vaak meervoudige complexe context van maatschappelijk kwetsbare groepen’* een *‘meer integrale benadering noodzakelijk’* is. Het feit dat *‘verschillende levendomeinen onlosmakelijk met elkaar verbonden’* zijn, maakt dat *‘een integrale en inclusieve aanpak op diverse domeinen noodzakelijk is om tegemoet te komen aan de onderscheiden problematieken, opdat alle burgers en in het bijzonder de meest kwetsbaren al hun sociale grondrechten kunnen uitputten’*. Dat betekent dat *‘welzijnswerkers in het breed onthaal zorgen voor een zo breed mogelijk perspectief op de welzijnsvraag’*.



## 5.2 De mogelijkheid om verschillende partners en hun expertise samen te brengen

Aansluitend op het vorige mechanisme stelt men dat *‘wanneer het gaat over complexe problematieken waarbij meerdere partners betrokken zijn’* het mogelijk moet zijn om *‘partners bij elkaar te roepen om de hulp- en dienstverlening zo efficiënt mogelijk te laten verlopen’*. Hiermee tracht men tegemoet te komen aan de eerdere observatie dat de hulpverlening gefragmenteerd en versnipperd is. Het *‘samenbrengen van competenties van de drie kernactoren en het binnenbrengen van ervaringskennis vanuit de doelgroepen’* wordt hierbij verwacht te leiden tot *‘een betere en snellere rechtentoegeving’*. Door de expertise van de drie kernactoren maximaal te delen en deze in te zetten in elk onthaalgesprek, wil men een *‘zeer brede vraagverheldering realiseren’*. Dit wordt aangewend als verklaring waarom men verwacht dat *‘mensen niet onnodig doorverwezen worden en niet op meerdere plaatsen hun verhaal moeten doen’*.

## 5.3 Een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de verschillende actoren

Om tot een geïntegreerd en breed onthaal te komen is het noodzakelijk dat *‘verschillende instanties en organisaties op meerdere beleidsniveaus verantwoordelijkheid nemen in de strijd tegen onderbescherming en het probleem van toegankelijkheid’*. Professionele en informele netwerken kunnen elkaar versterken en aanvullen, *‘maar de verantwoordelijkheid blijft bij het professionele netwerk’*. De eerder genoemde regiefunctie van het lokaal bestuur kan hier een belangrijke rol in spelen.

## 5.4 Een afstemming tussen het generalistisch en specialistisch aanbod

Dit kan in relatie worden gebracht tot de vaststelling dat *‘een generalistisch perspectief cruciaal is, maar tegelijk meer gespecialiseerde of specifieke hulp vlot binnen bereik moet zijn’*. Naast de mogelijkheid om actoren samen te roepen, wordt de meerwaarde van het Geïntegreerd Breed Onthaal dus ook verklaard door de interactie en afstemming tussen het generalistische en specialistische aanbod.

## 5.5 Een afstemming tussen het welzijns- en gezondheidsdomein

Voortbouwend op de vorige observatie stelt men dat welzijnsproblemen vaak *‘aan de basis van gezondheidsproblemen liggen en omgekeerd’*. Op basis van deze context ambieert men om *‘welzijn en gezondheid dicht bij elkaar te laten aansluiten’* zodat men *‘de burger vanuit een multidisciplinaire invalshoek zorg op maat’* kan bieden. De afstemming tussen het welzijns- en gezondheidsdomein kan bijgevolg ook begrepen worden als een verklarend mechanisme.

## 5.6 Het spreken van een gemeenschappelijke taal

Verder is er uit de beschikbare documenten te destilleren waarom een dergelijke afstemming tussen verschillende actoren mogelijk wordt geacht. De eerder beschreven interventie waarbij men tot een gedeeld begrippenkader wil komen, wordt hier in relatie gebracht met het *‘historisch gegroeid vakjargon’* dat de onderlinge verstandhouding bemoeilijkt. Het beroepen op een gedeeld begrippenkader, *‘een duidelijke visie op onthaal’* en het spreken van dezelfde ‘taal’ zou met andere woorden verklaren waarom een doorgedreven afstemming tussen actoren binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal verwezenlijkt wordt.

### **5.7 De inbreng van de doelgroep**

De inbreng van de doelgroep wordt essentieel geacht *'om een aanbod vorm te geven dat tegemoetkomt aan de noden en behoeften zoals deze in de samenleving ervaren worden'*. Dit zou eveneens het maatschappelijk draagvlak van organisaties verhogen en zorgen dat het *'aanbod minder stigmatiserend werkt'*. Het feit dat het Geïntegreerd Breed Onthaal participatief wordt vormgegeven biedt bijgevolg een bijkomende verklaring waarom de hulp- en dienstverlening meer toegankelijk zou worden.

### **5.8 Informele ontmoeting als toegangspoort tot hulp- en dienstverlening**

Informele ontmoetingsmogelijkheden tussen burgers en hulpverleners *'laten toe om wederzijds kennis te maken met elkaars leefwereld en perspectief'*. Dit wordt verwacht het voor de burger makkelijker te maken *'om met een dienst contact op te nemen of omgekeerd, en om met een andere bril naar elkaars positie te kijken'*.

### **5.9 Ruimte en vrijheid**

Een laatste verklarende mechanisme onderkent dat een experimenteel project als het Geïntegreerd Breed Onthaal ruimte biedt om *'de nodige randvoorwaarden'* tot success te creëren. Belangrijk hierbij *'is het principe dat we de betrokken actoren voldoende ruimte en verantwoordelijkheid geven om lokaal een toegankelijk aanbod te organiseren'*. Deze randvoorwaarden zouden mogelijk minder afdwingbaar zijn zonder een het richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

## **6 Resultaten van het Geïntegreerd Breed Onthaal**

Voor de beschrijving van de gewenste resultaten van het Geïntegreerd Breed Onthaal maken we een onderscheid tussen strategische en operationele doelstellingen. We behandelen hieronder systematisch de verschillende doelstellingen die in de beleidsdocumenten naar voren worden geschoven.

### **6.1 Strategische doelstellingen**

Het Geïntegreerd Breed Onthaal vertrekt vanuit de doelstelling om onderbescherming tegen te gaan. In deze strijd tegen onderbescherming *'staat het maximaal realiseren van de grondrechten van elke burger voorop'*. De realisatie van grondrechten kan bijgevolg geïnterpreteerd worden als de strategische doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

### **6.2 Operationele doelstellingen**

Het verhogen van de toegankelijkheid van de maatschappelijke hulp- en dienstverlening wordt aangewend als hefboom om deze maximale rechtenverwezenlijking te bekomen. Bijgevolg kan een toegankelijke hulp- en dienstverlening gedefinieerd worden als de operationele doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Door de krachten te bundelen wil het Geïntegreerd Breed Onthaal bekomen dat *'iedereen, en in het bijzonder de meest kwetsbaren, snel en binnen een aanvaardbare afstand de weg vindt naar hulp'*. Men wil verzekeren dat *'iedereen aansluiting vindt bij dit aanbod'*. Een toegankelijke hulp- en dienstverlening wordt in de infobrochure geoperationaliseerd als *'bekend, bereikbaar, beschikbaar, begrijpbaar,*

*betrouwbaar, betaalbaar en bruikbaar*. Een toegankelijke hulp- en dienstverlening verzekert daarbij dat *'iedereen aansluiting vindt bij het aanbod en dat deze zorg ook maatwerk is, aangepast aan de specifieke noden van elk individu'*. Uit de beleidsdocumenten kunnen verder een aantal operationele subdoelstellingen ontleed worden die tegemoet moeten komen aan het creëren van een toegankelijke hulp- en dienstverlening en, uiteindelijk, het maximaal realiseren van de grondrechten van burgers. We kunnen deze onderscheiden naargelang hun betrekking tot het netwerk van actoren, de hulp- en dienstverlening of de cliënt.

#### 6.2.1 Op het niveau van het netwerk

Op het niveau van het netwerk wordt een *'maximale afstemming tussen de actoren op de eerste lijn'* noodzakelijk geacht om een toegankelijke hulp- en dienstverlening te realiseren. Onder deze afstemming verstaat men dat er *'lokaal functioneel samengewerkt wordt in het aanbieden van een geïntegreerd, toegankelijk en herkenbaar onthaal met mogelijkheden tot gerichte doorverwijzing en ondersteuning indien nodig'*. Verder impliceert de nadruk op toegankelijkheid een *'evolutie naar een meer vraaggestuurd zorg- en welzijnsmodel, dat (intersectorale) samenwerking, continuïteit, efficiëntie en toegankelijkheid waarborgt'*. Een belangrijk resultaat hiervan zijn *'naadloze overgangen en samenwerkingen en dit zowel binnen als tussen de front- en backoffice'* waardoor cliënten niet elke keer opnieuw hun volledige verhaal moeten vertellen. Dit veronderstelt een *'ontschotting tussen en binnen organisaties en lokale besturen'* zodat *'het beschikbare aanbod elkaar kan versterken en aanvullen om een geïntegreerde en kwalitatieve hulp- en dienstverlening ten aanzien van de burger te realiseren'*. Belangrijk hierbij is dat *'de gezamenlijke expertise van de drie kernactoren'* gevaloriseerd wordt vanuit het doel dat *'elke welzijnsvraag snel zijn weg vindt in het netwerk'*. Het uitgangspunt hierbij is dat het *'voor de cliënt of burger niet mag uitmaken bij welke dienst hij binnenstapt, om daar toch op een bepaald universeel basisaanbod te kunnen rekenen'*.

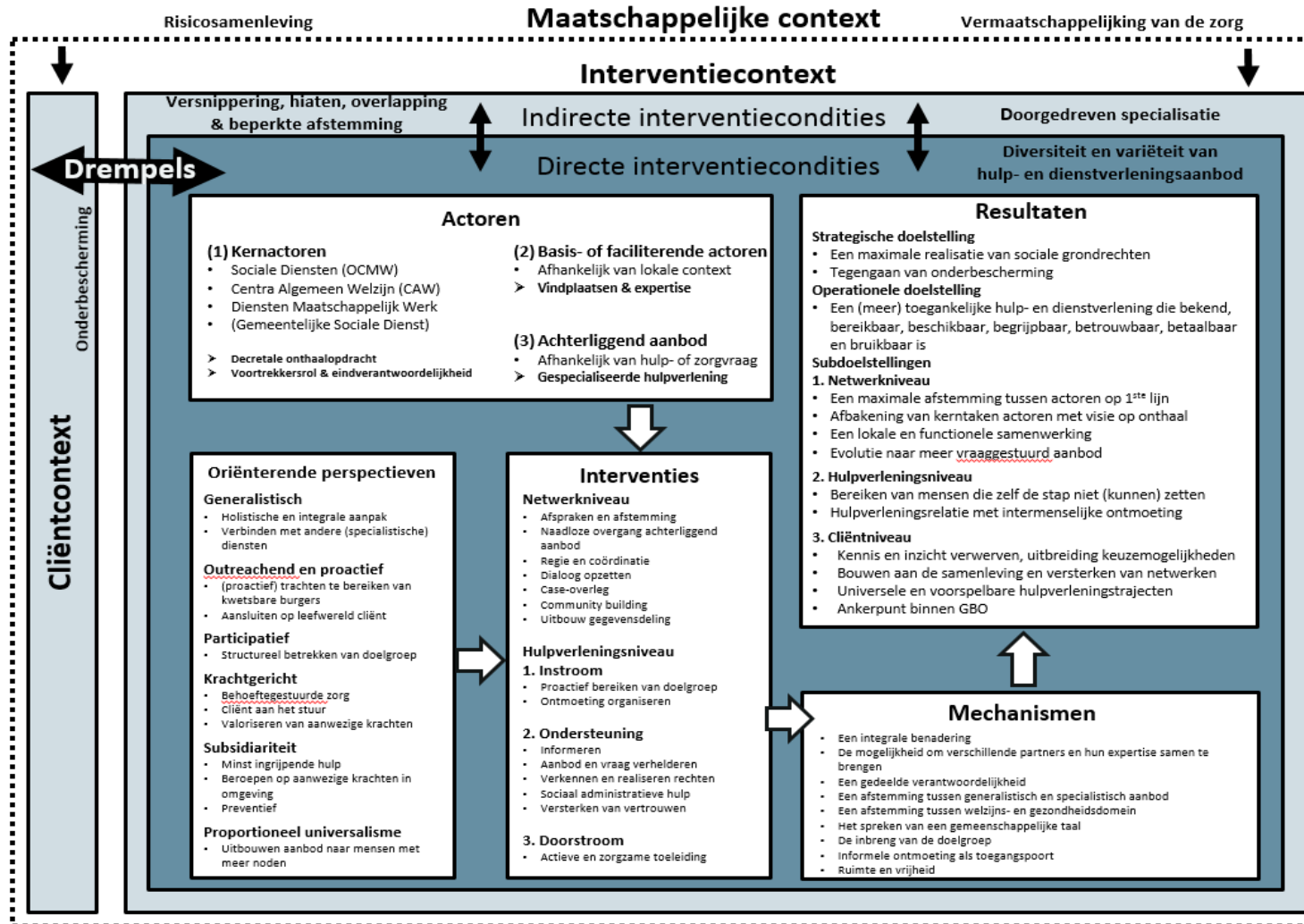
#### 6.2.2 Op niveau van de hulp- en dienstverlening

Op het niveau van de hulp- en dienstverlening wil men *'specifieke inspanningen leveren om de kwetsbare mensen daadwerkelijk te bereiken'*. Een belangrijke doelstelling bestaat met andere woorden uit het bereiken van mensen *'die zelf niet de stap (kunnen) zetten naar de hulp- en dienstverlening, maar hier wel nood aan hebben of mensen die gekend zijn binnen de hulpverlening maar niet of onvoldoende hun rechten realiseren'*. Op het niveau van de hulpverleningsrelatie streeft men naar het *'terug bijsturen en verrijken van de relatie cliënt-hulpverlener met de component intermenselijke ontmoeting'*.

#### 6.2.3 Op niveau van de cliënt

Op het niveau van de cliënt ambieert het Geïntegreerd Breed Onthaal *'dat de burger beschikt over meer kennis en daarmee een stevige basis heeft voor zijn inzichten, keuzes en gedragsalternatieven'*. Daarenboven wil men bouwen aan de samenleving met een focus op *'het versterken van het sociaal netwerk rond mensen'* en het *'creëren van ontmoetingsplekken'*. Op deze manier wil men *'werken aan vermaatschappelijking van de zorg, waarbij mensen met een specifieke ondersteuning- of zorgnood een plek in de samenleving kunnen innemen'*. Het Geïntegreerd Breed Onthaal blijft ook steeds *'de terugvalbasis als de doorverwijzing niet loopt zoals gepland of wanneer nazorg nodig is'*.

7 Programmatheorie beleidsdocumenten



## Hoofdstuk 4

### Literatuurstudie

In het vorige hoofdstuk construeerden we een programmatheorie die het Geïntegreerd Breed Onthaal weergeeft vanuit het perspectief van de beleidsmakers achter het richtinggevend kader. Voortbouwend op de principes van de theoriegestuurde evaluatie (Astbury & Leeuw, 2010), willen we deze programmatheorie enerzijds onderwerpen en anderzijds verder onderbouwen op basis van inzichten uit praktijk en wetenschap. In dit onderdeel van het rapport verkennen we daarom de bestaande literatuur met als doel de belangrijkste begrippen en uitgangspunten van het Geïntegreerd Breed Onthaal verder te duiden en te nuanceren. We gaan hierbij dieper in op de volgende thema's: (1) grondrechten en het sociaal werk, (2) toegankelijkheid, (3) netwerken en netwerk governance, (4) generalistisch sociaal werk, (5) outreachend en proactief sociaal werk, (6) empowerment en (7) participatie.

#### 1 Grondrechten en het sociaal werk

Door grondrechten als uitgangspunt te nemen, sluit het Geïntegreerd Breed Onthaal aan op de maximale definitie van onderbescherming (Samenlevingsopbouw, 2011b). Het gaat met andere woorden niet enkel om een *non-take-up* van het recht op financiële bijstand of een leefloon, maar eerder om een situatie waarbij burgers hun recht op arbeid, sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid, onderwijs, sociale, geneeskundige en juridische bijstand, behoorlijke huisvesting, bescherming van een gezond leefmilieu, en culturele en maatschappelijke ontplooiing niet gegarandeerd zien (Van Den Broeck & Blomme, 2012). Deze sociale grondrechten zijn vastgelegd in artikel 23 en 24 van de Belgische Grondwet. In België, maar ook internationaal, is er echter veelal een discrepantie te bemerken tussen de belofte van sociale grondrechten en de effectieve verwezenlijking daarvan (Pogge, 2008; Van Den Broeck & Blomme, 2012). Het is bijgevolg relevant om - alvorens het sociaal werk in relatie te brengen met sociale grondrechten - eerst verder stil te staan bij deze contradictie. We doen dit door een verbinding te leggen tussen sociale noden en sociale rechten.

##### 1.1 Van noden naar rechten

De realisatie van sociale rechten gebeurt binnen het systeem van de welvaartstaat door middel van de sociale zekerheid, verticale herverdeling, financiële toelagen en sociale dienstverlening (Oosterlynck, Cools, & Debruyne, 2015). De hedendaagse welvaartstaat kan hierbij begrepen worden als een verzameling van geïnstitutionaliseerde sociale rechten die noodzakelijk worden geacht om als burger op een gelijkwaardige manier aan de samenleving te kunnen deelnemen (Evers & Guillemard, 2012). De institutionalisering van deze rechten in een welvaarsysteem is het resultaat van een historisch proces van strijd en compromis, waarbij noden naar rechten werden vertaald. Dat betekent dat sociale rechten geen vaststaand gegeven vormen, maar eerder een uitdrukking zijn van onze socialiteit, interdependentie en de manier waarop noden worden geconstrueerd (Dean, 2013). Dit constructieproces wordt echter steeds gekenmerkt door onderhandeling en contestatie tussen conflicterende ideologieën en overtuigingen (Braye & Preston-Shoot, 2009b). Aangezien deze onderhandeling zich doorgaans afspeelt in politieke ruimten, worden de noden die als legitiem worden beschouwd sterk bepaald door machtsrelaties (Dean, 2013) en, dus, de ongelijke vertegenwoordiging van dominante en niet-dominante groepen in politieke en justitionele instituties

(Braye & Preston-Shoot, 2009b). Hierdoor beantwoorden sociale rechten en de bijhorende procedures vaak niet aan de noden die kwetsbare groepen in de praktijk beleven (Oosterlynck et al., 2015). De onafdwingbaarheid van sociale grondrechten houdt bovendien de discrepantie tussen de belofte van sociale grondrechten en de effectieve verwezenlijking daarvan verder in stand (Dean, 2013). In de volgende paragrafen verkennen we de verscheidene manieren waarop het sociaal werk zich tot het recht en deze kloof tussen noden en rechten verhoudt.

### 1.2 De relatie tussen sociaal werk en sociale rechten

Een mogelijke zienswijze definieert de verhouding tussen het sociaal werk en sociale grondrechten als tweevoudig en wederzijds versterkend (McPherson, 2015). Enerzijds bezit het sociaal werk de nodige expertise en capaciteiten om grondrechten aan de test te onderwerpen en in te grijpen wanneer deze geschonden worden (Androff, 2010). Anderzijds bieden grondrechten een kader om onderdrukking tegen te gaan en collectiviteit te bevorderen (Calma & Priday, 2011; Cemlyn, 2008). Dit weerspiegelt zich in de internationale definitie van de professie waarin rechten en rechtvaardigheid als belangrijke hefboomen worden gezien om de opdracht van het sociaal werk te vervullen:

*“Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing” (IFSW, 2014).*

Ondanks de ogenschijnlijk heldere relatie tussen het recht en het sociaal werk, wordt deze verhouding in werkelijkheid eerder gekenmerkt door complexiteit en ambiguïteit (Braye & Preston-Shoot, 2009a). Sociaal werkers worden daardoor regelmatig geconfronteerd met vragen, dilemma's en onduidelijkheden met betrekking tot het recht en de rol die ze kunnen opnemen (Gibens, 2013). In de literatuur wordt er een onderscheid gemaakt tussen de (1) rationeel-technische benadering, de (2) moreel-ethische benadering en de (3) structurele benadering (Braye & Preston-Shoot, 2009a). Deze benaderingen verduidelijken de verschillende manieren waarop het sociaal werk en het recht zich tot elkaar kunnen verhouden. Hoewel de verschillende perspectieven in onderstaande beschrijving als ideaaltypisch en duidelijk onderscheidbaar worden gedefinieerd, wordt de praktijk van het sociaal werk, idealiter, gekenmerkt door een integratie van deze benaderingen en een afstemming op basis van elke unieke cliëntsituatie (Gibens, 2013).

#### 1.2.1 De rationeel-technische benadering: 'doing things right'

De rationeel-technische benadering ziet het recht als een juridisch en procedureel kader dat de discretionaire ruimte, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van het sociaal werk bepaalt en afbakent (Braye & Preston-Shoot, 2009a). Deze benadering stelt goed sociaal werk daarom gelijk aan een praktijk die juridische en procedurele bepalingen correct interpreteert en toepast (Braye & Preston-Shoot, 2009b). Het sociaal werk heeft met andere woorden de opdracht om de burgerlijke, politieke, economische, sociale en culturele rechten van cliënten te verkennen en te realiseren (Lundy, 2011; Reichert, 2003; Wronka, 2007). Dat betekent dat een doorgedreven technische en juridische kennis als een essentieel eigenschap van sociaal werkers wordt gezien. Doordat het recht de opdracht, bevoegdheden en discretionaire ruimte van het sociaal werk vastlegt en verantwoordt, laat de rationeel-technische benadering echter weinig ruimte om de eerdergenoemde discrepantie tussen noden en rechten kritisch te benaderen.

### 1.2.2 De moreel-ethische benadering: 'doing right things'

Vanuit het moreel-ethisch perspectief wordt het recht niet begrepen als een onbetwistbare maatstaf voor de praktijk, maar eerder als een instrument om de normatieve opdracht van het sociaal werk te vervullen en burgers te ondersteunen in het verwezenlijken van een menswaardig bestaan (Braye & Preston-Shoot, 2009a). Sociaal werkers hanteren daarbij een krachtgerichte en niet-pathologiserende aanpak (DePoy & Gilson, 2012; McPherson, 2015), ondernemen actie in samenspraak met de cliënt (Buchanan & Gunn, 2007; Calma & Priday, 2011; Cemlyn, 2008; Noyoo, 2004; Završek & Herath, 2010), en werken nauw samen met andere actoren vanuit de gemeenschappelijke doelstelling om de situatie van kwetsbare burgers te bevorderen (Androff, 2010; Mapp, 2014; Reichert, 2003; Wronka, 2007). De moreel-ethische benaderingen laat toe om cliëntsituaties te benaderen vanuit een juridisch oogpunt, maar hanteert hierrond steeds een kritisch perspectief (Gibens, 2013). Het bepalen wat juridisch en procedureel correct wordt geacht, is daardoor ondergeschikt aan het vraagstuk wat juist is vanuit de professionele normativiteit van het sociaal werk.

### 1.2.3 De structurele benadering: 'rights thinking'

Het sociaal werk kan ten slotte een structureel perspectief hanteren in relatie tot het recht. Deze benadering legt de nadruk op sociale verandering en het creëren van macro-condities die een rechtvaardige samenleving waarborgen (Braye & Preston-Shoot, 2009a). Het sociaal werk opereert, als expliciete voorvechter van sociale grondrechten, immers in een maatschappelijke context die ongelijkheid en uitsluiting genereert (Lundy, 2011). Het recht wordt hierbij gezien als mogelijke bron om de sociale rechten van burgers veilig te stellen (Gibens, 2013). Een structurele benadering speelt expliciet in op de sociale constructie van rechten, de machtsrelaties en de daaruit volgende kloof tussen noden en rechten in de samenleving. De politiserende opdracht van het sociaal werk bestaat vanuit deze optiek uit het keer op keer toetsen van de democratische belofte van fundamentele gelijkheid en de verwezenlijking van sociale grondrechten (Oosterlynck, 2014; Rancière, 2001). Hiermee wordt bedoeld dat aan politiek doen betekent dat de bestaande orde wordt doorbroken om een plaats te claimen voor kwetsbare en achtergestelde groepen, zodat zichtbaar wordt op welke manieren bepaalde mechanismen tot uitsluiting leiden. Dit vereist dat sociaal werkers zich bewust zijn van de sociale, juridische, economische, politieke en culturele context waarbinnen individuele behoeften zich voordoen, maar ook dat ze vaardigheden ontwikkelen om het beleid en de besluitvorming te beïnvloeden (Braye & Preston-Shoot, 2009b). Dit kan immers leiden tot het uitbouwen van rechtsposities ter bescherming van de meest kwetsbare burgers in de samenleving (Gibens, 2013).

We geven hieronder een schematisch overzicht van de verschillende perspectieven en illustreren daarmee dat een rechtenbenadering in de praktijk verschillende invullingen kan krijgen. Deze typologie kan bijgevolg helpen om te toetsen op welke manier(en) er binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal naar rechten wordt gekeken en op welke manier(en) sociaal werkers hiermee aan de slag gaan. Bovendien wordt duidelijk uit deze opdeling dat het beroepen op de wet en het recht niet per definitie betekent dat het tegengaan van onderbescherming als uitgangspunt wordt genomen. Gezien dit echter wel de hoofddoelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal is, is het relevant om voldoende kritisch te kijken naar de manier(en) waarop de rechtenbenadering in de praktijk wordt ingevuld.

## 1.2.4 Schematische samenvatting

Tabel 1 Relatie tussen sociaal werk en sociale grondrechten

	<b>Rationeel-technisch</b>	<b>Moreel-ethisch</b>	<b>Structureel</b>
<b>Ziet de wet als</b>	<i>Een geheel van regels die toegepast moeten worden</i>	<i>Een deel van de professionele gereedheidskist</i>	<i>Een bron voor de dienstgebruiker</i>
<b>De drijfveer voor de praktijk is</b>	<i>Het wettelijk mandaat</i>	<i>Ethische doelen</i>	<i>Het zoeken naar sociale rechtvaardigheid en mensenrechten</i>
<b>Praktijkbeoefenaars moeten</b>	<i>Technische juridische kennis hebben</i>	<i>De wet plaatsen in hun eigen professionele moraliteit</i>	<i>De wet kritisch begrijpen</i>
<b>De sleutelvraag voor de praktijk is</b>	<i>Zijn de voorwaarden om juridisch te interveniëren bereikt?</i>	<i>Hoe kan de wet bijdragen tot de ethische doelen?</i>	<i>Hoe positioneert de wet zich tegenover uitsluiting en onderdrukking?</i>
<b>De nadruk ligt op</b>	<i>Procedureel juist handelen</i>	<i>Het omgaan met dilemma's</i>	<i>Het kritisch benaderen van de wettelijke, juridische en procedurele kaders</i>

Bron: (Braye & Preston-Shoot, 2009a; Gibens, 2013)

## 2 (On)toegankelijkheid

De hulpverlening vormt de schakel tussen het recht en rechtvaardigheid (Hubeau, 1997). Vanuit dit perspectief is het realiseren van toegankelijkheid een belangrijke hefboom om tot een rechtvaardig hulp- en dienstverleningsaanbod te komen waarbinnen gelijkheid en gelijkwaardigheid centraal staan (Piessens, 2008). In realiteit is het recht op hulp- en dienstverlening echter een recht met beperkingen doordat de middelen om zorg aan te bieden beperkt zijn (Piessens et al., 2008), maar ook omwille van de organisatorische, relationele en individuele drempels die de toegankelijkheid onder druk zetten (Sannen, 2003). Het concept van toegankelijkheid kan bijgevolg vanuit meerdere perspectieven benaderd worden (Lammertyn, 1998). In de volgende paragrafen geven we daarom een overzicht van de factoren die toegankelijkheid beïnvloeden op het niveau van de (1) organisatie en de welzijnssector in zijn totaliteit, (2) de cliënt en (3) de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener.

### 2.1 Organisatorische factoren

Organisatorische factoren omvatten kenmerken aan de aanbods zijde van de hulp- en dienstverlening die de toegankelijkheid voor (potentiële) gebruikers beïnvloeden. De beleidsdocumenten rond het Geïntegreerd Breed Onthaal leggen de focus op dit organisatorisch perspectief en definiëren een toegankelijke hulp- en dienstverlening als *'bekend, bereikbaar, beschikbaar, begrijpbaar, betrouwbaar, betaalbaar en bruikbaar'* (Hubeau & Parmentier, 1991). We verduidelijken de betekenis van deze concepten en verkennen simultaan de drempels die zich situeren op deze deeldomeinen van toegankelijkheid.



### 2.1.1 Bekendheid

De *bekendheid* van de hulp- en dienstverlening heeft betrekking tot de mate waarin het aanbod bekend is bij de beoogde doelgroep en burgers weten met welke (hulp)vraag ze bij welke organisatie(s) terecht kunnen (VVSG, 2008). In realiteit kennen kwetsbare groepen vaak het aanbod, maar ook hun eigen rechten echter niet of onvoldoende (Sannen, 2003). Op het niveau van de welzijnssector in zijn totaliteit kan dit verklaard worden door informatieve drempels, maar ook door de versnippering van de hulp- en dienstverlening. De ingewikkelde structuur van de welzijnssector, de echeloningering en de doorgedreven professionele differentiatie maakt *'dat niet iedereen in dezelfde mate op de hoogte is van het uitgebreide aanbod en waar men met welke problemen terecht kan'* (Sannen, 2003, pp. 22-23).

### 2.1.2 Bereikbaarheid

De *bereikbaarheid* van diensten weerspiegelt de mate waarin het aanbod fysiek, ruimtelijk en in de tijd toegankelijk is (VVSG, 2008). De bereikbaarheid van diensten kan echter eveneens geïnterpreteerd worden als de mate waarin het doelpubliek van de hulp- en dienstverlening ook daadwerkelijk bereikt wordt. Sannen (2003, p. 4) spreekt daarom van de *'fysieke, psychologische en culturele bereikbaarheid in twee richtingen'*. Het zogenaamde *'winkelmodel'* waarbij hulpverleners de doelgroep niet zelf opzoeken, maar verwachten dat burgers zichzelf met vragen aandienen, kan daarbij drempelverhogend werken.

### 2.1.3 Beschikbaarheid

De *beschikbaarheid* van de hulp- en dienstverlening heeft betrekking tot de mate waarin burgers makkelijk en binnen afzienbare tijd beroep kunnen doen op het aanbod. Op dit niveau kan de toegankelijkheid onder druk worden gezet door wachtlijsten, wachttijden en administratieve drempels (VVSG, 2008). Aan de basis van dergelijke drempels liggen factoren zoals een beperkte personeelsbezetting, bureaucrativering, complexe (aanmeld)procedures, regelgeving en schaalvergroting (Sannen, 2003).

### 2.1.4 Begrijpbaarheid

De *begrijpbaarheid* van de hulp- en dienstverlening weerspiegelt de mate waarin het aanbod en de mogelijkheden duidelijk zijn voor (potentiële) gebruikers (Sannen, 2003; VVSG, 2008). Dit deelaspect van toegankelijkheid wordt beïnvloed door eerdergenoemde drempels zoals de onoverzichtelijkheid van de welzijnssector, hiaten in het aanbod en beperkte kennis van kwetsbare doelgroepen inzake hun rechten en de mogelijke begeleidingskanalen.

### 2.1.5 Betrouwbaarheid

De *betrouwbaarheid* van de hulp- en dienstverlening heeft betrekking tot de mate waarin de dienstverlener en het aanbod als betrouwbaar worden gepercipieerd door (potentiële) gebruikers. Vanuit een organisatorisch perspectief wordt dit vertrouwen beïnvloed door: (1) de tijd die hulpverleners (kunnen) vrijmaken voor cliënten, (2) personeelwissels en continuïteit, (3) de organisatorische mogelijkheden om oplossingen te bieden en ten slotte (4) de versnippering van het welzijnslandschap waardoor cliënten simultaan moeten beroepen op meerdere diensten en hulpverleners (Sannen, 2003).

### 2.1.6 Betaalbaarheid

De *betaalbaarheid* van de hulp- en dienstverlening weerspiegelt de mate waarin de financiële kostprijs om te beroepen op het aanbod een drempel vormt voor (potentiële) gebruikers (VVSG, 2008). Vanuit een organisatorisch oogpunt bestaat een bijkomende financiële drempel uit de middelen die diensten

voorhanden hebben om een toegankelijk en kwalitatief aanbod uit te bouwen (Sannen, 2003). Het is bijgevolg noodzakelijk om de toegankelijkheidskwestie eveneens te situeren binnen een bredere maatschappelijke context en de wijze waarop de zorg georganiseerd wordt (Lammertyn, 1998). Wanneer sociaal werkers geconfronteerd worden met onderbezetting, een steeds toenemende werkdruk en daarnaast gewaardeerd worden op basis van kwantificeerbare resultaten, bestaat de kans immers dat cliënten worden afgeroomd en een voorkeur wordt gegeven aan gebruikers die het snelst en makkelijkst geholpen kunnen worden (Opdebeeck et al., 1998; Sannen, 2003). Het aanwenden van rigoureuze en complexe aanmeldprocedures kan vanuit deze optiek geïnterpreteerd worden als coping-strategie om het werk hanteerbaar te houden en de caseload van organisaties te verminderen (Ellis et al., 1999; Minas, 2006).

### 2.1.7 Bruikbaarheid

De *bruikbaarheid* van de hulp- en dienstverlening heeft ten slotte betrekking tot de mate waarin het aanbod voldoet aan de behoeften van (potentiële) gebruikers (VVSG, 2008). De eerdergenoemde versnippering van het welzijnslandschap, maar ook het gebrek aan een generalistisch perspectief, kan er hierbij voor zorgen dat cliënten van het “kastje naar de muur worden gestuurd” en met hun (hulp)vraag geen aansluiting vinden op het bestaande aanbod. Daarnaast is het voor organisaties vaak moeilijk om flexibel in te spelen op complexe hulpvragen omwille van personeelstekorten, tijdsdruk, beperkte middelen en de doorgedreven professionele differentiatie (Sannen, 2003).

## 2.2 Cliëntgebonden factoren

Aan de vraagzijde van de hulp- en dienstverlening kunnen drempels worden geïdentificeerd op het niveau van de cliënt en zijn (probleem)situatie. Het gaat hier hoofdzakelijk om de opvattingen, houdingen en overtuigingen die burgers, vanuit hun eigen leefwereld, weerhouden om te beroepen op de hulp- en dienstverlening. Voornamelijk de eerste stap blijkt een moeilijke drempel te vormen omwille van taboes en vooroordelen omtrent bepaalde problematieken en organisaties, de voorkeur om problemen zelf of in de eigen omgeving op te lossen, gevoelens van schaamte, minderwaardigheid en wantrouwen, een beperkte kennis of foutieve informatie omtrent de hulp- en dienstverlening, maar ook de mogelijkheden om tijd vrij te maken en zich te verplaatsen naar organisaties en diensten (Sannen, 2003). Het is belangrijk om hierbij te benadrukken dat het identificeren van cliëntgebonden drempels niet betekent dat de schuld van maatschappelijke kwetsbaarheid op het niveau van de cliënt wordt gesitueerd.

## 2.3 Relationale factoren

De werkingskracht van de sociaal werk praktijk wordt veelal verklaard door de relatie die hulpverleners aangaan met hun cliënten (Blom, 2002; Payne, 2014). Verschillende studies bevestigen dat om effectief te zijn sociaal werkers een relatie gekenmerkt door toewijding, vertrouwen, betrokkenheid, empathie, aanvaarding en oprechtheid dienen op te bouwen met hun cliënteel (Blom, 2002). Eerder onderzoek toonde aan dat de impact van de gehanteerde methodiek daardoor eerder beperkt is en dat de zogenaamde ‘*common factors*’ veel doorslaggevend zijn. Deze generieke factoren slaan op de kwaliteit van de relatie, motivatie, duidelijke afspraken, heldere doelen en aanpak, een degelijke opleiding en een werkomgeving die gekenmerkt wordt door veiligheid, een draaglijke caseload en kwaliteitsvolle ondersteuning (Hermans, 2014; Lambert & Barley, 2001).

Op het niveau van de relatie tussen de hulpvrager en hulpgever zijn er echter ook factoren te bemerken die de samenwerking met cliënten onder druk kunnen zetten. De differentiële sociale positie van (potentiële) gebruikers ten opzichte van hulpverleners kan allereerst leiden tot een gebrek aan inlevingsvermogen, te hoge verwachtingen, misverstanden en vooroordelen langs weerskanten. Wanneer een hulpverleningsrelatie gekenmerkt wordt door dergelijke drempels kunnen de eerdergenoemde gevoelens van schaamte, onmacht, stigmatisering en wantrouwen versterkt of bestendig worden (Sannen, 2003). Het benoemen van cliënten als hopeloos, multi-probleematisch, chronisch, onbemiddelbaar of onbereikbaar – als resultaat van een ongunstige hulpverleningsrelatie – is echter vaak een uitdrukking van de wijze waarop organisaties gestructureerd zijn en de manier waarop sociaal werkers daarbinnen functioneren (Piessens et al., 2008). Het onderscheid tussen een ‘goede’ en ‘slechte’ cliënt moet bijgevolg begrepen worden als een sociale constructie die zijn oorsprong kent in de machtspositie van professionals, oftewel: hun toegang tot schaarse middelen, hun opdracht om deze middelen op een rechtvaardige manier te verdelen en hun mogelijkheid om procedures te ontwikkelen die de toegang tot deze middelen reguleren (Rummery & Glendinning, 2000). Hierdoor kunnen sociaal werkers bepalen welke behoeften al dan niet als legitiem worden aanschouwd (Parry-Jones & Soulsby, 2001). Eerder onderzoek toonde bijgevolg aan dat elk ideaal van zorg daardoor in de praktijk gespiegeld wordt aan een ideaaltype cliënt (Driessens & Van Regenmortel, 2006).

### **3 Netwerken en netwerk governance**

#### **3.1 Netwerken van hulp- en dienstverleningsorganisaties**

De afgelopen decennia groeide bij wetenschappers, beleidsmakers en sociaal werkers de overtuiging dat netwerken cruciaal zijn om op het lokale niveau een gedegen antwoord te bieden op enerzijds de fragmentering van de hulp- en dienstverlening (Ellis et al., 1999) en anderzijds de steeds complexere wordende cliëntsituaties, gekenmerkt door een kluwen van noden op verschillende levensdomeinen (Rittel & Webber, 1973). Een dergelijk netwerk tussen hulp- en dienstverleningsorganisaties wordt getypeerd door drie wezenlijke kenmerken, namelijk: interdependentie, doelgerichtheid en governance (Raeymaeckers & De Corte, 2016). Interdependentie heeft allereerst betrekking tot de wederzijds afhankelijkheid tussen de betrokken actoren (Klijn, 2008; O'Toole Jr, 1997). Een netwerk verbindt met andere woorden verschillende netwerkpartners die - om hun eigen, maar ook om de gemeenschappelijke doelstellingen te behalen – in toenemende mate beroep doen op elkaars (hulp)middelen en expertise (Raeymaeckers & De Corte, 2016). Om deze interdependentie te reguleren, worden er veelal structuren opgericht die de wederzijdse uitwisseling stroomlijnen en mogelijk maken (Hertting & Vedung, 2012). Dit heeft betrekking tot het derde kenmerk van hulp- en dienstverleningsnetwerken, namelijk de zogenaamde netwerk governance (Provan & Kenis, 2008). Dergelijke samenwerkingsverbanden zijn gericht op het creëren van een aanbod dat integraal aansluit op de complexe noden van kwetsbare doelgroepen (Raeymaeckers & De Corte, 2016). Door vanuit een gedeeld engagement de strijd tegen onderbescherming aan te gaan, worden synergiën mogelijk gemaakt, hiaten ingevuld en overlappingsen vermeden (Vangen & Huxham, 2013). Kortweg, de meerwaarde van hulp- en dienstverlenende netwerken zit vervat in de afstemming en coördinatie die het mogelijk maakt om - zonder daarbij de autonomie en eigenheid van de netwerkpartners teniet te doen – gezamenlijk problematieken op te lossen die de mogelijkheden en expertise van individuele organisaties overstijgen (Isett, Mergel, LeRoux, Mischen, & Rethemeyer, 2011; Sørensen & Torfing, 2009). Het realiseren van integratie in differentiatie wordt hiervoor noodzakelijk geacht.

### 3.2 Integratie in differentiatie

Een belangrijke uitdaging voor hulp- en dienstverleningsnetwerken bestaat uit het bereiken van een *'unity in effort'* (Lawrence & Lorsch, 1967), oftewel: het integreren van de inspanningen van een gedifferentieerde set aan organisaties in een harmonieus geheel (Raeymaeckers & Kenis, 2016). Deze integratie wordt noodzakelijk geacht om kwetsbare cliënten optimaal toegang te bieden tot een breder aanbod van voorzieningen en, zodoende, ook een beter en integraal antwoord te bieden op complexe hulpvragen (Rosenheck et al., 1998). In de literatuur worden verschillende voorwaarden geïdentificeerd die noodzakelijk zijn om binnen een generalistisch georiënteerd hulp- en dienstverleningsnetwerk tot integratie te komen, namelijk: (1) een consensus met betrekking tot de doelstellingen en doelgroep, (2) een duidelijke verdeling van taken en verantwoordelijkheden en ten slotte (3) het overkomen van interorganisatorische drempels. Wanneer deze voorwaarden niet zijn vervuld kunnen conflicten ontstaan (zie bijvoorbeeld: Altshuler, 2003; Cooper, Anaf, & Bowden, 2008; Farmakopoulou, 2002; Lindqvist & Grape, 1999; Raeymaeckers & Dierckx, 2012) die leiden tot een bestending van verschillen, een vermindering van de responsiviteit ten aanzien van de meervoudige problematieken van kwetsbare doelgroepen, tot zelfs een ontbinding van samenwerkingsverbanden (Foster-Fishman, Berkowitz, Lounsbury, Jacobson, & Allen, 2001; Raeymaeckers & Kenis, 2016; Rosenheck et al., 1998). In de volgende paragrafen houden we elk van deze voorwaarden tegen het licht.

#### 3.2.1 Een consensus over doelstellingen en doelgroep(en)

Een consensus tussen de actoren met betrekking tot de doelstellingen en doelgroep van hun samenwerking is een eerste voorwaarde om tot integratie te komen (ISZW, 2016). Onderzoek bevestigt hierbij dat eenstemmigheid tussen netwerkactoren een positieve invloed heeft op het functioneren, de betrokkenheid en de samenwerkingsbereidheid van de individuele partners (Provan & Kenis, 2008), maar ook op de eigenlijke collaboratie en de effectiviteit van het netwerk (Harker, Dobel-Ober, Berridge, & Sinclair, 2004; Statham, 2011). Het bereiken van deze consensus is echter vaak een stapsgewijs proces waarbij organisaties op zoek gaan naar gemeenschappelijkheden (Kolner & Sprinkhuizen, 2014). Hierbij is het belangrijk om het bereiken van consensus te beschouwen als een proces waar doorheen de levensloop van het netwerk moet aan worden gewerkt, met voldoende aandacht voor discussie en debat rond noden en verwachtingen van netwerkactoren. De doelstellingen waar consensus over kan gezocht worden,

ontwikkelen zich veelal gaandeweg door onderhandeling en door het creëren en benutten van opportuniteiten (Uusikylä & Valovirta, 2007). Een belangrijke vraag hierbij is echter steeds of er organisatiegerichte of cliëntgerichte doelstellingen worden geformuleerd. Rummery (2006) wijst er immers op dat samenwerking en netwerken niet per definitie leiden tot betere resultaten op cliëntniveau.

#### 3.2.2 Een duidelijke verdeling van taken en verantwoordelijkheden

Een tweede belangrijke voorwaarde om tot integratie te komen heeft betrekking tot de verdeling van taken en verantwoordelijkheden (ISZW, 2016). Om een generalistische dienstverlening tussen verschillende organisaties mogelijk te maken, wordt een eenduidige verdeling van taken en verantwoordelijkheden noodzakelijk geacht. Er wordt hierbij geargumenteed dat binnen complexe actiemodellen het duidelijk moet zijn welke organisatie(s) in welke situaties en met betrekking tot welke interventies verantwoordelijk zijn en controle kunnen uitoefenen. De opdracht en verantwoordelijkheden van het netwerk moeten daarnaast eveneens worden afgebakend ten opzichte van andere vormen van hulp- en dienstverlening (ISZW, 2016).

### 3.2.3 Het overkomen van inter-organisatorische drempels

De derde en laatste voorwaarde om integratie in differentiatie mogelijk te maken, bestaat uit een ontschotting tussen organisaties. Uit de literatuur blijkt immers dat interorganisatorische drempels de integratie vaak bemoeilijken of beletten (Levine & White, 1961). Hoewel het noodzakelijk is dat de burger steeds centraal wordt gesteld in dergelijke netwerken (ISZW, 2016), voeren in de praktijk bestuurlijke, organisatorische en persoonlijke vraagstukken vaak de boventoon wanneer organisaties en de bijhorende visies elkaar ontmoeten (Kolner & Sprinkhuizen, 2014). De structurele verschillen tussen hulp- en dienstverleningsorganisaties met betrekking tot opdracht, visie, waarden, belangen, methodieken, financiering en sturing (ISZW, 2016) kunnen daarbij leiden tot bureaucratische barrières, een bestendinging van vooroordelen en een weinig doordringende samenwerking vanuit een logica van zelfbescherming (Sok, van den Bosch, Goepart, Sprinkhuizen, & Scholte, 2013). Dat betekent dat de verschillen tussen organisaties wat betreft de visie op de problematiek van de doelgroep en de manier waarop deze problemen aangepakt moeten worden, vaak leiden tot spanning tussen sociaal werkers waardoor de samenwerking wordt bemoeilijkt en het netwerk de gewenste resultaten niet kan bereiken. Rummery (2006) spreekt hierbij van *'organised tribalism'* waarbij de betrokken partners de eigen grenzen sterker afbakenen en hun expertise maximaal verdedigen. Om deze interorganisatorische drempels te overwinnen wordt in de literatuur verwezen naar de meer 'zachte factoren' van samenwerking, oftewel: het belang van wederzijds vertrouwen en respect, de ervaren machts gelijkheid en de inzet en het engagement van medewerkers (Op De Beeck, Put, Tans, Pleysier, & Hermans, 2014).

Op basis van bovenstaande beschrijving wordt duidelijk dat het verwezenlijken van integratie in differentiatie geen simpele aangelegenheid is. Bijgevolg verkennen we in de volgende paragrafen het belang van netwerk governance en de diverse rollen die een netwerkcoördinator kan opnemen om deze integratie in differentiatie te bekomen.

### 3.3 Netwerk governance

Uit de analyse van de beleidsdocumenten werd duidelijk dat de netwerkalliantie tussen de kernactoren, de basis- en faciliterende actoren en het achterliggend aanbod wordt opgezet onder regie van het lokaal bestuur. Het lokaal bestuur draagt hierbij de eindverantwoordelijkheid om de afstemming tussen de verschillende actoren te realiseren in functie van de gemeenschappelijke doelstellingen. Het Geïntegreerd Breed Onthaal is daardoor een zogenaamd *lead-organization governed* netwerk, oftewel: een netwerk waarbinnen één centrale actor de samenwerking regisseert en de eindverantwoordelijkheid draagt (Provan & Kenis, 2008). De manier waarop deze centrale actor of organisatie deze regiefunctie invult, kan in de praktijk echter sterk variëren. In de internationale literatuur wordt er gesproken van drie verschillende governance rollen die netwerkcoördinatoren kunnen opnemen, namelijk die van *commissioner*, *coproducer* of *facilitator* (Span, Luijckx, Schols, & Schalk, 2012). Deze drie rollen situeren zich op een continuüm gaande van een top-down tot een bottom-up benadering. Als *commissioner*, of opdrachtgever, neemt de netwerkcoördinator de leidende hand en bepaalt deze de rol en structuur van het netwerk, de doelstellingen, maar ook de acties die ondernomen moeten worden. De netwerkactoren worden hierbij beschouwd als uitvoerders van de genomen beslissingen. Hun mogelijkheden tot inspraak en interactie zijn hierdoor beperkt tot onbestaande. Als *coproducer* of coproducent beslist de netwerkcoördinator in samenspraak met de verschillende partners de doelstellingen en acties van het netwerk. De nadruk ligt op een evenwichtige samenwerking waarbij de netwerkcoördinator en de netwerkactoren handelen vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid en gelijkwaardige bevoegdheden. Als *facilitator* ondersteunt en

bevordert de netwerkcoördinator ten slotte de samenwerking tussen de verschillende partners, zonder daarbij zelf het beslissingsproces te beïnvloeden. Deze typologie biedt handvaten om de manieren waarop de besluitvorming in de verschillende projecten van het Geïntegreerd Breed Onthaal verloopt te analyseren.

### **4 Generalistisch Sociaal Werk**

De laatste decennia maakte het sociaal werk, onder invloed van tendensen zoals professionalisering, vermarkting en *evidence-based practice*, een ommezwaai richting een specialistische invulling van de maatschappelijke dienst- en hulpverlening (Blom, 2004). Dit staat in contrast met de eerder generalistische wortels van het sociaal werk (Turner, 2003), waardoor de professie wordt uitgedaagd met een dilemma tussen beide benaderingen (Raeymaeckers, 2016). Enerzijds biedt het specialistisch sociaal werk kansen om doorgronde en gedetailleerde kennis te ontwikkelen rond specifieke (deel)problemen van het menselijk welzijn of met betrekking tot specifieke doelgroepen (Cambridge & Parkes, 2006; Ellem, Wilson, & Chui, 2012). Anderzijds wint het generalistisch perspectief opnieuw terrein bij beleid, praktijk en onderzoek, omwille van de toenemende nood aan een integraal antwoord op de multi-probleemsituaties van burgers in onze steeds complexer wordende samenleving. Het generalistisch sociaal werk beperkt zich met andere woorden niet tot een welbepaald cliënteel en hanteert een holistisch perspectief dat aandacht heeft voor de verwevenheid van problematieken en de interactie tussen cliënten en de bredere maatschappelijke omgeving (Blom, 2004; Perlinski, Blom, Morén, & Lundgren, 2010). Het dilemma tussen het specialistisch en generalistisch sociaal werk hoeft echter niet te worden opgevat als een discussie met een eenduidig antwoord dat voorschrijft welke benadering wenselijk is. Auteurs als Blom (2004), maar ook de beleidsdocumenten rond het Geïntegreerd Breed Onthaal, pleiten immers voor een wisselwerking tussen generalisten en specialisten vanuit de noden van de cliënt. Om de eigenheid van generalisten en generalistisch georiënteerde organisaties verder te operationaliseren, verkennen we hun rol op het micro-, meso- en macroniveau (Dingenen, Raeymaeckers, & Van Cauwenbergh, 2016; Wolk & Wertheimer, 1999).

#### **4.1 Op het microniveau**

Het microniveau heeft betrekking tot de hulpverleningsrelatie en de dagdagelijkse praktijk die zich afspeelt tussen sociaal werkers en hun cliënten. Generalisten beroepen hierbij op de universele basishouding en basisprincipes van de sociaal werk professie, maar onderscheiden zich tegelijkertijd door hun integrale benadering. Het generalistisch sociaal werk beperkt zich bijgevolg niet tot bepaalde doelgroepen of hulpvragen, maar vertrekt vanuit de cliëntsituatie in zijn totaliteit (Blom, 2004; Perlinski et al., 2010). Hierdoor ligt de focus simultaan op meerdere levensdomeinen en het verkennen, maar ook het beantwoorden van de noden, behoeften en problematieken die daar tot uiting komen. Het generalistisch sociaal werk wordt daarom gezien als een belangrijke hefboom in het verbeteren van cliëntsituaties gekenmerkt door complexe, meervoudige en onderling afhankelijke problematieken (Hood, 2014).

#### **4.2 Op het mesoniveau**

Netwerken tussen generalistische en specialistische hulp- en dienstverleningsorganisaties worden noodzakelijk geacht om te beantwoorden aan de diverse noden waarmee kwetsbare groepen in de samenleving geconfronteerd (Ellem et al., 2012; Provan & Milward, 2001; Smyth, Goodman, & Glenn, 2006). Zoals hierboven aangehaald ontwikkelen generalisten een brede kijk op de cliëntsituatie en helpen ze om complexe (hulp)vragen te expliciteren en te structureren (Raeymaeckers, 2016). Specialisten, daarentegen,

beschikken over geavanceerde kennis en vaardigheden met betrekking tot specifieke (deel)problemen of doelgroepen. Hoewel specialisten daardoor effectief en efficiënt kunnen reageren op duidelijk afgelijnde hulpvragen, ontbreken ze vaak de tijd en capaciteiten om de volledige cliëntsituatie in rekening te brengen (Kuosmanen & Starke, 2013; Rose, 2011). Hierdoor fungeren generalisten binnen de welzijnssector veelal als *broker* (Burt, 2004), oftewel: een verbindingsfiguur die vanuit de noden van de cliënt samenwerkingen aanknoopt met relevante organisaties en actoren (Wholey & Huonker, 1993). De rol van generalisten in zulke netwerken is drieledig en bestaat uit: (1) het contextualiseren van de cliëntsituatie, (2) het actief en zorgzaam toeleiden van cliënten naar het specialistisch aanbod en ten slotte (3) het bemiddelen tussen cliënten en specialisten bij onduidelijkheden of conflicten (Raeymaeckers, 2016). Uit onderzoek van Raeymaeckers (2014) blijkt dat generalisten, door het vervullen van deze rollen, een belangrijke integratieve functie hebben in het netwerk. Generalisten verbinden met andere woorden de verschillende specialistische organisaties in het netwerk. Verder werken generalisten drempelverlagend door de drempels van hulp- en dienstverlening aan te kaarten, zowel op het niveau van de individuele organisaties, als op het niveau van het volledige netwerk. Onderzoek naar de beleving van cliënten bevestigt het belang van een centraal vertrouwensfiguur die de relatie tussen de verschillende betrokken actoren bewaakt en onderhoudt (Perlinski et al., 2010). Dat betekent dat generalisten niet enkel als verbindingsfiguur fungeren, maar vaak ook optreden als het ankerpunt voor zowel cliënten als de organisaties daarrond.

#### **4.3 Op het macroniveau**

Op het macroniveau heeft het sociaal werk de opdracht om condities te creëren die onderbescherming en onrechtvaardigheid tegengaan (Mapp, 2014). Uit de bespreking van de grondrechtenbenadering werd reeds duidelijk dat de structurele opdracht van het sociaal werk voorschrijft dat de rechten van burgers, in de brede zin van het woord, op het microniveau worden verkend (Lundy, 2011; Reichert, 2003; Wronka, 2007) en er nauw wordt samengewerkt tussen verschillende actoren op het mesoniveau (Androff, 2010; Mapp, 2014; Reichert, 2003; Wronka, 2007). Vanuit dit perspectief zijn generalisten bijgevolg uniek gepositioneerd om de kritische en structurele stem van het sociaal werk te laten gelden. Generalisten beschikken vanuit hun holistisch perspectief immers over ontzettend veel expertise met betrekking tot complexe cliëntsituaties en de factoren die dergelijke omstandigheden veroorzaken, maar ook in stand houden. Deze kennis kan benut worden om het beleid op verschillende niveaus vorm te geven (Dingenen, Van Cauwenbergh, & Raeymaeckers, 2016).

### **5 Outreachend en proactief sociaal werk**

Binnen de context van de maatschappelijke hulp- en dienstverlening betekent proactief handelen dat het initiatief om rechten te realiseren verschuift van de rechthebbende burger naar de aanbiedende overheid of organisatie. Een proactieve aanpak onderscheidt zich daarmee van responsieve en actieve vormen van dienstverlening, welke pas handelen wanneer burgers hen benaderen met concrete hulp- of ondersteuningsvragen (Sannen, Degavre, Steenssens, Demeyer, & Van Regenmortel, 2007). In de strijd tegen onderbescherming behoort outreaching tot het instrumentarium van proactief handelen (Eeman, Steenssens, & Van Regenmortel, 2013). De keuze voor een outreachende aanpak berust bijgevolg veelal op de vaststelling dat het bestaande aanbod de vooropgestelde doelgroepen niet (voldoende) bereikt of niet (voldoende) is afgestemd op de noden van maatschappelijk kwetsbare groepen (Mikkonen, Kauppinen, Huovinen, & Aalto, 2007). Niettegenstaande omvat outreachend handelen meer dan het proactief bereiken van potentiële cliënten of rechthebbenden vanuit een concreet en afgebakend aanbod of recht. Hiermee

willen we bedoelen dat om outreachend te werken een generalistisch perspectief noodzakelijk is. Dat betekent dat een outreacher de scope van de eigen organisatie of het eigen aanbod overstijgt en burgers benadert vanuit een holistisch leefwereldperspectief en op basis van de voorliggende vraag connecties legt met de aangewezen actoren of organisaties. Op deze manier is elke outreachende actie proactief, maar niet elke proactieve actie outreachend.

We verduidelijken de rol en opdracht van het outreachend sociaal werk verder door opnieuw acties te benoemen op het micro-, meso- en macroniveau. De uiteenzetting van deze acties moet niet gelezen worden als een takenpakket van outreachers als afzonderlijke professie, maar veel eerder als een set aan competenties en handelingen die sociaal werkers, idealiter, in het algemeen uitdragen en ondernemen.

### **5.1 Op het microniveau**

Een fundamentele opdracht van het outreachend sociaal werk op het microniveau bestaat uit het opzoeken van 'moeilijk bereikbare' en hulpbehoevende burgers die geen gebruik maken van het bestaande aanbod van hulp- en dienstverlening. Het gaat bijgevolg niet uitsluitend om burgers die nog niet gekend zijn, maar eveneens om individuen die door een velerlei aan redenen zijn afgehaakt of hun vertrouwen in hulp- en dienstverlenende organisaties hebben verloren (Andersson, 2013). Het uitbouwen van deze contacten en het aanknopen van relaties met maatschappelijk kwetsbare groepen gebeurt in diverse settings en situaties (Mikkonen et al., 2007). Een gedeeld kenmerk van deze plaatsen van ontmoeting is dat ze niet georganiseerd of gecontroleerd worden door outreach werkers (Andersson, 2013). Outreachend werken vindt immers plaats in de leefomgeving van burgers, waardoor sociaal werkers de professionele macht en autoriteit ontbreken zoals wanneer ze hun functie zouden uitvoeren binnen de muren van een hulp- of dienstverlenende organisatie (Mikkonen et al., 2007). Hierdoor is het noodzakelijk dat outreachende sociaal werkers weten waar ze best aansluiting kunnen vinden bij de leefwereld van de vooropgestelde doelgroep(en), maar ook dat ze de nodige vaardigheden bezitten om in dergelijke informele contexten duurzame contacten te leggen (Andersson, 2013). Het leggen van contacten is echter geen doel op zich, maar moet begrepen worden als een middel om de noden van onderbeschermde groepen te verkennen, het hulp- en dienstverleningsaanbod proactief naar deze burgers te brengen en op die manier een menswaardig bestaan te realiseren. Wanneer outreachers echter de nodige ondersteuning of hulpverlening niet rechtstreeks of eigenhandig kunnen voorzien in de naaste omgeving van burgers, fungeren ze als verbindingsfiguur tussen cliënten en het bredere hulp- en dienstverleningsaanbod.

### **5.2 Op het mesoniveau**

Analoog met het generalistisch sociaal werk vertrekt outreaching telkens vanuit een integraal perspectief op de cliëntsituatie (Mikkonen et al., 2007) en wordt er op basis van de geïdentificeerde noden en onvervulde rechten een link gemaakt met het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod (Andersson, 2013). Het is bijgevolg cruciaal dat outreachers een duidelijk zicht hebben op de aanwezige actoren en hun mogelijkheden. De rol van een outreachende sociaal werker moet echter niet worden opgevat als het louter en vluchtig screenen van burgers om hen daarna vrijwel onmiddellijk door te verwijzen naar andere organisaties. Gezien de vaak uiterst precare situatie van de doelgroep en de langzame (weder)opbouw van vertrouwen, ligt de nadruk eerder op een tijdsintensief proces van kennismaking, een brede en diepgaande verkenning van de ondersteuningsbehoeften en het handelen op maat, maar ook op tempo van de doelgroep (Morse et al., 1996). Een belangrijk onderdeel van de ondersteuning die outreachers bieden, bestaat derhalve uit het opvolgen of bijstaan van cliënten wanneer ze beroepen op de reguliere hulp- of



dienstverlening (Andersson, 2013). Het outreachend sociaal werk wordt bijgevolg gezien als een belangrijke schakel in de verwezenlijking van sociale grondrechten, mede doordat deze professionals de toegankelijkheid van de reguliere organisaties, welke sociale grondrechten toekennen, verhogen en bewaken (Clarke, 2004; Grymonprez, Roose, & Roets, 2016). Een regelmatige ontmoeting tussen outreachers en het bredere welzijnsaanbod wordt daarbij naar voren geschoven als een cruciale hefboom tot vruchtbare samenwerkingsverbanden, aangezien doorverwijzingen vlotter verlopen wanneer professionals vertrouwd zijn met elkaar en met elkaars werking (Mikkonen et al., 2007).

### 5.3 Op het macroniveau

Een toegankelijke hulp- en dienstverlening – en bij extensie de drempelverlagende werking van het outreachend sociaal werk – is geen voldoende garantie dat de rechten van burgers effectief worden gerealiseerd (Grymonprez et al., 2016). De loutere toegang tot een hulp- en dienstverleningsaanbod staat immers los van de mate waarin de werking van deze organisaties tegemoetkomt aan de werkelijke noden en behoeften van cliënten. Door de aanwezigheid in de directe en dagdagelijkse omgeving van de meest kwetsbare burgers is het outreachend sociaal werk uniek gepositioneerd om inzicht te verwerven in hun levenssituaties (Mikkonen et al., 2007) en bijgevolg ook om kritisch te reflecteren over de macrocondities die de discrepantie tussen de beleefde noden en de beloofde sociale grondrechten veroorzaken (Braye & Preston-Shoot, 2009a; Dean, 2013). Vanuit dit kritisch en structureel perspectief kan de (on)bereikbaarheid van maatschappelijk kwetsbare groepen worden opgevat als het resultaat van in- en uitsluitingsmechanismen in de samenleving (Maesele, Bouverne-De Bie, & Roose, 2013) en de manier waarop de welzijnssector en organisaties fungeren (Cortis, 2012; Piessens et al., 2008). Het outreachend sociaal werk heeft op het macroniveau bijgevolg de opdracht om samen met de doelgroep condities te creëren die een rechtvaardig en menswaardig bestaan voor eenieder garanderen.

## 6 Het empowermentparadigma

### 6.1 Als theoretisch kader

Het empowermentparadigma vormt één van de steunpilaren van het sociaal werk (IFSW, 2014) en omvat een denk- en handelingskader dat richting geeft aan het benoemen van sociale problemen en het formuleren van oplossingen. Empowerment kan gedefinieerd worden als *'een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie'* (Van Regenmortel, 2002, p. 76). Hieruit wordt duidelijk dat empowerment een gelaagd concept is dat gesitueerd kan worden op het niveau van het individu, de organisatie of de samenleving (Schulz, Israel, Zimmerman, & Checkoway, 1995). De *power* in empowerment verwijst hierdoor simultaan naar de aspecten kracht en macht. Op het individuele niveau gaat het om de kracht in personen en hun omgeving, terwijl het op niveau van de samenleving eerder gaat om kwetsbare groepen die macht verwerven om maatschappelijke veranderingen te bewerkstelligen (Van Regenmortel, 2012). Verder is empowerment een *open-ended* construct dat gekenmerkt wordt door een niet-lineair, contextafhankelijk en gedifferentieerd proces (Van Regenmortel, 2012). Dat betekent dat de concrete invulling van het empowermentparadigma steeds afhankelijk is van de context en de omstandigheden waarbinnen het wordt toegepast (Rappaport, 1987).

## 6.2 Als normatief kader

Aan de basis van het *multi-level* karakter van empowerment ligt een relationeel mens- en maatschappijbeeld dat het individuele welzijn verbindt met de sociale en politieke omgeving (Steenssens & Van Regenmortel, 2007). Volwaardig burgerschap wordt hierbij als normatief uitgangspunt genomen, waardoor empowerment een synthese biedt tussen de individuele bestaansethiek, de zorgethiek en de rechtenethiek (Van Regenmortel & Fret, 2000). Het gaat met andere woorden over het recht op uniciteit en autonome keuzevrijheid, het recht op zorg en zorgplicht van anderen, maar ook de realisatie van sociale grondrechten (Steenssens, Demeyer, & Van Regenmortel, 2009). De nadruk ligt hierbij steeds op personen en groepen in kwetsbare situaties of minderheidsposities. Deze observaties impliceren dat een proces van versterking slechts kan plaatsvinden wanneer de aanwezige krachten van individuen en organisaties enerzijds worden aangesproken en anderzijds de nodige hulp- en ondersteuningsbronnen toegankelijk worden gemaakt in de samenleving (Steenssens & Van Regenmortel, 2007). Het empowermentparadigma laat zich hierbij leiden door, maar streeft tegelijkertijd ook naar de realisatie van de waarden rechtvaardigheid, gelijkheid, zelfbeschikking, pluralisme en democratische participatie (Steenssens et al., 2009).

## 6.3 Als interventiekader

Om de versterking van individuen, groepen en gemeenschappen te bewerkstelligen, laat de praktijk van empowerment zich leiden door zes centrale werkingsprincipes, namelijk: krachtgericht, positief, integraal, relatiegericht, participatief en inclusief.

Het krachtgerichte heeft betrekking tot het identificeren van mogelijkheden en hulpbronnen bij personen en hun directe omgeving, zonder daarbij de aanwezige problemen en kwetsbaarheden te negeren (Steenssens et al., 2009). Om de mogelijkheden en hulpbronnen bij maatschappelijk kwetsbare groepen aan te spreken, benadrukt het empowermentparadigma het belang van outreachend en proactief sociaal werk (Van Regenmortel, 2012). Verder is het krachtgerichte aspect eveneens in relatie te brengen tot het subsidiariteitsbeginsel en de vermaatschappelijking van de zorg. Een krachtgerichte hulpverlening streeft immers naar de minst ingrijpende zorg die maximaal aansluit bij de leefwereld en betekeniswereld van cliënten. Daarnaast impliceert een krachtgerichte werking eveneens dat bestaande sociale netwerken worden versterkt of hersteld, maar ook dat nieuwe netwerken worden uitgebouwd met als doel om de mogelijkheden tot ontmoeting en wederzijdse ondersteuning te verruimen (Van Regenmortel, 2012). Dit sluit aan op de relatiegerichte focus van empowerment waarbij de nadruk ligt op het creëren van samenwerkingsverbanden die tegemoetkomen aan de belangen en behoeften van alle betrokkenen (Steenssens et al., 2009). De positieve insteek van empowerment impliceert dat er op basis van wederzijds respect en vertrouwen wordt gewerkt aan versterking en de verbetering van levenssituaties (Steenssens et al., 2009). De hulpverlening vertrekt met andere woorden vanuit een positieve basishouding die, naast krachtgericht, eveneens gestoeld is op presentie, respect en partnerschap (Van Regenmortel, 2012). Het partnerschap tussen hulpvrager en hulpgever heeft betrekking tot het participatieve karakter van empowerment. De participatie van de doelgroep wordt hierbij gezien als doel, maar ook als middel om op basis van medezeggenschap en inspraak te komen tot een versterking van de betrokkenen (Van Regenmortel, 2012). Bij het inclusief werken stelt zich vervolgens de vraag wie wel en wie niet participeert. Een empowermentbenadering vereist aandacht voor het bereiken en betrekken van verschillende actoren. Het integrale werkingsprincipe veronderstelt ten slotte een brede en contextuele kijk op de situatie van maatschappelijk kwetsbare groepen en hun hulpvragen (Steenssens et al., 2009), oftewel: het oog hebben

voor de samenhang tussen krachten en problematieken met betrekking tot verschillende levensdomeinen en in verschillende contexten (Van Regenmortel, 2002). Dit komt overeen met de basisinstek van het generalistisch sociaal werk.

## **7 Participatie**

### **7.1 Beleidsparticipatie**

Beleidsparticipatie omvat een, al of niet, georganiseerd proces van communicatie, uitwisseling en beïnvloeding tussen de bevolking en het lokaal bestuur dat gekenmerkt wordt door tweerichtingsverkeer, maatwerk en het feit dat de uitkomst niet vastligt (Samenlevingsopbouw, 2011a). In de literatuur worden twee dominante perspectieven onderscheiden die participatie ofwel als middel, ofwel als doel benaderen (Dezeure & De Rynck, 2011). Het instrumentele perspectief beschouwt participatie als middel om beleidsdoelen te bereiken. De inhoudelijke input van burgers en het verwerven van politiek draagvlak vormen hierbij de voornaamste doelstellingen van burgerparticipatie. Deze visie biedt een top-down kijk die uitgaat van politici naar bewoners, waardoor deze vorm van participatie binnen het bestuurlijk beleid goed te dirigeren valt. Deze benadering wordt ook wel eens de methodisch technische benadering genoemd en gaat ervan uit dat participatie productief moet zijn en moet uitmonden in een concreet resultaat. Het democratische perspectief ziet participatie niet als middel, maar als doel op zich. Deze eerder normatieve benadering hanteert het uitgangspunt dat de betrokkenheid van mensen een basisvoorwaarde is voor een goed beleid (Dezeure & De Rynck, 2011). Deze vorm van participatie legt meer nadruk op tweerichtingsverkeer, leidt tot een open besluitvorming en vereist een goede samenwerking tussen beleid en de participanten. De nadruk ligt bijgevolg op het potentieel van interactieve beleidsvorming om waardevolle democratische interactie en participatie te genereren, om emancipatie te bevorderen en om mensen ongedwongen op humane wijze met elkaar en de publieke zaak in verband te brengen (Hendriks & Tops, 2001). Naast de verschillende motivatiegronden om participatie tussen burger en beleid op te zetten, kunnen er eveneens verschillende vormen van participatie uit de literatuur worden ontleed. De participatieladder is een veelgebruikt instrument dat verschillende gradaties van participatie benoemt. De verschillende stadia dienen echter niet als een statisch gegeven geïnterpreteerd te worden aangezien de verschillende gradaties van participatie dynamisch door elkaar kunnen lopen. Dit instrument beoogt enkel beleidsinitiatieven te categoriseren en geeft geen waardeoordeel aan een hoge of lage positie op de participatieladder (Samenlevingsopbouw, 2011a).

Tabel 2      Beleidsparticipatie

<b>Zelfbestuur</b>	Het bestuur laat de agenda en besluitvorming over aan de bewoners. Ook de beslissing valt bij de bewoners. Het ambtelijk apparaat werkt adviserend en ondersteunend.
<b>Meebeslissen</b>	Het bestuur en de bewoners bepalen samen de probleemagenda: er wordt samen gezocht naar oplossingen en samen beslist.
<b>Coproduceren</b>	Het bestuur en de bewoners bepalen samen de probleemagenda: er wordt dus samen een plan ontwikkeld dat uitgevoerd wordt. De overheid verbindt zich aan de overeengekomen oplossing.
<b>Adviseren</b>	Het bestuur vraagt advies aan bewoners. De bevolking kan problemen aankaarten en oplossingen formuleren. Het gaat hier om het mobiliseren van bewoners om ideeën te genereren.
<b>Raadplegen</b>	Het bestuur bepaalt de agenda, maar luistert naar de mening van de bevolking zonder de garantie dat dit tot verbintenissen leidt. Het gaat om een open, vrijblijvend gesprek.
<b>Informereren</b>	Het bestuur bepaalt de agenda en houdt de bevolking met goede info op de hoogte

De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG, 2011) identificeert in het kader van lokale beleidsvoering verschillende randvoorwaarden om tot een geslaagde burgerparticipatie te komen. Een eerste randvoorwaarde heeft betrekking tot een aantal reflectieve vragen die lokale besturen zich moeten stellen bij het opzetten van burgerparticipatie. Het gaat hier in het bijzonder om de vragen: (1) *'leent het beleidsprobleem zich tot participatie?'*, (2) *'waarom organiseren we beleidsparticipatie?'*, (3) *'voor wie organiseren we beleidsparticipatie?'*, (4) *'wanneer en in welke fase organiseren we beleidsparticipatie?'*, (5) *'welk participatieniveau is geschikt?'* en, ten slotte, (6) *'welke methodiek is geschikt?'*. Verder benadrukt de VVSG (2011) het belang van het creëren van realistische verwachtingen voor deelnemers, het voeren van een heldere communicatie en het aflijnen van de rollen die worden toebedeeld aan de verschillende belanghebbenden.

## 7.2 Hulpverleningsparticipatie

In functie van het Geïntegreerd Breed Onthaal is het echter noodzakelijk om te benadrukken dat participatie niet enkel betrekking heeft tot beleidsvorming en de relatie tussen burgers en het lokaal bestuur, maar eveneens te maken kan hebben met de inspraak en inbreng van burgers binnen de hulpverlening. Participatie vormt dan ook een kernbegrip binnen het welzijnswerk (Roose, 2005). Desalniettemin wordt participatie, net als empowerment, veelal gekenmerkt door een gebrek aan conceptuele eenduidigheid. Dat betekent dat er in de literatuur, maar ook in de praktijk een velerlei aan invullingen, toepassingen en definities zijn waar te nemen. De essentie van participatie binnen de hulpverlening is - ondanks deze conceptuele onduidelijkheid - te herleiden tot 'mede-eigenaarschap', 'deelnemen', 'mee-maken' en 'mee-doen' (WVG, 2012). Het gaat met andere woorden over de mate waarin cliënten een actieve rol kunnen spelen in hun hulpverleningstraject en ook inspraak hebben over de vormgeving en inhoud daarvan. Net als binnen beleidsparticipatie is de participatieladder (Hart, 1992) een veelgebruikt instrument om de verschillende aspecten van participatie binnen de hulpverlening te duiden. We hernemen bijgevolg dit instrument en passen de verschillende gradaties van participatie expliciet toe op hulpverlening. We doen dit op basis van een visietekst van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG, 2012) rond cliëntparticipatie binnen de jeugdhulpverlening. We hanteren echter een meer algemene formulering vanuit de overtuiging dat deze inzichten niet uitsluitend van toepassing zijn op de jeugdhulpverlening, maar op de hulpverlening in het algemeen.

Tabel 3 Hulpverleningsparticipatie

<b>Meebeslissen</b>	De cliënt neemt binnen het hulpverleningstraject het initiatief en neemt ook grotendeels de uitvoering op zich. De hulpverleners kunnen eventueel bij de besluitvorming betrokken worden, maar dat is niet noodzakelijk zo. De cliënt is regisseur over zijn eigen verhaal en de hulpverleners treden enkel op als facilitator.
<b>Coproduceren</b>	De cliënt neemt het initiatief in zijn/haar hulpverleningstraject en neemt besluiten over de uitvoering. De hulpverlener ondersteunt en begeleidt hem/haar daarbij.
<b>Adviseren</b>	De hulpverlening wordt gecoördineerd door hulpverleners, maar de cliënt wordt betrokken bij onderdelen en wordt om advies gevraagd.
<b>Raadplegen</b>	De hulpverlening wordt door de hulpverleners uitgevoerd en de cliënt wordt geraadpleegd. De cliënt heeft inzicht in het proces en zijn/haar mening wordt serieus genomen.
<b>Informereren</b>	Het hulpverleningstraject wordt door de hulpverleners uitgevoerd en de cliënt wordt ad-hoc betrokken door hem/haar te informeren.

Participatie wordt gezien als een belangrijke voorwaarde om vraaggestuurd te werken (WVG, 2012). Hieruit wordt meteen duidelijk dat participatie een cruciale rol speelt of zal spelen in het waarmaken van de uitgangspunten, ambities en doelstellingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dat impliceert meteen ook dat participatie zich niet uitsluitend op het niveau van de hulpverlening situeert, maar, idealiter, eveneens weerklank vindt op het niveau van de organisatie en het overkoepelende beleid (WVG, 2012, 2013). We kunnen dit opnieuw verduidelijken door een onderscheid te maken tussen participatie op het micro-, meso-, en macroniveau. Op het microniveau gaat het om het niet praten *over*, maar praten *met* cliënten. Zoals hierboven aan de hand van de participatieladder werd verduidelijkt, veronderstelt dit dat cliënten inspraak hebben en mee vormgeven aan hun eigen hulpverleningstraject. Dit vereist niet enkel een participatieve basishouding van sociaal werkers, maar eveneens een organisatiecultuur die participatief werken ondersteunt en motiveert. Ook op het mesoniveau van de organisatie kunnen cliënten inspraak hebben. Denk hierbij aan inspraakorganen, dialoogmomenten of betrokkenheid bij evaluatie van praktijken. Om participatie op het micro- en mesoniveau mogelijk te maken, is het bovendien cruciaal dat de overheid haar beleid op een participatieve wijze ontwikkelt. Dit kan bijvoorbeeld door het betrekken van belangenorganisaties en cliëntvertegenwoordigers bij het uittekenen van het welzijns- en gezondheidsbeleid (WVG, 2012, 2013).

## 8 Programmatheorie literatuurstudie

Op basis van de bovenstaande literatuurstudie is het mogelijk om de programmatheorie – die we ontwikkelden op basis van de beleidsdocumenten rond het Geïntegreerd Breed Onthaal – verder aan te vullen en te nuanceren met wetenschappelijke inzichten. Gezien deze aanvullingen op heden nog niet zijn afgetoetst bij de beleidsmakers achter het Geïntegreerd Breed Onthaal, opteren we bewust om niet de volledige programmatheorie van het project te herformuleren. We geven hieronder echter wel een schematische samenvatting van de belangrijkste aanvullingen. Op deze manier kunnen de beleidsmakers de keuze maken welke elementen, al dan niet, worden weerhouden in de uiteindelijke programmatheorie van het Geïntegreerd Breed Onthaal. We leggen hier, net als in de literatuurstudie, de nadruk op de oriënterende perspectieven van het Geïntegreerd Breed Onthaal en op het concept van netwerk governance. We voegen hierbij de grondrechtenbenadering toe als extra oriënterend perspectief.

### 8.1 Aanvullingen oriënterende perspectieven

#### 8.1.1 Generalistisch

Tabel 4 Aanvulling generalistisch perspectief

Invulling beleidsdocumenten	Aanvullingen literatuurstudie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Holistische en integrale aanpak</li> <li>▪ Verbinden met andere (specialistische) diensten</li> </ul>	<p><b>Microniveau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Holistische en integrale aanpak:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Niet beperkt tot bepaalde doelgroepen of hulpvragen, maar vertrekkende vanuit de cliëntsituatie in zijn totaliteit</li> <li>○ Focus op verkennen en beantwoorden van noden en behoeften op meerdere levensdomeinen</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Mesoniveau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verbinden met andere (gespecialiseerde) diensten vanuit de noden van de cliënt door:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het contextualiseren van de cliëntsituatie</li> <li>○ Het actief en zorgzaam toeleiden van cliënten</li> <li>○ Het bemiddelen tussen cliënten en specialisten</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Macroniveau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conditie creëren die onderbescherming en onrechtvaardigheid tegengaan door:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expertise over en ervaring met complexe cliëntsituaties te benutten om mee vorm te geven aan beleid op verschillende niveaus</li> </ul> </li> </ul>

## 8.1.2 Outreachend en proactief

Tabel 5 Aanvulling outreachend en proactief perspectief

Invulling beleidsdocumenten	Aanvullingen literatuurstudie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (proactief) trachten te bereiken van kwetsbare burgers</li> <li>▪ Aansluiten op leefwereld cliënt</li> </ul>	<p><b>Microniveau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bereiken van ‘moeilijk’ bereikbare en hulpbehoevende burgers in hun eigen leefomgeving:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Om de noden van onderbeschermde burgers te verkennen</li> <li>○ Om het hulp- en dienstverleningsaanbod proactief naar het te brengen</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Mesoniveau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verhogen van de toegankelijkheid van het reguliere hulp- en dienstverleningsaanbod door:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het aanwenden van het opgebouwde vertrouwen tussen outreachers en cliënten</li> <li>○ Het toeleiden naar het reguliere aanbod vanuit de noden en behoeften van de cliënt</li> <li>○ Het opvolgen of bijstaan van cliënten wanneer ze beroep doen op het reguliere aanbod</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Macroniveau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conditie creëren die onderbescherming en onrechtvaardigheid tegengaan door:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expertise over en ervaring met complexe cliëntsituaties te benutten om mee vorm te geven aan beleid op verschillende niveaus</li> </ul> </li> </ul>

## 8.1.3 Krachtgericht

Tabel 6 Aanvulling krachtgericht perspectief

Invulling beleidsdocumenten	Aanvullingen literatuurstudie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Behoeftegestuurde zorg</li> <li>▪ Cliënt aan het stuur</li> <li>▪ Valoriseren van aanwezige krachten</li> </ul>	<p><b>Empowerment als theoretisch kader</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proces van versterking op het niveau van:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Individuen</li> <li>○ Organisaties</li> <li>○ Gemeenschappen</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Empowerment als normatief kader</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Streven naar volwaardig burgerschap:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recht op uniciteit en autonome keuzevrijheid</li> <li>○ Recht op zorg en zorgplicht van anderen</li> <li>○ Realisatie van sociale grondrechten</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Empowerment als interventiekader</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Versterking van individuen, groepen en gemeenschappen op basis van zes werkingsprincipes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Krachtgericht, positief, integraal, relatiegericht, participatief en inclusief</li> </ul> </li> </ul>

#### 8.1.4 Participatief

Tabel 7 Aanvulling participatief perspectief

Invulling beleidsdocumenten	Aanvullingen literatuurstudie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Structureel betrekken van doelgroep</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participatie als doel of middel?</li> <li>▪ Verschillende vormen en invullingen van beleids- en hulpverleningsparticipatie:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informeren</li> <li>○ Raadplegen</li> <li>○ Adviseren</li> <li>○ Coproduceren</li> <li>○ Meebeslissen</li> <li>○ Zelfbestuur</li> </ul> </li> </ul>

#### 8.1.5 Grondrechtenbenadering

Tabel 8 Aanvulling grondrechtenbenadering

Aanvullingen literatuurstudie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verschillende manieren waarop sociaal werkers zich tot grondrechten, het recht of juridische kaders kunnen verhouden:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rationeel-technische benadering</li> <li>○ Moreel-ethische benadering</li> <li>○ Structurele benadering</li> </ul> </li> </ul>

#### 8.1.6 Netwerk governance

Tabel 9 Aanvulling netwerk governance

Invulling beleidsdocumenten	Aanvullingen literatuurstudie
<p><b>Samenwerking tussen kernactoren onder regie van lokale bestuur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bijzondere vorm van sturen gericht op de afstemming van actoren, hun doelen en handelingen met oog op een bepaald resultaat</li> </ul>	<p><b>Uitdaging voor netwerk van hulp- en dienstverleningsorganisaties</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integratie in differentiatie:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consensus over doelstellingen en doelgroep</li> <li>○ Duidelijke verdeling van taken en verantwoordelijkheden</li> <li>○ Overkomen van interorganisatorische drempels</li> </ul> </li> <li>▪ Verschillende vormen van regie om tot integratie in differentiatie te komen:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Netwerkcoördinator als opdrachtgever</li> <li>○ Netwerkcoördinator als coproductent</li> <li>○ Netwerkcoördinator als facilitator</li> </ul> </li> </ul>



# Hoofdstuk 5

## Analyse Surveyonderzoek

### 1 Situering

Op basis van de eerste onderzoeksresultaten, de ervaringen van de procesbegeleiding en de reflecties van de bovenlokale stuurgroep, werd duidelijk dat de pilootprojecten van het Geïntegreerd Breed Onthaal zich gedurende de eerste onderzoeksperiode voornamelijk in een fase van conceptualisering en operationalisering bevonden. Dat betekent dat er voornamelijk werd ingezet op het uitdenken van manieren om het richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal naar de lokale context te vertalen. Het feit dat de strijd tegen onderbescherming gedurende deze periode nog niet actief en in de praktijk werd aangegaan vanuit de lokale samenwerkingsnetwerken, doet vermoeden dat de nodige randvoorwaarden tot een succesvolle integratie in differentiatie nog niet of niet voldoende werden verwezenlijkt (Raeymaeckers & Kenis, 2016). Bij de opstart van de tweede onderzoeksfase werd bijgevolg geopteerd om een ruimere bevraging van de elf pilootprojecten te organiseren waarbij enerzijds werd gepeild naar de voortgang met betrekking tot het ontwikkelen van een visie, doelstellingen en interventies in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal, maar anderzijds ook naar de randvoorwaarden en de kwaliteit van de samenwerking. De vragenlijst die we hiervoor hanteerden, werd ontwikkeld op basis van wetenschappelijke literatuur, maar ook op basis van eerdere studies naar randvoorwaarden en succesfactoren tot samenwerking en netwerk governance, respectievelijk onder promotorschap van Koen Hermans en Peter Raeymaeckers (Bozek, Raeymaeckers, & Coene, 2016). Alvorens de vragenlijst werd verspreid naar de pilootprojecten, werd deze verder afgestemd en genuanceerd door in dialoog te treden met zowel de kern- als de stuurgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Met de uiteindelijke en gereviseerde vragenlijst werd getracht om iedereen te bereiken die betrokken is bij het uitdenken van de lokale invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal, oftewel: de *designers* van de elf pilootprojecten. Om deze populatie te bereiken, werd de vragenlijst via Qualtrics – op basis van de contactgegevens die bij de procesbegeleiders werden opgevraagd – verspreid onder de leden van de elf lokale stuurgroepen. De vragenlijst werd in totaal naar 67 personen verstuurd. Daarnaast werden de aanspreekpunten van de elf pilootprojecten nogmaals apart aangesproken met het verzoek om de vragenlijst te verspreiden naar diegenen die rechtstreeks betrokken zijn bij het conceptualiseren en operationaliseren van de lokale invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Op deze manier werd een maximale responsgraad nagestreefd. Bovendien werd de initiële looptijd van de vragenlijst tweemaal verlengd en werd er op twee tijdstippen een herinneringsmail uitgestuurd, één vanuit het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en één vanuit het onderzoeksteam.

## 2 Respondenten

Met de vragenlijst werd een totaal van 61 respondenten bereikt. Dit cijfer lijkt hoog, maar vereist echter enige nuancering. Zoals in de verdere analyses zal blijken, vulde niet elke respondent de vragenlijst volledig in. Bovendien zetelen sommige actoren tegelijkertijd in meerdere lokale stuurgroepen. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst afzonderlijk in te vullen voor elk pilootproject waar ze als *designer* bij betrokken zijn. Dat betekent dat de volledige populatie in realiteit hoger lag dan de 67 individuen naar wie de vragenlijst werd toegestuurd. In de onderstaande tabel geven we de verdeling van de respondenten weer en tonen we het aantal bereikte respondenten per projectregio en per kernactor.

Tabel 10 Overzicht respondenten (N=61)

	OCMW	CAW	DMW	Andere	Totaal
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	1	1	4	1	7
Diksmuide	3	2	4	0	9
Genk	4	1	4	2	11
Gent	2	1	2	0	5
Oostende	1	2	1	0	4
Roeselare	1	1	1	2	5
Sint-Niklaas	2	0	1	0	3
Turnhout	1	0	2	0	3
W13 (Kortrijk, Avelgem, Anzegem)	2	1	1	2	6
Wetteren, Wichelen, Laarne	1	0	2	0	3
Zoersel	2	1	2	0	5
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>61</b>

Uit het bovenstaande overzicht wordt duidelijk dat het aantal respondenten sterk varieert tussen de verschillende pilootprojecten. Het is echter onmogelijk om te besluiten in welke mate de *designers* van elk pilootproject ook effectief werden bereikt. In de contactlijst die werd aangesproken voor de verdeling van de vragenlijst, werd immers niet benoemd welke individuen in welk(e) pilootproject(en) zetelen. Het is bijgevolg niet duidelijk of de uiteenlopende cijfers toe te schrijven zijn aan verschillende aantallen van *designers* per projectregio of aan een verschil in responsgraad tussen de pilootprojecten.

Wanneer er gekeken wordt naar de verdeling tussen de drie kernactoren, wordt duidelijk dat het aantal respondenten van het CAW beperkt is in vergelijking met de overige kernactoren. Bovendien werden er uit drie projectregio's - namelijk: Sint-Niklaas, Turnhout en Wetteren, Wichelen, Laarne - geen antwoorden ontvangen van respondenten die verbonden zijn aan het CAW. Gezien het Geïntegreerd Breed Onthaal minimaal het OCMW, CAW en de DMW's omvat, kan worden verondersteld dat het CAW in realiteit wel betrokken is als *designer* bij deze drie pilootprojecten. Dit zal verder in de analyse van de resultaten ook bevestigd worden.

In de vragenlijst werd eveneens gepeild naar de functie die de respondenten binnen hun eigen organisatie uitvoeren. Slechts één respondent geeft aan actief te zijn als maatschappelijk werker en dus rechtstreeks te werken met de doelgroep van zijn of haar organisatie. De overgrote meerderheid van de respondenten is tewerkgesteld op stafniveau en meer specifiek als dienst- of afdelingshoofd, beleidsmedewerker of (adjunct)directeur.

### 3 Lokale stuurgroepen

De concrete invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt in elk pilootproject uitgedacht en opgevolgd door een lokale stuurgroep. Een stuurgroep werd in het kader van de vragenlijst gedefinieerd als een systematische of wederkerende bijeenkomst van de actoren die betrokken zijn bij het uitdenken en opvolgen van het Geïntegreerd Breed Onthaal in de desbetreffende regio. We gaan hieronder dieper in op de samenstelling van deze stuurgroepen en de regelmatigheid waarmee deze samenkomen.

#### 3.1 Samenstelling

Uit de vragen die peilen naar de samenstelling van deze stuurgroepen blijkt dat elk van de drie kernactoren in elk van de elf projectregio's vertegenwoordigd wordt. Iedere respondent (N=61) geeft met andere woorden aan dat zowel het OCMW, het CAW als de DMW's onderdeel uitmaken van de lokale stuurgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dat betekent dat, hoewel er geen antwoorden werden ontvangen van het CAW in Sint-Niklaas, Turnhout en Wetteren, Wichelen, Laarne, deze kernactor wel als *designer* vertegenwoordigd is in de stuurgroep van deze pilootprojecten.

Tabel 11 Vertegenwoordiging kernactoren stuurgroepen

	OCMW	CAW	DMW	Stad/ Gemeente
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	100%	100%	100%	71.4%
Diksmuide	100%	100%	100%	37.5%
Genk	100%	100%	100%	100%
Gent	100%	100%	100%	40%
Oostende	100%	100%	100%	100%
Roeselare	100%	100%	100%	60%
Sint-Niklaas	100%	100%	100%	66.7%
Turnhout	100%	100%	100%	0%
W13	100%	100%	100%	0%
Wetteren, Wichelen, Laarne	100%	100%	100%	0%
Zoersel	100%	100%	100%	80.0%

Over de vertegenwoordiging van de stad en/of gemeente is echter minder consensus te bemerken. Slechts 34 van de 61 respondenten vermelden deze actor expliciet als deelnemende partij of *designer* van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Het is hierbij opvallend dat sommige respondenten van hetzelfde pilootproject de stad of gemeente wel als *designer* benoemen, terwijl anderen dat niet doen. In de bovenstaande tabel betekent een score van 0% dat alle respondenten van het desbetreffende pilootproject stellen dat de stad of gemeente niet als actor is vertegenwoordigd in de lokale stuurgroep. Een score van 100% betekent dat elke respondent aangeeft dat de stad of gemeente wel vertegenwoordigd is. Elk resultaat tussen deze twee uitersten impliceert dat er geen consensus is te bemerken tussen de respondenten binnen een pilootproject.

### 3.1.1 Vertegenwoordiging Mutualiteiten

De Diensten Maatschappelijk Werk van de mutualiteiten worden op verschillende manieren vertegenwoordigd in de stuurgroepen van de pilootprojecten van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Er kan hierbij een onderscheid gemaakt worden tussen: een rechtstreekse vertegenwoordiging van elke mutualiteit (32.8%), één intermutualistische vertegenwoordiging van de verschillende mutualiteiten en (31%) een combinatie van rechtstreekse en intermutualistische vertegenwoordiging (36.2%) (N=58).

### 3.1.2 Vertegenwoordiging basis- en faciliterende actoren

Naast de kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal worden er eveneens een aantal basis- en faciliterende actoren vertegenwoordigd in de lokale stuurgroepen. In totaal werd er door 60% van de respondenten (N=58) positief geantwoord op de vraag '*worden er naast de kernactoren ook andere actoren, organisaties of diensten vertegenwoordigd in deze stuurgroep?*'. De volgende basis- en faciliterende actoren werden vernoemd door de respondenten van de vragenlijst: Regionaal Welzijnsoverleg, Welzijsonthaal, Wijkontwikkeling, Lokaal Dienstencentrum, Seniorenbeleid, Samenlevingsopbouw, Openlucht Opvoeding vzw, Sociale Kruidenier, Huizen van het Kind en het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Er is echter opnieuw niet altijd eensgezindheid te bemerken tussen de respondenten binnen aan aantal pilootprojecten.

Tabel 12 Vertegenwoordiging basis- en faciliterende actoren

	Ja	Neen
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	0	6
Diksmuide	1	7
Genk	4	6
Gent	2	3
Oostende	0	4
Roeselare	5	0
Sint-Niklaas	2	1
Turnhout	2	1
W13	1	5
Wetteren, Wichelen, Laarne	1	2
Zoersel	5	0

### 3.1.3 Vertegenwoordiging Doelgroep

In de beleidsdocumenten rond het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt expliciet voorgeschreven dat de doelgroep structureel en op een volwaardige en gelijkwaardige manier betrokken dient te worden bij de organisatie van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Wanneer er echter gekeken wordt naar de samenstelling van de lokale stuurgroepen is het echter opvallend dat de doelgroep in slechts beperkte mate vertegenwoordigd is in de pilootprojecten. In onderstaande tabel geven we de antwoorden weer op de vraag *‘wordt de doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal rechtstreeks of via verenigingen vertegenwoordigd in de lokale stuurgroep?’*.

Tabel 13 Vertegenwoordiging doelgroep (N=58)

	Rechtstreeks	Via verenigingen	Geen vertegenwoordiging
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	1	0	5
Diksmuide	0	2	6
Genk	0	2	8
Gent	0	0	5
Oostende	0	0	4
Roeselare	0	5	0
Sint-Niklaas	0	1	2
Turnhout	0	0	3
W13 (Kortrijk, Avelgem, Anzegem)	0	2	4
Wetteren, Wichelen, Laarne	0	0	3
Zoersel	0	0	5
<b>Totaal</b>	<b>1.72%</b>	<b>20.69%</b>	<b>77.59%</b>

Uit bovenstaande tabel wordt duidelijk dat meer dan 75% van de respondenten stelt dat de doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal niet wordt vertegenwoordigd in de lokale stuurgroepen. Het is wederom opvallend dat er niet altijd eensgezindheid bestaat binnen de verschillende pilootprojecten. Zo geeft er slechts één respondent aan dat de doelgroep rechtstreeks betrokken wordt. Dit is opmerkelijk aangezien de overige respondenten van het pilootproject Diest, Scherpenheuvel, Zichem argumenteren dat de doelgroep noch rechtstreeks, noch via verenigingen vertegenwoordigd wordt in hun stuurgroep. Ook in andere pilootprojecten is er een discrepantie te bemerken tussen respondenten die aangeven dat de doelgroep via vereniging wordt vertegenwoordigd enerzijds en respondenten die stellen dat de doelgroep helemaal niet vertegenwoordigd wordt anderzijds. Het enige pilootproject waar er een consensus bestaat over de effectieve vertegenwoordiging van de doelgroep is Roeselare. In dit pilootproject zetelt een vereniging waar armen het woord nemen, genaamd T'Hope, in de lokale stuurgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

### 3.1.4 Vertegenwoordiging Basiswerkers

Naast de vertegenwoordiging van de doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal werd er eveneens gepeild naar de vertegenwoordiging van de basiswerkers van de drie kernactoren. Basiswerkers werden in de vragenlijst opgevat als de sociaal werkers of maatschappelijk werkers die rechtstreeks werken met de doelgroep van de desbetreffende organisaties. Van het totale aantal respondenten (N=57) stelt 75.4% dat de basiswerkers niet rechtstreeks betrokken worden in de lokale stuurgroepen van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Er is echter opnieuw niet altijd eensgezindheid te bemerken tussen de antwoorden binnen de verschillende pilootprojecten.

Tabel 14 Vertegenwoordiging basiswerkers (N=57)

	Rechtstreekse vertegenwoordiging	Geen vertegenwoordiging
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	1	5
Diksmuide	4	4
Genk	2	8
Gent	1	3
Oostende	1	3
Roeselare	0	5
Sint-Niklaas	1	2
Turnhout	0	3
W13 (Kortrijk, Avelgem, Anzegem)	1	5
Wetteren, Wichelen, Laarne	1	2
Zoersel	2	3
<b>Totaal</b>	<b>24.6%</b>	<b>75.4%</b>

### 3.2 Periodiciteit Samenkomst

De periodiciteit waarmee de stuurgroepen samenkomen, varieert tussen de pilootprojecten. Net zoals bij de vragen die hierboven reeds behandeld werden, verschillen de antwoorden ook regelmatig binnen de pilootprojecten zelf. De overgrote meerderheid antwoordt echter dat de stuurgroepen minstens één keer per drie maanden samenkomen om de lokale invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal te bepalen en op te volgen.

Tabel 15 Periodiciteit samenkomst stuurgroepen (N=57)

	1 x / jaar	1 x /kwartaal	1 x / maand	> 1 x / maand
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	0	2	4	0
Diksmuide	0	0	8	0
Genk	0	6	4	0
Gent	0	0	4	0
Oostende	1	2	1	0

Roeselare	0	0	5	0
Sint-Niklaas	0	0	3	0
Turnhout	0	0	3	0
W13 (Kortrijk, Avelgem, Anzegem)	0	6	0	0
Wetteren, Wichelen, Laarne	0	2	1	0
Zoersel	0	0	2	3
<b>Totaal</b>	<b>1.76%</b>	<b>31.58%</b>	<b>61.40%</b>	<b>5.26%</b>

#### 4 Regie

De beleidsdocumenten rond het Geïntegreerd Breed Onthaal schrijven voor dat het samenwerkingsverband tussen de verschillende actoren wordt opgezet onder regie van het lokale bestuur of, indien gewenst, door een andere netwerkpartner. In de vragenlijst werd de regierol analoog met de beleidsdocumenten gedefinieerd als een netwerkcoördinerende opdracht die gericht is op de afstemming van actoren, hun doelen en handelingen tot een samenhangend geheel. In onderstaande tabel worden de antwoorden weergegeven op de vraag 'wordt er een regierol opgenomen in het project Geïntegreerd Breed Onthaal waar u bij betrokken bent?':

Tabel 16 Regie (N=57)

	Ja, door één actor	Ja, door meerdere actoren	Nee
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	1	5	0
Diksmuide	2	6	0
Genk	8	2	0
Gent	1	0	3
Oostende	3	1	0
Roeselare	4	1	0
Sint-Niklaas	1	1	1
Turnhout	0	2	1
W13 (Kortrijk, Avelgem, Anzegem)	5	1	0
Wetteren, Wichelen, Laarne	1	2	0
Zoersel	3	1	1
<b>Totaal</b>	<b>50.88%</b>	<b>38.60%</b>	<b>10.52%</b>

Uit deze antwoorden kan worden opgemaakt dat meer dan 90% van de respondenten stelt dat er een lokale regierol wordt opgenomen door één of meerdere actoren. Niettegenstaande is het opnieuw opvallend dat er in geen enkel pilotproject een uniforme perceptie bestaat over de mate waarin en de manier waarop deze regierol in de praktijk wordt ingevuld. Elk van de respondenten die de optie 'door meerdere actoren' selecteerde, stelt dat de regie wordt opgenomen door de drie kernactoren en de voltallige lokale stuurgroep. Deze antwoorden geven een indicatie dat de regierol van co-producer wordt geïmplementeerd (Span et al., 2012). De respondenten die de optie 'door één actor' selecteerden, benoemden verschillende actoren als regisseur. Meer specifiek werden volgende actoren naar voren geschoven als regisseur: OCWM,

Stad/Gemeente, W13, Regionaal Welzijnsoverleg, Welzijnshuis en het CAW. Wanneer er slechts één regisseur wordt aangeduid, zijn er echter twee mogelijkheden. De literatuur toont immers, zoals eerder aangehaald, dat een regisseur in dergelijke gevallen als commissioner of facilitator kan optreden (Span et al., 2012). Op basis van de bovenstaande informatie is het echter niet mogelijk om te besluiten hoe de regierol in de praktijk wordt ingevuld.

## 5 Voortgang pilootprojecten

Op basis van de eerdergenoemde indruk dat de pilootprojecten zich gedurende de eerste onderzoeksfase voornamelijk in een fase van conceptualisering en operationalisering bevonden, werd er in de vragenlijst expliciete aandacht besteed aan de voortgang van de pilootprojecten. In onderstaande tabel worden de antwoorden weergegeven op de vraag *'in welke fase zou u het pilootproject Geïntegreerd Breed Onthaal waarbij u betrokken bent situeren?'.* Er werd hierbij een onderscheid gemaakt tussen vier fasen, namelijk: (1) er wordt een visie bepaald en er worden doelstellingen vastgelegd (fase van visie- en doelstellingbepaling), (2) er wordt bepaald op welke manieren en met welke interventies de vooropgestelde doelstellingen zullen worden nagestreefd (fase van operationalisering), (3) de interventies worden in de praktijk geïmplementeerd en uitgevoerd door de daarvoor aangewezen actoren (fase van uitvoering) en (4) er wordt geëvalueerd in welke mate de uitgevoerde interventies de vooropgestelde doelstellingen hebben bereikt (fase van evaluatie).

Tabel 17 Voortgang pilootprojecten (N=57)

	Fase van visie- en doelstellingbepaling	Fase van operationalisering	Fase van uitvoering	Fase van evaluatie
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	1	4	1	0
Diksmuide	1	3	4	0
Genk	0	9	1	0
Gent	0	3	1	0
Oostende	1	3	0	0
Roeselare	0	3	2	0
Sint-Niklaas	0	3	0	0
Turnhout	0	3	0	0
W13 (Kortrijk, Avelgem, Anzegem)	0	3	3	0
Wetteren, Wichelen, Laarne	1	2	0	0
Zoersel	0	2	3	0
<b>Totaal</b>	<b>7.02%</b>	<b>66.67%</b>	<b>26.31%</b>	<b>0.00%</b>

Uit de bovenstaande antwoorden wordt duidelijk dat slechts één op vier respondenten stelt dat het desbetreffende pilootproject reeds in de praktijk wordt uitgevoerd. De pilootprojecten bevinden zich met andere woorden inderdaad hoofdzakelijk in een fase waarbij wordt nagedacht over manieren om de richtlijnen van het Geïntegreerd Breed Onthaal naar de praktijk te vertalen. Bovendien is er opnieuw, met uitzondering van de projecten in Sint-Niklaas en Turnhout, geen consensus binnen de pilootprojecten over de exacte fase waarin ze zich juist situeren. Het is in realiteit echter mogelijk dat de verschillende fasen met elkaar overlappen, waardoor het niet altijd mogelijk is om eenduidig te benoemen in welk stadium de



pilootprojecten zich exact bevinden. Niettegenstaande geven de antwoorden een beeld van de perceptie van de verschillende respondenten over de fase waar op heden het meeste tijd en energie in wordt geïnvesteerd.

In wat volgt gaan we meer gedetailleerd in op de voortgang van de projecten en verkennen we de mate waarin een visie, doelstellingen en acties zijn ontwikkeld met betrekking tot het verhogen van toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. We geven hierbij eerst een algemeen beeld overheen de elf pilootprojecten, waarna we vervolgens dieper ingaan op de resultaten per project.

## 5.1 Visie op toegankelijkheid en onderbescherming

### 5.1.1 Realisatie van visie

Uit de volgende tabel wordt duidelijk dat respectievelijk 78.4% (M=3.86, SD=0.72) en 86.7% (M=4.13, SD=0.76) van de respondenten akkoord tot helemaal akkoord gaat met de stelling dat het lokale samenwerkingsnetwerk een duidelijk afgebakende visie heeft op enerzijds het verhogen van toegankelijkheid en anderzijds het tegengaan van onderbescherming.

Tabel 18 Realisatie visie op toegankelijkheid (N=51) en onderbescherming (N=45)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
Het netwerk heeft een duidelijk afgebakende visie op het verhogen van toegankelijkheid	0	5.9	15.7	64.7	13.7	3.86	0.72
Het netwerk heeft een duidelijk afgebakende visie op het tegengaan van onderbescherming	0	4.4	8.9	55.6	31.1	4.13	0.76

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

### 5.1.2 Gedragenheid van visie

In de vragenlijst werd, naast de mate waarin een visie op toegankelijkheid en onderbescherming gerealiseerd is, eveneens gepeild naar de mate waarin deze visie gedragen wordt door de verschillende netwerkpartners. Hiervoor werd de stelling *'binnen het netwerk is er consensus over de visie die werd opgesteld'* voorgelegd aan de respondenten. De respondenten antwoordden opnieuw overwegend positief met respectievelijk 84.0% (M=4.12, SD=0.77) en 86.1% (M=4.23, SD=0.81) die akkoord tot helemaal akkoord gaan met de stelling over de consensus over de visie op toegankelijkheid en onderbescherming.

Tabel 19 Gedragenheid visie op toegankelijkheid (N=50) en onderbescherming (N=43)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
Binnen het netwerk is er consensus over de visie die opgesteld werd m.b.t. toegankelijkheid	0	4.0	12.0	52.0	32.0	4.12	0.77
Binnen het netwerk is er consensus over de visie die opgesteld werd m.b.t. onderbescherming	0	4.7	9.3	44.2	41.9	4.23	0.81

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

5.1.3 Totstandkoming van visie

Verder in de vragenlijst werd er getoetst in welke mate de netwerkpartners, basiswerkers van de kernactoren en de doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal inbreng hebben gehad in de totstandkoming van de visie op toegankelijkheid en onderbescherming. Het is hierbij belangrijk om te bemerken dat het gaat om de perceptie van de *designers* met betrekking tot hun eigen inbreng, maar ook de inbreng van anderen. Dat betekent dat de basiswerkers en de doelgroep niet zelf bevraagd zijn over de mate waarin ze betrokken zijn of zijn geweest bij de visiebepaling rond het Geïntegreerd Breed Onthaal.

5.1.3.1 Inbreng netwerkpartners

Respectievelijk 83.3% (M=4.15, SD=0.80) en 74.5% (M=3.93, SD=1.00) van de respondenten gaat eerder tot helemaal akkoord met de stelling dat de netwerkpartners de visie op toegankelijk en onderbescherming zelf hebben opgesteld. Deze cijfers tonen dat de stuurgroepen van de pilootprojecten Geïntegreerd Breed Onthaal het gevoel hebben dat ze autonoom een visie hebben kunnen ontwikkelen op het verhogen van toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming.

Tabel 20 Inbreng netwerkpartners visie toegankelijkheid (N=48) en onderbescherming (N=43)

	Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	5	M	SD
De netwerkpartners hebben de visie op toegankelijkheid zelf opgesteld	0	4.2	12.5	47.9	35.4	4.15	0.80
De netwerkpartners hebben de visie op onderbescherming zelf opgesteld	0	14.0	11.6	41.9	32.6	3.93	1.00

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Bovendien geeft 97.3% van de respondenten aan eerder tot helemaal akkoord te zijn met de stelling *‘als netwerkpartner had ik bij het opstellen van de visie een evenwaardige inbreng als de andere netwerkpartners’*. Dat betekent dat vrijwel elke *designer* van de lokale projecten Geïntegreerd Breed Onthaal het gevoel heeft dat de eigen inbreng evenwaardig heeft kunnen bijgedragen tot de totstandkoming van deze visie. Deze vaststelling kan gekoppeld worden aan de eerdere bemerkingen rond de opgenomen regierol. Het feit dat de overgrote meerderheid aangeeft dat de regie gevoerd wordt door de drie kernactoren, in combinatie met het gegeven dat vrijwel elke respondent stelt het gevoel te hebben evenwaardig te kunnen bijdragen aan de visie, impliceert dat de regierol als coproducer wordt ingevuld. Als coproducer of coproducent beslist de netwerkcoördinator immers in samenspraak met de verschillende partners de doelstellingen en acties van het netwerk. De nadruk ligt hierbij op een evenwichtige samenwerking waarbij de netwerkcoördinator en de netwerkactoren handelen vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid en gelijkwaardige bevoegdheden.

5.1.3.2 Inbreng basiswerkers

Zoals hierboven reeds aangehaald, stelt 75.4% van de respondenten dat de basiswerkers van de kernactoren niet rechtstreeks betrokken worden bij de lokale stuurgroepen van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dit verklaart mogelijk waarom 46.9% (M=2.90, SD=1.12) en 45.2% (M=2.90, SD=1.21) van de respondent eerder tot helemaal niet akkoord gaan met de stelling dat de basiswerkers vanaf het begin inbreng hebben gehad bij het opstellen van de visie op respectievelijk toegankelijkheid en onderbescherming.

Tabel 21 Inbreng basiswerkers visie toegankelijkheid (N=49) en onderbescherming (N=42)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
Basiswerkers hadden vanaf het begin inbreng bij het opstellen van de visie op toegankelijkheid	6.1	40.8	18.4	26.5	8.2	2.90	1.12
Basiswerkers hadden vanaf het begin inbreng bij het opstellen van de visie op onderbescherming	11.9	33.3	14.3	33.3	7.1	2.90	1.21

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Wanneer er echter gekeken wordt naar de stellingen rond de mate waarin rekening is gehouden met de expertise van de basiswerkers antwoordt de meerderheid van de respondenten – respectievelijk 65,3% (M=3.57, SD=0.94) en 73.8% (M=3.79, SD=0.87) – overwegend positief. Dat betekent dat hoewel de basiswerkers niet rechtstreeks hebben bijgedragen tot de totstandkoming van deze visie, de *designers* argumenteren dat er wel rekening is gehouden met hun expertise doorheen het proces van visiebepaling.

Tabel 22 Inbreng basiswerkers visie toegankelijkheid (N=49) en onderbescherming (N=42)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
De visie op toegankelijkheid is opgesteld rekening houdend met de expertise van de basiswerkers	2	14.3	18.4	55.1	10.2	3.57	0.94
De visie op onderbescherming is opgesteld rekening houdend met de expertise van de basiswerkers	0	11.9	14.3	57.1	16.7	3.79	0.87

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

### 5.1.3.3 Inbreng doelgroep

Zoals hierboven reeds aangehaald, stelt 77.59% van de respondenten dat de doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal niet rechtstreeks betrokken wordt als *designer* van de lokale pilootprojecten. Dit verklaart mogelijk waarom 55.5% (M=2.71, SD=1.42) en 48.7% (M=2.77, SD=1.27) van de respondenten eerder tot helemaal niet akkoord gaat met de stelling dat de doelgroep of vertegenwoordigers daarvan vanaf het begin inbreng hebben gehad bij het opstellen van de visie op respectievelijk toegankelijkheid en onderbescherming. Het is bijgevolg verrassend dat in totaal 31.1% en 35.9% van de respondenten positief antwoordt op deze stellingen. Op welke manieren de doelgroep of vertegenwoordigers daarvan inbreng hebben gehad bij het opstellen van deze visie, naar perceptie van de respondenten in kwestie, is echter niet duidelijk.

Tabel 23 Inbreng doelgroep visie toegankelijkheid (N=45) en onderbescherming (N=39)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
De doelgroep of vertegenwoordigers daarvan hadden vanaf het begin inbreng bij het opstellen van de visie op toegankelijkheid	22.2	33.3	13.3	13.3	17.8	2.71	1.42
De doelgroep of vertegenwoordigers daarvan hadden vanaf het begin inbreng bij het opstellen van de visie op onderbescherming	17.9	30.8	15.4	28.2	7.7	2.77	1.27

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Wanneer er echter gekeken wordt naar de stellingen rond de mate waarin rekening is gehouden met de expertise van de doelgroep antwoordt respectievelijk 51.1% (M=3.17, SD=1.17) en 48.7% (M=3.15, SD=1.07) van de respondenten overwegend positief. Het is opvallend dat deze cijfers beduidend lager liggen dan de cijfers omtrent de mate waarin rekening is gehouden met de expertise van de basiswerkers bij het opstellen van een visie op toegankelijkheid en onderbescherming.

Tabel 24 Inbreng doelgroep visie toegankelijkheid (N=47) en onderbescherming (N=39)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
De visie op toegankelijkheid is opgesteld rekening houdend met de expertise van de doelgroep	8.5	25.5	14.9	42.6	8.5	3.17	1.17
De visie op onderbescherming is opgesteld rekening houdend met de expertise van de doelgroep	5.1	28.2	17.9	43.6	5.1	3.15	1.07

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

## 5.2 Doelstellingen rond toegankelijkheid en onderbescherming

### 5.2.1 Realisatie van doelstellingen

Uit de onderstaande tabel wordt duidelijk dat respectievelijk 74.5% (M=3.86, SD=0.87) en 74.4% (M=3.79, SD=0.97) van de respondenten akkoord tot helemaal akkoord gaat met de stelling dat het lokale samenwerkingsnetwerk duidelijk afgebakende doelstellingen heeft op enerzijds het verhogen van toegankelijkheid en anderzijds het tegengaan van onderbescherming.

Tabel 25 Realisatie doelstellingen rond toegankelijkheid (N=51) en onderbescherming (N=43)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
Het netwerk heeft duidelijk afgebakende doelstellingen rond het verhogen van toegankelijkheid	0	9.8	15.7	52.9	21.6	3.86	0.87
Het netwerk heeft duidelijk afgebakende doelstellingen rond het tegengaan van onderbescherming	0	16.3	9.3	53.5	20.9	3.79	0.97

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

### 5.2.2 Gedragenheid van doelstellingen

In de vragenlijst werd, naast de mate waarin doelstellingen op toegankelijkheid en onderbescherming zijn afgebakend, eveneens gepeild naar de mate waarin deze doelstellingen gedragen worden door de netwerkpartners. Hiervoor werd de stelling *‘de doelstellingen van het netwerk worden aanvaard door de verschillende netwerkpartners’* voorgelegd aan de respondenten. De overgrote meerderheid antwoordde positief, met respectievelijk 94.0% (M=4.32, SD=0.59) en 94.9% (M=4.31, SD=0.57) die akkoord tot helemaal akkoord gaan met de stellingen rond de gedragenheid van de doelstellingen omtrent toegankelijkheid en onderbescherming.

Tabel 26 Gedragenheid doelstellingen rond toegankelijkheid (N=50) en onderbescherming (N=39)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
De doelstellingen van het netwerk rond toegankelijkheid worden aanvaard door de verschillende netwerkpartners	0	0	6.0	56.0	38.0	4.32	0.59
De doelstellingen van het netwerk rond onderbescherming worden aanvaard door de verschillende netwerkpartners	0	0	5.1	59.0	35.9	4.31	0.57

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

### 5.2.3 Totstandkoming van doelstellingen

Net zoals bij de visie, werd er in de vragenlijst getoetst in welke mate de netwerkpartners, basiswerkers van de kernactoren en de doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal inbreng hebben gehad gedurende de totstandkoming van de doelstellingen rond toegankelijkheid en onderbescherming. Het is hierbij belangrijk om opnieuw te bemerken dat het gaat om de perceptie van de *designers* met betrekking tot hun eigen inbreng, maar ook de inbreng van anderen. Dat betekent dat de basiswerkers en de doelgroep niet zelf bevraagd zijn over de mate waarin ze betrokken zijn of zijn geweest bij de visiebepaling rond het Geïntegreerd Breed Onthaal.

#### 5.2.3.1 Inbreng netwerkpartners

Respectievelijk 92.0% (M=4.32, SD=0.68) en 94.9% (M=4.33, SD=0.58) van de respondenten gaat eerder tot helemaal akkoord met de stelling dat de netwerkpartners de doelstellingen rond toegankelijk en onderbescherming zelf hebben opgesteld. Deze cijfers tonen dat de stuurgroepen van de pilootprojecten Geïntegreerd Breed Onthaal het gevoel hebben dat ze autonoom doelstellingen hebben kunnen ontwikkelen rond het verhogen van toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming.

Tabel 27 Inbreng netwerkpartners doelstellingen toegankelijkheid (N=50) en onderbescherming (N=9)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
De netwerkpartners hebben de doelstellingen rond toegankelijkheid zelf opgesteld	0	2.0	6.0	50.0	42.0	4.32	0.68
De netwerkpartners hebben de doelstellingen rond onderbescherming zelf opgesteld	0	0	5.1	56.4	38.5	4.33	0.58

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Bovendien geeft 95.8% en 97.2% van de respondenten aan eerder tot helemaal akkoord te zijn met de stelling '*als netwerkpartner had ik bij het opstellen van de doelstellingen een evenwaardige inbreng als de andere netwerkpartners*'. Dat betekent dat vrijwel elke *designer* van de lokale projecten Geïntegreerd Breed Onthaal het gevoel heeft dat de eigen inbreng evenwaardig heeft kunnen bijgedragen tot de totstandkoming van de doelstellingen. Dit bevestigt opnieuw de vaststelling dat de regierol in de praktijk als coproducer wordt ingevuld.

### 5.2.3.2 Inbreng basiswerkers

Hoewel 75.4% van de respondenten stelt dat de basiswerkers van de kernactoren niet rechtstreeks betrokken worden bij de lokale stuurgroepen van het Geïntegreerd Breed Onthaal, wordt hun inbreng bij het opstellen van de doelstellingen van de pilootprojecten zeer uiteenlopend ingeschat. Respectievelijk 46.9% (M=2.90, SD=1.16) en 48.8% (M=2.82, SD=1.14) van de respondenten antwoord eerder tot helemaal niet akkoord te zijn met de stelling dat de basiswerkers vanaf het begin inbreng hebben gehad bij het opstellen van de doelstellingen rond respectievelijk toegankelijkheid en onderbescherming. Tegelijkertijd antwoordt 42.9% (M=2.90, SD=1.16) en 35.9% (M=2.82, SD=1.14) van de respondenten eerder tot helemaal akkoord te zijn met de eerdergenoemde stellingen.

Tabel 28 Inbreng basiswerkers doelstellingen toegankelijkheid (N=49) en onderbescherming (N=49)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
Basiswerkers hadden vanaf het begin inbreng bij het opstellen van de doelstellingen rond toegankelijkheid	10.2	36.7	10.2	38.8	4.1	2.90	1.16
Basiswerkers hadden vanaf het begin inbreng bij het opstellen van de doelstellingen rond onderbescherming	10.3	38.5	15.4	30.8	5.1	2.82	1.14

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Wanneer er gekeken wordt naar de stellingen rond de mate waarin rekening is gehouden met de expertise van de basiswerkers antwoordt de meerderheid van de respondenten – respectievelijk 65,3% (M=3.63, SD=0.99) en 71.8% (M=3.72, SD=0.89) – overwegend positief. Dat betekent dat hoewel het niet duidelijk is in welke mate de basiswerkers rechtstreeks hebben bijgedragen tot de totstandkoming van deze doelstellingen, de *designers* argumenteren dat er wel rekening is gehouden met hun expertise doorheen het proces.

Tabel 29 Inbreng basiswerkers doelstellingen toegankelijkheid (N=49) en onderbescherming (N=42)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
De visie op toegankelijkheid is opgesteld rekening houdend met de expertise van de basiswerkers	2.0	14.3	18.4	49.0	16.3	3.63	0.99
De visie op onderbescherming is opgesteld rekening houdend met de expertise van de basiswerkers	2.6	7.7	17.9	59.0	12.8	3.72	0.89

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

### 5.2.3.3 Inbreng doelgroep

Zoals eerder hierboven reeds aangehaald, stelt 77.59% van de respondenten dat de doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal niet rechtstreeks betrokken wordt als *designer* van de lokale pilootprojecten. Het is bijgevolg niet verwonderlijk dat 59.6% (M=2.49, SD=1.35) en 50.0% (M=2.72, SD=1.11) van de respondenten eerder tot helemaal niet akkoord gaat met de stelling dat de doelgroep of vertegenwoordigers daarvan vanaf het begin inbreng hebben gehad bij het opstellen van de doelstellingen rond respectievelijk toegankelijkheid en onderbescherming. Niettegenstaande antwoordt 29.8% (M=2.49, SD=1.35) en 36.1% (M=2.72, SD=1.11) overwegend akkoord te zijn met deze stelling. Op welke manieren

de doelgroep of vertegenwoordigers daarvan inbreng hebben gehad bij het opstellen van de doelstellingen, naar perceptie van de respondenten in kwestie, is echter niet duidelijk.

Tabel 30 Inbreng doelgroep doelstellingen toegankelijkheid (N=47) & onderbescherming (N=36)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
De doelgroep of vertegenwoordigers daarvan hadden vanaf het begin inbreng bij het opstellen van de doelstellingen rond toegankelijkheid	29.8	29.8	10.6	21.3	8.5	2.49	1.35
De doelgroep of vertegenwoordigers daarvan hadden vanaf het begin inbreng bij het opstellen van de doelstellingen rond onderbescherming	13.9	36.1	13.9	36.1	0	2.72	1.11

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Wanneer er echter gekeken wordt naar de stellingen rond de mate waarin rekening is gehouden met de expertise van de doelgroep antwoordt respectievelijk 46.9% (M=3.11, SD=1.09) en 47.3% (M=3.11, SD=1.09) van de respondenten overwegend positief. Deze cijfers liggen opnieuw lager dan de mate waarin de respondenten stellen dat er bij het opstellen van de doelstellingen rekening is gehouden met de expertise van de basiswerkers.

Tabel 31 Inbreng doelgroep doelstellingen toegankelijkheid (N=47) en onderbescherming (N=39)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
De doelstellingen rond toegankelijkheid zijn opgesteld rekening houdend met de expertise van de doelgroep	8.5	23.4	21.3	42.6	4.3	3.11	1.09
De doelstellingen rond onderbescherming zijn opgesteld rekening houdend met de expertise van de doelgroep	5.6	30.6	16.7	41.7	5.6	3.11	1.09

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

## 5.3 Acties rond toegankelijkheid en onderbescherming

### 5.3.1 Realisatie van acties

Uit de onderstaande tabel wordt duidelijk dat de overgrote meerderheid van de respondenten - respectievelijk 84.4% (M=4.02, SD=0.99) en 80.0% (M=3.90, SD=0.87) - akkoord tot helemaal akkoord gaat met de stelling dat het lokale samenwerkingsnetwerk acties heeft opgesteld rond enerzijds het verhogen van toegankelijkheid en anderzijds het tegengaan van onderbescherming. Wanneer dit in relatie wordt gebracht met de vaststelling dat 73.69% van de respondenten stelt dat hun pilootproject zich in een fase van visie- en doelstelling bepaling of operationalisering bevindt, kan worden verondersteld de acties reeds werden uitgedacht, maar nog niet in de praktijk worden uitgevoerd.

Tabel 32 Realisatie acties rond toegankelijkheid (N=45) en onderbescherming (N=40)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
Het netwerk heeft acties opgesteld rond het verhogen van toegankelijkheid	4.4	4.4	6.7	53.3	31.1	4.02	0.99
Het netwerk heeft acties opgesteld rond het tegengaan van onderbescherming	2.5	5.0	12.5	60.0	20.0	3.90	0.87

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

### 5.3.2 Gedragenheid van acties

In de vragenlijst werd, naast de mate waarin acties rond toegankelijkheid en onderbescherming zijn opgesteld, eveneens gepeild naar de mate waarin deze acties gedragen worden door de netwerkpartners. Hiervoor werd de stelling *'binnen het netwerk is er consensus over de acties die opgesteld werden'* voorgelegd aan de respondenten. De overgrote meerderheid antwoordde positief, met respectievelijk 97.7% (M=4.40, SD=0.54) en 91.9% (M=4.22, SD=0.54) die akkoord tot helemaal akkoord gaan met deze stelling rond toegankelijkheid en onderbescherming.

Tabel 33 Gedragenheid acties rond toegankelijkheid (N=42) en onderbescherming (N=37)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
Binnen het netwerk is er consensus over de acties die werden opgesteld rond toegankelijkheid	0	0	2.4	54.8	42.9	4.40	0.54
Binnen het netwerk is er consensus over de acties die werden opgesteld rond onderbescherming	0	0	8.1	62.2	29.7	4.22	0.58

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

### 5.3.3 Totstandkoming van acties

Net zoals bij de visie en doelstellingen, werd er in de vragenlijst getoetst in welke mate de netwerkpartners, basiswerkers van de kernactoren en de doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal inbreng hebben gehad gedurende de totstandkoming van de acties rond toegankelijkheid en onderbescherming. Het is hierbij belangrijk om opnieuw te bemerken dat het gaat om de perceptie van de *designers* met betrekking tot hun eigen inbreng, maar ook de inbreng van anderen. Dat betekent dat de basiswerkers en de doelgroep niet zelf bevroegd zijn over de mate waarin ze betrokken zijn of zijn geweest bij de visiebepaling rond het Geïntegreerd Breed Onthaal.

#### 5.3.3.1 Inbreng netwerkpartners

Respectievelijk 95.2% (M=4.38, SD=0.76) en 83.7% (M=4.11, SD=0.88) van de respondenten gaat eerder tot helemaal akkoord met de stelling dat de netwerkpartners de acties rond toegankelijkheid en onderbescherming zelf hebben opgesteld.



Tabel 34 Inbreng netwerkpartners acties toegankelijkheid (N=42) en onderbescherming (N=37)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
De netwerkpartners hebben de acties rond toegankelijkheid zelf opgesteld	2.4	0	2.4	47.6	47.6	4.38	0.76
De netwerkpartners hebben de acties rond onderbescherming zelf opgesteld	0	8.1	8.1	48.6	35.1	4.11	0.88

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Bovendien geeft 97.5% en 90.6% van de respondenten aan eerder tot helemaal akkoord te zijn met de stelling 'als netwerkpartner had ik bij het opstellen van de acties een evenwaardige inbreng als de andere netwerkpartners'. Dat betekent dat de overgrote meerderheid van de *designers* van de lokale projecten Geïntegreerd Breed Onthaal het gevoel heeft dat de eigen inbreng evenwaardig heeft kunnen bijgedragen tot de totstandkoming van de acties. Dit bevestigt opnieuw de vaststelling dat de regierol in de praktijk als coproducer wordt ingevuld.

### 5.3.3.2 Inbreng basiswerkers

Hoewel 75.4% van de respondenten stelt dat de basiswerkers van de kernactoren niet rechtstreeks betrokken worden bij de lokale stuurgroepen van het Geïntegreerd Breed Onthaal, gaat de meerderheid van de respondenten – respectievelijk 53.6% (M=3.28, SD=1.30) en 52.8% (M=3.25, SD=1.23) – eerder tot helemaal akkoord met de stelling dat de basiswerkers vanaf het begin inbreng hebben gehad bij het opstellen van de acties rond respectievelijk toegankelijkheid en onderbescherming.

Tabel 35 Inbreng basiswerkers acties toegankelijkheid (N=43) en onderbescherming (N=36)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
Basiswerkers hadden vanaf het begin inbreng bij het opstellen van de acties rond toegankelijkheid	9.3	25.6	11.6	34.9	18.6	3.28	1.30
Basiswerkers hadden vanaf het begin inbreng bij het opstellen van de acties rond onderbescherming	8.3	25.0	13.9	38.9	13.9	3.25	1.23

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Wanneer er gekeken wordt naar de stellingen rond de mate waarin rekening is gehouden met de expertise van de basiswerkers antwoordt de overgrote meerderheid van de respondenten – respectievelijk 86.0% (M=4.00, SD=0.76) en 88.9% (M=4.06, SD=0.79) – overwegend positief. Dat betekent dat hoewel het niet duidelijk is in welke mate de basiswerkers rechtstreeks hebben bijgedragen tot de totstandkoming van deze acties, de *designers* argumenteren dat er wel rekening is gehouden met hun expertise doorheen het proces.

Tabel 36 Inbreng basiswerkers acties toegankelijkheid (N=43) &amp; onderbescherming (N=36)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
De acties rond toegankelijkheid zijn opgesteld rekening houdend met de expertise van de basiswerkers	0	7.0	7.0	65.1	20.9	4.00	0.76
De acties rond onderbescherming zijn opgesteld rekening houdend met de expertise van de basiswerkers	0	8.3	2.8	63.9	25.0	4.06	0.79

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

### 5.3.3.3 Inbreng doelgroep

Zoals reeds aangehaald, stelt 77.59% van de respondenten dat de doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal niet rechtstreeks betrokken wordt als *designer* van de lokale pilootprojecten. Het is bijgevolg opnieuw niet geheel verwonderlijk dat 51.2% (M=2.74, SD=1.27) en 48.5% (M=3.24, SD=1.08) van de respondenten eerder niet tot helemaal niet akkoord gaat met de stelling dat de doelgroep of vertegenwoordigers daarvan vanaf het begin inbreng hebben gehad bij het opstellen van de acties rond respectievelijk toegankelijkheid en onderbescherming. Niettegenstaande antwoordt 35.9% (M=2.74, SD=1.27) en 39.4% (M=3.24, SD=1.08) overwegend akkoord te zijn met deze stelling. Op welke manieren de doelgroep of vertegenwoordigers daarvan inbreng hebben gehad bij het opstellen van de acties, naar perceptie van de respondenten in kwestie, is echter niet duidelijk.

Tabel 37 Inbreng doelgroep acties toegankelijkheid (N=39) en onderbescherming (N=33)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
De doelgroep of vertegenwoordigers daarvan hadden vanaf het begin inbreng bij het opstellen van de acties rond toegankelijkheid	17.9	33.3	12.8	28.2	7.7	2.74	1.27
De doelgroep of vertegenwoordigers daarvan hadden vanaf het begin inbreng bij het opstellen van de acties rond onderbescherming	15.2	33.3	12.1	27.3	12.1	3.24	1.08

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Wanneer er echter gekeken wordt naar de stellingen rond de mate waarin rekening is gehouden met de expertise van de doelgroep antwoordt respectievelijk 47.5% (M=3.15, SD=1.10) en 50.0% (M=3.21, SD=1.12) van de respondenten overwegend positief. Deze cijfers liggen opnieuw opmerkelijk lager dan de mate waarin de *designers* stellen dat er bij het opstellen van de acties rekening is gehouden met de expertise van de basiswerkers.

Tabel 38 Inbreng doelgroep acties toegankelijkheid (N=40) en onderbescherming (N=34)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)							
	1	2	3	4	5	M	SD
De acties rond toegankelijkheid zijn opgesteld rekening houdend met de expertise van de doelgroep	5.0	30.0	17.5	40.0	7.5	3.15	1.10
De acties rond onderbescherming zijn opgesteld rekening houdend met de expertise van de doelgroep	5.9	26.5	17.6	41.2	8.8	3.21	1.12

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

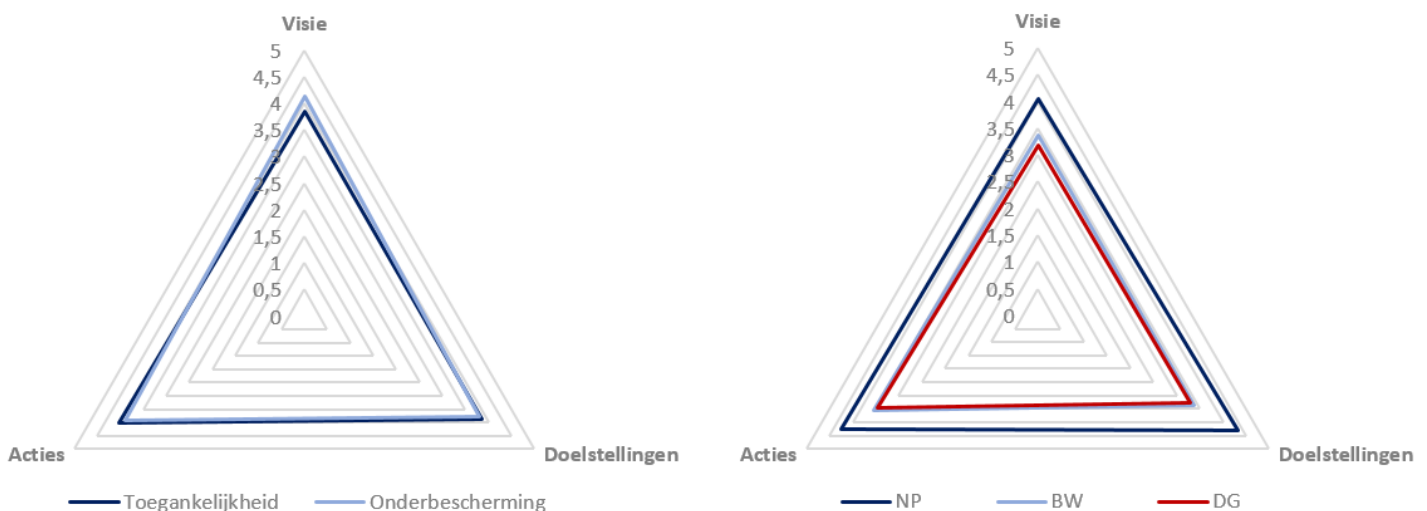
## 5.4 Schematische analyse per pilootproject

Om de resultaten van de vragenlijst omtrent de visie, doelstellingen en acties op het niveau van de pilootprojecten Geïntegreerd Breed Onthaal overzichtelijk samen te vatten, te vergelijken en verder te analyseren, bieden we in dit onderdeel van het rapport een schematisch overzicht van de meest belangrijke bevindingen. In de voorgaande paragrafen maakten we uitsluitend een analyse op het overkoepelende niveau van alle pilootprojecten. Dat betekent dat we de antwoorden van alle respondenten, die als *designer* betrokken zijn bij het Geïntegreerd Breed Onthaal, aggregaerden tot een overkoepelend gemiddelde. Hieronder opteren we echter om – naast een schematische samenvatting van dit overkoepelende niveau –

eveneens een analyse te maken op niveau van de verschillende pilootprojecten. Op deze manier worden eventuele verschillen tussen de pilootprojecten duidelijk.

We tonen hiervoor telkens twee spinnenwebdiagrammen. Het linkse diagram toont de mate waarin de respondenten stellen dat het samenwerkingsnetwerk een visie, doelstellingen en acties heeft ontwikkeld rond het verhogen van de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening, maar ook het tegengaan van onderbescherming. In het rechtste diagram geven we telkens de scores weer op de volgende items: (1) *'de netwerkpartners hebben de visie/doelstellingen/acties zelf opgesteld'*, (2) *'bij het opstellen van de visie/doelstellingen/acties was de inbreng en het perspectief van de basiswerkers richtinggevend'* en (3) *'bij het opstellen van de visie/doelstellingen/acties was de inbreng en het perspectief van de doelgroep richtinggevend'*. In tegenstelling tot de voorgaande analyses belichten we dus niet in welke mate de basiswerkers en doelgroep rechtstreeks inbreng hebben gehad of de mate waarin rekening is gehouden met hun expertise. In dit onderdeel van het rapport willen we een beeld vormen rond de mate waarin het perspectief van de basiswerkers en doelgroep als uitgangspunt is genomen bij het ontwikkelen van de visie, doelstellingen en acties. Dit kan immers losstaan van het gegeven of de basiswerkers en de doelgroep, al dan niet, rechtstreeks inbreng hebben gehad gedurende dit proces.

#### 5.4.1 Overkoepelend



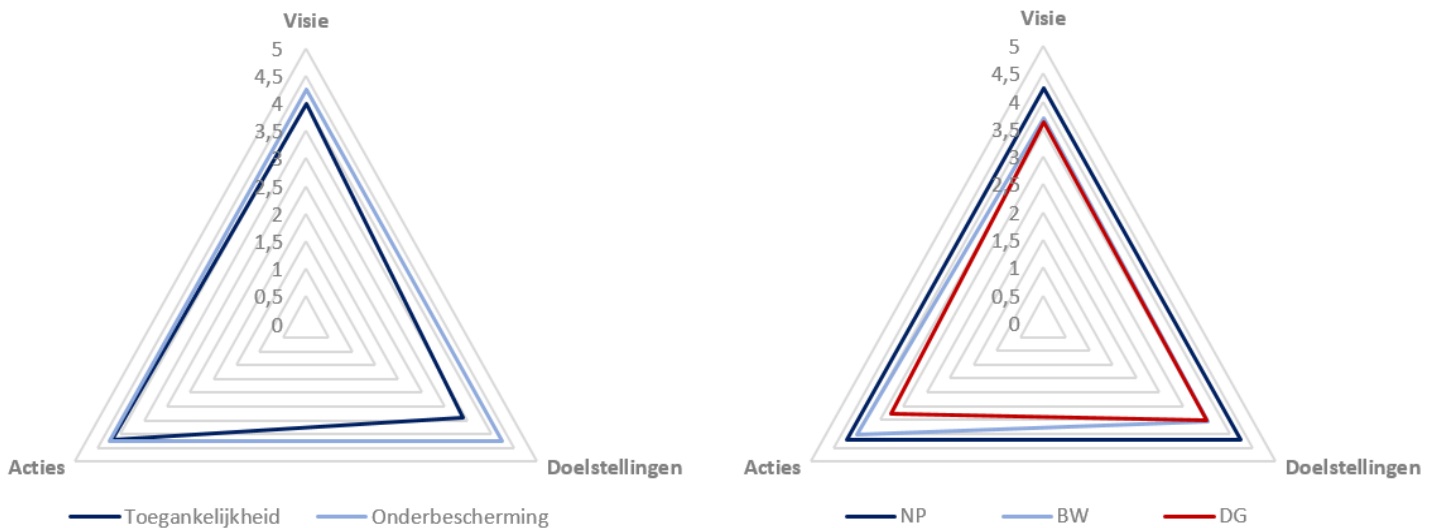
Figuur 2 Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: overkoepelend

De bovenstaande figuren geven schematisch de gemiddelde scores weer overheen de elf pilootprojecten van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Op de linkse figuur illustreert de donkerblauwe lijn de mate waarin een visie ( $M=3.86$ ,  $SD=0.72$ ), doelstellingen ( $M=3.86$ ,  $SD=0.87$ ) en acties ( $M=4.02$ ,  $SD=0.99$ ) zijn ontwikkeld met betrekking tot het verhogen van toegankelijkheid. De lichtblauwe lijn geeft daarnaast weer in welke mate er een visie ( $M=4.13$ ,  $SD=0.76$ ), doelstellingen ( $M=3.79$ ,  $SD=0.96$ ) en acties ( $M=3.90$ ,  $SD=0.87$ ) zijn ontwikkeld met betrekking tot het tegengaan van onderbescherming. De antwoorden van de *designers* op deze stellingen situeren zich gemiddeld rond 'eerder akkoord'. Dit geeft een blijk van het feit dat de projecten zich, zoals hierboven reeds aangetoond, voornamelijk in een fase van conceptualisering en operationalisering bevinden.

De rechtse figuur geeft weer welke perspectieven richtinggevend zijn of zijn geweest bij de ontwikkeling van de visie, doelstellingen en acties. Het is hierbij opvallend dat, gemiddeld gezien, de perspectieven van

de basiswerkers en de doelgroep - in vergelijking met de *designers* zelf - in slechts beperkte mate richtinggevend zijn geweest. De gemiddelde antwoorden op de bijhorende stellingen situeren zich immers tussen 'noch niet akkoord, noch wel akkoord' en 'eerder akkoord'. Uit de analyse van de individuele pilootprojecten zal duidelijk worden dat er achter dit eerder neutrale gemiddelde in de praktijk heel wat verschillen schuilen.

#### 5.4.2 Diest, Scherpenheuvel, Zichem



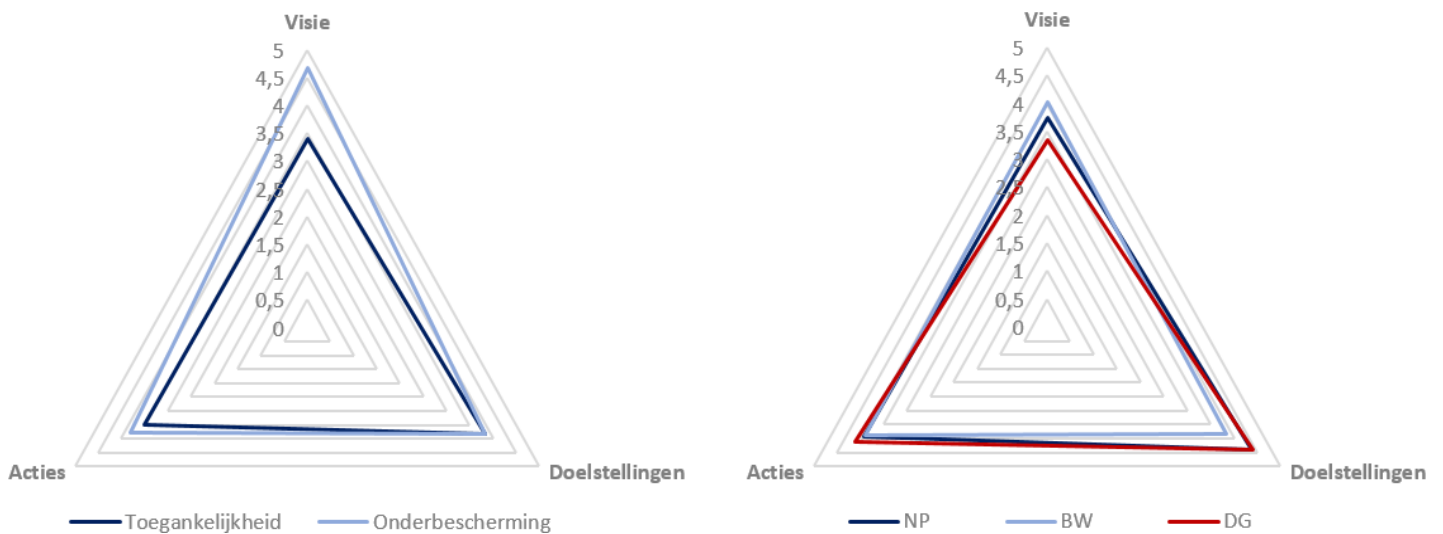
Figuur 3 Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Diest, Scherpenheuvel, Zichem

Binnen het pilootproject Diest, Scherpenheuvel, Zichem stellen de *designers* gemiddeld eerder akkoord te zijn met de stelling dat er een visie (MT<sup>3</sup>=4.00, MO<sup>4</sup>=4.25), doelstellingen (MT=3.40, MO=4.25) en acties (MT=4.20, MO=4.25) zijn ontwikkeld met betrekking tot het verhogen van toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Op niveau van de doelstellingen is het opvallend dat er – althans op basis van de bovenstaande figuur – voornamelijk doelstellingen werden ontwikkeld met betrekking tot het tegengaan van onderbescherming en in mindere mate rond het verhogen van de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening.

De rechtste figuur toont dat het perspectief van de *designers* zelf voornamelijk bepalend is geweest bij het ontwikkelen van een visie (M=4.23), doelstellingen (M=4.23) en acties (M=4.23). Waar het doelgroeperspectief zich vrijwel gelijk verhoudt tussen de visie (M=3.63), doelstellingen (M=3.50) en acties (M=3.28), is er op het niveau van het basiswerkersperspectief een duidelijk verschil te bemerken. Wanneer het om het ontwikkelen van acties (M=4.00) gaat, is het basiswerkersperspectief vrijwel even bepalend geweest als het perspectief van de netwerkpartners of *designers* zelf. Dit betekent dat er rekening is gehouden met de inbreng van de basiswerkers bij het ontwikkelen van de acties, aangezien deze als *implementer* of uitvoerder van het lokale Geïntegreerd Breed Onthaal ingeschakeld zullen worden. Op het niveau van visie (M=3.70) en doelstellingen (M=3.55) is het basiswerkersperspectief even bepalend geweest als dat van de doelgroep.

<sup>3</sup> Gemiddelde rond *toegankelijkheid*  
<sup>4</sup> Gemiddelde rond *onderbescherming*

## 5.4.3 Diksmuide

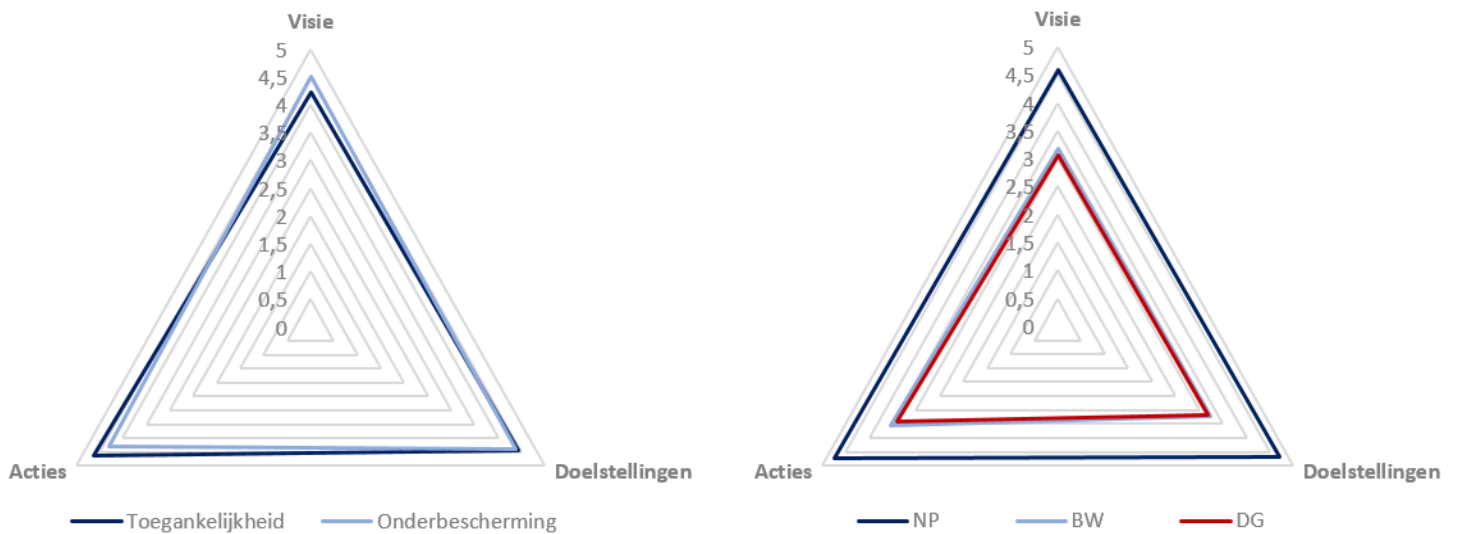


Figuur 4 Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Diksmuide

Binnen het pilootproject Diksmuide stellen de *designers* eerder tot helemaal akkoord te zijn met de stelling dat er een visie (MO=4.67) werd ontwikkeld met betrekking tot het tegengaan van onderbescherming. Wanneer echter gekeken wordt naar de doelstellingen (MO=3.83) en acties (MO=3.80) op dit niveau, situeren de antwoorden van de respondenten zich eerder tussen de antwoordmogelijkheden 'noch akkoord, noch niet akkoord' en 'eerder akkoord'. Dit geeft mogelijk een blijk van het feit dat ze – op moment dat de vragenlijst werd afgenomen – nog in ontwikkeling waren. Er is bovendien opnieuw een discrepantie te bemerken tussen onderbescherming en toegankelijkheid. De respondenten antwoorden eerder neutraal op de vraag of er een visie (MT=3.40) is ontwikkeld rond het verhogen van de toegankelijkheid.

De rechtse figuur toont een relatief gelijke verhouding tussen de mate waarin het perspectief van de *designers*, de basiswerkers en de doelgroep bepalend is geweest bij het uitdenken van een visie, doelstellingen en acties. Het is hierbij opvallend dat het doelgroeperspectief minder doorslaggevend is geweest bij de visiebepaling, maar wel op gelijke hoogte staat met de netwerkpartners op niveau van acties en doelstellingen. Dat betekent mogelijk dat bij het vooropstellen van doelstellingen en het bepalen van acties om hieraan tegemoet te komen, voornamelijk voor ogen is gehouden op welke manieren de doelgroep voordelen zou halen uit de initiatieven van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

5.4.4 Genk

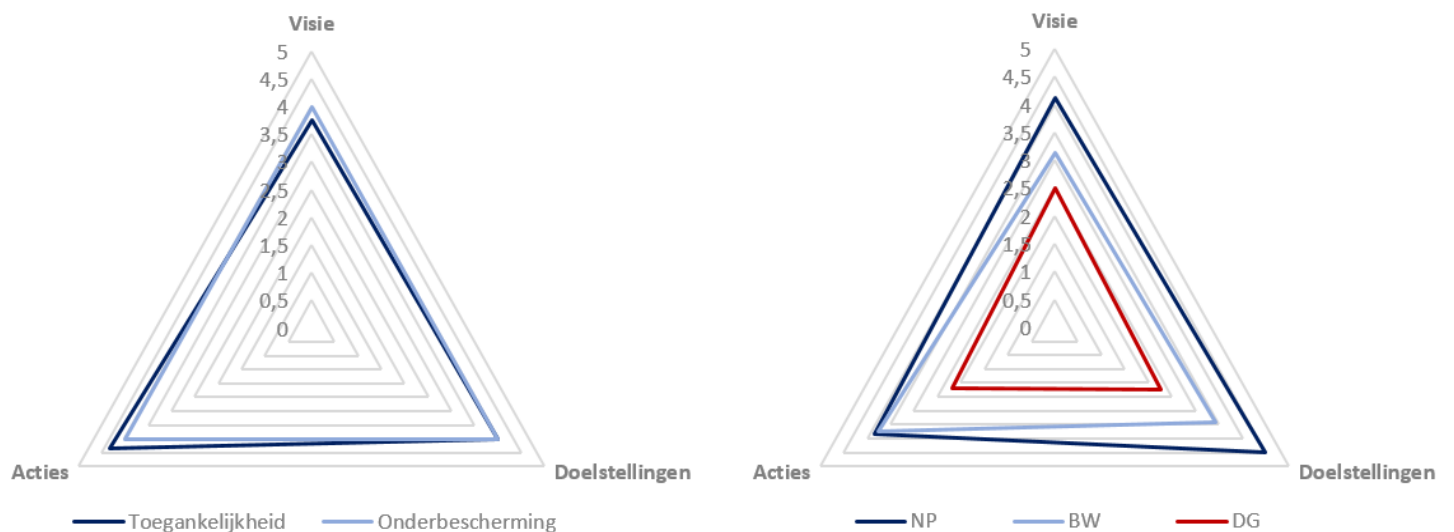


Figuur 5 Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Genk

Binnen het pilootproject Genk stellen de *designers* eerder tot helemaal akkoord te zijn met de stelling dat er een visie (MT=4.22, MO=4.50), doelstellingen (MT=4.44, MO=4.38) en acties (MT=4.62, MO=4.29) werden ontwikkeld met betrekking tot zowel het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Binnen dit pilootproject zijn er geen opmerkelijke verschillen te bemerken tussen enerzijds het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming.

De rechtste figuur toont meer aanzienlijke verschillen. De *designers* zijn vrijwel helemaal akkoord met de stelling dat ze de visie (M=4.59), doelstellingen (M=4.70) en acties (M=4.73) zijn vormgegeven door de *designers* zelf. Rond de mate waarin het perspectief van de basiswerkers en de doelgroep hierbij als uitgangspunt zijn genomen, stellen de *designers* gemiddeld noch niet akkoord, noch akkoord te zijn.

5.4.5 Gent

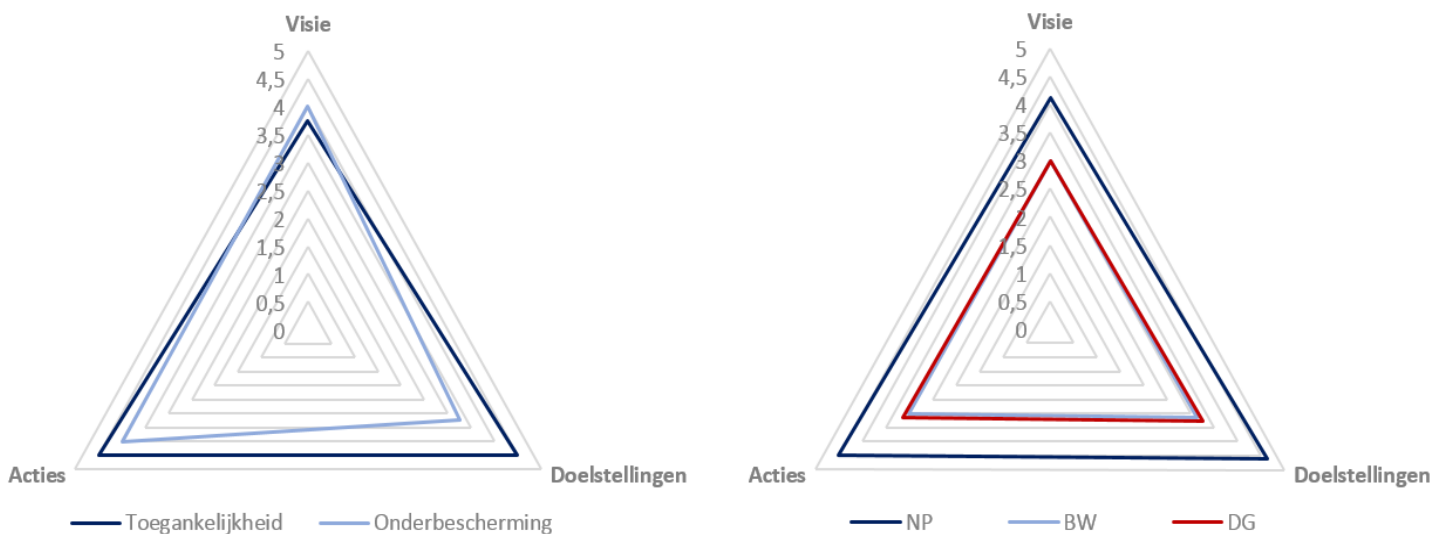


Figuur 6 Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Gent

Binnen het pilootproject Gent stellen de *designers* gemiddeld eerder akkoord te zijn met de stelling dat er een visie (MT=3.75, MO=4.00), doelstellingen (MT=4.00, MO=4.00) en acties (MT=4.33, MO=4.00) zijn ontwikkeld met betrekking tot het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Binnen dit pilootproject zijn er geen opmerkelijke verschillen te bemerken tussen enerzijds het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming.

De voornaamste verschillen zijn opnieuw te bemerken in de rechtste figuur. De *designers* zijn, met uitzondering van de acties (M=3.83), gemiddeld eerder tot helemaal akkoord met de stelling dat ze de visie (M=4.13) en doelstellingen (M=4.50) en acties (M=3.83) zelf hebben opgesteld. Rond de mate waarin het perspectief van de basiswerkers hierbij als uitgangspunt werd genomen stellen de *designers* gemiddeld noch akkoord, noch niet akkoord te zijn. Het is hierbij opvallend dat op gebied van acties het perspectief van de basiswerkers op gelijke hoogte staat met dat van de *designers*. Dit impliceert mogelijk dat bij het uitdenken van de acties het perspectief van de basiswerkers in grotere mate als uitgangspunt is genomen. Het perspectief en de inbreng van de doelgroep was gemiddeld eerder niet doorslaggevend bij het ontwikkelen van een visie (M=2.50), doelstellingen (M=2.25) en acties (M=2.17). We zien opnieuw dat het perspectief van de doelgroep minder doorslaggevend is geweest dan het perspectief van basiswerkers en designers.

#### 5.4.6 Oostende



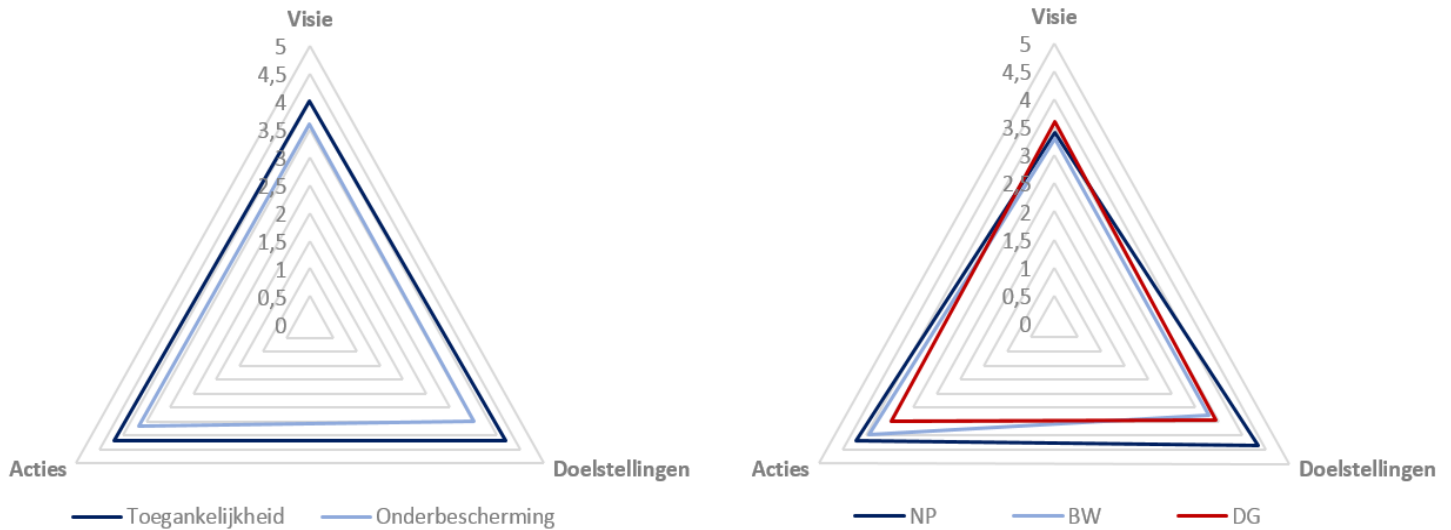
Figuur 7 Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Oostende

Binnen het pilootproject Oostende stellen de *designers* gemiddeld eerder akkoord te zijn met de stelling dat er een visie (MT=3.75, MO=4.00), doelstellingen (MT=4.50, MO=3.25) en acties (MT=4.50, MO=4.00) zijn ontwikkeld met betrekking tot het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Het is hierbij opmerkelijk dat de respondenten gemiddeld aangeven eerder noch akkoord, noch niet akkoord te zijn met de stelling dat er doelstellingen werden ontwikkeld rond het tegengaan van onderbescherming.

Uit de rechtse figuur valt op te maken dat de *designers* gemiddeld eerder tot helemaal akkoord gaan met de stelling dat ze de visie (M=4.13), doelstellingen (M=4.63) en acties (M=4.50) zelf hebben opgesteld. De mate waarin het perspectief van basiswerkers en doelgroep hierbij richtinggevend is geweest, is in vergelijking beperkt. De *designers* geven aan gemiddeld noch akkoord, noch niet akkoord te zijn met de

stelling dat deze perspectieven en inbreng als uitgangspunt is genomen bij het ontwikkelen van een visie, doelstellingen en acties.

### 5.4.7 Roeselare



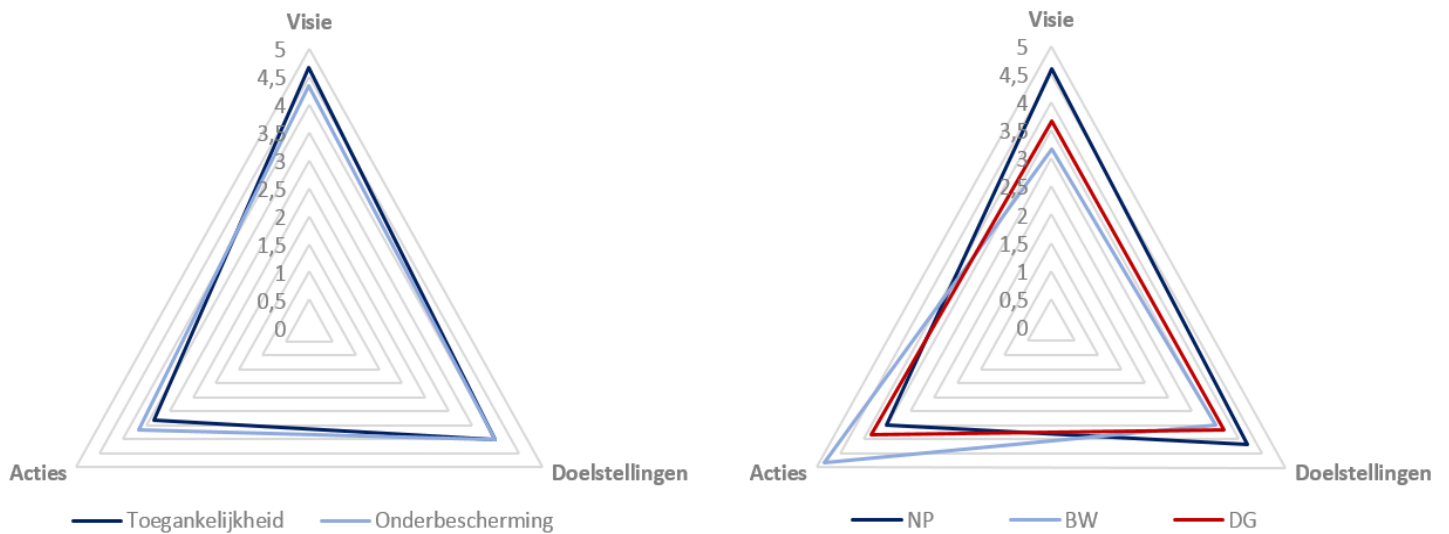
Figuur 8 Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Roeselare

Binnen het pilootproject Roeselare stellen de *designers* gemiddeld noch akkoord, noch niet akkoord tot eerder akkoord te zijn met de stelling dat er een visie (MT=4.00, MO=3.60), doelstellingen (MT=4.20, MO=3.50) en acties (MT=4.20, MO=3.67) zijn ontwikkeld met betrekking tot het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Dit impliceert mogelijk dat op het moment waarop de vragenlijst werd afgenomen de visie, doelstellingen en acties nog volop in ontwikkeling waren.

De rechtse figuur toont dat de *designers* gemiddeld eerder akkoord zijn dat ze zelf de doelstellingen (M=4.33) en de acties (M=4.20) hebben opgesteld. Rond de visiebepaling (M=3.40) antwoorden de respondenten eerder neutraal tot eerder akkoord. De mate waarin het perspectief van de basiswerkers richtinggevend is geweest bij het ontwikkelen van een visie (M=3.30), doelstellingen (M=3.28) en acties (M=3.47) situeert zich eveneens tussen noch akkoord, noch niet akkoord en eerder akkoord. Ditzelfde geldt voor de doelgroep en de mate waarin hun perspectief richting heeft gegeven aan de totstandkoming van een visie (M=3.60), doelstellingen (M=3.43) en acties (M=3.47).



## 5.4.8 Sint-Niklaas

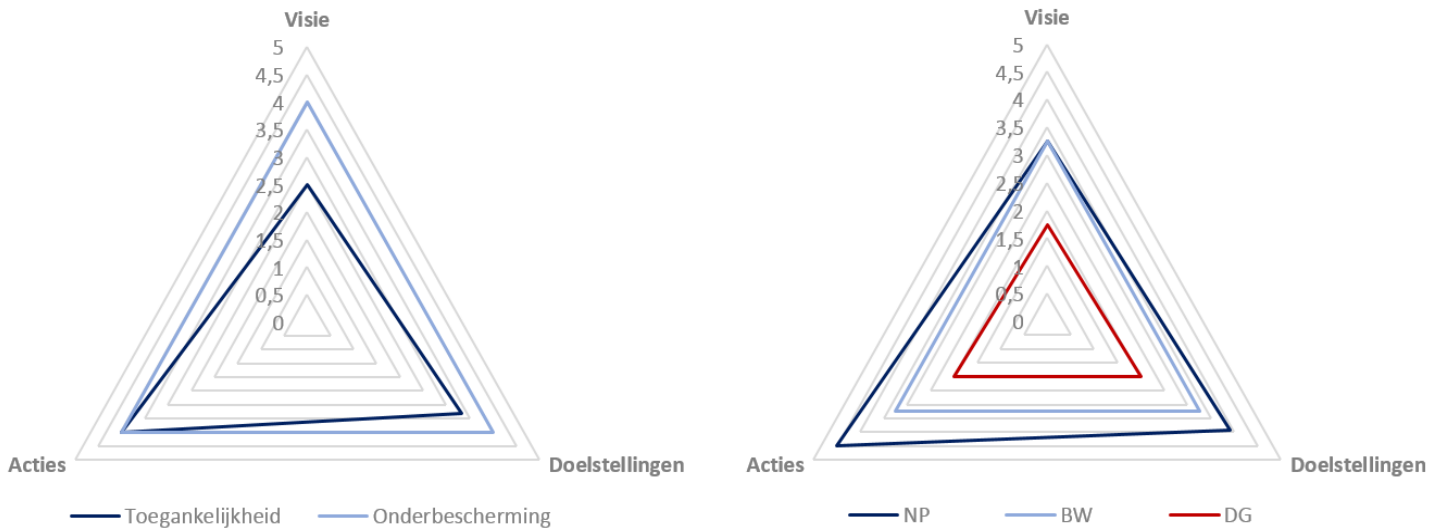


Figuur 9 Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Sint-Niklaas

Binnen het pilootproject Sint-Niklaas stellen de *designers* gemiddeld eerder tot helemaal akkoord te zijn met de stelling dat er een visie werd ontwikkeld (MT=4.67, MO=4.33) rond het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Met betrekking tot de doelstellingen (MT=4.00, MO=4.00) zijn de *designers* eerder akkoord en met betrekking tot de acties (MT=3.33, MO=3.67) situeren de antwoorden zich gemiddeld tussen neutraal tot eerder akkoord.

De rechtse figuur toont dat de *designers* gemiddeld eerder tot helemaal akkoord zijn met de stelling dat ze zelf de visie (M=4.59) en de doelstellingen (M=4.17) hebben opgesteld. Met betrekking tot de acties situeren de antwoorden van de respondenten zich gemiddeld tussen noch akkoord, noch niet akkoord en eerder akkoord (M=3.50). De stelling rond de mate waarin het perspectief van de doelgroep bij het ontwikkelen van de visie (M=3.67), doelstellingen (M=3.67) en acties (M=3.84) richtinggevend is geweest, wordt door de *designers* gemiddeld beantwoord tussen neutraal en eerder akkoord. Het meest opmerkelijke echter is het feit dat de *designers* aangeven vrijwel volledig akkoord te zijn het gegeven dat het perspectief en de inbreng van de basiswerkers richtinggevend is geweest bij het opstellen van de acties (M=4.84). Dit betekent dat het perspectief en de inbreng van de basiswerkers als voornaamste uitgangspunt is genomen bij het ontwikkelen van de acties. Dit perspectief heeft echter aanzienlijk minder doorgewogen bij de bepaling van de visie (M=3.17) en de doelstellingen (M=3.50).

5.4.9 Turnhout

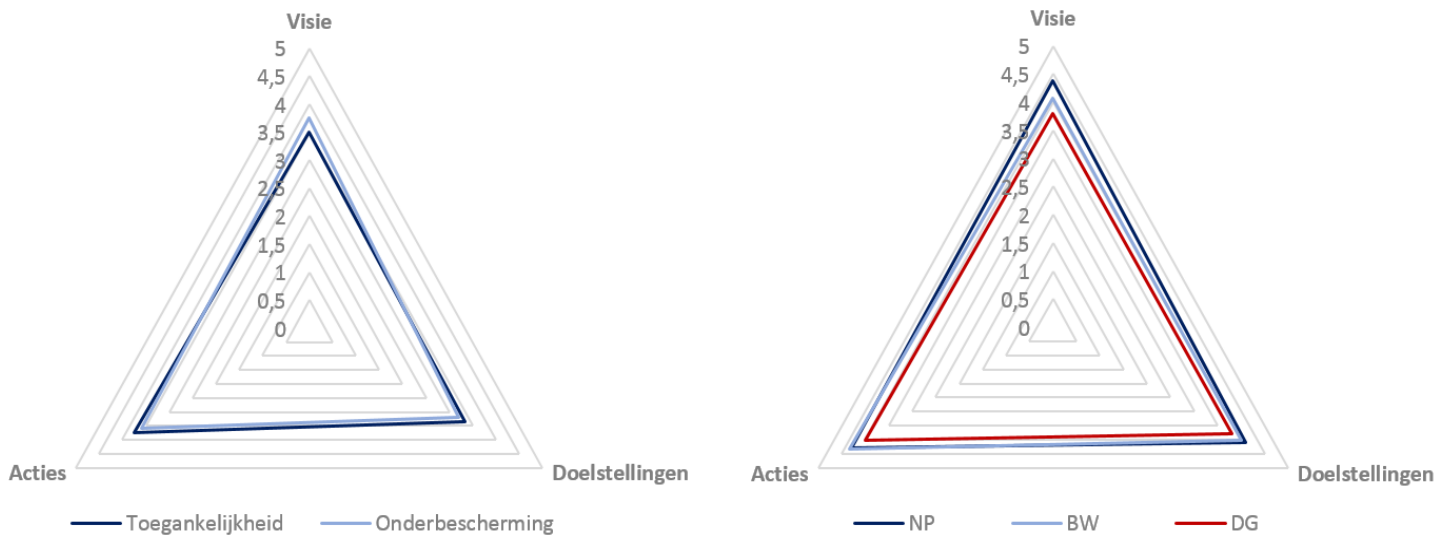


Figuur 10 Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Turnhout

Binnen het pilootproject Turnhout stellen de *designers* gemiddeld eerder akkoord te zijn met de stelling dat er een visie (MO=4.00), doelstellingen (MO=4.00) en acties (MO=4.00) zijn ontwikkeld rond het tegengaan van onderbescherming. Rond tot het verhogen van de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening zijn de gemiddelde antwoorden sterk uiteenlopend, gaande van eerder niet akkoord met betrekking tot de visie (M=2.50), noch akkoord, noch niet akkoord met betrekking tot de doelstellingen (M=3.33) en eerder akkoord met betrekking tot de acties (M=4.00).

In de rechtste figuur zijn sterke verschillen te bemerken tussen de mate waarin de perspectieven van de netwerkpartners, de basiswerkers en de doelgroep richtinggevend zijn geweest bij het opstellen van de visie, doelstellingen en acties. De *designers* zijn gemiddeld noch akkoord, noch niet akkoord met de stelling dat ze de visie (M=3.25) zelf hebben opgesteld. Met betrekking tot de doelstellingen (M=3.92) en de acties (M=4.50) antwoorden de respondenten op diezelfde stelling respectievelijk eerder tot vrijwel helemaal akkoord te zijn. De mate waarin het perspectief van de basiswerkers - voor zowel de visie (M=3.25), de doelstellingen (M=3.25) en de acties (M=3.25) - richtinggevend is geweest, is eerder neutraal te noemen. De *designers* antwoorden immers gemiddeld noch akkoord, noch niet akkoord te zijn met de desbetreffende stellingen. Wanneer gekeken wordt naar het doelgroeperspectief situeren de antwoorden zich gemiddeld tussen eerder niet akkoord tot helemaal niet akkoord. Dit voor zowel de visie (M=1.75), de doelstellingen (M=2.00) als de acties (M=2.00). Dat betekent dat het perspectief van de doelgroep eerder niet als uitgangspunt is gehanteerd bij het ontwikkelen van de lokale invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

## 5.4.10 W13

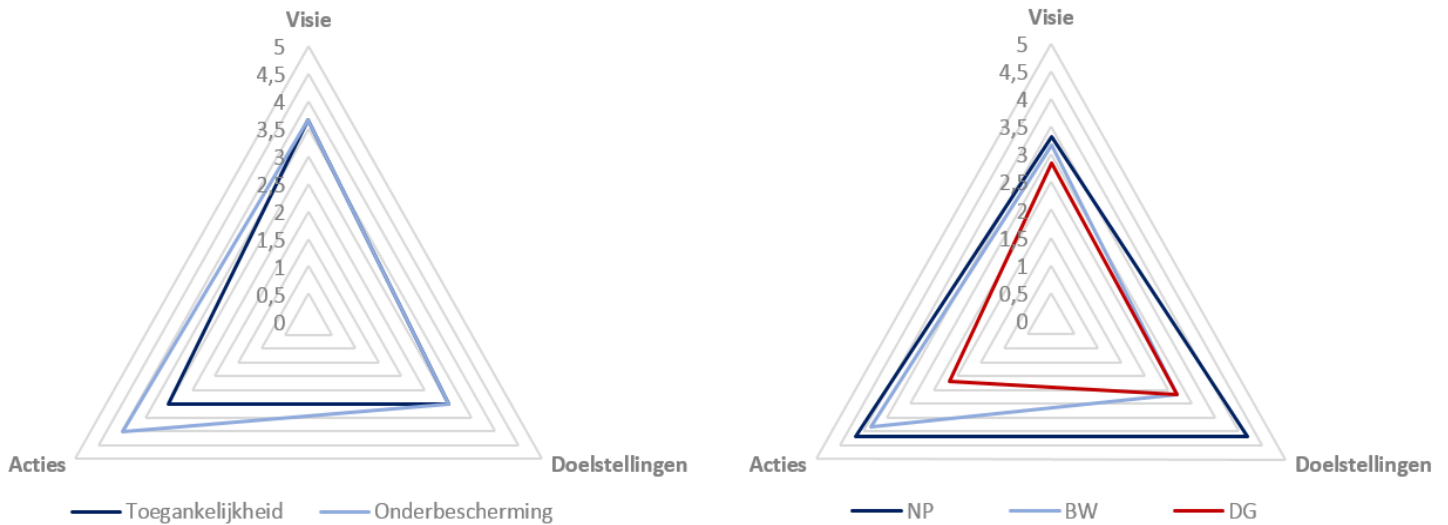


Figuur 11 Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: W13

Binnen het pilootproject W13 stellen de *designers* gemiddeld noch akkoord, noch niet akkoord tot eerder akkoord te zijn met de stelling dat er een visie (MT=3.50, MO=3.75), doelstellingen (MT=3.33, MO=3.20) en acties (MT=3.75, MO=3.60) zijn ontwikkeld rond het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Deze antwoorden impliceren mogelijk dat op het moment waarop de vragenlijst werd afgenomen de visie, doelstellingen en acties nog volop in ontwikkeling waren.

De rechtste figuur toont dat de respondenten de inbreng van de *designers*, de basiswerkers en doelgroep bij het ontwikkelen van de visie, doelstellingen en acties ongeveer gelijk inschatten. De respondenten antwoorden gemiddeld eerder akkoord te zijn met de stelling dat de netwerkpartners de visie (M=4.37), doelstellingen (M=4.10) en acties (M=4.29) zelf hebben opgesteld. Verder gaat men gemiddeld eerder akkoord met de stelling dat het perspectief en de inbreng van de basiswerkers richtinggevend is geweest bij het ontwikkelen van de visie (M=4.07), doelstellingen (M=4.00) en acties (M=4.00). Ditzelfde geldt voor de doelgroep. De *designers* stellen met andere woorden gemiddeld eerder akkoord te zijn dat het perspectief van de doelgroep richtinggevend is geweest gedurende de bepaling van de visie (M=3.80), de doelstellingen (M=3.80) en de acties (M=4.00).

5.4.11 Wetteren, Wichelen, Laarne

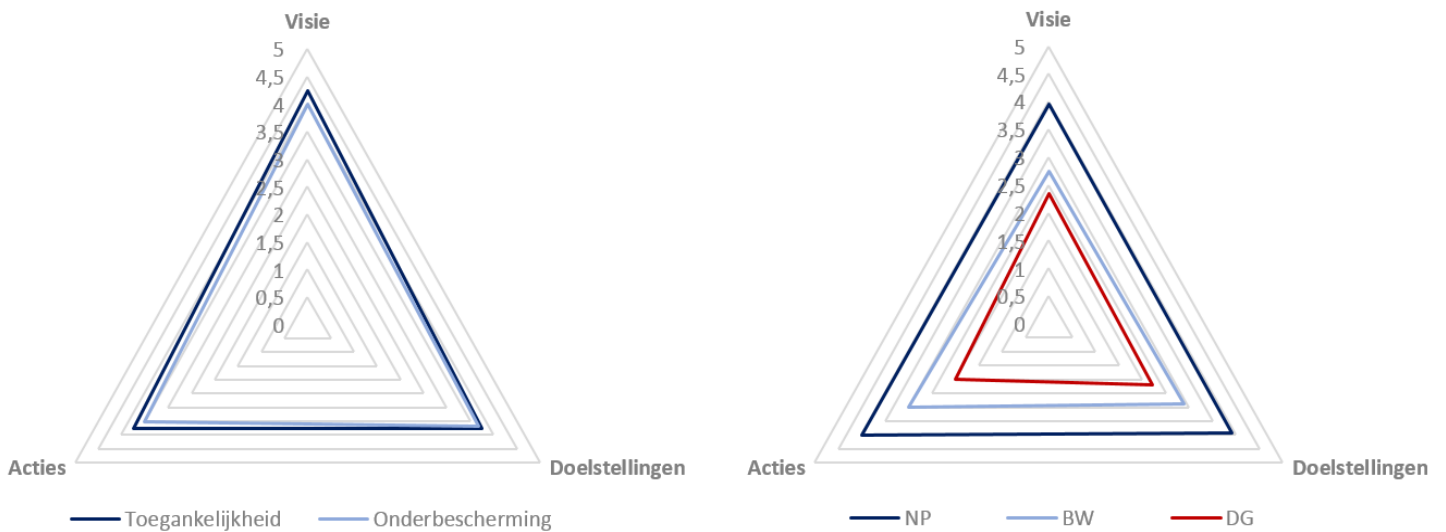


Figuur 12 Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Wetteren, Wichelen, Laarne

Binnen het pilootproject Wetteren, Wichelen, Laarne stellen de *designers* gemiddeld neutraal tot eerder akkoord te zijn met de stelling dat er een visie (MT=3.67, MO=3.67), doelstellingen (MT=3.00, MO=3.00) en acties (MT=3.00, MO=4.00) zijn ontwikkeld rond het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Deze antwoorden impliceren mogelijk dat op het moment waarop de vragenlijst werd afgenomen de visie, doelstellingen en acties nog volop in ontwikkeling waren. Het is echter opvallend dat de *designers* voornamelijk aangeven eerder akkoord te zijn dat er acties zijn ontwikkeld met betrekking tot het tegengaan van onderbescherming.

De rechtse figuur toont opnieuw een divers beeld. De *designers* geven allereerst aan eerder akkoord te zijn dat ze zelf de doelstellingen (M=4.17) en de acties (M=4.17) hebben ontwikkeld. Rond de visiebepaling (M=3.33) situeren de antwoorden zich eerder rond noch akkoord, noch niet akkoord. Verder toont de figuur dat het perspectief van de doelgroep in slechts beperkte mate bepalend is geweest bij het opstellen van de visie (M=2.84), doelstellingen (M=2.67) en acties (M=2.17). De antwoorden van de respondenten situeren zich immers tussen noch akkoord, noch niet akkoord en eerder niet akkoord. Wanneer gekeken wordt naar het perspectief van de basiswerkers, is een gelijkaardige tendens te bemerken. De *designers* geven aan gemiddeld noch akkoord, noch niet akkoord tot eerder niet akkoord te zijn met de stelling dat het perspectief van de basiswerkers richtinggevend is geweest bij het ontwikkelen van de visie (M=3.17) en doelstellingen (M=2.67). Rond het opstellen van de acties (M=3.84) neigen de antwoorden meer richting eerder akkoord. Dit impliceert mogelijk dat er tijdens het formuleren van acties in zekere mate rekening is gehouden met het perspectief en de inbreng van de basiswerkers als toekomstige *implementers* van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

## 5.4.12 Zoersel



Figuur 13 Ontwikkeling van een visie, doelstellingen en acties: Zoersel

Binnen het pilootproject Zoersel stellen de *designers* gemiddeld neutraal tot eerder akkoord te zijn met de stelling dat er een visie (MT=4.25, MO=4.00), doelstellingen (MT=3.75, MO=3.67) en acties (MT=3.75, MO=3.50) zijn ontwikkeld rond het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Binnen dit pilootproject zijn er geen verschillen te bemerken tussen enerzijds het verhogen van toegankelijkheid en anderzijds het tegengaan van onderbescherming.

De rechtse figuur toont duidelijke verschillen tussen de mate waarin de *designers* de visie (M=3.96), doelstellingen (M=3.92) en acties (M=4.00) zelf hebben opgesteld en de mate waarin het perspectief en de inbreng van de basiswerkers en de doelgroep hierbij richtinggevend is geweest. De respondenten gaan noch akkoord, noch niet akkoord met de stelling dat het perspectief van de basiswerkers bepalend is geweest voor het opstellen van de visie (M=2.75), de doelstellingen (M=2.88) en de acties (M=3.00). Het perspectief en de inbreng van de doelgroep heeft in vergelijking tot de basiswerkers nog minder doorgewogen. De *designers* geven aan gemiddeld eerder niet akkoord te zijn met de stelling dat het perspectief van de doelgroep richtinggevend is geweest bij het ontwikkelen van de visie (M=2.34), de doelstellingen (M=2.21) en de acties (M=2.00).

## 5.5 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk

Naast de mate waarin een visie, doelstellingen en acties rond het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming zijn ontwikkeld, peilden we in de vragenlijst eveneens naar een aantal meer algemene samenwerkingskenmerken. Hiervoor beriepen we ons op de typologie van interorganisatorische samenwerking van D'Amour, Goulet, Labadie, San Martín-Rodríguez, en Pineault (2008). Voor het opstellen van de vragenlijst bouwden we verder op het werk van Nuño-Solinís, Zabalegui, Arce, Rodríguez, en Polanco (2013), welke de typologie van D'Amour et al. (2008) reeds vertaalden en operationaliseerden in een surveyleidraad. In functie van de studie naar het Geïntegreerd Breed Onthaal namen we de vragenlijst echter niet geheel letterlijk over, maar adapteerden we deze aan de context van het voorliggend project. We starten hieronder met een overkoepelende analyse waarbij we de antwoorden uit de verschillende pilootprojecten aggregeren tot een totaal gemiddelde overheen alle respondenten. In

dit luik lichten we meteen ook de betekenis van de elf gehanteerde meetschalen toe. Vervolgens analyseren we de scores van de elf pilootprojecten afzonderlijk.

5.5.1 Overkoepelend (N=49)



Figuur 14 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: overkoepelend

De bovenstaande figuur toont de gemiddelden op de elf gehanteerde meetschalen. Deze scores kunnen geïnterpreteerd worden als de mate waarin de verschillende aspecten van interorganisatorische samenwerking vanuit het perspectief van de respondenten gerealiseerd zijn. Bij de interpretatie van deze resultaten is het belangrijk om te bemerken dat – in tegenstelling tot het onderdeel rond de visie, doelstellingen en acties – de scores niet op een vijf-, maar een vierpuntschaal worden weergegeven. Dat betekent dat er geen neutrale antwoordcategorie werd toegevoegd, maar dat antwoordmogelijkheden gereduceerd werden tot: helemaal niet gerealiseerd, eerder niet gerealiseerd, eerder gerealiseerd of helemaal gerealiseerd. In wat volgt geven we systematisch de betekenis en de gemiddelde scores weer van elk van deze meetschalen.

### 5.5.1.1 Gedeelde doelen

De eerste meetschaal heeft betrekking tot de mate waarin er consensus bestaat tussen de netwerkpartners over de doelstellingen in het netwerk. De antwoordopties die hierbij gegeven werden zijn: (1) geen gedeelde doelen, (2) weinig gedeelde doelen, (3) er bestaan gedeelde doelen over bepaalde specifieke kwesties en (4) er bestaan globale en algemene doelen die berusten op consensus.

De antwoorden met betrekking tot deze meetschaal situeren zich gemiddeld tussen eerder gerealiseerd en helemaal gerealiseerd ( $M=3.43$ ,  $SD=0.50$ ). Dat betekent dat de respondenten gemiddeld stellen dat er gedeelde doelen aanwezig zijn binnen de context van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dit komt overeen met de vaststellingen die eerder in dit rapport werden gemaakt rond de aanwezigheid van doelstellingen rond het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Geen van de respondenten antwoordt negatief op de stelling met betrekking tot de aanwezigheid van gedeelde doelen in het netwerk.

Tabel 39 Gedeelde doelen (N=49)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	M	SD
In welke mate bestaan er gedeelde doelen in uw netwerk?	0	0	57.1	42.9	3.43	0.50

1: Geen gedeelde doelen - 2: Weinig gedeelde doelen - 3: Gedeelde doelen over bepaalde kwesties - 4: Globale en algemene doelen die berusten op consensus

### 5.5.1.2 Draagvlak in de eigen organisatie

De tweede meetschaal – die we zelf toevoegden aan de typologie van D'Amour et al. (2008) en de leidraad van Nuño-Solinis et al. (2013) – heeft betrekking tot de mate waarin de respondenten draagvlak ervaren in hun eigen organisatie om de vooropgestelde visie, doelstellingen in de eigen werking te implementeren. De antwoordmogelijkheden die hierbij werden gegeven zijn: (1) er is geen draagvlak in mijn organisatie, (2) er is in slechts beperkte mate draagvlak in mijn organisatie, (3) er is grotendeels draagvlak binnen mijn organisatie, (4) er is volledig draagvlak binnen mijn organisatie.

Het draagvlak binnen de eigen organisatie om de visie, doelstellingen en acties van het Geïntegreerd Breed Onthaal te implementeren, wordt gemiddeld eerder positief ingeschat ( $M=2.92$ ,  $SD=0.53$ ). Wanneer we afzonderlijk kijken naar het OCMW ( $M=2.94$ ,  $SD=0.56$ ), het CAW ( $M=2.75$ ,  $SD=0.71$ ) en de DMW ( $M=3.00$ ,  $SD=0.46$ ), schommelen de scores van de verschillende resultaten rond hetzelfde gemiddelde. Ondanks het relatief gunstig gemiddelde, ervaart bijna 1 op 5 respondenten (18.4%) een beperkt draagvlak in de eigen organisatie. Dit antwoord werd gegeven door respondenten van zowel het OCMW, het CAW als de DMW.

Tabel 40 Draagvlak in de eigen organisatie (N=49)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	M	SD
In welke mate is er draagvlak in uw eigen organisatie om de vooropgestelde visie, doelstellingen en acties in de eigen werking te implementeren?	0	18.4	71.4	10.2	2.92	0.53

1: Geen draagvlak - 2: beperkt draagvlak - 3: grotendeels draagvlak - 4: volledig draagvlak

### 5.5.1.3 Cliëntgerichtheid

De derde meetschaal heeft betrekking tot de mate waarin het samenwerkingsnetwerk cliëntgericht is. Er werd hierbij gevraagd om de gerichtheid op de cliënt te beschouwen in vergelijking met andere interesses zoals bijvoorbeeld die van de zorgverstrekkers, de diensten of persoonlijke belangen. De vraag die hiervoor werd voorgelegd, luidt *'in welke mate wordt prioriteit gegeven aan de belangen en voorkeuren van de cliënt bij de acties of interventies die vanuit het netwerk worden ondernomen?'*. De respondenten kregen de keuze uit de volgende antwoordmogelijkheden: (1) men houdt geen rekening met de belangen en voorkeuren van de cliënt, (2) men houdt soms rekening met de belangen en voorkeuren van de cliënt, (3) men houdt vaak rekening met de belangen en voorkeuren van de cliënt en ten slotte (4) men houdt altijd rekening met de belangen en voorkeuren van de cliënt.

De samenwerkingsnetwerken binnen de elf pilootprojecten van het Geïntegreerd Breed Onthaal zijn gemiddeld gezien eerder cliëntgericht te noemen ( $M=2.98$ ,  $SD=0.75$ ). Dat betekent dat de respondenten aangeven dat er doorheen de samenwerkingsactiviteiten vaak, maar niet altijd, prioriteit wordt gegeven aan de belangen van de cliënt. Deze vaststelling is enigszins opmerkelijk aangezien de respondenten gemiddeld noch akkoord, noch niet akkoord gingen met de stelling dat het perspectief van de doelgroep als uitgangspunt werd genomen bij het ontwikkelen van de visie, doelstellingen en acties. Hoewel 75.5% van de respondenten binnen dit onderdeel van de vragenlijst akkoord gaat met de stelling dat er prioriteit wordt gegeven aan de belangen en voorkeuren van de cliënt, gaat 24.5% eerder niet tot helemaal niet akkoord.

Tabel 41 Cliëntgerichtheid (N=49)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	M	SD
In welke mate wordt er prioriteit gegeven aan de belangen en voorkeuren van de cliënt bij de acties of interventies die vanuit het netwerk worden ondernomen?	2.0	22.5	51.0	24.5	2.98	0.75

1: Men houdt geen rekening met de belangen en voorkeuren van de cliënt - 2: Men houdt soms rekening met de belangen en voorkeuren van de cliënt - 3: Men houdt vaak rekening met de belangen en voorkeuren van de cliënt - 4: Men houdt altijd rekening met de belangen en voorkeuren van de cliënt

### 5.5.1.4 Wederzijdse kennis over elkaar

De vierde meetschaal heeft betrekking tot de mate waarin men elkaar kent in het samenwerkingsnetwerk. De antwoordopties die hierbij gegeven werden zijn: (1) geen wederzijdse kennis, (2) de wederzijdse kennis is beperkt, (3) de wederzijdse kennis is goed op bepaalde domeinen en (4) de wederzijdse kennis is uitstekend op alle domeinen.

De wederzijdse kennis tussen de verschillende partners situeert zich tussen een beperkte wederzijdse kennis en een goede wederzijdse kennis op bepaalde domeinen ( $M=2.71$ ,  $SD=0.46$ ). Dit impliceert dat de respondenten aangeven dat er op gebied van de kennis tussen de verschillende partners nog ruimte voor verbetering is. Dit is een belangrijke vaststelling, zeker wanneer de doestelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal om een betere afstemming tussen de verschillende actoren te realiseren in het achterhoofd wordt gehouden. Zoals uit de onderstaande tabel duidelijk wordt, argumenteert meer dan 1 op 4 respondenten (28.6%) dat de wederzijdse kennis beperkt is.



Tabel 42 Wederzijdse kennis over elkaar (N=49)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	M	SD
In welke mate kent men elkaar in uw netwerk?	0	28.6	71.4	0	2.71	0.46

1: Geen wederzijdse kennis - 2: de wederzijdse kennis is beperkt - 3: de wederzijdse kennis is goed op bepaalde domeinen - 4: de wederzijdse kennis is uitstekend op alle domeinen

#### 5.5.1.5 Vertrouwen tussen de partners

De vijfde meetschaal heeft betrekking tot de mate waarin er vertrouwen is tussen de partners binnen het samenwerkingsnetwerk. De antwoordmogelijkheden die hierbij gegeven werden zijn: (1) geen vertrouwen, (2) het vertrouwen is beperkt, (3) er is een goed vertrouwen tussen bepaalde partners en (4) het vertrouwen is uitstekend tussen alle partners.

Met betrekking tot het vertrouwen tussen de netwerkpartners stellen de respondenten gemiddeld dat er een goed vertrouwen bestaat tussen bepaalde partners in het samenwerkingsnetwerk (M=3.06, SD=0.43). In totaal geeft de overgrote meerderheid (93.8%) van de respondenten aan dat het vertrouwen in het netwerk goed tot uitstekend is.

Tabel 43 Vertrouwen tussen de partners (N=49)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	M	SD
In welke mate is er vertrouwen in uw netwerk?	0	6.1	81.6	12.2	3.06	0.43

1: Geen vertrouwen - 2: het vertrouwen is beperkt - 3: er is een goed vertrouwen tussen bepaalde partners - 4: het vertrouwen is uitstekend tussen alle partners

#### 5.5.1.6 Centralisatie en richting

De zesde meetschaal heeft betrekking tot de mate waarin er een duidelijke en uitdrukkelijk richting bestaat binnen het samenwerkingsnetwerk, gegeven door een regisseur of coördinator. De antwoordopties die hierbij gegeven werden zijn: (1) geen richting bepaald door een regisseur of coördinator, (2) er is een beperkte en weinig uitdrukkelijke richting bepaald door een regisseur of coördinator, (3) er is een tamelijk duidelijke en soms uitdrukkelijke richting bepaald door een regisseur of coördinator en (4) De richting is duidelijk en uitdrukkelijk bepaald door een regisseur of coördinator.

De antwoorden rond centralisatie en richting situeren zich gemiddeld tussen eerder positieve en eerder negatieve antwoordmogelijkheden (M=2.53, SD=0.77). Gezien de verdeling van de antwoorden is het niet geheel duidelijk in welke mate er door een regisseur of coördinator een richting is bepaald met betrekking tot de lokale invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dit is mogelijk te verklaren door het feit dat de meerderheid van de respondenten aangaf dat de regie van het samenwerkingsnetwerk door elk van de betrokken *designers* samen wordt opgenomen. Ook dit bevestigt dat de regierol wordt opgevat als de rol van coproducer.

Tabel 44 Centralisatie en richting (N=49)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	M	SD
In welke mate is er een duidelijke en uitdrukkelijke richting, gegeven met betrekking tot het Geïntegreerd Breed Onthaal door een regisseur/coördinator in uw netwerk?	8.2	38.8	44.9	8.2	2.53	0.77

1: geen richting bepaald door een regisseur of coördinator – 2: er is een beperkte en weinig uitdrukkelijke richting bepaald door een regisseur of coördinator – 3: er is een tamelijk duidelijke en soms uitdrukkelijke richting bepaald door een regisseur of coördinator - 4: de richting is duidelijk en uitdrukkelijk bepaald door een regisseur of coördinator

#### 5.5.1.7 Ondersteuning voor innovatie

De zevende meetschaal heeft betrekking tot de mate waarin er binnen het netwerk ondersteuning bestaat voor innovatie. Het gaat hier specifiek om ondersteuning ter innovatie van samenwerkingspraktijken. De antwoordmogelijkheden die werden gegeven zijn: (1) geen ondersteuning voor innovatie, (2) zwakke ondersteuning voor innovatie, (3) er is ondersteuning voor innovatie, maar dit is beperkt tot bepaalde domeinen en (4) de ondersteuning voor innovatie is algemeen.

De respondenten geven gemiddeld aan dat de ondersteuning voor innovatie tussen zwak tot beperkt tot een aantal domeinen is (M=2.43, SD=0.74). Achter dit gemiddelde schuilt echter een duidelijke verdeling van de antwoorden tussen de verschillende respondenten. In totaal geeft 51.0% van de respondenten aan dat de ondersteuning afwezig tot zwak is.

Tabel 45 Ondersteuning voor innovatie (N=49)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	M	SD
In welke mate is er ondersteuning voor innovatie in uw netwerk?	10.2	40.8	44.9	4.1	2.43	0.74

1: geen ondersteuning voor innovatie – 2: zwakke ondersteuning voor innovatie – 3: er is ondersteuning voor innovatie, maar dit is beperkt tot bepaalde domeinen - 4: de ondersteuning voor innovatie is algemeen

#### 5.5.1.8 Verbondenheid tussen partners

De achtste meetschaal heeft betrekking tot de verbondenheid tussen de partners binnen het samenwerkingsnetwerk. De antwoordmogelijkheden die werden voorgelegd zijn: (1) de partners zijn geïsoleerd, (2) er bestaan enkele mogelijkheden tot ontmoeting, (3) er bestaan verschillende mogelijkheden tot ontmoeting en (4) de mogelijkheden om elkaar te ontmoeten zijn talrijk en gevarieerd. Er werd hierbij gevraagd om rekening te houden met alle momenten, locatie en discussie- en ontmoetingsmogelijkheden.

De respondenten geven gemiddeld aan dat er beperkte tot verschillende mogelijkheden tot ontmoeting bestaan (M=2.76, SD=0.56). In totaal antwoordt 69.4% van de respondenten eerder tot helemaal positief op de voorliggende stelling. Geen enkele respondent geeft aan dat de verschillende partners geïsoleerd zijn van elkaar. Niet tegenstaande geeft 30.6% van de respondenten aan dat de mogelijkheden tot ontmoeting eerder beperkt zijn.

Tabel 46 Verbondenheid tussen partners (N=49)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	M	SD
In welke mate is er verbondenheid in uw netwerk?	0	30.6	63.3	6.1	2.76	0.56

1: de partners zijn geïsoleerd – 2: er bestaan enkele mogelijkheden tot ontmoeting – 3: er bestaan verschillende mogelijkheden tot ontmoeting - 4: de mogelijkheden om elkaar te ontmoeten zijn talrijk en gevarieerd

#### 5.5.1.9 Instrumenten tot formalisering

De negende meetschaal heeft betrekking tot de mate waarin instrumenten voor formalisering bestaan en worden gebruikt in het samenwerkingsnetwerk. Er werd hierbij gevraagd om rekening te houden met de volgende instrumenten voor formalisering: interorganisatorische afspraken, werkschriften, verdeling van rollen en verantwoordelijkheden, protocollen, informatiesystemen, behandelplannen en netwerkcartografieën. De antwoordmogelijkheden bestonden uit: (1) geen instrumenten voor geformaliseerde samenwerking, (2) er bestaan enkele instrumenten voor geformaliseerde samenwerking, maar ze worden weinig gebruikt of slechts enkel in specifieke domeinen of door enkele partners, (3) er bestaan instrumenten voor geformaliseerde samenwerking in bepaalde specifieke activiteitsdomeinen, alwaar ze algemeen gehanteerd worden door het merendeel van de partners en (4) er bestaan verschillende instrumenten voor formalisering in alle activiteitsdomeinen, alwaar ze grotendeels gehanteerd worden door alle partners.

De respondenten antwoorden gemiddeld eerder negatief op de vraag of er instrumenten voorhanden zijn en of deze worden gebruikt voor formalisering van het netwerk (M=1.94, SD=0.72). In totaal antwoordt 77.6% van de respondenten dat er geen of slechtste beperkte instrumenten tot formalisering voorhanden zijn.

Tabel 47 Instrumenten tot formalisering (N=49)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	M	SD
In welke mate bestaan er, en wordt er gebruik gemaakt van, instrumenten voor formalisering in uw netwerk?	28.6	49.0	22.4	0	1.94	0.72

1: geen instrumenten voor geformaliseerde samenwerking – 2: er bestaan enkele instrumenten voor geformaliseerde samenwerking, maar ze worden weinig gebruikt of slechts enkel in specifieke domeinen of door enkele partners – 3: er bestaan instrumenten voor geformaliseerde samenwerking in bepaalde specifieke activiteitsdomeinen, alwaar ze algemeen gehanteerd worden door het merendeel van de partners - 4: er bestaan verschillende instrumenten voor formalisering in alle activiteitsdomeinen, alwaar ze grotendeels gehanteerd worden door alle partners

### 5.5.1.10 *Uitwisseling van cliëntgebonden informatie*

We deelden het onderwerp uitwisseling van informatie – in tegenstelling tot D'Amour et al. (2008) en Nuño-Solinís et al. (2013) – op in twee afzonderlijke meetschalen, zodat er een onderscheid gemaakt kan worden tussen enerzijds de uitwisseling van cliëntgebonden informatie en anderzijds de uitwisseling van organisatorische informatie en expertise. De tiende vraag heeft betrekking tot de uitwisseling van cliëntgebonden informatie binnen het samenwerkingsnetwerk. De antwoordmogelijkheden die werden gegeven zijn: (1) geen adequate uitwisseling van cliëntgebonden informatie, (2) er is soms adequate uitwisseling van cliëntgebonden informatie tussen bepaalde partners, (3) er is adequate uitwisseling van cliëntgebonden informatie tussen alle partners in bepaalde specifieke domeinen, (4) alle cliëntgebonden informatie is beschikbaar voor alle partners.

De respondenten geven gemiddeld aan dat er geen tot slechts beperkte uitwisseling bestaat van cliëntgebonden informatie tussen de netwerkpartners ( $M=1.92$ ,  $SD=0.49$ ). In totaal stelt 91.8% van de respondenten dat de uitwisseling van cliëntgebonden niet of slechts beperkt gebeurt in de praktijk.

Tabel 48     Uitwisseling van cliëntgebonden informatie (N=49)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	M	SD
In welke mate is er uitwisseling van cliëntgebonden informatie in uw netwerk?	16.3	75.5	8.2	0	1.92	0.49

1: geen adequate uitwisseling van cliëntgebonden informatie – 2: er is soms adequate uitwisseling van cliëntgebonden informatie tussen bepaalde partners – 3: er is adequate uitwisseling van cliëntgebonden informatie tussen alle partners in bepaalde specifieke domeinen - 4: alle cliëntgebonden informatie is beschikbaar voor alle partners

### 5.5.1.11 *Uitwisseling van organisatorische informatie*

De elfde en laatste meetschaal heeft, zoals hierboven reeds aangehaald, betrekking tot de uitwisseling van organisatorische informatie en expertise binnen het samenwerkingsnetwerk. De antwoordmogelijkheden die werden gegeven zijn: (1) geen adequate uitwisseling van organisatorische informatie en expertise, (2) er is soms adequate uitwisseling van organisatorische informatie en expertise tussen bepaalde partners, (3) er is adequate uitwisseling van organisatorische informatie en expertise tussen alle partners in bepaalde specifieke domeinen, (4) alle organisatorische informatie en expertise is beschikbaar voor alle partners.

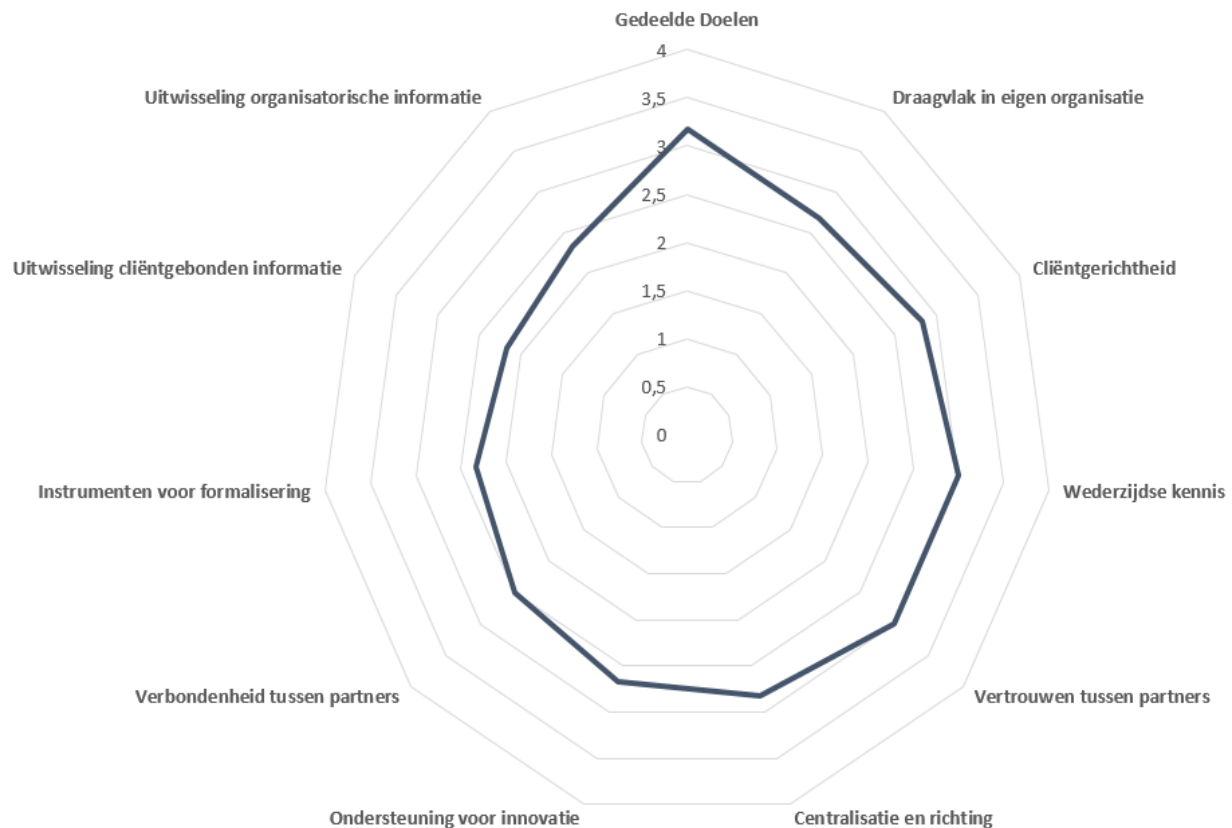
In vergelijking met de uitwisseling van cliëntgebonden informatie is de uitwisseling van organisatorische informatie en expertise in grotere mate gerealiseerd ( $M=2.49$ ,  $SD=0.82$ ). Niettegenstaande zijn de antwoorden sterk verdeeld. In totaal geeft 53.1% van de respondenten aan dat de uitwisseling van organisatorische informatie en expertise adequaat tot zeer goed is. De overige 46.9% stelt echter dat de uitwisseling van organisatorische informatie en expertise beperkt tot afwezig is.

Tabel 49     Uitwisseling van organisatorische informatie (N=49)

Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	M	SD
In welke mate is er uitwisseling van organisatorische informatie en expertise in uw netwerk?	12.2	34.7	44.9	8.2	2.49	0.82

1: geen adequate uitwisseling van organisatorische informatie en expertise – 2: er is soms adequate uitwisseling van organisatorische informatie en expertise tussen bepaalde partners – 3: er is adequate uitwisseling van organisatorische informatie en expertise tussen alle partners in bepaalde specifieke domeinen - 4: alle organisatorische informatie en expertise is beschikbaar voor alle partners

## 5.5.2 Diest, Scherpenheuvel, Zichem

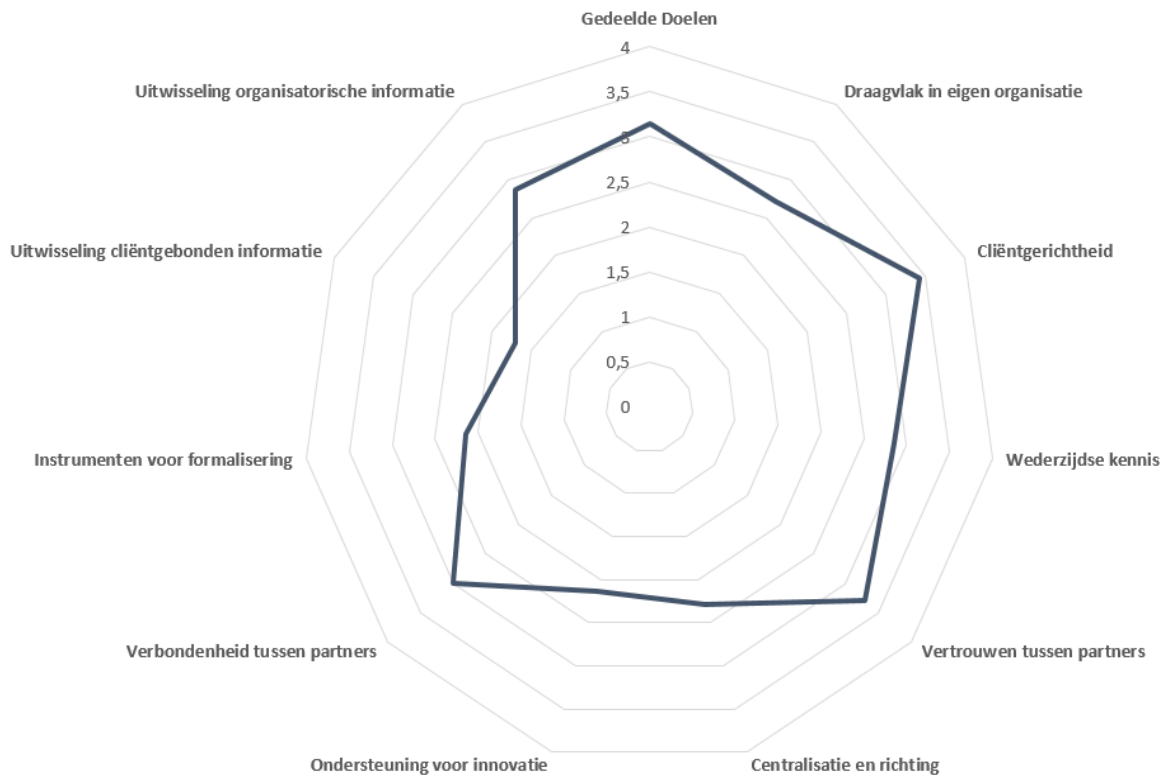


Figuur 15 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Diest, Scherpenheuvel, Zichem

Binnen het pilootproject Diest, Scherpenheuvel, Zichem (N=6) situeren de scores op de elf gehanteerde meetschalen zich tussen eerder niet tot eerder wel gerealiseerd. Zoals de bovenstaande figuur toont, zijn er geen opvallende verschillen te bemerken tussen de resultaten.

Met betrekking tot de gedeelde doelen (M=3.17, SD=0.41) stellen de respondenten gemiddeld dat er gedeelde doelen bestaan binnen het samenwerkingsnetwerk over bepaalde specifieke kwesties. De antwoorden rond het draagvlak binnen de eigen organisaties (M=2.67, SD=0.41) situeren zich tussen een beperkt en een grotendeels aanwezig. De score op de meetschaal cliëntgerichtheid (M=2.83, SD=0.41) impliceert dat er soms tot vaak rekening wordt gehouden met de belangen en voorkeuren van de cliënten binnen het samenwerkingsnetwerk. De wederzijdse kennis tussen de partners (M=3.00, SD=0.00) is eerder goed op bepaalde domeinen, net zoals het vertrouwen tussen de partners (M=3.00, SD=0.00) goed is te noemen. Wanneer er gekeken wordt naar de centralisatie en richting (M=2.83, SD=0.41) stellen de respondenten gemiddeld dat er een weinig tot tamelijk duidelijke richting is bepaald binnen het netwerk. De ondersteuning voor innovatie (M=2.67, SD=0.52) wordt gemiddeld zwak tot beperkt ingeschat. Dit komt overeen met de verbondenheid tussen de partners (M=2.50, SD=0.55), waar de respondenten aangeven dat de mogelijkheden tot ontmoeting gemiddeld eerder gering zijn. De beschikbaarheid van instrumenten tot formalisering (M=2.33, SD=0.82) wordt op een gelijkaardige manier ingeschat. Ten slotte is de uitwisseling van cliëntgebonden (M=2.17, SD=0.41), maar ook organisatorische informatie (M=2.33, SD=0.81) beperkt te noemen.

## 5.5.3 Diksmuide



Figuur 16 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Diksmuide

Binnen het pilootproject Diksmuide (N=6) variëren de gemiddelde scores op de elf gehanteerde meetschalen tussen niet gerealiseerd en vrijwel helemaal gerealiseerd. Zoals bovenstaande figuur toont, zijn er bijgevolg verschillen te bemerken tussen de resultaten op de verschillende meetschalen.

Met betrekking tot de gedeelde doelen (M=3.33, SD=0.52) stellen de respondenten gemiddeld dat er gedeelde doelen bestaan binnen het samenwerkingsnetwerk over bepaalde specifieke kwesties. De antwoorden rond het draagvlak binnen de eigen organisaties (M=2.83, SD=0.41) situeren zich tussen beperkt en grotendeels aanwezig. De score op de meetschaal cliëntgerichtheid (M=3.67, SD=0.52) impliceert dat er vrijwel altijd rekening wordt gehouden met de belangen en voorkeuren van de cliënten binnen het samenwerkingsnetwerk. De wederzijdse kennis tussen de partners (M=3.00, SD=0.00) is eerder goed op bepaalde domeinen, net zoals het vertrouwen tussen de partners (M=3.50, SD=0.55) goed tot zeer goed is te noemen. Wanneer er gekeken wordt naar de centralisatie en richting (M=2.33, SD=0.82) stellen de respondenten gemiddeld dat er een weinig duidelijke richting is bepaald binnen het netwerk. De ondersteuning tot innovatie (M=2.17, SD=0.98) wordt gemiddeld zwak ingeschat. De antwoorden van de respondenten lopen echter sterk uiteen met betrekking tot deze meetschaal, gaande van *'geen ondersteuning voor innovatie'* tot *'er is ondersteuning voor innovatie, maar dit is beperkt tot bepaalde domeinen'*. De verbondenheid tussen de partners (M=3.17, SD=0.41) wordt algemeen goed beoordeeld. Dat betekent dat de respondenten aangeven dat er verschillende mogelijkheden tot ontmoeting zijn. Met betrekking tot de instrumenten tot formalisering (M=2.17, SD=0.41) stellen de respondenten gemiddeld dat er enkele instrumenten voorhanden zijn, maar dat deze in de praktijk weinig algemeen benut worden. Ten slotte is er op vlak van informatie-uitwisseling een duidelijk verschil te bemerken tussen enerzijds cliëntgebonden informatie (M=1.67, SD=0.52) en organisatorische informatie en expertise (M=3.00,

SD=0.63). De respondenten geven aan dat de uitwisseling van cliëntgebonden informatie beperkt tot afwezig is, terwijl de uitwisseling van organisatorische informatie eerder goed te noemen is.

#### 5.5.4 Genk



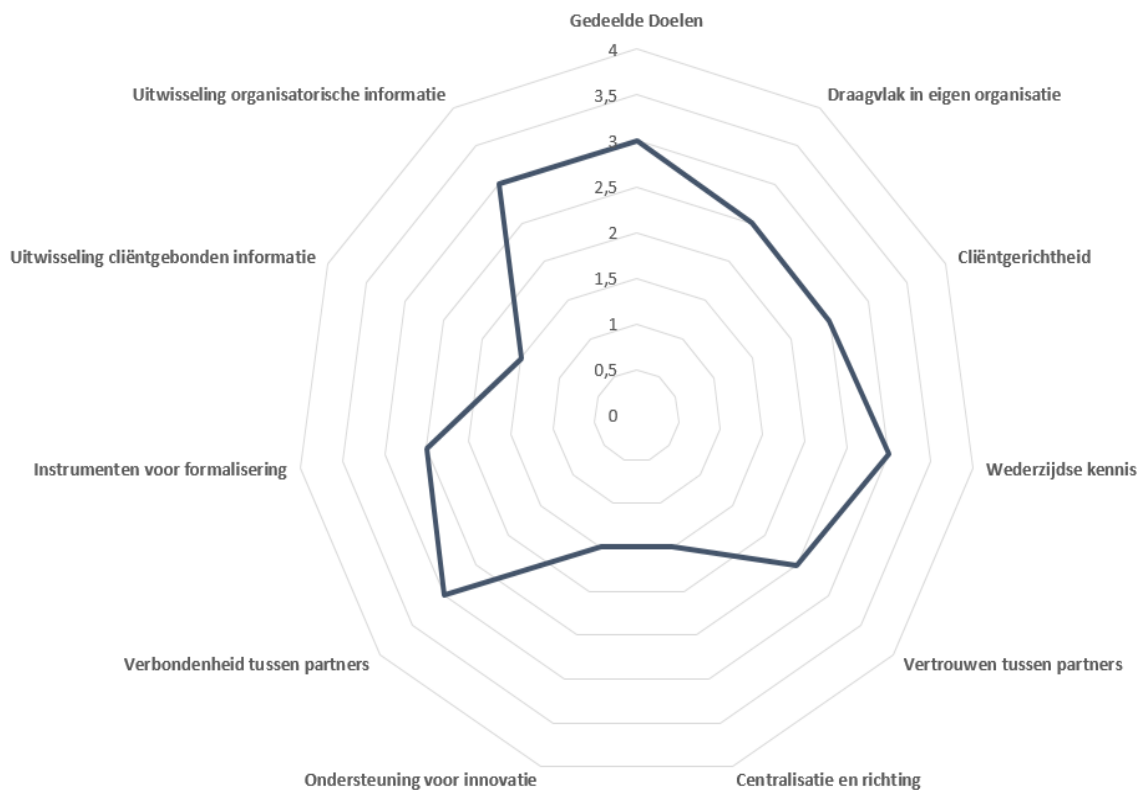
Figuur 17 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Genk

Binnen het pilootproject Genk (N=8) variëren de gemiddelde scores op de elf gehanteerde meetschalen tussen eerder niet gerealiseerd en vrijwel helemaal gerealiseerd. Zoals bovenstaande figuur toont, zijn er bijgevolg verschillen te bemerken tussen de resultaten op de verschillende meetschalen.

Met betrekking tot de gedeelde doelen (M=3.62, SD=0.52) gaan de respondenten gemiddeld vrijwel volledig akkoord met de stelling dat er gedeelde doelen bestaan binnen het samenwerkingsnetwerk. De antwoorden rond het draagvlak binnen de eigen organisaties (M=3.00, SD=0.54) geven weer dat de respondenten grotendeels draagvlak ervaren binnen hun eigen organisatie. Met betrekking tot cliëntgerichtheid (M=3.13, SD=0.84) stellen de respondenten dat er doorheen de samenwerking vaak, maar niet altijd, rekening wordt gehouden met de belangen en voorkeuren van de cliënten. De wederzijdse kennis tussen de partners (M=2.75, SD=0.46) is eerder goed op bepaalde domeinen, net zoals het vertrouwen tussen de partners (M=3.00, SD=0.54) goed is te noemen. Wanneer er gekeken wordt naar de centralisatie en richting (M=3.13, SD=0.64) stellen de respondenten gemiddeld dat er een eerder duidelijke richting is bepaald binnen het netwerk. De ondersteuning tot innovatie (M=3.00, SD=0.76) wordt gemiddeld goed ingeschat, net als de verbondenheid tussen de partners (M=3.00, SD=0.54). Dat betekent dat de respondenten aangeven dat er verschillende mogelijkheden tot ontmoeting zijn. Verder argumenteren de respondenten dat er enkele instrumenten tot formalisering (M=2.38, SD=0.74) voorhanden zijn, maar dat deze in de praktijk weinig algemeen benut worden. Op gebied van informatie-uitwisseling stellen de

respondenten ten slotte gemiddeld dat deze eerder beperkt is. Niettegenstaande is de uitwisseling van organisatorische informatie en expertise ( $M=2.88$ ,  $SD=0.64$ ) in grotere mate gerealiseerd dan de uitwisseling van cliëntgebonden informatie ( $M=2.13$ ,  $SD=0.35$ ).

### 5.5.5 Gent



Figuur 18 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Gent

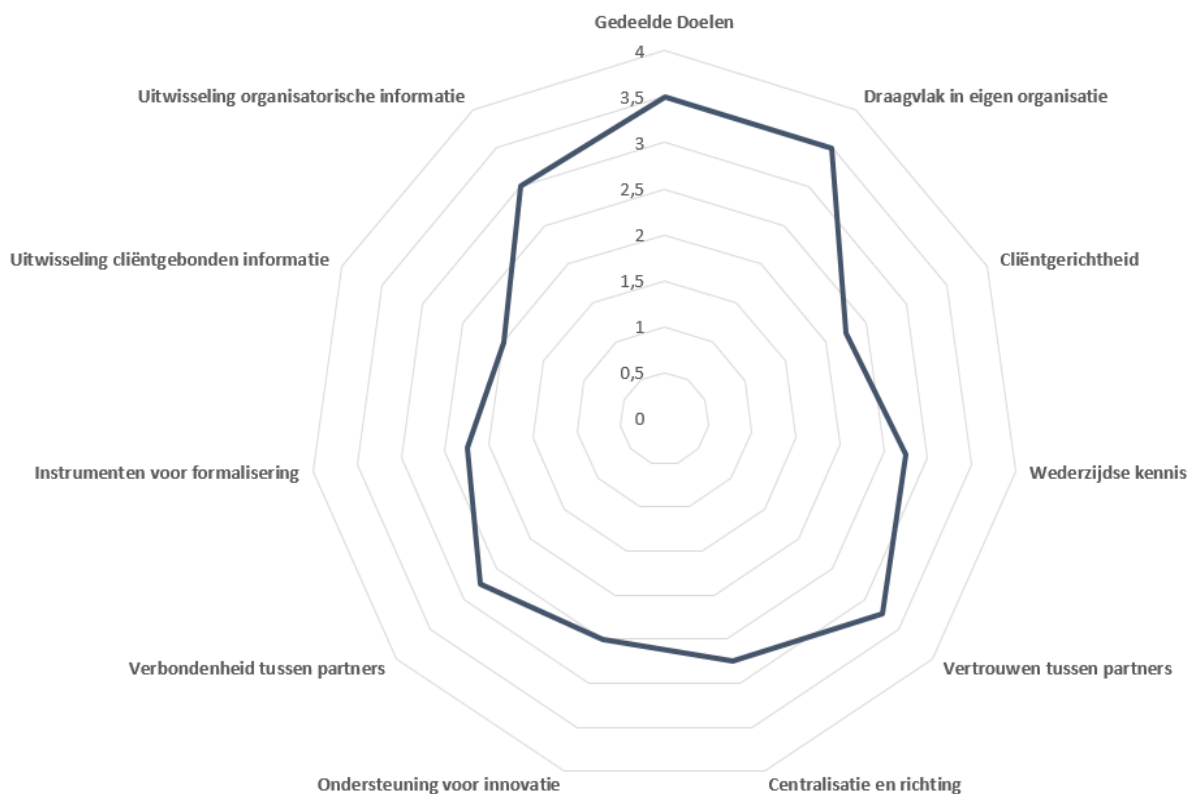
Binnen het pilootproject Gent ( $N=2$ ) variëren de gemiddelde scores op de elf gehanteerde meetschalen tussen niet gerealiseerd en eerder wel gerealiseerd. Zoals bovenstaande figuur toont, zijn er bijgevolg duidelijke verschillen te bemerken tussen de resultaten op de verschillende meetschalen.

Op gebied van gedeelde doelen ( $M=3.00$ ,  $SD=0.00$ ) stellen de respondenten dat er gedeelde doelen bestaan over bepaalde kwesties. Wanneer gekeken wordt naar het draagvlak in de eigen organisatie ( $M=2.50$ ,  $SD=0.71$ ) situeren de antwoorden zich tussen 'beperkt draagvlak' en 'grotendeels draagvlak'. Met betrekking tot de cliëntgerichtheid ( $M=2.50$ ,  $SD=0.71$ ) van het netwerk stellen de respondenten dat er soms tot vaak rekening wordt gehouden met de belangen en voorkeuren van de cliënt. De wederzijdse kennis tussen de partners ( $M=3.00$ ,  $SD=0.00$ ) is eerder goed op bepaalde domeinen, terwijl het vertrouwen tussen de partners ( $M=2.50$ ,  $SD=0.71$ ) eerder beperkt tot goed wordt ingeschat. Het is echter belangrijk om te benadrukken dat deze resultaten voortkomen uit de antwoorden van slechts twee respondenten - verbonden aan het OCMW en een DMW – wat betekent dat niet elke kernactor hierin vertegenwoordigd is. Wanneer er gekeken wordt naar de centralisatie en richting ( $M=1.50$ ,  $SD=0.71$ ) stellen de respondenten gemiddeld dat er geen tot een weinig duidelijke richting is bepaald door een regisseur of coördinator binnen het netwerk. De ondersteuning tot innovatie ( $M=1.50$ ,  $SD=0.71$ ) wordt gelijkaardig ingeschat. De respondenten stellen met andere woorden dat de ondersteuning tot innovatie afwezig tot zwak is. De verbondenheid tussen de partners ( $M=3.00$ ,  $SD=0.00$ ) daarentegen is eerder goed te noemen.



Dat betekent dat de respondenten verschillende mogelijkheden tot ontmoeting erkennen en ervaren. Met betrekking tot de instrumenten tot formalisering ( $M=2.50$ ,  $SD=0.71$ ) argumenteren de respondenten gemiddeld dat er enkele instrumenten voorhanden zijn, maar dat deze in de praktijk weinig algemeen benut worden. Ten slotte is er een duidelijk verschil te bemerken op gebied van informatie-uitwisseling. Met betrekking tot cliëntgebonden informatie ( $M=1.50$ ,  $SD=0.71$ ) is de uitwisseling afwezig tot beperkt, terwijl op gebied van organisatorische informatie ( $M=3.00$ ,  $SD=1.41$ ) de uitwisseling gemiddeld goed wordt ingeschat.

### 5.5.6 Oostende



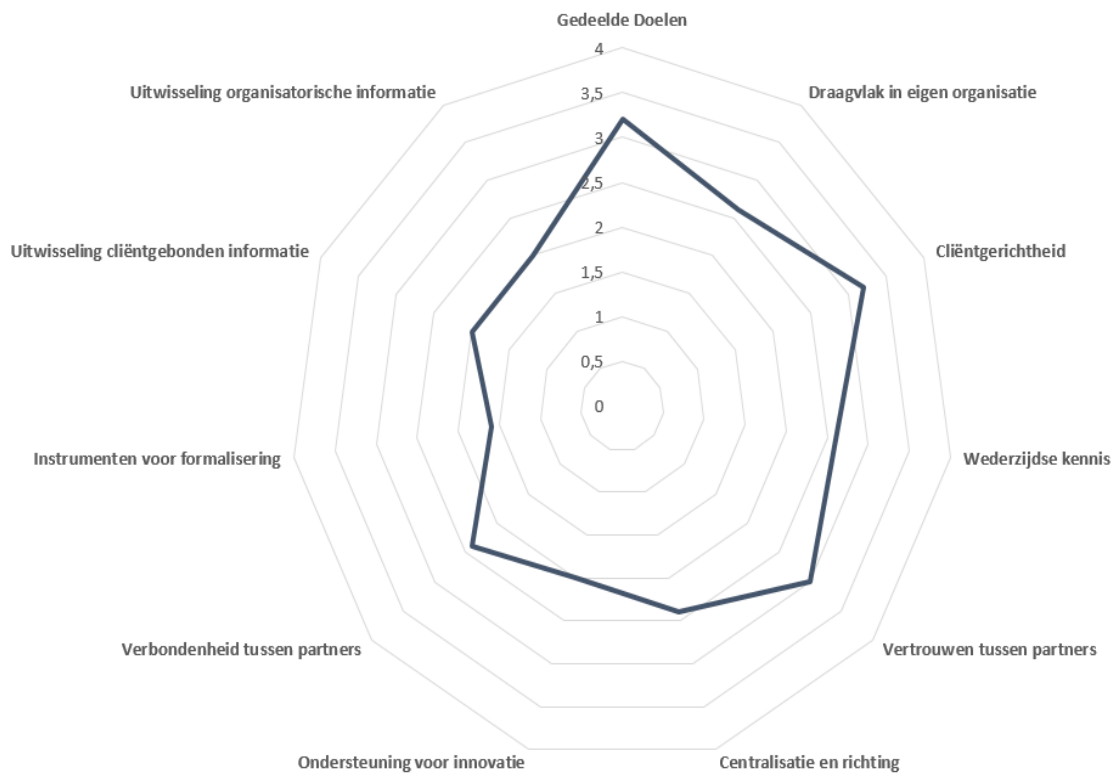
Figuur 19 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Oostende

Binnen het pilootproject Oostende ( $N=4$ ) variëren de gemiddelde scores op de elf gehanteerde meetschalen tussen eerder niet gerealiseerd en vrijwel helemaal gerealiseerd. Zoals bovenstaande figuur toont, zijn er bijgevolg duidelijke verschillen te bemerken tussen de resultaten op de verschillende meetschalen.

Met betrekking tot de gedeelde doelen ( $M=3.50$ ,  $SD=0.58$ ) situeren de antwoorden zich gemiddeld tussen 'gedeelde doelen over bepaalde kwesties' en 'globale en algemene doelen die berusten op consensus'. Het draagvlak binnen de eigen organisaties ( $M=3.50$ ,  $SD=0.58$ ) wordt door de respondenten gelijkaardig inschat. Dat betekent dat de respondenten grotendeels tot volledig draagvlak ervaren in hun eigen organisatie om de visie, doelstellingen en acties van het Geïntegreerd Breed Onthaal te implementeren. De cliëntgerichtheid ( $M=2.25$ ,  $SD=0.50$ ) daarentegen is eerder beperkt te noemen. Men stelt met andere woorden dat er slechts af en toe rekening wordt gehouden met de belangen en voorkeuren van de cliënten. De wederzijdse kennis over elkaar ( $M=2.75$ ,  $SD=0.50$ ) is gemiddeld beperkt tot goed op bepaalde domeinen. In tegenstelling tot de wederzijdse kennis, wordt het vertrouwen tussen de partners ( $M=3.25$ ,  $SD=0.50$ ) eerder goed ingeschat door de respondenten. Wanneer gekeken wordt naar de centralisatie en richting

( $M=2.75$ ,  $SD=1.58$ ) strekken de antwoorden van de respondenten zich uit van *'er is een beperkte en weinig uitdrukkelijke richting bepaald door een regisseur of coördinator'* tot *'de richting is duidelijk en uitdrukkelijk bepaald door een regisseur of coördinator'*. Dat betekent dat er rond dit gegeven weinig eensgezindheid is te bemerken. De ondersteuning tot innovatie ( $M=2.50$ ,  $SD=1.00$ ) wordt gemiddeld zwak tot beperkt tot bepaalde domeinen ingeschat. Dit ligt in de lijn met de verbondenheid tussen de partners ( $M=2.75$ ,  $SD=0.50$ ), waar de respondenten argumenteren dat er beperkte tot verschillende mogelijkheden tot ontmoeting voorhanden zijn. Op gebied van instrumenten tot formalisering ( $M=2.25$ ,  $SD=0.50$ ) situeren de antwoorden zich gemiddeld rond *'er bestaan enkele instrumenten voor geformaliseerde samenwerking, maar ze worden weinig gebruikt of slechts enkel in specifieke domeinen of door enkele partners'*. De uitwisseling van cliëntgebonden informatie ( $M=2.00$ ,  $SD=0.00$ ) is beperkt, waar de uitwisseling van organisatorische informatie ( $M=3.00$ ,  $SD=0.82$ ) eerder adequaat te noemen is.

### 5.5.7 Roeselare



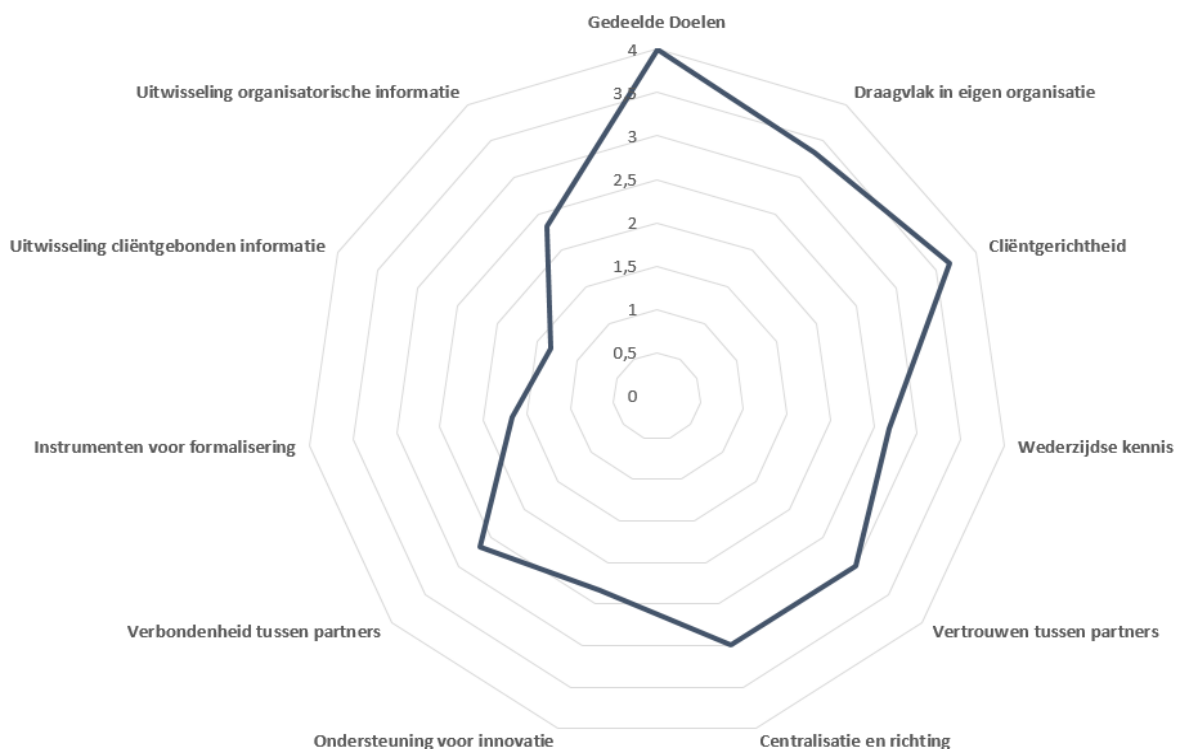
Figuur 20 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Roeselare

Binnen het pilootproject Roeselare ( $N=5$ ) variëren de gemiddelde scores op de elf gehanteerde meetschalen tussen vrijwel niet gerealiseerd tot eerder wel gerealiseerd. Zoals bovenstaande figuur toont, zijn er bijgevolg duidelijke verschillen te bemerken tussen de resultaten op de verschillende meetschalen.

Met betrekking tot de gedeelde doelen ( $M=3.20$ ,  $SD=0.45$ ) stellen de respondenten gemiddeld dat er gedeelde doelen bestaan over bepaalde kwesties. Om deze doelstellingen, maar ook de visie en acties van het Geïntegreerd Breed Onthaal te implementeren, ervaren de respondenten gemiddeld beperkt tot grotendeels draagvlak in de eigen organisatie ( $M=2.60$ ,  $SD=0.55$ ). De cliëntgerichtheid ( $M=3.20$ ,  $SD=0.84$ ) is eerder gerealiseerd te noemen. Dat betekent dat men gemiddeld stelt dat het netwerk vaak, maar niet altijd, rekening houdt met de belangen en voorkeuren van de cliënt. De wederzijdse kennis over elkaar

( $M=2.60$ ,  $SD=0.55$ ) wordt door de respondenten gemiddeld beperkt tot goed ingeschat. Het vertrouwen tussen de partners ( $M=3.00$ ,  $SD=0.00$ ) wordt door elk van de respondenten beoordeeld als *'er is een goed vertrouwen tussen bepaalde partners'*. Wanneer gekeken wordt naar de centralisatie en richting ( $M=2.40$ ,  $SD=0.55$ ) situeren de antwoorden van de respondenten zich gemiddeld tussen *'er is een beperkte en weinig uitdrukkelijke richting bepaald door een regisseur of coördinator'* tot *'de richting is duidelijk en uitdrukkelijk bepaald door een regisseur of coördinator'*. De ondersteuning tot innovatie ( $M=2.00$ ,  $SD=0.71$ ) wordt gemiddeld zwak ingeschat door de respondenten. De verbondenheid tussen de partners ( $M=2.40$ ,  $SD=0.55$ ) wordt gemiddeld als beperkt tot goed beoordeeld. Dat betekent dat de respondenten beperkte tot verschillende mogelijkheden tot ontmoeting ervaren. Op gebied van instrumenten tot formalisering ( $M=1.60$ ,  $SD=0.89$ ) situeren de antwoorden zich gemiddeld tussen *'geen instrumenten voor geformaliseerde samenwerking'* en *'er bestaan enkele instrumenten voor geformaliseerde samenwerking, maar ze worden weinig gebruikt of slechts enkel in specifieke domeinen of door enkele partners'*. De uitwisseling van cliëntgebonden ( $M=2.00$ ,  $SD=0.71$ ) en organisatorische informatie ( $M=2.00$ ,  $SD=0.71$ ) worden in dit pilootproject beide als beperkt ervaren.

### 5.5.8 Sint-Niklaas



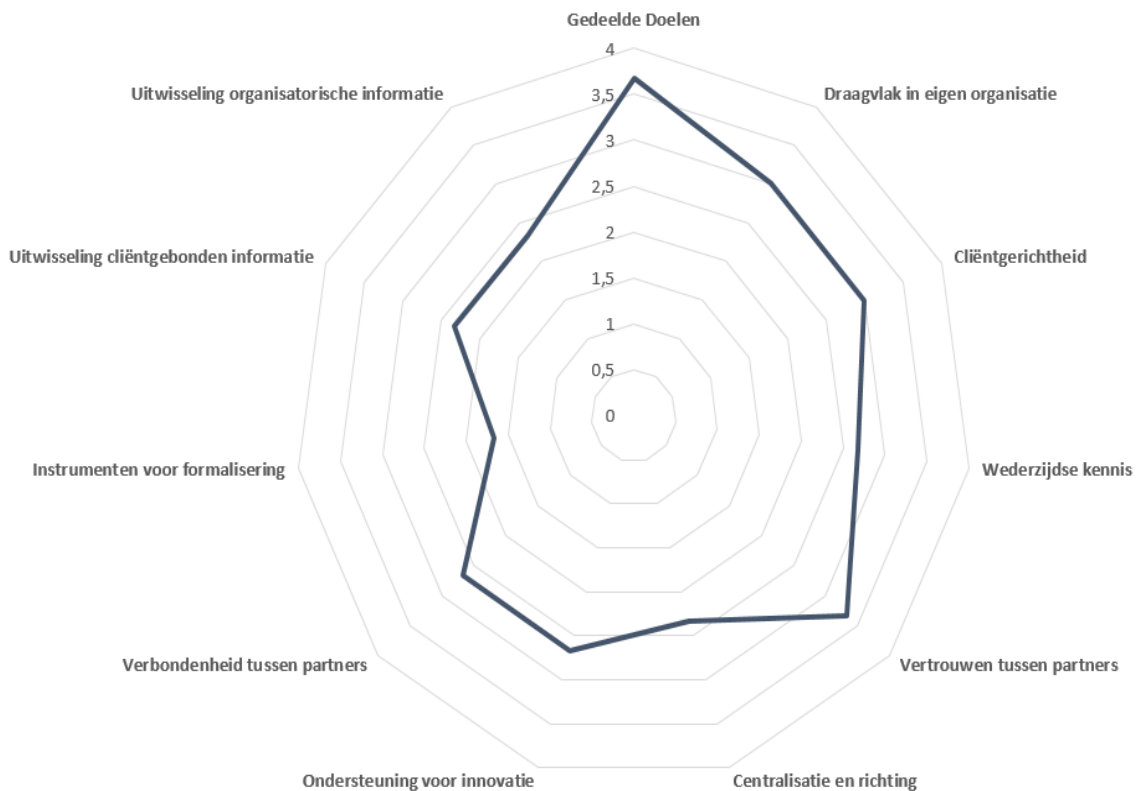
Figuur 21 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Sint-Niklaas

Binnen het pilootproject Sint-Niklaas ( $N=3$ ) variëren de gemiddelde scores op de elf gehanteerde meetschalen tussen vrijwel niet gerealiseerd tot helemaal gerealiseerd. Zoals bovenstaande figuur toont, zijn er bijgevolg duidelijke verschillen te bemerken tussen de resultaten op de verschillende meetschalen.

De respondenten zijn het volledig eens dat er globale en algemene doelen aanwezig zijn binnen het netwerk die berusten op consensus ( $M=4.00$ ,  $SD=0.00$ ). Het draagvlak binnen de eigen organisatie om deze doelstellingen, maar ook de visie en acties van het Geïntegreerd Breed Onthaal, te implementeren wordt gemiddeld beoordeeld als grotendeels tot volledig aanwezig ( $M=3.33$ ,  $SD=0.58$ ). De cliëntgerichtheid van

het netwerk ( $M=3.67$ ,  $SD=0.58$ ) geeft weer dat vrijwel altijd rekening wordt gehouden met de belangen en voorkeuren van de cliënt. Op gebied van wederzijdse kennis ( $M=2.67$ ,  $SD=0.58$ ) geven de respondenten gemiddeld aan dat deze beperkt tot goed is, net zoals het wederzijds vertrouwen ( $M=3.00$ ,  $SD=0.00$ ) unaniem als goed wordt beschouwd. Met betrekking van centralisatie en richting ( $M=3.00$ ,  $SD=1.00$ ) kan worden verondersteld dat er een tamelijk duidelijke en soms uitdrukkelijke richting werd bepaald door een regisseur of coördinator. De ondersteuning voor innovatie ( $M=2.33$ ,  $SD=0.58$ ) daarentegen wordt door de respondenten gemiddeld als eerder zwak gepercipieerd. Dit komt overeen met de verbondenheid tussen de partners ( $M=2.67$ ,  $SD=0.58$ ), welke gemiddeld beperkt tot goed wordt ingeschat. Wanneer gekeken wordt naar de instrumenten tot formalisering ( $M=1.67$ ,  $SD=0.58$ ), worden deze afwezig tot eerder beperkt aanwezig benoemd door de netwerkpartners. De uitwisseling van cliëntgebonden informatie ( $M=1.33$ ,  $SD=0.58$ ) is vrijwel onbestaande, terwijl de uitwisseling van organisatorische informatie ( $M=2.33$ ,  $SD=1.16$ ) eerder beperkt is te noemen. Met betrekking tot het uitwisselen van organisatorische informatie variëren de antwoorden van de individuele respondenten echter tussen *geen adequate uitwisseling* en *adequate uitwisseling in bepaalde specifieke domeinen*.

### 5.5.9 Turnhout



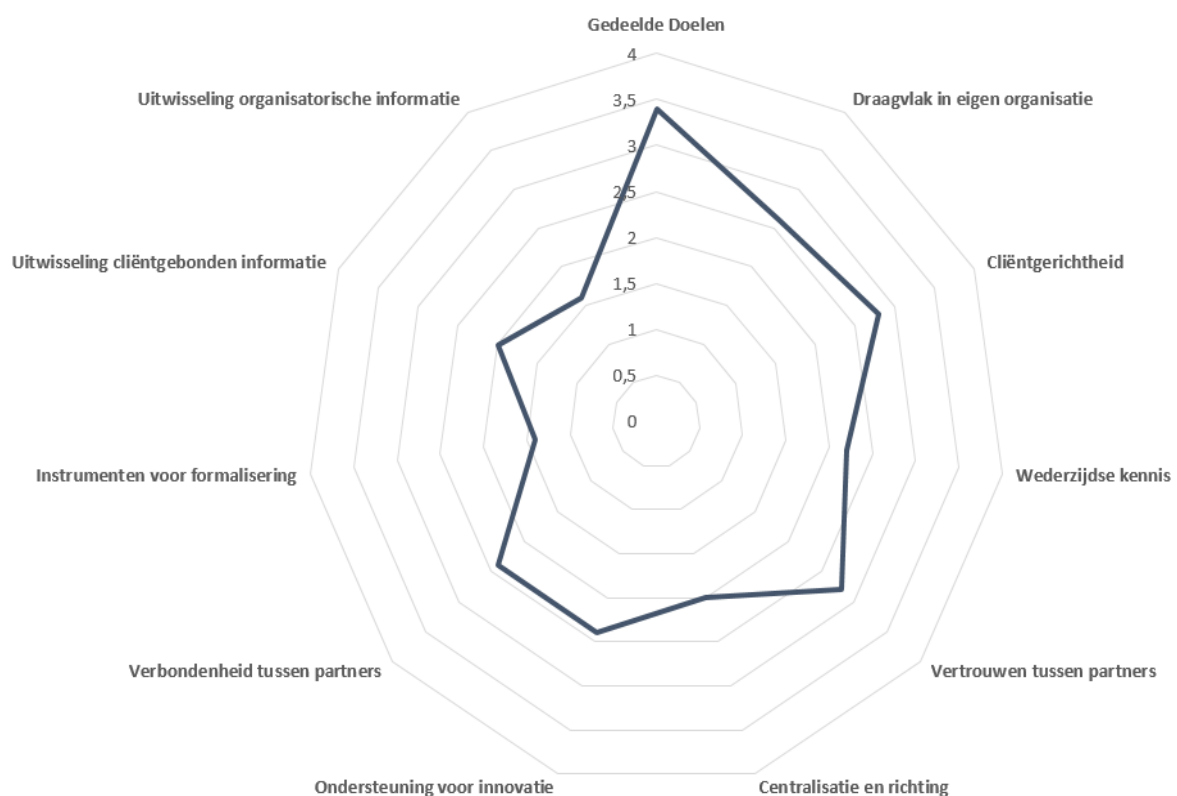
Figuur 22 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Turnhout

Binnen het pilootproject Turnhout ( $N=3$ ) variëren de gemiddelde scores op de elf gehanteerde meetschalen tussen eerder niet gerealiseerd tot vrijwel helemaal gerealiseerd. Zoals bovenstaande figuur toont, zijn er bijgevolg een aantal verschillen te bemerken tussen de resultaten op de verschillende meetschalen.

De respondenten stellen allereerst gemiddeld dat er *'gedeelde doelen over bepaalde kwesties'* tot *'globale en algemene doelen die berusten op consensus'* voorhanden zijn in het netwerk ( $M=3.67$ ,  $SD=0.58$ ). Het draagvlak binnen de eigen organisatie om deze doelstellingen, maar ook de visie en acties van het

Geïntegreerd Breed Onthaal, te implementeren wordt gemiddeld beoordeeld als grotendeels aanwezig (M=3.00, SD=0.00). Net als rond het draagvlak in de eigen organisatie, stellen de respondenten unaniem dat het samenwerkingsnetwerk eerder cliëntgericht is (M=3.00, SD=0.00). Dat betekent dat er vaak, maar niet altijd, rekening gehouden wordt met de belangen en voorkeuren van de cliënt. Waar de wederzijdse kennis over elkaar (M=2.67, SD=0.58) eerder beperkt tot goed wordt ingeschat, beschouwen de respondenten het vertrouwen in het netwerk (M=3.33, SD=0.58) als goed tot zeer goed. Wanneer gekeken wordt naar de centralisatie en richting (M=2.33, SD=0.58) situeren de antwoorden zich gemiddeld tussen 'er is een beperkte en weinig uitdrukkelijke richting bepaald door een regisseur of coördinator' tot 'de richting is duidelijk en uitdrukkelijk bepaald door een regisseur of coördinator'. De ondersteuning voor innovatie (M=2.67, SD=0.58) en de verbondenheid tussen de partners (M=2.67, SD=0.58) wordt door de respondenten gelijk gepercipieerd als zwak tot goed. De instrumenten tot formalisering (M=1.67, SD=0.58) worden als afwezig tot eerder beperkt aanwezig benoemd door de netwerkpartners. De uitwisseling van cliëntgebonden informatie (M=2.33, SD=0.58) en organisatorische informatie (M=2.33, SD=0.58) wordt door de respondenten ten slotte gemiddeld als eerder beperkt benoemd.

#### 5.5.10 W13



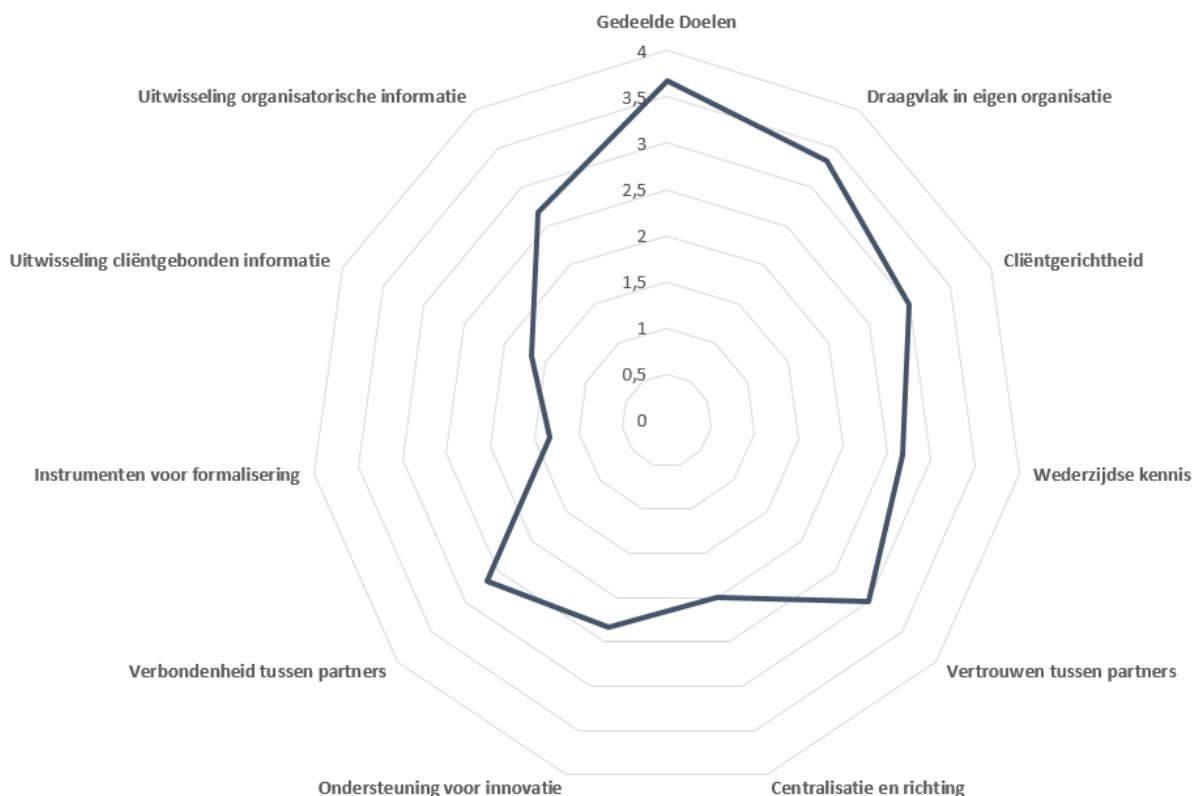
Figuur 23 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: W13

Binnen het pilootproject W13 (N=5) variëren de gemiddelde scores op de elf gehanteerde meetschalen tussen vrijwel niet gerealiseerd tot eerder gerealiseerd. Zoals bovenstaande figuur toont, zijn er bijgevolg een aantal verschillen te bemerken tussen de resultaten op de verschillende meetschalen.

De respondenten stellen allereerst gemiddeld dat er 'gedeelde doelen over bepaalde kwesties' tot 'globale en algemene doelen die berusten op consensus' voorhanden zijn in het netwerk (M=3.40, SD=0.55). Het draagvlak binnen de eigen organisatie om deze doelstellingen, maar ook de visie en acties van het

Geïntegreerd Breed Onthaal, te implementeren wordt gemiddeld beoordeeld als zwak tot goed ( $M=2.60$ ,  $SD=0.55$ ). Met betrekking tot de cliëntgerichtheid ( $M=2.80$ ,  $SD=0.45$ ) van het samenwerkingsnetwerk wordt gemiddeld gesteld dat er soms tot vaak rekening wordt gehouden met de belangen van de cliënt. Waar de wederzijdse kennis over elkaar ( $M=2.20$ ,  $SD=0.45$ ) eerder beperkt is, wordt het vertrouwen in het netwerk ( $M=2.80$ ,  $SD=0.5458$ ) gemiddeld als eerder goed bestempeld. Rond de centralisatie en richting ( $M=2.00$ ,  $SD=0.71$ ) wordt gemiddeld gesteld dat er een beperkte en weinig uitdrukkelijke richting bepaald is door een regisseur of coördinator. De ondersteuning voor innovatie ( $M=2.40$ ,  $SD=0.55$ ) en de verbondenheid tussen de partners ( $M=2.40$ ,  $SD=0.55$ ) wordt door de respondenten gelijk benoemd als eerder beperkt. De instrumenten tot formalisering ( $M=1.40$ ,  $SD=0.55$ ) zijn volgens de netwerkpartners afwezig tot eerder beperkt. De uitwisseling van cliëntgebonden informatie ( $M=2.00$ ,  $SD=0.00$ ) is eerder beperkt binnen het netwerk. In tegenstelling tot de hierboven reeds behandelde projecten, wordt er volgens de respondenten gemiddeld minder organisatorische informatie en expertise ( $M=1.60$ ,  $SD=0.55$ ) uitgewisseld binnen W13 in vergelijking met cliëntgebonden informatie.

### 5.5.11 Wetteren, Wichelen, Laarne



Figuur 24 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Wetteren, Wichelen, Laarne

Binnen het pilotproject Wetteren, Wichelen, Laarne ( $N=3$ ) variëren de gemiddelde scores op de elf gehanteerde meetschalen tussen vrijwel niet gerealiseerd tot vrijwel helemaal gerealiseerd. Zoals bovenstaande figuur toont, zijn er bijgevolg een aantal duidelijke verschillen te bemerken tussen de resultaten op de verschillende meetschalen.

De respondenten stellen allereerst gemiddeld dat er 'gedeelde doelen over bepaalde kwesties' tot 'globale en algemene doelen die berusten op consensus' voorhanden zijn in het netwerk ( $M=3.67$ ,  $SD=0.58$ ). Het

draagvlak binnen de eigen organisatie om deze doelstellingen, maar ook de visie en acties van het Geïntegreerd Breed Onthaal, te implementeren wordt gemiddeld beoordeeld als goed tot zeer goed ( $M=3.33$ ,  $SD=0.58$ ). Met betrekking tot de cliëntgerichtheid ( $M=3.00$ ,  $SD=0.00$ ) zijn de respondenten het unaniem over eens dat er vaak, maar niet altijd, rekening wordt gehouden met de belangen en voorkeuren van de cliënten. De wederzijdse kennis over elkaar ( $M=2.67$ ,  $SD=0.58$ ) en het vertrouwen tussen de netwerkpartners ( $M=3.00$ ,  $SD=0.00$ ) worden door de respondenten respectievelijk als eerder goed en goed beoordeeld. Rond de centralisatie en richting ( $M=2.00$ ,  $SD=0.00$ ) wordt gemiddeld gesteld dat er een beperkte en weinig uitdrukkelijke richting bepaald is door een regisseur of coördinator. De ondersteuning voor innovatie ( $M=2.33$ ,  $SD=0.58$ ) en de verbondenheid tussen de partners ( $M=2.67$ ,  $SD=0.58$ ) wordt door de respondenten tussen beperkt en goed ingeschat. De instrumenten tot formalisering ( $M=1.33$ ,  $SD=0.58$ ) daarentegen wordt door de netwerkpartners gezien als afwezig tot zeer beperkt. De uitwisseling van cliëntgebonden informatie ( $M=1.67$ ,  $SD=0.58$ ) is eerder afwezig tot beperkt, terwijl de uitwisseling van organisatorische informatie en expertise ( $M=2.67$ ,  $SD=0.58$ ) als beperkt tot goed wordt beoordeeld.

### 5.5.12 Zoersel



Figuur 25 Kwaliteit van het samenwerkingsnetwerk: Zoersel

Binnen het pilootproject Zoersel ( $N=4$ ) variëren de gemiddelde scores op de elf gehanteerde meetschalen tussen vrijwel niet gerealiseerd tot eerder wel gerealiseerd. Zoals bovenstaande figuur toont, zijn er bijgevolg een aantal verschillen te bemerken tussen de resultaten op de verschillende meetschalen.

De respondenten stellen allereerst gemiddeld dat er *'gedeelde doelen over bepaalde kwesties'* voorhanden zijn in het netwerk ( $M=3.25$ ,  $SD=0.50$ ). Het draagvlak binnen de eigen organisatie om deze doelstellingen, maar ook de visie en acties van het Geïntegreerd Breed Onthaal, te implementeren wordt gemiddeld

beoordeeld als goed ( $M=3.00$ ,  $SD=0.00$ ). De cliëntgerichtheid ( $M=2.25$ ,  $SD=1.26$ ) van het netwerk is gemiddeld eerder beperkt. Dat betekent dat men slechts soms rekening houdt met de belangen en voorkeuren van de cliënt. De antwoorden van de individuele respondenten zijn echter sterk uiteenlopend met betrekking tot cliëntgerichtheid, gaande van een volledig negatief tot een volledig positief antwoord. De wederzijdse kennis over elkaar ( $M=2.50$ ,  $SD=0.58$ ) en het vertrouwen tussen de netwerkpartners ( $M=3.00$ ,  $SD=0.00$ ) worden door de respondenten respectievelijk als eerder goed en goed beoordeeld. Rond de centralisatie en richting ( $M=2.50$ ,  $SD=0.58$ ) situeren de antwoorden zich tussen *'er is een beperkte en weinig uitdrukkelijke richting bepaald door een regisseur of coördinator'* tot *'de richting is duidelijk en uitdrukkelijk bepaald door een regisseur of coördinator'*. De ondersteuning voor innovatie ( $M=2.25$ ,  $SD=0.50$ ) en de verbondenheid tussen de partners ( $M=3.00$ ,  $SD=0.82$ ) worden respectievelijk als eerder beperkt tot goed beoordeeld door de respondenten. De instrumenten tot formalisering ( $M=1.50$ ,  $SD=0.58$ ) daarentegen wordt door de netwerkpartners gezien als afwezig tot zeer beperkt. De uitwisseling van cliëntgebonden informatie ( $M=1.75$ ,  $SD=0.50$ ) is eerder afwezig tot beperkt, terwijl de uitwisseling van organisatorische informatie en expertise ( $M=2.25$ ,  $SD=0.58$ ) als eerder beperkt wordt beoordeeld.

### 5.6 Conclusies

In dit onderdeel van het rapport belichten we de resultaten van een vragenlijst die werd afgenomen bij de *designers* van de elf pilootprojecten Geïntegreerd Breed Onthaal. Deze bevraging had enerzijds als doelstelling om de voortgang van de pilootprojecten in kaart te brengen met betrekking tot het ontwikkelen van een visie, doelstellingen en acties rond het verhogen van toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Anderzijds werd er gepeild naar de kwaliteit van de samenwerking op het lokale niveau en naar de manier waarop de samenwerking tussen het OCMW, CAW en DMW's door de verschillende respondenten wordt gepercipieerd.

Uit deze bevraging kan algemeen geconcludeerd worden dat de pilootprojecten achter de principes en uitgangspunten van het Geïntegreerd Breed Onthaal staan. Dit wordt duidelijk uit de aanwezigheid van gedeelde doelstellingen en het feit dat de respondenten het gevoel hebben dat er een zekere consensus over deze doelstellingen bestaat op het lokale niveau. Niettegenstaande leiden deze gedeelde doelstellingen in het huidige stadium nog niet altijd tot concrete acties die de strijd tegen onderbescherming actief en in de praktijk aangaan. Deze beperkte daadkracht wordt duidelijk uit het feit dat de overgrote meerderheid respondenten stelt dat hun pilootproject zich in een fase van doelstellingbepaling of operationalisering bevindt. Hiermee wordt een belangrijke vaststelling uit de eerste onderzoeksfase expliciet bevestigd door de elf pilootprojecten van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Een aantal bevindingen uit de bevraging van de elf pilootprojecten kunnen worden aangewend als mogelijke verklaring waarom de praktijkvertaling van het richtinggevend kader moeizaam verloopt. Een eerste mogelijke verklaring heeft te maken met het feit dat het Geïntegreerd Breed Onthaal op het lokale niveau voornamelijk wordt uitgedacht en geoperationaliseerd door beleidsmedewerkers van de drie kernactoren. De samenstelling van de elf lokale stuurgroepen toont immers dat de basiswerkers en de doelgroep niet rechtstreeks betrokken zijn in deze overlegplatformen. Het project van Roeselare vormt hier een uitzondering in, aangezien hier een armoedevereniging in de stuurgroep zetelt. Opvallend hierbij is dat wanneer er gekeken wordt naar de mate waarin het perspectief van de basiswerkers en de doelgroep bepalend is geweest bij het opstellen van de visie, doelstellingen en acties, dit in vergelijking tot de inbreng



van de stuurgroepleden algemeen beperkt is geweest. In zeven projecten<sup>5</sup> was op dit vlak een interessante tendens te bemerken, waarbij het perspectief van de basiswerkers op niveau van de acties in grotere mate heeft doorgewogen. Dit geeft mogelijk een indicatie dat de basiswerkers, als toekomstige uitvoerders van het Geïntegreerd Breed Onthaal, pas werden geraadpleegd wanneer de vooraf bepaalde visie en doelstellingen naar de praktijk vertaald diende te worden. Dit geeft mogelijk een blijk van een top-down implementatie van de richtlijnen en doelstellingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal op het lokale niveau en getuigt van een beperkte participatie binnen de projecten. Gerelateerd aan deze bevindingen, wordt de cliëntgerichtheid van de lokale netwerken door de respondenten eerder gemiddeld ingeschat. Dit is een belangrijke bevinding, aangezien het Geïntegreerd Breed Onthaal in eerste plaats tegemoet wil komen aan de noden van (kwetsbare) burgers door het uitputten van hun grondrechten. Het feit dat de netwerken in slechts beperkte mate vertrekken vanuit deze noden en zich niet prioritair op de cliënten richten, maar eerder op organisatorische afstemming tussen de kernactoren, is bijgevolg problematisch.

Een tweede mogelijke verklaring kan gezocht worden op het niveau van regie, een belangrijk onderdeel van het Geïntegreerd Breed Onthaal als hulpverleningsnetwerk. De overgrote meerderheid van de respondenten stelt dat er een regierol wordt opgenomen door ofwel de stuurgroep in zijn totaliteit of door één enkele actor. Niettegenstaande is er in geen enkel pilootproject een consensus te bemerken over de manier waarop de regierol wordt opgenomen en wordt ingevuld. Wanneer er gekeken wordt naar de kwaliteit van samenwerking blijken de projecten ook algemeen laag te scoren op 'centralisatie en richting'. Hiermee wordt bevestigd dat er niet of niet altijd een uitdrukkelijke richting wordt bepaald door een centrale regisseur. Deze bevinding kan, door het ontbreken van iemand die keuzes maakt en het mandaat daarvoor heeft, mogelijk verklaren waarom de projecten zich lang in een fase van doelstellingbepaling en operationalisering bevinden.

Een derde en laatste cluster van verklaringen heeft betrekking tot het creëren van de nodige randvoorwaarden om de doelstellingen en richtlijnen van het Geïntegreerd Breed Onthaal op het lokale niveau waar te maken. Om tot een betere afstemming tussen de verschillende actoren te komen vanuit de belangen van de burger, is wederzijdse kennis en vertrouwen onontbeerlijk. Het is hierbij opvallend dat het wederzijds vertrouwen algemeen beter wordt ingeschat door de respondenten dan de wederzijdse kennis. De eerder gemiddelde wederzijdse kennis kan in relatie worden gebracht tot de verbondenheid tussen de partners, oftewel: de mogelijkheden tot ontmoeting. Deze worden algemeen positief ingeschat, al is er op dit vlak nog ruimte voor verbetering. Verder wordt de instrumenten voor formalisering algemeen als afwezig tot beperkt aanwezig gepercipieerd. Dit kan in relatie worden gebracht met de vaststelling dat de projecten algemeen aangeven slechts beperkte ondersteuning voor innovatie ervaren. Mogelijk kunnen deze zaken verklaren waarom de uitwisseling van zowel organisatorische kennis en expertise, als cliëntgebonden informatie in de praktijk van de projecten slechts beperkt aanwezig is. Voornamelijk de uitwisseling van cliëntinformatie is zeer beperkt te noemen, mogelijk omwille van het gebrek aan instrumenten hiervoor.

---

<sup>5</sup> Diest, Scherpenheuvel & Zichem, Diksmuide, Gent, Roeselare, Sint-Niklaas, Wetteren, Wichelen & Laarne, W13



## Hoofdstuk 6

### Analyse kwalitatief onderzoek

In dit hoofdstuk van het rapport belichten we een aantal concrete praktijken en experimenten die vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal ondernomen worden in Vlaanderen. Deze praktijken werden voor het onderzoek geselecteerd in samenspraak met de stuur- en kerngroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal op basis van een aantal selectiecriteria. Gezien de nadruk in deze onderzoeksfase ligt op het identificeren van *good practices* en *lessons learned* was het allereerst cruciaal dat de geselecteerde projecten de strijd tegen onderbescherming actief en in de praktijk aangaan. De klemtoon wordt binnen dit hoofdstuk bijgevolg gelegd op het perspectief van de *implementers* en *target group* van het Geïntegreerd Breed Onthaal, oftewel: de sociaal werkers die het richtinggevend kader in de praktijk uitdragen en de doelgroepen die hiermee worden bereikt. Daarnaast werd er bij de selectie van de projecten rekening gehouden met de manieren waarop de projecten het Geïntegreerd Breed Onthaal naar het lokale niveau vertalen. Er werden met andere woorden projecten weerhouden die elk een eigen en unieke invulling aan Geïntegreerd Breed Onthaal geven, met als doel een zo breed mogelijke waaier aan inspirerende praktijken te capteren in dit rapport.

Voor de analyse van de concrete praktijken bouwen we verder op het CAIMeR-model van Blom en Morén (2009), maar ook op de algemene inzichten rond kritisch realistische en theoriegestuurde evaluatiemethoden die we in het eerste luik van dit onderzoeksrapport belichten. In tegenstelling tot de eerdere constructie van programmatheorieën vanuit het perspectief van het bovenlokale beleid en de lokale *designers*, opteren we voor de studie van de concrete initiatieven om de praktijken niet systematisch te ontrafelen in hun context, actoren, interventies, mechanismen en resultaten. Zoals eerder aangehaald leggen we de nadruk in dit hoofdstuk op het identificeren van *good practices* en *lessons learned*. Deze toekomstgerichte insteek vereist immers een diepgaandere analyse waarbij de verschillende onderdelen van het CAIMeR-model worden geïntegreerd. In de zoektocht naar verklaringen waarom bepaalde interventies, al dan niet, succesvol blijken in de strijd tegen onderbescherming, vertrekken we daarom vanuit het eerder vernoemde onderscheid tussen een handelingstheorie en een veranderingstheorie (Chen, 2012; Rogers, 2008). Een handelingstheorie omvat de acties die bepaalde stakeholders ondernemen. Het is met andere woorden een beschrijving van 'wie doet wat', oftewel: de actoren en interventies van het CAIMeR-model. Een veranderingstheorie legt de nadruk op de onderliggende mechanismen die verklaren waarom deze handelingen binnen een bepaalde context leiden tot bepaalde resultaten. Dit biedt met andere woorden aanknopingspunten om de context, mechanismen en resultaten van het CAIMeR-model te integreren tot verklaringen waarom de geselecteerde projecten de strijd tegen onderbescherming, al dan niet, succesvol aanpakken.

## 1 Gespecialiseerde OCMW-hulpverlening gericht op proactieve rechtentoeakening (Gent)

Eerder in dit rapport werd reeds kort verwezen naar het project ‘Gent Zuid: Doelgericht Rechten Toekennen’ als onderdeel van het Gentse Geïntegreerd Breed Onthaal. Binnen de bredere contouren van dit pilootproject wordt het ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ door de lokale stuurgroep van *designers* naar voren geschoven als de concrete invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal op wijkniveau. Zoals eerder aangehaald werd dit spoor ontwikkeld naast het stadsbrede luik, waar er een meer algemene afstemming tussen de drie kernactoren wordt nagestreefd. In dit onderdeel van het rapport gaan we dieper op het wijkgerichte deelaspect van het Gentse Geïntegreerd Breed Onthaal, dat uitdrukkelijk gericht is op het tegengaan van onderbescherming door middel van proactieve rechtentoeakening. In wat volgt starten we met een algemene beschrijving van het project ‘Gent Zuid: doelgericht rechten toekennen’, waarna we de werkzame elementen van het project verkennen en analyseren. Op deze manier construeren we een handelings- en een veranderingstheorie van deze praktijk.

### 1.1 Handelingstheorie

Het project ‘Gent Zuid: Doelgericht Rechten Toekennen’ is een initiatief van het OCMW en situeert zich binnen het Welzijnsbureau Gent Zuid. Het project werd binnen dit Welzijnsbureau uitgedacht en geïnitieerd, maar werd omwille van de uitdrukkelijke focus op het tegengaan van onderbescherming later opgehangen aan het Gentse pilootproject Geïntegreerd Breed Onthaal. Gezien het project vertrekt vanuit een specifiek Welzijnsbureau is de werking geografisch afgebakend tot het gebied Gent Zuid, oftewel de wijken: ‘Watersportbaan-Ekbergem’, ‘Elisabeth-Begijnhof’ en ‘Stationsbuurt Noord’. Voor de uitvoering van het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ werd er intern één maatschappelijk werker van het OCMW gerekruteerd en vrijgesteld om zich voltijds over het project te ontfermen. Het project verliep in twee fasen, welke we hieronder afzonderlijk behandelen.

#### 1.1.1 Fase 1: Uitputting rechten bij actieve OCMW-dossiers

##### 1.1.1.1 Doelstellingen

Voor de eerste fase van het project lag de nadruk op het verkennen en uitputten van rechten bij actieve OCMW-dossiers. Wat er binnen de contouren van het project concreet verstaan wordt onder rechten zal hieronder verder worden verduidelijkt. Binnen het opzet van ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ werd er gefocust op de reeds gekende cliënten binnen het Welzijnsbureau Gent Zuid met als expliciete doelstelling om na te gaan in welke mate hun rechten zijn vervuld en deze, indien nodig, alsnog te realiseren:

*‘De aanleiding was heel concreet omdat er signalen zijn dat [...] zelfs bij de mensen die we wel bereiken, niet alles in orde is wat betreft het uitputten van rechten. [...] Want mensen die al cliënt zijn van ons, kan men evengoed nog niet-opgenomen rechten vaststellen. [...] Dus, een actieve rechtenbenadering en actief de mensen die we al kennen, benaderen om na te gaan of dat alles waar ze recht op hebben al in orde is. Dat was de eerste doelstelling’ (rechten maatschappelijk werker)*

Zoals het citaat toont, startte het project vanuit de veronderstelling dat de rechten van cliënten - die reeds gekend zijn door of in begeleiding zijn bij het OCMW - in de praktijk niet altijd volledig zijn gerealiseerd. Dit is met andere woorden een belangrijke contextfactor die de keuze voor het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ kan verklaren. Naast het verkennen en realiseren van rechten bij de actieve OCMW-dossiers had het project eveneens als doelstelling om te experimenteren en te onderzoeken welke methoden succesvol zijn binnen de context van proactieve rechtentoeakening. In de communicatie naar de reguliere

maatschappelijk werkers werd dit expliciet benadrukt. Dit wordt duidelijk uit het volgende citaat van één van de reguliere maatschappelijk werkers binnen het OCMW: *‘ik denk dat het ons nogal voorgesteld is als een onderzoek. Bijna meer dan het realiseren van de rechten op zich’* (maatschappelijk werker).

#### 1.1.1.2 Doelgroep

Zoals hierboven reeds vermeld, lag de nadruk in de eerste fase van het project op het gekende cliënteel van het Welzijnsbureau Gent Zuid. Het was echter praktisch niet haalbaar om binnen de projectperiode en met de beschikbare middelen voor elk actief OCMW-dossier te verkennen in welke mate de rechten van cliënten zijn uitgeput. Er werd bijgevolg geopteerd om voor het project een representatieve en gestratificeerde steekproef samen te stellen die een waarheidsgetrouwe doorsnede gaf van de populatie binnen het werkingsgebied van het Welzijnsbureau Gent Zuid:

*‘We hadden afgesproken om dat via een steekproef te doen. We hadden op dat moment 1060 cliënten en om een representatieve steekproef, met een betrouwbaarheid van 90% te hebben moesten we – denk ik – 135 cliënten zien. [...] Het was ook, hoe noemen ze dat? Een gestratificeerde steekproef. Bepaalde strata, als je die dan bekijkt in de volledige groep dat hier een dossier heeft, was dat een beetje een doorsnede van het publiek Gent Zuid’* (rechten maatschappelijk werker)

Het werd vanuit de projectgroep echter niet realistisch geacht om binnen de voorziene periode een totaal van 135 cliënten te bereiken en te ondersteunen. Omwille van deze praktische overwegingen werd er geopteerd om te streven naar een behandeling van 73 dossiers, wat overeenkomt met de gemiddelde caseload als maatschappelijk werker binnen het Welzijnsbureau Gent Zuid:

*‘We hebben toen gezegd van: ‘kijk, het gaat te veel zijn. We gaan ons moeten focussen’. [...] En uiteindelijk hebben we dan gekozen om ongeveer de helft, 73 personen uit te nodigen. En dat leek ons een goede idee, want dat was op dat moment het gemiddelde dossierpakket dat je hebt als je hier voltijds maatschappelijk werker bent. En dat leek interessant, want ze [projectgroep] wou er ook aan koppelen: ‘hoeveel tijdsinvestering kruipt daar nu in, om zo bij iedereen na te gaan welke rechten hij al wel of niet heeft en omdat allemaal in orde te maken’* (rechten maatschappelijk werker)

Op basis van deze redenering werden er in totaal 73 cliënten benaderd en uitgenodigd om deel te nemen aan het project. Omwille van een velerlei aan praktische redenen was het voor acht cliënten niet mogelijk of opportuun om te participeren. Dat betekent dat er in totaal 65 OCMW-cliénten hebben deelgenomen aan het project:

*‘Ik heb er 65 effectief gezien. Er zijn er acht die uitgenodigd waren, maar niet hebben deelgenomen. Voor de meeste daarvan kwam het slecht uit: ze zaten in de blok van hun studies, hadden net een voltijdse tewerkstelling, waren net aan een artikel 60 tewerkstelling begonnen en één iemand was opgenomen in het psychiatrisch ziekenhuis. [...] Een paar die echt niet tot hier kwamen, die nu bellen van: ‘mag ik nu komen?’. Ja, die ga ik ook nog zien, maar dat zit dan niet meer in het project’* (rechten maatschappelijk werker)

- Selectie cliënten

Hierboven verduidelijkten we reeds de doelgroep van *‘Doelgericht Rechten Toekennen’* en gaven we een kort overzicht van het aantal cliënten dat effectief werd bereikt binnen de contouren van het project. De eigenlijke selectie van de 73 cliënten die werden uitgenodigd om deel te nemen aan het project gebeurde echter niet volledig willekeurig, waardoor het belangrijk is om dieper in te gaan op deze selectieprocedure. Zoals reeds aangehaald werd er als startpunt een steekproef van actieve OCMW-dossiers samengesteld die representatief is voor de volledige populatie van het Welzijnsbureau Gent Zuid. Om binnen deze ruimere

steekproef een selectie te maken, vertrok de vrijgestelde maatschappelijk werker vanuit de verschillende groepen die werden afgebakend door een stafmedewerker van de afdeling data-analyse van het OCMW:

*‘Als er onderzoek naar ons toe gebeurt vanuit de staf, verloopt dat meestal via een survey en een ad-random steekproef. Maar, dan zitten er dikwijls cliënten tussen die nog een dossier hebben, omdat ze aan het afsluiten zijn [...] of wie we net gaan overmaken naar een andere wijk. Dan is het niet opportuun om die nog eens lastig te vallen voor een projectje. Dus om dat allemaal te vermijden, had iemand van de staf data-analyse gezegd van: ‘kijk, we moeten vijf dossiers hebben van dit kenmerk en vijf van die leeftijd bijvoorbeeld’. En daar mochten we dan binnen kiezen. En dan ben ik daar mee rondgegaan, waardoor het natuurlijk voor een stukje een eigen keuze is, maar voor een stukje ook ad-random’ (rechten maatschappelijk werker)*

Voor de eigenlijke selectie van individuen binnen de verschillende vastgelegde categorieën was er met andere woorden nog enige keuzevrijheid. Deze selectie werd echter niet door de vrijgestelde rechten maatschappelijk werker zelf gemaakt, maar eerder door en in samenspraak met de maatschappelijk werkers bij wie deze cliënten reeds in begeleiding waren:

*‘Hij had op voorhand lijsten gekregen met categorieën van mensen volgens leeftijd, geslacht, alleenstaand of niet, enzovoort. En hij moest dan uit elke groep iemand hebben. En daar heeft hij ons gelukkig wel wat in laten sturen, van wie binnen deze groep. Hij heeft eigenlijk individueel met elke maatschappelijk werker de cliënten overlopen’ (maatschappelijk werker)*

Hieruit wordt duidelijk dat er binnen het project tijd en ruimte werd gemaakt om in dialoog te treden met elke maatschappelijk werker van het Welzijnsbureau Gent Zuid met als doel om een goede en gedragen selectie van cliënten te maken.

- Toeleiding cliënten

De 73 geselecteerde cliënten werden vervolgens meteen door hun vaste maatschappelijk werker gecontacteerd met de vraag om deel te nemen aan het project *‘Doelgericht Rechten Toekennen’*. Het project werd hierbij voorgesteld als een kans om na te gaan of de rechten van cliënten, naast hun leefloon, zijn uitgeput en zo niet, deze in orde te brengen. De reguliere maatschappelijk werkers hadden toegang tot de agenda van de rechten maatschappelijk werker en konden bij het contacteren van cliënten meteen een afspraak inplannen.

*‘Ik had mijn agenda met iedereen gedeeld en die konden gewoon een afspraak inplannen. [...] Dus dat was zo op voorhand afgesproken, dat de cliënt toegeleid werd door zijn assistent. Dat maakte de drempel lager naar mij toe’ (rechten maatschappelijk werker)*

De vaste maatschappelijk werker leidde de cliënten steeds toe naar het project *‘Doelgericht Rechten Toekennen’*.

### 1.1.1.3 Afbakening rechten

Wanneer er gesteld wordt dat er binnen het project getracht werd om de rechten van 65 cliënten proactief te verkennen en te realiseren, rijst onmiddellijk de vraag wat er concreet met rechten werd bedoeld. Bij aanvang van het project was het echter nog niet geheel duidelijk welke betekenis verleend ging worden aan het woord ‘rechten’ binnen het initiatief *‘Doelgericht Rechten Toekennen’*:

*‘Op welke manier of hoe wat dat gingen afbakenen, hoe we dat gaan nagaan en op welke rechten we gaan focussen? Je kan daar ver in gaan hé. Gaan we focussen op inkomensgerelateerde rechten,*

*gaan we alle sociale grondrechten bekijken? Dat was allemaal nog niet duidelijk' (rechten maatschappelijk werker)*

De afbakening van de doelgroep heeft geholpen om de invulling van rechten verder te verfijnen in functie van het project. Aangezien het project zich expliciet richt op actieve OCMW-dossiers, waarbij reeds een sociaal onderzoek is gebeurd, ging men zich binnen de contouren van 'Doelgericht Rechten Toekennen' niet bezighouden met het recht op een inkomen of leefloon:

*'Het zijn allemaal mensen die hier een dossier hebben. En daar is al een sociaal onderzoek bij gedaan. Hulpbehoevendheid is een voorwaarde, dus alle rechten die te maken hebben met inkomen en leefloon, moeten sowieso uitgeput zijn. Dat is al gecheckt in dat vooronderzoek. Dus, hebben wij dat zowat afgebakend. We gaan ons niet meer focussen op sociale uitkeringen of noem maar op. Want dat is al behandeld. Dus, we gaan ons focussen op afgeleide rechten, die je opent als je een leefloon hebt. En dan nog specifieke sociale voordelen' (rechten maatschappelijk werker)*

Uit het bovenstaande citaat wordt duidelijk dat er werd geopteerd om te focussen op enerzijds afgeleide rechten die openen wanneer iemand een leefloon ontvangt en anderzijds een reeks sociale voordelen. Deze zullen hieronder verder worden toegelicht.

#### *1.1.1.4 Overzicht rechten*

Op basis van de hierboven vernoemde afbakening tot leefloonaafgeleide rechten en sociale voordelen, werd er een selectie van 26 rechten en sociale voordelen gemaakt die systematisch behandeld zouden worden binnen het project. We geven deze hieronder weer zoals deze gestructureerd werden door de maatschappelijk werker die rond deze rechten en sociale voordelen werkte met de hierboven vernoemde doelgroep.

Tabel 50 Overzicht rechten en sociale voordelen

<p><b>Sociale voordelen gekoppeld aan bijstandsuitkering</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sociaal tarief elektriciteit en/of aardgas: verschillende leveranciers</li><li>▪ Sociale tegemoetkoming voor water</li><li>▪ Kortingsbon Eandis voor energiezuinige koelkast of wasmachine</li><li>▪ Sociaal tarief voor internet en telefoon</li></ul> <p><b>Sociale voordelen gekoppeld aan statuut Verhoogde Tegemoetkoming</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verhoogde tegemoetkoming</li><li>▪ Ontheffing provinciebelasting</li><li>▪ Kansentarief sociale restaurants</li><li>▪ Kansentarief UiTPAS</li><li>▪ Korting bijdrage Vlaamse Zorgverzekering</li><li>▪ Reductie De Lijn</li><li>▪ Reductie NMBS</li><li>▪ Gratis huisvuilzakken</li></ul> <p><b>Sociale voordelen 'Wonen &amp; Energie'</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Eénmalige tussenkomst energiezuinige maatregel</li><li>▪ Premie budgetmeter aardgas/elektriciteit in de winterperiode</li><li>▪ Stookoliepremie</li><li>▪ Huursubsidie</li><li>▪ Huurpremie</li><li>▪ Inschrijving en actualisatie inschrijving sociale huisvesting</li></ul> <p><b>Sociale voordelen 'Gezinnen'</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ School- en studietoelagen</li><li>▪ Individueel verminderd tarief voor kinderopvang</li><li>▪ Fiscaal voordeel kinderen ten laste</li><li>▪ Sociaal tarief internet en telefonie</li></ul> <p><b>Overige sociale voordelen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Aankoop tweedehands computer Oxfam</li><li>▪ Fonds Participatie en Sociale Activering</li><li>▪ Sociale Kruidenier</li><li>▪ Globaal medisch dossier</li></ul>
--



## 1.1.2 Fase 2: Uitputting rechten bij niet-actieve OCMW-dossiers

### 1.1.2.1 Doelstellingen

Net zoals in de eerste fase berustte de doelstelling van het project Gent Zuid in de tweede fase op het bereiken van kwetsbare en onderbeschermde doelgroepen en het uitputten van mogelijke rechten. In de tweede fase van het project werd echter niet vertrokken vanuit de actieve dossiers van het OCMW, maar werd er binnen de wijk Gent Zuid samengewerkt met verschillende basis- en faciliterende actoren om niet-gekende cliënten of burgers te bereiken. Deze proactieve strategie zou enerzijds een verhoogde toegankelijkheid moeten bieden voor kwetsbare burgers en anderzijds een middel moeten zijn om de hulp- en dienstverlening op een (tijds)efficiënte manier te laten verlopen:

*‘De doelstelling was eigenlijk hoe kunnen we, of volgens welke proactieve strategieën kunnen we cliënten (cliënten die hier geen actief dossier hebben, want ze zijn misschien al ooit gekend geweest), die mogelijk in onderbescherming leven en op een bepaalde hulp- of dienstverlening recht hebben helpen. Dat is redelijk ruim. Ruimer dan financiële bescherming. Hoe kunnen we die eigenlijk opsporen, bereiken?’ (rechten maatschappelijk werker)*

Zoals aangegeven in bovenstaande citaat werd de doelstelling in deze fase verruimd naar het aanbieden van hulp- en dienstverlening die verder gaat dan financiële rechtentoekenning. Om deze doelstelling te kunnen bereiken is een samenwerking tot stand gebracht met enerzijds de kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal en anderzijds basis- en faciliterende actoren uit de wijk. In deze fase was het dus van belang op zoek te gaan naar succesvolle methoden om proactief rechten toe te kennen. Zoals verder duidelijk zal worden, verliep de samenwerking met de verschillende actoren in de praktijk op sterk uiteenlopende wijze.

### 1.1.2.2 Doelgroep

Zoals eerder aangegeven lag de nadruk in deze fase op een samenwerking tussen de kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal en de basis- en faciliterende actoren in de wijk. In tegenstelling tot fase één was de doelstelling in deze fase het bereiken van cliënten die geen actief OCMW-dossier bezaten. Om de instroom enigszins te controleren, werd er gekozen voor een gefaseerde aanpak waarbij er voor elke partner een periode werd afgebakend waarbinnen ze cliënten konden doorverwijzen. Op deze manier werden er 12 cliënten via Kind & Gezin in contact gebracht met de rechten maatschappelijk werker, zes via wijkgezondheidscentrum, vier via de DMW's en één via het CAW. Deze cijfers dienen echter genuanceerd te worden. Hoewel er in deze fase getracht werd cliënten te bereiken die geen actief dossier binnen het OCMW hebben, bleek ongeveer de helft van de bereikte cliënten in de praktijk reeds gekend te zijn door het OCMW. Dat betekent dat de helft van de bereikte doelgroep reeds een maatschappelijk assistent had toegewezen binnen het Welzijnsbureau Gent Zuid. We gaan hieronder systematisch in op de samenwerking met de vier vernoemde partners.

### 1.1.2.3 Samenwerkingsactoren

Zoals hierboven reeds aangehaald werd er binnen de tweede fase van het project *‘Doelgericht Rechten Toekennen’* door de rechten maatschappelijk werker samengewerkt met vier organisaties. Het ging hierbij zowel om de basis- en faciliterende actoren *‘Kind & Gezin’* en het *‘Wijkgezondheidscentrum’* als de kernactoren *‘CAW’* en *‘DMW’*. We gaan hieronder dieper in op de eigenlijke samenwerking die met elk van deze actoren tot stand kwam.

- Kind & Gezin

De eerste toeleiding van cliënten naar het Welzijnsbureau Gent Zuid was in samenwerking met Kind & Gezin. Concreet betekende dit dat er een afstemming gebeurde tussen gezinsondersteuners, verpleegkundigen en de rechten maatschappelijk werker. Zoals aangegeven in het onderstaande citaat gebeurde deze samenwerking op een zeer concrete manier, waarbij er rechtstreeks doorverwezen kon worden naar de rechten maatschappelijk werker. Dat betekent dat de cliënten in kwestie niet via het algemene onthaal van het Welzijnsbureau Gent Zuid diende te passeren. Deze vorm van samenwerking kan gezien worden als een manier om toegankelijkheid van het OCMW in het algemeen, maar de uitputting van de afgebakende rechten en sociale voordelen in het bijzonder, te verhogen:

*'Als een gezinsondersteuner zag dat er bepaalde indicaties waren voor één van die rechten, mochten ze rechtstreeks naar mij doorverwijzen. Ik nodig die persoon uit, ik doe dan een soort van screening. Als het bleek dat die persoon recht had op interne steunverlening dan deed ik daarvan het onthaal eens die dan recht had op een leefloon of op een aanvullende financiële hulp moest ik die dan wel doorverwijzen naar een wijkwerker omdat die dat dossier moet blijven opvolgen. Als het allemaal korte tussenkomsten waren, zoals een bepaald recht in orde brengen dan volgde ik dat stuk verder op.'* (rechten maatschappelijk werker)

- Wijkgezondheidscentrum

Voor zowel de maatschappelijk werker binnen het Wijkgezondheidscentrum als de rechten maatschappelijk werker bleek de samenwerking in kader van het project minder evident. De voornaamste verklaring voor de relatief beperkte toeleiding van cliënten door het Wijkgezondheidscentrum kon gevonden worden in interne belemmeringen zoals personeelsvervangingen en een hoge werkdruk. Dit had als gevolg dat de rechten maatschappelijk werker zelf initiatief nam en geregeld telefonisch contact zocht met het Wijkgezondheidscentrum. Zo werden er uiteindelijk zes cliënten toegeleid:

*'Ik hoorde maar niets, ik belde hen op, ik probeerde dat dan via consult of een intervisie. Op den duur trachtte ik die collega van wijkgezondheidscentrum elke week te bellen en te vragen wie ze deze week had gezien en of we misschien overlopen wat voor hulpvragen die cliënt had. Zo had ik het wat geprobeerd. Die zit natuurlijk ook met de belemmering van haar eigen werking of van haar eigen situatie. De maatschappelijk werker was nieuw, moest zich nog inwerken en had nog niet meteen de tijd en ruimte om de reflex te maken om mij te contacteren. Ik probeerde daarom met haar mee te denken inzake cliënten die aanspraak zouden kunnen maken op een doorverwijzing via dossierbespreking, consult, intervisie... Degene die daar allang meedraait en die ik ook goed ken vanuit samenwerking van het wijkwerk was langdurig uitgevallen gedurende heel het project. Dat waren allemaal belemmeringen daarin en uiteindelijk zijn er zes cliënten doorverwezen.'* (rechten maatschappelijk werker)

Deze getuigenis illustreert de tijd en energie die de maatschappelijk werker van het OCMW investeerde in de totstandkoming van een samenwerking en het overbruggen van interorganisatorische drempels. De acties die hiervoor werden ondernomen, tonen dat aanklappend werken niet enkel van toepassing is op de werking met cliënten, maar eveneens op het smeden en onderhouden van professionele samenwerkingsverbanden. Ook de maatschappelijk werker binnen het Wijkgezondheidscentrum beaamt de aanwezigheid van belemmeringen in de samenwerking met het Welzijnsbureau Gent Zuid. De toeleiding van cliënten gebeurde, verrassend genoeg, echter niet door de maatschappelijk werker van het Wijkgezondheidscentrum, maar wel rechtstreeks door de artsen. Zoals uit het onderstaande citaat zal blijken, was de verklaring hiervoor tweeledig. Enerzijds werd de maatschappelijk werker in kwestie geconfronteerd door een hoge werkdruk, anderzijds wou men bewust een extra tussenstap voor cliënten

vermijden. Door tijdens de consultaties aandacht te hebben voor mogelijke indicaties van onderbescherming en vragen rond welzijn, werden er in totaal zes cliënten rechtstreeks doorverwezen naar het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’:

*‘De toeleiding gebeurde voornamelijk via de artsen omdat er van mij nog geen doorverwijzingen waren gekomen. De werkdruk was ook super hoog. Ik was hier gestart met een nieuwe job en ook om een tussenstap te vermijden. Op den duur moeten mensen vijf tussenstappen doen en dat is echt een grote drempel. [...] Maar de artsen hebben zelf ook niet altijd veel tijd gehad om uitgebreid na te gaan of die mensen extra rechten kunnen hebben. [...] (rechten maatschappelijk werker)*

- Diensten Maatschappelijk Werk

Gezien de samenwerking met de DMW's zich op heden in een opstartende fase bevindt, is het voorlopig nog niet geheel duidelijk hoe deze er in de praktijk uit zal zien in het kader van het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’. Ondanks het feit dat de samenwerking zich in een beginnende fase bevindt, werden er reeds vier cliënten toegeleid waarbij de Diensten Maatschappelijk Werk inschatten dat deze mogelijk recht op OCMW-steunverlening hadden:

*‘Ze hebben mij wel mensen doorgestuurd waar ze zeiden dat daar mogelijk recht op steunverlening was. Maar ze hebben ook geanonimiseerde documenten doorgestuurd waar ze die screening gedaan hebben en zelf dingen in orde gebracht hebben. Dan kan ik zien wie ze niet hebben doorgestuurd omdat ze het zelf al opgenomen hadden. Dat is een beetje de missing link met de doorverwijzing van andere partners.’ (rechten maatschappelijk werker)*

Deze ervaring toont dat de lijst met mogelijke rechten en sociale voordelen binnen de samenwerking met de Diensten Maatschappelijk Werk uitdrukkelijk gehanteerd werd als een gedeeld werkingsinstrument. Door binnen de eigen werking reeds een aantal zaken te screenen op basis van deze lijst, namen de Diensten Maatschappelijk Werk het initiatief om – waar mogelijk – zelf zaken op orde te stellen voor hun cliënten. Dat impliceert dat niet elke cliënt, waar een vaststelling van onderbescherming werd gemaakt, doorverwezen werd naar de rechten maatschappelijk werker van het OCMW. In dergelijke gevallen werd er een anonieme terugkoppeling gemaakt naar de rechten maatschappelijk werker, zodat deze op de hoogte bleef van de genomen acties en de gemaakte de vorderingen. Deze interactie werd als een zeer grote meerwaarde gezien door de rechten maatschappelijk werker.

- Centrum Algemeen Welzijnswerk

De samenwerking tussen het CAW en het Welzijnsbureau Gent Zuid was door een aantal belemmerende factoren, in deze fase relatief beperkt. Door middel van een helpdeskfunctie heeft het CAW voorlopig één cliënt toegeleid die expliciet wilde nagaan of al zijn mogelijke rechten uitgeput waren. Om de samenwerking alsnog te faciliteren, werd er door de rechten maatschappelijk werker geopteerd om een vorming te geven rond rechtentoekenning:

*‘Bij het CAW was de moeilijkheid om daar concreet te werken omdat er nog wat meer belemmerende factoren waren die weggewerkt moesten worden en alles duurt wat langer. Die hebben één persoon doorverwezen. [...] Die hadden er ook voor gekozen om zich te beperken tot een consultfunctie, een soort helpdeskfunctie. Dat was vrij beperkt en daar heb ik vorige week een vrij uitgebreide ‘train-the-trainer’ gegeven en ik denk dat daar nu wel iets losgemaakt werd. Maar door omstandigheden is dat ook maar sinds vorige week. We hebben nu geen ruimte meer om doorverwijzingen te doen.’ (rechten maatschappelijk werker)*

De beperkte rol die het CAW innam in het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* kan verklaard worden vanuit verschillende contextuele factoren. Een eerste factor heeft te maken met de manier waarop de drie kernactoren georganiseerd zijn. Het feit dat het CAW en de DMW's in mindere mate zijn ingebed in de wijk Gent Zuid, maakte het minder evident om het aanbod van deze organisaties actief en rechtstreeks ter beschikking van de burgers te stellen:

*'Zij [het CAW] werken totaal niet wijkgericht terwijl wij het afgebakend hadden naar één wijk om het werkbaar te houden. Voor hen was dat moeilijk want je moet dan screenen op cliënten die dan op ontelbaar vele straten in een wijk wonen. Dat was voor hen niet haalbaar, die werken ook zo niet.'*  
(rechten maatschappelijk werker)

Daarnaast kan de samenwerking tussen het Welzijnsbureau Gent Zuid en de andere kernactoren begrepen worden door zicht te krijgen op de doelgroep en hulpvragen waarmee het CAW en de DMW's te maken hebben of krijgen. Zo gaf de rechten maatschappelijk werker in de gesprekken aan dat de doelgroep van het OCMW voornamelijk overlapt met die van de Diensten Maatschappelijk Werk omwille van de financiële component die vaak doorslaggevend is:

*'Wij hebben eigenlijk heel wat overlap met de mutualiteiten qua doelgroepen. Bijvoorbeeld cliënten met een leefloon wiens ziekteverzekering en/of verhoogde tegemoetkoming niet orde zijn, , bijdragen niet betaald zijn, enzovoort.'* (rechten maatschappelijk werker)

Specifiek voor het CAW kwamen er ook verschillen tussen de kernactoren naar boven met betrekking tot deontologie en gegevensdeling. De kwestie van beroepsgeheim beperkte in deze fase de uitwisseling van informatie over cliënten en kan ook meteen verklaren waarom er slechts één cliënt is doorverwezen. Op basis van de informatie die voorhanden is, is het echter niet mogelijk om verder te verkennen op welke manier beroepsgeheim vanuit het perspectief van het CAW zelf kan verklaren waarom er in slechts beperkte mate werkt samengewerkt rond concrete cliënten. Ten slotte stelde de rechten maatschappelijk werker vast dat interne veranderingen binnen het CAW het contact vermoeilijkte.

*'Belemmerende factoren waren bijvoorbeeld beroepsgeheim. Die hadden er ook voor gekozen om zich te beperken tot een consultfunctie. [...]. Die zaten ook in een soort van transitieperiode, interne veranderingen. Die hadden daar de ruimte niet voor...'* (rechten maatschappelijk werker)

#### 1.1.2.4 Afbakening rechten

Zoals eerder duidelijk werd, verliep de samenwerking met de vrijgestelde maatschappelijk werker op uiteenlopende wijze voor de verschillende actoren. In fase één gebeurde de afbakening van rechten concreet door te focussen op afgeleide rechten verbonden aan het verkrijgen van een leefloon. Omdat in fase twee werd samengewerkt met andere hulp- en dienstverleningsorganisaties werd er initieel voor geopteerd om het afbakenen van de rechten binnen het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* te herzien en te verruimen:

*'De moeilijkheid daar was terug dat afbakenen. We moesten afstand doen van dat lijstje in fase één want dat was afgebakend op basis van alle... Bijvoorbeeld alles rond sociale zekerheid, alles rond vervangingsinkomsten, aanvullende inkomsten. Dat wordt eigenlijk al binnen het sociaal onderzoek bekeken voor iemand die om steun komt vragen want je moet bepaalde rechten wel al uitgeput hebben. Dus hebben we dat mooi kunnen afbakenen. Eens je dat leefloon hebt, op welke afgeleide rechten of sociale voordelen kun je recht op hebben. Dus we hebben dat ruimer moeten zien'* (rechten maatschappelijk werker)

Om de samenwerking met de verschillende partners te faciliteren en proactief rechten toe te kennen werd, net zoals in fase één, door de rechten maatschappelijk werker echter alsnog gebruik gemaakt van een lijst met 26 geselecteerde rechten. Met het oog op het verhelderen van het aanbod voor de verschillende actoren werd er daarnaast ook geopteerd om een vorming of een ‘train-the-trainer’ aan te bieden. Tijdens deze vorming hanteerde de rechten maatschappelijk werker een thematische opdeling naar sociale grondrechten om de kennis van de basis- en faciliterende actoren met betrekking tot rechtentoeakening te verruimen:

*‘Wij hadden [bij het Wijkgezondheidscentrum] een vorming of een ‘train-the-trainer’ gedaan. Want wat is ons aanbod qua interne steunverlening? [...] Ik had wat collega’s bijeengeroepen om een ‘train-the-trainer’ te doen rond thema energie, thema gezondheid en ook iemand die kwam uitleggen hoe onze aanvullende financiële hulp in elkaar zat. Ik had dan nog ook eens een overzicht gegeven rond die sociale voordelen. Dan wisten ze al een beetje waarop ze moesten letten.’ (rechten maatschappelijk werker)*

Door de concrete werking van Kind & Gezin was het afbakenen van rechten volgens de rechten maatschappelijk werker in dit geval vrij eenvoudig. Hierbij werd zoals eerder vermeld gebruik gemaakt van een lijst van 26 geselecteerde rechten:

*‘De doelgroep was [bij Kind & Gezin] gemakkelijker af te bakenen omdat zij eigenlijk intern een project hebben. [...] Zij hebben oog voor bepaalde indicaties naar armoede. Eens dat ze dat opsporen, komt er een gezinsondersteuner aan huis. Wij hadden daar een lijstje doorgegeven waar het aantal rechten en voordelen ruimer genomen en hebben we dat een beetje proberen opsommen. Bijvoorbeeld, recht op leefloon, recht op aanvullende financiële hulp, interne steunverlening, sociale voordelen...’ (rechten maatschappelijk werker)*

Voor het wijkgezondheidscentrum was de afbakening minder evident omwille van een veel ruimere doelgroep. Echter, ook hier werd geopteerd om verder te werken op basis van de reeds afgebakende rechten in fase één:

*‘Bij het wijkgezondheidscentrum lag dat wat moeilijker om dat af te bakenen. Hoe kunnen wij de mensen die wij hier zien filteren in het cliëntenbestand om te zien wie hier de grootste kans loopt niet gedekt te zijn voor een bepaald recht? Maar dat was een veel te omvangrijke groep die aan het worstelen waren om die mensen te contacteren met dat aanbod. Daarom dat er ook zo weinig waren. Die hebben gewerkt op basis van die lijst van 26 sociale voordelen die we hebben doorgegeven.’ (rechten maatschappelijk werker)*

## 1.2 Veranderingstheorie

In dit onderdeel van het hoofdstuk verduidelijken we de werking van het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ door dieper in te gaan op de werkzame elementen daarvan. Zoals eerder aangehaald ligt de nadruk hier niet op een loutere beschrijving van acties, maar veel eerder op het identificeren en integreren van verklaringen waarom dit project, al dan niet, succesvol is gebleken vanuit verschillende perspectieven. We bekijken de werkzame principes meer specifiek vanuit het perspectief van de rechten maatschappelijk werker, de reguliere maatschappelijk werkers en de doelgroep. We integreren in dit onderdeel van het rapport de inzichten uit beide fasen van het project.

### 1.2.1 Proactief en aanbodgericht werken als werkzaam principe om...

Het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* kan beschouwd worden als proactief, omwille van het feit dat het initiatief om rechten te realiseren verschuift van de rechthebbende burger naar de aanbiedende overheid of organisatie. Zoals verduidelijkt in de inleidende hoofdstukken van dit onderzoeksrapport, onderscheidt een proactieve aanpak zich daarmee van eerder responsieve en actieve vormen van hulp- en dienstverlening, welke pas handelen wanneer burgers hen benaderen met concrete hulp- of ondersteuningsvragen (Sannen et al., 2007). Het proactieve karakter van het project ging bijgevolg ook verder dan het louter contacteren en doorverwijzen van cliënten naar de rechten maatschappelijk werker, maar bracht meteen een verschuiving van een vraaggerichte naar een aanbodgerichte hulp- en dienstverlening met zich mee:

*'Vraaggericht werken van: 'vertel het eens, wat kan ik voor u doen?' of 'gij zijt de cliënt, gij komt een leefloon vragen dat ik voor u in orde moet brengen' [...] is toch iets anders dan wanneer je zo vanuit een aanbod vertrekt. [...] Nu was het echt zo van: 'wat denk je daarvan? Dat recht, ben je daarin geïnteresseerd?'. [...] Gewoon al in het opzicht dat jij mensen uitnodigt en dat je niet, bijna vanuit een machtspositie om het kort door te bocht te zeggen, doet van: 'ik ben de antwoorder op uw vragen, gij hebt mij nodig'. (rechten maatschappelijk werker)*

Deze insteek sluit met andere woorden perfect aan op de richtlijn die stelt dat het Geïntegreerd Breed Onthaal een belangrijke opdracht heeft om *'burgers proactief [te] informeren over hun sociale grondrechten en het aanbod aan maatschappelijke dienstverlening en hen ondersteunen bij het realiseren van deze grondrechten'*. Het aanbodgerichte karakter bleek een wezenlijk verschil te zijn tussen de reguliere praktijk van maatschappelijk werkers binnen het OCMW en de praktijk die binnen het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* werd ontwikkeld. Dit werd expliciet bevestigd vanuit het perspectief van de reguliere maatschappelijk werkers, welke argumenteerden en bevestigden dat ze in hun dagdagelijkse praktijk voornamelijk vraaggericht werken:

*'Ik denk dat wij uiteindelijk toch ook het meest vraaggericht werken hé. Cliënten komen naar u met vragen en dan komt dat [rechten] vaak ter sprake, maar je denkt niet echt na in al uw dossiers van: 'waar heeft die cliënt allemaal recht op'. Toch niet in elk dossier ga je het lijstje af van: 'dat, dat, dat, dat en dat' (maatschappelijk werker).*

Zoals eerder aangehaald bij de handelingstheorie van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* werd er gewerkt rond 26 afgeleide rechten en sociale voordelen. Dat betekent dat het aanbodgericht werken in essentie bestond uit het systematisch verkennen en realiseren van deze rechten en voordelen. Om dit gegeven te stroomlijnen, ontwikkelde de vrijgestelde maatschappelijk werker een checklist om te bewaken dat deze 26 rechten en sociale voordelen in elk traject aan bod kwamen:

*'Nu, dat [aanbodgericht werken] was voor mij ook nieuw hé. Dus ik had dat voorbereid op basis van die 26 sociale voordelen dat we sowieso gingen screenen bij iedereen. Ik had daar zelf een beetje een vragenlijst rond opgebouwd. Dus, een beetje een checklist voor mijzelf van: 'wat moet ik zeker bevragen, wat moeten we daar allemaal uithalen?' (rechten maatschappelijk werker)*

Een dergelijke aanpak, waarbij er proactief en aanbodgericht werd gewerkt vanuit 26 afgebakende rechten en sociale voordelen, bleek een meerwaarde te bieden op verschillende vlakken. We overlopen deze in de volgende paragrafen.

### 1.2.1.1 ... de rechten van cliënten systematisch te verkennen

De eerdergenoemde lijst met 26 afgeleide rechten en sociale voordelen was een belangrijk instrument om de gesprekken en de verdere ondersteuning van cliënten te structureren. Dat betekent dat de checklist doorheen de gesprekken als een werkinstrument fungeerde om de rechten en noden van cliënten systematisch te verkennen en te overlopen:

*'Ik gaf steeds een korte inleiding over het project en dan zei ik van: 'kijk, dit gaan we doen tijdens het gesprek. Ik heb hier een checklist van belangrijke rechten die we gaan overlopen, ingedeeld in thema's. We gaan rond huisvesting, rond energie, rond vrije tijd, enzovoort, bepaalde sociale voordelen overlopen. En in het kader van het project ga ik registreren wat in orde is en wat niet' (rechten maatschappelijk werker)*

Door de verschillende rechten en sociale voordelen af te toetsen bij de cliënten, kregen zowel de maatschappelijk werker als de cliënt een duidelijk zicht op welke rechten en voordelen reeds vervuld waren en welke niet. Eén van de cliënten formuleert dit als volgt:

*'Hij [rechten maatschappelijk werker] vroeg veel aan mij, [...] want er zijn zodanig veel dingen. Ook dingen die ik zelf al had gedaan. [...] En dan zei hij: 'oh, je hebt dat zelf al gedaan' en 'ah, dat heb je ook al gedaan'. Maar er waren ook dingen die ik nog niet had gedaan hé' (cliënt 2)*

Zoals later in de analyse zal blijken, speelt tijd en ruimte een belangrijke rol in het verklaren waarom het binnen de reguliere OCMW-werking niet altijd haalbaar wordt bevonden om elk van deze rechten en sociale voordelen systematisch te verkennen bij elke cliënt. Niettegenstaande argumenteerden de reguliere maatschappelijk werkers dat de meerwaarde van het project niet enkel te maken heeft met tijd en ruimte, maar ook met het feit dat de cliëntsituatie aanvullend wordt verkend door een maatschappelijk werker die gespecialiseerd is in deze rechten en sociale voordelen:

*'En toch geloof ik in het idee dat het iemand anders is, omdat die met een nieuwe en open blik kijkt. En ook het feit dat je ervoor vrijgesteld bent en dat het uw uitsluitende taak is. Ik denk dat, je zou ons nu nog mogen zeggen 'je gaat maar een derde zoveel dossiers hebben als nu, dan nog ga je geneigd zijn om bepaalde prioriteiten te leggen en andere dingen niet' (maatschappelijk werker)*

*'Als je minder dossiers hebt, doe je gewoon meer voor cliënten. Maar daarvoor zijn dat die rechten niet. Het is eens een nieuwe zuivere blik die daar naar kijkt. [...] En eigenlijk doet hij [rechten maatschappelijk werker] dingen die wij in principe allemaal zouden moeten weten en kennen en doen. Maar je merkt dan toch dat zijn kennis gespecialiseerder wordt doorheen de tijd' (maatschappelijk werker)*

### 1.2.1.2 ... de drempels naar de hulp- en dienstverlening te overbruggen

In de literatuurstudie van dit onderzoeksrapport beklemtoonden we reeds dat een velerlei aan drempels, waaronder psychologische factoren zoals schaamte, cliënten kunnen weerhouden om hulp te zoeken (Sannen, 2003). Voor één van de cliënten waarmee we in gesprek gingen, was de stap naar het OCMW inderdaad uiterst moeilijk gebleken omwille van gevoelens schaamte en vooroordelen naar de organisatie:

*'Ik vind dat moeilijk, want ik kom uit een gezin waar ik alles heb gehad. En ineens, ja, niets meer. Ik geef dat niet graag toe. Dat is echt de hel voor mij. [...] Het is zo precies alsof ik moet bedelen. En ik had al een stempel gezet van: 'als je naar het OCMW gaat, alsof je te lui bent om te werken'. Maar nu dat we zelf in die situatie zitten, denk ik: 'eigenlijk is dat niet'. Je hebt écht geen andere keuze' (cliënt 1)*

Het proactief en aanbodgericht werken op basis van de checklist met 26 afgeleide rechten en sociale voordelen bleek, naast de meerwaarde om de cliëntsituatie te verkennen, eveneens een drempelverlagend effect te hebben. Door zelf de stap naar de cliënt te zetten en te verkennen in welke mate de geselecteerde rechten en sociale voordelen reeds waren gerealiseerd, zorgde de rechten maatschappelijk werker dat de cliënt niet het gevoel had zelf om hulp te hoeven vragen:

*‘Ik weet niet hoe anderen erover denken, maar ik schaam mij wel om te zeggen van: ‘ik heb dat of dat meegemaakt, kan u mij nog helpen?’. Dan kwam [de rechten maatschappelijk werker] eigenlijk met zijn verhaal en zijn papieren [checklist] van: ‘heb je dat en heb je dat?’. Dus eigenlijk echt een opsomming. En dan zat ik daar van: ‘nee, ja, nee, ja’. [...] Ik zeg niet graag van: ‘help mij’. Dus ik vond het wel goed dat hij zelf een beetje [...] kwam van: ‘heb je dat?’ (cliënt 1)*

De bovenstaande ervaring toont dat het proactief bereiken van cliënten en het vertrekken vanuit een concreet aanbod een belangrijk mechanisme kan zijn om dergelijke gevoelens van schaamte en de bijhorende drempels te overwinnen. De rechten maatschappelijk werker argumenteerde dat de onvoorwaardelijkheid van het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ in vergelijking met de reguliere OCMW-hulpverlening mogelijk een bijkomende verklaring kan bieden voor de laagdrempeligheid:

*‘Naar mij toe moet je, in tegenstelling tot wat mensen gewoon zijn als ze een leefloondossier hebben, niets bewijzen of aantonen. We weten allemaal dat je een leefloon hebt of dat je een bepaald statuut hebt, waardoor dat je bepaalde rechten opent en ik laat u weten dat je daar recht op hebt. En als je dat nog niet wist, ga ik u tonen hoe je deze rechten kan openen. Dus ja, dat is een totaal andere insteek dan wat ik daarvoor gewoon was. En dat is iets wat ik altijd wat gemist heb binnen het wijkwerk’ (rechten maatschappelijk werker)*

### 1.2.1.3 ... de kennis over de eigen rechten te verruimen

Het feit dat de reguliere hulp- en dienstverlening zich als eerder vraaggericht opstelt, impliceert dat er van cliënten wordt verwacht dat ze zelf de juiste (hulp)vragen stellen wanneer ze bij het OCMW aankloppen. Een dergelijk ‘winkelmodel’ veronderstelt bijgevolg dat cliënten en burgers voldoende geïnformeerd zijn over het beschikbare aanbod aan hulp- en dienstverlening, maar ook hun eigen rechten. In de praktijk blijkt het gebrek aan dergelijke informatie echter een reële en belangrijke drempel te zijn (Sannen, 2003) die cliënten weerhoudt om hun rechten, in de brede zin van het woord, uit te putten. Met het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ wou men aan deze vaststelling tegemoetkomen door deze informatie proactief naar de burgers brengen:

*‘Het achterliggend idee was ook zo een beetje van: ‘mensen worden te weinig geïnformeerd over hun rechten’. En daardoor komen ze er ook minder zelf mee af of kunnen ze zelf ook minder uitputten. Of, zelfs al zijn ze geïnformeerd, wordt het niet altijd gefaciliteerd om ze dan te realiseren’ (rechten maatschappelijk werker)*

Het gebrek aan informatie werd ook uitdrukkelijk bevestigd door de cliënten waarmee we in dialoog traden. In hun beleving speelde het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ met zijn proactieve en aanbodgerichte aanpak een belangrijke rol in het verruimen van de kennis over de eigen rechten. Het onderstaande citaat illustreert dat het voor burgers, wanneer ze niet volledig geïnformeerd zijn over hun eigen rechten, niet altijd mogelijk is hun rechten volledig uit te putten binnen een vraaggerichte hulpverleningscontext. De verschuiving naar een aanbodgerichte aanpak is daarom uiterst belangrijk gebleken met het oog op de realisatie van de 26 vernoemde afgeleide rechten en sociale voordelen:



*'Ik kom naar hier en ik zeg: 'ik heb het moeilijk', maar voor de rest weet je niet veel hé. [...] Toen wij een leefloon kregen, dacht ik ook: 'super, dit is het'. En toen dat ik naar hier [Doelgericht Rechten Toekennen] kwam, dacht ik: 'ah, er is meer?'. Snap je? Ik weet het niet en dan denk je: 'oké, dankjewel'. Ik was echt heel blij. En eens dat je hier bent zie je: 'er is meer'. [...] En dan denk ik: 'ah ja, dat ga ik dan volgende keer weten'. [...] Want als hij [rechten maatschappelijk werker] naar ons toe geen contact gezocht zou hebben of zelf die vragen niet gesteld zou hebben, dan zou ik hem nooit hebben gebeld, gemaild of gevraagd hé. Natuurlijk is dat een groot verschil' (cliënt 1)*

Een andere cliënt beklemtoonde eveneens het gebrek aan informatie en kennis over de eigen rechten, maar problematiseerde tegelijkertijd expliciet de vraaggerichte insteek van de reguliere hulpverlening binnen het OCMW. Zonder de onderstaande uitspraken te veralgemenen en voor algemeen geldend te nemen, is het opvallend dat de cliënt stelt dat ze deze informatie niet verkreeg binnen de reguliere werking. Het is hierbij belangrijk te benadrukken dat de cliënt hier een vergelijking maakt tussen het OCMW waar ze eerst terecht kwam, dat zich overigens buiten het Welzijnsbureau Gent Zuid situeert, en het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'*:

*'Dat heb ik nog nooit meegemaakt, hetgeen ik nu meegemaakt heb. [...] En dat was dat project, omdat de mensen niet weten waar ze recht op hebben. En er zijn veel dingen dat mensen niet weten. [...] En zoals ik zeg: 'ze [reguliere maatschappelijk werkers] willen het gewoon niet vertellen of ze doen de moeite niet of ze steken het op het feit dat ze te veel werk hebben', denk ik. Maar hier zijn er dus wel degelijk mensen [rechten maatschappelijk werker] die er hun werk van maken hé. Hier bestaat dat nog' (cliënt 2)*

Ook in fase twee speelde het verruimen van de kennis over de eigen rechten een belangrijke rol voor cliënten. De kennis over de eigen rechten en welke mogelijke stappen ondernomen konden worden, bleek hier niet enkel bewerkstelligd te worden door de rechten maatschappelijk werken, maar ook door andere wijkactoren die in het kader van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* inzetten op het informeren van burgers. Deze samenwerking werd door de cliënt ervaren als een belangrijk hulpmiddel om informatie te verkrijgen over mogelijke rechten:

*'[De rechten maatschappelijk werker] informeerde mij over mijn rechten. Dat is wel belangrijk want het probleem in België is dat er veel wetgeving is. Mensen zoals ik hebben soms wel of niet recht op iets. De grote hulp die ik kreeg is de informatie die ik kreeg. Anders wist ik niet wat ik moest doen. [De rechten maatschappelijk werker] contacteerde het wijkgezondheidscentrum en Kind & Gezin en samen hebben zij het dossier bekeken en hebben ze mij gezegd wat ik moet doen. Ik moest niet heel de tijd van de ene plaats naar de andere.' (cliënt 3)*

Uit bovenstaande bevindingen wordt duidelijk dat met het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* zo vorm wordt gegeven aan de informerende opdracht van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Door deze informatieverschaffing persoonlijk en op maat van cliënten te voorzien, sluit het project aan op de richtlijn – te lezen in de beleidsdocumenten rond het Geïntegreerd Breed Onthaal – die stelt dat het niet gaat om *'het opzetten van grootschalige informatiecampagnes, maar wel om het individueel en op maat verstrekken van de gepaste informatie in het kader van de hulp- en dienstverlening'*.

1.2.1.4 ... successen te boeken: rechten realiseren en de financiële draagkracht van cliënten verhogen

Het proactieve en aanbodgerichte werken op basis van de checklist met 26 afgeleide rechten en sociale voordelen had – zoals eerder aangehaald - niet enkel als doelstelling om de rechten van cliënten te verkennen, maar ook om deze binnen de contouren van het project te realiseren. Wanneer de vrijgestelde maatschappelijk werker in het gesprek met cliënten merkte dat bepaalde afgeleide rechten of sociale voordelen nog niet waren uitgeput, werd er onmiddellijk gekeken op welke manieren deze gerealiseerd konden worden. In sommige gevallen werd er meteen actie ondernomen, maar in sommige gevallen – in het bijzonder wanneer bepaalde documenten noodzakelijk waren – werden er afspraken gemaakt om deze zaken op korte termijn samen met de cliënt in orde te brengen:

*‘Ik zei: ‘wat niet in orde is, ga ik samen met u bekijken hoe we dat in orde kunnen maken’. En dan zijn we die eigenlijk beginnen overlopen en dan hebben we eigenlijk, dus heel concreet, allemaal een plan opgemaakt hoe dat we dat in orde gaan of kunnen krijgen. [...] Als dat ging over iets waar je een paar telefoontjes voor moest doen, hebben we dat op het moment zelf gedaan. Voor andere dingen moesten we zaken doorsturen en even afwachten. En dan hadden we ofwel een vervolgspraak ingepland ofwel afgesproken hoe we best nog met elkaar in contact gingen staan’ (rechten maatschappelijk werker)*

Zoals uit het onderstaande citaten zal blijken, werd met deze rechtenuitputting tegemoetgekomen aan de vaak precaire financiële situatie van cliënten. Het toekennen van dergelijke afgeleide rechten en sociale voordelen verhoogde met andere woorden de financiële draagkracht van de begeleide cliënten of gezinnen met andere woorden aanzienlijk. Dit werd duidelijk uit het interview met één van de cliënten, die uitdrukkelijk verwees naar het verschil dat het project voor haar en haar situatie maakte. Tijdens het gesprek verwees ze expliciet naar afgeleide rechten en sociale voordelen zoals het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas, het sociaal tarief voor internet, een reductie bij De Lijn en een korting op een fitnessabonnement via het Fonds Participatie en Sociale Activering:

*‘Sociaal tarief [voor elektriciteit en aardgas], dat kende ik wel, maar dat had ik toen nog niet. Dat is wel een verschil nu eigenlijk, sinds XX [rechten maatschappelijk werker] dat heeft toegepast. Daar 20 euro, hier 15 euro, maar op een maand maakt dat veel verschil. Als je op het einde van de maand 50 euro verschil hebt en je kan op het einde van de maand met die 50 euro eten kopen... Ik was tevreden’*

*‘En toen zei hij [rechten maatschappelijk werker]: ‘Je kan zoveel procent korting krijgen op bijvoorbeeld internet’. En dan hadden we 50 euro extra. Dus eigenlijk was dat wel een verschil. Want zoals ik al zei kan je voor 50 euro al iets kopen. Als je niets hebt, is 50 euro veel’.*

*‘En een Buzzy Pas voor 41 euro. En ik dacht: ‘amai, dat is een grote last die van mijn schouders valt’. En ik dacht: ‘wablief? Normaal is dat meer dan 200 euro’. [...] Dat was écht een heel groot verschil natuurlijk’*

*‘Bijvoorbeeld, ik ging naar de fitness. [...] Dat was écht mijn momentje, echt zo drie kwartier al mijn frustraties uitwerken. En dat werd mij afgepakt. [...] Ik had dat opgegeven, want 25 euro was al zoveel geld blijkbaar. En dan zegt die: ‘voor fitness kan je, eens dat je betaald hebt, het betalingsbewijs terugbrengen en kan je 80% terugbetaald worden’. En ik dacht: ‘oh, waarom heb ik dat opgegeven?’. [...] Dat zijn stomme dingen, maar ik vond dat echt super hé. Dat ik terug kon gaan’ (cliënt 1)*

Hieruit wordt enerzijds duidelijk dat de cliënt in kwestie in de periode voor haar deelname aan het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ een brede waaier aan rechten of voordelen misliep en, dus, zich in een

situatie van onderbescherming bevond. Anderzijds illustreert dit dat het project – door de realisatie van deze rechten en voordelen – een aanzienlijke impact heeft gehad op de financiële draagkracht van de cliënt en haar gezin. Hoewel er voor een andere cliënt in vergelijking minder rechten toegekend konden worden, mede door het specifieke statuut van deze cliënt als invalide, had het project ook in deze situatie een positieve impact. Deze cliënt verwees naar de energiezuinige maatregel, waardoor ze een éénmalige tussenkomst kreeg tot 400 euro om een energiezuinig toestel aan te schaffen:

*'Ik denk dat hij alles heeft uitgezocht, zoals telefoon, elektriciteit, water en die energiescan. [...] Dankzij XX [rechten maatschappelijk werker] heb ik recht op een wasmachine. Ik heb die wasmachine door een energiescan gekregen. En dat wist ik ook niet. [...] Het heeft wel een maand geduurd voor ze kwamen, maar dat kon mij niet schelen. Ze hebben dat mogen doen en ze waren er mee bezig. En dan had ik recht op een bedrag van 400 euro voor een aankoop. Dus ik heb een wasmachine van 339 euro gekocht. Ik ben echt content, want [...] doordat ik op invaliditeit sta, heb ik het minimum hé. Ik heb evenveel als het leefloon van het OCMW of zelfs nog iets minder' (cliënt 2).*

Uit de samenwerking met basis- en faciliterende actoren in fase twee werd duidelijk dat een gedegen afstemming tussen organisaties rond concrete cliëntsituaties essentieel is om stappen vooruit te zetten. Een goede afstemming tussen Kind & Gezin, het Wijkgezondheidscentrum en de rechten maatschappelijk werker leert ons immers dat het contextualiseren van de cliëntsituatie en het inwinnen van voldoende informatie het verschil kan maken. Dit wordt duidelijk uit een casuïstiek waarbij de cliënt in kwestie, na een onverwachte en langdurige ziekenhuisopname van zijn partner, noodgedwongen zijn arbeidsmarktpositie moest verlaten om zorg te dragen voor zijn kinderen. De maatschappelijk werker van het Wijkgezondheidscentrum ging daarom op zoek naar alternatieven voor het nemen van ontslag, aangezien dit zou betekenen dat de cliënt – door geen recht te hebben op een werkloosheidsuitkering - de mogelijkheid om zichzelf en zijn gezin te kunnen voorzien in levensonderhoud, zou verliezen. Het alternatief waarvoor werd gekozen was het nemen van loopbaanonderbreking of tijdskrediet. Deze keuze had als voordeel dat de cliënt zijn job niet verloor, maar betekende tegelijkertijd dat hij terugviel op een minieme maandelijkse uitkering. Door de samenwerking tussen het Wijkgezondheidscentrum en het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* werd er een uitzonderlijke maatregel getroffen waarbij – omwille van de niet-vrijwillige loopbaanonderbreking – door het OCMW een bijpassing werd gegeven bovenop het de loopbaanonderbrekingsuitkering van de cliënt:

*'Mijn leefloon was verminderd door mijn loopbaanonderbreking. Ik had geen recht om geld te krijgen want ik had zelf gekozen om mijn loopbaan te onderbreken. Maar hij [rechten maatschappelijk werker] kent de wet en hij wist dat ik recht had op dat geld. Hij heeft mij geholpen met formulieren in te vullen en de aanvraag gedaan omdat het uitzonderlijk was. De commissie keek dan naar de situatie en wist dan waarom ik ben gestopt en dan heb ik toch dat geld gekregen, want het was een groot probleem, maar met de coördinatie van [de rechten maatschappelijk werker] en de samenwerking met Kind & Gezin en het wijkgezondheidscentrum is het probleem verkleind. [...] Ik had ook geen idee dat ik een loopbaanonderbreking kon nemen. Ik dacht dat ik ontslag moest nemen en dan zou ik ook geen uitkering krijgen en zou het probleem erger zijn geworden' (cliënt 3)*

De bovenstaande beschrijvingen en inzichten tonen dat met het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* belangrijke successen werden geboekt die, door het toekennen van afgeleide rechten en sociale voordelen, de financiële draagkracht van cliënten verhoogde. Hiermee komt het project tegemoet aan de richtlijn van het Geïntegreerd Breed Onthaal rond het verkennen en realiseren van rechten, welke stelt dat er van de hulp- en dienstverlening verwacht wordt om *'proactief aan de slag te gaan om mensen in onderbescherming rechten toe te kennen waar zij aanspraak op maken'*. Wanneer er gepeild werd naar wat

de cliënten positief vonden aan het project werd er dan ook sterk benadrukt *'dat hij mij echt wel geholpen heeft'* (cliënt 1). Zoals hieronder zal blijken, beperkten deze successen zich echter niet tot het toekennen van rechten en het verbeteren van de financiële situatie van cliënten. Deze veranderingen hadden immers eveneens een positieve impact op het subjectief welbevinden van cliënten.

#### 1.2.1.5 ... ademruimte en toekomstperspectief te bieden

Uit de vorige paragraaf werd duidelijk dat het proactief en aanbodgericht werken rond een afgebakende set aan afgeleide rechten en sociale voordelen een positieve invloed heeft of kan hebben op de financiële draagkracht van cliënten. Tijdens de gesprekken met deelnemers van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* bleek echter deze werking en het toekennen van afgeleide rechten en sociale voordelen eveneens een bemoedigend of ondersteunend effect kan hebben. Het behalen van successen met betrekking tot rechten, kan met andere woorden het subjectief welbevinden van cliënten verhogen en hen opnieuw ademruimte bieden:

*'De tijden ervoor zag ik het écht niet meer zitten. Want ik wou zo rap mogelijk weer alleen wonen en op mijzelf zijn. En toen was XX [reguliere maatschappelijk werker] op huisbezoek en daarna belde hij mij voor dat project en ik zei: 'oef, eindelijk, licht aan het einde van de tunnel'. Awel, en dan ben ik bij XX [rechten maatschappelijk werker] terecht gekomen en dan is dat beginnen loslopen'* (cliënt 2)

*'Je zit dus met niks. Ik zal het echt openlijk zeggen. En je weet: 'over zoveel dagen storten 50 of 60 euro'. Dan ben je natuurlijk veel meer gerustgesteld. Moest ik alleen zijn, dan zou ik zeggen: 'honger maar uit, je valt er wat van af, des te beter'. Maar met een kind is dat niet. Die vraagt en dat is het. Ik zei al eens: 'we hebben geen geld'. En dan haalde hij mijn bankkaart omhoog van 'we hebben toch geld?'. Dus, dat is anders. En natuurlijk is dat [project 'Doelgericht Rechten Toekennen'] een heel groot verschil daardoor. Ik zou het iedereen aanraden (lacht)'. (cliënt 1)*

Verder in het gesprek met die laatste cliënt, werd de ervaring met de reguliere hulp- en dienstverlening van het OCMW expliciet vergeleken met die met het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'*. Het onderstaande citaat toont deze vergelijking en illustreert zeer concreet hoe de deelname aan het project niet enkel een positieve invloed heeft gehad op de financiële draagkracht van haar gezin, maar eveneens op hun eigen toekomstperspectief en de manier waarop er naar de eigen situatie werd gekeken:

*'Toen dat wij bij XX [reguliere assistent] gingen, zijn wij naar huis gegaan en hebben wij echt gewoon gewacht tot wij ons kind van school moesten halen. [...] En echt piekeren hé, 's nachts. Ik weet nog dat ik tot vijf uur in mijn bed heb gelegen, gewoon niet geslapen en maar denken en denken en denken na dat eerste contact. [...] Ik heb echt lang zitten denken van: 'we gaan hier gewoon uit huis gegooid worden, wij gaan buiten moeten leven. Ik heb echt domme dingen door mijn hoofd gehaald en dat was echt... Ik vond dat echt moeilijk voor mij. [...] En toen wij hier [bij de rechten maatschappelijk werker] kwamen, de volgende dag is mijn partner naar de interim gegaan en de dag erna naar een andere. En ik zei: 'wat heeft XX [rechten maatschappelijk werker] gedaan? Jou een speciaal drankje gegeven?'. Ik maakte zo domme grapjes en hij zei: 'ik weet het niet. Ik zie dat anders, de situatie zie ik nu anders'* (cliënt 1)

Het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* kan hierdoor eveneens gezien worden als een manier om *'het vertrouwen van deze mensen in de hulp- en dienstverlening [te] versterken'*, wat een belangrijke opdracht is van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Het feit dat de bevroegde cliënten zo positief stonden ten aanzien van het project kan, naast de successen die werden geboekt op gebied van afgeleide rechten en sociale

voordelen, eveneens verklaard worden door de manier waarop de hulpverlening en de hulpverleningsrelatie werd ingevuld. Dit belichten we in de volgende paragrafen.

### 1.2.2 Een invulling van de hulp- en dienstverlening(srelatie) die...

Uit de interviews en focusgroepen rond het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* werd duidelijk dat niet alle werkzame elementen volledig te herleiden zijn tot de aanbodgerichte en proactieve insteek van deze werking. Een aantal belangrijke verklaringen voor de meerwaarde van het project, en dit voornamelijk vanuit het perspectief van de cliënten, situeerden zich eerder op het niveau van de aanpak die de vrijgestelde maatschappelijk werker hanteerde. Het ging met andere woorden niet enkel om de verschuiving van vraaggericht naar aanbodgericht werken, maar eveneens om de manier waarop dat aanbodgericht werken in de praktijk werd ingevuld. De werkzame elementen die hieronder op het niveau van aanpak worden geformuleerd, zijn echter niet noodzakelijk uniek voor het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'*, maar kunnen eveneens betrekking hebben tot een meer algemene basishouding of de oriënterende perspectieven van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Niettegenstaande illustreren we deze aspecten, waar mogelijk, steeds in vergelijking met de reguliere werking van het Welzijnsbureau Gent Zuid, zodat we een duidelijk beeld kunnen schetsen van de meerwaarde van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'*.

#### 1.2.2.1 ... cliënten op hun gemak doet voelen

De proactieve en aanbodgerichte insteek van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* had voor de vrijgestelde maatschappelijk werker tot gevolg dat hij zich anders ging opstellen naar cliënten toe. Door te vertrekken vanuit een concreet aanbod en zelf mensen uit te nodigen, voelde de rechten maatschappelijk werker zich verantwoordelijk om zich zo laagdrempelig als mogelijk op te stellen naar cliënten. Dit deed hij door cliënten niet te laten wachten, hen in een aangename omgeving te ontvangen, hen steeds iets te drinken aan te bieden en te zorgen dat er geen computer als barrière tussen hem en cliënten geplaatst werd:

*'Ik had sowieso een beetje de vooringenomenheid om het anders aan te pakken dan vanuit het wijkwerk om de reden dat ik de mensen uitnodig. Dus ik heb mij echt zo een beetje opgesteld als gastheer die genodigden ontvangt hé. Om te beginnen heb ik altijd gezorgd dat op het moment dat cliënten hier kwamen en vroegen naar mij, dat ik er direct stond om ze te ontvangen. Dat ze geen kwartier of half uur moesten wachten. Dat was de eerste afspraak die ik met mijzelf gemaakt had. En ik heb hen, in tegenstelling tot anders, altijd gevraagd of ze iets wilden drinken. Ik heb gezorgd dat ik ze kon ontvangen in een gezellige ruimte en geen steriel gesprekslokaal. En ik heb er ook altijd op toegezien dat er geen laptop of computer tussen ons stond' (rechten maatschappelijk werker)*

De laagdrempeligheid van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* werd expliciet bevestigd door één van de cliënten waarmee we in gesprek gingen. Het onderstaande citaat toont hoe de cliënt in kwestie zich op haar gemak voelde gesteld door de laagdrempelige en aanbodgerichte aanpak van de rechten maatschappelijk werker. Het ging dus duidelijk niet enkel om het feit dat de rechten maatschappelijk werker de cliënten zelf proactief benaderde, maar ook om de manier waarop hij hen benaderde:

*'Ik voelde mij echt wel goed. 'Moet je iets drinken?'. Ja, zo van die stomme dingen eigenlijk. Maar met van die kleine dingen maak je écht een groot verschil, maar echt een héél groot verschil. [...] Hij zat daar aan de overkant van het bureau en dan is die eigenlijk hier [bij ons] komen zitten, echt onze drie koppen bij elkaar zo van: 'heb je dat en dat?'. Dat hij zelf ook de vraag stelde en ik niet altijd moest zeggen van: 'en dat hebben wij nog niet' en 'is er nog iets waar jullie mee kunnen helpen?' of*

*‘kunnen jullie nog meer geld geven?’. Daar kwam het op neer. En dat was niet bij hem, hij zette zelf de stap naar ons toe en zei zo van: ‘dat is er, dat niet, dat kunnen wij doen’ (cliënt 1)*

Hieruit wordt duidelijk dat de aanpak die door de rechten maatschappelijk werker werd gehanteerd een drempelverlagend effect had. Die cliënt die hierboven argumenteerde dat ze zich tijdens het eerste gesprek echt goed voelde, keek immers initieel enorm op tegen de toeleiding naar het project:

*‘Dat was écht moeilijk, echt waar. Ik dacht van: ‘oh my god, hoe gaat dat verlopen?’. [...] Ja, weeral mijn verhaal doen. [...] Ik vond dat echt erg’ (cliënt 1)*

Deze bevindingen geven een indicatie van de basishouding die werd gehanteerd binnen het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’. Een eerste belangrijk kenmerk hiervan is gebaseerd op een erkenning van de hoogdrempeligheid van de reguliere hulp- en dienstverlening. Door te vertrekken vanuit dit bewustzijn, trachtte de rechten maatschappelijk werker deze drempels te overbruggen door zichzelf en de werking van het project zo laagdrempelig mogelijk op te stellen. Dat betekent dat er steeds rekening gehouden diende te worden met de mogelijkheden en voorkeuren van de cliënt. In sommige gevallen opteerde de vrijgestelde maatschappelijk werker daarom om, indien gewenst door de cliënt, op huisbezoek te gaan en de (eerste) gesprekken in de eigen leefomgeving te laten doorgaan. Uit het volgende citaat blijkt dat een huisbezoek wordt aangewend om de cliënt beter te leren kennen en de hoge drempel om hulp te zoeken te verlagen:

*‘Het is dus interessant om eerst op huisbezoek te gaan, maar ik bied altijd aan om ofwel hier af te spreken of dat ik naar daar ga. Vanaf het moment dat ik enige aarzeling bemerk zeg ik direct ‘ik zal wel langskomen’. [...] In sommige gevallen of hulpvragen is het ook interessant om op huisbezoek te gaan omdat je dan een breder zicht op de situatie. Ook als mensen zeiden dat hun assistent altijd op huisbezoek kwam, dan deed ik dat wel.’ (rechten maatschappelijk werker)*

#### 1.2.2.2 ... de situatie van cliënten erkent en niet oordeelt

Hierboven werd reeds verwezen naar het belang van een bewust laagdrempelige aanpak die cliënten geruststelt door een aangename hulpverleningsomgeving te creëren. Om cliënten op hun gemak te stellen en vertrouwen te winnen, was het eveneens belangrijk dat de rechten maatschappelijk werker de situatie van cliënten erkende, hier begrip voor opbracht en geen oordeel over hen uitsprak:

*‘En [de reguliere maatschappelijk werker vroeg] zo van: ‘waarom heeft u een auto? Een auto is toch duur? Je moet daar toch veel voor betalen?’. En dan denk je van: ‘dat weten we wel, maar met een kind en school. En toen werkten we beiden en konden we ons dat ook permitteren. [...] Zo van die dingen, van die kleine dingen, maar door die kleine dingen kruip je natuurlijk achteruit in plaats van nog iets te zeggen. [...] En XX [rechten maatschappelijk werker] zei van: ‘ja, ik heb zelf kinderen en weet hoe het is zonder auto’. En ik dacht: ‘oef, iemand die mij begrijpt’. (cliënt 1)*

De bovenstaande uitspraak illustreert dat een hulpverleningsrelatie die oordeelt over de situatie en keuzes van cliënten ertoe kan leiden dat de afstand tussen de hulpverlener en de cliënt wordt vergroot. Het tonen van begrip voor de situatie en vertrekken vanuit een basishouding gebaseerd op gelijkwaardigheid tussen hulpverlener en cliënt kan hierbij een belangrijke hefboom tot wederzijds vertrouwen zijn. De situatie van de onderstaande cliënt bouwt hierop verder en toont het belang van het erkennen van de situatie van cliënten.

*‘Die [reguliere maatschappelijk werkers uit een ander OCMW] zeiden: ‘je zit bij uw zoon hé, je kan nog wel een tijdje verder hé’. En ik zei: ‘nee, zo werkt dat niet, ik wil op mijzelf iets horen, maar ik kan*

*dat niet betalen hé, die borg. Het is al spijtig genoeg dat ik naar hier moet komen'. En dan begon dat weer, dat emotiegevoel. Daar heb ik serieus geschreeuwd. Ik vond dat arme mensen. En ik zei ook: 'ik zit vast, ik ga het nooit niet in orde krijgen'. [...] En op een moment begon ik hier [bij de rechten maatschappelijk werker binnen Welzijnsbureau Gent Zuid] dan te wenen en zei hij: 'Ik begrijp het dat jij het af en toe eens moeilijk hebt'. Dat was zoals een kameraad, ik zal het zo zeggen. Ik heb nog nooit zo een assistent geweten als hem. [...] Dat was een mens die meeleefde met de mensen, die niet alleen kijkt naar zijn uren en zo: 'gedaan met werken en foert'. Nee, dat is het niet. Hij leeft gewoon mee met de mensen' (cliënt 2)*

Deze bevindingen tonen dat binnen het project 'Doelgericht Rechten Toekennen' de richtlijn van het Geïntegreerd Breed Onthaal – om te vertrekken 'vanuit een sterke betrokkenheid op de situatie van mensen' – in de praktijk heeft gerealiseerd.

### 1.2.2.3 ... oprecht is en het gevoel geeft te willen helpen

Voortbouwend op de aspecten gerelateerd aan de hulpverleningsrelatie die hierboven reeds belicht werden, getuigde één van de cliënten dat ze binnen het project 'Doelgericht Rechten Toekennen' – in vergelijking met de reguliere werking van het OCMW - het gevoel kreeg dat ze geholpen gingen worden. De onderstaande inzichten kunnen meteen in relatie worden gebracht met het bieden van toekomstperspectief dat hierboven reeds werd behandeld. Uit de onderstaande ervaring wordt immers duidelijk dat niet enkel het realiseren van concrete rechten of sociale voordelen belangrijk was om opnieuw toekomstperspectief te verwerven, maar eveneens de manier waarop de rechten maatschappelijk werker zich opstelde tijdens de eigenlijke hulp- en dienstverlening. De cliënten kregen met andere woorden het gevoel dat ze geholpen gingen worden. Hieruit wordt opnieuw duidelijk dat het project 'Doelgericht Rechten Toekennen' een gunstig effectief heeft gehad op het geloof van cliënten in de hulp- en dienstverlening:

*'Het gevoel van: 'wat doe ik hier?'. Hoe zal ik het zeggen? Wij kwamen buiten [bij de reguliere werking] en mijn man zei zo van: 'als ik naar haar keek, heb ik het gevoel dat wij niet eens geholpen gaan worden'. Ik zei dat niet tegen hem, maar zo'n gevoel had ik zelf ook wel. [...] Als er niemand is die u dat een beetje zegt van: 'het gaat wel veranderen'. Dat is een groot verschil, maar echt héél groot. Hij [rechten maatschappelijk werker] stelt u gerust, misschien is hij zo ingesteld en zij [reguliere maatschappelijk werker] niet, is die meer bezig met zijn werk dan zij. Ik weet het niet. Maar bij hem kom je en denk je: 'ik ga hier echt geholpen worden, hij begrijpt mij, hij weet wat ik bedoel alsof hij zelf in die situatie gezeten heeft'. (cliënt 1)*

Wanneer er gepeild werd naar mogelijke verklaringen voor het verschil in ervaring tussen enerzijds de reguliere hulp- en dienstverlening van het OCMW en anderzijds het project 'Doelgericht Rechten Toekennen', argumenteerde deze cliënt dat dit voornamelijk te maken had met de manier waarop de rechten maatschappelijk werker de hulpverleningsrelatie vormgaf en de manier waarop hij zich opstelde naar cliënten toe:

*'Van de persoon hangt het af. Bijvoorbeeld bij haar [reguliere maatschappelijk werker], zij keek helemaal nooit echt in de ogen. Was dat omdat ze aan het opschrijven was? Ik weet het niet. Maar ze keek ons niet aan en het was echt zo van: 'vragen? Nog vragen?'. En bij hem [rechten maatschappelijk werker] was dat soepeler. Natuurlijk, dan ontspant een mens ook. Meer zelfs, dan durf je zelf ook iets meer te zeggen dan wat je zou willen zeggen misschien. Bijvoorbeeld dat wij op het einde van de maand echt niets te eten hadden. En dan zei ik: 'zouden wij ergens geholpen kunnen*

*worden nog?'. Zo van die dingen. [...] Ja, dat was echt een héél groot verschil. Hij keek ons echt aan, er was veel meer oogcontact en interesse. (Cliënt 1)*

Deze uitspraken tonen het belang van de doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal die streeft naar het *'terug bijsturen en verrijken van de relatie cliënt-hulpverlener met de component intermenselijke ontmoeting'*. Voor een andere cliënt zorgde deze aanpak er voornamelijk voor dat ze het gevoel kreeg als persoon geapprecieerd te worden, omwille van de aanpak en de hulp die ze in het kader van het project heeft gekregen:

*'En het feit dat je weet dat je toch geapprecieerd wordt door die instanties, want dat is niet overal zo. En dat ik ook veel hulp heb gehad' (cliënt 2)*

Dit impliceert dat het vertrouwen dat een hulpverlener van een cliënt wint, ook het vertrouwen van de cliënt in de hulpverleningsorganisatie in zijn totaliteit kan verhogen.

#### 1.2.2.4 ... duidelijke antwoorden geeft

Wanneer er werd gepeild naar het verschil tussen de reguliere hulp- en dienstverlening van het OCMW en het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* werd er door één van de cliënten sterk gehamerd op het belang van duidelijkheid. Zoals ze argumenteerde, is het cruciaal, maar niet vanzelfsprekend dat er binnen de context van hulp- en dienstverlening duidelijke antwoorden worden geformuleerd op de vragen van cliënten: *'vragen stellen en een antwoord krijgen. Dat klinkt logisch hé, maar eigenlijk is dat niet altijd heel logisch'* (cliënt 1). Zoals hieronder zal blijken, was haar ervaring met de reguliere werking van het OCMW eerder negatief op vlak van duidelijkheid:

*'Bij XX [reguliere maatschappelijk werker] ging ik echt met héél veel vragen buiten en dacht ik van: 'oké, moet ik nu verder bedelen of kan ik op een antwoord wachten?'. [...] Ik kwam binnen, zeker, en met veel vragen, en ik kwam buiten, onzeker, met nog veel meer vragen. Ik had echt geen idee. [...] Geen zekerheid. Toen dacht ik van: 'waar kom ik nu?'. Echt, ik weet niet waarom eigenlijk, maar toen ik bij XX [rechten maatschappelijk werker] kwam had ik meer zekerheid. Omdat het allemaal opgesomd werd of omdat ik er makkelijker over kon praten? Ik weet het niet. Maar ik was wel veel meer op mijn gemak' (cliënt 1)*

Hieruit wordt duidelijk dat de cliënt in kwestie het gevoel had veel meer zekerheid te krijgen binnen het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'*. Ze verklaart dit in het bovenstaande citaat enerzijds door de proactieve en aanbodgerichte insteek van het project, maar anderzijds ook door de duidelijkheid en zekerheid die de vrijgestelde maatschappelijk werker bood door steeds een eenduidig antwoord te geven. Verder in het gesprek illustreerde ze het verschil op gebied van duidelijkheid op basis van haar aanvraag voor het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas:

*'Bijvoorbeeld sociaal tarief, toen ik dat vroeg zei ze: 'oké, ja, ik zal het doen'. En toen dacht ik: 'oké, ik heb het gezegd, ze weet het'. [...] Ik heb daar een maand achter gevraagd. Een maand, maar niet elke dag hé. Op een maand tijd heb ik het drie keer gevraagd. Ik had gewoon zo een getal in mijn hoofd van: 'zoveel keer vraag ik het en anders is het niet'. [...] Maar dat gebeurde niet. [...] En toen ik bij XX [rechten maatschappelijk werker] kwam, was dat heel snel in orde. [...] Hij kwam, zoals ik zei, met dat papier en hij heeft aangeduid: wat niet, wat wel. En dan moest ik van alles binnenbrengen. Sommige dingen gingen vlotter dan andere, maar dat is normaal. [...] En bij hem was dat [sociaal tarief] niet ineens in orde, maar het werd wel ingediend die papieren. En dan moest ik wachten, maar dat is iets anders. Dat was dan niet zo van: 'heeft hij dat in orde gemaakt, is dat in orde?'. [...] En dan belde hij, waar ik bij was, of kreeg ik een mail. Maar er was altijd een antwoord' (cliënt 1)*



Uit deze uitspraken zijn een aantal belangrijke inzichten te ontlede. Allereerst wordt er aangetoond dat, ondanks de uitdrukkelijk vraaggerichte insteek van de reguliere OCMW-werking, de vraag van de cliënt in kwestie rond het sociaal tarief niet werd ingelost. Dit impliceert dat de toekenning van rechten – althans in deze situatie – niet gegarandeerd is, zelfs wanneer een cliënt op de hoogte is van een bepaald recht en het initiatief neemt om dit aan te vragen via een maatschappelijk werker. Deze vaststelling bevestigt de veronderstelling dat ook burgers die reeds in begeleiding zijn bij het OCMW zich in een situatie van onderbescherming kunnen bevinden. Verder toont het citaat dat de werking van het project *‘Doelgericht Rechten Toekennen’*, naast de eigenlijke toekenning van rechten, een meerwaarde is gebleken omwille van de duidelijkheid werd gegeven binnen haar traject met de rechten maatschappelijk werker. In de beleving van de cliënt in kwestie ging het met andere woorden niet uitsluitend om het feit dat het sociaal tarief uiteindelijk werd toegekend, maar eveneens om het feit dat ze steeds een eenduidig antwoord kreeg en op de hoogte werd gehouden doorheen de aanvraagprocedure. Dit impliceert dat communicatie een cruciale rol speelt in het scheppen van duidelijkheid:

*‘Toen ik bij XX [reguliere maatschappelijk werk] dacht ik echt van: ‘wat is nu eigenlijk het antwoord?’. Ik kwam thuis en mijn man vroeg het aan mij en ik dacht: ‘ik weet het eigenlijk niet’. [...] Het was altijd ja én nee bij haar. [...] ik weet niet of ik dat zo over haar mag zeggen, maar ik kreeg daar geen je of nee en dat heb ik niet krijg. Ik wil altijd weten van: ‘Mag ik? Mag ik niet?’. [...] En dat moest ik echt precies uit haar krijgen. En ik dacht: ‘ik vraag het niet meer, omdat ik gewoon niet wou bellen en vragen van: ‘hebben jullie dat op mail gezet?’ of ‘heeft u dat in orde gemaakt, want ik heb geen mail of geen brief ontvangen?’. Dat was echt moeilijk en bij XX [rechten maatschappelijk werker] moest ik dat niet doen, [...] omdat ik altijd een antwoord, een ja of een nee kreeg. [...] Was het niet via telefoon, dan was het wel via mail. Bij XX [reguliere maatschappelijk werker] stuurde ik altijd een mail en belde ik van: ‘ik heb u een mailtje gestuurd hé’. [...] En dan zei ze: ‘we zijn er mee bezig’. Dat was voor mij echt zo van: ‘waar is dat antwoord nu?’. [...] En bij hem [rechten maatschappelijk werker] moest ik dat niet en dat was écht een groot verschil’ (cliënt 1)*

Het belang van communicatie en de opvolging daarvan, bleek eveneens uit de ervaring van een andere cliënt die terugblikte op haar ervaring met de reguliere werking van het OCMW:

*‘Ja, de manier waarop ze het u laten horen of u laten weten. En dat ze beloofd hadden om te bellen, maar dan bellen ze niet. En dan zit je daar. En dan moest ik wéér naar ginder, dat ik zei: ‘nu ben ik het echt kotsbeu. Dit is de vierde of vijfde keer dat ik kom en ik ga hier niet buiten voor ik weet hoe het zit hé. En dan mocht ik weer vertrekken, ze konden het mij nog niet zeggen. En dat was die rompslomp en dat blijven duren en duren. En dan ben ik hier [Welzijnsbureau Gent Zuid en project ‘Doelgericht Rechten Toekennen] terecht gekomen [...] en daarachter is alles beginnen loslopen’ (cliënt 2)*

Beide ervaringen tonen de waarde die cliënten hechten aan een eenduidige opvolging van hun dossier en situatie, zodat ze op de hoogte zijn van de vorderingen daarrond. Een belangrijke invulling van het proactieve en aanbodgerichte van het project *‘Doelgericht Rechten Toekennen’* omvatte bijgevolg het informeren en op de hoogte houden van cliënten.

### 1.2.2.5 ... responsief én transparant is

Voortbouwend op het belang van duidelijkheid binnen de hulp- en dienstverlening, bleken ook de responsiviteit en transparantie van de rechten maatschappelijk werker belangrijke werkzame elementen van het project *‘Doelgericht Rechten Toekennen’*. Desondanks de proactieve en aanbodgerichte insteek van het project was er eveneens ruimte om vraaggericht te werken. Het was –

in de beleving van de cliënten - hierbij echter cruciaal dat er snel en adequaat werd gereageerd op deze vragen. Het onderstaande citaat toont het belang van responsief om te springen met de vragen van cliënten en, waar mogelijk, meteen actie te ondernemen wanneer de vraag zich aandient:

*‘Hij [rechten maatschappelijk werker] geeft meer aandacht dan zij [reguliere maatschappelijk werker]. Misschien dat hij meer tijd heeft, ik weet het niet, maar als ik bijvoorbeeld bij hem ben en ik zeg: ‘kijk, dit is mijn probleem’, dan pakt hij een papier en begint hij rond te bellen, zoekt hij het op of kijkt hij zelf in mijn dossier of het opgelost kan worden. Bij haar was het van: ‘ik zal kijken en antwoorden’. En hier werd dat altijd bij hem zelf direct opgelost. [...] Als het kon, belde hij direct. En dat vond ik echt een groot pluspunt. Wanneer hij belde en iets moest vragen, legde hij de telefoon weg en kon hij het vragen. Dat ging echt veel vlotter’ (cliënt 1)*

Het feit dat vragen idealiter op het moment zelf worden behandeld, betekent echter niet dat er altijd meteen een eenduidig antwoord geformuleerd kan worden. Zoals hierboven reeds aangehaald, is duidelijkheid - naast de snelheid waarmee er gehandeld wordt - immers een essentieel eigenschap vanuit het perspectief van cliënten. Hierdoor is het belangrijk dat responsiviteit steeds samengaat met transparantie. Dit impliceert dat er realistische verwachtingen worden geschept en dat hulpverleners ook eerlijk toegeven wanneer ze niet meteen een eenduidig antwoord kunnen bieden op een bepaalde vraag. Dit werd ook positief ervaren door de cliënten:

*‘Hij heeft veel moeten opzoeken en zei ook van: ‘ik zal nog niet vandaag of morgen direct een antwoord hebben’. Dus ik zei: ‘nee, XX [rechten maatschappelijk werker], ik dan wel begrijpen dat je veel werk hebt met mij’. Ik ben heel content, want alles is uiteindelijk op zijn pootjes gekomen’ (cliënt 2)*

In dergelijke scenario's was het echter cruciaal dat het signaal werd gegeven dat de rechten maatschappelijk werker, om deze informatie in te winnen, wel samen met de cliënt op weg kon gaan:

*‘Geen loze beloften maken. Dat moet je ook altijd goed in het oog houden. Zeker met zulke dingen. [...] Maar dat is zoiets dat je gaandeweg leert. [...] Wat mij ook opvalt dat ik veel doe, is een soort van echtheid uitdragen, maar ook in de zin van: ‘ik heb de wijsheid niet in pacht hé. Ik weet hier niet alles waar dat jij bijvoorbeeld recht op hebt, maar ik wil het wel voor u opzoeken of samen met u opzoeken en u op de hoogte brengen’ (rechten maatschappelijk werker)*

Het informeren en op de hoogte houden van cliënten over hun eigen situatie vanuit een proactieve insteek gebeurde voor een groot deel door de vrijgestelde rechten maatschappelijk werker, maar in een tweede fase ook door andere actoren. Het volgende citaat toont aan dat het aanbod voor de cliënt verhelderd werd door duidelijke communicatie tussen verschillende basis- en faciliterende actoren en de rechten maatschappelijk werker. Zo werd de cliënt in kwestie op de hoogte gebracht door artsen over de toestand van zijn partner en ondersteunden en informeerden maatschappelijke assistenten hem over allerhande administratieve regelingen:

*‘Het wijkgezondheidscentrum, Kind & Gezin en het OCMW hebben mij samen geholpen in team. De dokter belde ook naar de specialist en ik kreeg telkens een update over hoe het gaat met mijn vrouw. Het wijkgezondheidscentrum heeft een maatschappelijk assistent en zij vertelde mij over de loopbaanonderbreking en hielp mij met het invullen van formulieren.’ (cliënt 3)*

### 1.2.2.6 ... maatgericht inzet op de mogelijkheden van cliënten

Een belangrijk uitgangspunt van het project 'Doelgericht Rechten Toekennen' bestond uit het inzetten op zelfredzaamheid en het valoriseren van de aanwezige krachten van cliënten. Deze insteek werd enerzijds gemotiveerd vanuit de veronderstelling dat dit de werklast van de maatschappelijk werkers mogelijk zou verlagen:

*'We hadden vooraf aangestipt van: 'we willen echt inzetten op zelfredzaamheid'. Dat had andere motieven, zoals bijvoorbeeld: 'we kunnen daar winst uit halen naar werklast toe'. [...] Ik had er voor mijzelf toch wel een opdracht van gemaakt om dat te proberen, [...] om niet zomaar voor iemand een aanvraag in te vullen en op te sturen, maar eigenlijk te geloven in de kracht van iemand om zelf zaken aan te vragen' (rechten maatschappelijk werker)*

Anderzijds werd de focus op zelfredzaamheid gemotiveerd vanuit de veronderstelling dat binnen de context van proactieve rechtentoekenning, cliënten - door actief betrokken te worden in het volledige proces – versterkt kunnen worden om opnieuw grip te krijgen op hun eigen leven:

*'Het gaat niet zozeer altijd om het doel, namelijk die rechten in orde krijgen, maar eigenlijk om uw tijd vrij te maken om mensen te begeleiden naar het grip krijgen op hun leven. Naar het gevoel krijgen dat ze er hier ook toe doen en dat ze hier ook kunnen participeren. Dat vind ik belangrijk in dat rechtenverhaal. Dat was een beetje het uitgangspunt, [...] het uiteindelijke doel is dat die mensen hun rechten ook zijn uitgeput, maar dat betekent zoveel meer dan dat. Omdat je hen de tools geeft om mee te doen. Dat is toch ook echt sociale participatie, vind ik, die rechten uitputten' (rechten maatschappelijk werker)*

Het bovenstaande citaat illustreert dat deze uitgangspunten in relatie gebracht kunnen worden tot de oriënterende perspectieven 'krachtgericht' en 'participatief' van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Het gaat met andere woorden niet om probleemoplossing door de hulpverlener, maar veel eerder om het betrekken van cliënten en het ontginnen van hun mogelijkheden. Het belang van een dergelijke zienswijze op de hulp- en dienstverlening werd door één van de cliënten expliciet onderstreept:

*'Hoe zal ik het zeggen? Ik wil niet dat iemand alles voor mij doet. En dat had ik hier niet. Dat vind ik niet nodig, want ik ben ook geen klein kind. [...] Als hij zelf zegt: dat moet je doen, en je het zelf doet, dat ze echt informatie geven en zeggen van: 'daar en daar moeten we langsgaan of dat moeten we doen'. Dat vond ik echt goed' (cliënt 1)*

Deze ervaring geeft enerzijds een eerste blijk van de manier waarop er werd ingezet op de mogelijkheden van cliënten en legt anderzijds meteen een relatie tussen het krachtgericht werken en de noodzaak van informatieverstrekking. Dit werd eveneens bevestigd door de rechten maatschappelijk werker van het project 'Doelgericht Rechten Toekennen':

*'Een stuk van op de zelfredzaamheid van mensen spelen, is toch ook uw tijd nemen om mensen te informeren. En dat is niet alleen ze wegwijs maken, maar dat is ook hen het gevoel geven dat je hen au-serieux neemt en dat ze ertoe doen. Dat het belangrijk is dat ze het recht hebben om die informatie te weten. Weten wat er allemaal achter zit, hoe het komt dat het zo lang duurt' (rechten maatschappelijk werker)*

In dit citaat wordt krachtgericht handelen verder in relatie gebracht tot andere werkzame principes van het project. Het gaat niet enkel om het louter verschaffen van informatie, maar eveneens om het aantonen en bepleiten dat cliënten zelf een belangrijke rol kunnen en mogen spelen binnen de context van rechtenuitputting. Dit kan worden geïnterpreteerd als een bijkomende manier om de situatie van cliënten

te erkennen, met het enige verschil dat het niet gaat de een erkenning van problemen of moeilijkheden, maar om de erkenning van krachten en mogelijkheden. Daarnaast wordt opnieuw het belang van duidelijkheid aangetoond. In realiteit gaat het niet enkel om duidelijkheid in de antwoorden die worden geformuleerd op vragen, maar evenzeer om duidelijkheid met betrekking tot aanvraag- en toekenningsprocedures. Op deze manier is het krachtgerichte aspect van *'Doelgericht Rechten Toekennen'* verweven met de werkzame principes van duidelijkheid scheppen en informeren. Het inzetten op de mogelijkheden van cliënten betekende in de praktijk echter niet dat cliënten er alleen voor stonden, maar dat ze met de nodige ondersteuning van de maatschappelijk werker stappen ondernamen op hun rechten te realiseren:

*'Dus, niet zomaar voor iemand een aanvraag invullen en opsturen, maar eigenlijk geloven in de kracht van iemand om zelf zaken aan te vragen. Maar dat neemt niet weg dat ze tot op het moment van die aanvraag, tot wanneer dat in orde is, ze op alle momenten beroep op mij kunnen doen hé. We doen dat samen' (rechten maatschappelijk werker)*

De mate waarin de rechten maatschappelijk werker ondersteunend of faciliterend optrad, was echter sterk verschillend afhankelijk van de cliënt in kwestie. Dat betekent dat de zelfredzaamheid, maar ook de voorkeuren van cliënten steeds individueel werden ingeschat. Deze vorm van maatwerk wordt duidelijk uit het onderstaande citaat:

*'Soms had je mensen die het heel belangrijk vonden om hun ruimte te respecteren en te respecteren wat ze zelf kunnen, en dan vooral appreciëren van geïnformeerd te worden door u en daarmee zelf aan de slag te kunnen. En soms had je mensen die, ja, ik durf dat moeilijk te zeggen, want ik heb daar geen onderzoek naar gedaan, maar soms heb ik het gevoel dat je mensen die al zo lang die hulpverlening gewoon zijn, zelfs generatie armoede, dat die zo een cultuur hebben van: 'het OCMW brengt het allemaal in orde'. [...] Het was moeilijk om bij zo iemand bijvoorbeeld te zeggen van: 'ik nodig u hier nu uit om te zien waar je allemaal recht op hebt. Daar heb je recht op en nu krijg jij als huiswerk – bij manier van spreken – om die aanvraag eens te doen of samen met mij te doen'. Die is het gewoon om onderaan het aanvraagformulier te tekenen, in een OCMW omslag te doen en de aanvraag is weg hé' (rechten maatschappelijk werker)*

Bovendien was het aanspreken van de krachten en mogelijkheden van cliënten niet altijd een garantie dat de gevraagde stappen ook effectief werden ondernomen. In de ervaring van de maatschappelijk werker van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* vereiste het krachtgericht werken niet enkel maatwerk, maar evenzeer een ietwat aanklappende aanpak in sommige gevallen:

*'En dan had je mensen die wel zeiden dat ze dat gingen doen, maar dat totaal niet deden. En als je die dan opbelde, bleek het dat het er niet van was gekomen. En dan kon je op een gegeven moment ook niet anders dan het eigenlijk zelf te doen. Maar toch ook nog te bewaken dat je het samen doet. Bijvoorbeeld: voor bepaalde zaken had je een bepaald attest van de Dienst Bevolking nodig. Dat jij het allemaal niet doet voor hen, zonder dat zij erbij zij zou je kunnen zeggen van: 'ik vraag dat attest op en ik stuur het allemaal op'. Maar dat het attest dan bijvoorbeeld bij hen toekwam en dat ze daarmee naar mij moesten komen. Dat ze toch nog betrokkenheid moesten tonen. Dat was ook iets waar ik vooraf wat bij stilgestaan had en dat liet zich ook toe bij bepaalde rechten' (rechten maatschappelijk werker)*

### 1.2.2.7 ... oog heeft voor alle levensdomeinen

Het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ was, zoals eerder aangehaald, afgebakend tot het verkennen en toekennen van 26 afgeleide rechten en sociale voordelen. Dat betekent dat de toegeleide cliënten voor alle vragen die buiten deze scope vielen, in principe toegewezen bleven aan hun vaste maatschappelijk werker binnen het Welzijnsbureau Gent Zuid. Hoewel deze afbakening voortdurend voor ogen werd gehouden binnen het project, bleek dit in realiteit niet altijd een makkelijke afwegingsoefening:

*‘Dat was iets dat we op voorhand in het oog hielden, dat [...] als er dan meerdere contacten waren en echt zo opvolging rond iets, was dat allemaal in functie van die afgebakende rechten. Wat we eigenlijk afgebakend hadden tijdens dat eerste gesprek. Maar als er daar dan andere dingen bij kwamen... In die zin is het een beetje een experimentele situatie hé. Want in het wijkwerk komen er dan meestal andere dingen op de proppen. En als er nu andere dingen op de proppen kwamen, dan moesten zij daarvoor naar hun assistent gaan. Ze konden dat aan mij wel al wat doorgeven, maar dat was ook een moeilijkheid in het project. Als mensen mij dingen doorgaven die eigenlijk niet echt in mijn scope zaten, ja, dan ga ik niet in het vaarwater stappen van een collega. Dat was iets belangrijk om ook te bewaken. [...] Dan moest ik hen dat doorgeven en dan waren zij eigenlijk de man, zij zijn de dossierbehandelaar’ (rechten maatschappelijk werker)*

In de praktijk gebeurde de afbakening tussen de rechten maatschappelijk werker en de reguliere maatschappelijk werkers voornamelijk op basis van het leefloon. Dat betekent dat cliënten voor alles wat met hun leefloon te maken had, beroep moesten doen op hun vaste maatschappelijk werker binnen het OCMW. Hoewel de afbakening rond het leefloon absoluut was, liet dit wel voldoende ruimte om binnen het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ – wanneer nodig – ondersteuning te bieden aan cliënten die buiten de 26 vastgelegde rechten en sociale voordelen viel. Dit was ook een bewuste overweging binnen het project:

*‘En ik wou ook verder kijken dan dat. Ik heb dat vooral afgebakend naar alles rond leefloon, moesten ze voor bij hun assistent gaan. [...] Maar ik vond het wel belangrijk om voorbij die 26 sociale voordelen te gaan’ (rechten maatschappelijk werker)*

De getuigenissen van de rechten maatschappelijk werker bevestigen dat de eigenlijke hulp- en dienstverlening vanuit het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ inderdaad voorbij de 26 afgebakende rechten en sociale voordelen keek. Deze aspecten kunnen worden geïnterpreteerd als een generalistisch of holistisch perspectief dat aandacht heeft voor het functioneren van cliënten op alle levensdomeinen, zoals dit ook wordt voorgeschreven binnen het beleidskader van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Het hanteren van een dergelijke zienswijze vereist echter dat maatschappelijk werkers zich niet beperken tot de vragen die cliënten stellen, maar tijd vrijmaken en de reflex te hebben om de cliëntsituatie actief te verkennen voorbij de voorliggende vraag:

*‘Ik heb echt geleerd om daar tijd voor te maken. Dat klinkt nu simpel hé, maar dat zijn basisdingen. Iemand komt bijvoorbeeld voor een bepaalde factuur die hij niet kon betalen bij een energieleverancier. Als je weinig tijd hebt of geen tijd vrijmaakt, beperk je u ook tot dat. Maar, als je dan verder dan de vraag gaat: ‘oké, zou het kunnen dat je nog andere schuldeisers hebt? Zijn er al deurwaarders bij betrokken?’ (rechten maatschappelijk werker)*

Een samenwerking met verschillende basis- en faciliterende actoren in een tweede fase vereiste, zoals eerder vermeld, dat de afbakening van de rechten binnen het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ werd afgestemd op de mogelijkheden en verwachtingen van de andere actoren. Hierbij werd naast de 26 afgebakende rechten ook gebruik gemaakt van een vorming om tegemoet te komen aan de wens om een

generalistische en proactieve hulp- en dienstverlening aan te bieden. Door de samenwerking tussen verschillende hulpverleners was het hierdoor mogelijk om het functioneren van de cliënt op meerdere levensdomeinen te verbeteren. Meer specifiek was het, dankzij deze samenwerking, voor een cliënt mogelijk om zijn kinderen op te vangen na een plotse ziekenhuisopname van zijn partner. Onderstaande citaat weerspiegelt hoe een samenwerking tussen verschillende wijkactoren kan toelaten om cliënten verder te helpen en te ondersteunen op verscheidene levensdomeinen:

*‘Met de hulp van iedereen kreeg ik melk, familiehelp, poetshulp. Het OCMW hielp ook voor de melk voor de kindjes te betalen en mij een leefloon gegeven. De assistent van wijkgezondheidscentrum vertelde me ook dat ik het recht had op een loopbaanonderbreking... Ik kan nu thuisblijven voor drie maanden en bij mijn kinderen blijven.’ (cliënt 3)*

Door korte tussenkomsten en een duidelijke afstemming tussen de verschillende hulp- en dienstverleners kon de cliëntsituatie op korte termijn aangepakt worden. Bovendien werd de cliënt, zoals eerder vermeld, voldoende geïnformeerd over zijn rechten wat als zeer positief werd ervaren. Deze ervaring toont duidelijk aan op welke manier het Geïntegreerd Breed Onthaal in de praktijk generalistisch, proactief als outreachend ingekaderd kan worden door middel van efficiënte informatie-uitwisseling:

*‘Ik wist niks. Ik woon hier meer dan 12 jaar en ik weet niet wat mijn rechten zijn. Dat is erg. Maar ook het contact van de hele groep. Iemand van Kind & Gezin, iemand van het OCMW, iemand van wijkgezondheidscentrum. Zij hebben samengewerkt en dat was heel belangrijk want die informatie tussen elkaar helpt veel. Het gebeurde ook op hetzelfde moment. Het was niet zo dat ik naar Kind & Gezin moest gaan en dat ik daar iemand moest spreken en moest wachten en nog een afspraak maken met het OCMW.’ (cliënt 3)*

Eén van de cliënten waarmee we spraken, had een eerder negatieve ervaring op gebied van vraagverheldering toen ze zich voor het eerst tot het OCMW begaf. Hoewel dit een ander OCMW was dan hetgeen waarbinnen het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ is gesitueerd, toont het onderstaande citaat dat een brede vraagverheldering niet vanzelfsprekend genomen kan worden binnen de reguliere werking van het OCMW:

*‘Weet je wat ze in XX [bepaald OCMW in Gent] gevraagd hebben? ‘Uw inkomen en uw uitgaven’. Dat heb ik moeten afgeven, dat is het. Meer niet. Al heb ik geen vaste assistent, ze kunnen toch wel eens luisteren over wat het gaat en waarmee je zit? Nee, inkomen en uitgaven, dat is al. En Verder mocht ik niets zeggen. Dat was vreemd ze’ (cliënt 2)*

Binnen het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ werd dit brede perspectief, in tegenstelling tot de reguliere werking, zo veel als mogelijk gehanteerd. Zoals later zal blijken, speelde de randvoorwaarde ‘tijd en ruimte’ hier een belangrijke rol in. Het initiatief om voorbij de 26 afgebakende rechten en sociale voordelen te kijken, lag echter niet altijd bij de maatschappelijk werker zelf. In de praktijk contacteerden cliënten de rechten maatschappelijk werker ook eigenhandig met hulpvragen die de scope van het project overstegen:

*‘Evengoed belde een cliënt mij op voor haar elektriciteit die was afgesloten, voor een verhuis, voor haar huurprijsberekening. Ik zou even diep moeten graven waar mensen mij allemaal voor contacteerden, maar mensen kwamen ook wel met andere dingen af op den duur. En ik vond dat belangrijk. Ofwel was dat dan iets dat ik zelf kon opnemen, ofwel was dat iets dat ik met de cliënt kon bespreken van: ‘is het goed dat ik het doorgeef aan uw assistent?’ (rechten maatschappelijk werker)*

Hieruit wordt enerzijds duidelijk dat de praktijk van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* zich inderdaad ontfermde over een velerlei aan vragen en situaties, maar anderzijds dat een goede samenwerking met de reguliere maatschappelijk werkers hiervoor cruciaal werd geacht. Dit wordt verder benadrukt in het onderstaande citaat:

*'Er was op een gegeven moment een cliënt die mij voor alles belde. En ineens werd ze uit huis gezet. Nu, je kan alles kaderen rond het uitputten van rechten hé. Het recht op huisvesting is één van de sociale grondrechten. En die belde mij voor alles, terwijl dat ze voor sommige zaken – die hier in orde gebracht moesten worden rond haar steunverlening – soms heel moeilijk te bereiken was. Dus ja, dat zijn wel zaken waarbij ik dan mijn collega moest betrekken en met haar moest afstemmen van: 'is het oké dat ik met haar op zoek ga naar een woning en dat ik daar stappen in onderneem?' (rechten maatschappelijk werker)*

Deze samenwerking, maar ook het feit dat de rechten maatschappelijk werker ondersteuning aan cliënten bood rond kwesties die buiten de 26 vastgelegde rechten en sociale voordelen vielen, werd zeer positief ervaren door de reguliere maatschappelijk werkers:

*'Ik vond wel dat hij dat heel gedreven heeft gedaan in de zin dat hij veel moete heeft gedaan om cliënten te pakken te krijgen, hij heeft doorgezet als er eens moeilijke dingen waren. En als er eens iets aan bod kwam dat eigenlijk buiten zijn lijstje viel, heeft hij dat ook proberen meepikken en daarop doorgezocht' (maatschappelijk werker)*

### 1.2.3 Een samenwerking die...

In de tweede fase van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* werd een interne maatschappelijk werker van het OCMW vrijgesteld om zich te buigen over een samenwerking met wijkactoren en op die manier in contact te komen met kwetsbare doelgroepen die niet gekend waren binnen het OCMW. Concreet werd er in deze tweede fase samengewerkt met de kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal (de DMW's en het CAW) en de basis- en faciliterende actoren uit de wijk (het Wijkgezondheidscentrum en Kind & Gezin). In wat volgt trachten we enkele – al dan niet werkzame – elementen op het niveau van deze samenwerking te identificeren vanuit het perspectief van de rechten maatschappelijk werker, de sociaal werker binnen het wijkgezondheidscentrum en een toegeleide cliënt. Zoals eerder vermeld vond de samenwerking in het kader van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* voornamelijk plaats tussen de rechten maatschappelijk werker, Kind & Gezin en het wijkgezondheidscentrum. Eén van de voornaamste doelstelling hierbij was om in een netwerk een informerende en toeleidende rol op te nemen om onderbescherming van kwetsbare burgers tegen te gaan. Het belang van communicatie en vraagverheldering binnen het project bleek ook zeer positief te worden ervaren door een cliënt die dit expliciet benoemde:

*'Samen werken is voor mij heel positief en je rechten kennen en weten wat je moet doen. Wie doet wat, wanneer en hoe? Dat weet ik allemaal niet. Samenwerking is één punt en informeren een ander belangrijk punt. En ook dat het van dichtbij gebeurde.'* (cliënt 3)

#### 1.2.3.1 ... professionele kennis en expertise beschikbaar stelt

Het project *'Doelgericht rechten Toekennen'* was, zoals eerder aangehaald, afgebakend tot het verkennen en toekennen van 26 geselecteerde rechten en sociale voordelen. Door een maatschappelijk werker van het Welzijnsbureau Gent Zuid voltijds vrij te stellen was het voor hem ook mogelijk om de tijd en ruimte te nemen om deze rechten volledig te verkennen. Dankzij zijn expertise rond de rechten en specifieke kennis

over de situatie van zijn cliënten, maar ook omwille van de eerder vernoemde werkbelasting bij reguliere maatschappelijk werkers, werd de vrijgestelde maatschappelijk werker dan ook als een belangrijke actor gezien door de betrokken hulp- en dienstverleningsorganisaties. Zo kon er immers beroep op hem worden gedaan om bepaalde cliëntsituaties te verduidelijken:

*‘Voor mij was die samenwerking heel handig. Ik had één contactpersoon waarvan ik wist die is doordrongen van alle mogelijke rechten die mensen kunnen hebben. Ik vond dat wel heel handig om hem [de rechten maatschappelijk werker] altijd te kunnen opbellen voor advies in te winnen, om een casus te bespreken en te kunnen bespreken van wat zijn volgens u mogelijke opties. Dat vond ik wel goed.’ (maatschappelijk werker wijkgezondheidscentrum)*

De maatschappelijk werker van het wijkgezondheidscentrum constateerde bovendien dat er een duidelijk onderscheid bestond met de manier waarop zij contact kon opnemen met reguliere maatschappelijk werkers binnen het OCMW. De snelheid waarmee informatie ingewonnen wordt werd door haar als zeer positief ervaren:

*‘Dat duurt ook even vooraleer ik de maatschappelijke assistent van het OCMW die toegewezen is om die te pakken te krijgen. Bij [de rechten maatschappelijk werker], bel ik hem en ik had hem direct te pakken of hij belde direct terug. Hij is een heel bereikbaar persoon die snel op mijn vragen kon antwoorden. Dat is een groot verschil met de meeste OCMW-assistenten. Dat vond ik wel makkelijk. Hij ondernam ook heel snel actie en hij gaf dan ook feedback van kijk dat kunnen we bekomen. Het verliep gewoon veel sneller dan de vragen die je stelt aan een gemiddelde OCMW-medewerker.’ (maatschappelijk werker wijkgezondheidscentrum)*

De samenwerking tussen de maatschappelijk werker binnen het wijkgezondheidscentrum en de rechten maatschappelijk werker bestond daarom voornamelijk uit het telefonisch inwinnen van advies over rechtentoekenning:

*‘Ik heb enkel telefonisch consulten gehad met hem [rechten maatschappelijk werker].’ (maatschappelijk werker wijkgezondheidscentrum)*

Ook de rechten maatschappelijk werker beaamt het belang van het efficiënt beschikbaar stellen van zijn expertise. Zoals verder duidelijk zal worden, was het omwille van het feit dat hij zich voltijds in kon zetten voor het project *‘Doelgericht Rechten Toekennen’* mogelijk voor de rechten maatschappelijk werker om zich te presenteren als aanspreekpunt ten aanzien van de andere partners. Dit verliep niet enkel telefonisch, maar ook via mail en vereiste dat de vrijgestelde maatschappelijk werker daar ook tijd en ruimte voor kreeg:

*‘Een vast aanspreekpunt hebben dat als ze weten als die persoon zijn telefoon niet opneemt, dan stuur ik die een mail, dan weet ik dat die gaat terugbellen. Vaak zijn dat simpele vragen. Dat is iemand die daar tijd voor moet vrijmaken. Iemand die het contact met de partners onderhoudt. [...] Als we dan over fase twee spreken op onthaalniveau, dat er iemand is die een soort brugfiguur speelt naar alle partners hier in de wijk toe, maar ook naar scholen toe, naar huisartsen toe... Een aanspreekpunt.’ (rechten maatschappelijk werker)*



### 1.2.3.2 ... integrale antwoorden biedt

De vrijgestelde maatschappelijk werker uit het Welzijnsbureau Gent Zuid werd door de toegeleide cliënt ervaren als een belangrijke pion in het bredere hulp- en dienstverleningsaanbod in de wijk. Zo werd hij door de cliënt beschouwd als een coördinator die instond voor een vlotte communicatie tussen de verschillende sociale partners, waardoor men een duidelijke en alomvattende oplossing kon aanreiken. De cliënt in kwestie werd, zoals eerder vermeld, toegeleid door een gezinsondersteuner van Kind & Gezin en werd verder op een proactieve en aanbodgerichte manier ondersteund door de rechten maatschappelijk werker. Zo ging de vrijgestelde maatschappelijk werker op huisbezoek na Kind & Gezin en nam hij de situatie van de cliënt uitgebreid onder de loep. Tijdens het gesprek verwees de cliënt expliciet naar het belang van transparantie en een goede samenwerking tussen de betrokken actoren om een veelzijdig probleem aan te pakken:

*'Elk probleem heeft ook meer kanten en Kind & Gezin deed één deel, het OCMW deed één deel, wijkgezondheidscentrum één deel... Een dokter kan één ding doen, maar niet alles. Het is belangrijk dat ze samenwerken en dat er initiatief genomen wordt. Kind & Gezin kwam naar mij thuis, [de rechten maatschappelijk werker] kwam naar mij thuis. Zij zagen de situatie zelf. [...] Het was niet zo dat ik naar Kind & Gezin moest gaan en dat ik daar iemand moest spreken en moest wachten en nog een afspraak maken met het OCMW. Zij wisten allemaal wat mijn probleem was en hij [de rechten maatschappelijk werker] was de coördinator. Het maakte het probleem kleiner.'* (cliënt 3)

Bovenstaande citaat weerspiegelt het belang van samenwerking in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Elk van de actoren werd complementair ingezet en nam initiatief op basis van de specifieke expertise en hulpverlening. Er werd een duidelijke taakverdeling gecommuniceerd en afgesproken tussen de partners. De rechten maatschappelijk werker werd aanzien als de coördinator. Hij informeerde de cliënt over alle mogelijke acties die ondernomen konden worden om het welzijn van de cliënt te verhogen. Hij informeerde ook de organisaties over de taakverdeling en wie welke rol opneemt. Deze coördinatie zorgde ervoor dat men met een grote snelheid op zeer responsieve wijze kon inspelen op de noden en vragen van de cliënt. Dit voorbeeld toont, zoals eerder vermeld, duidelijk aan hoe het Geïntegreerd Breed Onthaal welzijnsvragen vanuit een generalistische en aanbodgerichte insteek kan invullen.

Door het op maat bekijken van de situatie van de cliënt en in contact te treden met andere wijkactoren, werd deze case en de werking van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* ook door de rechten maatschappelijk werker als succesvol beschouwd. Het is namelijk dankzij deze nauwgezette samenwerking en het contextualiseren van de cliëntsituatie dat de cliënt adequaat en op alle levensdomeinen ondersteund kon worden. Zo werd er contact opgenomen met het Wijkgezondheidscentrum en was het mogelijk voor de rechten maatschappelijk werken een uitzonderlijke aanvraag te doen met betrekking tot het verhogen van de financiële draagkracht van de cliënt:

*'Er waren in dit geval billijkheidsredenen en het was belangrijk om dat op maat te bekijken. Stel dat die cliënt hier alleen was gekomen zonder dat we contact hadden met wijkgezondheidscentrum dan zou hij op basis van de documenten die hij meebracht niet doorgelaten worden naar de maatschappelijk werker die mogelijk een aanvraag zou voorleggen. Doordat die persoon al goed gekend was bij wijkgezondheidscentrum, die hadden een verslag van de behandelde arts doorgestuurd rond die vrouw. Daardoor hadden wij veel meer informatie en hadden we voldoende motieven om dat via een bijzonder verzoek toch voor te leggen en die persoon heeft nu tijdens zijn loopbaanonderbreking een leefloon en ook extra begeleiding en ondersteuning. Dat was iets belangrijk omwille van die samenwerking'* (rechten maatschappelijk werker)

### 1.2.3.3 ... toelaat informatie uit te wisselen met goedkeuring van de cliënt

De responsieve en transparante werking van het samenwerkingsverband was mogelijk door een efficiënte samenwerking tussen de verschillende actoren waarbij informatie werd uitgewisseld met toestemming van de cliënt. Dit vereist een belangrijke vertrouwensband tussen de verschillende actoren enerzijds en de cliënt anderzijds. Uit zowel het gesprek met de vrijgestelde maatschappelijk werker als de cliënt, bleek de informatie-uitwisseling tussen het Wijkgezondheidscentrum, Kind & Gezin en de rechten maatschappelijk werker echter geen probleem te zijn. Bovendien werd de samenwerking tussen de wijkactoren door de cliënt in kwestie als zeer positief ervaren. Uit het onderstaande voorbeeld blijkt dat, omwille van het gegeven dat bepaalde problemen snel moesten worden opgelost, de cliënt toestemming gaf aan Kind & Gezin om informatie uit te wisselen.

*‘De vrouw van Kind & Gezin vroeg aan mij of mijn informatie mocht doorgeven en ik heb ja gezegd. Ik vond dat ook niet erg. Ik ken de taal niet goed en de vrouw van Kind & Gezin wel. Zij kon de situatie beter uitleggen en de informatie was volledig. Ik snap dat sommige mensen bang zijn voor hun privacy, maar in dit geval was privacy niet zo belangrijk. Het belangrijkste was het probleem oplossen.’ (cliënt 3)*

*‘Met het werken naar cliënten toe, heb ik gemerkt dat zij niet raar vonden dat ik dan bel en zeg dat ik hun gegevens heb doorgerekregen van Kind & Gezin. De DMW’s hebben ons een document bezorgd, we hebben dat aan iedereen gevraagd, waarin staat dat het goed is dat ze gegevens doorgeven. Ze kruisen dan aan waarvoor ze die cliënt naar mij doorverwijzen. Dat zijn allemaal interne zaken. Mensen vonden dat niet raar’ (rechten maatschappelijk werker)*

### 1.2.4 Randvoorwaarden

De werkzaamheid van het project *‘Doelgericht Rechten Toekennen’* is niet enkel toe te schrijven aan de aanbodgerichte aanpak en de manier waarop de eigenlijke hulp- en dienstverlening door de vrijgestelde maatschappelijk wordt ingevuld. Een aantal verklaringen van waarom het project succesvol is gebleken als initiatief om onderbescherming tegen te gaan, hebben immers betrekking tot de randvoorwaarden die hiervoor werden geïnstalleerd of reeds beschikbaar waren. Een belangrijke veronderstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal is ten slotte dat de nodige randvoorwaarden worden gecreëerd om de doelstellingen van het project te realiseren en dat daarbij *‘de betrokken actoren voldoende ruimte en verantwoordelijkheid wordt gegeven om lokaal een toegankelijk aanbod te organiseren’*. Op basis van de gesprekken met de maatschappelijk werker van het project *‘Proactief Rechten Toekennen’* konden er twee duidelijke randvoorwaarden worden geïdentificeerd, namelijk: (1) tijd en ruimte en (2) mandaat en vertrouwen.

#### 1.2.4.1 Tijd

Het aspect tijd werd meermaals benoemd als belangrijke factor die het verschil kan verklaren tussen het project *‘Doelgericht Rechten Toekennen’* en de reguliere werking van het OCMW. In het Welzijnsbureau Gent Zuid hebben maatschappelijk werkers, zoals eerder aangehaald, een gemiddelde dossierbelasting van 73 cliënten. De tijdsinvestering die hiermee gepaard gaat, wordt door de rechten maatschappelijk werker aangekruist als contextfactor die maakt dat de reguliere werking zich in realiteit veelal beperkt tot leefloongerelateerde zaken en het beantwoorden van crisissituaties. Dit komt overeen met de eerdere bevinding dat het binnen de reguliere werking niet altijd mogelijk is om aanbodgericht en met aandacht voor alle rechten, vragen en levensdomeinen te handelen:

*‘Het is weer heel kort door de bocht of het wordt niet altijd uitgesproken misschien, maar in het wijkwerk is het toch een beetje de realiteit: ofwel werk je u te pletter, [...] ofwel moet je het voor uzelf afbakenen, want je houdt het niet vol hé. En het eerste waar je in moet afbakenen, zeker als het gaat over een OCMW, een welzijnsbureau, dan gaat uw core-hulpverlening gaan naar zorgen dat het leefloon op tijd uitbetaald wordt, dat mensen die rechten uitgeput hebben. En naar crisistoestanden, dat je daaraan tegemoet kan komen. Maar dan hebben we het wel ver gehad hé. Alle ja, ik bedoel: als je dan die extra nog doet voor mensen, dan zit je hier als een beest te werken hé. En dat houdt niet iedereen vol, dat ziet niet iedereen op lange termijn ook altijd zitten. Maar dat is de realiteit’ (rechten maatschappelijk werker)*

Deze realiteit werd eveneens aangekaart door de reguliere maatschappelijk werkers, die zelf stelden dat ze ‘een beetje aan het overleven zijn hé, zo van: proberen uw werk rond te krijgen’ (maatschappelijk werker). Doordat er vanuit het project proactief cliënten werden gecontacteerd met een concreet hulpverleningsaanbod, werd er steeds voldoende tijd voorzien om hen te ontvangen en de 26 afgeleide rechten en sociale voordelen te verkennen. Het contact met cliënten verschilde hierdoor aanzienlijk op gebied van tijdsduur in vergelijking met de reguliere werking:

*‘Ook tijd nemen, dat had ik altijd bewaakt. En dat was heel raar om dat door te geven. Wij zijn hier allemaal gewoon om alles zo snel mogelijk te doen, of je hebt veel cliënten, dus je hebt soms maar een uurtje tijd om een afspraak te maken. Dus ik gaf door: ‘als je afspraken zet, laat daar altijd zeker twee uur tussen’. ‘Alle jong? Sommige mensen zien hier tien cliënten in de voormiddag hé’. Ik zag er toen hoogstens twee in de voormiddag en twee in de namiddag. [...] Meestal was het dan wel nog nodig om een vervolg inspraak in te plannen om dan echt een plan op te maken van ‘hoe gaan we dat hier nu in orde brengen’ (rechten maatschappelijk werker)*

In de gesprekken met de reguliere maatschappelijk werkers van het Welzijnsbureau Gent Zuid werd er verder gereflecteerd over de tijd die binnen het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’ werd vrijgemaakt om een afgebakende set aan rechten en sociale voordelen te verkennen en te realiseren. Het onderstaande citaat toont dat het feit dat er een dergelijke tijdsinvestering gepaard ging met de praktijk van de rechten maatschappelijk werker, werd gezien als een bevestiging dat het binnen de reguliere werking niet altijd haalbaar is om - naast de leefloongerelateerde zaken - voldoende aandacht en tijd te besteden aan de rechten van cliënten:

*‘Eigenlijk doet hij een klein stukje van ons werk, maar dan extra goed. Dus puur theoretisch had ik gedacht dat die [rechten maatschappelijk werker] ook gigantisch veel cliënten zou kunnen zien. En uiteindelijk heeft hij niet meer cliënten gezien dan dat wij gemiddeld in een bestand hebben. En ik twijfel niet aan zijn inzet of aan zijn werk, maar ik vond dat wel fascinerend. En dan denk ik: ‘het is een erkenning naar ons dat het eigenlijk echt onmogelijk is’ (maatschappelijk werker)*

Het is hierbij belangrijk om te bemerken dat, hoewel de rechten maatschappelijk werker voltijds werd vrijgesteld voor het project ‘Doelgericht Rechten Toekennen’, niet alle beschikbare tijd uitging naar het verkennen en realiseren van rechten en sociale voordelen bij cliënten. Er werd immers heel wat tijd geïnvesteerd in het uitdenken en bepalen van op welke manieren concreet gehandeld ging worden, maar eveneens in het registreren en rapporteren van de voortgang van het project. Op deze manier zijn tijd en ruimte, zoals hieronder zal blijken, sterk met elkaar verbonden.

#### 1.2.4.2 Ruimte

Een eerste aspect waarmee ruimte werd gecreëerd binnen het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* heeft betrekking tot de taakafbakening. Doordat dat de rechten maatschappelijk werker van de leefloongerelateerde hulpverlening en administratie werd ontheven, maakte dat deze zich tijdelijk niet aan de bijhorende richtlijnen en procedures diende te houden:

*'Wat bevorderend was, was de ruimte door even verlost te zijn van de vaste caseload en alle opvolgingen daaraan gekoppeld. Vooral de interne administratieve opvolgingen. Verlost van al die verslagen, dus de tijd hé. [...] Ruimte ook in de zin van niet in dat strak kader te zitten. [...] In het wijkwerk is het eigenlijk de organieke OCMW- en RMI wet waar je voortdurend in leeft. Dat is een redelijk strak kader. En dan heb je nog wel wat interne regeltjes, maar dat is een draaiboek dat je eigenlijk volgt, een codex waar je naar moet handelen. Dus dat sprak mij enorm aan, om uit eens uit dat kader te stappen' (rechten maatschappelijk werker)*

Dit heeft ook betrekking op de manier waarop de rechten maatschappelijk werker vanuit zijn positie in een tweede fase van het project kon samenwerken met het breder hulp- en dienstverleningsaanbod in de wijk. Doordat de OCMW-medewerker in staat was zich voltijds toe te spitsen op het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* was het voor hem mogelijk om meer ruimte te creëren voor vraagverheldering. Dit staat in contrast met zijn ervaring als reguliere maatschappelijk werker:

*'Als iemand komt met een concrete vraag naar leefloon, moet het allemaal snel gaan en dan geef je mensen niet de tijd en ruimte om hun verhaal volledig te doen en is het direct van oké ik zie direct dat je aan de voorwaarde voldoet. We geven dat dan door en dat wordt opgelost door iemand van het welzijnsbureau. De vraag is niet altijd ruim en heel verhelderd. Het is een beetje paternalistisch.'* (rechten maatschappelijk werker)

Een tweede aspect waarmee ruimte werd gecreëerd, was het feit dat de rechten maatschappelijk werker gepermitteerd werd om te experimenteren en zelf op zoek te gaan naar concrete manieren om de doelstellingen van het project te realiseren:

*'Er was vooraf precies niet veel nagedacht geweest over het operationeel maken van het project en de stappen daar naartoe. De nadruk lag meer op: 'wat willen we daar uit halen en welke rechten willen we bevragen?'. [...] Er was niet echt een kader van: 'hoe ga ik dat allemaal doen'. In die zin was het wel leuk om het allemaal wat zelf uit te zoeken. [...] We hadden een beetje vrij spel en ik had een beetje mijn eigen speelveld gecreëerd. [...] Er waren niet veel randvoorwaarden gecreëerd, het was toch ook wel een beetje van: 'doe maar'' (rechten maatschappelijk werker)*

#### 1.2.4.3 Vertrouwen

De tijd en ruimte om binnen het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* te handelen op de manieren die we hierboven uitvoerig beschreven, werd door de rechten maatschappelijk werker expliciet gelinkt aan het vertrouwen dat hij verkreeg van zowel zijn collega maatschappelijk werkers als van de leidinggevenden binnen het project:

*'Het mandaat van mijn collega's en van de projectgroep en stuurgroep van: 'kijk, rond die sociale voordelen organiseer jij gesprekken met cliënten om samen met hun op te nemen en jij hebt het mandaat' - vertrouwen is eigenlijk het juiste woord – 'Je hebt het vertrouwen of wij geven u het vertrouwen om dat op uw manier te doen. Wij hebben hier geen draaiboek of een soort van procesbegeleiding'. En ja, dat ging mij goed af. Ik vraag mij af hoe dat geweest zou zijn voor iemand anders. Of hadden ze daar vooraf bij stilgestaan dat ik daar weinig ondersteuning in ging vragen,*

*omdat ik het wel eens leuk zou vinden om mijn ding te doen? [...] Dus dat vertrouwen geven om het wat open te houden vind ik belangrijk, om het niet zo strak af te lijnen. Dat vind ik een belangrijke voorwaarde voor zo'n project, dat je het toch een klein beetje organisch laat groeien' (rechten maatschappelijk werker)*

Het is hierbij opvallend dat de rechten maatschappelijk werker reflecteert over zijn eigen persoonlijkheid in relatie tot het feit dat er tijd en ruimte kreeg om de praktijk van het project 'Doelgericht Rechten Toekennen' zelf vorm te geven. Met betrekking tot het vertrouwen van de reguliere maatschappelijk werkers speelde de persoonlijkheid van de vrijgestelde maatschappelijk werker eveneens een belangrijke rol. Het vertrouwen dat werd gesteld in de rechten maatschappelijk werker was enerzijds het gevolg van het feit dat hij zelf uit het wijkwerk kwam en men de persoon in kwestie reeds kende binnen het Welzijnsbureau Gent Zuid en anderzijds van zijn niet-oordelende persoonlijkheid:

*'We kennen XX [rechten maatschappelijk werker] hé. Het zou anders zijn moest er hier bijvoorbeeld iemand van een andere regio komen' (maatschappelijk werker)*

*'Wat misschien ook goed was, is dat XX [rechten maatschappelijk werker] iemand is die uit het wijkwerk komt en weet dat het mogelijk is dat er dingen niet in orde zijn. Want als het iemand is die niet uit het wijkwerk komt of iemand helemaal nieuw, ja, dan gaan die er misschien anders naar kijken' (maatschappelijk werker)*

*'Hij gaat niet oordelen over mij of over ons als dienst, maar ik denk dat het evenveel te maken heeft met het karakter als met het feit wat we hem kennen. XX [rechten maatschappelijk werker] is geen oordelend persoon hé. Ik denk dat dat een rol kan spelen' (maatschappelijk werker)*

Dit vertrouwen en het feit dat de reguliere maatschappelijk werkers niet het gevoel hadden dat er over hen geoordeeld ging worden, kan mogelijk verklaren waarom het project 'Doelgericht Rechten Toekennen' werd gepercipieerd als een vorm van ondersteuning en niet als controle. Deze ondersteuning werd aangegrepen als een uitdrukkelijke kans om na te gaan of in de reguliere werking niets over het hoofd werd gezien en daarmee mogelijk concrete stappen vooruit te zetten in de meest kwetsbare cliëntsituaties:

*'Eigenlijk heb ik voor mijzelf een beetje gekeken dat ik mensen selecteerde van wie ik wist: 'die zitten zo krap van budget, meer dan de doorsnee cliënt. Soms ook in eigen budgetbeheer, waardoor ik er een goed zicht op had en dacht: 'ik zou blij zijn mocht eens iemand kunnen kijken of ik daar niets over het hoofd heb gezien'. Dat we toch een beetje geholpen zijn. En dat heb ik zeker bij één iemand gedaan'. (maatschappelijk werker)*

*'Je moet het niet als controle zien hé, het is echt pure hulp van: 'wat ben ik vergeten?'. Het is echt voor die cliënt te helpen en het is een voordeel dat je eens met twee op een dossier zit. En hij [rechten maatschappelijk werker] die er nu in gespecialiseerd is, ziet dingen die ik niet zie hé. (maatschappelijk werker)*

Het contact met maatschappelijk werkers buiten het Welzijnsbureau Gent Zuid in fase twee was voor de vrijgestelde maatschappelijk werker echter minder vanzelfsprekend. Het feit dat hij de andere actoren niet persoonlijk kende, werd ervaren als een bemoeilijkende factor om tegemoet te komen aan de doelstelling van het project 'Doelgericht Rechten Toekennen'. Zo zouden zij het als een drempel ervaren om samen te werken met andere maatschappelijk werkers die ze niet persoonlijk kennen. Het verschil tussen gekende en niet-gekende maatschappelijk werkers wordt in onderstaande citaat ook verduidelijkt door de rechten maatschappelijk werker:

*Op het niveau van de partners is het inzicht dat ik daaruit haalde hoe dat een heel simpel contact van 'ik ken u en jij kent mij, ik ben een bekend gezicht voor u en vice versa', zo iets simpel dat dat nog steeds een belangrijke rol speelt in elkaar vinden om cliënten door te verwijzen. Om bijvoorbeeld iets te vragen, om consult te vragen. Ik ben ervan overtuigd dat onder hulpverleners en naar andere diensten toe, dat er toch nog drempels zijn. Dingen zoals 'stel nu eens geen domme vraag' zoals 'heeft die recht op een leefloon in die en die situatie'. Dat wordt soms niet bevroegd omdat ze schrik hebben dat dat zou overkomen alsof ze de regelgeving niet zouden kennen. Die drempel wordt serieus verlaagd als dat iemand is waarmee je lang contact hebt gehad, als dat een bekend gezicht is. [...] Het is niet gezegd dat dat met die cliënt niet gaat lukken, maar ik ken ze niet. De onzekerheid van hoe gaat die erop reageren, beperkt u ook in uw ruimte. [...] De cultuur is hier ook al wat gegroeid ondertussen door de collega's die mee zijn met dat project door consult op mij te doen in de zin van 'ah ik heb een cliënt waar ik vragen rond heb' en dan bespreken we dat daar en daar.*

Bovenstaand citaat geeft aan dat mogelijke drempels tot samenwerking overwonnen zouden kunnen worden indien maatschappelijk werkers in de praktijk de ruimte zouden hebben om samen te werken en elkaar beter zouden kennen. Dit zou het vertrouwen tussen de partners kunnen vergroten en de samenwerking kunnen faciliteren zonder dat partners het gevoel hebben in elkaars vaarwater te treden

### 1.3 Conclusie

Het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* kan samengevat worden als een initiatief waarbinnen één vrijgestelde maatschappelijk werker van het Welzijnsbureau Gent Zuid proactief en aanbodgericht 26 afgeleide rechten en sociale voordelen verkende en realiseerde bij enerzijds reeds gekende OCMW-cliënten en anderzijds cliënten die werden toegeleid door andere actoren uit het werkingsgebied. Naast een algemene beschrijving van het project – waarbij de actoren, doelstellingen en interventies centraal stonden – gingen we voornamelijk in op de werkzame factoren die vanuit verschillende perspectieven helpen verklaren waarom het initiatief *'Doelgericht Rechten Toekennen'* een meerwaarde is gebleken in het tegengaan van onderbescherming, maar ook het verhogen van de toegankelijkheid. We construeerden hiervoor een veranderingstheorie waarbinnen de context, mechanismen en resultaten van het CAIMeR-model werden geïntegreerd tot een reeks van werkzame en verklarende principes. In deze conclusie hernemen en synthetiseren we deze inzichten en reflecteren we kritisch over de betekenis daarvan binnen het bredere bestek van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

In de beleidsdocumenten rond het Geïntegreerd Breed Onthaal, maar ook in de bredere richtlijnen van het Decreet Lokaal Sociaal Beleid, wordt benadrukt dat het aanbod van lokale hulp- en dienstverlening tegemoet moet komen aan de noden en behoeften zoals deze in de samenleving beleefd worden. Dat impliceert dat het cruciaal is om de doelgroep van projecten zoals *'Doelgericht Rechten Toekennen'* steeds voor ogen te houden. Op basis van de analyse die we hierboven maakten, kunnen we vaststellen dat de doelgroep van het project gekenmerkt wordt door een velerlei aan kenmerken. Meer specifiek gaat het om eerdere negatieve ervaringen met de hulp- en dienstverlening, problematieken of moeilijkheden met betrekking tot diverse levensdomeinen en een beperkte kennis over de eigen rechten en het bestaande aanbod. Uit het onderzoek naar het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* blijkt dat de praktijk van de rechten maatschappelijk werker uitdrukkelijk inspeelt op deze specifieke cliëntcontext. De hoekstenen van deze praktijk, die meteen ook het belangrijkste verschil met de reguliere OCMW-hulpverlening vormen, bestaat uit de proactieve en aanbodgerichte insteek van het project. De verantwoordelijkheid en het initiatief om rechten te verkennen en te realiseren werd met andere woorden expliciet verschoven van de rechthebbende burger naar de aanbiedende organisatie. Deze fundamentele omwenteling bleek cruciaal in het beantwoorden van de vraag waarom het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* een meerwaarde heeft betekend in het realiseren van een Geïntegreerd Breed Onthaal.

Het proactieve en aanbodgerichte karakter was allereerst een belangrijke schakel in zowel het detecteren als tegengaan van onderbescherming. Op deze manier toonde de praktijk een duidelijke relatie tussen een van de oriënterende perspectieven, namelijk proactief werken, en de strategische doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Uit het systematisch verkennen van de afgebakende set van 26 afgeleide rechten en sociale voordelen, bleek immers dat heel wat OCMW-cliënten deze rechten en sociale voordelen nog niet volledig hadden uitgeput. Omwille van deze vaststelling is het daarom belangrijk dat er meteen stappen werden ondernomen om deze rechten alsnog te realiseren. De praktijk van de rechten maatschappelijk werker kan hierdoor gezien worden als een hefboom tegen onderbescherming. Het is echter belangrijk om te nuanceren dat onderbescherming binnen het bredere beleidskader van het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt opgehangen aan de sociale grondrechten van burgers. Aangezien het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* voornamelijk focust op financiële rechten en sociale voordelen kan er geargumenteed worden dat het initiatief gericht is op bepaalde en aan inkomen gerelateerde vormen van onderbescherming. Niettegenstaande werd hier expliciet mee ingespeeld op verschillende karakteristieken die de situatie van de bereikte cliënten kenmerken. Uit de bevraging van de cliënten werd immers duidelijk dat de toekenning van deze inkomensgerelateerde rechten en sociale voordelen vaak een

aanzienlijk verschil maakte in hun eigen financiële draagkracht. Als bijkomend resultaat argumenteerde de cliënten dat zij hierdoor meer hoopvol naar de toekomst konden kijken, waardoor deze interventies niet enkel een economische, maar ook een sociale impact hadden. Het proactieve en aanbodgerichte karakter was niet uitsluitend waardevol om rechten te verkennen en te realiseren. Het feit dat cliënten binnen het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* proactief werden gecontacteerd met een concreet aanbod, maakte eveneens dat de drempels naar de hulp- en dienstverlening werden verlaagd. De negatieve ervaringen van cliënten met de eerder vraaggerichte OCMW-werking werden met andere woorden tenietgedaan door de verantwoordelijkheid en het initiatief bij de maatschappelijk werker van het project te leggen. Ten slotte kwam de proactieve en aanbodgerichte werking tegemoet aan de vaststelling dat burgers niet altijd (volledig) op het hoogte zijn van hun eigen rechten en het beschikbare aanbod aan hulp- en dienstverlening. Door cliënten vanuit een concreet en afgebakend aanbod te informeren over hun rechten, kan het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* worden gezien als een vertaling van de richtlijn binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal om burgers individueel en op maat informatie te verstrekken. Desondanks toont het project dat het louter verstrekken van informatie niet altijd voldoende is, maar dat professionele ondersteuning vaak noodzakelijk is om cliënten bij te staan in het realiseren van hun rechten.

Deze professionele ondersteuning werd gestructureerd door het introduceren en hanteren van de lijst met 26 rechten en sociale voordelen als instrument. Op deze manier werd de werking van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* in zekere mate geformaliseerd. Eén van de meest cruciale conclusies van het onderzoek binnen het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* is echter dat het systematisch verkennen en realiseren van de vooropgestelde rechten en sociale voordelen – ondanks de overduidelijke meerwaarde - niet mag betekenen dat de praktijk van de rechten maatschappelijk werker hiertoe wordt beperkt of wordt geïnstrumentaliseerd. De daadkracht van het project was immers niet uitsluitend te herleiden tot de proactieve en aanbodgerichte insteek daarvan, maar werd eveneens verklaard door de manier waarop deze vorm van hulp- en dienstverlening in de praktijk werd ingevuld. Een belangrijk aandeel van de veranderingstheorie situeert zich bijgevolg op het niveau van de eigenlijke hulpverlening en de hulpverleningsrelatie die wordt uitgebouwd met cliënten. Meer specifiek toonde het onderzoek het belang van: (1) cliënten op hun gemak te stellen door hen als 'goede gastheer' uit te nodigen, (2) de situatie van cliënten te erkennen en daar niet over te oordelen, (3) cliënten het gevoel geven oprecht te willen helpen, (4) cliënten duidelijke antwoorden geven, (5) responsief en transparant handelen, (6) maatgericht op de krachten van cliënten inzetten en, ten slotte, (7) oog hebben voor alle levensdomeinen. Hieruit wordt duidelijk dat in de eigenlijke implementatie en uitvoering van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* de oriënterende perspectieven 'krachtgericht' en 'generalistisch' naar de praktijk werden vertaald. In de zoektocht naar de bovenstaande verklaringen maakten de cliënten vaak de vergelijking tussen de reguliere OCMW-hulpverlening en hun ervaring met het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'*. Niettegenstaande hebben deze zaken in essentie betrekking tot het uitbouwen van een positieve hulpverleningsrelatie en het aannemen van een zekere basishouding die gestoeld is op sociaal werk principes.

In een tweede fase van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* werd de doelgroep verruimd naar alle burgers binnen het werkingsgebied Gent-Zuid, waaronder dus ook niet-OCMW-clieënten. Om deze ruimere doelgroep te bereiken, werd er samengewerkt en afgestemd met enerzijds de overige kernactoren en anderzijds de basis- en faciliterende actoren Kind en Gezin en het Wijkgezondheidscentrum. Een opmerkelijke vaststelling hierbij is dat de samenwerking met de kernactoren, althans in vergelijking met de vernoemde basis- en faciliterende actoren, eerder beperkt was. De samenwerking met de Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen bevond zich gedurende de onderzoeksperiode nog in een opstartende fase. Met betrekking tot het CAW werden er vanuit het perspectief van de rechten



maatschappelijk werker een aantal tegenwerkende mechanismen (zie bijvoorbeeld: Steens, Hermans, & Van Regenmortel, 2017) geïdentificeerd die een duurzame samenwerking enigszins verhinderden. Meer specifiek ging het om aspecten zoals beroepsgeheim, deontologie en de mate waarin het CAW lokaal in de wijk aanwezig en beschikbaar is. De samenwerking die vanuit het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* plaatsvond met het Wijkgezondheidscentrum en Kind en Gezin toonde echter dat een afstemming tussen hulp- en dienstverleningsorganisaties belangrijk is om: (1) professionele kennis en expertise beschikbaar te stellen en (2) integrale antwoorden te bieden in complexe cliëntsituaties. De opgebouwde expertise van de vrijgestelde maatschappelijk werker werd hierbij zeer waardevol geacht in het samenwerkingsnetwerk om enerzijds duiding te geven rond rechten en sociale voordelen en anderzijds het bestaande hulpverleningsaanbod te verhelderen. Door de krachten van verschillende organisaties, met elk hun eigen focus en expertise, te bundelen, werden cliënten op een gecoördineerde manier ondersteund met betrekking tot verschillende levensdomeinen. In dergelijke gevallen was het echter cruciaal dat er cliëntgebonden informatie werd uitgewisseld met goedkeuring en in het belang van de burger. Op deze manier werd een generalistisch perspectief gewaarborgd.

De aangetoonde meerwaarde van het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* in de strijd tegen onderbescherming vereist echter een kritische reflectie over de positionering van dergelijke initiatieven binnen een breder welzijnslandschap en het Geïntegreerd Breed Onthaal. De vraag kan immers worden gesteld in welke mate de realisatie van sociale (grond)rechten een opdracht is die eigenlijk vervuld dient te worden door de reguliere hulp- en dienstverlening. Doorheen het onderzoek werd immers vanuit verschillende perspectieven bevestigd dat de vernoemde afgeleide rechten en sociale voordelen in slechts beperkte mate verkend en vervuld werden binnen de reguliere werking van het OCMW. Vanuit deze optiek kan een werkzaam project als *'Doelgericht Rechten Toekennen'* geïnterpreteerd worden als een remediëring van een minder effectieve eerste lijn door het creëren van een afzonderlijk en gespecialiseerd aanbod. Dit hoeft echter niet problematisch te zijn. De geïdentificeerde werkzame principes en nodig geachte randvoorwaarden van experimentele projecten als *'Doelgericht Rechten Toekennen'* kunnen immers inspirerend zijn om het reguliere aanbod te optimaliseren. Met betrekking tot organisatorische randvoorwaarden werd het belang benadrukt van: (1) tijd, (2) ruimte en (3) vertrouwen. Op gebied van tijd is het cruciaal te onderstrepen dat de rechten maatschappelijk werker gedurende de projectperiode werd vrijgesteld om zich voltijds op zijn taken binnen *'Doelgericht Rechten Toekennen'* te focussen. Deze vrijstelling creëerde meteen ook ruimte, aangezien de rechten maatschappelijk werker hierdoor ontheven werd van alle leefloongerelateerde kwesties en zich daardoor ten volle kon inzetten rond de vooropgestelde rechten en sociale voordelen. Deze ruimte werd verder verruimd door het feit dat er binnen het project niet werd voorgeschreven op welke manieren gehandeld moest worden, waardoor de maatschappelijk werker kon experimenteren met manieren om de doelstellingen te bereiken. Deze factoren kunnen mogelijk verklaren waarom de bovenstaande hulpverleningsprincipes niet altijd gerealiseerd werden binnen de reguliere OCMW-hulpverlening. De reguliere maatschappelijk werkers beklemtoonde immers de hoge dossierbelasting en de hoge tijdsinvestering die gepaard gaat met leefloongerelateerde administratie en opvolgingen. Ten slotte kreeg de rechten maatschappelijk werker het vertrouwen van zowel zijn leidinggevenden als zijn collega's om met reeds gekende OCMW-clieënten een traject af te leggen binnen het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'*. Hierdoor werden de interventies door de reguliere maatschappelijk werkers niet als controlerend, maar als ondersteunend gepercipieerd. Een belangrijke nuancering hierbij is dat het contact tussen maatschappelijk assistenten buiten het OCMW en de rechten maatschappelijk werker in een tweede fase anders verliep. Het feit dat dat zij niet gekend waren door de OCMW-maatschappelijk werker, bleek als een drempel te worden ervaren

voor de mate waarin samengewerkt kon worden. In dit opzicht is het van belang dat maatschappelijk werkers elkaar persoonlijk kennen, om het vertrouwen tussen partners te vergroten.

Context	Actoren	Interventies	Mechanismen	Resultaten
<p><b>Organisatiecontext:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoge werkdruk en dossierbelasting</li> </ul> <p><b>Cliëntcontext</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Velerlei aan problemen en moeilijkheden</li> <li>- Beperkte kennis over de eigen rechten</li> <li>- Negatieve ervaring met de hulp- en dienstverlening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 voltijds vrijgestelde maatschappelijk werker OCMW</li> <li>- Reguliere maatschappelijk werkers OCWM</li> <li>- 65 bereikte cliënten met actief OCMW-dossier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toeleiding van reeds gekende OCMW-cliënten naar de rechten maatschappelijk werker</li> <li>- Systematisch verkennen van 26 afgeleide rechten en sociale voordelen</li> <li>- Realiseren van afgeleide rechten en sociale voordelen die nog niet zijn uitgeput</li> </ul>	<p><b>Proactief en aanbodgericht:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Om rechten systematisch te verkennen</li> <li>- Om drempels te overwinnen</li> <li>- Om cliënten hun kennis over de eigen rechten te verruimen</li> <li>- Om successen te boeken</li> <li>- Om ademruimte en toekomstperspectief te bieden</li> </ul> <p><b>Een invulling van de hulpverleningsrelatie die:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliënten op hun gemak stelt</li> <li>- De situatie van cliënten erkent en niet oordeelt</li> <li>- Oprecht is en het gevoel geeft te willen helpen</li> <li>- Duidelijke antwoorden geeft</li> <li>- Responsief en transparant is</li> <li>- Maatgericht inzet op de mogelijkheden van cliënten</li> <li>- Oog heeft voor alle levensdomeinen</li> </ul> <p><b>Een samenwerking die:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis en expertise beschikbaar stelt</li> <li>- Integrale antwoorden biedt</li> <li>- Toelaat om informatie uit te wisselen met goedkeuring van de cliënt</li> </ul> <p><b>Randvoorwaarden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijd</li> <li>- Ruimte</li> <li>- Vertrouwen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tegengaan van financiële onderbescherming door afgeleide rechten en sociale voordelen te realiseren</li> <li>- Ondersteuning van reguliere maatschappelijk werkers</li> </ul>

## 2 Een gezamenlijk outreachend en proactief onthaal (Zoersel)

Om het richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal naar de praktijk te vertalen, werd er in Zoersel geopteerd om een outreachend en proactief onthaal te installeren in het gemeentehuis dat toegankelijk is voor elke inwoner van de deelgemeenten Zoersel, Halle en Sint-Antonius. Deze keuze werd gemaakt op basis van het Zorgstrategisch Plan dat werd opgesteld door de hulp-, dienst- en zorgverleningsactoren uit het werkingsgebied. Hierbij werd namelijk reeds ingezet op huisbezoeken bij leden van de Z-pas en werd er geijverd voor het verwezenlijken van een laagdrempelig contactpunt gelegen in het gemeentehuis van Zoersel voor vragen rond zorg en welzijn. Het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel is operationeel sinds april 2017 en wordt in de praktijk door één halftijdse basiswerker van het OCMW en één halftijdse basiswerker van het CAW uitgebaat. In wat volgt starten we opnieuw, naar analogie met de voorgaande analyse, met een algemene beschrijving van het Geïntegreerd Breed Onthaal Zoersel, waarna de werkzame principes van het project uitgelicht worden. Hiervoor construeren we opnieuw een handelingstheorie en een veranderingstheorie vanuit het perspectief van de betrokken sociaal werkers en cliënten.

### 2.1 Handelingstheorie

#### 2.1.1 Doelstellingen

De maatschappelijk werkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal omschrijven de doelstelling van hun werking als het verbinden van hulpvragen met het meest gepaste aanbod binnen het werkingsgebied. Op deze manier wil men de toegankelijkheid van de hulp-, dienst- en zorgverlening verhogen:

*‘Wij willen de meest gepaste hulpverleningsaanbod matchen op de vraag van de cliënt.’  
(maatschappelijk werkers)*

Een belangrijke uitdaging hierbij bestaat uit het afstemmen van de verschillende actoren die in het werkingsgebied actief zijn. De gemeente Zoersel wordt immers gekenmerkt door een sterk uitgebouwd aanbod aan hulp-, dienst- en zorgverlening. Binnen de contouren van het Zorgstrategisch Plan werd geargumenteed dat er weinig hiaten te bemerken zijn, maar dat er voornamelijk ingezet moet worden op een betere samenwerking op het terrein. Bijgevolg wil men binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal inzetten op het samenbrengen en afstemmen van de competenties van de hulp-, dienst- en zorgverleningsactoren in Zoersel. Deze keuze om deze doelstelling na te streven binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal kent een tweeledige motivatie vanuit het perspectief van de bevraagde maatschappelijk werkers.

Een allereerste verklaring die door de maatschappelijk werkers naar voren werd geschoven voor het samenbrengen van verscheidene competenties, was het vermijden van een overlappende werking. Zo was het voor hen namelijk van belang dat zij zich als Geïntegreerd Breed Onthaal onderscheiden van het reeds bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Dit impliceert in eerste instantie dat het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel kennis heeft over en een overzicht kan aanbieden van het bestaande hulp-, dienst- en zorgverleningsaanbod in de gemeente. De maatschappelijk werkers stellen dan ook dat dit bijdraagt aan het vermijden van een overlappende werking binnen de bestaande hulp- en dienstverlening in de gemeente Zoersel:

*‘De doelstelling hebben we bekeken door na te denken van wat moet het Geïntegreerd Breed Onthaal zijn voor ons. [...] Ons daar vooral op te richten om de waarden van Geïntegreerd Breed Onthaal mee*

*te dragen en zeker niet overlappend te zijn met iets anders. Wij willen iets totaal nieuw geven. [...] Alleen gaan we moeten kijken dat het de bedoeling gaat zijn van het samenbrengen van competenties en niet van het doorschuiven van vragen omdat een andere dienst die daar geen tijd voor heeft.’ (maatschappelijk werkers)*

Meer specifiek werd hierbij aandacht besteed aan de rol van de kernactoren in het Geïntegreerd Breed Onthaal. Uit de gesprekken met de maatschappelijk werkers bleek er namelijk een draagvlak te bestaan voor het versterken van de samenwerking tussen het OCMW, het CAW en de Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen. De maatschappelijk werkers definieerden dit als een belangrijke doelstelling die voorop staat, maar waar nog steeds naartoe gewerkt wordt. Er wordt namelijk tot op heden sterk ingezet op het uitbouwen van het Geïntegreerd Breed Onthaal als outreachende werking:

*‘Wat het Geïntegreerd Breed Onthaal daarin wil doen en wat wij zeker ook willen doen en wat ook in het basiswerkersoverleg als zeer belangrijk werd gezien, is dat we die zorgverleners van het OCMW, van de mutualiteiten en van het CAW op één lijn krijgen. Maar daar zitten we momenteel echt nog niet.’ (maatschappelijk werkers)*

### 2.1.2 Doelgroep

Het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel richt zich op alle inwoners van de gemeente, met specifieke aandacht voor de meest kwetsbaren. Op deze manier wordt de richtlijn van het proportioneel universalisme overgenomen binnen de lokale uitwerking van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dit wordt duidelijk uit het volgende citaat waarin de maatschappelijk werkers de doelgroep van hun werking omschrijven:

*‘Het Geïntegreerd Breed Onthaal is ook meer gefocust op mensen in armoede, kansarmen, mensen met een probleem, mensen die sociaal geïsoleerd zijn. Maar we staan in principe open voor iedereen. Iedereen kan bij ons komen met een vraag.’ (maatschappelijk werkers)*

In totaal bereikten de maatschappelijk werkers, sinds de start van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel, een 60-tal burgers. Deze cliënten werden op drie manieren bereikt. Zo werden er huisbezoeken gedaan met het oog op het verkennen van rechten en het verlenen van administratieve hulp. Daarnaast werden een beperkt aantal cliënten toegeleid door andere hulp- en dienstverleningsorganisaties. Ten slotte waren de maatschappelijk werkers ook aanwezig in het gemeentehuis van Zoersel waar cliënten met elke hulpvraag terecht konden:

*‘We hebben er nu een 44-tal. Maar daarnaast ook nog telefoons en mails. We zullen bijna rond de 60 zitten nu. Veel zijn daarvan zijn via het onthaal gekomen en veel via de Z-pas dankzij de huisbezoeken die we gedaan hebben. Ik denk dat er nog één doorverwijzing is van de huisarts. We hebben wel van de intermediairs doorverwijzingen gekregen. Ik denk een paar van de thuiszorg. Maar heel veel die dat in het Zoersel magazine hebben gelezen en op basis van dat tot hier zijn gekomen.’ (maatschappelijk werkers)*

Voorgaande citaat toont aan dat de maatschappelijk werkers in Zoersel heel wat aandacht hebben besteed aan het uitwerken van een aantal acties of praktijken waarmee het Geïntegreerd Breed Onthaal zich heeft bekendgemaakt in Zoersel. In wat volgt bespreken we het fysieke onthaal, de eigenlijke werking ervan en de ondernomen acties die centraal staan in het Geïntegreerd Breed Onthaal van Zoersel.

### 2.1.3 Gezamenlijk onthaal

Zoals hierboven vermeld, werd geopteerd om het Geïntegreerd Breed Onthaal te introduceren als een onthaal ingevuld door één maatschappelijk werker van het OCMW en het CAW. Door dit onthaal te installeren binnen het gemeentehuis van Zoersel, wil men zorgen dat de maatschappelijk werkers fungeren als een laagdrempelig contactpunt dat beschikbaar is voor alle inwoners van de gemeente. De meerwaarde hiervan heeft zich volgens de respondenten geuit in het aantal cliënten die zijn doorverwezen vanuit de gemeente Zoersel. Hiervoor hebben zij, zoals verder besproken zal worden, ingezet op een ruime bekendmaking van het Geïntegreerd Breed Onthaal via verschillende strategieën:

*‘Wij zitten met het geluk dat we in het gemeentehuis zitten met het onthaal. Dus sommige mensen komen gewoon naar hier en zeggen ‘Het is vijf voor twaalf voor mij. Ik ziet het niet meer zitten.’. Zij kennen het Geïntegreerd Breed Onthaal en maken dan een afspraak. Zo zijn we aan veel cliënten gekomen. [...] Dat is ook wel een meerwaarde als je kijkt naar onze cliënten. De meeste doorverwijzingen komen via het onthaal van de gemeente. Dat zijn vaak mensen die dat zien via de website van de gemeente en die dan tot hier komen. Dan denk ik dat zeker zijn meerwaarde heeft.’*  
(maatschappelijk werkers)

Hoewel er aanvankelijk geopteerd werd om te werken met cliënten na afspraak, maakten de maatschappelijk werkers in de praktijk de tijd om ter plekke gesprekken te houden met cliënten die doorverwezen werden door het onthaal van het gemeentehuis Zoersel. Op deze manier werd verder tegemoetgekomen aan de wens om een laagdrempelig en vlot toegankelijk onthaal te vormen voor alle burgers uit de gemeente:

*‘Het feit is dat mensen op alle mogelijke momenten kunnen langskomen. Eigenlijk werkt het Geïntegreerd Breed Onthaal na afspraak, maar als wij niet op huisbezoek zijn, zijn wij uiteraard wel beschikbaar. Als wij hier zijn en wij hebben tijd dan kunnen mensen altijd komen dus dat is wel laagdrempelig.’* (maatschappelijk werkers)

Een tweede manier waarop het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel getracht heeft om kwetsbare burgers te bereiken, is door zich outreachend te verplaatsen. In wat volgt bespreken we de concrete acties die gehanteerd werden door de maatschappelijk werkers in Zoersel om op zoek te gaan naar kwetsbare burgers.

#### 2.1.3.1 Outreachend en proactief

Eerder in het onderzoeksrapport werd duidelijk dat het Geïntegreerd Breed Onthaal zich beroept op een aantal fundamentele handelingsprincipes, waaronder outreachend en proactief sociaal werk. Onder een outreachende basishouding verstaan we een hulpverlening die aansluit op de leefwereld van cliënten (J de Maeyer, C Dewaele, & S Beelen, 2012). Dit impliceert dat een onthaal op eender welke plaats kan gebeuren en dat men zich richt op kwetsbare en onderbeschermde burgers die niet of moeilijk bereikt worden door het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Daarnaast dient het Geïntegreerd Breed Onthaal uit te gaan van een proactieve benadering. Hierbij nemen hulpverleners zelf het initiatief om te zorgen dat burgers hun sociale grondrechten realiseren. Deze manier van werken komt ook tot uiting in de manier waarop het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel vorm heeft gekregen.

De outreachende werkwijze die gehanteerd werd in het project, kreeg in de praktijk invulling door het afleggen van huisbezoeken bij burgers in de gemeente Zoersel. Hierbij werden heel wat acties ondernomen die zich expliciet richten op individuen in maatschappelijk kwetsbare situaties en moeilijk bereikt worden door het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Een belangrijk vertrekpunt voor de maatschappelijk

werkers was de Z-pas die beschreven wordt als *middel om inwoners met een laag inkomen aan te moedigen deel te nemen aan ontspannende, sportieve en culturele activiteiten*. Omdat de doelgroep gericht is op mensen met een laag inkomen, opteerden de maatschappelijk werkers om huisbezoeken te doen bij elke burger in het bezit van deze vrijetijdspas. Zij kregen een brief aan huis gestuurd waarbij praktische informatie werd meegedeeld over een mogelijk huisbezoek:

*‘We zijn ook gaan investeren in outreachend werken, dus eigenlijk met die Z-pas direct op huisbezoek gaan en gaan kijken hoe kunnen we de doelgroep zo goed mogelijk bereiken, mensen in armoede, mensen die geïsoleerd zijn, mensen met problemen. [...] Ik denk dat een heel groot deel van onze cliënten huisbezoeken zijn geweest. Wij hebben ook heel wat oudere mensen gehad die hier wat moeilijker geraakte. Dus dat is wel belangrijk. Maar ook de Z-pas daar gingen we automatisch op huisbezoek. We hadden geen telefoonnummers dus onze eerste redenering was we gaan een brief sturen om te zien of die mensen thuis zijn. We sturen die mensen dan gewoon een brief met wij komen op die moment, op die dag. Wij zijn daar dan naartoe geweest.’ (maatschappelijk werkers)*

Zoals onderstaande citaat aantoont liet de outreachende benadering van de maatschappelijk werkers toe om proactief rechten uit te putten. Dit deden de maatschappelijk werkers op twee manieren. Enerzijds werd er proactief bevraagd of de gebruikers van de vrijetijdspas voldoende op de hoogte zijn van voordelen die verbonden zijn aan de pas. Anderzijds werden zij, met het oog op een volledige rechtentoekenning, bevraagd over andere mogelijke rechten en welzijnsvragen. Hierbij zijn de maatschappelijk werkers vertrokken met het informeren van burgers over de verhoogde tegemoetkoming:

*‘Ik begon eigenlijk met het Geïntegreerd Breed Onthaal verhaal uit te leggen dat mensen dat weten en daarna hebben we een boekje van de Z-pas waar alles instaat wat je daarmee kan doen. Dan zijn we gaan vragen of ze goed weten wat de Z-pas biedt en of ze weten dat ze daarnaast ook andere rechten hebben. Zijn ze allemaal uitgeput? De standaardvraag is vooral weet je wat een verhoogde tegemoetkoming is en dan zijn we vertrokken omdat mensen met een Z-pas die hebben een laag inkomen anders heb je dat niet, en die hebben vaak ook recht op de verhoogde tegemoetkoming. Als ze dat niet hebben dan rinkelt er bij ons een belletje dat er wel meerdere dingen niet in orde zullen zijn.’ (maatschappelijk werkers)*

Hoewel er aanvankelijk twijfels waren over het al dan niet slagen van deze praktijk, bleek deze outreachende aanpak naar aanvoelen van de maatschappelijk werkers toch effectief. Zo werd er gewezen op het feit dat zij door middel van deze aanpak een 30-tal burgers hebben bereikt:

*‘We hebben toch wel ook de feedback gekregen van gaan jullie daar niet te veel tijd in steken, jullie gaan iedereen een brief sturen en op huisbezoek gaan. Er was wel angst dat we voor veel gesloten deuren gingen staan, maar van de 30 of 33 die we gedaan hebben waren het er maar drie. Wij hadden dat zelf nooit verwacht, maar wij hebben echt wel doorgezet omdat we dat toch een belangrijke actie vonden. Dat was wel een verrassing en dat is comfortabeler voor mensen.’ (maatschappelijk werkers)*

### 2.1.3.2 Administratieve hulpverlening

Een tweede actie die door de maatschappelijk werkers tot stand is gebracht in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal is ‘Koffie en Formulieren’. De doelstelling van deze recent opgestarte actie specificeerde zich in eerste instantie op administratieve hulpverlening. Ook hier werd geopteerd voor een laagdrempelige hulpverlening die plaats vond in het gemeentehuis van Zoersel, waarbij maatschappelijk werkers burgers in groep trachten verder te helpen met allerlei administratieve hulpvragen. Daarnaast was het via Koffie en Formulieren mogelijk om de rechten van kwetsbare burgers verder te verkennen:

*'We zijn nog maar pas bezig met Koffie en Formulieren. Dat is volgens ons wel goed om mensen te helpen en te kijken van is hier een onderkenning van rechten waarbij we zeer outreachend werken. In Koffie en Formulieren helpen we mensen die papieren waar ze niet goed aan uit kunnen, facturen die ze moeten betalen, maar niet kunnen betalen, mensen die niet weten hoe ze een studietoelage moeten aanvragen, mensen die graag een verhoogde kinderbijslag willen, maar niet direct de stap zetten naar het OCMW. Ook omdat ze misschien niet weten dat ze da daar kunnen krijgen. Dat gebeurt ook hier in het gemeentehuis en dat is gekoppeld aan ontmoeting. We merken dat ontmoeting ook laagdrempelig werkt om onze doelgroep te bereiken.'* (maatschappelijk werkers)

Vertrekkende vanuit de idee dat de hulpverlening maximaal toegankelijk dient te zijn voor burgers, opteerden de maatschappelijk werkers achteraf om het project Koffie en Formulieren te verplaatsten naar de Sociale Kruidenier. Door de praktijk te verplaatsen, beoogden de maatschappelijk werkers om outreachend administratieve hulp te verlenen in een vertrouwde omgeving en op die manier een laagdrempelige en toegankelijke hulpverlening na te streven:

*'We hebben hier ook een sociale kruidenier en tijdens de uren van de sociale kruidenier willen we Koffie en Formulieren doen. Dan kunnen mensen binnenkomen en in een ontmoetingsruimte, wat eigenlijk een winkel is, een tasje koffie drinken en dan kunnen ze met hun papieren komen en aan ons vragen om daar bij te helpen. Het kan zijn dat ze ook nog andere vragen hebben of problemen en dan kunnen ze dat daar vertellen. [...] Door de sociale kruidenier is die doelgroep al een stuk afgebakend. De sociale kruidenier, waar Koffie en Formulieren staat, is voor iedereen.'* (maatschappelijk werkers)

### 2.1.3.3 Gehanteerde werkinstrumenten

De maatschappelijk werkers in Zoersel hebben verschillende acties uitgewerkt om vorm te geven aan het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dit impliceerde dat zij een aantal werkinstrumenten diende te ontwikkelen voor zichzelf om deze acties concreet naar de praktijk te vertalen. In wat volgt geven we een opsomming van de drie gehanteerde werkinstrumenten die de concrete werking van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel hebben gefaciliteerd.

Allereerst werd er door de maatschappelijk werkers een centraal administratiesysteem gehanteerd. Aangezien de maatschappelijk werkers van het OCMW en het CAW beide deeltijds tewerkgesteld zijn, was het van belang dat zij beide voldoende op de hoogte waren van de burgers die ze gezamenlijk bereikten en de acties die daarrond werden ondernomen. Om die samenwerking te faciliteren werd er gebruik gemaakt van een registratiesysteem waar alle cliëntgebonden informatie teruggevonden kon worden:

*'Rond cliënten hebben we wel een centraal administratiesysteem en wij houden onze informatie bij zodat we da administratief kunnen verwerken. Wij hebben dan een lijst die we bijhouden met de datum van de aanmelding, van de cliënten, doorverwijzer, waar we naartoe doorverwezen hebben, nazorg... Zodat iedereen op elk moment wel weet van hoe zit het daar of daar, hoeveel cliënten we hebben, hoeveel mails we hebben, hoeveel telefoons we hebben...'* (maatschappelijk werkers)

Om deze samenwerking te formaliseren was het nodig om een aantal interorganisatorische drempels te overbruggen. Zo bleken de maatschappelijk werkers te struikelen over infrastructurele kwesties. Zoals onderstaand citaat verduidelijkt, gaat het hier over alledaagse en praktische zaken zoals het afstemmen van agenda's of het gebruiken van printers:

*'We zijn op kleine dingen gestruikeld bijvoorbeeld het netwerk waar zij niet op kon en ik wel. Hoe kunnen wij gegevens naar elkaar door geven zonder al te veel te moeten doen. Dat zijn wel een aantal dingen waarop we gestruikeld zijn. Wij hebben bijvoorbeeld geen printer van het CAW. Dat zijn*



*eigenlijk wel belangrijke zaken. Of een agenda die je dan moet delen. Ik werk met Outlook, zij met Zimbra. Dat is niet gemakkelijk te koppelen. Dat zijn wel dingen waar we mee gestruikeld hebben en waar we nu soms nog mee struikelen. Maar dat zijn vooral praktische dingen.’ (maatschappelijk werkers)*

Zoals verder duidelijk zal worden hebben de maatschappelijk werkers in Zoersel sterk ingezet op het bekendmaken van het Geïntegreerd Breed Onthaal bij bestaande hulp- en dienstverleningsorganisaties. Dit vereiste immers dat zij voldoende bekend waren met het bestaande aanbod. Om die reden werd er door de maatschappelijk werkers een actuele sociale kaart geconstrueerd die een overzicht biedt van de beschikbare hulp- en dienstverlening aanwezig in de gemeente. Dit werkinstrument wordt door de maatschappelijk werkers continu bijgewerkt om steeds op de hoogte te zijn van de huidige situatie in de hulpverleningssector:

*‘We hebben voor onszelf ook een sociale kaart gemaakt om een idee te hebben van welke diensten er allemaal in Zoersel zijn en dat is ook wel een interessante waar ik vaak inkijk en die ook groter en groter wordt naarmate we meer diensten leren kennen, maar waarbij dingen ook heel hard verouderen en waarbij we heel vaak terug moeten gaan kijken van is dat nog zo. Het is wel een aanknooppunt.’ (maatschappelijk werkers)*

Zoals eerder vermeld gingen de maatschappelijk werkers op huisbezoek bij gebruikers van de Z-pas om hen te informeren over de voordelen die verbonden zijn aan deze vrijetijdspas. Tijdens dit gesprek werden zij door de maatschappelijk werkers ook bevraagd over andere mogelijke rechten en welzijnsvragen. Om in te zetten op rechtentoekenning, werd er door de maatschappelijk werkers daarom gebruik gemaakt van wat door hen benoemd wordt als het ‘groene boekje’. Hierin werd een opsomming gemaakt van alle mogelijke rechten en sociale voordelen die van toepassing kunnen zijn voor cliënten. Zoals in onderstaande citaat verduidelijkt wordt, werd dit boekje voornamelijk gehanteerd als leidraad vooraleer men contact opnam met cliënten.:

*‘We hebben ook ons groene boekje waar heel wat dingen instaan en waarbij we, als we op huisbezoek gaan, dat er even bijneem om toch te controleren of er nog dingen zijn. Omdat we dan ook zeggen van we gaan u zeker nog terug contacteren, ofwel om iets te laten weten om iets na te zien, dan kunnen we hier even nakijken of er zaken zijn die we vergeten zijn.’ (maatschappelijk werkers)*

#### 2.1.3.4 Bekendmaking bij het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod

De doelstelling die uiteengezet werd in het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel had in eerste instantie betrekking op het verwezenlijken van een algemeen onthaal waarbij hulpvragen worden afgestemd op het gepaste hulpaanbod. De maatschappelijk werkers in de gemeente Zoersel hebben om die reden sterk ingezet op een samenwerking met de bestaande basis- en faciliterende actoren. Dit was immers noodzakelijk om tegemoet te komen aan de eerdergenoemde doelstelling om een gepaste hulpverlening aan te bieden en complementariteit te garanderen. Een eerste stap die de maatschappelijk werkers namen om in contact te treden met het omvangrijke aanbod in Zoersel had daarom betrekking op de bekendmaking van het Geïntegreerd Breed Onthaal. In de praktijk vertaalde dit zich naar heel wat contactmomenten met verschillende actoren die geïnformeerd werden over de werking van het Geïntegreerd Breed Onthaal en in welke mate dit project iets kan betekenen voor de bestaande hulp- en dienstverleningssector:

*‘De laatste paar maanden, dus de start van ons project... We zijn begonnen me onze intermediairs te contacteren die hier in de buurt waren. We hebben gezegd dat we een nieuwe dienst zijn en wat we*

*allemaal doen, hoe we met elkaar kunnen samenwerken. Dat hebben we eigenlijk de eerste paar weken tot maanden gedaan en daar zijn we nu nog soms mee bezig.’ (maatschappelijk werkers)*

Tot op heden hebben de maatschappelijk werkers heel wat organisaties gecontacteerd om hen te informeren over het Geïntegreerd Breed Onthaal. De maatschappelijk werkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal benadrukten dat zij daarbij voornamelijk hun aandacht willen toespitsen op minder zichtbare burgers die mogelijk in onderbescherming leven en op dit moment nog moeilijk bereikt kunnen worden:

*‘Het bereiken van kwetsbare personen, mensen die sociaal isolement zitten en waarbij we echt aan het brainstormen zijn van hoe kunnen we die mensen toch nog beter bereiken. Nog meer dat eerste aanspreekpunt zijn.’ (maatschappelijk werker)*

Uit onderstaande citaat wordt duidelijk dat de doelgroep hierbij zeer ruim benaderd werd. Zo werd er samengewerkt met de ziekenfondsen, een kernactor van het Geïntegreerd Breed Onthaal, maar ook met heel wat basis- en faciliterende actoren die deel uitmaken van het brede hulp- en dienstverleningsaanbod in de gemeente Zoersel:

*‘Voorbeeld zijn de politie, Zone Voorkempen, de bib, kinderdagverblijf, serviceflats, huisartsen, thuisverpleging, familiehelp, thuiszorg in het algemeen. Maar ook bijvoorbeeld welzijnsraadheren in Zoersel waarbij al die diensten ook nog eens gegroepeerd zitten. Daarnaast ook echt kennismakingen met andere diensten. Dan zijn wij bijvoorbeeld naar een opvoedingswinkel gegaan om daar wat mee te lopen. Om te kijken wat ze zij doen. Ook bij de ziekenfondsen, de Voorzorg en de CM. Om te weten welk aanbod zij hebben naar cliënten toe. We hebben onlangs ook samengezeten met PC Bethanië en daar hebben we eigenlijk een heel mooie rondleiding gekregen rond alle diensten die ze daar hebben. Dienst Ondersteuningsplan, daar hebben we ook mee samengezeten, Dienst Gerontopsychiatrie, LUS vzw, de sociale dienst... We zijn er nu nog altijd aan het toevoegen.’ (maatschappelijk werkers)*

Desalniettemin, bleek het in de praktijk voor de maatschappelijk werkers niet evident om doorverwijzingen te krijgen. Om die reden is er besloten om voornamelijk aandacht te besteden aan het OCMW als belangrijke kernactor van het Geïntegreerd Breed Onthaal om op die manier in contact te komen met kwetsbare en onderbeschermde burgers:

*‘Wij merken dat we via dit project onvoldoende doorverwijzingen krijgen van onze intermediairs. Dat is iets dat moet groeien. We zijn ook nog maar pas bekend gemaakt. Mensen moeten ook nog de reflex krijgen van ‘ah ja er het Geïntegreerd Breed Onthaal’. Op deze moment is dat nog niet zo, dus we zijn aan het kijken om samen te zitten met het OCMW – een belangrijke partner – en is kijken hoe we aanvullend kunnen zijn. Zij zijn de brug voor ons om de meest kwetsbare te bereiken.’ (maatschappelijk werkers)*

#### 2.1.3.5 Bekendmaking bij burgers

Een tweede strategie die door de maatschappelijk werkers gehanteerd werd om het Geïntegreerd Breed Onthaal als fysiek onthaal beter bekend te maken, bestond daarom ook uit het direct bekendmaken ervan bij burgers. Het feit dat er weinig doorverwijzingen waren via de sociale partners in de gemeente werd door de maatschappelijk werkers als positief beschouwd. In haar beleving impliceerde dit namelijk dat het Geïntegreerd Breed Onthaal, dankzij haar outreachende werking, als laagdrempelig en uniek aanspreekpunt fungeert waarbij burgers zelf de stap nemen kunnen nemen naar het Geïntegreerd Breed Onthaal:

*‘Eigenlijk zouden mensen eerst bij het Geïntegreerd Breed Onthaal terecht moeten komen en dan doorverwezen moeten worden. Het is dan een andere weg als ze al ergens zijn en dan naar het Geïntegreerd Breed Onthaal moeten gaan. Ik denk niet dat dat dan de beste weg is. Misschien is het dan ook wel een goed teken dat we niet zo veel doorverwijzingen hebben gekregen van intermediairs. Ik heb dan ook soms het gevoel dat we dubbel werken.’ (maatschappelijk werkers)*

Na een beperkte doorverwijzing van de verschillende basis- en faciliterende actoren, werd er door de betrokken maatschappelijk werkers geopteerd voor een bekendmaking van het Geïntegreerd Breed Onthaal bij alle burgers van de gemeente Zoersel. Op deze manier is men tegemoet gekomen aan de wens om het Geïntegreerd Breed Onthaal te profileren als laagdrempelig aanspreekpunt:

*‘Gewoon de uitleg van het Geïntegreerd Breed Onthaal is, als mensen vragen hebben dat ze dan kunnen langskomen en een afspraak kunnen maken. En ook mensen die op de website van de gemeente gaan kijken en dat zien en naar het onthaal komen.’ (maatschappelijk werkers)*

Zoals onderstaande citaat aantoont werd er gepoogd de informatie over het Geïntegreerd Breed Onthaal zo laagdrempelig mogelijk weer te geven. Een eerste strategie bestond daarom uit het publiceren van een (animatie)film via sociale media en de website van de gemeente Zoersel waar de doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal concreet wordt beschreven. Daarnaast werd er door de maatschappelijk werkers een perstekst uitgewerkt, die verspreid werd in regionale magazines en de website van de gemeente Zoersel:

*‘Onder andere het filmpje van Geïntegreerd Breed Onthaal opgenomen omdat dat ook wel belangrijk is naar de buitenwereld en naar de intermediairs waarbij heel concreet wordt uitgelegd wat we gaan doen. We hebben dan ook een animatiefilmpje gemaakt wat nog iets laagdrempelig is dan het eerste filmpje omdat dat nog iets te concreet is.’ (maatschappelijk werkers)*

## **2.2 Veranderingstheorie**

In voorgaande paragrafen werden de diverse praktijken toegelicht van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel. In wat volgt gaan we dieper in op de werkzame principes vanuit het perspectief van de maatschappelijk werkers en de doelgroep. De nadruk ligt hier niet op een loutere beschrijving van acties, maar op het identificeren en integreren van verklaringen waarom dit project, al dan niet, succesvol is gebleken uit verschillende perspectieven.

### **2.2.1 Outreachend werken als werkzaam principe om...**

#### **2.2.1.1 ... de drempels naar de hulp- en dienstverlening te overbruggen**

De outreachende werking van het Geïntegreerd Breed Onthaal blijkt in Zoersel een belangrijke rol te hebben in hoe men een maximale toegankelijkheid van de hulpverlening voor de doelgroep willen realiseren. Enerzijds liet deze manier van werken toe om de drempels naar de hulp- en dienstverlening te overbruggen voor cliënten, en anderzijds om de cliëntsituatie beter te verkennen.

*‘Het feit dat we outreachend werken en op huisbezoek gaan dat is het Geïntegreerd Breed Onthaal hier.’ (maatschappelijk werkers)*

Zoals bovenstaande citaat aantoont, wordt deze outreachende werking door de maatschappelijk werkers voornamelijk ingevuld door de inspanningen die zij leveren om op huisbezoek te gaan bij verschillende inwoners van de gemeente. Zoals eerder aangegeven zijn de betrokken maatschappelijk werkers gestart

door aansluiting te vinden op het reeds bestaande maatschappelijk aanbod. Zo heeft men op systematische wijze huisbezoeken gedaan bij burgers die aangesloten waren bij Z-pas. Leden van deze vrijetijdspas hebben immers, omwille van een laag inkomen, recht op een verlaagd tarief bij deelname aan sport- of cultuuractiviteiten in de gemeente Zoersel. De maatschappelijk werkers verleenden de burgers toelichting over de Z-pas en verschaften informatie over andere rechten en sociale voordelen. Daarnaast was het mogelijk voor de maatschappelijk werkers om eventuele onuitgesproken hulpvragen te ontdekken. Omdat dit een drempelverlagend effect bleek te hebben, had deze outreachende benadering op basis van een huisbezoek voor de maatschappelijk werkers een belangrijke meerwaarde:

*'Want achteraf waren er dan mensen die wel tot hier kwamen als ze een vraag hadden. Misschien werkt dat toch drempelverlagend. Mensen waren dikwijls ook blij want voor de meeste was er toch wel iets, vaak een kleinigheidje waar ze zich toch zorgen over maakte.'* (maatschappelijk werkers)

Dit werd overigens ook beaamd door een cliënt waarbij één van de maatschappelijk werkers op huisbezoek is geweest. De cliënt in kwestie gaf aan weinig gemotiveerd te zijn om zelf op zoek te gaan naar hulpverlening. Het is echter doordat de maatschappelijk werker op aanklappende wijze in contact treedt met de cliënt en, aangaf dat het probleem mogelijk opgelost kon worden, dat de cliënt de drempel naar de hulpverlening heeft kunnen overbruggen.

*'Ik voelde mij wel op mijn gemak bij [de maatschappelijk werker] anders had ik al lang gezegd dat ik ermee ging stoppen. Als ze me niet had teruggebeld, en ze had er een paar keer op aangedrongen, dan had ik gewoon gezegd van ja zeg... Ze zei van we kunnen u helpen.'* (cliënt 2)

De keuze om op huisbezoek te gaan was echter niet enkel beperkt voor leden van de vrijetijdspas. Ook het gebrek aan vervoersmogelijkheden of mobiliteit bleek een belangrijke drempel zijn om een beroep te doen op het Geïntegreerd Breed Onthaal. Zo bleek het fysieke onthaal in het gemeentehuis van Zoersel voor een aantal cliënten moeilijk bereikbaar te zijn. In dat geval werd er door de maatschappelijk werkers eveneens geopteerd om op huisbezoek te gaan. Zoals aangegeven wordt in onderstaande citaat, was het voor hen tevens interessant om de thuissituatie van de cliënt te verkennen:

*'Het is comfortabel om in hun eigen omgeving te zitten, om niet helemaal naar hier te moeten komen. Er zijn veel mensen die van Zoersel zijn en geen auto hebben. We hebben dat vaak gehoord van mensen die geen auto hebben dat zij dan twee bussen nodig hebben om helemaal tot hier te komen. Dat is niet fijn en aangezien wij dat wel kunnen is dat voor hen comfortabeler en is het voor ons ook interessant om de thuissituatie te bekijken.'* (maatschappelijk werkers)

Dat de maatschappelijk werkers rekening houden met de mogelijkheden van de cliënt werd eveneens beklemtoond tijdens het interview met één van de cliënten. De cliënt in kwestie had, zonder succes, reeds beroep gedaan op verschillende hulp- en dienstverleningsorganisaties. Onderstaande ervaring toont aan hoe de betrokken maatschappelijk werkers, door op maat van de concrete situatie van de cliënt afspraken te maken voor een huisbezoek, de drempel om een hulpvraag te stellen verlagen:

*'Ze houden ons op de hoogte. Ze hielden ook rekening met ons. Als het niet kon dan namen ze een ander uur of een andere datum. Voor mij was het ook belangrijk dat ze rekening hielden met dat ik vaak aan het werken ben. Ik kan niet altijd verlof nemen.'* (cliënt)

#### 2.2.1.2 ... proactief uitputten van rechten

Vanuit de idee dat het Geïntegreerd Breed Onthaal maximaal tegemoet dient te komen aan de bestaande noden en behoeften van kwetsbare burgers, werd er door de maatschappelijk werkers ingezet op het

proactief uitputten van rechten en sociale voordelen. Dit gebeurde, zoals eerder vermeld, aan de hand van ‘het groene boekje’. Zo hebben de betrokken maatschappelijk werkers, wanneer zij merkten dat bepaalde rechten en sociale voordelen nog niet waren uitgeput, gekeken op welke manier deze gerealiseerd konden worden in de praktijk:

*‘Ook naar rechten, mensen die geen sociaal telefoontarief hebben. Dat is iets klein, maar dat is voor hen wel belangrijk. Mensen die in armoede leven en die zes euro per maand kunnen besparen met het sociaal telefoontarief dat is wel iets. Dat zijn zo dingen waar we toch op gevallen zijn dat mensen bepaalde rechten niet hebben.’ (maatschappelijk werker)*

Het proactief uitputten van rechten gebeurde voornamelijk tijdens huisbezoeken bij verschillende burgers. Door de doelgroep af te bakenen tot leden van de vrijetijdspas, was het voor de maatschappelijk werkers mogelijk om in contact te komen met mogelijk kwetsbare en onderbeschermde burgers in de gemeente Zoersel. Door de verschillende rechten en sociale voordelen die verbonden waren aan de Z-pas af te toetsen bij deze cliënten, was het voor de maatschappelijk werkers mogelijk om na te gaan welke voordelen reeds vervuld waren. Daarnaast peilden de maatschappelijk werkers naar andere mogelijke hulpvragen wat blijkt geeft van een generalistisch hulpverleningsperspectief:

*‘Heel vaak als ik dat overloop komen de mensen met ‘ah daar heb ik nog een vraag over’. Uiteindelijk als ik dat heb overlopen, hebben ze een heel groot deel van de vragen waar de mensen mee zitten, maar anderzijds kan ik dan ook beginnen vragen van ‘Is er iets waar je momenteel mee zit en waarbij je dringend een vraag rond hebt, maar niet weet waar je terecht kunt?’ (maatschappelijk werker)*

Doordat de maatschappelijk werkers burgers benaderden vanuit een brede welzijnsvraag, was het voor hen ook mogelijk om zicht te krijgen op de cliëntsituatie en dusdanig tegemoet te komen aan de wens zich te profileren als een breed onthaal. Uit een gesprek met een cliënt, bleken dan ook meerdere hulpvragen naar boven te komen. Hoewel de initiële hulpvraag van de cliënt in kwestie betrekking had op administratieve hulpverlening na een overlijden, was het voor haar ook mogelijk om andere vragen te stellen met betrekking tot haar pensioen:

*‘Ze vroegen dan of ze mochten langskomen en dan zei ze dat dat was om eens te ondervinden hoe het met ons is. Dan is ze van alles nagegaan voor dat pensioen. Ze zei daar kun je terecht bij de ziekenfonds en dan ben ik daar eens gaan horen.’ (cliënt 2)*

## 2.2.2 Een invulling van de hulp- en dienstverlening die...

Naast het belang van een outreachende en proactieve insteek, bleek ook de manier waarop de maatschappelijk werkers zich opstelden naar cliënten toe in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal een belangrijke impact te hebben. In wat volgt bespreken we de meerwaarde van dergelijke werking, zowel vanuit het perspectief van de betrokken maatschappelijk werkers als de doelgroep. Net zoals in het voorgaande pilootproject is het belangrijk hierbij te bemerken dat deze aspecten niet noodzakelijk uniek zijn voor de werking van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel, maar ook betrekking kunnen hebben op een meer algemene basishouding of de oriënterende perspectieven van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

### 2.2.2.1 ... tijd neemt voor de cliënt

Een belangrijk element dat zowel door de betrokken maatschappelijk werkers van het project als door de geïnterviewde cliënten naar voren is geschoven, is de mate waarin de maatschappelijk werkers tijd maakten om gehoor te geven aan hun cliënten. Dit werd eerder al duidelijk door de aanpak die de maatschappelijk

werkers hanteerden wanneer zij op huisbezoek gingen, maar is ook van toepassing voor cliënten die toegeleid werden door het onthaal van het gemeentehuis Zoersel. De manier waarop de maatschappelijk werkers zich konden opstellen ten aanzien van de doelgroep kon volgens hen toegeschreven worden aan het feit dat zij dankzij het Geïntegreerd Breed Onthaal voldoende ruimte en tijd kregen om aandacht te besteden aan de hulpvraag van cliënten:

*'Dat maakt dan mensen zich gehoord voelen en dat we luisteren. Ik denk dat dat veel doet. Dat we daar te tijd kunnen en mogen nemen. Ik denk het feit dat wij de ruimte hebben om tijd te nemen en te luisteren. Dat we gewoon die kwaliteit kunnen bieden om de tijd te nemen voor een goed gesprek dat een uur mag duren, dat mensen echt hun verhaal kunnen doen.'* (maatschappelijk werkers)

Cliënten definieerden deze manier van werken van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel als een belangrijke meerwaarde in vergelijking met de reguliere hulpverlening waar zij eerder mee werden geconfronteerd. Eén van de cliënten werd in contact gebracht met het Geïntegreerd Breed Onthaal van Zoersel na een overleg met de gezinsleden, welke aangaven dat de cliënt kampte met een terugkerend drank- en drugsprobleem. Uit het gesprek met het gezin bleek dat zij al een langere tijd beroep deden op psychiatrische en psychologische hulpverlening. Het is echter pas sinds zij de stap hebben genomen naar het Geïntegreerd Breed Onthaal, dat ze het gevoel hadden dat er tijd werd genomen om hun situatie te verkennen. Uit het onderstaande citaat wordt duidelijk dat de medewerkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal niet enkel de vraag verhelderden, maar ook het aanbod. Dit is een belangrijke opdracht die in de beleidsdocumenten rond het Geïntegreerd Breed Onthaal beschreven wordt en gekaderd kan worden binnen het generalistisch sociaal werk:

*'Ik heb ze een paar keer gezien en dat was gewoon anders. Dat was precies of de poort van den hemel ging open. Die namen de tijd en die legde alles goed uit wat er allemaal kan gebeuren.'* (cliënt)

Hoewel deze aanpak voor de cliënten als uniek werd beschouwd, leek het voor de betrokken maatschappelijk werkers vanzelfsprekend om het probleem langzaam en stapsgewijs op te lossen. Dit wordt nogmaals geïllustreerd in volgende citaat:

*'Wij hebben eerst is goed geluisterd van wat komt hier nu allemaal op tafel en dan hebben we de zoon kunnen overtuigen om naar hier te komen en hebben we naar zijn verhaal kunnen luisteren. Dan zat het heel moeilijk tussen die familie, want die hadden heel veel zorgen gehad.'* (maatschappelijk werkers)

### 2.2.2.2 ...cliënten op hun gemak doet voelen en hun situatie erkent

Hierboven werd reeds verwezen naar het belang van tijd en ruimte in de hulpverlening. Door tijd te nemen voor de cliënt, was het voor de maatschappelijk werkers mogelijk om cliënten op hun gemak te stellen en hun situatie te erkennen. Voor één van de cliënten waarmee we in gesprek zijn gegaan, was de meerwaarde van het Geïntegreerd Breed Onthaal tevens ook de gesprekken die zij konden voeren met de maatschappelijk werkers. Cliënten kregen namelijk het gevoel dat ze met het nodige medeleven of empathie werden benaderd:

*'Zoiets moet je rustig aanpakken. Ze weten echt waarmee ze bezig zijn. De belangrijkste meerwaarde waren die gesprekken. Die leefde precies een beetje mee ook. Dat was precies of die snapte dat echt. Dat had ik bij de psycholoog niet. Ja dat is moeilijk om uit te leggen.'* (cliënt)

Bovenstaande citaat weerspiegelt hoe het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel tegemoetkomt aan de initiële doelstelling van het project om in te zetten op een intermenselijke ontmoeting tussen hulpverlener

en cliënt. Voor de cliënt in kwestie stond deze aanpak ook in contrast met zijn eerdere ervaring bij bestaande hulp- en dienstverleningsorganisaties. Zoals eerder vermeld was de cliënt in kwestie reeds in contact gekomen met psychiatrische hulpverlening:

*'Ik had in het begin wel schrik om naar hier te komen. Ik dacht dat dat ging zijn zoals bij de psycholoog. Ik had het meeste schrik om naar de psychiatrie te moeten en opgenomen te worden. Dat ik dan mijn job moest kwijtspelen. Ik werkte er ook nog maar pas.'* (cliënt)

Hieruit wordt duidelijk dat de aanpak die gehanteerd werd door de betrokken maatschappelijk werkers in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal een drempelverlagend effect heeft gehad op cliënten. Hoewel de cliënt in kwestie angst had om nog beroep te doen op hulpverleningsinstanties, kreeg hij een goed gevoel bij de gesprekken en betuigde hij de maatschappelijk werkers met dankbaarheid:

*'Die hebben altijd alles geregeld, goede gesprekken mee gehad. Altijd heel vriendelijk. Ik ben die echt heel dankbaar.'* (cliënt)

### 2.2.2.3 ... oplossingen aanreikt

Zoals hierboven reeds vermeld bleek er voor de cliënt in kwestie een duidelijk onderscheid te bestaan tussen de reguliere hulpverlening, waar reeds beroep op was gedaan, en het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel. Een belangrijk onderscheid waar de cliënt op wees was de mate waarin de betrokken maatschappelijk werkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal in staat waren om een concrete oplossing aan te reiken. Zo stelde een cliënt zeer duidelijk dat er niets werd bereikt met gesprekken bij een psycholoog, maar wel met de oplossingen die werden aangereikt door de maatschappelijk werkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal:

*'Bij die psycholoog, ja, dat was drie kwartier, die schreef alles op, maar als je er dan om de drie of vier weken terugging dan herhaalde die gewoon wat die opgeschreven had. Daar kom je niet mee vooruit. Elke keer betalen ook en het hielp niet echt. Hier kwamen ze echt met oplossingen. [...] Als er nog ooit dingen zouden zijn, dan kom ik sowieso terug naar hier. Zeer zeker.'* (cliënt)

Uit bovenstaande ervaring wordt duidelijk dat de maatschappelijk werkers in het Geïntegreerd Breed Onthaal van Zoersel de cliënten, door middel van een aantal gesprekken en het aanreiken van een concrete oplossing, hielpen om opnieuw toekomstperspectief verwerven. Dit was bovendien niet enkel het geval voor de cliënt in kwestie, die kampte met psychologische problemen, maar ook voor de gezinsleden. Zo werd er door de betrokken maatschappelijk werkers aandacht besteed aan hoe de ouders de problematiek van hun zoon hebben ervaren:

*'Dat is een doorverwijzing naar VAGGA, ook de ouders hebben we naar een groep gestuurd om te kunnen praten want hoe is dat om een volwassen zoon te hebben met die problematiek. Want dat was echt crisis in dat gezin. Die zagen het echt niet meer zitten. Dat zijn uiteindelijk vier verschillende doorverwijzingen geworden.'* (maatschappelijk werkers)

Een adequate oplossing aanreiken bleek voor de maatschappelijk werkers echter niet altijd vanzelfsprekend te zijn. Dit heeft te maken met de eerder besproken organisatorische factoren die de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening voor cliënten kunnen belemmeren. Eén van de factoren die aangehaald werd door de maatschappelijk werkers was de beschikbaarheid van de hulp- en dienstverlening of de mate waarin burgers binnen afzienbare tijd beroep kunnen doen op het bestaande aanbod. Zo kon de toegankelijkheid onder druk worden gezet door wachtlijsten bij andere hulp- en dienstverleningsorganisaties. Indien dit het geval was, werd er door de maatschappelijk werkers zo snel mogelijk op zoek gegaan naar eventuele

alternatieven. Het was voor hen namelijk van groot belang zo snel mogelijk een tijdige oplossing aan te kunnen reiken aan cliënten. Hiermee trachten zij tegemoet te komen aan de doelstelling om een dienstverlening te verzekeren waarbij cliënten telkens aansluiting vinden bij het beschikbare aanbod, rekening houdend met de specifiek noden van het individu:

*‘Daar botsen we wel veel op, de wachtlijsten die er zijn. Je kan ze dan doorverwijzen, maar ze kunnen er niet terecht. Dan proberen we altijd naar een tijdelijke oplossing te zoeken, of een andere oplossing omdat er iets sneller is. [...] Je moet gaan zoeken naar alternatieven. Het stopt niet voor ons de zoektocht, pas als de persoon geholpen is.’ (maatschappelijk werkers)*

Bij één van de doorverwijzingen bleek er ook effectief sprake te zijn van een wachtlijst die de doorverwijzing bemoeilijkte. Wanneer er gepeild werd naar bepaalde factoren die minder vlot verliepen, werd hier ook op gewezen door de cliënt in kwestie. De cliënt argumenteerde echter dat dit los stond van de hulpverlening die zij hebben gekregen in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal en dat er om die reden geen afbreuk gedaan kan worden aan de manier waarop de maatschappelijk werkers in zijn gegaan op de betreffende hulpvraag:

*‘De wachtlijsten, maar daar kunnen zij niets aan doen he. Als je nu dringend iets nodig hebt en dan maanden moet wachten, dat is wel lastig. Maar over hen hebben we echt niets slecht te zeggen.’ (cliënt)*

#### 2.2.2.4 ... responsief en transparant is

Voortbouwend op de inzet van de maatschappelijk werkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel om een concrete oplossing aan te reiken, en daarmee bij te dragen aan het verwezenlijken van een toekomstperspectief voor de cliënten, bleek ook de responsiviteit en transparantie van de maatschappelijk werkers een belangrijk werkzaam element. Zoals hierboven reeds aangehaald, was het niet altijd mogelijk om een eenduidige oplossing aan te bieden. Echter, voor zowel de maatschappelijk werkers als voor de cliënten was het van groot belang dat hier met de nodige transparantie en responsiviteit op werd ingespeeld.

In wat volgt kunnen we twee vormen van transparantie onderscheiden. In eerste instantie wordt duidelijk hoe de maatschappelijk werkers op transparante wijze realistische verwachtingen voorleggen ten aanzien van de cliënt. Zo werd er door de betrokken maatschappelijk werkers duidelijk gecommuniceerd over wat de cliënt in de toekomst kan verwachten en trachtte men realistische doelstellingen voorop te stellen. De cliënt in kwestie kampte, zoals eerder vermeld, namelijk met terugkerende drank- en druggerelateerde problematiek:

*‘Ze zeiden ook dat dat een tijdje kon duren vooraleer hij er van af geraakt. Heel eerlijk geweest ook.’ (cliënt)*

Een tweede vorm van transparantie die we kunnen onderscheiden heeft betrekking op de manier waarop de maatschappelijk werkers met cliënten communiceerden over de verschillende stappen die in het proces ondernomen werden. Om op een transparante manier met de vraag van de cliënt om te springen werd er daarom door de maatschappelijk werkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal geopteerd om telkens samen met de cliënt contact op te nemen met andere basis- en faciliterende actoren. Zo werd de cliënt in kwestie doorgeleid naar verschillende hulpverleningsorganisaties in overleg met de maatschappelijk werkers:



*'Zelf ook eerst contact opnemen met de doorverwijzer. Wij gaan zelfs nooit tegen de cliënt zeggen van bel eens naar die contactpersoon. We nemen er samen met de cliënt contact mee op.'* (maatschappelijk werkers)

*'Wij waren er ook altijd bij als zij naar andere organisaties belden. Die hebben dat heel snel in orde gebracht.'* (cliënt)

Hierboven werd reeds aangehaald op welke manier de betrokken maatschappelijk werkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal op een transparante wijze zijn omgesprongen met de hulpvraag van de cliënt. Zoals bovenstaande citaat aantoont, bleek naast het belang van transparantie ook responsiviteit en de snelheid waarmee gehandeld werd een essentiële eigenschap voor de cliënten. Uit de interviews bleek immers dat de maatschappelijk werkers zowel tijdens de gesprekken in het gemeentehuis, als telefonisch de cliënt in kwestie op de hoogte hield. Dit toont overigens aan dat het van belang is dat transparantie steeds gepaard gaat met responsiviteit. Deze manier van hulpverlening werd door de cliënten als zeer positief ervaren:

*'Alles was rustig en je bent direct geholpen. Dat waren echt goede gesprekken. Hier ging alles heel vlot. Direct paraat, heel vriendelijk. Daarna zijn er nog twee gesprekken gekomen om alles in orde te brengen en af en toe werd er ook getelefoneerd naar thuis om eens te horen hoe dat het was. Ze zijn er echt wel mee bezig. Het was ook belangrijk om te laten zien dat ze er mee bezig zijn geweest.'* (cliënt)

Meer specifiek werd de snelheid waarmee de maatschappelijk werkers handelden als een belangrijk criterium beschouwd voor een goede werking van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Op de vraag waarom het Geïntegreerd Breed Onthaal als contactpunt voor kwetsbare en onderbeschermde burgers goed zou werken, werd er door de maatschappelijk werkers dan ook verwezen naar het belang van dergelijke responsiviteit:

*'Het is ook niet altijd nodig dat er zes gesprekken zijn vooraleer je doorverwijst. Ik denk dat je juist goed doet als je in één keer kan doorverwijzen. Van de nazorg te bekijken.'* (maatschappelijk werkers)

#### 2.2.2.5 ... aandacht heeft voor het informele netwerk

Voor één van de cliënten waarmee we spraken, werd de hulpvraag gesteld door een ander gezinslid. Gezien de cliënt kampte met psychologische problemen en dit ook een impact had op de rest van het gezin, werd er door de betrokken maatschappelijk werkers geopteerd om de hulpverlening vanuit een bredere focus te benaderen. Dit impliceert dat de maatschappelijk werkers zich niet enkel beperkt hebben tot de hulpvraag van de cliënt, maar dat er ook de reflex wordt gemaakt om aandacht te hebben voor de daar omliggende context. Omdat het probleem in dit specifiek geval uitmondde in een familiale discussie, werd er door de maatschappelijk werkers naar beide kanten van het verhaal geluisterd om ten slotte tot een verbindend gesprek te komen:

*'De familie was er ook bij, maar we hebben even die persoon apart genomen om te bespreken wat er vorige keer is gezegd en hoe hij daar tegenover staat en dan hebben we uiteindelijk gekozen voor een verbindend gesprek tussen familie en de persoon zelf waarbij we tot een heel goed resultaat zijn gekomen en waarbij we een doorverwijzing hebben kunnen doen.'* (maatschappelijk werkers)

De vader van de cliënt in kwestie beaamde de moeilijkheden waar zowel hij als zijn partner mee geconfronteerd werden. Doordat de maatschappelijk werkers hun aandacht niet louter vestigden op de cliënt in kwestie, was het voor hen mogelijk op de hulpvraag breder te benaderen en aandacht te hebben

voor de familiale context. Voor zowel de maatschappelijk werkers als voor de cliënten bleek de hulpverlening binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal – en niet zozeer de doorverwijzingen – een fundamentele impact te hebben op het subjectief welbevinden van cliënten. Hierbij benadrukte de cliënt voornamelijk op welke manier de verbindende gesprekken een invloed hebben gehad op zowel zijn toekomstperspectief, als dat van zijn zoon:

*‘We hebben echt aan de alarmbel moeten trekken. We waren helemaal op. Ik ben zelf ook naar de dokter geweest voor van alles. Mijn vrouw elke dag aan het huilen. Het zag er echt niet goed uit voor ons. Maar de eerste dag dat we hier waren, ja dat was een klik. Ik weet het niet. En dat is allemaal met die gesprekken hier dat dat terug rustig is geworden. De band tussen ons is ook beter. Veel rustiger. Persoonlijk, maar ook naar elkaar toe.’ (cliënt)*

Het belang van dergelijke generalistische basishouding wordt ook beaamd door de maatschappelijk werkers. Volgens hen zijn dergelijke interventies tevens een belangrijke meerwaarde van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel:

*‘Toen wij voor het eerst samen zaten hadden we echt een crash want die waren allemaal boos, maar we hebben dat kunnen bedoezelen door te wijzen op bezorgdheid en elkaar graag zien en dan gebeurde daar iets in dat gesprek. Sindsdien hebben die geen crisis meer terwijl die trajecten nog maar pas opgestart zijn. Maar die crisis is wel weg, die zeggen dat nu nog. Dus het gaat nu veel beter en dan denk ik als je dat als Geïntegreerd Breed Onthaal kan doen...’ (maatschappelijk werkers)*

### 2.2.3 Een samenwerking met het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod die...

Zoals eerder in het rapport vermeld wordt de gemeente Zoersel gekenmerkt door een sterk uitgebouwd hulp-, dienst- en zorgverleningsaanbod. Tijdens het voortraject rond het Zorgstrategisch Plan van de gemeente kwam men tot de vaststelling dat er weinig hiaten in het lokale aanbod te bespeuren waren, maar dat er vooral ingezet moest worden op het beter afstemmen van de verschillende partijen. Het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel had als doelstelling om aanvullend te werken ten opzichte van het reeds aanwezige aanbod aan hulp-, dienst- en zorgverlening. Aangezien er reeds een ruim aanbod in de gemeente Zoersel aanwezig is, werd deze (aanvullende) meerwaarde van het Geïntegreerd Breed Onthaal dan ook geformuleerd in termen van het versterken van samenwerking tussen de diverse hulp- en dienstverleningsactoren op het terrein. In wat volgt bespreken we de manier waarop de maatschappelijk werkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel deze doelstelling in de praktijk hebben omgezet. We identificeren vanuit het perspectief van de betrokken maatschappelijk werkers enkele werkzame elementen op het niveau van deze samenwerking.

#### 2.2.3.1 ... professionele kennis en expertise beschikbaar stelt

Uit de gesprekken met de maatschappelijk werkers bleek een samenwerking met het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod toe te laten om kennis en expertise uit te wisselen. Dit heeft betrekking op de mate waarin de maatschappelijk werkers de mogelijkheid hadden om informatie te vergaren over de werking van basis- en faciliterende actoren in de gemeente. Dit laat namelijk toe om beter zicht krijgen op het uitgebreide zorgverleningsaanbod in de gemeente Zoersel en om samenwerking te stimuleren.

De maatschappelijk werkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal zijn in eerste instantie zelf in contact getreden met de basis- en faciliterende actoren uit de gemeente. Op deze manier was het voor hen enerzijds mogelijk om het Geïntegreerd Breed Onthaal bekend te maken bij het aanwezige hulp- en dienstverleningsaanbod en anderzijds om zelf kennis te verwerven over de werking van de basis- en

faciliterende actoren. Dergelijke afstemming en uitwisseling tussen verschillende actoren uit het welzijnslandschap werd bovendien eerder in de beschrijving van de beleidsdocumenten naar voren geschoven als belangrijkste hefboom tegen onderbescherming:

*‘Het is een uitwisseling om eens te kijken van welke diensten bieden jullie aan omdat wij als Geïntegreerd Breed Onthaal graag willen weten wat wij hier allemaal aan hulpverlening hebben, welke hulp bieden intermediairs aan, dat we zeker goed het aanbod kennen in de regio. Er is ook een uitwisseling. Wij zeggen dan wat we doen als Geïntegreerd Breed Onthaal. Dan vertellen we wat we doen en ook dat we veel investeren in het onderkennen van rechten.’ (maatschappelijk werkers)*

### 2.2.3.2 ... toelaat om kennis en competenties te bundelen

De kennis van de medewerkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel werd niet enkel verruimd door in contact te treden met de basis- en faciliterende actoren uit de gemeente. Zoals eerder aangehaald, werd het Geïntegreerd Breed Onthaal immers ingevuld door één halftijdse sociaal werker van het OCMW en één halftijdse sociaal werker van het CAW. Het samenbrengen van deze actoren rond een gemeenschappelijke werking en set van doelstellingen zorgde er eveneens voor dat er al doende kennis over elkaars moederorganisatie werd ingewonnen. Hiermee werd tegemoetgekomen aan een belangrijke vaststelling dat deze kennis initieel beperkt was:

*‘Ik kende het CAW niet zo goed. [De maatschappelijk werker van het CAW] heeft er dan voor gezorgd dat zij een oplijsting heeft gemaakt van alle diensten die er binnen het CAW zijn wat voor mij heel verhelderen was van wat zij allemaal aanbieden. In dat opzicht is dat wel een heel goede meerwaarde. Of dat we kunnen samenzitten en dat ik voor een aantal zaken voor een bepaalde cliënt zaken weet en dat zij kan aanvullen vanuit haar expertise van het CAW. Zo had ik bijvoorbeeld van een aantal diensten nog nooit gehoord waarbij ik nog niet aan gedacht zou hebben en dan is dat een hele zoektocht, terwijl je elkaar nu kan aanvullen.’ (maatschappelijk werker OCMW)*

Het bundelen van deze kennis en competenties in één Geïntegreerd Breed Onthaal had als resultaat dat het aanbod naar cliënten werd verruimd. Deze vaststelling toont het belang en de complementariteit van de verschillende kernactoren.

*‘Ik kende het OCMW totaal niet, maar effectief de werking van het OCMW, wie wat doet daar zit heel veel expertise en als die twee samenkomen dan heb je wel een heel breed aanbod naar uw cliënten toe.’ (maatschappelijk werker CAW)*

### 2.2.3.3 ... communicatie om de doorverwijzing te verbeteren

Een samenwerking met basis- en faciliterende actoren in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal liet de maatschappelijk werkers toe om cliënten door te verwijzen en de gepaste hulpverlening aan te bieden. Uit de interviews bleek namelijk dat men cliënten vaak doorverwees naar de basis- en faciliterende actoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel. Hiervoor is een duidelijke communicatie noodzakelijk. Dergelijke samenwerking tussen de actoren vertaalde zich in eerste instantie, wat betreft de doorverwijzingspraktijk, naar het opnemen van contact vooraleer de doorverwijzing werd uitgevoerd. Hierbij werd afgetoetst in welke mate de betrokken partner deze doorverwijzing ondersteunt. Op deze manier trachtte de maatschappelijk werkers de hulpvraag van de cliënt adequaat af te stemmen op het bestaande hulpaanbod. Voor de maatschappelijk werkers was deze werkwijze ook een belangrijke manier om partners beter te leren kennen:

*‘Als we partners uitnodigen op een gesprek hier, naar aanleiding van een doorverwijzing die we gaan hebben, dat we dan ook contact opnemen met de vraag of het wel een goede doorverwijzing is, mag dat wel van jullie? Dat is goed voor de cliënt, want dan weten we van als we jullie naar die partner doorverwijzen, is dat een goede doorverwijzing? Op die manier maak je ook contact met uw intermediairs en leer je die ook beter kennen. Dat is niet per se elk moment ermee aan de tafel gaan zitten, maar ook die praktijk te doen en elkaar op die manier beter te leren kennen.’ (maatschappelijk werkers)*

Deze communicatie met als doelstelling om de doorverwijzing af te toetsen was zowel in het voordeel van de maatschappelijk werkers, als voor de betrokken basis- en faciliterende actoren en de cliënten. Volgens de maatschappelijk werkers had dit als belangrijkste resultaat dat een rechtstreekse doorverwijzing gericht en tijdbesparend werd uitgevoerd. Dit toont bovendien aan in welke mate het Geïntegreerd Breed Onthaal verschillende partners toelaat om hun expertise gericht in te zetten:

*‘Voor hen is dat ook wel fijner als die een doorverwijzing krijgen die gericht is en als we contact opnemen en stellen dat we een bepaalde problematiek hebben en vragen of dat dat een goede doorverwijzing zou zijn. Die hoeven dan geen tijd te steken in iets dat niet voor hen is en voor de cliënt is dat dan ook wel beter dat die niet elke keer doorverwezen moet worden. Dus eigenlijk krijgen we wel positieve reacties van andere intermediairs over wat we aan het doen zijn.’ (maatschappelijk werkers)*

Vervolgens draagt deze betere en transparante communicatie ook bij tot een betere hulpverleningservaring voor cliënten. Het zou volgens de maatschappelijk werkers immers niet langer nodig zijn voor cliënten om telkens hun verhaal opnieuw te moeten doen.

*‘En ook, hoe kunnen vermijden dat mensen telkens hun verhaal opnieuw moeten doen. Soms vinden mensen dat oké, dat ze hun verhaal opnieuw moeten doen. Dat helpt hen ook, maar voor andere mensen is dat niet oké en dan kunnen wij al een stukje voorgeschiedenis meegeven of andere diensten aan ons.’ (maatschappelijk werkers)*

Naast een betere communicatie voor de doorverwijzing, investeerde men vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal ook in een betere opvolging van de cliënt na de doorverwijzing. De maatschappelijk werkers benadrukken dat een doorverwijzing van een cliënt niet impliceerde dat de hulpverlening voor hen was afgerond. Zo werd er ingezet op opvolging van cliënten door contact met hen te behouden na een doorverwijzing. Op deze manier was het voor hen mogelijk om te polsen naar de tevredenheid van de cliënt:

*‘We gaan ook kijken na het traject om eens te horen of het voor hen ook een goede doorverwijzing is geweest of niet. Dan zouden we moeten gaan kijken of het interessant is om iets anders te doen. Als we zien van oké we hebben een traject uitgestippeld voor deze cliënt is de hulpverlening afgerond. Wij doen na x aantal tijd die nazorg, en als die cliënt tevreden is dan is het traject afgesloten.’ (maatschappelijk werkers)*

Dergelijke opvolging gaf cliënten ook het gevoel dat ze effectief geholpen worden. Zo stelde een cliënt de telefonische contacten met de maatschappelijk werkers zeer op prijs:

*‘Die bellen ook geregeld om te vragen hoe het is gegaan. Bij mij heeft dat toch iets gedaan.’ (cliënt)*

Deze opvolging van cliënten was echter niet enkel van toepassing voor cliënten die in contact zijn gekomen met het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel. Doordat de maatschappelijk werkers hebben ingezet op een bekendmaking van het project bij verschillende basis- en faciliterende actoren in de gemeente, was het voor deze instanties mogelijk om cliënten in te lichten over het bestaan van het Geïntegreerd Breed

Onthaal. Dit was voornamelijk het geval voor cliënten van residentiële werkingen zoals psychiatrische instellingen, die na een ontslag hun hulptraject niet volledig willen afsluiten:

*‘Die [intermediairs] zijn wel blij dat wij er zijn omdat bijvoorbeeld de gerontopsychiatrie als die mensen ontslaan, die zeggen ook wij moeten die voor een stuk loslaten en dan is het goed dan zij kunnen zien wat is het Geïntegreerd Breed Onthaal. Als mensen problemen hebben kunnen ze die doorsturen naar het Geïntegreerd Breed Onthaal. Die waren er heel enthousiast over.’  
(maatschappelijk werkers)*

Het verbeteren van communicatie omtrent de doorverwijzing van cliënten tussen de verschillende basis- en faciliterende actoren in de gemeente Zoersel is een praktijk waar de maatschappelijk werkers nog steeds mee bezig zijn. Zo investeert men nog steeds in een overleg tussen de kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal over de manier waarop cliënten efficiënt doorverwezen kunnen worden. De maatschappelijk werkers komen hierbij zowel telefonisch in contact met betrokken partners, als in het gemeentehuis van Zoersel:

*‘Wij gaan bijvoorbeeld binnenkort met onze basisedwerkers van bijvoorbeeld de Voorzorg, maar ook andere mutualiteiten, CAW, het OCMW en wij dan eens kijken hoe we op een goede manier kunnen doorverwijzen naar elkaar. Dat we niet uren aan een telefoon moeten hangen, maar dat we gewoon op een makkelijke manier naar hen kunnen bellen, en niet naar het hoofdkantoor of zo.’  
(maatschappelijk werk)*

#### 2.2.3.4 ... competenties samenbrengt in overleg over complexe cliëntsituaties

Zoals gesteld waren onze respondenten van mening dat de bestaande expertise van de diverse actoren moest worden samengebracht om een antwoord te voorzien op de complexe cliëntsituaties. Hiermee bedoelt men die cliënten die worstelen met diverse problemen om een grote variatie aan levensdomeinen. Het onderstaande citaat toont aan dat het leggen van verbinding tussen de diverse actoren die in het werkingsgebied actief zijn, belangrijk is zodat hun competenties worden samengebracht:

*‘We willen niet overlappend werken. Dat is niet de meerwaarde van Geïntegreerd Breed Onthaal. Wij willen iets anders betekenen. In die zin vinden we het heel belangrijk om met de partners samen te zitten en om te kijken van welk advies kunnen jullie ons geven. Wij moeten iets totaal anders vormen en hoe gaan we de brug maken naar onze kwetsbare mensen. Daar hebben wij hen in nodig. Het is ook echt belangrijk om met andere partners samen te zitten en werken om die brug te maken naar die doelgroep die je juist moeilijk kan bereiken. En ook om naar de toekomst toe die verbinding te maken met de partners om op die manier alle competenties te kunnen samenleggen.’ (maatschappelijk werkers)*

Het samenbrengen van de competenties verwijst meer concreet naar het consulteren van de basis- en faciliterende actoren om individuele complexe cliëntsituaties te bespreken. Het bovenstaande citaat toont aan dat men de brug naar de cliënt wil maken door in een overleg met als doelstelling de expertise van de basis- en faciliterende actoren te benutten. Volgens de maatschappelijk werkers stonden de betrokken partners hier zeer open voor:

*‘Als we zelf ook vragen hebben dan helpen zij ons ook. Zij zijn de eerste om ons met raad en daad bij te staan. Dat maakt wel dat wij een basis hebben om te kunnen terugvallen als we het zelf niet allemaal weten. Tot hier toe de mensen die wij contacteren, staan andere diensten wel open om mee te zoeken als wij het niet weten. Dan vragen we of het een goede doorverwijzing zou zijn, of dat we*

*de dienst niet goed kennen, hebben jullie een goed idee... Echt het samenleggen van competenties en een verbinding durven maken.'* (maatschappelijk werkers)

De maatschappelijk werkers benadrukken het belang van transparantie als cruciale randvoorwaarde wanneer zij in contact treden met basis- en faciliterende actoren. Dit impliceert onder meer dat hulpverleners eerlijk toegeven wanneer ze niet meteen een eenduidig antwoord kunnen bieden over bepaalde complexe cliëntsituaties:

*'Durven zeggen dat wij het als Geïntegreerd Breed Onthaal ook niet weten. Zij zijn misschien meer gespecialiseerd, wat denken zij er dan van. Gewoon zelf veel zoekend en open te zijn en bij te leren. Ook durven toegeven als je het zelf niet weet en op zoek gaan naar mensen die ons verder kunnen helpen om op die manier de cliënt verder te helpen.'* (maatschappelijk werkers)

## 2.2.4 Randvoorwaarden

### 2.2.4.1 Kennis over het bestaande aanbod

Een belangrijke randvoorwaarde die door de maatschappelijk werkers werd belicht om het Geïntegreerd Breed Onthaal succesvol uit te voeren in de gemeente Zoersel, was het beschikken over voldoende kennis over het bestaande aanbod. De gemeente Zoersel wordt gekenmerkt door een sterk uitgebouwd hulp- en dienstverleningsaanbod. Het was dan ook noodzakelijk voor de maatschappelijk werkers om hier voldoende kennis over te vergaren vooraleer men een gepaste hulpverlening kon aanbieden die zich onderscheidt van reeds bestaande hulp- en dienstverleningsorganisaties:

*'Het kennen van het aanbod hier. De doorverwijzingen verlopen goed want als we de nazorg doen zijn de mensen ook tevreden, maar voor onszelf blijft het nog altijd werken aan het op de hoogte zijn van het aanbod, nog meer kennis hebben over de rechten van mensen. We kennen dat nu wel al, maar we blijven er nog mee bezig. We kunnen er nog zo veel over bijleren. Zeker de rechten.'* (maatschappelijk werkers)

### 2.2.4.2 Ruimte

Een tweede cruciale voorwaarde die gesteld werd door de maatschappelijk werkers is het feit dat zij de kans kregen om te experimenteren en zelf op zoek te gaan naar concrete manieren om de doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal te realiseren. Dit maakte het voor de maatschappelijk werkers mogelijk om creatief na te denken, wat als zeer positief werd ervaren. Doordat zij de doelstellingen van het project zelf konden invullen, door onder andere samen te werken met verschillende basis- en faciliterende actoren, was het volgens hen mogelijk om ruimte te creëren voor vraagverheldering:

*'Het geeft ons de ruimte om zelf te mogen nadenken over wat binnen de lijnen wat er voorop is gesteld binnen de lijnen van het Geïntegreerd Breed Onthaal en wij mogen daar met een zekere ruimte aan de slag gaan. [...] We moeten sowieso de kans krijgen om een goede vraagverheldering te doen. Het is niet dat alles wat wij doen dat dat opgelegd is, we mogen zelf creatief zijn, zelf nadenken, we mogen het zelf op deze moment bepalen hoe het vorm krijgt en dat is wel heel fijn.'* (maatschappelijk werkers)

Dit heeft invloed op het feit de maatschappelijk werkers in staat waren zich volledig toe te spitsen op het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel en geen rekening diende te houden met andere vormen van hulpverlening die buiten de scope van het Geïntegreerd Breed Onthaal vielen:

*'Het is bevorderend geweest om met die vrijheid te werken. Je hebt dat echt wel nodig. Als je echt een Geïntegreerd Breed Onthaal wil uitbouwen kan je dat niet doen met andere dingen. Je moet daar ruimte voor hebben.'* (maatschappelijk werkers)

#### 2.2.4.3 Vertrouwen

De maatschappelijk werkers gaven aan dat de werkzaamheid van het Geïntegreerd Breed Onthaal toe te schrijven was aan het vertrouwen dat zij kregen van zowel de stuurgroep als het lokaal beleid. Zoals hierboven aangehaald werd, hadden de maatschappelijk werkers de ruimte om te experimenteren en op zoek te gaan naar concrete manieren om de doelstellingen van het project te realiseren. Om deze werkzaamheid te optimaliseren was het van belang dat zij de mogelijkheid kregen om hun ideeën voor te stellen aan de stuurgroep en die achteraf uit te voeren:

*'Ik denk dat wij een goede achterban hebben die ons steunen. Zowel vanuit het OCMW als het CAW en de DMW's. Wij hebben altijd mensen achter ons die ons steunen en mee helpen denken. Ik denk ook wel het mogen creatief zijn en die ideeën brengen op de stuurgroep en er dan mee aan de slag te mogen gaan als die goedgekeurd worden.'* (maatschappelijk werkers)

Dit bleek overigens ook van toepassing op het lokaal beleid. Volgens de maatschappelijk werkers stonden zij vaak positief tegenover de voorgestelde initiatieven, wat bijdraagt tot de succesvolle uitbouw van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel. Dit vertaalde zich in de praktijk doordat het lokaal bestuur allerhande faciliteiten ter beschikking stelde voor de maatschappelijk werkers. Zo heeft de gemeente Zoersel onder andere mee ingezet op de bekenmaking van het Geïntegreerd Breed Onthaal:

*'Wij hebben ook alle faciliteiten ter beschikking. Als we huisbezoeken doen, we hebben een auto van het OCMW ter beschikking. We hebben ook de faciliteiten van de gemeente hier, wat een onvoorstelbare kans is. Een gemeentebestuur om uw publiciteit te maken, een enorm dynamische burgemeester, voorzitter van het OCMW. Die doen me met nieuwe initiatieven zoals Koffie en Formulieren. Dat is ook helemaal nieuw hier in Zoersel, die direct de kansen zien wat dat biedt en daar ook direct mee achter staan. Als dat goed is voor de mensen in de gemeente dan gaan die daar mee over nadenken. Dat zijn allemaal dingen die je mee hebt doordat je in zo'n actieve gemeente zit als Zoersel.'* (maatschappelijk werkers)

### 2.3 Conclusie

Eerder werd er in een beschrijving van de beleidsdocumenten reeds gewezen op de nodige interventies van het Geïntegreerd Breed Onthaal, en hoe deze verwacht worden tegemoet te komen aan de doelstelling van het project. Eén van de cruciale mechanismen die eerder werd uiteengezet, heeft betrekking op de mogelijkheid van het Geïntegreerd Breed Onthaal om verschillende partners en hun expertise samen te brengen. Om een invulling te geven aan Geïntegreerd Breed Onthaal werd er om die reden in de gemeente Zoersel in eerste instantie geopteerd om in te zetten op het samenbrengen van de expertise van hulp- en dienstverleningsorganisaties OCMW en CAW. De wijze waarop het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel werd geconcretiseerd en geïmplementeerd houdt in belangrijke mate verband met het Zorgstrategisch Plan. Het Zorgstrategisch Plan werd in 2015 ontwikkeld door het lokaal bestuur en tracht in te zetten op het verhogen van toegankelijkheid en intersectorale samenwerking in de gemeente Zoersel. Het zogenaamde Huis van de Zorg was een van de centrale thema's waarbij, op basis van de ervaringen, noden en signalen uit het werkveld, gepleit werd voor een centraal punt waar burgers met al hun (hulp)vragen terecht kunnen. Het project in Zoersel neemt dit Huis van de Zorg daarom als uitgangspunt voor de lokale invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Op deze manier vormt dit voortraject een belangrijke indirecte contextfactor voor de ontwikkeling van het Geïntegreerd Breed Onthaal in de regio.

Analoog aan het voorgaande pilootproject, werd er naast een algemene beschrijving van het project – waarbij de actoren, doelstellingen en interventies centraal stonden – ook ingegaan op de werkzame factoren die vanuit verschillende perspectieven trachten te verklaren waarom het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel een meerwaarde is gebleken in het tegengaan van onderbescherming, maar ook het verhogen van de toegankelijkheid. Hierbij werden de context, mechanismen en resultaten geïntegreerd tot een reeks van werkzame en verklarende principes. In wat volgt hernemen en synthetiseren we deze inzichten en reflecteren we kritisch over de betekenis daarvan binnen het bredere bestek van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

In de praktijk werd het Geïntegreerd Breed Onthaal ingevuld door één maatschappelijk werker van het OCMW en één maatschappelijk werker van het CAW, die beide halftijds tewerkgesteld zijn. Om het richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal naar de praktijk te vertalen, werd er geopteerd om een outreachende en proactieve hulp- en dienstverlening aan te bieden gericht op alle inwoners van de deelgemeenten Zoersel, Halle en Sint-Antonius, met specifieke aandacht voor de meest kwetsbare burgers. Een eerste oriënterend principe dat hierin herkend kan worden is het proportioneel universalisme. Zo streeft men vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel naar een universele basisdienstverlening voor alle inwoners van de gemeente Zoersel, waarbij men specifieke inspanningen levert om het aanbod proportioneel uit te bouwen naar de meest kwetsbaren. In de praktijk werd er dan ook geopteerd om het Geïntegreerd Breed Onthaal te installeren in het gemeentehuis van Zoersel waarbij burgers met alle welzijnsvragen terecht kunnen bij de betrokken maatschappelijk werkers.

Vertrekkende vanuit het idee dat het verhogen van toegankelijkheid maximaal tegemoet dient te komen aan de bestaande noden en behoeften van kwetsbare burgers, stelt het Geïntegreerd Breed Onthaal dat het hulp- en dienstverleningsaanbod eveneens een outreachende en proactieve invulling moet krijgen. Eerder werd dan ook gesteld dat dit impliceert dat de hulp- en dienstverlening zich actief verplaatst naar *'de leefwereld van de mensen in armoede, de sociaal geïsoleerde, mensen met psychische problemen'*. Uit het onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel blijkt dat de praktijk uitdrukkelijk inspeelt op deze vooropgestelde interventies door huisbezoeken af te leggen bij cliënten met een vrijetijdspas en door het organiseren van informele ontmoetingsmomenten in de Sociale Kruidenier. Door in te zetten op



het bereiken van kwetsbare burgers die moeilijk of niet bereikbaar zijn, slaagt de praktijk er in om te fungeren als hefboom om een maximale rechtenverwezenlijking te garanderen. Concreet vertaalde dit zich in een laagdrempelige hulpverlening die in staat is voor het overbruggen van fysieke en psychologische drempels voor cliënten, maar ook voor het bekend maken en het verhelderen van het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Zo liet een outreachende werkwijze toe dat de betrokken maatschappelijk werkers, aan de hand van een lijst van rechten en sociale voordelen en een zelf geconstrueerde sociale kaart, proactief rechten van cliënten te konden realiseren. Echter, net zoals het onderzoek rond het Gentse project *'Doelgericht Rechten Toekennen'*, bleek de meerwaarde van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel niet louter herleid te worden tot de outreachende en proactieve werkwijze, maar ook door de manier waarop de hulp- en dienstverlening door de twee betrokken maatschappelijk werkers in de praktijk werd ingevuld.

Outreachend in contact te treden met burgers en maatgericht inzetten op een het proactief verkennen en realiseren van rechten en sociale voordelen, impliceerde voor de maatschappelijk werkers een tijdsintensieve hulp- en dienstverlening. Doordat men in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal opteerde voor een invulling van de hulp- en dienstverlening die (1) tijd neemt voor de cliënt, was het voor de betrokken maatschappelijk werkers niet enkel mogelijk om een goed inzicht te verkrijgen in specifieke cliëntsituaties, maar ook (2) om cliënten op hun gemak te doen voelen en (3) om adequate oplossingen aan te reiken. Volgens cliënten onderscheidde een hulp- en dienstverlening in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal zich in belangrijke mate door de manier waarop de maatschappelijk werkers tijd nemen om gehoor te geven aan de bestaande problematiek op verschillende levensdomeinen. Dit was voor cliënten meer dan het effectief oplossen van de bestaande problemen, de grootste meerwaarde. Dit geeft aan dat een invulling van de hulp- en dienstverlening die tijd neemt voor de cliënt en hen op hun gemak doet voelen, een belangrijke manier is op toekomstperspectief bij cliënten te verwerven. Belangrijk hierbij was bovendien ook de nodige mate van (4) transparantie en responsiviteit die gehanteerd werd ten aanzien van de cliënt en die volgens cliënten het Geïntegreerd Breed Onthaal onderscheidt van de reguliere hulp- en dienstverlening. Daarenboven werd er niet enkel aandacht besteed aan de betrokken cliënt, maar indien nodig, ook aan diens (5) informele netwerk.

Dergelijke invulling van de hulp- en dienstverlening toont aan dat de eigenlijke implementatie en uitvoering van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel de vooropgestelde interventies van het Geïntegreerd Breed Onthaal in de praktijk vertaalt. Zo zien we dat de maatschappelijk werkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal trachten in te zetten op het versterken van het vertrouwen, maar ook op het versterkend werken naar de betrokken cliënt, zijn netwerk en de bredere samenleving en op die manier bijdraagt aan een vermaatschappelijking van de zorg. Daarnaast wordt er op het niveau van het netwerk in de beleidsdocumenten van het Geïntegreerd Breed Onthaal ook gewag gemaakt van het versterken van professionele netwerken. Gezien de gemeente Zoersel gekenmerkt wordt door een uitgebreid, maar versnipperd hulp- en dienstverleningsaanbod, werd er vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel geopteerd om niet enkel ten aanzien van burgers te functioneren als info-, meld- en ankerpunt, maar ook ten aanzien van het bredere netwerk van hulp- en dienst- en zorgverleningsorganisaties. Meer specifiek tracht het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel zich te profileren als infopunt dat het netwerk tussen hulp-, dienst- en zorgverleningsactoren in de regio versterkt, als meldpunt waarbij intermediaire personen en hulpverleners onderbeschermde burgers kunnen aanmelden en als ankerpunt bij complexe cliëntsituaties waarbij de medewerkers functioneren als coördinator of casusmanager.

De samenwerking die vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel plaatsvond, heeft vorm gekregen door middel van contactmomenten met diverse actoren. Tijdens deze contactmomenten was het voor de

maatschappelijk werkers mogelijk om informatie te vergaren over de derde kernactor (Diensten Maatschappelijk Werk van het ziekenfonds) en een verscheidenheid aan basis- en faciliterende actoren, maar daarnaast ook om hen te informeren over de werking en de meerwaarde van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Een samenwerking met het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod in de gemeente Zoersel liet op die manier toe om: (1) professionele kennis en expertise beschikbaar te stellen, (2) kennis en competenties over elkaars moedersorganisatie te bundelen, (3) te communiceren om de doorverwijzing te verbeteren en (4) competenties samen te brengen in complexe overlegsituaties. De maatschappelijk werkers van het Zoerselse Geïntegreerd Breed Onthaal functioneerden hier als belangrijke actoren, die overzicht hielden over de verschillende doorverwijzingen naar hulp- en dienstverleningsorganisaties. Hoewel de Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfonds niet actief hebben ingezet op het operationaliseren en concretiseren van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel, bleek er volgens de maatschappelijk werkers een draagvlak te bestaan voor het versterken van de samenwerking tussen de drie kernactoren. Dit was echt echter een doelstelling die vooropstaat, maar nog niet naar de praktijk is vertaald.

Ondanks de aangetoonde meerwaarde van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel, is het van belang om de praktijk te positioneren ten aanzien van het bredere welzijnslandschap. Zo stelden de maatschappelijk werkers betrokken bij de implementatie van het pilootproject, dat dergelijk outreachende en proactieve hulpverlening onlosmakelijk gekoppeld is aan bepaalde randvoorwaarden. Vanuit deze optiek kan een werkzaam project als het Zoerselse Geïntegreerd Breed Onthaal geïnterpreteerd worden als een herzien van een minder effectieve eerste lijn door het creëren van een afzonderlijk en gespecialiseerd aanbod. De geïdentificeerde werkzame principes en nodig geachte randvoorwaarden van dergelijke experimentele projecten kunnen echter inspirerend zijn om het reguliere aanbod te optimaliseren. Met betrekking tot organisatorische randvoorwaarden werd het belang benadrukt van: (1) kennis over het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod, (2) ruimte en (3) vertrouwen. Zoals eerder vermeld werden de maatschappelijk werkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel deeltijds vrijgesteld om zich te richten op de invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Deze vrijstelling creëerde de nodige ruimte om zich in te zetten op een bredere bekendmaking bij de verschillende hulp- en dienstverleningsactoren in de gemeente Zoersel en om in te zetten op het verkennen van rechten bij kwetsbare burgers. Tevens bleek het belang van ruimte ook een cruciale randvoorwaarde voor de maatschappelijk werkers om in te zetten op het construeren van specifieke werkinstrumenten. Zo werd er enerzijds aandacht besteed aan het overbruggen van interorganisatorisch drempels door het creëren van een centraal administratiesysteem, maar ook door het construeren van een actuele sociale kaart en een lijst met mogelijke rechten en sociale voordelen die van toepassing kunnen zijn voor cliënten. Deze ruimte werd verder verruimd door het feit dat er binnen het project niet werd voorgeschreven op welke manieren gehandeld moest worden, waardoor de maatschappelijk werkers konden experimenteren met manieren om de doelstellingen te bereiken. Dit vereiste voor de maatschappelijk werkers echter het nodige vertrouwen van zowel de stuurgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal als het lokaal beleid. Dit vertaalde zich in de praktijk doordat het lokaal bestuur allereerste faciliteiten ter beschikking stelde voor de maatschappelijk werkers. Zo heeft de gemeente Zoersel onder andere mee ingezet op de bekendmaking van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Context	Actoren	Interventies	Mechanismen	Resultaten
<b>Organisatiecontext:</b> - Laagdrempelig contactpunt in gemeentehuis Zoersel	- 1 deeltijds vrijgestelde maatschappelijk werker OCMW	- Samenbrengen en afstemmen van competenties van actoren	<b>Outreachend:</b> - Om drempels te overwinnen - Om proactief rechten uit te putten	- Tegengaan van onderbescherming door rechten en sociale voordelen te realiseren
<b>Cliëntcontext</b> - Beperkte kennis over de eigen rechten  - Negatieve ervaring met de hulp- en dienstverlening	- 1 deeltijds vrijgestelde maatschappelijk werker CAW  - Basis- en faciliterende actoren  - 60 bereikte cliënten	- Toeleiding van bereikte cliënten naar de gepaste dienst binnen het werkingsgebied  - Realiseren van huisbezoeken  - Realiseren van rechten en sociale voordelen die nog niet zijn uitgeput  - Administratieve hulpverlening	<b>Een invulling van de hulpverleningsrelatie die:</b> - Tijd neemt voor cliënten - Cliënten op hun gemak stelt en hun situatie erkent - Oplossingen aanreikt - Responsief en transparant is - Aandacht heeft voor het informele netwerk  <b>Een samenwerking met het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod die:</b> - Kennis en expertise beschikbaar stelt - Toelaat om kennis en competenties te bundelen - Toelaat om de doorverwijzing te verbeteren - Competenties samenbreng in overleg over complexe cliëntsituaties  <b>Randvoorwaarden:</b> - Kennis over het bestaande aanbod - Ruimte - Vertrouwen	- Verbinden van hulpvragen met gepaste hulverleningsaanbod  - Ondersteuning van lokaal beleid

### 3 Participatieve werking bij landbouwers (Diksmuide)

#### 3.1 Handelingstheorie

Diksmuide is een stad die deel uitmaakt van de Westhoek, een landelijk regio in West-Vlaanderen met een relatief groot aantal landbouwers. Om een invulling te geven aan het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide, werd er door de kernactoren geopteerd om, binnen het luik ‘onderbescherming’ drie prioritaire doelgroepen naar voren te schuiven. Naast specifieke acties rond alleenstaanden en burgers met multi-probleemsituaties, wordt het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide gekenmerkt door een specifieke focus op de landbouwgemeenschap. Gezien deze groep weinig gebruik maakt van het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod, zijn er de laatste decennia verschillende initiatieven tot stand gekomen gericht op de landbouwgemeenschap (HOWEST, 2015). Voortbouwend op deze initiatieven werd er vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide dan ook geijverd om de doelgroep af te bakenen naar landbouwers om de strijd tegen onderbescherming aan te gaan. Hierbij werd er geopteerd om vanuit het Sociaal Huis participatief te werken om in te zetten op bekendmaking en de doelgroep te betrekken in het uitwerken van een hulpverleningstraject. Hierdoor zijn er reeds een aantal contacten gelegd met landbouwers. Tijdens dergelijke contactmomenten werd er echter niet ingezet op het uitputten van rechten. Dit wil zeggen dat het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide tot nu toe slechts in beperkte mate naar de praktijk is vertaald. Het Sociaal Huis staat in eerste instantie in voor het verhelderen van OCMW-diensten, maar staat ook open voor elke vraag rond welzijn, zorg en sociale dienstverlening. In de praktijk werd het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide geïntroduceerd als het Sociaal Huis en ingevuld door één maatschappelijk werker en één opbouwwerker van het Sociaal Huis. In wat volgt starten we met een algemene beschrijving van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide, waarna we dieper ingaan op de participatieve aanpak als werkzaam principe.

##### 3.1.1 Doelstelling

De manier waarop de doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide vorm heeft gekregen, heeft rechtstreeks betrekking op de indirecte interventiecontext van de stad. Gezien het landelijke karakter en de relatief grote aanwezigheid van landbouwers wordt er in de stad Diksmuide namelijk reeds ingezet op het aanbieden van hulp- en dienstverlening voor deze specifieke doelgroep. Voor de invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal opteerden de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis daarom om toenadering te zoeken tot een reeds bestaand initiatief van hulporganisatie ‘Boeren op een Kruispunt’. Zij startte in 2016 namelijk met een project genaamd *Zot van (’t) Boeren* dat instaat voor het bekendmaken van de bestaande hulpverlening bij landbouwers om te anticiperen op financiële en sociale problematiek in de landbouwsector. Het is volgens de maatschappelijk werkers bekend bij hulpverleners in Diksmuide dat landbouwers, die te kampen hebben met sociale en financiële problematieken, hier niet altijd mee naar buiten treden. Dit heeft voor de maatschappelijk werkers bijgedragen aan de manier waarop het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt ingevuld in de stad Diksmuide:

*‘Dus eigenlijk is er een actieplan uitgebouwd met onze eigen ervaring. Ook omdat er hier in de Westhoek een project loopt ‘Zot van Boeren’. Dat is eigenlijk Boeren op het Kruispunt, dat is een organisatie die boeren helpen met allerlei vragen. [...] Omdat dat dan werd voorgesteld hebben wij dat ook meegenomen, dus eigenlijk loopt dat een beetje gelijk. Die hebben een project ingediend rond*

*de geestelijke gezondheid van landbouwers en dat is vooral in de Westhoek. Daar zijn zij nu heel sterk mee bezig, maar dat gaat voornamelijk over de geestelijke gezondheid.’ (maatschappelijk werkers)*

Op basis van de bestaande initiatieven en de gekende problematiek van landbouwers hebben de maatschappelijk werkers, in samenspraak met het lokale bestuur, drie doelstellingen naar voren geschoven die hebben bijgedragen aan de invulling van het luik ‘onderbescherming’ binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide. Een eerste doelstelling heeft – net zoals *Zot van (‘t) Boeren* – voornamelijk betrekking op het zicht krijgen op de bestaande problematiek bij kwetsbare landbouwers. Gezien de beperkte toestroom van kwetsbare landbouwers naar de bestaande hulp- en dienstverleningsorganisaties, wil men vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal landbouwers op participatieve wijze betrekken in dit zoekproces en zicht krijgen op de drempels naar het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Om hieraan tegemoet te komen werd er dus, zoals verder duidelijk zal worden, geopteerd om in dialoog te treden met de landbouwers van de stad Diksmuide. Dit draagt bij aan een tweede doelstelling. Zo werden de inzichten van de landbouwers als waardevol beschouwd om een het hulpverleningsaanbod specifiek af te stemmen op de betrokken doelgroep. Ten slotte trachten de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis de hulpverlening toegankelijk te maken ten aanzien van de landbouwgemeenschap:

*‘Ik denk dat het resultaat dat we willen nastreven is dat ze sneller de stap zetten naar hulpverlening, maar ik denk dat dat een beetje een utopie is. Ik denk dat we hen moeten blijven bewustmaken van het aanbod, dat ze misschien plots gaan inzien van ‘inderdaad, wij hebben hen nodig’. Dat wij ook als dienstverlening een blijvende aandacht hebben voor specifieke vragen en noden ook. Dat je weet dat als het een landbouwer is, dat je weet welke vragen je moet stellen. Dat mensen zich vanaf het eerste moment begrepen voelen.’ (maatschappelijk werkers)*

Belangrijk te vermelden hierbij is dat het luik ‘onderbescherming’ van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide zich in een conceptuele en voorbereidende fase bevindt. Om adequaat in te zetten op het realiseren van rechten bij landbouwers opteerden de maatschappelijk werkers om landbouwers te betrekken in het Geïntegreerd Breed Onthaal. Op deze manier was het voor hen immers mogelijk om tegemoet te komen aan bovengenoemde doelstelling. Bijgevolg werd er in de interviews met de maatschappelijk werkers voornamelijk vooruitgeblikt op verschillende praktijken die een meerwaarde kunnen bieden om de toegankelijkheid van het bestaande zorgaanbod voor kwetsbare landbouwers te verhogen. Zo wordt tot op een heden een actieplan opgesteld waar onder meer ingezet wordt op het bekendmaken van het Sociaal Huis bij landbouwers in de stad Diksmuide:

*‘Wij hebben vanuit het Sociaal Huis een actieplan opgemaakt met de verschillende dingen die we willen doen. Natuurlijk is de basis dat we iets willen doen om de doelgroep beter te bereiken. Dan hebben we een actieplan opgemaakt waarin de verschillende acties worden uitgezet waarvan wij dachten dat dat een manier was waarop we hen zouden kunnen bereiken. [...] Ik denk dat we nu nog in die fase zitten, niet van acties op te stellen rond hulpverlening, maar echt over hoe gaan wij ons profileren naar die specifieke doelgroep. Het zijn geen hulpvragers. Ik denk dat dat het grootste probleem is.’ (maatschappelijk werkers)*

### 3.1.2 Doelgroep

Zoals reeds duidelijk werd, werd er – gezien de specifieke context van de stad – door de kernactoren geopteerd het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide toe te spitsen op landbouwers. Deze groep werd immers naar voren geschoven als een kwetsbare en onderbeschermde doelgroep:

*‘Wij zijn ook aan de slag gegaan met de landbouwers. Dat was een doelgroep die bij ons naar voor werd geschoven in de projectoproep als een onderbeschermde doelgroep.’ (maatschappelijk werkers)*

In wat volgt gaan we dieper in op specifieke kenmerken van deze doelgroep en trachten we mogelijke drempels naar welzijnsvoorzieningen te identificeren. Zoals eerder aangegeven bevindt het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide zich tot op heden in een voorbereidende fase waarbij er voornamelijk ingezet wordt op het bediscussiëren en het bepalen van concrete acties die in de toekomst dienen plaats te vinden. Op deze manier werd er reeds in contact getreden met een achttal landbouwers. Daarnaast hebben de maatschappelijk werkers contactgegevens verkregen van de schepen van Landbouw in Diksmuide. Hiermee hebben zij 12 landbouwers kunnen bereiken:

*‘We hebben acht boeren gesproken en ook iemand die ik individueel heb gezien. Er volgen er nog drie. De schepen van landbouw, die ook betrokken is geweest, had een aantal namen doorgegeven van mensen die wilden deelnemen en dan op de landbouwdag had ik er nog. Ik denk dat we in totaal 50 namen hadden en hebben gecontacteerd en dan zijn er een twaalfstal overgebleven. Dat is niet zoveel.’ (maatschappelijk werkers)*

De maatschappelijk werkers benadrukten hierbij dat de tot nu toe gelegde contacten niet de meest kwetsbare landbouwers waren. De voornaamste doelstelling was immers om samen met bereikte landbouwers vorm te geven aan de uiteindelijke invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide. Zo zou men dankzij de bereikte landbouwers beter kunnen inzetten op het realiseren van sociale grondrechten bij kwetsbare landbouwers. Hierbij hebben de maatschappelijk werkers beroep kunnen doen op landbouwers die getuigden over moeilijke periodes waarmee zij geconfronteerd werden:

*‘Dat waren wel mensen die wisten hoe het was om moeilijkheden te hebben, maar de hele kwetsbare landbouwers gaan we er denk ik niet mee bereiken. Dat wil niet zeggen dat de minder kwetsbaren ons niet kunnen bijbrengen over hoe dat we die groep het best kunnen bereiken.’ (maatschappelijk werkers)*

### 3.1.2.1 Kenmerken landbouwgemeenschap Diksmuide

Om een duidelijk beeld te schetsen van de vooropgestelde doelgroep, wordt er in wat volgt dieper ingegaan op de economische, maar ook de sociale context van landbouwers. De kwetsbaarheid van landbouwers had volgens de maatschappelijk werkers in vele gevallen namelijk betrekking op de financiële onzekerheid waarmee zij geconfronteerd werden in hun beroep. Gegeneerde inkomsten van landbouwers zijn immers sterk afhankelijk van externe factoren zoals dierenziekte, weersomstandigheden, voedselprijzen, etc. Volgens de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis heeft deze financiële onzekerheid voor de landbouwers een sterke impact op hun welzijn:

*‘Veel onzekerheid over de toekomst van landbouwers en dat ze afhankelijk zijn. Bijvoorbeeld landbouwers die met vee werken, worden sterk beïnvloed door prijzen van voeding, van alles. Ze zijn afhankelijk van de prijzen die ze krijgen voor hun dieren. Als er daar al ineens een prijsdaling inzit, of uw dieren worden ziek. Het is niet omdat je hard werkt, dat je er ook iets aan verdient. Het kan plots storm zijn of de oogst is mislukt, er kan ziekte zijn. Het kan van de ene dag op de andere keren en dat brengt voor hen ook een stress mee.’ (maatschappelijk werkers)*

Zowel de maatschappelijk werkers als de landbouwers in Diksmuide stelden bovendien dat de huidige landbouwsector gekenmerkt wordt door een toename aan financiële onzekerheid door toenemende investeringsdruk. Grotere leningen aangaan impliceert voor landbouwers echter ook een groter financieel

risico. Zo stellen de betrokken maatschappelijk werkers dat de onzekerheid die gepaard gaat met het beroep de laatste jaren versterkt wordt door steeds grotere schulden die vele landbouwers aangaan:

*‘De belangrijkste problematieken zijn vaak financieel. Dat ze ook zeggen van de dag van vandaag als landbouwer, moet je zodanig veel investeren en als er dan iets misloopt is er een enorm gat van schulden. Ook het besef bij elke landbouwer van ook al gaat het nu goed, het gaat nog moeilijk worden. Ze zeiden dat ook dat het typisch is voor hun stiel dat er goede en slechte jaren zijn. Dat fluctueert altijd, dat is altijd zo geweest ook voor vorige generaties. Dat is iets typisch en we kunnen daarmee om, maar het probleem is aan het worden dat die diepe dalen steeds dieper worden door de steeds grotere investeringen die er gedaan worden waardoor – als je uit de put wil geraken – het veel langer duurt en dat het sommige gewoon niet meer lukt.’ (maatschappelijk werkers)*

Deze maatschappelijke ontwikkeling werd eveneens aangekaart door één van de landbouwers. Zij stelde namelijk dat de druk om een landbouwbedrijf op steeds grotere schaal te organiseren ervaren wordt vanuit zowel de banksector als de industriële sector. Zo worden leningen vaak enkel toegekend indien er sprake is van een schaalvergroting en wordt er door fabrikanten steeds vaker geopperd voor een grotere productie. Dit impliceert dat landbouwers beroep moeten doen op de bank voor steeds grotere leningen:

*‘Bij onze burens was het zo dat ze een verouderde varkensstal hadden en ze wilden een nieuwe zetten en een klein beetje uitbreiden. De bank zegt nee, wij stappen enkel mee met jullie verhaal als jullie maal drie doen. Dat staat los van bedragen van bedragen die je moet lenen, die gigantisch zijn, maar je moet dat ook nog allemaal in je hoofd kunnen schikken. Het was dat of niets. Dat is op veel bedrijven zo. Dat is eigenlijk overal zo. Je wordt daar een beetje ingeduwd. [...] Natuurlijk is het voor hen interessanter. Hoe meer melk dat ze krijgen, die fabriek kan erop draaien, maar wat betalen zij uit aan de boeren? Wat zij kunnen krijgen. Zij trekken het gewoon af bij de boeren. Ze zeggen lever maar dubbel, maar je gaat wel minder krijgen. Dat gaat niet samen he. Het is meer en meer op industriële schaal en dat is dubbel.’ (landbouwer 2)*

De specifieke context van landbouwers is voor de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis dan ook belangrijk om in aanmerking te nemen. Dit laat hen immers toe om vorm te geven aan een hulp- en dienstverleningsaanbod dat aansluit bij de leefwereld van de doelgroep en tegemoet komt aan hun noden en behoeften. Zo werd het voor de betrokken maatschappelijk werkers duidelijk dat landbouwers, ongeacht enige schulden, toch verder hun bedrijf runnen. Dit heeft volgens hen te maken met het feit dat het stopzetten van een landbouwbedrijf niet enkel kan leiden tot mogelijke werkloosheid, maar ook tot huisvestingsproblemen. Dergelijke meervoudige en complexe problematiek bemoeilijkt de zoektocht naar een eenduidige oplossing en vereist om die reden een integrale benadering:

*‘De schuldenproblematiek van een landbouwer is ook iets helemaal anders dan de schuldenproblematiek van een gezin. Die bedragen zijn anders, de context daarrond. Stel dat wij van werk veranderen, dat heeft niet zo’n grote impact als bij hen. [...] Je moet uw stal verkopen, uw grond verkopen. Je woning. Je bent alles kwijt. Je moet verhuizen, want je kan daar niet blijven wonen.’ (maatschappelijk werkers)*

Dit wordt beaamd door één van de landbouwers. Om te kunnen begrijpen waarom landbouwers, indien er sprake is van financiële moeilijkheden, weinig beroep doen op het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod is het volgens haar van belang om rekening te houden met de specifieke context van de landbouwsector. Volgens de landbouwer in kwestie wordt hulpverlening namelijk als weinig betekenisvol beschouwd binnen de landbouwgemeenschap omwille van het feit dat de reguliere hulpverlening geen oplossing aanbiedt voor de grote financiële tekorten waarmee zij kampen. Hiermee

stelt men dat het hulpverleningsaanbod niet voldoende afgestemd is op de noden en behoeften van de landbouwers. Bovendien is er, zoals reeds vermeld door de maatschappelijk werkers, niet enkel sprake van een risico op werkloosheid, maar kan er ook sprake zijn van huisvestingsproblemen:

*'Als de prijzen vallen, dan ben jij de onderste schakel en kan je er niets aandoen. Je investeringen zijn gemaakt, je moet verder met wat je bezig bent. Op een landbouwbedrijf woon je en werk je. Dat is eigenlijk je alles. Bij iemand anders als die gaat werken en het gaat niet, met je collega's of je verdient te weinig of wat dan ook dan kan je beslissen om ermee te stoppen en ergens anders te gaan werken. Je woning kan blijven, al de rest blijft bestaan. Bij een landbouwbedrijf is heel je leven daarrond opgebouwd. Zeker als je met twee personen, man en vrouw, in het bedrijf zit. Dat is voor de man anders, voor de vrouw anders, een andere woonst voor de kinderen. Alles is een enorme omwenteling. Dat is één van de grote dingen waarom dat de mensen zeggen we moeten gewoon verder doen. Zij kunnen ons toch niet helpen, want er is maar één optie en dat is gewoon verder doen. Ze kunnen niet zeggen we gaan onze leningen afbetaling, nee die leningen zijn er. Je moet dat werk afkrijgen.'*  
(landbouwer 2)

Uit de financiële positie van sommige landbouwers bleken overigens ook relationele problemen voort te vloeien. Volgens de maatschappelijk werkers wordt de relatie tussen twee partners sterk onder druk gezet, zeker wanneer zij beide actief zijn in het bedrijf:

*'Toen we vroegen of er nog problemen waren die daaruit voortvloeien zeiden ze wel dat er ook relationele problemen uit konden voortvloeien. Zeker als je met twee op het bedrijf staat.'*  
(maatschappelijk werkers)

Dit werd eveneens beaamd door een van de landbouwers die in het verleden te maken had met financiële problemen. De landbouwer in kwestie runt een landbouwbedrijf samen met zijn echtgenote en stelde vast dat dergelijke vorm van samenwerken een emotionele en relationele impact heeft:

*'We hebben het ook wel op emotioneel vlak heel zwaar gehad. Dat is het nadeel van samen een bedrijf runnen, je ziet elkaar constant. Wij zitten hier samen s' morgens, s' middags en s' avonds. Er wordt maar over één ding gesproken en dat is wanneer gaan die facturen betaald geraken. Dat is enorm lastig.'* (landbouwer 1)

Ten slotte blijkt ook sociaal isolement bij landbouwers een gevolg te zijn van de financiële problemen die zij ervaren. Zo stelt een landbouwer dat dit vaak voorkomt binnen de landbouwgemeenschap dat men zich in financieel moeilijke periodes terugtrekt uit de samenleving. Dit wil niet enkel zeggen dat men het erf niet meer verlaat, maar dat ook contact met bijvoorbeeld leveranciers wordt vermeden. Door zich terug te trekken vergroot men bovendien het risico op verdere financiële problemen en komt men terecht in een negatieve spiraal:

*'Het slechtste dat je kan doen – en dat zie je bij vele landbouwers – is je terugtrekken in een burcht. Dat burchtgevoel. Ze komen niet meer van hun boerderijen, ze volgen niets meer van nieuws, enveloppen worden niet meer opengedaan, post krijgen ze niet meer. Wij hebben ook dat gevoel gehad dat elke keer als er iemand op het hof kwam, dat we dachten van 'is dat weer een leverancier die komt zeggen dat we nog moeten betalen'. Of mensen van de post die aangetekende zendingen kwamen geven omdat er weer moeilijkheden waren.'* (landbouwer 1)

Dit wordt ook bevestigd door een andere landbouwer. Zij stelt bovendien dat landbouwers kwetsbaar zijn voor sociaal isolement omdat zij hun leven kunnen verderzetten op het bedrijf en daarmee niet de



confrontatie dienen aan te gaan met de buitenwereld. Dit leidt er echter ook toe dat landbouwers die deelnemen aan vrijetijdsactiviteiten dit niet langer zullen doen:

*'Je kan het niet oplossen, maar dat blijft constant in je hoofd draaien. Je verglijdt een beetje en je hebt geen zin meer om één of andere activiteit te gaan doen. In de landbouw is het heel gemakkelijk om op je eentje te leven.'* (landbouwer 2)

Dit sociaal isolement werd ten slotte ook opgemerkt bij de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis. Meer specifiek vernamen zij dat landbouwvereniging weten wanneer er een indicatie is van financiële problemen bij landbouwers. Zo gaan landbouwers niet langer hun lidgeld betalen met als gevolg dat zij verder geïsoleerd geraken. Dit stelt de maatschappelijk werkers in Diksmuide voor een uitdaging om kwetsbare landbouwers te bereiken:

*'Wat er ook een aantal keer is aangehaald is dat mensen zich terugtrekken op hun eigen eiland. [...] Er was bijvoorbeeld een bestuurslid van een landbouworganisatie die zei dat zij weten dat er in bepaalde landbouwgezinnen problemen zijn. Ze gaan dan geen lidgeld meer betalen voor de lokale landbouwvereniging, niet mee meedoen met activiteiten door diverse redenen.'* (maatschappelijk werkers)

### 3.1.2.2 Drempels naar hulp- en dienstverlening

Vanuit de vaststelling dat landbouwers moeilijk hun weg vinden naar het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod, trachten we in wat volgt een aantal drempels te belichten die landbouwers mogelijk ervaren. In de literatuurstudie werden organisatorische factoren reeds beschreven als kenmerken aan de aanbods zijde van de hulp- en dienstverlening die de toegankelijkheid voor (potentiële) gebruikers beïnvloeden. Daarnaast spreekt men ook van relationele drempels. Hierbij wordt aandacht besteed aan de relatie tussen de hulpverlener en de hulpvrager. Ten slotte kan er ook sprake zijn van cliëntgebonden of individuele factoren die de toegankelijkheid aan vraagzijde kan belemmeren. Dit heeft betrekking op opvattingen, houdingen en overtuigingen die landbouwers, vanuit hun eigen leefwereld, kunnen weerhouden om zich te beroepen op hulp- en dienstverlening (Sannen, 2003). In wat volgt wordt een overzicht gegeven van drempels op het niveau van de organisatie, gevolgd door relationele en individuele drempels ervaren door landbouwers en hulpverleners.

- **Organisatorische drempels**

Een eerste drempel op het organisatorische niveau heeft betrekking op de *bekendheid* van het Sociaal Huis en andere hulp- en dienstverleningsorganisaties. De betrokken maatschappelijk werkers stelden uit hun gesprekken met landbouwers immers vast dat landbouwers weinig kennis hebben over het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Zo gaan vele landbouwers ervan uit dat men als zelfstandige geen recht heeft op enige vorm van hulp. Dit heeft rechtstreeks betrekking op de opvattingen die landbouwers kunnen hebben ten aanzien van het aanbod. Zo wezen sommige landbouwers op het feit dat dat dergelijke voorzieningen niet aan hen zijn besteed omwille van te grote financiële tekorten, te veel landbouwgrond etc.:

*'Ze denken ook vaak dat omdat zij landbouwers en zelfstandigen zijn dat ze daar allemaal geen recht hebben op onderwijscheques of dergelijke. En als zeggen ze ook van zelfs al hebben we er recht op, wat is dat in vergelijking met al de schulden en alle andere problemen die we hebben. Welke meerwaarde is dat voor ons. Ook al is dat een onderwijscheque of een studietoelagen, de grote problemen blijven bestaan. Het is niet dat ze daarmee geholpen zijn. Ze denken 'het OCMW dat is niet voor ons'. Ze hebben teveel grond, of te veel spaargeld.'* (maatschappelijk werkers)

Deze vaststelling wordt ook gemaakt door één van de geïnterviewde landbouwers. De landbouwer in kwestie is bovendien betrokken in de hulp- en dienstverleningssector en stelt vast dat vele landbouwers niet op de hoogte zijn van het bestaande aanbod. Eén van de redenen die hiervoor wordt aangehaald is de *begrijpbaarheid* van het hulp- en dienstverleningsaanbod. Zo stelt men dat potentiële gebruikers te weinig zicht hebben op de informatie die voor hen van toepassing is. Om die reden zou de hulp- en dienstverlening zich specifiek moeten richten op deze doelgroep:

*‘Onwetendheid. Ze weten vaak niet wat er allemaal bestaat. Er zijn heel veel dingen hier bij ons in het OCMW zijn er heel veel mensen die niet weten wat er al allemaal gedaan wordt en waar je terecht kan. Nochtans wordt dat wel ergens vermeld in één of ander boekje, maar de mensen krijgen zoveel, dat ze veel dingen niet lezen. We moeten kunnen gaan naar een aparte doelgroep en voor hen is dat belangrijk en als de rest moeten ze niet hebben. Er komt zoveel informatie binnen, dat je zegt van dat is waarschijnlijk niet voor mij. Je moet efficiënter communiceren.’ (landbouwer 2)*

Een volgende mogelijke drempel op het niveau van de organisatie heeft daarom betrekking op de *bruikbaarheid* van het aanbod. Dit heeft te maken met de mate waarin het aanbod voldoet aan de behoeften van landbouwers. Wegens de grote financiële schulden die landbouwers kunnen treffen, gaan vele landbouwers ervan uit dat hun hulpvraag geen aansluiting vindt op het bestaande aanbod. Zo stellen de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis dat het aanbieden van bijvoorbeeld onderwijscheques of studietoelagen voor vele landbouwers insignificant lijkt omdat het niet tegemoetkomt aan hun noden. Dit wordt bevestigd door één van de landbouwers. Zij stelt bovendien dat ook het vele papierwerk voor vele landbouwers drempelverhogend werkt:

*‘Ze kunnen wel iets bieden met onderwijscheques en er zijn andere mogelijkheden, maar wat er wel bij komt kijken en wat mogelijk een drempel is, is het papierwerk. Het zijn weer papieren. In de landbouw hoort er enorm veel papierwerk bij. Eigenlijk gaan de dieren en het land voor en dan pas gaan we eens de bureau doen, maar de dag van vandaag neemt dat bureauwerk een heel groot stuk van je tijd. Ze gaan zeggen het gaat weer extra formulieren en dit en dat zijn.’ (landbouwer 2)*

Omwille van het feit dat de financiële problemen in vele gevallen centraal staan bij kwetsbare en onderbeschermde landbouwers, blijkt de eerste stap naar hulp voor vele landbouwers dan ook betrekking te hebben op het aangaan van een lening. Zo stelden de maatschappelijk werkers dat het uit gesprekken met landbouwers snel duidelijk werd dat zij – indien er sprake is van financiële tekorten – het vanzelfsprekend achten om in eerste instantie beroep te doen op de bank. Daarnaast trachten landbouwers ook te onderhandelen met leveranciers om op die manier kosten te drukken:

*‘Als ze dan de stap zetten naar hulpverlening, dat is in hun ogen de bank om kredieten aan te gaan en de put te dicht. We vragen dan van wat doen jullie dan als er problemen zijn. “We gaan naar de bank.” Voor hen is dat vanzelfsprekend. Ze gaan naar de bank en ze gaan een lening aan. Of wat er ook vaak gezegd werd is dat ze naar een veevoederbedrijf gaan en vragen voor uitstel van betaling. Ze merken direct dat de kwaliteit van het eten achteruit gaat.’ (maatschappelijk werkers)*

- **Relationele drempels**

Naast organisatorische drempels, kan er ook sprake zijn van relationele drempels. Dit betreft de relatie tussen hulpverleners en cliënten. Zo kan er sprake zijn van een differentiële sociale positie van hulpvragers ten aanzien van hulpverleners. Dit kan leiden tot een gebrek aan inlevingsvermogen en vooroordelen en op die manier een drempelverhogend effect hebben voor landbouwers. Zo zouden hulpverleners, volgens landbouwers, niet in staat zijn om zich in te leven in hun situatie. Eén van de geïnterviewde landbouwers

benoemt dit als ‘een totaal andere wereld’ die moeilijk te begrijpen is voor eenieder die er niet mee geconfronteerd wordt in het dagelijkse leven. Hiermee wordt er verwezen naar de specifieke cultuur die eigen is aan het landbouwleven. Volgens de landbouwer in kwestie, die zelf door haar partner in de landbouwsector is beland, is er nu eenmaal een verschil in leefwereld tussen hulverleners en landbouwers:

*‘Mensen in de landbouw zeggen heel snel van ze kennen er toch niets van. Ik kom eigenlijk niet uit de landbouw. Ik ben bijvoorbeeld in de landbouw gestapt door mijn man. Ik zit in het toneel, ik ga het ook niet beginnen uitleggen want ze kunnen dat moeilijk begrijpen. Als je er niet in zit is dat zo moeilijk om dat te vatten, hoe dat dat reëel kan zijn. Dat is een totaal andere wereld en dat is ook een stap van ze gaan het toch niet weten. Ze weten niet waarover we spreken.’ (landbouwer 2)*

Volgens één van de landbouwers wordt dit bovendien versterkt doordat maatschappelijk werkers weinig voeling zouden hebben met de grote financiële problemen waar landbouwers mee geconfronteerd worden. Zo stelt hij dat velen geen kennis hebben over de grote bedragen waar landbouwers mee geconfronteerd worden. De landbouwer in kwestie schuift dit naar voren als een belangrijke tekortkoming van het bestaand hulp- en dienstverleningsaanbod:

*‘Ik denk dat [maatschappelijk werkers] niet weten welke grote problemen er zijn in bepaalde situaties. Ik heb nog verhalen gehoord van mensen die failliet zijn gegaan. Dat gaat over miljoenen euro’s. Dat is gigantisch he. Dat is geen pietluttig iets. Mensen die failliet gaan, dat is misschien de juiste stap, maar voor hen is dat heel moeilijk.’ (landbouwer 3)*

- **Individuele drempels**

Ten slotte kunnen drempels zich voordoen aan de vraagzijde van de hulp- en dienstverlening. Uit de gesprekken met zowel landbouwers als de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis bleek immers dat landbouwers bepaalde opvattingen hebben ten aanzien van hulp- en dienstverlening. Zoals eerder vermeld kampen veel landbouwers met financiële problematieken. Hier wordt bovendien niet altijd mee naar buiten getreden. De geïnterviewde landbouwers wijten dit aan het feit dat het OCMW een negatieve connotatie heeft binnen de landbouwgemeenschap. Dit zou er dan ook toe leiden dat landbouwers de stap naar hulpverlening niet of moeilijk zetten:

*‘Het OCMW heeft niet zo’n positieve klank bij de landbouwers. Met alle respect voor wat die mensen doen, maar ik moet eerlijk toegeven ik denk niet dat veel landbouwers de intentie gaan hebben om daarvoor te gaan.’ (landbouwer 1)*

Bovendien kan het gebrek aan kennis over het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod bijdragen aan de mate waarin landbouwers het aanbod als *betrouwbaar* percipiëren. Dit wordt ook bevestigd door één van de landbouwers. Zo vertelt hij dat de landbouwgemeenschap vaak een negatieve perceptie heeft ten aanzien van de welzijnssector. Dit impliceert dat welzijnsorganisaties zoals het OCMW een negatief stigma dragen. Dergelijke organisaties zouden namelijk onvoldoende tegemoetkomen aan de noden en behoeften van landbouwers:

*‘Het is een moeilijk publiek soms landbouwers. Ik denk dat de jongere generatie verschillend is, maar de oudere generatie is niet makkelijk om mee te praten. Die staan niet open voor bepaalde dingen. Een boer gaat zeggen wat gaat mij dat financieel opbrengen als ik naar die psycholoog ga. Dat gaat zijn argument zijn, van een echte boer. Die gaat zeggen dat is verloren tijd. Hij gaat daar moeite mee hebben. Dat is iets voor de stadsmensen gaan ze zeggen.’ (landbouwer 1)*

Volgens één van de landbouwers heeft dit niet zozeer betrekking op het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod, maar heerst er voornamelijk een gevoel van schaamte en een zekere trots ten

aanzien van andere landbouwers. Deze gevoelens kunnen een belangrijke drempel vormen om op zoek te gaan naar hulp:

*'Ze willen niet dat dat geweten is. Bij heel veel mensen ligt dat gevoelig. Ze zitten in de problemen, maar niemand mag het weten. Ik denk dat dat iets heel moeilijk gaat zijn. Voor anderen is dat misschien makkelijker om naar het OCMW of zo te gaan, ik weet niet hoe dat gaat, maar bij landbouwers is dat moeilijker. Het eergevoel van die mensen en zo.'* (landbouwer 3)

Dit werd ook vastgesteld door de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis. Uit de gesprekken met landbouwers bleek namelijk dat er niet naar buiten wordt getreden met financiële en relationele problemen. Daarnaast wordt ook aangegeven dat er geen beroep wordt gedaan op informele netwerken indien er sprake zou zijn van bepaalde problemen. Voor vele landbouwers heerst er immers taboe rond het beroep doen op eender welke vorm van hulpverlening. Dit gaat volgens de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis ook gepaard met een zekere trots:

*'Die reactie die ze zouden krijgen zorgt er voor dat ze het nooit zouden doen. Ze zijn bang dat de landbouwer zou zeggen van als het zo zit moet je niet meer langskomen, bemoei u niet. Het was ook een voorbeeld die dat effectief had gedaan en de deur tegen zijn neus had gekregen. Er werd direct gezegd van je moet hier niet meer komen, moei u niet. [...] Dat is ook een persoonlijkheid en dat maakt het ook moeilijk. Dat de mensen ook specifiek kiezen voor die stiel en daar is ook een levenswijze die daarmee gepaard gaat en een zekere trots.'* (maatschappelijk werkers)

Dit wil echter niet zeggen dat er niet in contact wordt getreden met andere landbouwers. De maatschappelijk werkers stellen namelijk dat er onder landbouwers een gevoel van wantrouwen heerst waardoor andere landbouwers op een afstand worden gehouden. Dat heeft voornamelijk te maken met concurrentie tussen landbouwers:

*'Er is ook een paar keer gezegd dat er wel wat collegialiteit is onder elkaar, maar tot op een bepaalde grens want ze zijn ook wel concurrenten van elkaar. Ze weten bijvoorbeeld dat de buur het moeilijk heeft, maar als er vragen worden gesteld dan zou die boer denken dat die zijn vrij land zou kunnen innemen. Het is ook een evenwicht zoeken tussen concurrent en collega. Niet dat dat zo is dat ze azen op andermans grond, maar het is een realiteit.'* (maatschappelijk werkers)

Dit wordt ook bevestigd door één van de landbouwers. Net zoals de maatschappelijk werkers stelt hij dat er veel wantrouwen heerst bij landbouwers en dat de voornaamste reden hiervoor te maken heeft met het beschermen van het eigen landbouwgrond:

*'Je gaat hier naar een persoon om te vragen of je ze kan helpen en direct krijg je de reactie van ben je geïnteresseerd of zo. Dat is cru, maar enerzijds versta ik dat wel want er zijn landbouwers die er echt voor gaan. Die maar gaan naar die persoon, ook al hebben ze er jaren niet naar omgekeken, omdat ze in hun achterhoofd weten als het moeilijk gaat, kan ik hier komen helpen. Er is enorme concurrentie en keiharde concurrentie.'* (landbouwer 1)

Voor vele landbouwers wordt enige inmenging van de buitenwereld als negatief aanzien. Uit de gesprekken die de maatschappelijk werkers hebben gehad met landbouwers, bleek dit ook het geval te zijn voor relationele problemen. Zo gaven zij aan dat dergelijke problematiek niet besproken wordt:

*'Als we dan vroegen wat er met die relationele problemen wordt gedaan, zeiden ze gewoon 'niets'. Het is heel moeilijk. Wij hebben dat ook niet zo gezegd, maar we hebben wel proberen zeggen van 'jullie zien problemen bij andere landbouwers, maar het wordt zelf niet besproken.'* (maatschappelijk werkers)

### 3.1.3 Actoren

Zoals eerder vermeld werd er in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide geopteerd om op participatieve wijze in te zetten op een toegankelijke hulp- en dienstverlening voor kwetsbare landbouwers in de stad. Om het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide vorm te geven, werd er bij aanvang van het project kennisgemaakt met de kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Zo zijn de eerste krijtlijnen van het Geïntegreerd Breed Onthaal uitgezet door de drie partners. Hierbij werd er ook in contact getreden met basiswerkers. Gezien de context van de stad Diksmuide, was het volgens de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis al snel duidelijk dat het luik ‘onderbescherming’ van het Geïntegreerd Breed Onthaal zich zou richten op de landbouwgemeenschap:

*‘Eigenlijk zijn wij vooral gestart met een kennismaking met de andere partners. Met het CAW en de Dienst Maatschappelijk Werk want hier was er niet zoiets als een overleg en dat was eigenlijk op zich al heel waardevol om elkaar te leren kennen. Wij hebben dan een projectdossier opgemaakt en dan hebben we een paar interviews gehad met de basiswerkers die dan ook redelijk snel gericht waren op de landbouwers.’ (maatschappelijk werkers)*

Tot op heden komen de kernactoren samen in een beleidsgroep. Verdere beslissingen met betrekking tot het actieplan ‘landbouwers’ worden voorbereid door de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis. Tijdens deze bijeenkomsten worden de vooropgestelde acties teruggekoppeld en besproken met de andere kernactoren. Dit heeft hoofdzakelijk betrekking op acties die in de toekomst vorm dienen te krijgen. Volgens de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis zijn het CAW en de DMW’s echter niet actief betrokken in het concretiseren en operationaliseren van de vooropgestelde doelstellingen. Dit impliceert dat de regiefunctie in het Diksmuidse Geïntegreerd Breed Onthaal hoofdzakelijk wordt opgenomen door de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis.

*‘Dat wordt geregeld teruggekoppeld bij de stuurgroep, maar het is niet dat er daar een actieve samenwerking is. Eigenlijk zijn wij daar volledig trekker is.’ (maatschappelijk werkers)*

### 3.1.4 Participatieve werking vanuit het Sociaal Huis

Zoals reeds vermeld, was de doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide tweeledig. Zo poogden de maatschappelijk werkers zicht te krijgen op de bestaande problematiek bij kwetsbare landbouwers in de stad enerzijds en trachten zij op die manier de toegankelijkheid van het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod te verhogen voor deze doelgroep. Om de mogelijke drempels waar landbouwers mee geconfronteerd worden in kaart te brengen, opteerden de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis om in dialoog te treden met landbouwers van de stad Diksmuide. Door participatief en bottom-up te werken werd tegemoet gekomen aan één van de uitgangsprincipes van het Geïntegreerd Breed Onthaal vanuit het perspectief dat *‘het formuleren van mogelijke oplossingen moet vertrekken van het perspectief van de gebruiker’* en wordt er verwacht dat het voor landbouwers makkelijker is om contact op te nemen met een hulp- of dienstverleningsorganisaties. Participatie wordt in dit opzicht als middel gehanteerd om concrete resultaten te bewerkstelligen en een draagvlak te verwerven bij de betrokken doelgroep. Zoals onderstaande citaat aantoont wordt in eerste instantie de ontmoeting tussen landbouwers en hulpverleners door de maatschappelijk werkers als cruciaal beschouwd om kennis te maken met de leefwereld en het perspectief van landbouwers:

*‘We hebben ook ingezet op de aanwezigheid van maatschappelijk werkers op landbouwevenementen om voeling te krijgen met de leefwereld van landbouwers, omdat we vaak horen dat wij er niets van*

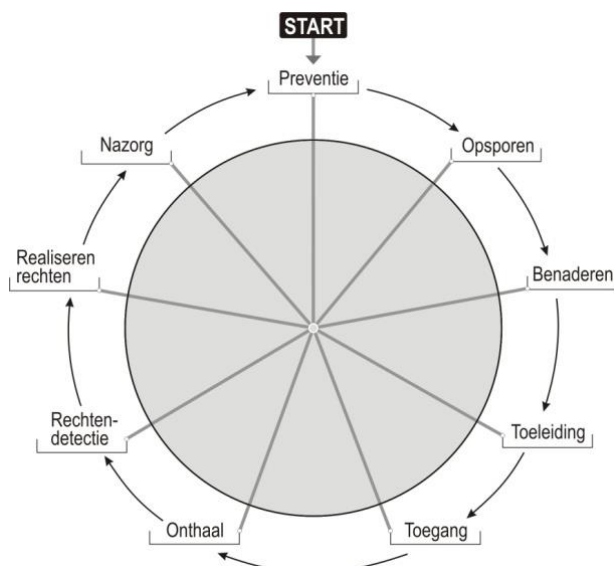
*af weten. Ze denken 'hoe gaan jullie ons helpen'. Het is gewoon om daar wat voeling mee te krijgen, we gaat het probleem daar ook niet mee oplossen.'* (maatschappelijk werkers)

Om voeling te krijgen met de leefwereld van landbouwers en op die manier de doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal waar te maken, werd er dus door de maatschappelijk werkers geopteerd om landbouwers inspraak te geven om het Geïntegreerd Breed Onthaal mee vorm te geven. Op basis van deze ervaringen willen de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis een vervolgtraject van het Diksmuidse Geïntegreerd Breed Onthaal vormgeven en op die manier onderbescherming tegen gaan. In wat volgt lichten we de verschillende fasen toe die de maatschappelijk werkers hebben doornomen om tegemoet te komen aan deze doelstelling. Hierbij stonden twee concrete acties centraal. Zo werd er via verschillende kanalen in contact getreden met landbouwers, basiswerkers en werd er – met het oog op het uitputten van rechten – bij een selecte groep van landbouwers een rechtencirkel overlopen.

### 3.1.4.1 Raadplegen van basiswerkers

Met het oog op het concretiseren van de doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide werd er, zoals eerder vermeld, eerst in contact getreden met basiswerkers. Door in dialoog te gaan met basiswerkers in Diksmuide trachten de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis zicht te krijgen op de noden van landbouwers en de mogelijke drempels die zij ervaren. Hierbij hanteerden de maatschappelijk werkers de rechtencirkel (zie Figuur 26). De rechtencirkel kan beschreven worden als een visuele voorstelling die verschillende fasen in het hulpverleningstraject belicht. Met het oog op vraagverheldering en het realiseren van rechten, werden deze fasen samen met de basiswerkers overlopen en toegepast op landbouwers. Daarnaast werden de basiswerkers geraadpleegd om mogelijke acties en oplossingen te formuleren:

*'Wij hebben eerst een basisinterview gehad waarbij we met alle basiswerkers de rechtencirkel hebben overlopen toegepast op de landbouwers waarbij de vraag werd gesteld 'waarom denken jullie dat ze niet tot bij ons komen'. Dat was een volledige interview die daarrond werd gedaan. Ook voor een*



*ideeën te creëren van hoe zien jullie het. Wij kunnen wel ideeën hebben en dingen vaststellen, maar iedereen kijkt er wel anders naar.'* (maatschappelijk werkers)

Figuur 26 Rechtencirkel

### 3.1.4.2 Contact met landbouwers

In een volgende fase werd er in contact getreden met de landbouwers van de stad Diksmuide. Vanuit de beleidsgroep werd er geopteerd om in eerste instantie contact op te nemen met de landbouwwaad, de schepen van land- en tuinbouw en het bestuur van de landbouwwaad en milieuraad. Hierbij werd het vooropgestelde actieplan van de kernactoren voorgesteld. Op deze manier trachtte de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis een politiek draagvlak te verwerven:

*‘Ik denk dat één sterkte is dat het participatief is en ook de manier waarop we naar de landbouwers zijn gestapt. Eerst via de landbouwwaad, via de schepen en het bestuur. We wilden eerst draagvlak creëren.’ (maatschappelijk werkers)*

Net zoals bij de basiswerkers werd de landbouwwaad en het lokaal bestuur bevroegd over de participatieve aanpak van de maatschappelijk werkers. Dit keuze van de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis om in contact te treden met landbouwers van de stad Diksmuide werd ten slotte ondersteund door bovengenoemde actoren:

*‘Wij hebben dat voorgesteld op de landbouwwaad en dat is ook goedgekeurd door het bestuur. Dan hebben we ook besloten om eens bij de landbouwer te gaan vragen, voor dat we effectief iets gingen uitbouwen, want voor hetzelfde geld zeggen zij dat dat niet zinvol is.’ (maatschappelijk werkers)*

Een eerste actie waarbij de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis rechtstreeks in contact zijn getreden met landbouwers is op de landbouwdag in Diksmuide. De landbouwdag is een jaarlijks evenement georganiseerd door de stedelijke landbouwwaad. Zoals eerder vermeld, werd er vanuit de beleidsgroep geopteerd om het project niet te introduceren als het Geïntegreerd Breed Onthaal. Het Sociaal Huis is immers, sinds de invoering in 2012, gekend bij burgers. Om die reden zou het verduidelijken van het concept ‘Geïntegreerd Breed Onthaal’ volgens de maatschappelijk werkers geen reële meerwaarde inhouden voor burgers, maar eerder de drempel naar de hulpverlening verhogen. Om die reden werd het project voorgesteld vanuit het Sociaal Huis in Diksmuide:

*‘Daarna zijn we gestart met het proberen te bereiken van landbouwers. We hebben een actieplan opgemaakt. Dat is voornamelijk opgenomen in het Sociaal Huis [...] We hebben bewust gekozen om ons voor te stellen als Sociaal Huis. Als we gaan beginnen over Geïntegreerd Breed Onthaal dan gaan mensen denken wat is dat allemaal. Dus we wilden het zo simpel mogelijk houden.’ (maatschappelijk werkers)*

Hierbij is het van belang dat antwoorden niet zomaar aangereikt worden, maar dat er samen wordt gezocht naar oplossingen. Dit werd door de maatschappelijk werkers gepercipieerd als het zich kwetsbaar opstellen ten aanzien van de doelgroep:

*‘De manier waarop we dat gedaan hebben, eerst naar de landbouwwaad gaan en ons daar voorstellen, is uzelf kwetsbaar opstellen. Niet van ‘wij gaan is zeggen wat jullie moeten doen’, maar ‘wij willen jullie helpen zodat de landbouwers die het moeilijk hebben tot bij ons kunnen komen en niet het omgekeerde’. Uzelf wat kwetsbaar durven op te stellen.’ (maatschappelijk werkers)*

Door op participatieve wijze in contact te treden met landbouwers poogden de maatschappelijk werkers om het Sociaal Huis bij landbouwers bekend te maken en op die manier een eerste stap te nemen om de toegankelijkheid naar de hulp- en dienstverlening voor landbouwers te verhogen. Zoals verduidelijkt wordt in onderstaande citaat trachtte de maatschappelijk werkers de landbouwers toe te lichten over de bestaande problematiek bij landbouwers, gevolgd door een introductie van het Sociaal Huis:

*'We hebben ons voorgesteld en hebben dus gezegd van 'Hallo, wij zijn van het Sociaal Huis. Ik weet niet of u het Sociaal Huis kent?', en als ze dan zeggen ja of nee dan zeggen we dat we dat we op de dag van de landbouw zijn omdat we in een landbouwstreek zijn en we weten dat er heel wat problemen zijn bij landbouwers, maar we merken dat we bijna niemand bereiken van de landbouwers zelf en we willen daar wel iets aan doen omdat wij er van overtuigd zijn dat we jullie kunnen verder helpen. Daarom staan we hier ook vandaag om uit te leggen wat we kunnen doen en dan voel je wel vlug aan dat mensen wel uitleg willen krijgen over het Geïntegreerd Breed Onthaal project. Ik heb het zelf wel nooit Geïntegreerd Breed Onthaal project genoemd.'* (maatschappelijk werkers)

Dit werd volgens de maatschappelijk werkers positief onthaald bij landbouwers. Zo werd er door verschillende landbouwers bevestigd dat er welzijnsnoden bestaan binnen de landbouwgemeenschap. Dit geeft bovendien aan dat landbouwers inzicht hebben in de bestaande problematiek en op die manier een belangrijke rol kunnen spelen in het uitzetten van een hulpverleningstraject:

*'Dan vragen ze van 'ah Sociaal Huis' wat doen jullie dan? [...] we stonden daar met een gadget en een formulier voor gegevens met de boodschap van 'kijk we weten dat er bij veel landbouwers hier in de streek heel veel problemen zijn en we merken ook dat wij jullie niet bereiken, heb je interesse om er eens samen naar te kijken?' Ik vond dat al een eye opener. Zowel bij de landbouwer als bij ons omdat bijna iedereen zei dat het echt goed was dat ze we ermee bezig zijn, het is wel echt nodig.'* (maatschappelijk werkers)

Zoals reeds aangegeven was het voor de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis van belang op zich zo laagdrempelig mogelijk op te stellen ten aanzien van de doelgroep. Dit werd enerzijds gedaan door tijdens de gesprekken de focus te leggen op het Sociaal Huis – en niet zozeer het Geïntegreerd Breed Onthaal – en de vooropgestelde doelstelling van het project. Daarnaast gebruikten de maatschappelijk werkers ook gadgets met contactgegevens die tijdens de landbouwdag werden uitgedeeld. Om meer belangstelling te creëren werd hierbij bewust gekozen voor een ludieke insteek en kregen de landbouwers waarmee de maatschappelijk werkers in gesprek zijn gegaan een stressbal. Ten slotte werd er na een eerste gesprek op de landbouwdag bevestigd bij de landbouwers of zij eventueel zouden willen deelnemen aan een groepsgesprek met andere landbouwers. Op die manier wil men samen met landbouwers zicht krijgen op de bestaande problematiek en de rol die hulp- en dienstverleningsorganisaties hierin kunnen spelen. Dit toont aan dat het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide een participatief uitgangspunt hanteert waarbij de doelgroep wordt betrokken, geraadpleegd en gemobiliseerd om mee na te denken over mogelijke oplossingen:

*'We hadden dan een gadget mee, een stressballetje. We hebben dat in een zakje gestoken en meegegeven. Er staat op 'Helpt deze bal je geen bal vooruit?' en dat was een leuke insteek. We vonden dat wel tof om iets te geven. Onze contactgegevens staan er ook op. Je weet nooit dat mensen denken van Sociaal Huis wat is dat, ik ga niet meedoen aan de bevraging, maar ze hebben onze gegevens en die bal hebben ze thuis liggen. Als je ze gewoon een blaadje geeft, dan belandt dat bij het oud papier, maar een stressbal dat houden ze denk ik bij, al is het maar voor de kinderen en als ze het dan eens zien dan hebben wij ons bekend gemaakt.'* (maatschappelijk werkers)

Hoewel veel landbouwers zich bewust zijn van de bestaande problematiek en positief stonden ten aanzien van het initiatief, bleek een verdere stap in een hulpverleningstraject voor vele landbouwers toch een drempel. De maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis stelden namelijk vast dat vele landbouwers afhaakten om deel te nemen aan een groepsgesprek:



*'Iedereen zei dat is goed, je moet dat zeker doen. Maar vanaf dat we zeiden dat we in groep willen samenkomen om een aantal vragen te stellen, was dat voor velen al een veel te grote drempel.'*  
(maatschappelijk werkers)

### 3.1.4.3 Doorlopen rechtencirkel met landbouwers

De betrokken maatschappelijk werkers hebben vervolgens op verschillende momenten en locaties ontmoetingen gehad met landbouwers. Hierbij stond het overlopen van de rechtencirkel centraal. Zo was het voor de maatschappelijk werkers immers mogelijk om de bestaande problematiek bij de landbouwgemeenschap in kaart te brengen en, met het oog op het uitbouwen van een mogelijk hulpverleningstraject, op zoek te gaan naar mogelijke oplossingen:

*'Één van de acties die we hebben gedaan is het doorlopen van de rechtencirkel. Het idee was om de rechtencirkel te verkennen bij de landbouwers maar ook om ééns af te toetsen van de acties die wij hebben om te kijken van oké hoe staan jullie er over. Vooraleer we iets doen eens polsen of dat iets is waar zij echt op zitten te wachten.'* (maatschappelijk werkers)

Onderstaand citaat van de maatschappelijk werkers verduidelijkt bovendien op welke manier de gesprekken hebben plaatsgevonden. Zo werd er niet vastgehouden aan een bepaalde vragenlijst, maar voerden de maatschappelijk werkers een open gesprek met een klein aantal landbouwers:

*'Alle vragen zijn daarmee aan bod gekomen, maar het was niet zo dat we puntjes zijn afgegaan. Het was meer een open gesprek. Het is wel vooruitgekomen. We hebben hen veel laten vertellen en veel vragen gesteld, maar de groep was nooit heel groot.'* (maatschappelijk werkers)

Dit werd ook positief ervaren door de landbouwers. Doordat de maatschappelijk werkers al verschillende gesprekken hebben gehad met landbouwers, was het voor hen makkelijk om in te spelen op bepaalde zaken. Zoals eerder duidelijk werd, bleken er bovendien zeer weinig landbouwers effectief te willen deelnemen aan de groepsgesprekken. Zo stelt de landbouwer in kwestie dat er maar twee landbouwers aanwezig waren tijdens het gesprek:

*'Het was ook niet de eerste keer dat ze het deden dus ze wisten al een beetje hoe het zat. Ze zeiden dan van we hebben dat nog gehoord en is dat ook zo. Ze konden in pikken omdat ze al achtergrond hadden, maar we waren maar met twee mensen die erop ingegaan zijn. Ze zijn op verschillende locaties geweest zodat de mensen niet heel ver moeten rijden. Op die namiddag dat ik was geweest, waren we met twee.'* (landbouwer 2)

Om zich zo laagdrempelig mogelijk te profileren, opteerden de maatschappelijk werkers om een eenvoudiger voorstelling te geven van de rechtencirkel. Om die reden werd de topicklok (een instrument ontwikkeld door Samenlevingsopbouw) gehanteerd (zie

Figuur 27). Dit is een meer vereenvoudigde variant van de eerdergenoemde rechtencirkel en is bedoeld om het gesprek begrijpbaar en overzichtelijk te laten verlopen. Eén van de gesprekken die de maatschappelijk werkers in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal hebben gevoerd, vond plaats in ontmoetingscentra in de deelgemeenten van Diksmuide. Hierbij werd in een eerste stap een brede vraagstelling geformuleerd. De eerste vraag had betrekking op wie men beroep zou doen indien er sprake is van eender welk probleem. Op die manier was het zowel voor de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis als de landbouwers mogelijk om zicht te krijgen op de voornaamste problematieken in de landbouwgemeenschap. Zoals verduidelijkt wordt in onderstaande citaat van de maatschappelijk werkers,

werd tijdens de gesprekken duidelijk dat vele landbouwers de stap naar hulpverlening niet zetten, ongeacht het probleembesef:

*‘De groepsgesprekken vonden plaats in ontmoetingscentra in de deelgemeenten. De insteek was de topic clock. Dat is eigenlijk de rechtencirkel, maar dan eenvoudiger voorgesteld naar de mensen toe. De vraag die daarbij centraal staat is ‘wie helpt jou met een probleem’. Het maakt niet uit welk probleem, we hebben dat van in het begin opengelaten. We hadden zoiets van vul dat zelf maar in, want we hebben er zelf nog geen zicht op. Daar zijn we veel op doorgedaan, met de problemen waarmee zij geconfronteerd worden. Dat gaat dan van probleembesef naar het zoeken naar hulp en de drempels om naar die hulpverlening te stappen. Eenmaal contact te hebben opgenomen bij eender welke hulpverlening, wat doe je dan verder. En dan het proces naar oplossingen. Maar daar zijn we nooit geraakt. Het stopte altijd bij de stap zetten naar de hulpverlening.’ (maatschappelijk werkers)*

Bovenstaande citaat toont aan dat landbouwers, ongeacht enige problemen waarmee zij geconfronteerd worden, geen beroep doen op het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Zoals eerder aangegeven leidt dit ertoe dat vele landbouwers dan ook gewoon hun werk verderzetten met het mogelijke risico op zeer precare levensomstandigheden.

*‘Landbouwers weten zelf wel dat er heel wat druk is en dat er problemen zijn. Zowel financiële problemen, als relationele problemen... Alles wat eigenlijk te maken heeft met financiële problemen, want meestal begint het daarmee. Alleen denk ik, en dat zeiden de landbouwers zelf ook, dat het typisch aan de boeren op zich dat zij gewoon blijven verder doen en dat zij zelf de stap niet nemen naar de hulpverlening. Dat was ook mijn aanvoelen. Ze vonden het goed dat het sociaal huis bekendgemaakt wordt. Ze hebben wel een besef van de problematiek, alleen stopt het daar bij velen. Ze weten dat er problemen zijn, alleen weten niet goed hoe we verder moeten, dus ze doen gewoon verder.’ (maatschappelijk werkers)*



Figuur 27 Topiclock

### 3.1.4.4 Vervolgacties

Op basis van de inzichten die de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis ontwikkelen tijdens dit participatief proces, wordt een actieplan uitgeschreven. Dit is tot op heden bezig en wordt teruggekoppeld naar de betrokken landbouwers. In een latere fase willen de maatschappelijk werkers inzetten op de

ruimere bekendmaking van het Sociaal Huis. Deze acties zijn echter nog niet operationeel. Dit kan volgens de maatschappelijk werkers op twee manieren gebeuren. Een eerste manier waarop het Sociaal Huis bekend gemaakt kan worden bij landbouwers is door middel van een informatiebrochure over de gemeentelijke dienstverlening in Diksmuide:

*‘Er stonden ook een aantal acties voorop rond bekendmaking, maar daar hebben we nog mee gewacht tot we horen van landbouwers hoe zij denken dat wij hen beter kunnen bereiken of ondersteunen. Eén ervan was een folder opmaken over de gemeentelijke dienstverlening. Die folder is opgemaakt dus kan gedrukt worden, maar we gaat dat niet doen tot we zicht hebben op wat zij verwachten.’ (maatschappelijk werkers)*

Een tweede manier waarop het Sociaal Huis bekend gemaakt kan worden, heeft betrekking op de aanwezigheid van de maatschappelijk werkers in landbouwverenigingen. Zo geeft één van de maatschappelijk werkers aan dat ze zichzelf eventueel jaarlijks zullen voorstellen op een infoavond van de landbouwraad of bij het Katholiek Vormingswerk van Landelijke Vrouwen (KVLV). Zoals onderstaande citaat van de maatschappelijk werkers aangeeft, wordt er op deze manier blijvend aandacht besteed aan de huidige problematiek van landbouwers:

*‘Ik denk dat het zelf ook gaat zijn om er een regelmaat in te steken. Dat we zeggen dat we ons gaan voorstellen op een infoavond van de KVLV en dat we dat een jaar later weer doen bijvoorbeeld. Dan kunnen we nagaan of dat een succes is. Of er een regelmaat inzit. Ik denk blijvend aandacht aan besteden is al een belangrijke uitdaging op zich. Gewoon al aanwezig zijn op de landbouwraad bijvoorbeeld. Misschien heb je daar niets te zeggen, maar dat ze dan gewoon weten van zij zijn hier wel, zij zijn geïnteresseerd.’ (maatschappelijk werkers)*

Het idee om eventueel contact op te nemen met de KVLV heeft vorm gekregen tijdens de gesprekken met de landbouwers. Eén van de bevindingen die de maatschappelijk werkers namelijk hebben gemaakt, was dat vrouwelijke landbouwers meer open zouden staan ten aanzien van hulp- en dienstverlening. Dit toont aan op welke manier een participatieve werkwijze de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening kan verhogen. Het is immers dankzij het advies van de landbouwers dat de maatschappelijk werkers in staat zijn om een actieplan uit te werken dat rekening houdt met de leefwereld, belangen en noden van de doelgroep:

*‘Het werd ook veel aangehaald dat we via de vrouwen in het gezin wel meer toegang zouden kunnen krijgen. Het werd een paar keer aangehaald dat het niet slecht is als je het Sociaal Huis, of gewoon de hulpverlening in Diksmuide, komt voorstellen op zo’n vrouwenavond. Ze zeiden van doet dat maar. Ook al hebben mensen het nu niet nodig, je weet nooit.’ (maatschappelijk werkers)*

Ten slotte opteren de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis om de bevindingen en mogelijke acties terug te koppelen aan de landbouwers. Op deze manier worden de landbouwers betrokken in alle fasen van het project. Dit werd beschouwd als een belangrijke praktijk waarbij de maatschappelijk werkers kunnen aantonen dat men niet enkel zicht wil krijgen op de bestaande problematiek, maar dat men ook effectief oplossingen willen aanreiken. Dit werd ook reeds gecommuniceerd naar de betrokken landbouwers en de landbouwraad:

*‘We willen meer acties naar voor te halen en om dat terug te koppelen aan de landbouwers die deel hebben genomen. Ik denk dat we daar nu in januari vermoedelijk mee aan de slag gaan. Ik vind het wel belangrijk om dat terug te koppelen. Er is niets frustrerender dat je iets wordt gevraagd en dat je niet weet wat er mee gedaan wordt. [...] We hebben dat ook via mail laten weten dat we hen op de*

*hoogte gingen houden. Dat zal ook teruggekoppeld worden op de landbouwraad.' (maatschappelijk werkers)*

Zoals eerder vermeld is er reeds sprake van een continu overleg tussen de verschillende kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide. Eén van die acties die door de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis werd vooropgesteld met betrekking tot een mogelijke samenwerking, is het aanmaken van een doorverwijskaart. Dit zou het voor de betrokken kernactoren mogelijk maken om cliënten op een vlotte manier door te verwijzen naar de meest gepaste hulpverlening:

*'We hebben vrij snel in de stuurgroep gezegd dat we concreet aan de slag willen gaan. Wij hebben dat onder andere gedaan door een doorverwijskaartje te maken. Als men in de start van een gesprek merkt van eigenlijk is dat niet voor ons, maar eerder voor het CAW of de Diensten Maatschappelijk Werk dan weten zij van oké dat komt van het Sociaal Huis. Dat is iets heel praktisch.' (maatschappelijk werkers)*

Omdat de opvolging van het traject van de landbouwers in Diksmuide op dit moment echter voornamelijk wordt ingevuld door de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis, wil men allereerst inzetten op een kerntakendebat. Hierbij zullen er meer concrete afspraken gemaakt worden over de functies die de kernactoren opnemen in het Geïntegreerd Breed Onthaal, met aandacht voor kwetsbare landbouwers. Dit dient echter in de toekomst vorm te krijgen:

*'Er staat ook nog een kerntakendebat gepland van wie doet er nu wat. We merken dat vooral wij vragende partij zijn, maar de andere twee partners minder om het af te stemmen. Dat is wel iets belangrijk denk ik om te doen. [...] Er moeten afspraken zijn over wie wat opneemt. Wij hadden het gevoel dat dat wel belangrijk was, maar we merkten dat dat bij de andere partners minder een vraag is.' (maatschappelijk werkers)*

### **3.2 Veranderingstheorie**

Om het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide vorm te geven werd onder meer geopteerd op een bijzondere focus te leggen op landbouwers. Zoals eerder duidelijk werd, opteerden men om deze specifieke groep te betrekken bij het uitdenken van concrete praktijken met het oog op het realiseren van sociale rechten. Dit proces is tot op heden gaande. In wat volgt bespreken we de reeds voltrokken acties vanuit het Sociaal Huis in Diksmuide en trachten we aan te tonen op welke manier dergelijke participatieve basishouding een meerwaarde kan bieden in het vormgeven van een toegankelijke hulp- en dienstverleningsaanbod.

#### **3.2.1 Participatief werken als werkzaam principe om...**

##### **3.2.1.1 ... kennis te verruimen over de groep**

Zoals eerder vermeld was de doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide om in te zetten op kwetsbare landbouwers. Gegeven het feit dat landbouwers moeilijk hun weg vinden naar de bestaande hulp- en dienstverlening werd er daarom geopteerd om in gesprek te gaan met landbouwers. Op deze manier was het mogelijk om het Geïntegreerd Breed Onthaal (of Sociaal Huis) bekend te maken bij landbouwers en om zicht te krijgen op de bestaande problematiek. Door participatief te werken en beroep te doen op de doelgroep, was het voor de maatschappelijk werkers dan ook mogelijk om voeling te krijgen met de leefwereld van landbouwers en hun kennis over de landbouwgemeenschap te verruimen. Hiermee sluit het Sociaal Huis in Diksmuide aan bij de eerder vernoemde doelstelling van het Geïntegreerd Breed

Onthaal waarbij de inbreng van de doelgroep essentieel wordt geacht *'om een aanbod vorm te geven dat tegemoetkomt aan de noden en behoeften zoals deze in de samenleving ervaren worden'*:

*'Ik vond het ook interessant om eens te horen van hen hoe de situatie in elkaar zit. Wij weten er ook niet alles over en om dat moment verruimd je blik wel en kun je je dienstverlening verbeteren.'*  
(maatschappelijk werkers)

Doordat de maatschappelijk werkers met verschillende landbouwers in contact zijn getreden, zowel op de landbouwraad als op de landbouwdag en tijdens de groepsgesprekken, was het voor hen dan ook mogelijk om mee in gesprek te gaan over de reeds gehoorde problematiek. Dit werd door één van de landbouwers bemerkt en als positief ervaren:

*'Ze zeiden dan van we hebben dat nog gehoord en is dat ook zo. Ze konden inpikken omdat ze al achtergrond hadden.'* (landbouwer 2)

### 3.2.1.2 ... prioriteiten te stellen

Door de specifieke doelgroep te betrekken in het uitwerken van een Geïntegreerd Breed Onthaal, was het voor de maatschappelijk werkers mogelijk om het vooropgestelde actieplan af te bakenen. Doordat men zicht kreeg op de bestaande noden en behoeften van landbouwers, konden de maatschappelijk werkers immers bepalen welke acties een meerwaarde kunnen bieden om de toegankelijkheid naar de hulp- en dienstverlening te verhogen voor deze groep. Bovendien werd er bij de landbouwers ook gepeild naar de mogelijke oplossingen die zij geschikt achten om onderbescherming tegen te gaan. Op deze manier hebben landbouwers mee deel uitgemaakt van het denkproces rond de meerwaarde van het Geïntegreerd Breed Onthaal en was het voor de maatschappelijk werkers mogelijk om hier rekening mee te houden. Zo stellen zij dat indien men dit niet zou hebben gedaan, dan zou de mogelijkheid bestaan dat de aangereikte oplossingen op lange termijn niet effectief zouden zijn geweest in het verhogen van de toegankelijkheid naar hulp- en dienstverlening:

*'Ik merk in heel veel dingen dat als je mensen kans geeft om mee te stappen in het proces dat we uitwerken voor hen dat dat een hele grote meerwaarde heeft. Omdat je van in het begin op een goed spoor kan zitten. Ik denk dat dat nu voor die landbouwers hetzelfde is. Wij hadden ook achter onze bureau kunnen zitten om het actieplan uitwerken en dan het uitvoeren om dan na een jaar te merken dat het niet aanslaat. Ik denk dat dat tijdverlies is. Ik geloof dat hoe we dat nu gedaan hebben, echt een gesprek voeren met hen, dat dat voor ons een winst is. Dat we weten van op die dingen moeten we nu nog niet inzetten, maar dat kan in de toekomst wel.'* (maatschappelijk werkers)

Een belangrijke nuance hierbij is dat participatief werken niet meteen gelijk staat aan het sneller kunnen aanreiken van oplossingen. Zo geven de maatschappelijk werkers aan dat er een grote tijdsinvestering gepaard gaat met de participatieve werkwijze die zij hebben gehanteerd:

*'Er zit wel een grotere tijdsinvestering in. Als je een actieplan uitwerkt kan dat relatief snel gedaan zijn, terwijl nu hadden we een hele planning vooropgesteld om zo veel mogelijk landbouwers te bereiken. Het is een andere manier van werken, maar de timing is niet zo strikt.'* (maatschappelijk werkers)

### 3.2.1.3 ... inzet op bekendmaking bij landbouwers

Een eerste belangrijke actie waarbij men effectief in contact treedt met landbouwers, is de mate waarin de maatschappelijk werkers het aanbod van het CAW, de DMW en het OCMW bekendmaken bij de landbouwers. Zoals eerder vermeld hebben landbouwers relatief weinig zicht op het bestaande hulpverleningsaanbod. Dit werd ook duidelijk bij één van de geïnterviewde landbouwers. De landbouwer in kwestie gaf namelijk aan geen kennis te hebben over het bestaande hulpverleningsaanbod of over de aangeboden diensten van het OCMW:

*'Gewoon dat het mogelijk is. Ik wist het zelfs niet dat het Sociaal Huis bestond. Ik weet dat er een OCMW is, maar ik wist niet dat je als landbouwers of als zelfstandige daar naartoe kan gaan.'*  
(landbouwer 3)

Tijdens de gesprekken met de landbouwers werd er dan ook door de maatschappelijk werkers bevestigd op welke manier men kan inzetten op een bekendmaking van eerstelijns hulpverlening. Zo stelden men voor om eventueel op een outreachende wijze in contact te komen met landbouwers door in te zetten op huisbezoeken. Volgens de maatschappelijk werkers zou dit een manier zijn om het Sociaal Huis bekend te maken bij landbouwers, ongeacht of er op dat moment al sprake is van een hulpvraag:

*'We hebben ook concreet de vraag gesteld of ze verwachten dat wij naar hen toe zouden komen, letterlijk alle landbouwers bezoeken omdat we dachten dat dat misschien goed zou kunnen verlopen. Ze zeiden dan dat we dan zouden kunnen doen, maar de kans dat je net welkom bent bij de persoon waar er problemen zijn is klein. Dat je gewoon de deur tegen uw neus krijgt. Ik denk dan wel, misschien ben je daar niet welkom, maar als ze gewoon al weten van het Sociaal Huis is er en als zij dan de stap willen zetten dan weten ze dat ze hier terecht kunnen.'* (maatschappelijk werkers)

### 3.2.1.4 .... vertrouwen opbouwen om verdere acties te doen

Zoals eerder vermeld kan men binnen het hulpverleningstraject op drempels stuiten tussen hulpverleners en cliënten. Zo kan er sprake zijn van een verschillende sociale positie van hulpvragers ten aanzien van hulpverleners, wat een drempelverhogend effect kan hebben voor landbouwers om hun weg te vinden naar hulp- en dienstverlening. Door landbouwers mee te betrekken in het hulpverleningstraject poogden de maatschappelijk werkers dan ook vertrouwen te winnen van de landbouwers en tegemoet te komen aan mogelijke relationele drempels:

*'Ik denk, doordat we het nu zo hebben aangepakt, dat we een beetje krediet hebben gewonnen vooraleer we zelfs iets gedaan hebben. Dat is een soort van vertrouwen winnen. Door te laten zien dat we het beste met hen voorhebben.'* (maatschappelijk werkers)

Dit bleek volgens de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis ook voor landbouwers een meerwaarde te hebben. Zo stelt men dat landbouwers het gevoel hebben dat ze gestigmatiseerd worden. Door hen actief te betrekken en te gehoor te geven aan de bestaande problematiek creëerden men echter een gevoel van waardering en erkenning. Hiermee trachten de maatschappelijk werkers de bestaande drempels tussen landbouwers te overwinnen en in te zetten op wederzijds vertrouwen:

*'Ze zeiden ook dat ze vaak bij de bevolking in een negatief daglicht staan en dat ze bij ons het gevoel hadden dat ze erkend en waardeert werden. [...] Ook voor de landbouwers zelf kan dat misschien een geruststelling geven. Dat ze weten dat ze gehoord worden en dat erover nagedacht wordt. Dat ze weten dat ze niet alleen zijn met hun problemen. Ze zeiden het ook allemaal dat het goed was dat we er eindelijk iets aan deden.'* (maatschappelijk werkers)

Volgens één van de landbouwers wordt dit negatief beeld in de samenleving vaak uitgedragen in de media en in het onderwijs. Dit leidt voor vele landbouwers tot een wantrouwen ten aanzien van mensen die geen ervaring hebben in de landbouwsector. Het is echter doordat de maatschappelijk werkers actief hebben ingezet op het betrekken en in dialoog treden met landbouwers, dat dergelijke drempels overbrugd worden:

*'Ik spreek met collega's en dat vertel van die enquête vinden ze dat goed dat er aan hen gedacht wordt want ze zeggen vaak ze denken niet meer aan de landbouw. Ze kijken naar de televisie en het is tegen de landbouw. Iedereen krijgt de schuld van alles en dan denk je van we zijn voor niemand goed want iedereen is ertegen. Als ze horen dat er een enquête wordt gedaan is dat wel een beetje waardering.'* (landbouwer 2)

### 3.2.1.5 ... contacten uit te bouwen

Hierboven werd reeds verwezen naar het belang van vertrouwen in het uitbouwen van een hulpverleningstraject. Volgens de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis is dit ook cruciaal voor het uitbouwen van contacten. Zoals eerder vermeld blijkt het moeilijk voor hulpverleners om contact op te nemen met kwetsbare en onderbeschermde landbouwers. Door in dialoog te treden met landbouwers en in te zetten op bekendmaking van zowel het Sociaal Huis als *Boeren op een Kruispunt* hopen de maatschappelijk werkers echter dat men kwetsbare landbouwers kan bereiken via de landbouwers die men reeds kon betrekken in het Geïntegreerd Breed Onthaal:

*'Wij hebben al contacten gelegd en vertrouwen gewonnen. Ik denk dat je op die manier contacten uitbouwt voor een vervolgttraject. Dan weten ze we kunnen snel naar die of die bellen.'* (maatschappelijk werkers)

Dit zorgt ervoor dat de drempel naar een mogelijk hulpverleningstraject voor landbouwers verkleind wordt. Zo stelt één van de landbouwers, die aanvankelijk niet ging deelnemen aan de groeps gesprekken, dat hij dankzij een collega-landbouwer op de hoogte werd gebracht van het initiatief van het Sociaal Huis. Verder beaamt de landbouwer in kwestie dat landbouwers een moeilijk publiek zijn om mee in contact te treden. Het is daarom noodzakelijk dat landbouwers via informele netwerken mee bijdragen aan de bekendmaking van het Sociaal Huis en op die manier het schaamtegevoel, dat vaak gepaard gaat met het beroep doen op hulpverlening, afwerpen:

*'We bellen elkaar bijvoorbeeld telefonisch op en vragen dan wil je meerijden of zo. Je moet dan aandringen en zeggen we kunnen praten over dingen, maar de persoon die die uitnodiging heeft, gaat die nooit bekijken en als we niet bellen had die misschien nooit geweest. Dat is nu ook zo. Als ik niet was gebeld was ik niet snel mee geweest, maar dat is enorm moeilijk voor die vreemde mensen om landbouwers aan te spreken. Die gaan zichzelf geviseerd voelen.'* (landbouwer 1)

### 3.2.1.6 ... landbouwers op hun gemak doet voelen en hun situatie erkent

Tijdens de groeps gesprekken was het voor de maatschappelijk werkers mogelijk om landbouwers op hun gemak te stellen en hun situatie te erkennen. Op deze manier komt men tegemoet aan de initiële doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal waarbij hulpverleners inzetten op een intermenselijke ontmoeting met de hulpvrager. Hierbij werd, zoals eerder vermeld, vertrokken vanuit de topicklok waarbij landbouwers werden bevraagd over de bestaande problematiek en hoe hiermee wordt omgegaan binnen een hulpverleningscontext:

*'Het waren groeps gesprekken. Mensen hebben niet direct over hun eigen situatie verteld. We hebben dat ook gezegd, dat ze niets moeten zeggen dat ze niet willen zeggen en als ze vragen hebben dat ze altijd achteraf bij ons terecht kunnen. Ik had ook niet verwacht dat ze specifieke zaken gingen vertellen. Het was meer mee van hoe kijken jullie naar die dienstverlening en hoe denken jullie dat wij jullie meer kunnen bereiken. Wel met de bedoeling om dat aan concrete acties te koppelen om landbouwers te bereiken. Dat is nog nooit gebeurd in Diksmuide, ik denk dat dat belangrijk is om ons eerst bekend te maken vooraleer we iets uitsteken.'* (maatschappelijk werkers)

De maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis poogden op deze manier landbouwers op hun gemak te stellen en zo in te zetten op een meer toegankelijke hulpverlening. Hierbij werd ook aangegeven dat het niet louter gaat om het aanreiken van concrete oplossingen, maar dat men steeds terecht kan bij het Sociaal Huis om te praten over eender welk probleem:

*'We hebben ook gezegd van je kan altijd langskomen om je verhaal te doen. Ook al kunnen wij jullie niet helpen, dan kunnen wij jullie eventueel doorverwijzen. [...] gewoon voor eens je verhaal te komen doen. Tegen iemand die je niet kent. Al is het maar over uw relatie, of iets anders. Soms helpt het gewoon om uw hart te luchten, maar omdat het een gesloten groep is weet ik niet of dat die daarvoor openstaan.'* (maatschappelijk werkers)

### 3.2.1.7 ... oplossing aanreikt

Hoewel de specifieke actie rond landbouwers in Diksmuide zich tot op heden in een conceptuele en voorbereidende fase bevindt, is de uiteindelijke doelstelling van de maatschappelijk werkers het effectief uitputten van rechten bij landbouwers. Tijdens de gesprekken met de landbouwers werd hier een eerste stap naar genomen, door landbouwers bekend te maken met het Sociaal Huis en haar hulp- en dienstverlening. Hierbij werd duidelijk vermeld dat beroep doen op dergelijke sociale voordelen en rechten niet enkel voorbehouden is aan burgers met financiële problemen:

*'We proberen dan duidelijk te maken dat het Sociaal Huis meer is dan het OCMW. Als ze het OCMW niet kennen, proberen we dan toe te lichten wat we wel kunnen doen zoals studietoelage, mantelzorgtoelage. Allemaal laagdrempelige dingen waar je geen financiële problemen voor nodig hebt.'* (maatschappelijk werkers)

Dit werd als zeer positief ervaren door één van de landbouwers. De landbouwer in kwestie had immers geen kennis over het bestaande aanbod, maar heeft dankzij de maatschappelijk werkers meer zicht op bepaalde rechten die men kan uitputten. Onderstaande citaat toont dan ook op welke manier het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide in de toekomst proactief kan inzetten op het realiseren van sociale grondrechten:

*'Ik denk het wel. Ik heb achteraf nog een telefoongesprek gehad en dat vond ik schoon. Ze gingen kijken voor de studietoelage en nog andere zaken. Misschien dat ze op die manier bepaalde mensen kunnen aanspreken en van het één komt het ander. Misschien gaat er dan iemand zeggen van verdikke, financieel kun je dat of dat bekijken.'* (landbouwer 1)



### 3.3 Conclusie

In het voorgaande werd er reeds een algemene beschrijving gegeven van het project waarbij de focus werd gelegd op de actoren, doelstellingen en interventies. Vervolgens werd ook ingegaan op de werkzame principes die vanuit verschillende perspectieven trachten te verklaren waarom een participatieve werkwijze in Diksmuide een meerwaarde is gebleken in het Geïntegreerd Breed Onthaal. Hierbij werden de context, mechanismen en resultaten geïntegreerd tot een reeks van werkzame en verklarende principes. In wat volgt hernemen en synthetiseren we deze inzichten en reflecteren we kritisch over de betekenis daarvan binnen het bredere bestek van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

In de beleidsdocumenten wordt een volwaardige en gelijkwaardige participatie van de doelgroep ondergeschreven als één van de fundamentele uitgangsprincipes van het Geïntegreerd Breed Onthaal om tegemoet te komen aan een toegankelijke hulp- en dienstverlening gericht op kwetsbare en onderbeschermde burgers. In een ruimere kwantitatieve bevraging werd vervolgens gepeild naar de voortgang van de pilootprojecten met betrekking tot het ontwikkelen van een visie, doelstellingen en interventies in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Hieruit bleek echter dat de dat de doelgroep slechts in beperkte mate vertegenwoordigd is in de pilootprojecten, wat mogelijk blijkt geeft van een top-down implementatie van de richtlijnen en doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dit bleek echter niet het geval in één van de drie verschillende acties van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide. Binnen de actie 'onderbescherming' werd de focus namelijk gelegd op een participatieve hulp- en dienstverlening gericht op kwetsbare landbouwers in de stad Diksmuide. Deze specifieke actie werd hoofdzakelijk geconcretiseerd en geoperationaliseerd vanuit het Sociaal Huis. Het Sociaal Huis staat in eerste instantie in voor het verhelderen van OCMW-diensten, maar staat ook open voor elke vraag rond welzijn, zorg en sociale dienstverlening. Zo kan het Sociaal Huis begrepen worden als één toegangspoort voor het OCMW, het CAW en de DMW's. Meer specifiek werd de praktijk rond het realiseren van rechten van kwetsbare en onbeschermde landbouwers ingevuld door één maatschappelijk werker één opbouwwerker van het Sociaal Huis.

De manier waarop de doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide vorm heeft gekregen, heeft rechtstreeks betrekking op de indirecte interventiecontext van de stad. Gezien het landelijke karakter en de relatief grote aanwezigheid van landbouwers wordt er in de stad Diksmuide namelijk reeds ingezet op het aanbieden van hulp- en dienstverlening voor deze specifieke doelgroep door onder andere hulporganisatie '*Boeren op een Kruispunt*'. Zij startten in 2016 namelijk met een project genaamd *Zot van ('t) Boeren* dat instaat voor het bekendmaken van de bestaande hulpverlening bij landbouwers om te anticiperen op financiële en sociale problematiek in de landbouwsector. Zo werd er vastgesteld dat landbouwers in vele gevallen geconfronteerd worden door financiële onzekerheid, wat mogelijk kan leiden tot relationele problemen en sociaal isolement. Bovendien wordt ook vastgesteld dat landbouwers moeilijk hun weg vinden naar het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod omwille van allerhande organisationele, relationele en individuele drempels. Om die reden werd er in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal, vanuit het Sociaal Huis, geopteerd om op participatieve wijze in te zetten op een toegankelijke hulp -en dienstverlening voor onderbeschermde landbouwers in de stad Diksmuide. Dit maakte het mogelijk om tegemoet te komen aan drie vooropgestelde doelstellingen: (1) zicht krijgen op de bestaande problematiek van landbouwer, (2) het bestaande hulpverleningsaanbod specifieker afstemmen op de betrokken doelgroep en ten slotte (3) een toegankelijke hulp- en dienstverlening creëren ten aanzien van de landbouwgemeenschap. Hoewel men vanuit het luik 'onderbescherming' tracht in te zetten op het realiseren van rechten van kwetsbare landbouwers, toonde de praktijk dat dit nog niet het geval was op het moment dat het onderzoek werd uitgevoerd. Zo bevond de praktijk zich in een meer conceptuele fase

waarbij er – om de noden en behoeften van landbouwers in kaart te brengen – wel in contact werd getreden met landbouwers, de landbouwraad, schepen van land- en tuinbouw en basiswerkers in de stad Diksmuide.

Tijdens de contactmomenten met landbouwers, maar ook met basiswerkers en het lokale bestuur stond het doorlopen van de rechtencirkel centraal. Op die manier was het namelijk mogelijk om de noden van de landbouwgemeenschap in kaart te brengen en in te zetten op het formuleren van mogelijke oplossingen vanuit het perspectief van de doelgroep. Hierbij werd in een eerste fase een brede vraagstelling geformuleerd, waarbij de centrale vraag betrekking had op wie men beroep zou doen indien er sprake is van eender welk probleem. Zo was het zowel voor de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis als de landbouwers mogelijk om zicht te krijgen op de voornaamste problematieken in de landbouwgemeenschap. Dergelijke participatieve werkwijze was daarom een belangrijke schakel in het detecteren van allerhande drempels die de landbouwgemeenschap ervaart ten aanzien van het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Zo gaven landbouwers aan weinig zicht te hebben op het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Daarnaast bleek ook de differentiële sociale positie tussen hulpverleners en landbouwers en een negatieve perceptie van hulp- en dienstverlening te leiden tot relationele en individuele drempels. Dankzij een participatieve werkwijze was het dan ook mogelijk voor de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis om inzicht te verwerven in de vooropgestelde doelgroep, maar ook om te bepalen welke acties een meerwaarde kunnen bieden om de toegankelijkheid naar de hulp- en dienstverlening te verhogen voor deze groep. Een eerste belangrijke actie waarbij men effectief in contact treedt met landbouwers, heeft daarom betrekking op het bekendmaken van het Sociaal Huis bij landbouwers in de stad Diksmuide en het opbouwen van vertrouwen bij landbouwers om verdere acties te kunnen doen. Door in dialoog te treden en het Sociaal Huis bekend te maken bij landbouwers, hoopten de maatschappelijk werkers immers kwetsbare landbouwers te bereiken via de landbouwers die men reeds kon betrekken in het Geïntegreerd Breed Onthaal. Zo argumenteerde één van de landbouwers dat landbouwers makkelijker bereikbaar zijn via hun informeel netwerk. Ten slotte bleek een participatieve werkwijze niet enkel een meerwaarde te bieden om landbouwers op hun gemak te doen voelen en hun situatie te erkennen, maar ook om eerste stap te zetten naar het effectief aanreiken van oplossingen. Zo werd de doelgroep in de praktijk geïnformeerd over bepaalde rechten en sociale voordelen, wat ook positief onthaald werd door landbouwers.

Het is echter belangrijk te nuanceren dat, in tegenstelling tot de drie overige onderzochte pilootprojecten, het Sociaal Huis zich in voorbereidende en conceptuele fase bevond. Op basis van de inzichten die de maatschappelijk werkers van het Sociaal Huis ontwikkelden tijdens dit participatief proces, werd een actieplan uitgeschreven. Dit is tot op heden bezig en wordt teruggekoppeld naar de betrokken landbouwers. In een latere fase wordt er door de maatschappelijk werkers ingezet op onder meer een ruimere bekendmaking van het Sociaal Huis. Deze acties zijn echter nog niet operationeel.

Context	Actoren	Interventies	Mechanismen	Resultaten
<b>Organisatiecontext:</b> -	- 1 maatschappelijk werker OCMW - 1 opbouwwerker Samenlevingsopbouw	- Participatieve werking bij landbouwers, landbouwraad, schepen van land- en tuinbouw en basiswerkers	<b>Participatief:</b> - Om kennis te verruimen over de groep - Om prioriteiten te stellen - Om in te zetten op bekendmaking bij landbouwers - Om vertrouwen op te bouwen om verdere acties te doen - Om contacten uit te bouwen - Om landbouwers op hun gemak te doen voelen en hun situatie te erkennen - Om oplossingen aan te reiken	- In kaart brengen van welzijnsnoden landbouwers - Opstellen actieplan
<b>Clïëntcontext</b> - Financiële onzekerheid - Relationale problemen - Huisvestigingsproblemen - Sociaal isolement - Vinden weinig toegang tot het bestaande hulpverleningsaanbod - OCMW draagt negatief stigma binnen de gemeenschap	- Basis- en faciliterende actoren - 12-tal bereikte landbouwers			

## **4 Outreachende OCMW-hulpverlening gericht op proactieve rechtenverkenning (Genk)**

### **4.1 Handelingstheorie**

Om een invulling te geven aan het Geïntegreerd Breed Onthaal werd er vanuit het Genkse OCMW geopteerd om diverse acties te realiseren binnen drie centrale thema's: Onthaal en vraagverheldering (1), proactieve detectie van onderbescherming (2) en bereikbaarheid en beschikbaarheid (3). Eén van de vooropgestelde acties binnen het luik 'proactieve detectie van onderbescherming' betreft het mini-rechtenonderzoek. Het mini-rechtenonderzoek maakt deel uit van het psychosociale team van het OCMW en tracht, zoals verder verduidelijkt zal worden, in het kader van het kinderarmoedebestrijdingsplan, op een outreachende en proactieve wijze de rechten van kinderen te waarborgen. Het psychosociale procesteam is één van de zeven verschillende procesteams binnen het OCMW die cliënten een meer gespecialiseerde begeleiding en ondersteuning aanbiedt. Het psychosociale luik van het OCMW Genk ontfermt zich meer specifiek over multi-probleem maatzorgdossiers. De praktijk is actief sinds 2012 en wordt ingevuld door één maatschappelijk werker van het OCMW. Gedurende de projectperiode van het Geïntegreerd Breed Onthaal werd deze praktijk uitgebreid door een opgeleide ervaringsdeskundige in te schakelen. Dat betekent dat het mini-rechtenonderzoek binnen het OCMW Genk methodisch werd uitgedacht en geïnitieerd, maar omwille van de focus op het tegengaan van onderbescherming en het inzetten op een toegankelijke hulpverlening werd gekoppeld aan het Geïntegreerd Breed Onthaal. Ondanks de overige waardevolle en interessante acties die binnen het Genkse Geïntegreerd Breed Onthaal rond diverse thema's werden ondernomen om de afstemming tussen de diverse actoren te bevorderen, werd uitsluitend het mini-rechtenonderzoek meegenomen in deze fase van het onderzoek. Dit is een gevolg van het eerder genoemde selectiecriteria om enkel interventies gericht op het tegengaan van onderbescherming te bestuderen die operationeel zijn op het niveau van kwetsbare burgers en sociaal werkers.

In wat volgt geven we, analoog aan voorgaande analyses, een algemene beschrijving van het mini-rechtenonderzoek in Genk, waarna we ons toespitsten op de werkzame principes van het project. Hiervoor construeren we opnieuw een handelingstheorie en een veranderingstheorie vanuit het perspectief van de betrokken sociaal werker, de ervaringsdeskundige en cliënten.

#### **4.1.1 Doelstelling**

Een eerste expliciete doelstelling die voorop wordt gesteld in het kader van het mini-rechtenonderzoek in Genk heeft betrekking tot het waarborgen van rechten voor kinderen. In de praktijk tracht de betrokken maatschappelijk werker hierbij proactief rechten te verkennen bij kwetsbare gezinnen, met specifieke aandacht voor kinderen. Hiermee draagt het mini-rechtenonderzoek bij aan de doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal om onderbescherming tegen te gaan en de rechten van (kwetsbare) burgers te realiseren. De manier waarop rechten vanuit het mini-rechtenonderzoek worden gepercipieerd, heeft bovendien niet enkel betrekking op financiële bijstand. Zoals verder duidelijk zal worden, hanteert men vanuit het psychosociale procesteam een maximale definitie van onderbescherming die rekening houdt met de grondrechten van burgers. Zo wordt er vanuit het mini-rechtenonderzoek niet alleen aandacht besteed aan financiële rechten en sociale voordelen van burgers, maar ook aan hun recht op arbeid, bescherming van gezondheid, onderwijs, juridische bijstand, huisvesting en sociale, culturele en maatschappelijke ontplooiing.

Het is hierbij echter belangrijk te nuanceren dat de betrokken maatschappelijk werker instaat voor het verkennen van noden en rechten, maar ook het informeren van kwetsbare gezinnen over hun rechten. Dit impliceert dat de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek de rechten niet voor burgers uitput, maar gezinnen op weg helpt om zelfstandig hun rechten te realiseren. In deze optiek verschilt deze praktijk van bijvoorbeeld het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* in Gent. Door de rechten van gezinnen en kinderen te verkennen en systematisch op te lijsten, wil men informatieve drempels overbruggen en zodoende de toegankelijkheid van rechten verhogen. Daarnaast maakt het intensief verkennen van rechten het ook mogelijk om andere maatschappelijk werkers te informeren en te ondersteunen:

*'Ook in Genk zijn er heel veel diensten die werken rond welzijn voor kinderen en dat is enerzijds goed, maar langs de andere kant maakt dat dat zelfs de maatschappelijk assistenten niet meer weten wat er allemaal bestaat en dat dan de meest kwetsbaren er geen beroep op kunnen doen omdat het gewoon niet geweten is of omdat ze denken dat ze niet aan de voorwaarde voldoen.'* (maatschappelijk werker)

#### 4.1.2 Doelgroep

Het mini-rechtenonderzoek in Genk richt zich op kwetsbare gezinnen waarbij specifiek aandacht wordt besteed aan kinderen. Om een zo laagdrempelig mogelijke hulpverlening te waarborgen, opteert men om zo weinig mogelijk voorwaarden te koppelen aan het mini-rechtenonderzoek. Om die reden werd er vanuit het OCMW beslist om slechts twee voorwaarden te koppelen aan deze praktijk. Gezinnen die gebruik willen maken van het mini-rechtenonderzoek moeten enerzijds in de stad Genk gevestigd zijn en anderzijds kinderen hebben met een leeftijd van jonger dan 12 jaar:

*'We hebben geprobeerd om het zo laagdrempelig mogelijk te houden dus om zo weinig mogelijk voorwaarden eraan vast te hangen. Er zijn dus maar twee voorwaarden en dat is in Genk wonen en kinderen hebben jonger dan 12 jaar. Gewoon omdat het onmogelijk is om vanuit dit project iedereen te bereiken.'* (maatschappelijk werker)

Zoals verder duidelijk zal worden, kunnen zowel burgers als andere hulp- en dienstverleningsorganisaties een aanvraag indienen bij het OCMW om beroep te doen op de expertise van de maatschappelijk werker betrokken bij het mini-rechtenonderzoek. Op deze manier heeft men in 2016 een 67-tal onderzoeken uitgevoerd. Volgens de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek is er ook een stijging te merken in het aantal aanvragen:

*'Dat gaat wel in stijgende lijnen. In 2016 waren er 67 gezinnen en in 2017 zijn er 74 aanvragen geweest, maar nog niet alle rechtenonderzoeken zijn volledig afgewerkt omdat er nog evaluaties moeten gebeuren.'* (maatschappelijk werker)

Ten slotte wordt er door de maatschappelijk werker benadrukt dat de bereikte gezinnen niet enkel cliënten zijn die reeds gekend zijn binnen het OCMW. Ongeveer de helft van de gezinnen waarbij men een mini-rechtenonderzoek heeft opgestart, was immers nog niet gekend binnen het Genkse OCMW:

*'Het is zo ongeveer de helft van de mensen die zijn gekend bij het OCMW en de andere helft zijn niet gekend binnen het OCMW.'* (maatschappelijk werker)

#### 4.1.2.1 *Strategieën rond het bereiken van cliënten*

Burgers en gezinnen kunnen op verschillende manieren in contact treden met het mini-rechtenonderzoek. Zo wordt er vanuit het project actief samengewerkt met zowel interne als externe hulpverleners of gezinsondersteuners binnen de stad Genk. Meer specifiek is het mogelijk dat cliënten intern doorverwezen worden vanuit andere procesteams binnen het OCMW of vanuit andere hulp- en dienstverleningsorganisaties in Genk. Daarnaast kunnen gezinnen ook zelf een mini-rechtenonderzoek aanvragen.

Een eerste manier waarop cliënten in contact kunnen komen met het mini-rechtenonderzoek is door middel van een interne doorverwijzing. Afhankelijk van de gezinssituatie treedt een reguliere maatschappelijk werker namelijk in contact met de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek. Door samen met de reguliere maatschappelijk werker in overleg te treden, is het voor de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek namelijk mogelijk om zicht te krijgen op het betreffende dossier en, indien nodig, contact op te nemen met mogelijk kwetsbare gezinnen:

*‘Intern hebben we afgesproken dat alle collega’s bekijken in welke dossiers er kinderen aanwezig zijn. Ze kunnen contact opnemen met [de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek] om het te bekijken en ze zien van ‘is hier een mini-rechtenonderzoek aangewezen of niet.’ (maatschappelijk werker)*

Om in contact te komen met kwetsbare gezinnen, is de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek, samen met andere hulp- en dienstverleningsorganisaties, daarnaast ook wekelijks aanwezig op twee vestigingen van Huis van het Kind in Genk. Dit geeft gezinnen de mogelijkheid om met eender welke welzijnsvraag beroep te doen op de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek. Zo stelt de maatschappelijk werker dat ouders bij haar terecht kunnen voor bijvoorbeeld administratieve vragen rond de aanvraag van studietoelagen:

*‘Misschien ook wel belangrijk is dat er het loket kinderrechten is op de twee locaties van de Huizen van het Kind. Daar is een wekelijks moment, elke donderdagvoormiddag. Daar zit ik samen met de mensen van Rap Op Stap. Dat is eigenlijk een reisbureau voor mensen met een kleine portemonnee. Daar kunnen mensen zich inschrijven voor goedkope daguitstappen of vakanties. Wij zitten in een lokaaltje naast elkaar en wij hebben daar open zitdagen dus mensen kunnen daar gewoon zonder afspraak tussen 9 en 12 binnenkomen. Daar springen mensen wel eens binnen gewoon met de vraag om een studietoelage aan te vragen of eerste leeftijdsmelk. Ze kunnen met eender welke vraag rond kinderen bij mij binnenspringen.’ (maatschappelijk werker)*

Verder heeft ook de ervaringsdeskundige van het mini-rechtenonderzoek, die later in dit rapport nog uitgebreid aan bod zal komen, ook zelf gezinnen doorverwezen naar het project. Het onderstaande citaat illustreert hoe de ervaringsdeskundige contactmomenten met kwetsbare gezinnen in verschillende contexten aangrijpt om drempels te overbruggen en burgers toe te leiden naar de hulp- en dienstverlening van het OCMW in het algemeen, maar ook het mini-rechtenonderzoek in het specifiek:

*‘Ook mensen die ik van het Genkse ken, verwijs ik door naar [de maatschappelijk werker]. Van het VSPW heb ik onlangs een meisje doorverwezen. Ik gaf een vorming en soms zie je gewoon of mensen daar beroep op kunnen doen. Of mensen uit bepaalde verenigingen. Ik weet dat dat bij [de maatschappelijk werker] wel goed gaat en als ze die stap gezet hebben, dan komen ze misschien door. Ik weet dat het OCMW een grote drempel is, maar ik weet ook dat er heel veel rechten nog niet gerealiseerd zijn voor mensen. Ik hoop dan, dat ze dan via [de maatschappelijk werker] dan toch die*

*stap kunnen nemen. Ik praat ook met mensen over het OCMW. Ik probeer het gewoon zo. Ik ga niet iedereen binnenkrijgen, maar degene die ik binnenkrijg, krijg ik binnen he.'* (ervaringsdeskundige)

#### 4.1.3 Mini-rechtenonderzoek

De essentie van het mini-rechtenonderzoek bestaat, zoals hierboven reeds aangehaald, uit het verkennen en waarborgen van de rechten van kwetsbare gezinnen en kinderen. In dit onderdeel van het rapport verduidelijken we de eigenlijke inhoud en fasering van dit mini-rechtenonderzoek, zoals dat systematisch doorlopen wordt met de betrokken gezinnen. Meer specifiek doet de maatschappelijk werker drie huisbezoeken bij gezinnen. Dat betekent dat de ondernomen interventies een blijk van outreachend sociaal werk geven, aangezien er binnen het mini-rechtenonderzoek wordt geopteerd om gezinnen steeds op te zoeken in hun eigen vertrouwde leefomgeving. In wat volgt verkennen we de drie huisbezoeken of fasen van het mini-rechtenonderzoek en gaan we tenslotte dieper in op de rol van de ervaringsdeskundige als ondersteunende kracht binnen het hulp- en dienstverleningsproces.

##### 4.1.3.1 Ruime intake

Om zicht te krijgen op de rechten en sociale voordelen die gezinnen kunnen uitputten, gaat de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek op huisbezoek bij kwetsbare en mogelijk onderbeschermde gezinnen. Tijdens dit eerste contact tracht de maatschappelijk werker een ruime bevraging te doen waarbij er aandacht wordt gevestigd op de verschillende levensdomeinen van gezinnen. De focus ligt hier steeds op het detecteren van noden, behoeften en rechten die nog niet zijn gerealiseerd. Hierbij hanteert de maatschappelijk werker een lijst waarbij gepeild wordt naar demografische en sociaaleconomische gegevens van ouders en hun kinderen (zie Tabel 51). Daarnaast peilt de maatschappelijk werker ook naar de wensen, noden en behoeften die gezinnen zelf aanhalen. Op die manier is het voor de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek mogelijk om zicht te krijgen op de situatie van gezinnen en na te gaan op welke vlakken er ondersteuningsnoden zijn. Het onderstaande citaat toont de brede focus van deze eerste intake en illustreert tegelijkertijd dat de maatschappelijk werker steeds het kind als uitgangspunt neemt:

*'Tijdens een eerste huisbezoek is er een soort van ruime intake. We proberen zicht te krijgen op het leven van de mensen, maar vooral op dat van de kinderen. We gaan over alle levensdomeinen heen even kijken hoe zij dat ervaren. Op vlak van energie, vrije tijd, onderwijs, huisvesting, werk. We gaan zo breed mogelijk en telkens ook met focus op het kind. Als ouders zeggen 'wij wonen op een appartement in de wijk Kolderbos (sociale woonwijk)', dan gaan we na wat dat betekent voor het kind. Is er ruimte om huiswerk te maken, kan het kind buiten gaan spelen, heeft het kind privacy...'* (maatschappelijk werker)

Tabel 51 Overzicht cliëntgebonden informatie tijdens een eerste huisbezoek

Huisbezoek 1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezinsamenstelling</li> <li>• Onderwijs</li> <li>• Opvang</li> <li>• Vrije tijd</li> <li>• Beroepssituatie</li> <li>• Financieel</li> <li>• Vervoer</li> <li>• Opvoeding</li> <li>• Sociaal / Relatieel</li> <li>• Huisvesting</li> <li>• Energie</li> <li>• Gezondheid</li> <li>• Hulpverlening</li> <li>• Ondersteuningsplan</li> </ul>

Om tegemoet te komen aan de eerdergenoemde doelstelling, namelijk het verkennen van rechten bij gezinnen, hanteert de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek vervolgens een overzicht van alle mogelijke rechten en sociale voordelen waar gezinnen beroep op kunnen doen en de verschillende hulp- en dienstverleningsorganisaties waar men hiervoor terecht kan (zie bijlage).

*‘Ik heb voor mezelf een sjabloon dat tot 24 pagina’s kan gaan. Het is een checklist van alle rechten en diensten geordend per levensdomein. Dan maak ik voor het gezin een overzicht van rechten en diensten waarvoor zij op basis van hun inkomen, gezinsamenstelling en noden in aanmerking komen. Dit overzicht heet dan het mini-rechtenrapport. Ik schrijf dan kort op bijvoorbeeld ‘CKG de Stam: heb je nood aan opvoedingsondersteuning.’ Gewoon heel eenvoudig geschreven en dan ga ik echt kijken aan de hand van dat sjabloon en op basis van gezinsamenstelling en inkomen.’ (maatschappelijk werker)*

Dat betekent dat de praktijk van het mini-rechtenonderzoek sterk gestructureerd wordt op basis van een werkingsinstrument waarbinnen verschillende rechten en sociale voordelen gekoppeld worden aan een concreet aanbod. Door middel van dit instrument kan de maatschappelijk werker gezinnen verwijzen naar concrete organisaties of diensten op basis van hun vragen en behoeften. Zoals wordt geïllustreerd in het onderstaande citaat ligt de focus hier bovendien niet louter op kinderrechten en opvoedingsondersteuning, maar wordt de situatie van gezinnen in zijn totaliteit benaderd. Zaken zoals bijvoorbeeld energiearmoede komen hierdoor eveneens aan bod:

*‘Ik hou voor mezelf een sjabloon bij met alle diensten die in Genk aanwezig zijn en werken rond kinderen. Maar ook rond energie, dat heeft niet direct met kinderen te maken, maar wij hebben Huizen van het Kind die echt willen inzetten op het pedagogisch comfort en wij hebben dan gezegd ‘we willen inzetten op het materiële comfort’. Op dat sjabloon staan dus verschillende diensten en ik verwijs daarnaar of we werken samen met andere diensten ook. Als we bijvoorbeeld zien dat ouders nood hebben aan opvoedingsondersteuning dan ga ik contact opnemen met CKG de Stam en dan proberen we bijvoorbeeld de opvoedingswinkel te betrekken.’ (maatschappelijk werker)*

Zoals het bovenstaande citaat aangeeft, bestaat dit overzicht momenteel uit 24 pagina’s. De maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek stelt echter dat dit continu bijgewerkt wordt op



basis van het huidige aanbod en de hulpvraag van cliënten. Op die manier tracht men steeds een actueel overzicht van rechten en sociale voordelen aan te bieden aan cliënten:

*'Ik probeer dat sjabloon ook altijd bij te houden. Telkens als er een nieuw project start of als er iets gewijzigd is probeer ik het sjabloon bij te houden. Dat is ook een beetje de productencatalogus. Dat is een gegeven dat iedereen daar nood aan heeft. Dat is vaak heel veel werk en dat moet up-to-date gehouden worden. Het is bijna een onmogelijk gegeven om dat te doen. Ook dit is denk ik helemaal volledig of 100% correct. Ik probeer het gewoon telkens up-to-date te houden.'* (maatschappelijk werker)

Hierdoor dient beklemtoont te worden dat werkingsinstrumenten, ondanks hun structurerende meerwaarde, gepaard gaan met een belangrijke tijdsinvestering met betrekking tot het actualiseren en onderhouden van de gegevens. Het installeren van een dergelijk instrument vereist met andere woorden een blijvende opvolging.

#### 4.1.3.2 Overzicht rechten aanbieden

Op basis van dit uitgebreide aanbod en met behulp van bovenstaande informatie die de maatschappelijk werker heeft verkregen tijdens een eerste huisbezoek, wordt er een aangepast overzicht opgemaakt met verschillende rechten, sociale voordelen en hulp- en dienstverleningsorganisaties waarop het betreffende gezin mogelijk beroep op kan doen. Tijdens deze bijeenkomst worden deze rechten en sociale voordelen systematisch met de cliënt overlopen en wordt er in samenspraak met de cliënt aangeduid welke rechten of voordelen men graag wil uitputten. Er wordt dus niet enkel rekening gehouden met de rechten waar cliënten aanspraak op kunnen maken, maar ook met de behoeften en wensen van ouders en hun kinderen. De maatschappelijk werker maakt op basis van de verkregen informatie een rapport op waarin een concreet aanbod wordt gekoppeld aan de vragen en behoeften van de gezinnen. Ze krijgen met andere woorden een overzicht waarin duidelijk staat opgesomd tot welke organisaties of diensten men zich moet keren om bepaalde rechten uit te realiseren. Vervolgens is het de bedoeling dat de gezinnen zelfstandig met de verkregen informatie de stap naar de gepaste hulp- en dienstverlening zetten:

*'Op basis van het verhaal dat zij dan vertellen, maak ik een rapport op. Ik kijk dan naar de gezinssamenstelling, naar het inkomen en ook naar hun interesses en vragen. Ik maak dan een rapport op met een overzicht van alle rechten die ze kunnen uitputten per levensdomein en diensten waarvan ik denk dat die interessant zijn voor hen. En dan ga ik kijken waarvoor ze in aanmerking komen en dan schrap ik de dingen waarvoor ze niet in aanmerking komen.'* (maatschappelijk werker)

#### 4.1.3.3 Nabegeleiding

Zoals hierboven reeds vermeld wordt er tijdens het tweede huisbezoek een aanbod gekoppeld aan de vragen en behoeften van gezinnen. Hierbij poogt de maatschappelijk werker een overzicht te bieden van mogelijke rechten en de verlenende organisaties of diensten, rekening houdend met de zowel de financiële situatie van cliënten als hun persoonlijke voorkeuren. In een laatste fase gaat de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek een derde keer op huisbezoek. Tijdens dit gesprek gaat de betrokken maatschappelijk werker enerzijds na of er nog welzijnsvragen zijn en of gezinnen na drie maanden effectief stappen hebben ondernomen met betrekking tot het realiseren van hun rechten:

*'Na drie maanden ga altijd eens terug om te zien of het mini-rechtenonderzoek ook effectief iets heeft opgeleverd, of het zinvol is geweest. Was het makkelijk om bepaalde rechten uit te putten*

*of niet, waar zijn jullie tegen gelopen? We leren veel over de drempels waar mensen op stoten, zowel op het eerste gesprek als de evaluatie.’ (maatschappelijk werker)*

Om na te gaan welke rechten cliënten reeds hebben uitgeput, tracht de maatschappelijk werker ten slotte alle vooropgestelde rechten en sociale voordelen samen met cliënten te overlopen. Op deze manier is het voor de maatschappelijk werker mogelijk om zicht te krijgen op de drempels die cliënten ervaren of ervaren hebben in het realiseren van hun rechten en sociale voordelen:

*‘Dat rapport gebruik ik dan ook als ik het terug ga evalueren. Dan heb ik een evaluatiedocument dat we samen overlopen en dan kijk ik waar ik MRO achter heb gezet en dan zeg ik van ‘hier had je gezegd dat je interesse hebt, ben je daar ondertussen naartoe geweest? Waarom wel of niet en als je bent geweest, heb je er iets aan gehad?’ (maatschappelijk werker)*

Zoals verder zal blijken, bleken cliënten op heel wat drempels te stoten en was het voor veel gezinnen niet vanzelfsprekend om zelfstandig met de verkregen informatie aan de slag te gaan. Op basis van deze vaststelling werd er vanuit het mini-rechtenonderzoek geopteerd om in te zetten op het verder ondersteunen van cliënten in het realiseren van hun rechten. Hiervoor wordt beroep gedaan op een opgeleide ervaringsdeskundige.

#### *4.1.3.4 Begeleiding door opgeleide ervaringsdeskundige*

Zoals eerder aangegeven bestaat de voornaamste doelstelling van het mini-rechtenonderzoek uit het verkennen en informeren van kwetsbare gezinnen over hun rechten. Door op huisbezoek te gaan, tracht de maatschappelijk werker daarom te onderzoeken op welke rechten en sociale voordelen onderbeschermde gezinnen beroep kunnen doen, rekening houdend met de ervaren noden en behoeften. Hoewel gezinnen dankzij het mini-rechtenonderzoek geïnformeerd worden over hun rechten, sociale voordelen en de verschillende hulp- en dienstverleningsorganisaties in de stad Genk, wijst de praktijk uit dat gezinnen er niet altijd in slagen om verschillende rechten zelfstandig aan te vragen. De maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek geeft echter aan dat gezinnen interesse vertonen in de geïntroduceerde rechten en sociale voordelen, maar dat het effectief realiseren van deze rechten achterwege blijft:

*‘Tot en met vorig jaar bestond het mini-rechtenonderzoek uit deze drie huisbezoeken. We merkten wel in die evaluaties dat er een groep mensen zijn die daarmee aan de slag gaan. Die nemen dat rapportje en die gaan er effectief mee aan de slag, maar ook heel veel andere mensen die wel aangaven van ‘we vinden dat echt wel interessant, we missen die informatie en niet iedereen vertelt ons dat’. Vaak zijn ze al jaren bij een begeleiding zonder dat ze weten dat ze rechten hadden, maar als ik dan doorvraag blijkt het dat er toch nog rechten niet uitgeput zijn en dan geven ze ook aan dat het niet makkelijk is om de stap te zetten, zelfs niet naar het stadhuis. Dat is voor vele mensen iets vreemds. Er is toch nog wel een hoge drempel.’ (maatschappelijk werker)*

Een laatste doelstelling binnen het mini-rechtenonderzoek heeft om die reden betrekking op het overbruggen van de drempels die gezinnen ervaren om effectief aanspraak te maken op hun rechten. Een mogelijke oorzaak voor het voortbestaan van bepaalde drempels kan volgens de maatschappelijk werker onder meer gevonden worden in het feit dat men in vele gevallen binnen de reguliere hulp- en dienstverlening over onvoldoende tijd en ruimte beschikt om cliënten te ondersteunen in het uitputten van hun rechten. Om die reden werd hier vanuit het mini-rechtenonderzoek aan tegemoet gekomen door beroep te doen op *Teams voor Advies en Ondersteuning in Armoede en Sociale uitsluiting* (TAO). TAO is een initiatief dat instaat voor het opleiden en tewerkstellen van ervaringsdeskundigen in armoede en sociale

uitsluiting. Om enerzijds cliënten beter te ondersteunen in het uitputten van hun rechten en om maatschappelijk werkers te informeren over de drempels waarop kwetsbare burgers stoten, werd er om die reden beroep gedaan op een opgeleide ervaringsdeskundige die instaat voor het ondersteunen van cliënten in het effectief realiseren van hun rechten:

*‘Er hangen heel wat voorwaarden aan en dat wijzigt constant. Dat is er gekomen omdat we merkten dat er heel veel rechten op stedelijk, provinciaal, Vlaams en Belgisch niveau niet uitgeput worden. [...] Dat is echt in het kader van de vaststelling dat ondanks het feit dat je de mensen informeert, dat eigenlijk heel gedetailleerd de mogelijkheden meegeeft van ‘dit zijn de stappen die je moet zetten’. De ervaring dat er in een altijd situaties die stap niet gezet wordt. Dat daar meer nodig is. Het gegeven dat je zelfs als maatschappelijk werker daar de tijd en ruimte niet voor hebt, terwijl iedereen dat heel graag zou doen want dan pas werkt het. Dan zijn we gaan denken, ‘wat kunnen we dan wel’. Dus ja, wij hebben TAO in huis en in functie van dat gegeven zijn we met hen ook is gaan samenzitten.’ (maatschappelijk werker)*

Dit gebeurde volgens de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek overigens ook op vraag van TAO zelf. Zo wenste de organisatie graag mee in te zetten op het begeleiden en ondersteunen van OCMW-clieënten. Gezien de drempels die cliënten ervaren in het realiseren van hun rechten, werd er om die reden geopteerd voor het inschakelen van een opgeleide ervaringsdeskundige binnen het psychosociale procesteam van het Genkse OCMW:

*‘Zij hadden ook wel op dat ogenblik zelf een aanbod gedaan van ‘wij horen dat er rond hele het GPMI gebeuren en dergelijke er toch het één en het ander aan het bewegen gaat, kunnen we daar als TAO toch ergens van nut zijn, al is het maar als tolk om het duidelijk te maken aan cliënten’. Dat is vorig jaar in januari gestart, en toen we hadden het idee van ‘we laten het vertrekken vanuit het psychosociale team’ omdat het juist deze maatschappelijk werkers zijn die voelen dat ze een beetje te kort schieten naar hun cliënt toe omdat ze die stappen niet mee kunnen zetten.’ (maatschappelijk werker)*

De ervaringsdeskundige wordt bovendien nog steeds ondersteund binnen TAO, maar ook door de betrokken maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek. Zoals verduidelijkt wordt in het onderstaande citaat is de ervaringsdeskundige in de praktijk twee halve dagen per week actief binnen het mini-rechtenonderzoek. Zo treedt de ervaringsdeskundige samen met de maatschappelijk werker in contact met gezinnen tijdens een eerste huisbezoek. Vervolgens kan de ervaringsdeskundige ingeschakeld worden voor het effectief ondersteunen van cliënten in het overbruggen van drempels met betrekking tot de hulp- en dienstverlening om op die manier hun rechten te realiseren. Daarnaast wordt er ook tijd vrijgehouden om samen met de maatschappelijk werker kennis uit te wisselen over de drempels die betrokken cliënten ervaren:

*‘Zij komt één dag per week en we hebben het opgesplitst in vier momenten. Vier halve dagen op twee weken. Eén halve dag gaat ze met de mensen effectief op pad, één halve dag gaat ze me mij mee mini-rechtenonderzoek doen, één halve dag zitten we samen om te overleggen en vertelt ze mij waar zij op gestoten is of wat ze moeilijk vindt of waar ze vragen bij heeft.’ (maatschappelijk werker)*

Om voldoende draagvlak te creëren bij gezinnen werd er, alvorens de maatschappelijk werker op huisbezoek ging, gevraagd of de ervaringsdeskundige mee aanwezig mocht zijn. Gezien de uniciteit van dit project werd er bovendien vanuit het psychosociale team geopteerd om de ervaringsdeskundige voldoende ruimte te bieden om aan de slag te gaan met een kwetsbaar gezin. Dit wil zeggen dat de betrokken ervaringsdeskundige zelf beslist of ze al dan niet aan de slag zou kunnen gaan met één van de gezinnen. Zo

was het tijdens een eerste huisbezoek mogelijk voor de ervaringsdeskundige om een inschatting te maken of een begeleiding een meerwaarde zou zijn:

*‘Toen we startten met het project hebben we, telkens als ik een afspraak maakte voor een mini-rechtenonderzoek, aan de mensen gevraagd of zij het oké vonden dat er een ervaringsdeskundige meekwam omdat we met een project bezig zijn. Degene die akkoord gingen daar nam ik ze mee naartoe. Dan was zij degene die zowat aanvoelde van ‘oké, met dit gezin zou ik wel aan de slag willen’ en daar heeft zij dan het voorstel aan gedaan.’ (maatschappelijk werker)*

Tijdens een eerste verkennend huisbezoek blijft de rol van de ervaringsdeskundige om die reden relatief beperkt. Zoals aangegeven wordt in het onderstaande citaat, krijgt de ervaringsdeskundige de nodige handelingsruimte om zelf te beslissen om een begeleiding en ondersteuning aan te bieden aan cliënten. Dit impliceert dat de ervaringsdeskundige zelf mag aanvoelen waar zij een meerwaarde kan bieden. Dit is volgens de betrokken maatschappelijk werker bovendien van groot belang om een efficiënte begeleiding aan cliënten te kunnen bieden:

*‘Eigenlijk doe ik vooral het gesprek met de cliënt en de ervaringsdeskundige observeert en voelt aan ‘is dat iets voor mij’. Zij neemt dan het tweede stukje over. [...] Dus ik heb met haar afgesproken van ‘ik ga u gewoon meenemen en jij voelt aan wanneer het klikt met een gezin. Ik doe het aanbod nog niet en wanneer jij voelt dat het zou klikken of dat een gezin ermee gebaat is mag je dat zelf doen.’ [...] Er zijn gezinnen waarvan ik voel dat die daar nood aan zouden hebben, maar als dat een zware problematiek is, dan denk ik dat we moeten voorkomen dat we zowel de gezinnen als de ervaringsdeskundige een teleurstelling gaan geven. Daarom dat ik de beslissing gewoon bij hij haar laat.’ (maatschappelijk werker)*

Zoals eerder vermeld had de vooropgestelde doelstelling betrekking op het verlagen van drempels die cliënten ervaren in het realiseren van hun rechten. Gezien het feit dat gezinnen in de praktijk moeilijkheden ervaren met het uitputten van hun rechten, werd de ervaringsdeskundige na een eerste huisbezoek ingeschakeld om cliënten gedurende drie maanden op te volgen. In de praktijk opteerde de ervaringsdeskundige om begeleiding aan te bieden aan een alleenstaande moeder. Om drempels naar de hulp- en dienstverlening te verlagen voor de cliënt in kwestie bood de ervaringsdeskundige een intensieve begeleiding aan. Zo werd er administratieve ondersteuning geboden, nam de ervaringsdeskundige samen met de cliënt telefonisch contact op met de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties en ging men samen met de cliënt naar o.a. het OCMW waar contact opgenomen werd met de reguliere maatschappelijke werker:

*‘Als je aan de slag wil en je ervaart die drempels, dan wil de ervaringsdeskundige gedurende drie maanden met u mee op pad gaan. Dus effectief mensen in de auto zetten en naar de dienst rijden om de dingen in orde te brengen. Daar zijn we in september vorig jaar mee gestart en die samenwerking wordt dus dit jaar ook verlengd.’ (maatschappelijk werker)*

#### 4.1.4 Samenwerkingsactoren

In wat volgt bespreken we op welke manier en in welke mate de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek in samenwerking is getreden met diverse hulp- en dienstverleningsorganisaties in de stad Genk. We beginnen hierbij met een beschrijving van de bekendmakingsacties ondernomen door het psychosociale procesteam. Met het oog op het faciliteren van doorverwijzingen, werd het mini-rechtenonderzoek namelijk bekendgemaakt bij een aantal Genkse hulp- en dienstverleningsorganisaties, Genkse verenigingen en door middel van diverse kanalen. Vervolgens besteden we kort aandacht aan de

mate waarin het OCMW Genk vanuit het mini-rechtenonderzoek in samenwerking treedt met de kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

#### 4.1.4.1 Bekendmaking van het mini-rechtenonderzoek

Met de opstart van het mini-rechtenonderzoek werd er vanuit het OCMW Genk allereerst geopteerd om in te zetten op een bekendmaking bij verschillende zorg-, hulp- en dienstverleningsorganisaties in de stad. Op die manier tracht men zich niet enkel te profileren als een herkenbare toegangspoort ten aanzien gezinnen, maar ook ten aanzien van diverse actoren in de stad Genk. In de praktijk resulteerde dit in een samenwerking met Kind & Gezin, Genkse scholen en kinderdagverblijven. De maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek stelt bovendien dat de samenwerking tot op heden niet uitsluitend betrekking heeft op financiële hulpvragen van cliënten, maar ook op andere welzijnsvragen:

*‘De eerste jaren hebben we vooral heel erg ingezet op bekend worden bij andere diensten en organisaties. Het zijn nu vooral organisaties als Kind en Gezin, Huis van het Kind, de scholen, de kinderopvang en zo. Vanaf het moment dat die merken van ‘oei hier is een gezin waarbij we voelen dat er noden zijn – en dat hoeft niet altijd rond het financiële te gaan – dan kunnen zij die doorverwijzen voor een mini-rechtenonderzoek.’ (maatschappelijk werker)*

Daarnaast tracht de maatschappelijk werker zich ook bekend te maken door vergaderingen bij te wonen binnen organisaties die zich toespitsen op kwetsbare gezinnen. Zoals het onderstaande citaat aangeeft vinden dergelijke vergaderingen vier keer per jaar plaats en probeert men op deze manier doorverwijzingen van de organisaties in kwestie te faciliteren:

*‘Wij doen ook vier keer per jaar vergaderingen op locatie. Wij gaan naar een lokale dienst ter kennismaking en dat staat in het teken van kinderrechten, dus wij gaan naar locaties die werken met kinderen ook om de doorverwijzing makkelijker te maken’ (maatschappelijk werker)*

Een tweede manier om het mini-rechtenonderzoek te introduceren gebeurde door het project bekend te maken bij verenigingen die zich focussen op opvoedingsondersteuning bij kwetsbare gezinnen. Zo werd het project geïntroduceerd bij initiatieven zoals Kom’ma en Speel’Wij die deel uitmaken van Huis van het Kind in Genk. Kom’ma en Speel’Wij zijn initiatieven die plaatsvinden in verschillende Genkse wijken en gericht zijn op het ondersteunen van ouders en hun jonge kinderen. Door één of twee keer per jaar aanwezig te zijn was het voor de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek mogelijk om bekendheid te verwerven bij de vooropgestelde doelgroep:

*‘En dan het gegeven dat je op heel wat activiteiten aanwezig probeert te zijn binnen Genk waar dat je jonge ouders aanspreekt. Kom’ma, dat is een soort van praatgroep voor jonge mama’s met kinderen die nog niet naar school gaan die dan wekelijks samenkomen. Speel’wij dat is ook zo naar kleutertjes gericht. Ook ‘Baby op Komst’ voor zwangere mama’s. Zo proberen we telkens waar de doelgroep wat bevindt, dat ze mijn gezicht kennen. Dat ik daar toch eens één of twee keer per jaar langsga om het mini-rechtenonderzoek te promoten.’ (maatschappelijk werker)*

Tijdens een bezoek bij deze activiteiten tracht de maatschappelijk werker in kwestie het mini-rechtenonderzoek op een ludieke manier te introduceren aan de betrokken doelgroep. Zo wordt er een stellingenspel gespeeld waarbij ouders meer informatie verkrijgen over de verschillende hulp- en dienstverleningsorganisaties in de stad Genk. Er wordt vervolgens afgesloten met algemene informatie over het mini-rechtenonderzoek en het bijbehorende aanbod:

*‘Ik geef een soort vorming. Ik heb dan een stellingenspel bij en dan zeggen we bijvoorbeeld van ‘In Genk bestaat er bijvoorbeeld een reisbureautje’ en dan zeggen ze van ‘nee dat is niet waar’ en dan blijkt het wel waar te zijn en zo spelen we dan een spel en dan beseffen ze van ‘oei er zijn heel veel dingen die wij eigenlijk niet weten’. Dan doe ik aan het einde het aanbod van het mini-rechtenonderzoek.’ (maatschappelijk werker)*

Ten slotte werd het mini-rechtenonderzoek van het Genkse OCMW recentelijk bekendgemaakt door middel van regionale en sociale media. Zo werd er enerzijds informatie over het mini-rechtenonderzoek verleend via het Genkse stadsmagazine en anderzijds door middel van een Facebook-pagina:

*‘Wij hebben ook het stadsmagazine, daar heeft het ook ingestaan. Nu, vanaf volgende week hebben we ook een facebookpagina om het bekend te maken.’ (maatschappelijk werker)*

#### 4.1.4.2 Samenwerking met kernactoren

Zoals eerder al duidelijk werd, wordt het mini-rechtenonderzoek uitgedacht, geïnitieerd en gerealiseerd vanuit het Genkse OCMW. Hoewel de regiefunctie en de eigenlijke invulling van het mini-rechtenonderzoek volledig wordt opgenomen door het OCMW, zien we in de praktijk dat er een actieve samenwerking plaatsvindt met derde partners. Vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal nemen zowel het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) als de mutualiteiten op cliëntniveau een actorrol op. Zo kan er op basis van de informatie die de betrokken maatschappelijk werker verwerft over cliënten tijdens het mini-rechtenonderzoek, beroep gedaan worden op het deze diensten. Om in te zetten op het bevorderen van het welzijn van kwetsbare ouders en hun kinderen, kan men vanuit het mini-rechtenonderzoek gezinnen namelijk doorverwijzen naar het CAW of naar de mutualiteit, waarbij het eerder vooropgestelde rapport wordt teruggekoppeld aan de betrokken maatschappelijk werker. Op die manier hoeven cliënten niet telkens hun verhaal te doen en kan men een hulpverleningstraject opzetten en rechten realiseren. Zo stelt de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek dat in de praktijk meerdere cliënten doorverwezen werden naar het CAW in het kader van een integrale woonbegeleiding:

*‘Wij hebben ook regelmatig integrale woonbegeleiding van het CAW ingeschakeld en dat is er ook telkens wel een terugkoppeling dat ik mijn rapportje meegeef aan de begeleidster en dat die het verder opvolgt.’ (maatschappelijk werker)*

De samenwerking met de verschillende kernactoren rond de concrete werking van het mini—rechtenonderzoek werd als een blijvend aandachtspunt gepercipieerd. Zo stelt de coördinator van het psychosociale team het volgende:

*‘De ziekenfondsen zitten in dit verhaal eigenlijk heel weinig. We zitten vooral in samenwerking met de partners van Huizen van het Kind en als ik moet nagaan – want ik zit in de stuurgroep – dan zie ik de mutualiteiten daar eigenlijk niet veel. In de beginfase waren ze aanwezig, maar ik zie ze nu niet meer. Binnen de Huizen van het Kind he. Maar ja dat zijn onze partners. Omdat daar ook gezocht wordt naar een zo breed mogelijk vlak. Die waren er wel in de beginfase, maar daar zie ik ze nu niet meer.’ (coördinator psychosociale dienst OCMW)*

Het is cruciaal om bij deze uitspraak een belangrijke kanttekening te plaatsen. Het gegeven dat de mutualiteiten in slechts beperkte mate als aanwezig worden gepercipieerd binnen het mini-rechtenonderzoek, betekent niet dat de Diensten Maatschappelijk Werk geen actieve rol spelen binnen het Genkse Geïntegreerd Breed Onthaal. Zoals eerder aangehaald omvat het Geïntegreerd Breed Onthaal in Genk veel meer dan enkel het mini-rechtenonderzoek. Vanuit de lokale stuurgroep werd dan ook

gerapporteerd dat de samenwerking tussen de drie kernactoren rond de andere initiatieven in sterkere mate is uitgewerkt en met een gelijkwaardig aandeel van de verschillende partners verloopt.

Ten slotte worden de bevindingen van het werken met een ervaringsdeskundige voor het wegwerken van drempels in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal teruggekoppeld naar de stuurgroep zodat niet alleen de kernpartners maar ook andere basis- en faciliterende actoren hiervan kunnen leren.

## 4.2 Veranderingstheorie

Bij het beschrijven van het mini-rechtenonderzoek werd reeds aangegeven op welke manier de maatschappelijk werker tracht tegemoet te komen aan de vooropgestelde doelstellingen. Om de rechten van kinderen te waarborgen, wordt er vanuit het psychosociale team niet enkel ingezet op het toelichten van specifieke rechten en sociale voordelen, maar ook op het verhelderen van het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Dit gebeurt, zoals eerder vermeld, door middel van drie huisbezoeken. Om gezinnen echter verder te ondersteunen in het effectief realiseren van hun rechten, werd er geopteerd om beroep te doen op een ervaringsdeskundige. In wat volgt verduidelijken we de werking van het mini-rechtenonderzoek door dieper in te gaan op de werkzame elementen ervan vanuit het perspectief van de maatschappelijk werker, de ervaringsdeskundige en de doelgroep.

### 4.2.1 Outreachend werken als werkzaam principe om...

#### 4.2.1.1 ...inzicht te verwerven in de leefwereld van cliënten

Vanuit het mini-rechtenonderzoek wordt er geopteerd om een hulp- en dienstverlening aan te bieden die nauw aansluit bij de leefomgeving van cliënten. Zo is het dankzij de verschillende huisbezoeken voor de maatschappelijk werker mogelijk om gezinnen op te zoeken in hun eigen leefomgeving. In het onderstaande citaat toont de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek aan in welke mate dergelijke outreachende werkwijze een meerwaarde bood. In tegenstelling tot een ontmoeting met cliënten op het OCMW, was het nu immers eenvoudiger om inzicht te verwerven in de leefwereld van cliënten en zich aan te passen aan hun gewoonten. Dit maakte volgens haar dan ook een intermenselijke ontmoeting mogelijk tussen cliënt en hulpverlener:

*‘Soms zie je daar kindertekeningen hangen en dan merk je van oké dat zijn eigenlijk ook gewoon betrokken ouders die het beste met hun kinderen voorhebben en die leven gewoon in andere omstandigheden. Soms hebben zij meer kopzorgen, maar dat zijn dingen die je op de bureel niet ziet. Als ik daar aankom dan doe ik automatisch mijn schoenen uit. Ik heb dat al geleerd dat het not done is om met uw schoenen binnen te gaan, zeker bij moslims.’ (maatschappelijk werker)*

#### 4.2.1.2 ...om relationele drempels in de hulp- en dienstverlening te overbruggen

Zoals ook aangetoond wordt in bovenstaande citaat, stelde de maatschappelijk werker bovendien dat dit in schril contrast staat met een hulpverlening vanuit een reguliere werkplaats. Door outreachend in contact te treden met cliënten en aansluiting te vinden op hun leefwereld, is het immers mogelijk om zich als hulpverlener kwetsbaar op te stellen ten aanzien van cliënten. Dergelijke vorm van hulpverlening laat, volgens de maatschappelijk werker, toe om relationele drempels tussen hulpverlener en cliënt te overbruggen. Zo stelt de maatschappelijk werker dat cliënten hulpverleners veel minder zouden percipiëren vanuit een machtspositie:

*'Je bent zelf ook veel gelijkwaardiger in hun omgeving. Je past u aan aan hun leefomgeving en als je op uw bureau zit, ben je omgeven door uw collega's. Je zit in uw veilige omgeving. Op uw bureau is het gemakkelijker van 'Ik zou graag dat en dat willen.' Je komt in hun omgeving. Zij zijn de gastheer en stellen eigenlijk hun woning open voor u op dat moment. Als je achter uw bureau zit dan denk ik dat je in een machtspositie zit en zo word je ook gezien.'* (maatschappelijk werker)

De outreachende benadering die gehanteerd wordt vanuit het mini-rechtenonderzoek laat om die reden niet enkel toe om fysieke drempels te overbruggen, maar ook om cliënten meer op hun gemak te stellen in hun vertrouwde leefomgeving:

*'Mensen gaan zich meer op hun gemak in hun eigen huis. Ze gaan meer open zijn dan als ze achter een bureau in het OCMW moeten komen.'* (maatschappelijk werker)

#### 4.2.1.3 ... systematisch verkennen van verschillende levensdomeinen

Om een adequaat overzicht aan te bieden van mogelijke rechten en sociale voordelen waar gezinnen beroep op kunnen doen, trachtte de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek tijdens een eerste bezoek bij gezinnen oog te hebben voor de verschillende levensdomeinen. Door de aanwezigheid van de maatschappelijk werker in de directe en dagdagelijkse omgeving van de kwetsbare burgers is het dankzij een outreachende benadering namelijk mogelijk om inzicht te verwerven in zowel de materiële als sociale levensomstandigheden van gezinnen. Dit liet dan ook toe om maximaal in te zetten op het integraal verkennen van rechten en sociale voordelen op diverse domeinen. Zo legt de maatschappelijk werker uit dat het dankzij huisbezoeken mogelijk is om heel wat welzijnsvragen bloot te leggen met betrekking tot preciaire huisvesting, energiearmoede, sociale contacten tussen gezinsleden etc.:

*'Zelfs zonder dat er woord gezegd wordt, door op huisbezoek te gaan krijg je al heel veel informatie. Je ziet hoe de gezinsleden met elkaar omgaan, hoe de inrichting eruitziet. Je kan ook zien of het proper is, hoeveel slaapkamers er zijn misschien. Ik vraag nooit aan de mensen mag ik naar uw kamer, maar je ziet wel... Soms kom ik ergens waar je twee matrassen in de living ziet liggen en dat weet je al van 'hier is niet genoeg ruimte'. Dan hoeft het zelfs nog niet uitgesproken te zijn. Is er vocht? Is er koude? Staat de verwarming aan of uit? Dat zijn dingen die maken dat je veel meer informatie krijgt dan wanneer je hier afspreekt. Je leert heel veel door op huisbezoek te gaan.'* (maatschappelijk werker)

Met betrekking tot de sociale leefomstandigheden van cliënten, was dit ook het geval bij een cliënt waarbij een mini-rechtenonderzoek werd uitgevoerd. De cliënt in kwestie is een oorlogsvluchteling die, samen met zijn vrouw en kinderen, zes jaar geleden gemigreerd is en sinds twee jaar gevestigd is in Genk. Door middel van een eerste huisbezoek stelt de maatschappelijk werker echter vast dat de moeder in het gezin mentale en fysieke gezondheidsproblemen ondervindt. Dit werd achteraf ook bevestigd door de echtgenoot met wie de maatschappelijk werker in contact was getreden:

*'Ik vond ook dat de kinderen niet echt respectvol waren naar de mama toe en dan heb ik echt gezegd van we gaan nu stap voor stap alles overlopen. Ik heb eerst met de mama en de papa gesproken en dan zo alle kinderen even afgelopen en dan bleken er zo veel vragen rond het financiële, maar ook rond de opvoeding, de gezondheid van de mama. Toen ik naar buiten ging is papa mij achternagelopen en hij zei dat is allemaal heel belangrijk, maar voor mij is het toch echt het belangrijkste dat mijn vrouw versterkt wordt in haar rol als moeder, daar wil ik het allereerst aan werken.'* (maatschappelijk werker)



#### 4.2.1.4 ... cliënten te erkennen in hun krachten

Het betreden van cliënten hun directe en persoonlijke levenssfeer, is volgens de maatschappelijk werker niet enkel een positieve meerwaarde voor hulpverleners. Voor de maatschappelijk werker bleek deze aanpak namelijk van belang te zijn voor het verwerven van inzicht in de werkelijke noden en behoeften van gezinnen, waarbij diverse levensdomeinen systematisch verkend kunnen worden. Een outreachende werkwijze laat echter ook toe om cliënten te erkennen in hun krachten. Volgens zowel de maatschappelijk werker als de coördinator van het psychosociale procesteam, bieden huisbezoeken een meerwaarde omwille van de mogelijkheid om de aanwezige krachten van individuen te erkennen. Zo stelt de coördinator van de psychosociale procesteam dat dergelijke manier van hulpverlening toelaat om cliënten te bekrachtigen op positieve aspecten, wat niet altijd mogelijk is in een reguliere hulpverlening:

*‘Vandaar ook het belang van dat outreachen of die huisbezoeken. Daar kan je eigenlijk mensen bevestigingen in de dingen die ze goed doen. Je kan natuurlijk ook zien dat de hele woning één chaos is, maar ik herinner mij uit het verleden – in een dossier van mezelf – waar het heel moeilijk liep en in de beginfase zag ik die op de bureel tot ik op huisbezoek ben beginnen gaan en dan is dat veel gemakkelijker beginnen worden. Ik zag ineens in die thuissituatie wel positieve dingen en daar de cliënt ook op kon bekrachtigen. Ineens ging dat ander veel gemakkelijker.’ (coördinator psychosociale dienst OCMW)*

#### 4.2.2 Systematisch verkennen van rechten om...

##### 4.2.2.1 ... de drempels naar de hulp- en dienstverlening te overbruggen

Zoals eerder verduidelijkt werd, legde de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek tijdens een tweede huisbezoek een aangepast overzicht voor met rechten en sociale voordelen die specifiek aandacht hebben voor de noden en behoeften van het betrokken gezin. In de praktijk bleek dergelijke outreachende en proactieve aanpak te resulteren in een toegankelijke hulpverlening die een positieve impact heeft op het overbruggen van drempels naar de hulp- en dienstverlening. Dit was voornamelijk van belang voor de mate waarin de bestaande rechten en sociale voordelen duidelijk zijn voor kwetsbare en onderbeschermde gezinnen. Om het bestaande aanbod zo duidelijk mogelijk te maken ten aanzien van de cliënten waarmee de maatschappelijk werker in gesprek ging, werd er geopteerd om het eerdergenoemde overzicht kort weer te geven zonder enig gebruik van vakspecifieke terminologie. Vervolgens werd hierbij beroep gedaan op de ervaringsdeskundige om na te gaan of het vooropgestelde overzicht effectief begrijpbaar zou zijn voor de doelgroep. Op deze manier hoopt de maatschappelijk werker de vaak beperkte kennis van de kwetsbare doelgroep, met betrekking tot hun rechten en de mogelijke hulp- en dienstverleningsaanbod, te verhelderen en zo ook bij te dragen een empowerende visie die individuen versterkt en participatie stimuleert:

*‘Ik heb ook aan de ervaringsdeskundige gevraagd om het na te kijken of zij het begrijpt. Zodat we het eventueel ook kunnen aanpassen zodanig dat mensen ook alles begrijpen wat erin staat. Het rapportje waarmee ik naar de cliënten ga probeer ik dan op te lijsten op een A4-document en dan overloop ik dat samen met de mensen en wat in orde is duid ik aan met een V. Iets dat ze niet kennen, waar ze interesse in hebben, daar zet MRO achter van mini-rechtenonderzoek. Dan weet ik van ‘oké, dat kennen zo door mij.’ (maatschappelijk werker)*

#### 4.2.2.2 ... het hulp- en dienstverleningsaanbod te verhelderen

Eerder werd al duidelijk dat de initiële doelstelling van het mini-rechtenonderzoek betrekking heeft op het verhelderen van rechten, sociale voordelen en de mogelijke begeleidingskanalen. Dit gebeurt in eerste instantie tijdens de verschillende huisbezoeken, maar ook tijdens de zitdagen in het Huis van het Kind Genk. Zoals wordt verduidelijkt in het onderstaande citaat, stelt de maatschappelijk werker dat – hoewel het mini-rechtenonderzoek specifieke aandacht heeft voor kwetsbare kinderen – er tijdens het verhelderen van het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod ook aandacht wordt besteed aan andere welzijnsvragen. Het mini-rechtenonderzoek kan om die reden ook beschouwd worden als een generalistische vorm van hulpverlening. Daarenboven worden gezinnen telkens geïnformeerd over de belangrijkste financiële rechten, ongeacht of men hier interesse in heeft. Door in te zetten op het verhelderen van het hulp- en dienstverleningsaanbod in de stad Genk draagt het mini-rechtenonderzoek bovendien bij aan de beoogde finaliteit van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Zo slaagt het mini-rechtenonderzoek erin om *‘samen met de burger [te] overleggen welk hulpaanbod aangewezen is voor de voorliggende hulpvraag’*:

*‘Er zijn een aantal zaken basis zoals het Huis van het Kind. Daar vertel ik ze wel allemaal over, dat ze met eender welke vraag op eender welk moment binnen kunnen springen. Dat overlopen we dan en afhankelijk van wat zij zeggen, waarmee ze het meest nood aan hebben, daar besteed ik het meeste aandacht aan. Ik probeer wel de belangrijkste rechten, zeker de financiële tussenkomsten, als ze er recht op hebben zet ik het er wel tussen. Ook al geven ze aan ‘wij hebben daar geen probleem mee’. Een recht is een recht en dan moeten ze daarover geïnformeerd worden.’ (maatschappelijk werker)*

Dit was ook het geval voor één van de cliënten. De cliënt in kwestie, die sedert een aantal jaar in België verblijft, gaf aan dat hij over weinig kennis beschikte over zijn rechten. Het is echter dankzij de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek, dat deze cliënt op de hoogte is van verschillende rechten en sociale voordelen waar zijn gezin beroep op kan doen. Zoals verduidelijkt wordt in het onderstaande citaat gebeurde de toekenning van deze basisvoorzieningen volgens de cliënt op een zeer respectvolle wijze. Dit toont aan in welke mate een hulpverlening met wederzijds respect en vertrouwen kan bijdragen aan het versterken en verbeteren van levenssituaties van cliënten:

*‘Ik ken het systeem hier niet. De maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek kwam naar hier om te kijken naar mijn gezin. Zij keek naar mijn inkomens, hoe ik woonde, of alles beschikbaar was voor de kinderen. Alle belangrijke zaken. Ik dacht dat ze enkel voor de melk kwam, maar ze vertelde alles en ze zei waar ik recht op had zoals computers, fitness. Ik heb het niet gevraagd. Ze heeft me heel erg geholpen. Hier behandelen ze je ook met respect.’ (cliënt 1)*

Zo was de cliënt bijvoorbeeld niet op de hoogte van een tussenkomst voor een busabonnement. Het is pas sinds de cliënt in kwestie in contact is gekomen met de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek dat het hulp- en dienstverleningsaanbod verhelderd werd:

*‘[De maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek] vroeg mij of ik iets nodig heb voor de kinderen. Zij heeft geregeld dat er een deel van het busabonnement betaald werd. In Antwerpen heb ik dat voor iedereen betaald.’ (cliënt 1)*

#### 4.2.2.3 ... rechten te realiseren

Hoewel de initiële doelstelling van het mini-rechtenonderzoek zich focust op het verkennen van rechten en het informeren van kwetsbare gezinnen hieromtrent, bleek de maatschappelijk werker in sommige gevallen toch in te zetten op het effectief realiseren van rechten. Door middel van het proactief toekennen van bepaalde rechten en sociale voordelen tracht de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek namelijk de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening te verhogen en op die manier mogelijke cliëntgebonden drempels te overbruggen. Meer specifiek is dit het geval bij bepaalde rechten en sociale voordelen die administratief aangevraagd kunnen worden. Zo is het namelijk mogelijk dat cliënten beperkte of foutieve kennis hebben omtrent de hulp- en dienstverlening, of niet de mogelijkheid hebben om tijd vrij te maken en zich te verplaatsen naar de nodige organisaties of diensten (Sannen, 2003). Zoals onderstaande citaat aangeeft wordt er om die reden geopteerd om, indien mogelijk, ook administratieve ondersteuning aan te bieden bij het realiseren van rechten:

*'Ik neem de formulieren die makkelijk zijn, zoals een energiescan aanvragen of verminderen onroerende voorheffing of zo, dat neem ik mee als ik dat in het rapportje zet. Dan neem ik die formulieren al mee. Zeggen ze dat het in orde is, dan is het oké. Zeggen dat het niet in orde is dan vraag ik of ze dat willen en dan laat ik heb dat ook onmiddellijk tekenen zodat dat onmiddellijk in orde gemaakt kan worden. Als het heel snel en makkelijk is dan vind ik het niet de moeite om tegen het te zeggen 'zoek het zelf uit'. Dan doe ik dat vlug voor hen. [...] Ik kijk gewoon naar de dingen die ik snel kan doen. Ik wil hen zo weinig mogelijk doorverwijzen naar andere diensten. De drempel zo klein mogelijk houden.'* (maatschappelijk werker)

Dit werd ook aangegeven door één van de cliënten. De cliënt in kwestie is een oorlogsvluchteling die sinds enkele jaren samen met zijn gezin wonende is in de stad Genk. Met behulp van een gezinsondersteuner van Kind & Gezin had de man recht op eerste leeftijdsmelk voor zijn kind. Met de nodige bewijzen was de man in aanraking gekomen met het OCMW Genk, waarna de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek contact heeft opgenomen. De cliënt in kwestie stelde bovendien dat eerdere slechte ervaringen binnen de hulp- en dienstverleningssector, ertoe leidde dat er geen beroep werd gedaan op enige vorm van hulp in Genk. Het is echter omdat de maatschappelijk werker op aanklampende wijze in contact is getreden met de cliënt in kwestie, dat de drempel om effectief rechten te realiseren werd verlaagd:

*'Ik ben eerst naar Kind en Gezin geweest en ik had recht op melk voor de kinderen. Ik moest eerst bewijzen gaan halen bij het OCMW. Ik geef daar mijn papieren af, maar de mensen daar startten een onderzoek, ze liepen achter mij, ze belde mij om te zeggen dat ze een afspraak met mij wilde. Ik dacht dat dat allemaal was voor melk. Ik had niets gevraagd. Ik had gewoon melk nodig voor mijn zoon. Een vrouw zei tegen mij dat het OCMW mij kon helpen. Ik had hier alleen maar van kunnen dromen. [...] Als je met veel kinderen woont en je gaat naar het OCMW voor huursubsidie of iets anders, dan wil je niet bekeken worden alsof het je eigen keuze is. Hier ben ik niet eens zelf naar het OCMW geweest.'* (maatschappelijk werker)

Gezien het gezin zich in een moeilijke en precaire financiële situatie bevond, heeft de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek niet enkel ingezet op het verhelderden van het hulpverleningsaanbod, maar ook op het realiseren van bepaalde rechten en sociale voordelen. De cliënt in kwestie heeft zeven schoolgaande kinderen, die omwille van financiële redenen geen beroep konden op het openbaar vervoer. Daarenboven kampte de moeder van het gezin met zowel fysieke als mentale gezondheidsproblemen. De zorg voor zijn kinderen en zijn partner zorgde er echter voor dat de man

moeilijkheden ondervond in zijn zoektocht zijn werk. Om die reden opteerde de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek om beroep te doen op het cultuurfonds voor het financieren van een busabonnement. Op deze manier was het voor de vader van het gezin mogelijk om ook zelf volwaardig te participeren in de maatschappij. Vanuit de initiële doelstelling van het mini-rechtenonderzoek werd er ten slotte ook aandacht besteed aan mogelijke vormen van vrijetijdsbesteding voor de kinderen van het gezin:

*‘Rond de tussenkomsten voor de sportclubs van de jongens, maar ook zij zaten zonder busabonnement en papa gaf ook aan ‘ik wil eigenlijk gaan werken, maar ik moet tegelijk mijn zeven kinderen naar school brengen en de baby naar de opvang en mijn vrouw naar de Nederlandse les’. Het is bijna onhaalbaar, dus hebben we via het cultuurfonds die busabonnementen ten laste genomen zodat de oudsten op zelfstandig naar school konden.’ (maatschappelijk werker)*

Voor het jongste kind in het gezin ten slotte, was er nood aan eerste leeftijdsmelk. Dit werd eerder aangevraagd met behulp van een gezinsondersteuner van Kind en Gezin. Om ook in te zetten op het bevorderen van het welzijn van zowel de moeder als het kind, opteerde de maatschappelijk werker om formele opvangmogelijkheden te voorzien. Op deze manier zou het namelijk mogelijk zijn voor de moeder om zich verder toe te spitsen op een Nederlandse taal cursus:

*‘Rond de baby hebben we heel intensief gewerkt, dus die eerste leeftijdsmelk is in orde gekomen en ik heb hen ook gezegd dat het misschien wel goed zou zijn om de baby naar de opvang te brengen. Niet alleen om mama een beetje rust te geven, maar ook voor de baby. Ik heb hen dan overtuigd dat opvang ook een goede voorbereiding op de kleuterschool, voor Nederlands en zo.’ (maatschappelijk werker)*

Ten slotte werd er, gezien de precare financiële situatie van het gezin ook een aanvraag ingediend voor voedselbonnen. Dit maakte dat het gezin aan verlaagde tarieven aankopen kon doen voor de kinderen:

*‘Hij heeft hier dan ook een maatschappelijk assistent binnen het intake team gekregen voor de aanvraag van eerste leeftijdsmelk, een voedselbonnen, niet zozeer voor het voedselpakketten, maar voor luiers en tweedehandskleding.’ (maatschappelijk werker)*

#### 4.2.3 Een invulling van de hulp- en dienstverlening die...

##### 4.2.3.1 ... maatgericht inzet op de mogelijkheden van cliënten

De invulling van de hulp- en dienstverlening tijdens het mini-rechtenonderzoek werd eerder geëxpliceerd in de doelstelling van het project. De voornaamste doelstelling van het mini-rechtenonderzoek heeft immers betrekking op het verkennen van de rechten en sociale voordelen van kwetsbare gezinnen en hen hieromtrent te informeren. Na het verkennen van de verschillende levensdomeinen van gezinnen tijdens een eerste huisbezoek, wordt er door de maatschappelijk werker maatgericht ingezet op de mogelijkheden van cliënten. Dit wil zeggen dat de vooropgestelde rechten en sociale voordelen samen met cliënten in een vertrouwde leefomgeving overlopen worden en dat cliënten zelf beslissingen nemen met betrekking tot het realiseren hiervan. Op deze manier tracht het mini-rechtenonderzoek in te zetten op de aanwezige krachten en de zelfredzaamheid van cliënten, zonder aandacht te verliezen voor andere mogelijke hulpvragen:

*‘Het is voor ons het allerbelangrijkste doel om hen te informeren wat er mogelijk is en zij kiezen wat ze met die informatie doen. Willen zij ermee aan de slag gaan en hebben ze er hulp voor nodig dan gaan we samen kijken wie hen daarbij kan helpen.’ (maatschappelijk werker)*

#### 4.2.3.2 ... rekening houdt met de voorkeur van cliënten

Het maatgericht inzetten op de mogelijkheden en krachten van cliënten impliceert daarom ook dat de maatschappelijk werker rekening dient te houden met voorkeur van cliënten. Dit gebeurde reeds bij aanvang van het mini-rechtenonderzoek. Zo werd er vanuit het Genkse OCMW geopteerd de keuze voor een ontmoetingsplaats te laten bepalen door cliënten zelf. Hoewel in de praktijk de meeste gesprekken bij cliënten thuis plaatsvonden, bevroeg de maatschappelijk werker tijdens een eerste telefonisch contact met cliënten, waar zij graag zouden willen afspreken. Door zich flexibel op te stellen en een hulpverlening aan te bieden in een vertrouwde omgeving, trachtte de maatschappelijk werker een toegankelijke en laagdrempelige hulpverlening aan te bieden die cliënten op hun gemak doet voelen:

*'Met het eerste intakegesprek, geef ik altijd de mensen de keuze van 'Heb je graag dat ik op huisbezoek kom of wil je liever ergens anders afspreken?'. Dat kan zelfs op café als ze dat willen. Dat is nog nooit voorgekomen, maar dat kan ook in een buurthuis of het Huis van het Kind. Eigenlijk een organisatie waar zij al vertrouwd mee zijn en ik zal wel naar hen toe gaan.'* (maatschappelijk werker)

Vervolgens opteerde de maatschappelijk werker om tijdens een eerste contactmoment niet enkel de focus te leggen op het realiseren van rechten en sociale voordelen. Zo werden cliënten ook bevraagd over hun specifieke voorkeuren en behoeften. Dit toont aan in welke mate het mini-rechtenonderzoek een maximale definitie van onderbescherming hanteert die rekening houdt met de sociale grondrechten van burgers in de brede zin van het woord, waaronder ook het recht op maatschappelijke ontplooiing.

*'Ik vraag altijd aan de gezinnen wat vinden jullie het belangrijkste. Als het gesprek gedaan is, zeg ik altijd 'ik weet wat ik moet weten, maar wat is voor jullie het allerbelangrijkste, waar willen jullie meer over weten'. We spreken dan ook af.'* (maatschappelijk werker)

In een volgende fase tracht de maatschappelijk werker daarom een rapport op te tekenen waar niet enkel aandacht wordt besteed aan de rechten en sociale voordelen van cliënten, maar ook aan die preferenties die toelaten om zich volwaardig te ontplooiën in de samenleving. Dit was ook het geval voor één van de begeleide cliënten. De financiële situatie van het gezin gaf namelijk aanleiding tot heel wat sociale en maatschappelijke beperkingen. Om die reden werd er door de maatschappelijk werker intensief ingezet op het verkennen van vrijetijdsbestedingen:

*'Dan hebben zij verder afgesproken en rond de hobby's heb ik dan ook echt voor die acht kinderen een lijstje gemaakt. Dat was vrij tijdsintensief, maar ik heb dan gekeken wat het aanbod was in Genk en je daar geraakt met de bus en dat kost u zoveel. Wij hebben ook een cultuurfonds dus ze kunnen er dan ook iets van terugkrijgen.'* (maatschappelijk werker)

#### 4.2.3.3 ... tijd neemt voor de cliënt

Om adequaat zicht te krijgen in de levensomstandigheden van gezinnen en gericht in te zetten op hun hulpvraag, was het volgens de maatschappelijk werker noodzakelijk om de nodige tijd te nemen om gehoor te geven aan cliënten. De gemiddelde duur van een gesprek met een cliënt binnen het mini-rechtenonderzoek bedroeg een anderhalf uur, wat volgens de maatschappelijk werker bijdroeg aan het verlenen van een duidelijke en gerichte hulpverlening. Dit is volgens haar dan ook een belangrijke meerwaarde ten opzichte van de reguliere hulpverlening:

*'Ik heb soms het gevoel dat ik op dat anderhalf uur veel meer bereikt heb dan wanneer ik hen telkens een kwartier bij mij op het bureau laat komen. Op dat anderhalf uur krijg ik veel meer informatie dan mensen die eigenlijk al een aantal maanden bij iemand op begeleiding zijn en naar hier moeten komen.'* (maatschappelijk werker)

Dit wordt bovendien ook bevestigd in de praktijk. Zo liet een langdurig contactmoment met cliënten toe om inzicht te verwerven in mogelijke welzijnsvragen. Hoewel men normaal gezien tijdens een huisbezoek een overzicht krijgt van de rechten en sociale voordelen waar gezinnen beroep op kunnen doen, werd dit omwille van de complexiteit van deze cliëntsituatie niet gedaan door de maatschappelijk werker. Zo werd geopteerd om in eerste instantie tijd te maken voor de verschillende hupvragen van de leden in het gezin:

*'Ik zat er dan anderhalf uur. Ik heb eerst met de mama en de papa gesproken en dan zo alle kinderen even afgelopen en dan bleken er zo veel vragen rond het financiële, maar ook rond de opvoeding, de gezondheid van de mama. Het was echt een heel kluwen en ik voelde ook het overlopen van het kinderrechtenrapport had op dat moment echt geen zin. Ik heb gewoon tegen de kinderen gezegd van 'je krijgt vijf minuten aandacht en dan moet je maar vertellen wat je belangrijk vind'. De mama en de papa hebben eerst hun verhaal moeten doen en dan hebben ze allemaal hun ding mogen zeggen.'* (maatschappelijk werker)

#### 4.2.3.4 ... transparant en responsief is

Door tijd te nemen en gehoor te geven aan cliënten was het voor de maatschappelijk werker mogelijk om een adequaat antwoord te bieden op verschillende hulpvragen van kwetsbare gezinnen. Dit trachtte de maatschappelijk werker te doen door het mini-rechtenonderzoek zo vaak mogelijk op responsieve wijze te laten verlopen. Zo werd er, zoals eerder vermeld, door de maatschappelijk in sommige gevallen administratieve hulpverlening verleend tijdens contactmomenten met cliënten. Indien bepaalde rechten namelijk vlot gerealiseerd konden worden, ging de maatschappelijk werker samen met de cliënt de nodige papier invullen:

*'Als zij zeggen dat zij naar het buurthuis willen gaan om hen te leren kennen dan probeer ik op het moment zelf, als ik daar ben met de mensen, al te bellen om een afspraak vast te leggen. We schrijven dat ook op dat ze dat gaan doen.'* (maatschappelijk werker)

Deze responsieve benadering gebeurde bovendien niet enkel tijdens huisbezoeken, maar ook tijdens contactmomenten met gezinnen bij andere hulp- of dienstverleningsorganisaties. Zo stelde de maatschappelijk werker telkens tijdens een huisbezoek voor dat, indien cliënten nog vragen zouden hebben, dat ze daarbij telkens terecht kunnen bij Huis van het Kind waar er tweewekelijks zitdagen worden gehouden. Op die manier tracht de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek steeds op een snelle manier in te gaan op de hulpvragen van cliënten:

*'Ik heb hem dan ook verteld over het loket kinderrechten en als hij vragen heeft rond papieren of zo en het lukt niet om naar hier te komen, dat hij ook altijd in het Huis van het Kind mag binnenspringen.'* (maatschappelijk werker)

Ten slotte werd er, zoals verder verduidelijkt zal worden, in het kader van een doorverwijzing samen met andere hulpverleners op huisbezoek gegaan bij cliënten. Dit heeft volgens de maatschappelijk werker niet enkel een invloed op de snelheid waarmee gehandeld wordt, maar ook op de mate van transparantie ten aanzien van de cliënt. Samen met de cliënt en de betrokken hulpverlener in overleg treden, is volgens de maatschappelijk werker bovendien aangenamer voor de cliënt:

*'Ook voor de cliënt is het veel fijn om te weten wat er gezegd wordt. Als die er bij zit heeft hij niet het gevoel dat er over hem gepraat wordt, maar zijn we gewoon samen aan het praten over zijn rechten.'* (maatschappelijk werker)

#### 4.2.4 Inzetten van een ervaringsdeskundige om...

Naar aanleiding van de vaststelling dat cliënten heel wat drempels ervaren in het effectief realiseren van hun rechten, werd er vanuit het mini-rechtenonderzoek geopteerd om een ervaringsdeskundige in te schakelen. Hoewel de initiële doelstelling voor de ervaringsdeskundige van het mini-rechtenonderzoek betrekking had op het begeleiden van cliënten in het realiseren van rechten, kunnen we uit de praktijk vaststellen dat het inzetten van een ervaringsdeskundige een belangrijke meerwaarde bleek te zijn voor zowel cliënten als maatschappelijk werkers. In wat volgt trachten we daarom, vanuit het perspectief van de maatschappelijk werker en de ervaringsdeskundige, een aantal werkzame principes uiteen te zetten met betrekking tot de rol van de ervaringsdeskundige in het mini-rechtenonderzoek in Genk.

##### 4.2.4.1 ... vertrouwen op te bouwen bij cliënten

Zoals eerder aangegeven berust de voornaamste functie van de ervaringsdeskundige erin om cliënten te ondersteunen en te begeleiden in het realiseren van rechten en sociale voordelen. In de praktijk werd er door de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek geopteerd om een eerste huisbezoek te doen samen met de ervaringsdeskundige, waarna de beslissing kan genomen worden of een intensieve begeleiding al dan niet noodzakelijk is. Door een eerste contact met cliënten samen met de ervaringsdeskundige te laten verlopen is het volgens de maatschappelijk werker mogelijk om vertrouwen op te bouwen tussen ervaringsdeskundige en cliënten:

*‘Op zich is dat fijner denk ik dat de cliënt het maar één keer hoeft te vertellen. Hij heeft ook al het gezicht gezien van de ervaringsdeskundige en de ervaringsdeskundige heeft tijd en ruimte.’  
(maatschappelijk werker)*

Het belang van voldoende tijd en ruimte wordt eveneens aangekaart door de ervaringsdeskundige van het mini-rechtenonderzoek. Een belangrijke voorwaarde om een vertrouwensband op te bouwen met cliënten is immers de persoonlijke kennismaking tussen cliënt en hulpverlener. Het vergt volgens de ervaringsdeskundige voor vele cliënten dan ook enige tijd alvorens men diepgaand kan ingaan op de persoonlijke problemen waarmee zij geconfronteerd worden:

*‘Vooral tijd is belangrijk. Het is vooral het opbouwen van een vertrouwensband dat belangrijk is en dat vergt tijd. [...] Je moet altijd een beetje zoeken hoe het moet dat vertrouwen opbouwen. Dat is bij iedereen anders.’ (ervaringsdeskundige)*

Het opbouwen van een vertrouwensrelatie met kwetsbare burgers werd volgens de ervaringsdeskundige tevens ook vergemakkelijkt door haar persoonlijke ervaring met kansarmoede en verschillende hulp- en dienstverleningsactoren. Het spreken vanuit eigen ervaring enerzijds en het outreachend en laagdrempelig benaderen van cliënten kan om die reden beschouwd worden als een belangrijke vorm van hulpverlening die toelaat dat men vertrouwen kan geven, dat men zicht kan krijgen op de cliëntsituatie, de cliënt beter begrijpt en zich kan inleven in de situatie van de cliënt:

*‘Je hoort mensen vaak zeggen, ik begrijp wat je meemaakt, maar ze begrijpen het eigenlijk niet. Ik kan echt zeggen wat ik voel en zij herkent haar daarin. Zo krijgen wij een vertrouwensband en daarom mocht ik ook dingen zien die anderen niet zagen. [...] Vooral omdat ik geen ‘hulp’ geef, dat is een hele andere hulpsoort als een maatschappelijk assistent. Ik ga met hen samen naar de dokter, ik ga samen met jou koffie drinken. Dat doet een maatschappelijke niet he.’ (ervaringsdeskundige)*

Zoals hierboven reeds aangehaald, blijkt naast het tijd nemen om kennis te maken met cliënten, ook de manier waarop de ervaringsdeskundige kennis maakt met cliënten een belangrijke rol te spelen in het

opbouwen van een vertrouwensband. Zo tracht de ervaringsdeskundige een laagdrempelige hulpverlening aan te bieden door outreachend in contact te treden met cliënten en aan te sluiten op hun persoonlijke leefomgeving. De ervaringsdeskundige stelt daarbij vast dat eenvoudige zaken zoals samen een koffie gaan drinken, telefoonnummers uitwisselen vertrouwen opbouwt bij cliënten en ervoor zorgt dat ze een 'persoonlijke' plaats in het leven krijgt van cliënten. Dit is volgens de ervaringsdeskundige vaak niet mogelijk voor reguliere hulpverleners omwille van de hoge tijds- en werkdruk waarmee zij geconfronteerd worden:

*'Je kan die mensen niet helpen als je eerst niet de tijd neemt om koffie te drinken. Ook de vrijheid nodig hebben – en ik weet dat dat voor maatschappelijk assistenten niet mogelijk is – om bijvoorbeeld mijn telefoonnummer te geven en te zeggen 'je kan me bellen wanneer je me nodig hebt'. Dat geeft vertrouwen.'* (ervaringsdeskundige)

Hierbij onderstreept de ervaringsdeskundige dan ook het belang van zichzelf zijn in de hulpverleningsrelatie. Door zich kwetsbaar op te stellen ten aanzien van cliënten, was het immers mogelijk om cliënten op hun gemak te stellen en vertrouwen op te bouwen:

*'Mijn eigen zijn vooral. Ook gewoon vragen wat ik mag doen en wat ik niet mag doen. Vooral mezelf zijn. Het is belangrijk dat je je niet anders voordoet dan je bent. Op dit moment voel ik mij slecht en dat durf ik dan ook wel te zeggen.'* (ervaringsdeskundige)

Ook het geven van erkenning, waarbij er voldoende tijd wordt besteed om te luisteren naar het verhaal van de cliënt, kan beschouwd worden als cruciaal voor het opbouwen van een vertrouwensband (Sannen, 2003). Ook hier is het volgens de ervaringsdeskundige een meerwaarde voor cliënten dat zij vanuit haar ervaring kan spreken en op die manier cliënten op een gelijkwaardige manier kan benaderen. Wederom stelt de ervaringsdeskundige vast dat het geven van erkenning impliceert dat er voldoende tijd nodig is om met cliënten in gesprek te gaan en om op die manier inzicht te verwerven in hun situatie:

*'Veel praten, veel erkenning geven. Het feit dat wij hetzelfde hebben, dus dat ik haar kan vertellen vanuit mijn eigen ervaring. Als je hulp wil hebben, moet je ons omlaag halen, want voor mij was het dat de maatschappelijke staat boven mij stond en ik stond onder haar. Zolang dat dat is, gebeurt er niet veel. Als ik mij lager zet en de cliënt hoger trekt, kom je samen op hetzelfde niveau. Je moet genoeg praten, zodat zij je vertrouwen wint, en gaan praten'* (ervaringsdeskundige)

Hoewel een vriendschappelijke sfeer tussen cliënten en hulpverleners een meerwaarde is in het opbouwen van vertrouwensrelatie, stelt de ervaringsdeskundige vast dat het van belang is dat cliënten geen afhankelijkheidsrelatie creëren. Om de grens tussen zichzelf en cliënt te bewaken, was het voor de ervaringsdeskundige daarom van belang om transparant en eerlijk te communiceren met cliënten. Zo was het in de praktijk voor de ervaringsdeskundige nodig om een begeleide cliënt te verduidelijken dat ze niet altijd telefonisch contact kon opnemen. Door aan te geven dat dit niet altijd mogelijk was, trachtte de ervaringsdeskundige zich transparant op te stellen ten aanzien van de cliënt, zonder aandacht te verliezen voor de mate van autoriteit die ze meedraagt:

*'Voor haar is het vriendschappelijk. Dat is voor mij ook heel vaak. In het begin werd een hulpverlening heel snel vriendschap, maar natuurlijk moet die grenzen leren afbakenen. [...] Ik zeg: 'Je kan mij altijd bellen, want ik neem mijn werktelefoon overal mee', maar ik moet wel af en toe kunnen zeggen 'nu niet.' Dat snapt ze ook wel. Ik denk ook dat dat belangrijk is om dat onmiddellijk te zeggen. [...] Ik moet niet enkel een grens opstellen, maar het ook benoemen. Wat doet het voor mij als je dit voor mij doet? Ik merk ook dat ze dat apprecieert. Soms is dat eerst even wow, maar de volgende dat is dat terug voorbij.'* (ervaringsdeskundige)



#### 4.2.4.2 ... een gemeenschappelijke taal te spreken met cliënten

In voorgaande paragraaf werd reeds aangetoond op welke manier de ervaringsdeskundige in staat is om een vertrouwensrelatie op te bouwen met cliënten. Een belangrijke meerwaarde die zowel door de ervaringsdeskundige als door de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek naar voren werd geschoven is het feit dat de ervaringsdeskundige zich kan inleven in de leefwereld van kwetsbare burgers en op die manier sneller en diepgaander contact kan aangaan met cliënten. Het beroepen op een gedeeld begrippenkader, biedt daarom de mogelijkheid om een gemeenschappelijke taal te spreken met cliënten. Zo stelt de maatschappelijk werker vast dat de ervaringsdeskundige veel sneller zicht kreeg op het perspectief van de cliënt en de specifieke cliëntsituatie, wat een enorme meerwaarde bleek te zijn in de hulp- en dienstverlening van het mini-rechtenonderzoek:

*'Ik denk ook dat zij sneller vertrouwen krijgen van de cliënt dan wij omdat zij gewoon dezelfde taal spreken. Zij weet heel goed wat het voor de cliënt betekent als wij iets vragen dus ik merkte dat er heel snel een vertrouwensband is tussen die twee en dat zij veel meer dingen te weten kwam dan ik. Terwijl dat ook dingen waren die in het kader van hulpverlening belangrijk waren.'* (maatschappelijk werker)

Meer specifiek bleek het spreken van een gemeenschappelijke taal van belang te zijn in het verhelderen van de communicatie tussen cliënten en hulpverleners. Dit stelde de ervaringsdeskundige reeds vast in het verleden, waarbij het niet begrijpen van hulpverleners een belangrijke drempel vormde in de hulp- en dienstverlening:

*'Dat helpen vertalen dat weet ik ook dat dat belangrijk is, want ik heb dat altijd nodig gehad. Ik snapte de helft niet van wat er gezegd werd. Gewoon meegaan en gewoon het feit dat er iemand bij is. Dat voelde ik ook vroeger toen ik het moeilijk had. Ik nam mijn maatschappelijke vaak mee, dat was iemand van het CAW, die had daar wat meer tijd voor. Die hoefde niets te zeggen en achteraf alles voor mij vertalen.'* (ervaringsdeskundige)

Dit was ook het geval voor de cliënt die begeleid werd door de ervaringsdeskundige. De cliënt in kwestie was een alleenstaande moeder, die naast financiële problemen ook te kampen had met een depressie. Na een afspraak bij de reguliere maatschappelijk werker, bleek de cliënt volgens de ervaringsdeskundige, heel wat zaken niet begrepen te hebben of op een andere manier te interpreteren dan bedoeld door de maatschappelijk werker. Het was echter dankzij het feit dat de ervaringsdeskundige een gemeenschappelijke taalt deelt met de cliënt dat het voor haar mogelijk was om zicht te krijgen op er gezegd werd door de maatschappelijk werker:

*'[Cliënt 2] was depressief ook en daarna moest ze gewoon gaan slapen. Ze kon gewoon niet meer praten en de dag erna hebben we hertaald wat daar verteld is geweest en dan merkte ik ook wat zij anders hoorde. Er waren dingen gezegd, die zij niet begrepen had'.* (ervaringsdeskundige)

Dit werd ten slotte ook teruggekoppeld aan de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek. Op deze manier tracht men vanuit de praktijk in te zetten op een laagdrempelige en begripvolle hulpverleningsrelatie die aandacht heeft voor de manier waarop cliënten bepaalde keuzes van maatschappelijk werkers interpreteren. Daarnaast poogde de ervaringsdeskundige ook de begeleide cliënt te bekrachtigen om op zelfstandige basisinformatie te vragen indien iets onduidelijk is:

*Dan heb ik dat teruggekoppeld aan [de maatschappelijk werker] en zij heeft dat ook mee opgenomen. Dat zij ook weet dat er een taalbarrière is. Dat gaat niet om anderstaligen, maar gewoon de manier waarop iets gezegd wordt. Dat wordt op een andere manier geïnterpreteerd. Ik stop na drie*

*maanden, dus ik moest [cliënt 2] ook leren hoe ze zelf vragen moest stellen. 'Begrijp je dit, zeg je dit...' Dat zijn dingen die ik met haar gedaan heb zodat ze alleen kan gaan.'* (ervaringsdeskundige)

#### 4.2.4.3 ... inzicht te verwerven in de hulpvraag van cliënten

Dankzij het spreken van een gemeenschappelijke taal en het vertrouwen dat de ervaringsdeskundige kon opbouwen met cliënten, was het voor de ervaringsdeskundige mogelijk om inzicht te verwerven in de hulpvraag van cliënten. Zo stelde de ervaringsdeskundige vast dat ze dankzij haar ervaring bepaalde kwetsbaarheden van cliënten kan herkennen. Dit was onder andere het geval voor de cliënt begeleid in het kader van het mini-rechtenonderzoek. Hoewel de cliënt tijdens een eerste huisbezoek een positieve indruk had achtergelaten bij de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek, opteerde de ervaringsdeskundige om de cliënt verder te begeleiden in het realiseren van rechten. Daaruit bleek dat de cliënt in kwestie worstelde met financiële, administratieve en psychische problemen:

*'Dat was een alleenstaande moeder. Ze gaf mij een sterke indruk. Ze sprak perfect Nederlands, de tafel stond vol met koekjes, ze was heel goedlachs en ze vertelde haar verhaal en ineens deed [de ervaringsdeskundige] dan het aanbod van 'Zal ik met u op pad gaan?'. Ik weet toen [de ervaringsdeskundige] dat zei, dat ik mij een beetje schaamde omdat ik dacht 'Wat doe je nu'. Die mama ging daar mee in en ik dacht van oké ik laat het gewoon gebeuren. Ze is daar dan drie maanden mee aan de slag gegaan en dan heeft die mevrouw kunnen zeggen van 'Ik zorg ervoor dat mijn gang en de living altijd heel netjes opgeruimd zijn, maar alle andere kamers zijn één grote puinhoop. Ik heb heel veel paperassen waar ik niet meer aan uit kan.' Dat heeft ze altijd wel verborgen gehouden en dat is doordat [de ervaringsdeskundige] aan huis kwam wel aan het licht gekomen en daar zijn ze nu aan aan het werken om dat een beetje op punt te krijgen.'* (maatschappelijk werker)

Het inschakelen van de ervaringsdeskundige kan om die reden dan ook gezien worden als een manier om moeilijk bereikbare en hulpbehoevende burgers aansluiting te laten vinden op het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Zo stelt de ervaringsdeskundige dat het dankzij haar begeleiding mogelijk was om zicht te krijgen op de verschillende hulpvragen van de cliënt in kwestie:

*'Doordat ik die gesprekken ben aangegaan, ben ik veel dieper kunnen gaan dan dat het OCMW zou kunnen. De depressie had ik bijvoorbeeld in het begin niet gezien. Vooral omdat het masker zo hoog was. Haar papieren waren geregeld, haar geld was geregeld, maar hoeveel energie dat dat haar kostte dat had ik ook niet gezien.'* (ervaringsdeskundige)

De meerwaarde van het inschakelen van een ervaringsdeskundige wordt tevens ook beaamd door de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek. Zo stelt de maatschappelijk werker vast dat een outreachende hulpverlening niet voldoende was om zicht te krijgen op de noden en behoeften van de begeleide cliënt:

*'Was ik daar geweest, die drie huisbezoeken dat was voor mij een aangenaam gesprek geweest. Ik had haar informatie gegeven, maar dat was er nooit uitgekomen als [de ervaringsdeskundige] niet het aanbod had gedaan want die mevrouw gaf mij niet de indruk om hulp nodig te hebben.'* (maatschappelijk werker)

Hoewel de begeleide cliënt dit niet op het eerste zicht liet uitschijnen, kon de ervaringsdeskundige op basis van haar eigen ervaringen zicht verwerven in verschillende levensdomeinen van de cliënt in kwestie en ervaren drempels naar de hulp- en dienstverlening:

*‘Dat is heel raar. Het is onze kijk op cliënten. Ik prikte daar door. Ik zag dat er iets niet klopte. [Mijn collega] noemt dat altijd ons zesde zintuig. Ook als wij vormingen of zo geven, wij herkennen onze eigen dingen en wij herkennen onze eigen maskers. Dat was een heel sterke madam op het eerste zicht, maar ik herkende heus wel waar ze zich verstopte. Zo kleine dingen waarvan ik denk dat zou ik ook gedaan hebben.’ (ervaringsdeskundige)*

De ervaringsdeskundige wijst hierbij op de zogenaamde zelfredzaamheid die vaak door mensen in armoede naar de buitenwereld toe wordt getoond. Dit impliceert dat cliënten onbewust een drempel naar de hulp- en dienstverlening uit angst om de bestaande problematiek uit handen te geven. Het is echter door de tijd te nemen om in gesprek te gaan met een cliënt en het creëren van een vertrouwensband, dat men verschillende hulpvragen kan detecteren:

*‘Ik ging bij die cliënt in de gang en waar wij kwamen was alles perfect in orde. De eerste twee keer toen ik met [de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek] kwam ook al, maar daarna liet ze bij mij haar masker vallen en als we nu gaan kijken, is dat een vrij zwaar probleemgezin waar heel veel aangepakt moest worden en waar iemand moest doordringen.’ (ervaringsdeskundige)*

Zo stelt de ervaringsdeskundige vast dat de cliënt tijdens een eerste huisbezoek aangaf weinig te weten over haar financiële situatie. Na een aantal gesprekken werd dit echter zowel door de ervaringsdeskundige als de cliënt aangekaart en kon de ervaringsdeskundige actief inzetten op het realiseren van rechten:

*‘Dat eerste gesprek met [cliënt 2], dat viel voor mij heel erg op dat masker. Het eerste gesprek wist [cliënt 2] niets. Ze wist niet wat haar inkomen was, wat haar huur was, ze wist niet wat haar kindergeld was. Ze wilde het niet zeggen. Kwetsbare mensen die weten tot op de centiem wat ze binnenkrijgen. Dat weten wij gewoon [...] De keer daarop dat ik kwam zei ze onmiddellijk tegen mij ‘Ik heb te weinig kindergeld gekregen, hoe kan dat?’. Dat is één van de eerste dingen die ik heb aangekaart met haar, het kindergeld dat niet in orde was.’ (ervaringsdeskundige)*

#### 4.2.4.4 ... cliënten te ondersteunen

Zoals hierboven reeds aangehaald was het voor de ervaringsdeskundige eenvoudiger om inzicht te verwerven in situatie van cliënten. Dit impliceert dan ook dat men adequaat kon inzetten op het ondersteunen en begeleiden van cliënten in het overbruggen van drempels en het realiseren van hun rechten. Zoals verder zal blijken trachtte de ervaringsdeskundige de cliënt in kwestie te ondersteunen op diverse levensdomeinen. Hiermee wordt er vanuit het mini-rechtenonderzoek invulling gegeven aan een generalistische hulpverlening, waarbij de ervaringsdeskundige inzet op het verbeteren van het sociaal functioneren van cliënten.

Volgens de ervaringsdeskundige impliceert het ondersteunen van cliënten in eerste instantie dat er wordt ingezet op het verlagen van drempels voor cliënten. Zo stelt de ervaringsdeskundige vast dat een gebrek aan vervoersmogelijkheden voor vele cliënten als drempel wordt ervaren om beroep te kunnen doen op bepaalde voorzieningen. Om die reden opteert de ervaringsdeskundige om samen met cliënten met de wagen naar bepaalde voorzieningen te rijden om in te zetten op het realiseren van rechten en sociale voordelen:

*Ik haal de drempels omlaag. Soms hoef ik niet eens iets te doen. Dat is ook een drempel voor cliënten, ik ben geen taxi. Ik weiger dat echt, maar toch is dat een drempel. Het feit dat je drie bussen moet nemen en drie uur onderweg moet zijn om twintig euro uit te sparen. Dat maakt een drempel.*

Dat was ook het geval voor de eerder vernoemde cliënt die begeleid werd door de ervaringsdeskundige. Door samen naar het OCMW te gaan, een gesprek te voeren met de cliënt en de reguliere maatschappelijk

werker, was het voor de ervaringsdeskundige mogelijk om de cliënt op haar gemak te stellen, maar ook om te verduidelijken wat er besproken werd:

*‘Samen met haar naar het OCMW gaat, echt fysiek met haar in de auto naar daar rijden. In de wachtkamer wachten. Met hen het gesprek aangaan en dat was de bedoeling dat ik na het gesprek het bij haar thuis zou hertalen, want ik weet dat mensen dat op een andere manier interpreteren. Die was zo op, zo compleet dat het niet meer kon’ (ervaringsdeskundige)*

Zoals eerder aangehaald, leek de cliënt in kwestie volgens de maatschappelijk werker voldoende krachtig te zijn om zelf te stap te zetten naar de nodig hulp- en dienstverleningsorganisaties. Hoewel de cliënt in kwestie reeds een aantal zaken in orde had gebracht, stelde de ervaringsdeskundige tijdens een bezoek aan het OCMW vast dat dit voor de cliënt zeer veel moeite kostte. Hieruit bleek dat de cliënt met veel diepgaandere problemen worstelde dan aanvankelijk gedacht:

*‘Hetgeen waar zij mij eerst nodig voor had was praten. We hebben veel gepraat en dan samen met haar naar het OCMW gaan. [De cliënt] was best wel iemand die veel zelf deed en daarom dachten we ook van ‘ze kan het’. Maar dat kostte haar heel veel energie. [...] Zij had nooit in mijn bijzijn gerookt, tot we bij het OCMW kwamen. Ze vroeg mag ik een sigaret roken en het was de ene sigaret na de andere. Ze kon heel goed zonder sigaretten alleen als ze in stressvolle situaties terecht kwam. Als ze naar de bank moest, als ze naar het OCMW moest... Al die tijd bij haar thuis was dat niet nodig en nu in één keer wel. Het is maar om te zeggen, hoeveel stress haar dat opleverde.’ (ervaringsdeskundige)*

Gezien de diverse problematiek waarmee de cliënt te kampen had, werd er vanuit het mini-rechtenonderzoek geopteerd om de cliënt in kwestie door te verwijzen naar een thuisbegeleidingsdienst. Volgens de ervaringsdeskundige was er tevens ook sprake van sociale isolatie. Om die reden werd er geopteerd om in te zetten op een vrijetijdsbesteding voor zowel de begeleide cliënt als haar zoon:

*‘Toen ik stopte was ik wel zo ver dat we hadden geregeld dat haar zoon ging boksen en zij naar de zumba ging. Er was een nicht bij, de buurvrouw. Ik kan niet naar de zumba gaan met haar he, maar zij moet dat huis uit. Dus dat was de bedoeling dat ze met twee iets te doen zouden hebben. Ik moest ze van de bank afhebben. Daar was ze het mee eens. Nu komt thuishulp daar. Hayat is dus nu doorverwezen naar de thuisbegeleidingsdienst.’ (ervaringsdeskundige)*

Zoals eerder vermeld was de begeleide cliënt een alleenstaande moeder. Dankzij de vertrouwensband die de ervaringsdeskundige kon opbouwen met de cliënt, bleek uit de gesprekken met de ervaringsdeskundige dat cliënt in kwestie, hoewel hier recht op was, geen alimentatie ontving van haar ex-partner. De maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek wees hierbij op het fiscale voordeel voor de echtgenoot, waarna de ervaringsdeskundige de cliënt trachtte aan te sporen om contact op te nemen met haar ex-partner. Hieruit blijkt dat de ervaringsdeskundige een belangrijke brugfiguur vormt tussen cliënt en hulpverlener. Ten slotte wijst de ervaringsdeskundige op het belang van het versterken van de cliënt om controle te verwerven op de situatie en om participatie te stimuleren:

*‘Haar ex-man, ze zou normaal alimentatie moeten krijgen, maar ze durft dat niet te vragen want ze wil geen problemen hebben. Dat zijn dingen waar je op in kan gaan he. Als u man het geld niet geeft, dan klagen we hem aan en zij wilde dat met geen geweld. Maar waarom wil je dat niet, dat zijn dingen waar je achter komt als je met haar in gesprek gaat. Als haar man dat officieel doet, dan krijgt hij – dat heeft [de maatschappelijk werker] tegen mij gezegd – dan krijg je een attest en dan kan je dat van de belastingen aftrekken. Dat heb ik haar dan ook een paar keer uitgelegd aan haar en*

*gezegd 'je moet dat tegen uw man zeggen, misschien gaat hij daar wel op in'. Ze hebben daar alle twee een voordeel aan. Dat ik ook in orde nu. Als haar man weet dat als hij dat via de bank doet dan kan hij dat ook aftrekken, maar dan moet je haar ook even de kracht geven om dat tegen haar man te zeggen.'* (ervaringsdeskundige)

#### 4.2.4.5 ... krachtgericht te werken

Uit het gesprek met de ervaringsdeskundige bleek dat er vanuit het mini-rechtenonderzoek sterk ingezet werd op het positief bekrachtigen van cliënten. Een krachtgerichte hulpverlening kan beschreven worden als een vorm van hulpverlening waarbij men inzet op het identificeren van mogelijkheden en hulpbronnen bij kwetsbare personen en hun directe omgeving. Dit impliceert dat het niet zozeer gaat om het oplossen van problemen door hulpverleners, maar om *'het ontginnen van de eigen mogelijkheden van de cliënt'*. In de praktijk van het Geïntegreerd Breed Onthaal bleek de ervaringsdeskundige sterk in te zetten op de dergelijke manier van werken. Zo stelt de ervaringsdeskundige vast dat maatschappelijk werkers zich niet enkel moeten toeleggen op het oplossen van een hulpvraag, maar ook op het versterken van de cliënt in zijn/haar zelfstandigheid:

*'Het probleem oplossen dat werkt niet. Je moet mij leren dat ik op deze manier een probleem moet oplossen. Hoe kan ik een probleem oplossen, dat moeten cliënten weten. Dat wil ook meegeven aan maatschappelijk werkers. Maar het heeft ook geen zin om te zeggen 'Je kan het', want dat werkt ook niet. Ik moet geloven dat ik dat kan oplossen op deze manier.'* (ervaringsdeskundige)

De ervaringsdeskundige trachtte dergelijke zienswijze op de hulp- en dienstverlening dan ook te vertalen naar de praktijk. Zo stelt de ervaringsdeskundige dat de eerdergenoemde cliënt haar rekeningen altijd onmiddellijk betaalde. Vanuit haar ervaring in armoede, wist de ervaringsdeskundige dat dit voor kwetsbare gezinnen geen evidentie was. Om die reden trachtte de ervaringsdeskundige de cliënt in kwestie hier dan ook op te bekrachtigen:

*'Ik heb haar ook bekrachtigd, want met het geld bijvoorbeeld was zij heel goed mee bezig en met haar zoon ook. Haar papieren, dat was een ramp. Dat is bij mij ook zo. Maar rekeningen die binnenkwamen die werden op slag betaald. Dat werd niet aan de kant geschoven zoals bij mij en waar pas over een paar weken naar wordt gekeken. Dat vind ik echt wel een kracht van iemand. Maar zij is zo bang om op schulden te geraken, dat ze dus altijd eerst de rekeningen betaald en dan pas de rest.'* (ervaringsdeskundige)

Volgens de ervaringsdeskundige is het echter niet altijd vanzelfsprekend voor maatschappelijk werkers om hier rekening mee te houden. Zo staat voor hulpverleners vaker de probleemoplossing centraal. In onderstaande citaat geeft de ervaringsdeskundige dan ook een voorbeeld van hoe zelfstandig telefoneren krachtgericht kan werken voor cliënten:

*'Eén van onze cliënten had een probleem over de studietoelage. Dat was niet in orde, maar die mevrouw had een maatschappelijke en die vertelde zelf 'ik kan daar wel voor bellen'. [De maatschappelijk werker] zei: 'Ik kan dat ook wel' en ze neemt haar telefoon en ze was aan het telefoneren. Vanuit haar kader 'ik zal dat wel even doen', haal je eigenlijk die cliënt onderuit. Ik zou zeggen 'wil je zelf proberen?'. Zij denkt als ik snel even bel, dan is het probleem opgelost. Dat zijn zo dingen die zij uit haar kader doet, en die ik niet vanuit mijn kader zou doen.'* (ervaringsdeskundige)

#### 4.2.4.6 ... kritische reflectie toelaat bij maatschappelijk werkers

In de praktijk bleek de ervaringsdeskundige niet enkel in te staan voor het ondersteunen van cliënten in het realiseren van hun rechten, maar ook voor het ondersteunen van maatschappelijk werkers. Dit was volgens de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek voornamelijk het geval tijdens consultatiebezoeken. Zo stelt de maatschappelijk werker vast dat er op een andere manier werd gesproken over bepaalde dossiers. Meer specifiek zou de aanwezigheid van de ervaringsdeskundige een zekere mate van kritische reflectie toelaten bij maatschappelijk werkers:

*'Wat ik ook ervaarde toen [de ervaringsdeskundige] startte, ik heb haar meegenomen naar de drie wijkcentra waar ik zo consultbezoeken met de maatschappelijk assistenten. Gewoon zo dat ze de drie wijkcentra gezien zou hebben en de maatschappelijk assistenten gezien zou hebben. [De ervaringsdeskundige] heeft niks gezegd, ze heeft gewoon naast mij gestaan en toch waren de dossierbesprekingen al helemaal anders doordat zij gewoon naast mij stond. Gewoon het feit dat de maatschappelijk assistenten zich er bewust van zijn dat er een ervaringsdeskundige naast u staan. Ze gaan veel genuanceerder de dingen zeggen.'* (maatschappelijk werker)

Dit werd ook beaamd door de ervaringsdeskundige van het mini-rechtenonderzoek. Zij stelt bovendien vast dat dit niet enkel het geval is voor individuele maatschappelijk werkers, maar ook voor hulp- en dienstverleningsorganisaties. Als ervaringsdeskundige in het mini-rechtenonderzoek was het voor immers mogelijk om in contact te komen diverse hulp- en dienstverleningsorganisaties. Eén van die organisaties was Setup. Hoewel het tijdens de consultatiegesprekken voor de ervaringsdeskundige duidelijk was dat Setup ingeschakeld kon worden in het kader van opvoedingshulp, bleek dit volgens haar niet zo te zijn op de website van de organisatie. Zo werd er onder andere vaak gebruik gemaakt van vakjargon, wat mogelijk een drempel kan vormen voor kwetsbare gezinnen. Om die reden werd de ervaringsdeskundige ingeschakeld om de website te 'hertalen' voor onderbeschermde burgers:

*'Ik heb ook meegelopen met consultatiegesprekken en daar werd heel vaak over Setup gesproken, maar ik kende dat niet. Ik, nieuwsgierig ding, ben dat op de computer gaan opzoeken. Toen ze erover spraken leek me dat een hele fijne organisatie. Ik dacht: dat is een organisatie die we erbij moeten betrekken. Ik wilde dat vooral voor ons gebruiken. Toen ging ik kijken op de site. Wow. Daar kwamen zoveel woorden en zoveel foto's. De maatschappelijke zeggen tegen cliënten, je moet naar Setup gaan daar kan je hulp gaan vragen, maar als cliënten op de site zouden gaan kijken. Die woorden waren fout. De foto's die erop stonden waren fout. We hebben dat ook gezegd en ze hebben dat aangepast. Op de site kwam niet over wat de organisatie deed. Ze gebruikte veel te moeilijke en juridische woorden. Dat is niet toegankelijk.'* (ervaringsdeskundige)

#### 4.2.4.7 ... relationele drempels tussen hulpverlener en cliënt te overbruggen

Zoals eerder aangehaald tracht men vanuit het mini-rechtenonderzoek door middel van een outreachende werkwijze, in te zetten op een het overbruggen van fysieke ontoegankelijkheid en relationele drempels tussen hulpverlener en cliënten. Dat laat volgens de maatschappelijk werker immers toe om afstand te nemen van de machtspositie die vaak ervaren wordt door cliënten. Een andere manier waarop men vanuit het mini-rechtenonderzoek tracht in te zetten op het overbruggen van drempels tussen hulpverlener en cliënten is door beroep te doen op de betrokken ervaringsdeskundige. Zo blijkt in de praktijk dat een differentiële sociale positie van hulpverleners en cliënten een drempel kan vormen voor de hulpvragen. Meer specifiek kan er sprake zijn van een culturele afstand tussen hulp- en dienstverleners, die doorgaans behoren tot een middenklasse, en cliënten, die vaker uit lagere socio-economische klassen afkomstig zijn. Dit kan aanleiding geven tot een gebrek aan inlevingsvermogen, het vertrekken vanuit eigen evidenties bij

de hulpverlener, het gebruik van moeilijke woorden etc. (Sannen, 2003). Door de ervaringsdeskundige in te schakelen in het mini-rechtenonderzoek om cliënten te ondersteunen en te begeleiden, was het echter mogelijk om deze socioculturele kloof te dichten. Dankzij haar eigen ervaring en haar ondersteuning vanuit het mini-rechtenonderzoek, bevond de ervaringsdeskundige zich immers in een belangrijke positie om het perspectief van hulpverlener en cliënt te verbinden en op die manier een ‘missing link’ tussen kwetsbare gezinnen en de ‘middenklasse hulpverlener’ op te lossen. Doordat de ervaringsdeskundige in staat was om te fungeren als brugfiguur tussen hulpverlener en cliënt, was haar rol binnen het mini-rechtenonderzoek daarom ook van belang om tegemoet te komen aan de initiële doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal ‘om wederzijds kennis te maken met elkaars leefwereld en perspectief en om met een andere bril naar elkaars positie te kijken’:

*‘Het is mijn job om twee stoelen te bekijken. Mijn job is om twee werelden bij elkaar te brengen. Dat doe ik continu bij TAO. Als ze mij inhuren, doe ik dat ook bij hen.’ (ervaringsdeskundige)*

Hoewel de ervaringsdeskundige tot op heden slechts één cliënt heeft begeleid, stelt de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek dat dergelijke aanpak enorm leerrijk is geweest. Zo was het voor de ervaringsdeskundige mogelijk om inzicht te verwerven in de drempels die cliënten ervaren ten aanzien van hulp- en dienstverlening. De maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek stelt dan ook dat het inschakelen van de ervaringsdeskundige een enorme meerwaarde is in het begrijpen van de moeilijkheden waar cliënten mee worstelen:

*‘Ze heeft dus vorig jaar één gezin vrij intensief kunnen begeleiden en maar één gezien lijkt het, maar dat heeft wel al enorm veel informatie naar ons opgeleverd.’ (maatschappelijk werker)*

Zoals eerder aangehaald bleek de ervaringsdeskundige een belangrijke meerwaarde te zijn voor zowel maatschappelijk werkers als cliënten in het mini-rechtenonderzoek. In wat volgt bespreken we allereerst de manier waarop de ervaringsdeskundige heeft ingezet in het verhelderen van het perspectief van cliënten ten aanzien van maatschappelijk werkers. Zoals verduidelijkt wordt in onderstaande citaat, laat de ervaring van de ervaringsdeskundige toe om vanuit een ander perspectief te kijken naar de hulp- en dienstverlening. Zo stelt de ervaringsdeskundige dat maatschappelijk werkers vaak uitgaan van het ‘technische’, terwijl zij vaker vertrekt vanuit het ‘gevoel’. Dit impliceert dat maatschappelijk werkers voornamelijk een rationeel-technische benadering hanteren waarbij hoofdzakelijk ingezet wordt op juridische en procedurele bepalingen van de organisatie, terwijl de ervaringsdeskundige cliënten benaderen vanuit een moreel-ethische benadering waarbij kwetsbare gezinnen op krachtgerichte wijze ondersteund worden in het verwezenlijken van een menswaardig bestaan (Braye & Preston-Shoot, 2016):

*‘Als je met mij een dossier bespreekt waar jij mee vastzit, ik hoor weer andere dingen. [De maatschappelijk werker] blijft wel maatschappelijk assistent. Dat is de meerwaarde van een ervaringsdeskundige, wij kijken anders naar een maatschappelijk assistent. De ene doet het technische en de andere het gevoel.’ (ervaringsdeskundige)*

In de praktijk trachtte de ervaringsdeskundige de maatschappelijk werker dan ook te informeren over onder andere de manier waarop het *mini-rechtenonderzoek* gepercipieerd kan worden door kwetsbare gezinnen. Zo stelde de ervaringsdeskundige vast dat de term ‘*mini-rechtenonderzoek*’ heel wat drempels verhoogt voor cliënten. Cliënten zouden namelijk de indruk krijgen dat ze gecontroleerd worden door het OCMW, wat volgens de ervaringsdeskundige kan leiden tot angst en wantrouwen ten aanzien van de praktijk:

*‘De manier waarop zij zich voorstelt aan de telefoon, daar moet ze eens over nadenken. Wij luisteren anders. Ik ervaar [de maatschappelijk werker] als een heel medelevende, heel reddende*

*maatschappelijke. Dat zie je natuurlijk niet als je die voor het eerst ziet. Je hebt ze niet eens gezien, je wordt opgebeld door iemand die je niet kent en ze stelt zich voor als [de maatschappelijk werker] die belt in het kader van het OCMW voor het mini-rechtenonderzoek. WOW. De enige woorden die ik hoor zijn 'OCMW', 'mini-rechtenonderzoek' voor 'kinderen'. Onderzoek, OCMW en kinderen. Dat is veel te hoogdrempelig, maar daar staat ze niet bij stil. Ze komt gewoon vertellen wat ze wil doen.'* (ervaringsdeskundige)

Ook een bezoek aan een hulp- of dienstverleningsorganisatie weegt volgens van de ervaringsdeskundige van het mini-rechtenonderzoek zwaar op cliënten en ontgaat vaak veel hulpverleners. Door een gemeenschappelijke taal te spreken met cliënten en de maatschappelijk werker bewust te maken van de manier waarop zij communiceren, is het volgens de ervaringsdeskundige mogelijk voor hulpverleners om sneller bepaalde zaken te herkennen bij cliënten, die vaak over het hoofd worden gezien:

*'De maatschappelijke had nooit gezien dat een bezoek aan een cliënt heel zwaar is voor hen. Zij denken, we komen hier en dat is het. Doordat ik die dingen benoem, maar ook aan de cliënt, want de cliënt hoort helemaal andere dingen. Ze denken 'die willen mij niet helpen' omdat er regeltjes zijn en zo. Ik benoem de dingen die ik zie en die ik hoor en daardoor heeft de maatschappelijke meer dingen gezien.'* (ervaringsdeskundige)

Zo stelt de ervaringsdeskundige dat de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek cliënten op positieve wijze tracht te versterken. In onderstaande citaat toont de ervaringsdeskundige echter aan dat dit door sommige cliënten op een andere manier wordt geïnterpreteerd. Zo hebben kwetsbare burgers vaker angst om te falen. Door de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek echter te wijzen op de miscommunicatie die kan ontstaan tussen hulpverleners en cliënten tracht de ervaringsdeskundige het perspectief van cliënten beter in kaart te brengen:

*'Zij zet die cliënt in haar krachten door bijvoorbeeld te zeggen: 'Je kan dat wel zelf'. Zij dacht ik geef iets positief mee, terwijl de cliënt zoiets heeft van 'Hoe kan ik nu nog zeggen dat ik het niet kan'. Daar kan [de maatschappelijk werker] niets aan doen, maar dat zijn kleine dingen die ik dan teruggeef en daardoor ziet de maatschappelijke het ook langs een andere kant'. (ervaringsdeskundige)*

Dit wordt ook beaamd door de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek. Zij stelt namelijk dat hulp- en dienstverleners vaak vanuit een middenklassenperspectief vertrekken. Dit heeft als gevolg dat er bepaalde assumpties worden gemaakt, die voor cliënten niet altijd vanzelfsprekend zijn. Het inschakelen van een ervaringsdeskundige was volgens de maatschappelijk werker om die reden een enorme meerwaarde om zich als hulpverlener meer bewust te zijn van de manier waarop gecommuniceerd kan worden met cliënten. Dit laat volgens haar namelijk toe om niet enkel aansluiting te vinden in de fysieke leefwereld van cliënten, maar ook in hun denkwereld:

*'De bewustmaking naar ons toe. De dingen die wij evident vinden, dat die voor cliënten helemaal niet evident zijn. [...] Ook gewoon wat het doet voor iemand om naar het OCMW te moeten komen. Hoe iemand helemaal veranderd. Dat het toch wel heel zwaar weegt op de mensen en dat het een hele moeilijke stap is. Dat wij vertrekken van ons middenklassenkader terwijl dat voor hen niet het geval is en dat de dingen niet zo simpel zijn. Dat is dan vooral naar de maatschappelijk assistent toe. [...] Het is een enorme meerwaarde om een stukje mee in de leefwereld te duiken van mensen die zich in kwetsbare posities bevinden. Ons bewust maken is de grootste meerwaarde.'* (maatschappelijk werker)



De maatschappelijk werker stelt bovendien vast dat ook het beeld dat de ervaringsdeskundige van maatschappelijk werkers had, is gewijzigd sinds de samenwerking met het OCMW. Dankzij een samenwerking met de maatschappelijk werker is voor de ervaringsdeskundige mogelijk geweest om eventuele vooroordelen, ten aanzien van hulpverleners en de hulp- en dienstverlening in het algemeen, weg te werken. Om in te zetten op een goede hulpverleningsrelatie is het volgens de maatschappelijk werker dan ook belangrijk dat de ervaringsdeskundige dit beeld ook bijschaaft ten aanzien van cliënten:

*‘Wat ik ook heb gemerkt bij [de ervaringsdeskundige], het ons ook menselijker maken. Ze zegt: ‘Voordat ik met hulpverleners had samengewerkt, hadden jullie in mijn hoofd de perfecte kinderen die altijd braaf waren, had je altijd gezond eten op tafel, uw huis was altijd proper, jullie hadden nooit problemen... Zo kijken wij naar de middenklasse en door samen te werken merk ik ook dat het voor u ’s morgens stressen is en dat uw kinderen ook soms niet luisteren’. Dat kan zij ook naar de cliënten duidelijk maken.’ (maatschappelijk werker)*

De maatschappelijk erkent ook dat de relatie tussen hulpverlener en cliënt niet altijd verloopt zoals men dit altijd zou willen. Zo stelt de maatschappelijk werker dat de hoge tijds- en werkdruk voor vele hulpverleners impliceert dat er te weinig aandacht besteed wordt aan het opbouwen van een begripvolle hulpverleningsrelatie. Het is echter dankzij de ervaringsdeskundige, die dergelijke belemmeringen voor maatschappelijk werkers in kaart kan brengen, dat het mogelijk is om wederzijds begrip op te bouwen tussen hulpverlener en cliënt:

*‘Soms geven we een negatieve beslissing aan de cliënt zonder daar heel veel woorden aan vuil te maken omdat het mee in de flow van de drukte is en we staan dan niet stil wat het effectief doet met een cliënt. De cliënt ervaart dat dan als die moet mij niet of dat is een slechte maatschappelijk assistent. Zij kan dan zeggen van ‘nee, het werkt zo en ze had het zo kunnen doen, maar om die en die reden is dat niet zo gelukt’. Ja, echt een brugfiguur zijn.’ (maatschappelijk werker)*

Dergelijke vooroordelen waren volgens de ervaringsdeskundige dan ook vaak aanwezig bij cliënten. Zo stelt de ervaringsdeskundige dat cliënten op heel wat drempels botsen binnen de hulp- en dienstverlening waarbij de misvatting ontstaat dat maatschappelijk werkers niet bereid zijn om hen verder te helpen. Zo zijn maatschappelijk werkers gebonden aan regel- en wetgeving, worden zij geconfronteerd worden met allerhande procedures, een hoge caseload en kan men niet altijd een doorverwijzing doen omwille van wachtlijsten. Vanuit de perceptie van de cliënt kan daarom het idee ontstaan dat maatschappelijk werkers niet bereid zijn om een adequate hulpverlening aan te bieden. Om die reden trachtte de ervaringsdeskundige naar cliënten toe te verduidelijken dat hulpverleners niet enkel verantwoordelijkheden hebben ten aanzien van cliënten, maar ook ten aanzien van de bredere organisatie:

*Langs de andere kant geef ik die cliënt ook aan dat de maatschappelijke assistenten zich aan haar uren moet houden, of aan haar afspraken. Je moet dat uitleggen. Dat ik dat kan vertellen doordat ik met hen werk. Ik moet dat ook vaker uitleggen dan één keer. Je moet dat concreet maken en dat doe ik dan. Benoemen wat je zien, wat je voelt en waar je heen wil. Dat zijn de dingen die je wil benoemen. [...] ‘Ze laten mij altijd wachten. Ze hebben niet eens even tijd om met mij te babbelen.’ Zo denken ze vaak, en dan zeg ik ze hebben heel veel cliënten en probeer ik die twee werelden samen te krijgen.’ (ervaringsdeskundige)*

Dit was ook het geval voor de begeleide cliënt. Zo had de cliënt in kwestie vaak het gevoel dat haar reguliere maatschappelijk werker haar niet wenste te helpen. Om terug vertrouwen op te bouwen tussen de reguliere maatschappelijk werker en de cliënt trachtte de ervaringsdeskundige samen met de cliënt contact op te nemen met de reguliere maatschappelijk werker van het OCMW. Hieruit bleek dat de cliënt

verschillende bewijzen moest afgeven, alvorens er bepaalde rechten geopend konden worden. Door samen met de cliënt de nodige administratie te regelen, was het voor de maatschappelijk werker mogelijk om de cliënt verder te helpen. Hierdoor kon de ervaringsdeskundige aankaarten dat de maatschappelijk werker wel degelijk hul wil verlenen, maar er voorwaarden aan verbonden zijn:

*‘Waar ze vooral mee inzat is dat ze dacht dat de maatschappelijke assistent haar niet wilde helpen. Ze wilde niets voor mij doen, zei ze. Het ding was, [de cliënt] moest dingen aanbrengen. [De cliënt] moest briefjes van de bank meebrengen, bewijzen meebrengen. Dat was voor haar te moeilijk, maar zonder die dingen kreeg zij niets. Dat zijn dingen, dat is gewoon de hulpverlening, maar dat zag ze niet. Ik bracht die briefjes dan aan en dan werd dat wel gedaan en dan ziet ze wel dat de maatschappelijk assistent dat wel doet. Dat zijn dingen waar ze mee inzat en dat probeerde ik haar duidelijk te maken. En de tijd. Ze zei ‘waarom moet ik hier zo lang wachten’. Ik kon alleen maar op dinsdag en dan is het open spreekuur en dan moet je langer wachten. Als je alleen komt, kan je een afspraak maken.’ (ervaringsdeskundige)*

De centrale positie die ervaringsdeskundige inneemt in het overbruggen van relationele drempels tussen cliënten en hulpverleners werd door zowel door de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek, als andere maatschappelijk werkers binnen het OCMW als zeer waardevol beschouwd. Na een dossierbespreking stelde de ervaringsdeskundige namelijk vast dat maatschappelijk werkers cliënten vaak vanuit een organisatorisch en technisch perspectief benaderen en op die manier aandacht verliezen voor individuele capaciteiten van cliënten. Dergelijke perspectief leidde, zoals eerder vermeld, voor de maatschappelijk werkers tot een kritische reflectie die als een grote meerwaarde werd beschouwd:

*‘De maatschappelijk assistenten geven zelfs ook wel aan dat zij het voelen als een meerwaarde. Zij heeft dan ook een dossierbespreking meegedaan in het financiële team en zij heeft gewoon aan het einde van de vergadering gezegd dat het moeilijk was voor haar omdat we met heel veel vakjargon spreken, heel veel vanuit berekeningen, heel vaak vanuit technische wetgevingen vertrekken, ook wel vanuit controle soms en ze zei dat ze een beetje het verhaal van de krachten van de mensen en de positieve eigenschappen miste. De maatschappelijk assistenten hadden ook zoiets van ‘ja, daar zijn we veel te weinig mee bezig’. Veel heeft ze niet gezegd, enkel die opmerking en ik denk dat dat wel veel teweeg kan brengen.’*

#### 4.2.5 Een samenwerking die...

Zoals eerder vermeld werd er vanuit het Genkse OCMW geopteerd om in het kader van het mini-rechtenonderzoek in te zetten op een samenwerking met andere basis- en faciliterende actoren. In wat volgt bespreken we om die reden de manier waarop deze samenwerking met het mini-rechtenonderzoek in de praktijk heeft plaatsgevonden, met specifieke aandacht voor de werkzame elementen ervan.

##### 4.2.5.1 ... professionele kennis en expertise beschikbaar stelt

Uit het gesprek met de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek bleek een samenwerking met het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod in eerste instantie toe te laten om professionele kennis en expertise uit te wisselen. Hoewel de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek stelt dat beroep doen op andere hulpverleners vaak ervaren wordt als een drempel, bleken hulpverleners toch contact op te nemen met elkaar. Dit is volgens de maatschappelijk werker te danken aan het feit dat men elkaar persoonlijk kent. Dit liet volgens haar dan ook toe om sneller beroep te doen op andere hulpverleners in het kader van het mini-rechtenonderzoek. Zo werd er, bij complexe cliëntsituaties, in vele gevallen telefonisch contact opgenomen met andere hulpverleners:

*‘Dat is iets dat ik geleerd heb met het project. Het persoonlijk contact met andere hulpverleners is heel erg belangrijk. Als je elkaar persoonlijk kent en je zit vast binnen een dossier dan neem je veel sneller de telefoon dan als je naar een dienst moet bellen die je niet kent. Dat is ook voor ons een drempel en dan schuiven we dan ook soms wat opzij.’ (maatschappelijk werker)*

In sommige gevallen gebeurde het contact met andere hulpverleners echter niet enkel telefonisch. Vanuit het OCMW Genk werd geopteerd om doorverwijzingen voor cliënten te faciliteren door de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek samen met de betrokken professional in contact te laten treden met cliënten. Dit wil zeggen dat, indien nodig, de maatschappelijk werker en de betrokken hulpverlener op huisbezoek gaan bij cliënten. Dit maakte het volgens de maatschappelijk werker mogelijk om professionele kennis en expertise te delen omtrent de specifieke cliëntsituatie, waarbij overigens ook de nodige transparantie ten aanzien van de cliënt wordt verzekerd:

*‘Het maakt het makkelijker als ik erbij moet zitten dan als ik achteraf aan de telefoon moet plakken om alles wat ze verteld hebben terug te koppelen.’ (maatschappelijk werker)*

#### 4.2.5.2 ... doorverwijzingen faciliteert

Zoals hierboven reeds aangegeven liet een samenwerking met andere basis- en faciliterende- of kernactoren toe om doorverwijzingen te faciliteren. Dit was ook het geval voor de eerdergenoemde cliënt die dankzij Kind & Gezin beroep heeft gedaan op het OCMW Genk. Zo ondervond de betrokken gezinsondersteuner dat er binnen het gezin welzijnsnoden zijn en werd er om die reden in contact getreden met de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek met de expliciete vraag naar een mini-rechtenonderzoek:

*‘Kind en Gezin heeft drie gezinsondersteuners in Genk en die werken gebiedsgewijs en die komen dan eigenlijk wanneer de verpleegkunde ziet dat er een kwetsbaar gezin. Dan wordt er dus een gezinsondersteuner ingeschakeld. [Cliënt 1] is aangemeld bij het OCMW in eerste instantie door Kind en Gezin met de vraag naar eerste leeftijdsmelk. Hij moest bewijsjes binnenbrengen en dan heeft de gezinsondersteuner mij gebeld en gevraagd of ik niet eens langs zou kunnen gaan want dat is gezin met 8 kinderen waar ik denk dat er toch nog noden zijn.’ (maatschappelijk werker)*

Gezien de situatie van de cliënt werd er geopteerd om een integrale woonbegeleiding op te starten via Setup. Setup maakt deel uit van de Opvoedingswinkel Genk en staat in voor een kortdurende gezinsondersteuning. Omdat de maatschappelijk werker echter geen toegang kon verlenen aan de cliënt in kwestie wegens wachtlijsten, werd om die reden gekozen voor een integrale woonbegeleiding bij het CAW. Hierbij tracht de maatschappelijk werker de reeds vergaarde informatie met betrekking tot rechten en sociale voordelen van de cliënt in kwestie samen met de betrokken hulpverlener te overlopen. Op die manier is het voor de betrokken actoren mogelijk om mee in te zetten op het realiseren van bepaalde rechten en sociale voordelen vanuit de eigen organisaties:

*‘Dan heb ik hier besproken met een collega van mij met in eerste instantie de bedoeling om Setup in te schakelen. Dan kunnen zij samen en met mij het rapportje bekijken en twee of drie dingen daaruit kiezen en eerst zorgen dat dat in orde is voor we hen gaan overladen met heel veel informatie want ik voelde toch dat dat er niet inging. In Setup hadden ze dan wachtlijsten en dan hebben we samen naar [de maatschappelijk werker] van het CAW gebeld en die heeft integrale woonbegeleiding op zich genomen.’ (maatschappelijk werker)*

De cliënt in kwestie was overigens ook reeds gekend bij het OCMW. Om die reden werd er niet enkel doorverwezen naar het CAW, maar werd er ook teruggekoppeld naar de reguliere maatschappelijk werker

van de cliënt. Opvallend hierbij is de manier waarop de maatschappelijk werker optreedt als een coördinator tussen de verschillende actoren. Zo trachtte de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek het contact te faciliteren tussen de reguliere maatschappelijk werker en de maatschappelijk werker van het CAW. Dit wil zeggen dat men enerzijds samen met de maatschappelijk werker van het CAW op huisbezoek is gegaan en anderzijds dat de reguliere maatschappelijk werker op de hoogte werd gebracht van de situatie. Door samen op huisbezoek te gaan, trachtte de maatschappelijk werker overigens cliënten op hun gemak te doen stellen en de drempel naar de hulp- en dienstverlening te overbruggen. Zo werd er door de maatschappelijk werker ten slotte ook op een transparantie wijze gecommuniceerd over de verschillende doorverwijzingen waarbij de reguliere maatschappelijk werker instaat voor financiële en administratieve hulpvragen en de maatschappelijk werker van het CAW voor alle opvoedingsgerelateerde hulpvragen:

*‘Dus die verwijzing is ook gebeurd naar een maatschappelijk assistent en dan heb ik hem ook gezegd voor heel het financiële en administratieve luik moet je naar [de reguliere maatschappelijk werker] en voor het sterker maken van mama en de opvoeding moet je naar [de maatschappelijk werker van het CAW]. Dan heb ik haar gecontacteerd en ben ik samen met haar op huisbezoek gegaan bij hen. Zij is dan drie maanden aan de slag gegaan en dan vorige week of twee weken geleden heb ik hen gebeld om te vragen of ik mocht langskomen om te evalueren. [...] Aan [de maatschappelijk werker van het CAW] heb ik dan laten weten dat [X] de maatschappelijk assistent is en dat het voor mij stopt na drie huisbezoeken, maar dat zij samen nog wel contact kunnen hebben daarrond.’*  
(maatschappelijk werker)

Dankzij een samenwerking met basis- en faciliterende actoren, en meer specifiek de fysieke aanwezigheid van de maatschappelijk werker in onder ander het Huis van het Kind, was het voor de maatschappelijk werker mogelijk om cliënten praktische informatie te verlenen. Dit gebeurde bijvoorbeeld door cliënten een duidelijke wegbeschrijving te geven van de organisatie waarnaar werd doorverwezen:

*‘[...] Wij gaan naar locaties die werken met kinderen ook om de doorverwijzing makkelijker te maken. Dat je echt tegen uw cliënt kan zeggen ‘als je die straat inrijd dan zie je aan u linkerkant dat gebouw en dat ziet er zo uit’ enzovoort.’* (maatschappelijk werker)

#### 4.2.5.3 ... toelaat om informatie uit te wisselen met goedkeuring van de cliënt

Zoals reeds aangegeven, wordt er in samenwerking met de reguliere maatschappelijk werker en andere hulpverleners geopteerd om, met goedkeuring van de cliënt, informatie uit te wisselen. Dit wordt met andere woorden eerst bevraagd bij de cliënt, waarna de reguliere maatschappelijk werker het opgestelde dossier rond de cliënt verder kan opvolgen. Op deze manier komt het mini-rechtenonderzoek tegemoet aan de eerdergenoemde doelstelling van het project. Zo wordt er niet enkel ingezet op het aanbieden van een toegankelijke hulpverlening voor cliënten, maar - door intensief in te zetten op rechtendetectie - ook op het ondersteunen van andere maatschappelijk werkers:

*‘Dus de eerste keer dat ik daar ben geweest heb ik ook gevraagd of al hetgeen dat hij mij verteld had, of ik dat aan [zijn reguliere maatschappelijk werker] mocht vertellen. Hij ging ermee akkoord dus heb ik het dossier ook volledig met haar besproken en het rapportje dat ik had opgemaakt en de weinige dingen die ik had aangeduid waar ze aan zouden kunnen werken heb ik dan ook aan haar laten weten om dat verder mee op te volgen.’* (maatschappelijk werker)

#### 4.2.6 Een sleutelrol van de maatschappelijk werker die...

##### 4.2.6.1 ... hulpverleners ondersteunt

Hierboven werd reeds verwezen naar de mate waarin de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek een ondersteunde rol aanbiedt aan de reguliere maatschappelijk werkers binnen het OCMW Genk. Zo kan het vooropgestelde overzicht met rechten en sociale voordelen voor maatschappelijk werkers een houvast bieden wanneer ze terug in contact treden met cliënten. Hiermee speelt de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek ook indirect in op de vaak ervaren werkdruk van sociaal werkers met betrekking tot het actief begeleiden van cliënten. Dit wordt volgens de maatschappelijk werker van mini-rechtenonderzoek dan ook positief ervaren door hulpverleners. Zo zijn het aantal interne aanvragen naar een mini-rechtenonderzoek steeds stijgende:

*'Ik zie ook wel elk jaar dat de aanvragen door de maatschappelijk assistenten intern ook stijgen. De voorbije jaren kwamen de aanvragen vooral van andere organisaties. Dit jaar hebben we intern sterk gesensibiliseerd en stellen we vast dat maatschappelijk werkers voor hun gezinnen met kinderen ook graag een mini-rechtenonderzoek over alle beleidsvelden laten uitvoeren.'* (maatschappelijk werker)

##### 4.2.6.2 ... toelaat om vertrouwen op te bouwen tussen hulpverleners

Zoals eerder aangegeven wordt het mini-rechtenonderzoek in Genk vertegenwoordigd in twee vestigingen van Huis van het Kind. Hoewel de initiële doelstelling van het fysiek aanwezig zijn in een andere hulp- en dienstverleningsorganisatie voornamelijk betrekking had op het aanbieden van een toegankelijke hulpverlening voor gezinnen, bleek de grote meerwaarde zich te situeren op organisatorisch niveau. Het rechtstreeks en persoonlijk kennen van elkaar wordt namelijk geacht een positieve invloed te hebben op de samenwerking tussen diensten en sociaal werkers. Zo stelt de maatschappelijk werker dat haar aanwezigheid in Huis van het Kind een positieve invloed heeft gehad op de relatie met andere hulpverleners. Dit heeft voornamelijk te maken met de fysieke nabijheid die toelaat dat men sneller vragen stelt om elkaar organisatie beter te leren kennen:

*'Het eerste jaar dat ik ermee startte zag ik eigenlijk weinig mensen. Ook al deed ik het aanbod, de meeste kiezen altijd voor een huisbezoek, dus niet heel veel mensen kwamen daarnaartoe. Toen hebben we even gedacht van heeft dat zin dat ik die tijdsinvestering te doen als ik daar maar twee mensen of zo zien. Maar de grote meerwaarde was vooral omdat daar Kind en Gezin, Kind en Taal vzw en Rap Op Stap en zo, dat die eigenlijk bij mij binnenspringen wanneer zij zitten met iets naar het OCMW toe of met een vraag waar ze graag wat meer duidelijk rond hebben.'* (maatschappelijk werker)

Dit heeft volgens de maatschappelijk werker dan ook een positieve invloed op een samenwerking in het kader van het mini-rechtenonderzoek. Zo stelt ze dat er vanuit verschillende organisaties vaak onbegrip heerst rond bepaalde wet- en regelgevingen. Door in gesprek te gaan met andere hulpverleners tracht de maatschappelijk werker dan ook het hulpverleningsaanbod van het OCMW te verhelderen en op die manier in te zetten op wederzijds vertrouwen:

*'Dat maakt ook wel dat de samenwerking gemakkelijker loopt en dat zij ook wel dingen zijn gaan begrijpen die daarvoor voor een aantal frustraties zorgden en die ze nu wat beter kunnen plaatsen door daarover te praten. Ik denk dat daar meer begrip is voor gekomen dat telkens als wij ergens op stoten dat wij kunnen zeggen van oké dat is nu de reden waarom dat dat niet gebeurt.'* (maatschappelijk werker)

In een concreet voorbeeld legt de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek uit hoe sommige hulpverleners geen zicht hadden op de verschillende voorwaarden verbonden aan het toekennen van bepaalde rechten voor mensen met een tijdelijk verblijfstatuut. Dit resulteerde vaak in vooroordelen ten aanzien van het categoriale procesteam binnen het OCMW. Het is echter dankzij haar aanwezigheid in het Huis van het Kind dat de maatschappelijk werker kon aantonen aan welke voorwaarden cliënten moesten voldoen alvorens ze bepaalde rechten konden realiseren. Op deze manier speelt de maatschappelijk werker een belangrijke rol in het realiseren van een onderlinge verstandhouding tussen hulpverleners:

*‘Wij hebben zeven procesteams. Eentje daarvan zijn specifieke doelgroepen, dus asielzoekers en vluchtelingen. Wat andere hulpverleners vaak niet snapten was dat illegalen of mensen met een tijdelijk verblijfsstatuut niet dezelfde rechten hebben als mensen die hier definitief zijn. Dan hadden ze zoiets van ‘hoe komt nu dat die cliënt X dat wel krijgt en die niet terwijl het net hetzelfde gezin is en er zijn evenveel kinderen’. Dan keken zij vaak naar het team specifieke doelgroepen als een moeilijk team. Door het dan eigenlijk uit te leggen en te zeggen van het is afhankelijk van welke nationaliteit of kaart dat je hebt wat uw rechten zijn, dat ze snappen ‘oké het ligt niet altijd aan de maatschappelijk assistenten’. Wij zijn ook gebonden aan wetgeving en regels. Wij zitten vaak op twee stoelen. Wij willen graag hulpverleners, maar wij kunnen dat ander stukje niet naast ons leggen.’ (maatschappelijk werker)*

#### 4.2.6.3 ... drempels naar de hulp- en dienstverlening voor cliënten overbrugt

Zoals eerder aangehaald werd er vanuit het psychosociale procesteam geopteerd om een doorverwijzing voor cliënten te faciliteren door de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek samen met de betrokken professional in contact te laten treden met cliënten. Dit wil zeggen dat, indien nodig, de maatschappelijk werkers samen op huisbezoek gaan bij cliënten:

*‘Waarbij je dan ook soms samen met de collega op huisbezoek gaat. Het is ook niet dat die gewoon wordt overgenomen.’ (maatschappelijk werker)*

Dit wordt door de maatschappelijk werker benoemd als een warme overdracht die toelaat om het introduceren van een nieuwe hulpverlener voor cliënten te vergemakkelijken. Zo stelt de maatschappelijk werker dat cliënten vaak een drempel overbruggen door hun verhaal te vertellen en hun vertrouwen te geven aan hulpverleners. Door aanwezig te zijn tijdens een eerste contact en in te staan voor een zorgzame overdracht, tracht de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek cliënten te ondersteunen om dergelijke drempels te overbruggen. De maatschappelijk werker stelt dit bovendien ook vast bij interne doorverwijzingen binnen het OCMW, waarbij cliënten vaak afhaken omwille van de vertrouwensrelatie die ze telkens moeten opbouwen:

*‘We proberen dat te doen met een warme overdracht. Er is op dat moment iemand waar het gezin toch al een stukje zijn vertrouwen aan gegeven heeft door informatie aan te geven en het feit dat je daar dan vaststelt ‘er moet iemand bijkomen’ en het feit dat je dat samen kan doen, maakt het denk ik gemakkelijk voor het gezin om daarin mee te stappen. Zelfs intern stellen wij dat ook vast. Als er een interne doorverwijzing gebeurt (bijvoorbeeld van het procesteam rechtenonderzoek dat bij ons het onthaal doet) naar één van de andere procesteams die dan meer de begeleiding op zich gaan nemen, als dat niet op een warme manier gebeurt, dan haken mensen terug af. [...] Je ziet wel dat als je daarin slaagt om dat wel te doen dan kan het zich ook verderzetten. Dan heeft men dat vertrouwen daarin. Het is natuurlijk wel een extra investering die je doet, want je gaat met twee professionals naar een gezin toe.’ (maatschappelijke werker)*

### 4.3 Conclusie

Om een invulling te geven aan het Geïntegreerd Breed Onthaal in Genk werd er geopteerd om, overeenstemmend met het beleidskader, *'de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening te verhogen door intersectoraal de krachten te bundelen zodat iedereen, en in het bijzonder de meest kwetsbaren binnen aanvaardbare afstand de weg vinden naar hulp'*. In de praktijk vertaalde deze doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Genk zich in drie subthema's waarin verschillende acties centraal stonden. Naast het inzetten op (1) onthaal en vraagverheldering en (2) bereikbaarheid en beschikbaarheid, werd er binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal in Genk aandacht besteed aan (3) proactieve detectie van onderbescherming. Centraal binnen dit laatste subthema staat het aansluiting vinden op de leefwereld van kwetsbare burgers en de maximale realisatie van grondrechten. In het voorgaande werd dieper ingegaan op het mini-rechtenonderzoek, één van de ondernomen acties binnen dit luik van het Geïntegreerd Breed Onthaal. In deze conclusie hernemen we kort de algemene beschrijving van de onderzochte praktijk, gevolgd door de veranderingstheorie, waarbij de focus werd gelegd werkzame principes die de context, mechanismen en resultaten van het mini-rechtenonderzoek integreren.

Het mini-rechtenonderzoek werd reeds in 2012 uitgedacht en geïnitieerd naar aanleiding van het kinderarmoedebestrijdingsplan en werd, omwille van de specifieke focus op onderbescherming opgehangen aan het Geïntegreerd Breed Onthaal. De praktijk wordt ingevuld door één maatschappelijk werker van het OCMW Genk en sluit aan bij het psychosociale procesteam. Het psychosociale procesteam is één van de zeven verschillende procesteams binnen het OCMW die cliënten een meer gespecialiseerde begeleiding en ondersteuning aanbiedt en ontfermt zich meer specifiek over hulpverlening in multi-probleem maatzorgdossiers. Om die reden richt het mini-rechtenonderzoek in Genk zich dan ook op kwetsbare gezinnen met specifieke aandacht voor kinderen. Gezinnen kunnen hierbij in contact komen met de maatschappelijk werker in kwestie middels een interne doorverwijzing vanuit het OCMW, maar ook vanuit andere hulp- en dienstverleningsorganisaties in de stad Genk. Ten slotte kunnen gezinnen ook zelf een aanvraag indienen voor het mini-rechtenonderzoek.

Het mini-rechtenonderzoek tracht aan de hand van drie huisbezoeken in te zetten op het aanbodgericht verkennen en informeren van rechten bij gezinnen die leven in onderbescherming. Het is hierbij belangrijk te nuanceren dat onderbescherming binnen het bredere beleidskader van het Geïntegreerd Breed Onthaal uitgaat van een maximale definitie van onderbescherming die rekening houdt met de grondrechten van burgers. Zo wordt er vanuit het mini-rechtenonderzoek niet alleen aandacht besteed aan financiële rechten en sociale voordelen van burgers, maar ook aan hun recht op arbeid, bescherming van gezondheid, onderwijs, juridische bijstand, huisvesting en sociale, culturele en maatschappelijke ontplooiing. Tijdens een eerste huisbezoek wordt er door de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek een ruime intake gedaan waarbij er enerzijds gepeild wordt naar de gezinssamenstelling en het inkomen van gezinnen en anderzijds naar hun noden, vragen en behoeften. Op basis van de verkregen informatie, tracht de maatschappelijk werker vervolgens een eenvoudig en op maat gemaakt overzicht aan te bieden met allerhande rechten, sociale voordelen en hulp- en dienstverleningsorganisaties waar cliënten beroep op kunnen doen. Tijdens een derde huisbezoek wordt er ten slotte nagegaan in welke mate cliënten er in slagen om effectief rechten te realiseren. Door cliënten vanuit een concreet en afgebakend aanbod te informeren over hun rechten, kan het mini-rechtenonderzoek worden gezien als een vertaling van de richtlijn binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal om burgers individueel en op maat informatie te verstrekken. Daarnaast laat het mini-rechtenonderzoek toe om reguliere maatschappelijk werkers binnen het OCMW te informeren en ondersteunen in het realiseren van rechten bij kwetsbare gezinnen. Vanuit deze optiek kan het mini-rechtenonderzoek geïnterpreteerd worden als een aanvulling op een minder

effectieve eerste lijn door het creëren van een afzonderlijk en gespecialiseerd aanbod. Desondanks toont het project dat het louter verstrekken van informatie niet altijd voldoende is, maar dat ondersteuning en begeleiding vaak noodzakelijk zijn om cliënten bij te staan in het realiseren van hun rechten. Om tegemoet te komen aan deze vaststelling werd er vanuit het OCMW dan ook geopteerd om beroep te doen op een opgeleide ervaringsdeskundige die cliënten bijstaat in het realiseren van hun rechten door samen met de cliënt fysiek en telefonisch en contact op te nemen met de nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties, maar ook door het verlenen van administratieve hulpverlening.

Op basis van de analyse die we hierboven maakten, kunnen we vaststellen dat het mini-rechtenonderzoek in grote mate tegemoetkomt aan de brede richtlijnen van het Geïntegreerd Breed Onthaal. De praktijk onderscheidt zich namelijk van de reguliere OCMW-hulpverlening, door de generalistische, outreachende en aanbodgerichte insteek, waarbij de verantwoordelijkheid en het initiatief om rechten te verkennen wordt verschoven van de rechthebbende burger naar de aanbiedende organisatie. Dit bleek dan ook een meerwaarde in het realiseren van een Geïntegreerd Breed Onthaal. Zo zien we in eerste instantie dat het oriënterend perspectief 'outreachend' zich in het mini-rechtenonderzoek operationeel laat vertalen door zich actief te verplaatsen naar de leefwereld van onderbeschermde gezinnen. Het opzetten van dergelijke interventie creëerde voor de maatschappelijk werker en de ervaringsdeskundige de mogelijkheid om inzicht te verwerven in de leefwereld van cliënten en op die manier ook relationele drempels met betrekking tot de gepercipieerde machtspositie van hulpverleners te overbruggen. Een fundamenteel onderdeel van dergelijke outreachende benadering bestaat dan ook uit het opbouwen van wederzijds vertrouwen tussen hulpverleners en kwetsbare burgers. Binnen de context van het mini-rechtenonderzoek liet het opbouwen van een vertrouwensband immers toe om de vaak meevoudige en complexe situaties van kwetsbare groepen te verkennen en tegemoet te komen aan de onderscheiden problematieken bij kwetsbare gezinnen. In de praktijk werd er – naast het verkennen van rechten – door de maatschappelijk werker overigens ook ingezet op het realiseren van rechten en sociale voordelen. Dit was voornamelijk het geval voor bepaalde rechten die administratief aangevraagd konden worden. Hoewel het systematisch verkennen en realiseren van rechten en sociale voordelen een overduidelijke meerwaarde bood voor cliënten, kon de sterkte van het project niet uitsluitend te herleiden worden tot de proactieve en aanbodgerichte insteek daarvan, maar werd deze eveneens verklaard door de manier waarop deze vorm van hulp- en dienstverlening in de praktijk werd ingevuld. Een belangrijk aandeel van de veranderingstheorie situeert zich bijgevolg op het niveau van de eigenlijke hulpverlening en de hulpverleningsrelatie die wordt uitgebouwd met cliënten. Meer specifiek toonde het onderzoek het belang van: (1) maatgericht inzetten op de mogelijkheden van cliënten, (2) rekening houden met de voorkeur van cliënten, (3) tijd nemen voor cliënten, (4) transparant en responsief werken. Hieruit wordt duidelijk dat in de eigenlijke implementatie en uitvoering van het project mini-rechtenonderzoek voornamelijk het oriënterende perspectief 'krachtgericht' naar de praktijk werd vertaald, en daarmee ook inzet op het uitbouwen van een positieve hulpverleningsrelatie.

Omwille van de vaststelling dat cliënten drempels ervaren met betrekking tot rechtenverwezenlijking, werden er vanuit het mini-rechtenonderzoek stappen ondernomen om deze alsnog te realiseren. Het inschakelen van een ervaren ervaringsdeskundige in het begeleiden van cliënten kan hierdoor gezien worden als een belangrijke hefboom tegen onderbescherming. Meer specifiek bleek de ervaringsdeskundige van het mini-rechtenonderzoek, dankzij haar persoonlijke ervaring met kansarmoede, in staat om een gemeenschappelijke taal te spreken met cliënten en een vertrouwensband op te bouwen. Daarenboven werd de ervaringsdeskundige gedurende drie maanden vrijgesteld om in te zetten op het begeleiden van cliënten wat toeliet om een persoonlijke plaats te krijgen in het leven van cliënten.



Dergelijke invulling van een hulp- en dienstverlening laat toe het mini-rechtenonderzoek te kenmerken als informele toegangspoort om kennis te maken met de leefwereld van kwetsbare gezinnen en adequaat in te zetten op het realiseren van rechten. In de praktijk bleek de ervaringsdeskundige daarnaast ook op te treden als een cruciale brugfiguur tussen maatschappelijk werkers en cliënten. Zo was de ervaringsdeskundige in staat om een beter wederzijds begrip tussen hulpverleners en cliënten teweeg te brengen door het perspectief van cliënten te verhelderen ten aanzien van maatschappelijk werkers en vice versa.

Ten slotte werd in een laatste deel van de analyse uitgebreid op de samenwerking die tot stand is gekomen in het kader van het mini-rechtenonderzoek. Op het operationele niveau bleek er namelijk een samenwerking plaats te vinden tussen CAW, de DMW's, Kind & Gezin en andere basis- en faciliterende actoren in de stad Genk. Dit bood enerzijds de mogelijkheid om verschillende partners en hun expertise samen te brengen, maar ook om persoonlijk kennis te maken met andere maatschappelijk werkers en op die manier cliënten doorverwijzingen naar andere diensten te faciliteren. Een dergelijke toeleiding vereist volgens de richtlijnen van het Geïntegreerd Breed Onthaal overigens een zorgzame overdracht en een vertrouwde relatie met lokale partners. Hierbij bleek de rol van de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek cruciaal. Zo bleek de maatschappelijk werker in te zetten op het ondersteunen van andere hulpverleners, maar ook op een zorgzame overdracht die toelaat om vertrouwen op te bouwen tussen cliënten en nieuwe hulpverleners.

Context	Actoren	Interventies	Mechanismen	Resultaten
<p><b>Organisatiecontext:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoge werk- en tijdsdruk</li> </ul> <p><b>Cliëntcontext</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwetsbare gezinnen</li> <li>- Beperkte kennis over de eigen rechten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 voltijds vrijgestelde maatschappelijk werker OCMW</li> <li>- 1 opgeleide ervaringsdeskundige</li> <li>- 35-tal bereikte gezinnen met actief OCMW-dossier</li> <li>- 35-tal bereikte gezinnen zonder OCMW-dossier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toeleiding van reeds gekende OCMW-cliënten naar de maatschappelijk werker van het mini-rechtenonderzoek</li> <li>- Systematisch en op maat verkennen van rechten en sociale voordelen</li> <li>- Informatie verlenen over hulp- en dienstverleningsorganisaties in de stad Genk</li> <li>- Realiseren van rechten en sociale voordelen die nog niet zijn uitgeput middels begeleiding van een ervaringsdeskundige</li> </ul>	<p><b>Outreaching en aanbodgericht:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Om inzicht te verwerven in de situatie van cliënten</li> <li>- Om relationele drempels te overwinnen</li> <li>- Om verschillende levensdomeinen systematisch te verkennen</li> <li>- Om cliënten te erkennen in hun krachten</li> </ul> <p><b>Systematisch verkennen van rechten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Om drempels te overbruggen</li> <li>- Om het hulp- en dienstverleningsaanbod te verhelderen</li> <li>- Om rechten te realiseren</li> </ul> <p><b>Een invulling van de hulpverleningsrelatie die:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzet op de mogelijkheden van cliënten</li> <li>- Rekening houdt met de voorkeur van cliënten</li> <li>- Tijd neemt voor cliënten</li> <li>- Transparant en responsief is</li> </ul> <p><b>Inzetten van een ervaringsdeskundige:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Om vertrouwen om te bouwen bij cliënten</li> <li>- Om een gemeenschappelijke taal te spreken met cliënten</li> <li>- Om inzicht te verwerven in de hulpvraag van cliënten</li> <li>- Om cliënten te ondersteunen</li> <li>- Om krachtgericht te werken</li> <li>- Om kritische reflectie toe te laten bij maatschappelijk werkers</li> <li>- Om relationele drempels tussen hulpverleners en cliënten te overbruggen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tegengaan van onderbescherming door in te zetten op het realiseren van maximale grondrechten van kwetsbare gezinnen</li> <li>- Cliënten informeren over rechten, sociale voordelen en hulp- en dienstverleningsorganisaties in de stad Genk</li> <li>- Ondersteuning en begeleiding door opgeleide ervaringsdeskundige</li> </ul>

**Een samenwerking die:**

- Kennis en expertise beschikbaar stelt
- Doorverwijzingen faciliteert

**Een sleutelrol van de maatschappelijk werker die:**

- Hulpverleners ondersteund
- Toelaat om vertrouwen op te bouwen tussen hulpverleners
- Drempels naar de hulp- en dienstverlening voor cliënten overbruggt



# Hoofdstuk 7

## Analyse Surveyonderzoek

### 1 Situering

Op basis van de kwalitatieve onderzoeksresultaten, waarin dieper werd ingegaan op de werkzame principes vanuit de ervaringen van basiswerkers en de doelgroep, werd duidelijk dat de meeste pilootprojecten zich inmiddels in een fase van operationalisering bevinden. Dit betekent dat er voornamelijk werd ingezet op het uitdenken van concrete acties om de richtlijnen van het Geïntegreerd Breed Onthaal naar de lokale context te vertalen. Bij de opstart van een laatste onderzoeksfase werd bijgevolg geopteerd om een ruimere bevraging van de elf pilootprojecten te organiseren waarbij enerzijds gepeild werd naar de mate waarin de verschillende pilootprojecten in staat zijn om de vooropgestelde operationele doelstellingen en oriënterende perspectieven van het Geïntegreerd Breed Onthaal naar de praktijk te vertalen, maar anderzijds ook naar de samenwerkingsnetwerken en randvoorwaarden. De vragenlijst die we hiervoor hanteerden, werd ontwikkeld op basis van beleidsdocumenten, alsook op basis van de eerder beschreven kwalitatieve studie naar werkzame principes en randvoorwaarden. Alvorens de vragenlijst werd verspreid naar de pilootprojecten, werd deze verder afgestemd en genuanceerd door deze af te toetsen bij de kerngroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Met de uiteindelijke en gereviseerde vragenlijst werd getracht om iedereen te bereiken die betrokken is bij het uitwerken van de vooropgestelde acties in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal, oftewel: de *implementers* van de elf pilootprojecten. Om deze populatie te bereiken, werd de vragenlijst via Qualtrics – op basis van de contactgegevens die bij de procesbegeleiders werden opgevraagd - verspreid onder de leden van de elf lokale stuurgroepen. De vragenlijst werd in totaal naar 93 personen verstuurd. Hierbij werden de aanspreekpunten van de elf pilootprojecten apart aangesproken met het verzoek om de vragenlijst te verspreiden naar alle maatschappelijk werkers of praktijkwerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij het operationaliseren van de lokale invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Op deze manier werd een maximale responsgraad nagestreefd. Bovendien werd de initiële loopduur van de vragenlijst tweemaal verlengd en werd er op twee tijdstippen een herinneringsmail uitgestuurd, één vanuit het onderzoeksteam en één vanuit het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

## 2 Respondenten

Om zicht te krijgen op de werkzame principes die tot stand komen binnen de pilootprojecten, werd er geopteerd om de vragenlijst te versturen naar alle basiswerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitwerking van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dit wil zeggen dat de bereikte respondenten verantwoordelijk zijn om de vooropgestelde doelstelling van de Geïntegreerd Breed Onthaal praktijk in kwestie te verwezenlijken ten aanzien van de doelgroep. In totaal werden er 93 basiswerkers bereikt. Zoals duidelijk zal worden in het verloop van deze analyse, vulde echter niet elke respondent de vragenlijst volledig in. In onderstaande vragenlijst wordt een overzicht gegeven van de respondenten per projectregio en kernactor.

Tabel 52 Overzicht respondenten (N=93)	OCMW	CAW	DMW	Andere	Totaal
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	0	0	1	0	1
Diksmuide	10	0	2	0	12
Genk	5	2	6	0	13
Gent	4	14	6	0	24
Oostende	0	0	2	0	2
Roeselare	0	1	3	0	4
Sint-Niklaas	1	3	2	0	6
Turnhout	1	2	5	2	10
W13 (Kortrijk, Avelgem, Anzegem)	2	0	3	0	5
Wetteren, Wichelen, Laarne	2	7	3	0	12
Zoersel	1	1	2	0	4
<b>Totaal</b>	<b>27.9%</b>	<b>32.26%</b>	<b>37.63%</b>	<b>2.15%</b>	<b>100%</b>

Uit bovenstaande tabel wordt duidelijk dat het aantal respondenten sterk varieert naargelang de verschillende pilootprojecten. Zo werd de vragenlijst overwegend meer beantwoord door basiswerkers uit Gent, Genk, Diksmuide en Wetteren, Wichelen en Laarne. Dit kan te maken hebben met het gegeven dat dat er binnen de projectregio's meerdere acties gekoppeld zijn aan de invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Vervolgens werd ook gepeild naar de verdeling tussen de drie kernactoren. Hieruit blijkt dat alle kernactoren goed vertegenwoordigd zijn, met een kleine oververtegenwoordiging van de Diensten Maatschappelijk Werk van het ziekenfonds. In aantal projectregio's werden echter geen antwoorden ontvangen van respondenten verbonden aan het OCMW en/of het CAW. Meer bepaald was dit het geval in Diest, Scherpenheuvel en Zichem, Diksmuide, Oostende en W13. In Turnhout zijn ten slotte niet enkel de drie kernactoren betrokken bij het Geïntegreerd Breed Onthaal, maar ook het Welzijsonthaal dat een dienstverlening aanbiedt op basis van een samenwerking tussen het CAW De Kempen en het OCMW Turnhout.

Tot slot werd ook de functie van respondenten binnen hun organisatie bevroegd. Hoewel de meerderheid van de respondenten aangeeft actief te zijn als maatschappelijk werker of praktijkwerker, bleken een tiental respondenten actief te zijn als diensthoofden binnen het OCMW of de DMW.

## 2.1 Doelgroep

De doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal werd in de beleidsdocumenten gedefinieerd als elke burger, waarbij specifieke aandacht wordt besteed aan de meest kwetsbaren. Hierbij streeft men met andere woorden naar een universele basisdienstverlening waarbij het aanbod proportioneel uitgebouwd is naar onderbeschermde burgers. In onderstaande tabel wordt duidelijk dat een meerderheid van de projecten gericht is naar alle burgers met specifieke aandacht voor kwetsbare burgers (62,4%). In zes projecten wordt de groep kwetsbaren echter specifiek afgebakend naar ouderen, (chronisch) zieken, personen met een handicap, landbouwers, jongeren of kwetsbare gezinnen.

Tabel 53 Doelgroep (N=93)

	Elke burger	Specifieke kwetsbare doelgroep	Proportioneel universalisme	Totaal
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	0	0	1	1
Diksmuide	1	2	9	12
Genk	3	1	9	13
Gent	11	3	10	24
Oostende	0	0	2	2
Roeselare	1	0	3	4
Sint-Niklaas	2	0	4	6
Turnhout	5	2	3	10
W13 (Kortrijk, Avelgem, Anzegem)	1	1	3	5
Wetteren, Wichelen, Laarne	1	1	10	12
Zoersel	0	0	4	4
<b>Totaal</b>	<b>26,9%</b>	<b>10,8%</b>	<b>62,4%</b>	<b>100%</b>

## 3 Doelstellingen, visies en acties

In eerste onderzoeksfase werd er reeds bij de *designers* van de verschillende projecten gepeild naar de vertegenwoordiging van de basiswerkers van de drie kernactoren in de lokale stuurgroepen. Daarbij werd duidelijk dat een grote meerderheid (75,4%) van de respondenten stelde dat maatschappelijk werkers niet rechtstreeks betrokken werden in de lokale stuurgroepen van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dit kan mogelijk verklaren waarom basiswerkers, vanuit het perspectief van de *designers*, ook slechts in beperkte mate betrokken zijn bij de uitwerking van de visie en doelstellingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Deze resultaten worden ook bevestigd bij het bevragen van de betrokken basiswerkers zelf.

Tabel 54 Betrokkenheid bij de uitwerking van doelstellingen, visies en acties (N=93)

	Betrokken bij uitwerking visie	Betrokken bij uitwerking doelstellingen	Betrokken bij uitwerking acties	Niet betrokken	Totaal
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	0	0	1	0	1
Diksmuide	4	5	7	2	18
Genk	6	7	11	0	24
Gent	7	5	13	5	30
Oostende	1	1	1	1	4
Roeselare	1	2	3	1	7
Sint-Niklaas	0	1	3	2	6
Turnhout	2	4	8	1	15
W13 (Kortrijk, Avelgem, Anzegem)	1	0	3	1	5
Wetteren, Wichelen, Laarne	1	3	8	3	15
Zoersel	1	0	2	1	4
<b>Totaal</b>	<b>18.61%</b>	<b>21,70%</b>	<b>46.51%</b>	<b>13.18%</b>	<b>100%</b>

Uit bovenstaande tabel wordt duidelijk dat slechts 18.61% van de bevroegde maatschappelijk werkers betrokken werd bij de uitwerking van de visie van de pilootprojecten. Voornamelijk basiswerkers vanuit het OCWM geven aan weinig inbreng te hebben gehad bij het opstellen van een visie rond het Geïntegreerd Breed Onthaal. Zo stelt slechts 16.7% van de respondenten verbonden aan een OCMW te hebben bijgedragen aan de totstandkoming van de visie. Voor het CAW en de DMW'S bedraagt dit percentage respectievelijk 29.2% en 50.0%.

Wat betreft de inbreng van basiswerkers bij het uitwerken van doelstellingen, zien we dat 21.7% van de respondenten aangeeft hier betrokken bij te zijn. Ook hier blijken vooral de DMW's een meerderheid met 46.4% en stelt ongeveer een vierde van de respondenten betrokken bij het OCMW en het CAW bij te dragen aan het uitwerken van een doelstelling rond het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Tot slot werd er ook gepeild in welke mate de basiswerkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal betrokken zijn geweest in het uitwerken van concrete acties. In de eerdere kwantitatieve analyse, waarbij gepeild werd naar de voortgang met betrekking tot het ontwikkelen van een visie, doelstellingen en interventies, bleek de inbreng van maatschappelijk werkers volgens de *designers* voornamelijk betrekking te hebben op het uitwerken van acties. Dit wordt ook bevestigd in de bevraging bij basiswerkers. Zo geeft 46.51% van de respondenten aan mee te hebben bijgedragen aan het tot stand brengen van de acties in het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dit blijkt bovendien relatief gelijk verdeeld tussen de drie kernactoren. Zo zien we dat 27.9%, 34.4% en 34.4% van respectievelijk het OCMW, de DMW'S en het CAW aangeeft betrokken te zijn bij het uitwerken van acties in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Voornamelijk in Genk en Turnhout geeft iets meer dan 20 procent van de respondenten vanuit het DMW's aan betrokken te zijn de uitwerking van acties.



Uit de bevraging naar de betrokkenheid bij de uitwerking van doelstellingen, visies en acties stelde 13.18% van de respondenten hierbij niet betrokken te zijn. Dit was voornamelijk het geval voor de DMW (52.9%), vergeleken met telkens 23.5% voor het OCMW en het CAW. Voornamelijk in de projectregio's Gent, Sint-Niklaas en Wetteren, Wichelen en Laarne is de betrokkenheid van de DMW's beperkt. In Gent blijkt bovendien ook 75.0% van de respondenten vanuit het CAW aan te geven niet betrokken te zijn in het uitwerken van de doelstellingen, visies en acties.

We kunnen hieruit concluderen dat de mate waarin basiswerkers betrokken zijn in het Geïntegreerd Breed Onthaal zich voornamelijk situeert op het niveau van de hulpverlening zelf en niet of in mindere mate in uitwerken van een visie en doelstellingen hieromtrent. Het is echter van belang te nuanceren dat de mate van betrokkenheid niet enkel verschilt tussen verschillende projectregio's heen, maar dat er eveneens ook sprake is van verschillen tussen maatschappelijk werkers.

## 4 Resultaten

Gezien de verschillende pilootprojecten zich gedurende een de eerste onderzoeksfase zich voornamelijk in een fase van conceptualisering en operationalisering bevonden, werd er in deze fase ingezoomd op de manier waarop er werd nagedacht over het vertalen van de richtlijnen van het Geïntegreerd Breed Onthaal naar de praktijk. Dit betekent dat voornamelijk het 'hoe en waarom' van het Geïntegreerd Breed Onthaal in kaart werden gebracht met als doelstelling om duidelijkheid te scheppen over de eigenlijke implementatie. Gezien de meeste projectregio's zich momenteel bevinden in een operationele fase waarbij de strijd tegen onderbescherming actief en in de praktijk wordt aangegaan, wordt er in wat volgt dieper ingegaan op de interventies en de resultaten van de verschillende pilootprojecten vanuit het oogpunt van basiswerkers betrokken bij de uitwerking van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Om de resultaten van de vragenlijst omtrent de werkzame principes of *good practices* van de pilootprojecten Geïntegreerd Breed Onthaal overzichtelijk samen te vatten en te vergelijken, bieden we in dit onderdeel van het rapport een overkoepeld en schematisch overzicht van de meest belangrijke bevindingen. Hierbij werden zowel de resultaten van de eerder besproken kwalitatieve analyse gehanteerd als leidraad, alsook de vooropgestelde doelstellingen in de beleidsdocumenten. Meer specifiek wordt er in eerste instantie gekeken naar de mate waarin de verschillende pilootprojecten erin slagen om kwetsbare burgers te bereiken, in welke mate men erin slaagt om op generalistische wijze de hulpvraag en het hulpaanbod te verkennen en op welke manier de hulp- en dienstverleningsrelatie wordt ingevuld. Daarnaast werd er, op basis van de eerder beschreven oriënterende perspectieven, in de vragenlijst gepeild in welke mate de acties tegemoetkomen aan een outreachende, proactieve en participatieve hulpverlening. Tot slot gaan we dieper in op de samenwerkingsverbanden en randvoorwaarden die tot stand zijn gekomen in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

### 4.1 Bereiken van kwetsbare burgers

Eén van de operationele doelstellingen die uiteengezet wordt in de beleidsdocumenten op het niveau van de hulp- en dienstverlening, heeft betrekking op het bereiken van kwetsbare burgers die zelf niet de stap kunnen zetten naar de hulp en dienstverlening. In de vragenlijst werd om die reden allereerst gepeild naar de mate waarin de vooropgestelde acties in staat zijn om kwetsbare burgers te bereiken. Uit onderstaande tabel wordt duidelijk dat bijna de helft van de respondenten (41.7%,  $M=3.22$ ,  $SD=0.86$ ) stelt dat het Geïntegreerd Breed Onthaal in staat is om burgers te bereiken die de stap naar de hulpverlening niet zetten.

Daarnaast geeft echter 37.8% van de respondenten aan noch akkoord, noch niet akkoord te zijn met deze stelling.

Tabel 55 Bereiken van kwetsbare burgers (N=60)

	Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	5	M	SD
Burgers bereiken die de stap naar de hulpverlening niet zetten	2.7	17.6	37.8	39.2	2.7	3.22	0.86
Burgers bereiken op basis van gegevens van de eigen organisatie	0	18.9	41.9	35.1	4.1	3.24	0.81
Burgers bereiken op basis van gegevens van andere organisaties	5.4	29.7	44.6	17.6	2.7	2.82	0.88

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Verder blijkt dat het bereiken van kwetsbare burgers voornamelijk gebeurt op basis van gegevens van de eigen organisatie, eerder dan op basis van gegevens van andere organisaties. Meer specifiek stellen we vast dat 39.2% (M=3.24, SD=0.81) van de respondenten aangeeft eerder akkoord of helemaal akkoord te zijn over het al dan niet bereiken van kwetsbare burgers op basis van gegevens van de eigen organisatie. Dit in vergelijking met 20.3% (M=2.82, SD=0.88) van de respondenten die gebruik maken van gegevens van andere organisaties om kwetsbare burgers te bereiken.

#### 4.2 Verkennen van de hulpvraag en het hulpaanbod

Onderstaande tabel geeft weer in welke mate maatschappelijk werkers in staat zijn om de hulpvraag en het gepaste hulpaanbod te verkennen. Uit de bevraging blijkt dat 73.2% (M=3.82, SD=0.97) van de respondenten stelt eerder of helemaal akkoord te zijn met het in staat zijn om de noden van cliënten te verkennen op verschillende levensdomeinen.

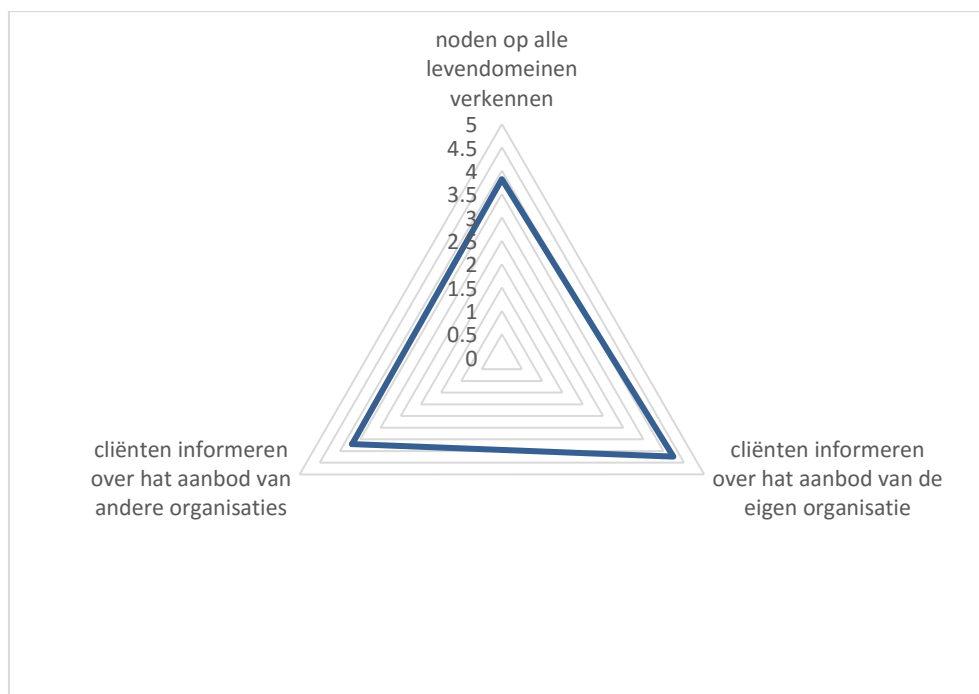
Tabel 56 Het verkennen van de hulpvraag en het hulpaanbod (N=60)

	Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	5	M	SD
Noden op alle levensdomeinen verkennen	0	14.9	11.9	49.3	23.9	3.82	0.97
Cliënten informeren over het aanbod van de eigen organisatie	1.5	9	4.5	34.3	50.7	4.24	1.00
Cliënten informeren over het aanbod van andere organisaties	0	13.4	20.9	47.8	17.9	3.70	0.92

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Hoewel het merendeel van de respondenten aangeeft in te zetten op het verkennen van noden van cliënten, zien we ook hier dat voornamelijk het aanbod van de eigen organisatie in aanmerking wordt genomen. Zo geeft 50.7% (M=4.24, SD=1.00) van de maatschappelijk werkers aan helemaal akkoord te zijn met het informeren van cliënten over het aanbod van de eigen organisatie, in vergelijking met 17.9% (M=3.70, SD=0.92) van de respondenten die stellen dat dit gebeurt over het aanbod van andere organisaties. In een eerste kwantitatieve onderzoeksfase werd echter duidelijk dat kennis en vertrouwen kunnen beschouwd worden als cruciale randvoorwaarden om tot een betere afstemming te komen tussen de verschillende actoren. Hoewel het wederzijds vertrouwen positief werd ingeschat, bleken de *designers*

van de verschillende pilootprojecten over het algemeen nog ruimte te zien voor verbetering wat betreft de wederzijdse kennis tussen actoren. Dit kan in relatie gebracht worden met de vaststelling dat er binnen de diverse praktijken van het Geïntegreerd Breed Onthaal meer ingezet wordt op het verkennen van de hulpvraag en het hulpaanbod binnen de eigen organisatie dan vanuit andere hulp- en dienstverleningsorganisaties.



Figuur 28 Het verkennen van de hulpvraag en het hulpaanbod (N=60)

### 4.3 Invulling van de hulp- en dienstverleningsrelatie

Tabel 57 Het verwezenlijken van een hulpverleningsrelatie (N=60)

	Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	5	M	SD
Cliënten op hun gemak doen voelen	0	0	6.7	66.7	26.7	4.20	0.55
Situatie van cliënten erkennen	0	0	5.0	70.0	25.0	4.20	0.51
Geen oordeel vellen over de cliënt	0	0	13.3	40.0	46.7	4.33	0.70
Duidelijke antwoorden geven	0	0	16.7	65.0	18.3	4.02	0.60
Responsief werken	0	3.3	16.7	60.0	20.0	3.97	0.71
Transparant werken	0	0	20.0	50.0	30.0	4.10	0.71
Aandacht voor het informele netwerk	0	3.3	23.3	55.0	18.3	3.88	0.74
Toekomstperspectief bieden	0	0	20.0	75.0	5.0	3.85	0.48
Cliënten vertrouwen doen krijgen in de hulpverlening	0	0	13.3	70.0	16.7	4.03	0.55

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Naast het bereiken van kwetsbare burgers, kunnen we uit de beleidsdocumenten een tweede fundamentele doelstelling distilleren die zich op het niveau van de hulp- en dienstverlening situeert. Zo werd er eerder in het onderzoeksrapport notie gemaakt van het *'terug bijsturen en verrijken van de relatie*

*cliënt – hulpverlener met de component intermenselijke ontmoeting*'. Om die reden werd in de vragenlijst ook gepeild naar de manier waarop de hulp- en dienstverleningsrelatie tussen cliënten en hulpverleners kan fungeren als een hefboom. Uit bovenstaande tabel blijkt het merendeel van de respondenten over het algemeen positief te staan ten opzichte van de invulling van een hulp- en dienstverleningsrelatie in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Meer specifiek blijkt maar liefst 95% (M=4.20, SD=0.51) van de maatschappelijk werkers of praktijkwerkers eerder akkoord of helemaal akkoord te zijn over het erkennen van de situatie van cliënten. Ook cliënten op hun gemak doen voelen, blijkt volgens 93.4% (M=4.20, SD=0.55) van de respondenten mogelijk te zijn binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal. Daarnaast geeft maar liefst 46.7% (M=4.33, SD=0.70) van de respondenten aan helemaal akkoord te zijn over het in staat zijn om geen oordeel te vellen over cliënten. Ook het geven van duidelijke antwoorden, het responsief en transparant werken, het aandacht hebben voor het informele netwerk en cliënten vertrouwen doen krijgen in de hulp- en dienstverlening blijkt mogelijk te zijn binnen de hulp- en dienstverleningsrelatie. Zo geven de gemiddelde scores een positief beeld weer. Minder positief bleek echter de mate waarin maatschappelijk werkers of praktijkwerkers in staat zijn om een toekomstperspectief te bieden aan cliënten. Zo stelde 20.0% van de respondenten eerder niet akkoord te zijn met het bieden van een toekomstperspectief voor cliënten.



Figuur 29 Het verwezenlijken van een hulpverleningsrelatie (N=60)

#### 4.4 Outreachinge hulp- en dienstverlening

In het kwalitatieve onderzoeksluik werd ook gepoogd om de verschillende werkzame principes van het Geïntegreerd Breed Onthaal op te hangen aan de diverse oriënterende perspectieven. Zo werd er ook gepeild naar de mate waarin de vooropgestelde acties outreachend zijn. Meer specifiek wordt in onderstaande tabel verduidelijkt in welke mate basiswerkers binnen de diverse projectregio's van het Geïntegreerd Breed Onthaal zich aansluiten op de leefwereld van cliënten. Dit kan door middel van huisbezoeken, het bijwonen van activiteiten of laagdrempelige ontmoetingsplaatsen.

Tabel 58 Opzoeken van burgers buiten de eigen organisatie (N=73)

	Ja	Neen	Totaal
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	0	0	0
Diksmuide	0	0	0
Genk	6	5	11
Gent	5	12	17
Oostende	1	1	2
Roeselare	3	1	4
Sint-Niklaas	1	3	4
Turnhout	6	3	9
W13	4	1	5
Wetteren, Wichelen, Laarne	6	5	11
Zoersel	1	1	2
<b>Totaal</b>	<b>52,1%</b>	<b>47,9%</b>	<b>100%</b>

Hieruit blijkt dat ongeveer de helft (52.1%) van de pilootprojecten erin slaagt om een outreachende hulpverlening te implementeren. Het is echter opvallend dat er binnen geen enkel pilootproject eenduidigheid is over het al dan niet aansluiten op de leefwereld van kwetsbare burgers. Dit kan, zoals eerder vermeld, te maken hebben met de diverse acties ontwikkeld binnen de projectregio's.

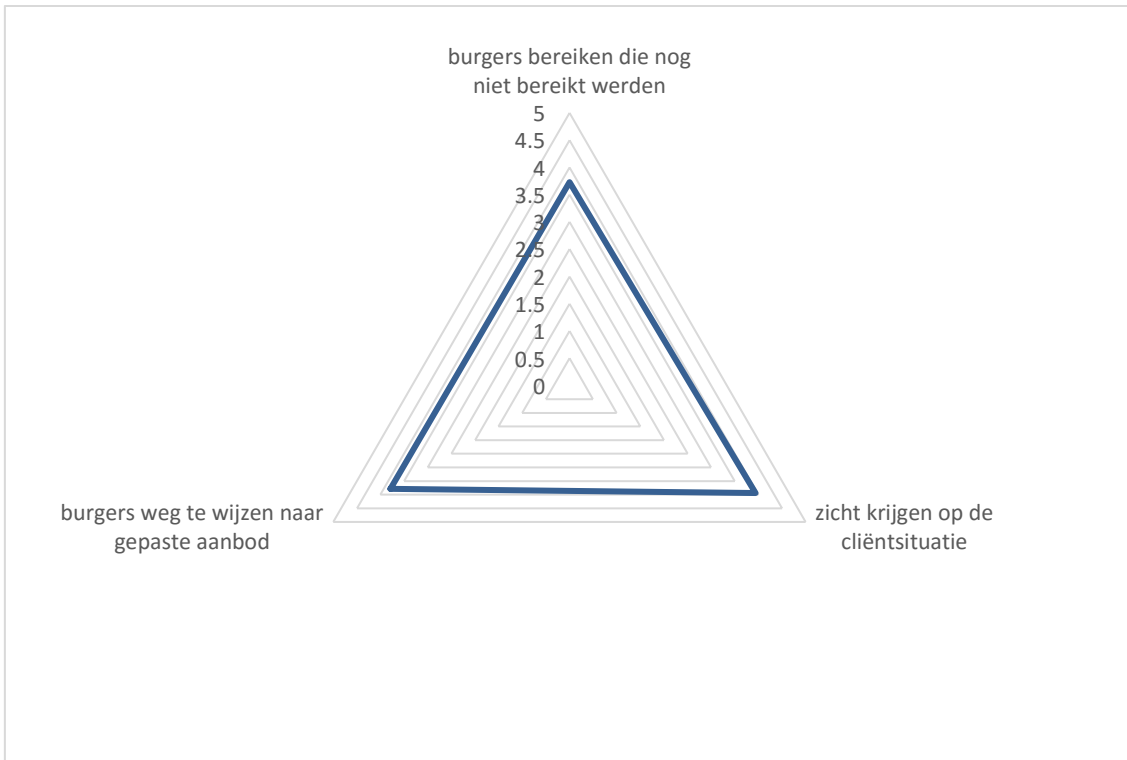
#### 4.4.1 Opzoeken van kwetsbare burgers in een vertrouwde leefomgeving

Uit onderstaande tabel blijkt dat dergelijke outreachende werkwijze vanuit de perceptie van de basiswerkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal leidt tot het bereiken van burgers die eerder nog niet bereikt werden. Zo stelt 69.7% (M=3.75, SD=0.91) van de respondenten eerder of helemaal akkoord te zijn met de stelling over het bereiken van onderbeschermde burgers. Daarnaast blijkt het opzoeken van kwetsbare burgers in een vertrouwde leefomgeving ook in belangrijke mate bij de dragen aan het zicht krijgen op de situatie van cliënten en het doorverwijzen van kwetsbare burgers. Respectievelijk 75.7% en 72.7% van de maatschappelijk werkers of praktijkwerkers geeft dan namelijk aan eerder akkoord of helemaal akkoord te zijn hieromtrent.

Tabel 59 Opzoeken van kwetsbare burgers in een vertrouwde leefomgeving (N=33)

	Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	5	M	SD
Burgers bereiken die eerder nog niet bereikt werden	3.0	6.1	21.2	54.5	15.2	3.73	0.91
Zicht krijgen op de situatie van cliënten	0	3.0	21.2	54.5	21.2	3.94	0.75
Burgers de weg te wijzen naar de het gepaste hulpverleningsaanbod	0	6.1	21.2	60.6	12.1	3.79	0.74

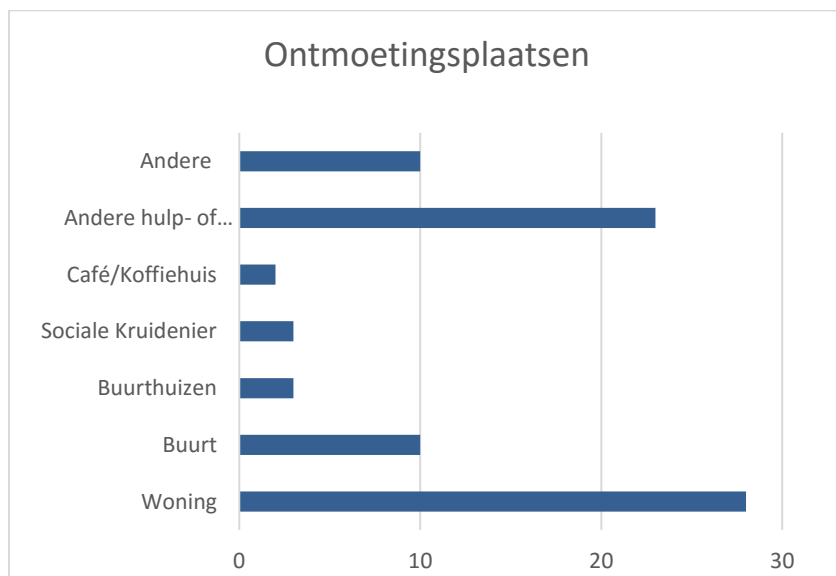
1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord



Figuur 30 Opzoeken van kwetsbare burgers in een vertrouwde leefomgeving (N=33)

#### 4.4.2 Ontmoetingsplaatsen

In onderstaande grafiek wordt dieper ingegaan op de diverse plaatsen waar maatschappelijk werkers in contact komen met kwetsbare burgers. Hieruit blijkt dat voornamelijk de woning van cliënten, alsook andere hulp- en dienstverleningsorganisaties fungeren als belangrijke ontmoetingsplaatsen. Daarnaast wordt ook belang gehecht aan het opzoeken van kwetsbare burgers in de buurt zelf. Ten slotte haalden een aantal respondenten aan, aan te sluiten op de leefwereld van kwetsbare burgers door aanwezig te zijn binnen specifieke verenigingen zoals jeugd- of seniorenwerkingen, dienstencentra en ziekenhuizen.



Figuur 31 Ontmoetingsplaatsen outreachende hulp- en dienstverlening

#### 4.5 Proactieve hulp- en dienstverlening

In de vragenlijst werd aan de hand van diverse stellingen gepeild naar de mate waarin de vooropgestelde acties binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal toelaten om in te zetten op het proactief realiseren van rechten. Op deze manier verschuift het initiatief om rechten te realiseren van de rechthebbende burger naar de betrokken praktijk van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Ook hier zien we dat maatschappelijk werkers overwegend positief reageren op de mate waarin men erin slaagt op rechten van cliënten proactief te realiseren.

Tabel 60 Het proactief realiseren van rechten (N=59)

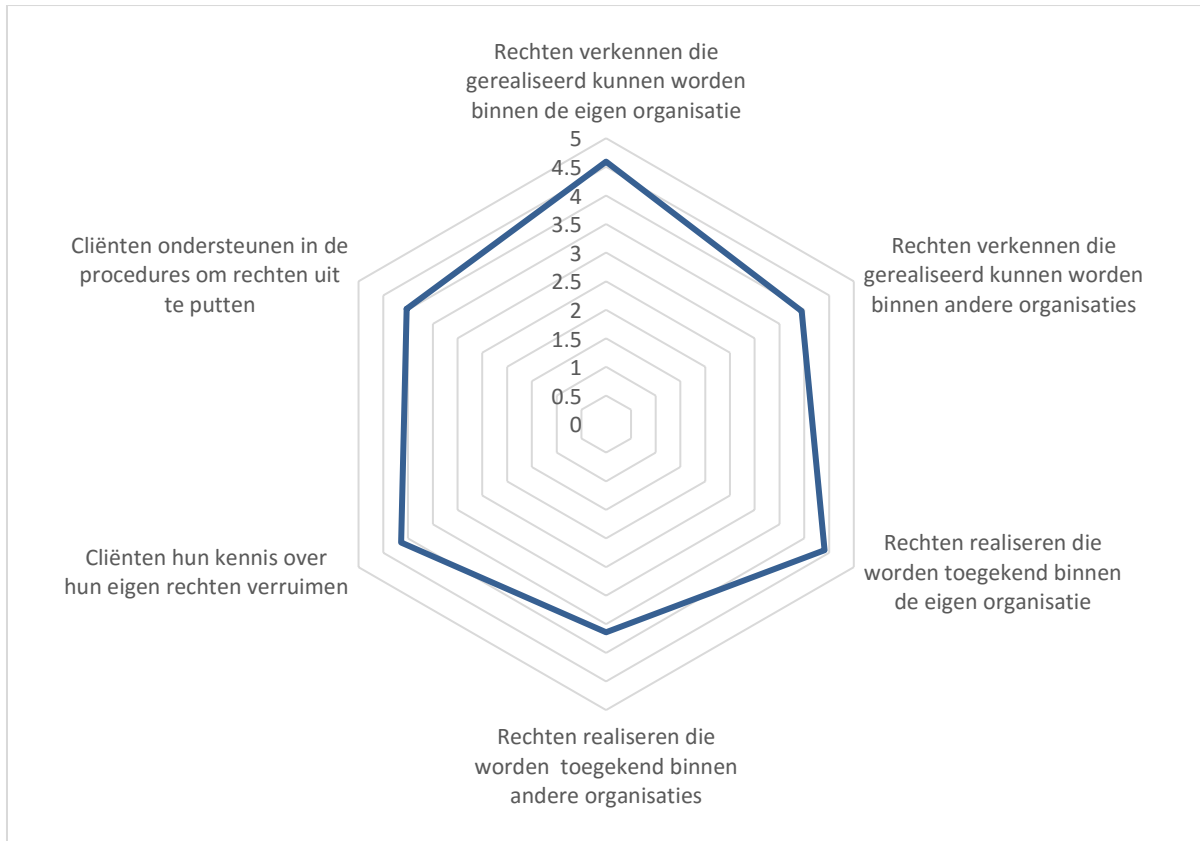
	Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	5	M	SD
Rechten verkennen die gerealiseerd kunnen worden binnen de eigen organisatie	0	0	1.7	37.3	61.0	4.59	0.53
Rechten verkennen die gerealiseerd kunnen worden binnen andere organisaties	0	1.7	20.3	59.3	18.6	3.95	0.68
Rechten realiseren die worden toegekend binnen de eigen organisatie	0	1.7	5.1	44.1	49.2	4.41	0.67
Rechten realiseren die worden toegekend binnen andere organisaties	1.7	6.8	25.4	57.6	8.5	3.64	0.80
Cliënten hun kennis over hun eigen rechten verruimen	0	1.7	8.5	64.4	25.4	4.14	0.63
Cliënten ondersteunen in de procedures om rechten uit te putten	0	5.1	13.6	54.2	27.1	4.03	0.79

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Allereerst werd er gepeild naar de mate waarin maatschappelijk werkers of praktijkwerkers rechten verkennen van kwetsbare burgers zowel binnen de eigen organisatie als binnen andere hulp- en dienstverleningsorganisaties. Net zoals eerder duidelijk werd, blijken ook hier maatschappelijk werkers hoofdzakelijk de aandacht te vestigen op het verkennen van rechten binnen de eigen organisatie. Zo stelt 61.0% (M=4.59, SD=0.53) van de respondenten helemaal akkoord te zijn met het verkennen van rechten binnen de eigen organisatie. Met betrekking tot het verkennen van rechten die binnen andere organisaties worden toegekend, bedraagt dit percentage slechts 18.6% (M=3.95, SD=0.68). We nemen dezelfde trend ook waar voor het realiseren van rechten van kwetsbare burgers. Ook hier stelt 49.2% (M=4.41, SD=0.74) van de respondenten helemaal akkoord te zijn met het realiseren van rechten binnen de eigen organisatie, in vergelijking met 8.5% (M=3.64, SD=0.80) van de maatschappelijk werkers die dit doen binnen andere hulp- en dienstverleningsorganisaties. De beperkte realisatie van rechten binnen andere hulp- en dienstverleningsorganisaties kan in relatie gebracht worden met de eerdergenoemde vaststelling dat wederzijdse kennis tussen verschillende netwerkpartners niet altijd als evidentie kan beschouwd worden. Hiermee wordt tevens ook duidelijk dat er binnen de projecten van het Geïntegreerd Breed Onthaal ruimte voor verbetering is wat betreft de wederzijdse kennis tussen actoren en intensieve samenwerking tussen actoren.

Ten slotte werd er ook bevraagd in welke mate een proactieve invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal erin slaagt om cliënten hun kennis te verruimen over hun eigen rechten en om hen te ondersteunen in de procedures om rechten uit te putten. Ook hier werd overwegend positief op geantwoord. Zo stelt 89.8% (M=4.14, SD=0.63) van de respondenten eerder akkoord of helemaal akkoord te zijn over het verruimen

van de kennis van cliënten over hun eigen rechten. Ook 81.3% (M=4.03, SD=0.79) geeft aan cliënten te kunnen ondersteunen in de procedures om rechten uit te putten.



Figuur 32 Het proactief realiseren van rechten (N=59)

#### 4.6 Participatieve hulp- en dienstverlening

Een derde oriënterend perspectief dat mee in kaart werd gebracht heeft betrekking op een participatieve hulpverlening. Hiervoor werden eveneens diverse stellingen voorgelegd aan basiswerkers betrokken bij de uitwerkingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Ook hier zien we dat respondenten overwegend positief antwoorden op de mate waarin men erin slaagt om de doelgroep te betrekken. Voornamelijk cliënten zelf laten beslissen over hun hulpverleningstraject en het rekening houden met de draagkracht van cliënten blijkt mogelijk te zijn volgens de maatschappelijk werkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Zo geeft 76.3% (M=4.17, SD=0.79) van de respondenten aan eerder akkoord of helemaal akkoord met betrekking tot het zelf laten beslissen van cliënten over hun hulpverleningstraject. Een meerderheid van de respondenten geeft bovendien ook aan dat cliënten meedenken en zelf initiatief nemen over hun traject.

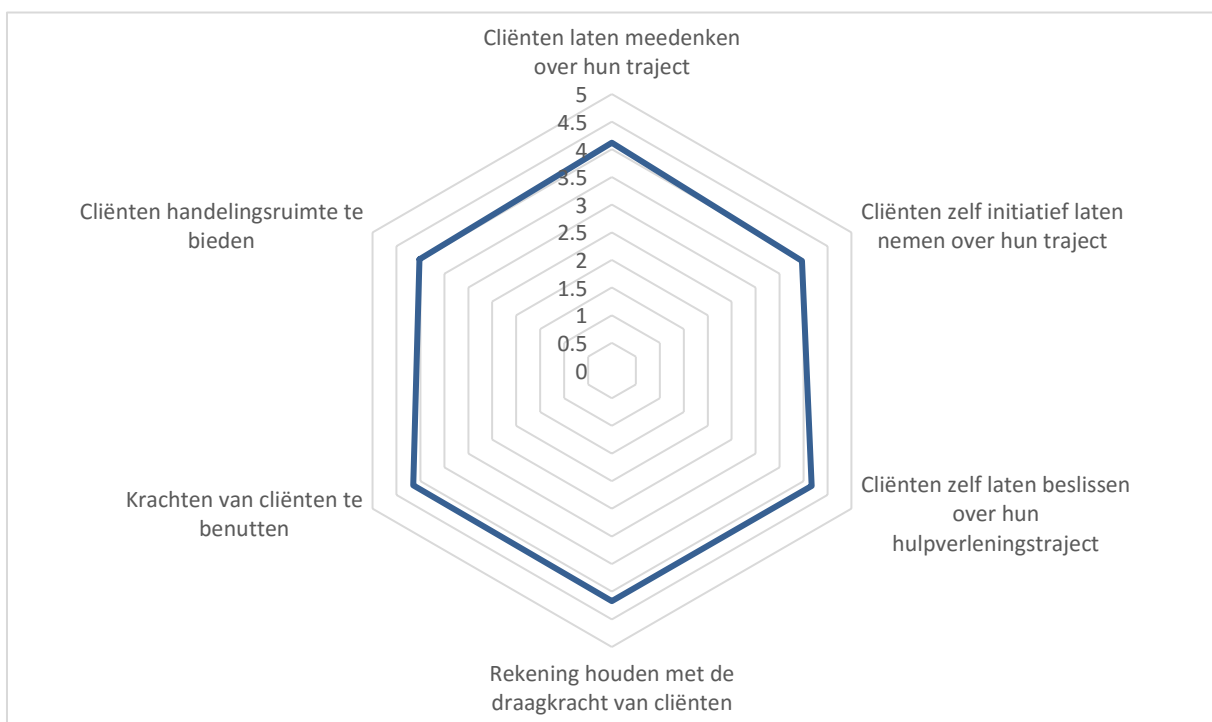
Daarnaast blijkt het implementeren van een participatieve werkwijze ook toe te laten om rekening te houden met de draagkracht van cliënten. Maar liefst 91.5% (M=4.17, SD=0.56) van de respondenten stelt hier immers eerder akkoord of volledig mee akkoord te zijn. Ten slotte werd ook bevraagd in welke mate men erin slaagt om krachten van cliënten te benutten en hen handelingsruimte te bieden. Zoals in onderstaande tabel duidelijk wordt, blijken basiswerkers ook hier positief te tegenover te staan.



Tabel 61 Het betrekken van de doelgroep (N=59)

	Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	5	M	SD
Cliënten laten meedenken over hun traject	0	0	15.3	57.6	27.1	4.12	0.65
Cliënten zelf initiatief laten nemen over hun traject	0	1.7	18.6	61	18.6	3.97	0.67
Cliënten zelf laten beslissen over hun hulpverleningstraject	0	0	23.7	35.6	40.7	4.17	0.79
Rekening houden met de draagkracht van cliënten	0	0	8.5	66.1	25.4	4.17	0.56
Krachten van cliënten te benutten	0	0	6.8	71.2	22	4.15	0.52
Cliënten handelingsruimte te bieden	0	1.7	15.3	62.7	20.3	4.02	0.66

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord



Figuur 33 Het betrekken van de doelgroep (N=59)

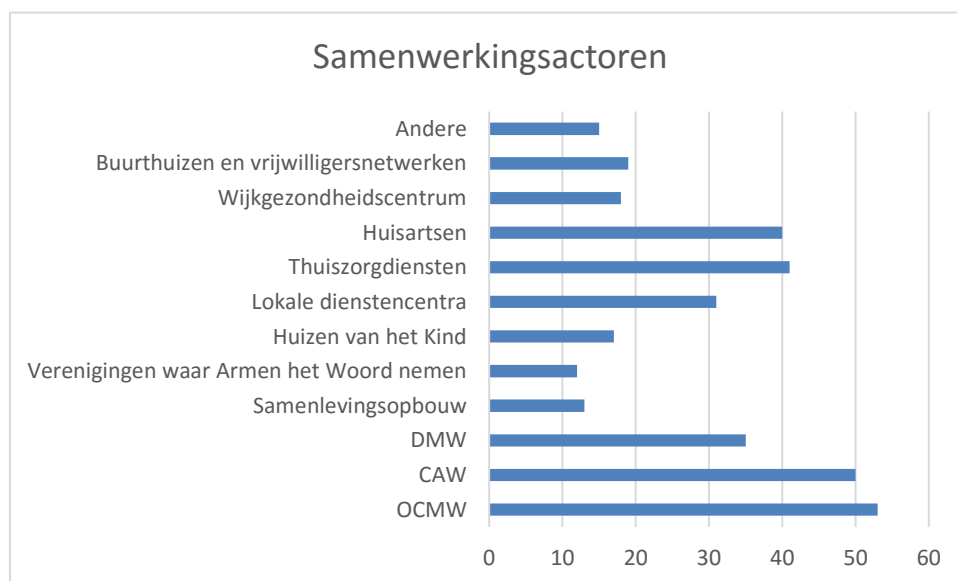
#### 4.7 Samenwerking met andere hulp- dienst- of zorgverleningsactoren

Om een verhoogde toegankelijkheid van de maatschappelijke hulp- en dienstverlening te realiseren, dient men ook aandacht te besteden aan de manier waarop de hulp- en dienstverlening vorm krijgt op het niveau van het netwerk. In de beleidsdocumenten maakt men meer specifiek notie van een '*maximale afstemming tussen de actoren op de eerste lijn*'. Uit de vragenlijst blijkt dan ook dat alle pilotprojecten samen werken met andere hulp-, dienst- of zorgverleningsactoren in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Daarnaast geeft ook 35.6% van de respondenten aan samen te werken met zelforganisaties. Hierbij is het eveneens van belang te nuanceren dat de geobserveerde verschillen die bestaan binnen projectregio's betrekking kunnen hebben op het gegeven dat er binnen de pilotprojecten meerdere acties zijn gekoppeld aan het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Tabel 62 Samenwerking met zelforganisaties (burgerinitiatieven en/of etnisch culturele verenigingen) (N=59)

	Ja	Neen	Totaal
Diest, Scherpenheuvel, Zichem	0	0	0
Diksmuide	2	3	5
Genk	5	4	9
Gent	7	6	13
Oostende	0	2	2
Roeselare	1	3	4
Sint-Niklaas	0	4	4
Turnhout	2	6	8
W13	1	2	3
Wetteren, Wichelen, Laarne	2	7	9
Zoersel	1	1	2
<b>Totaal</b>	<b>35.6%</b>	<b>64.4%</b>	<b>100%</b>

In de vragenlijst werd ook meer specifiek gepeild naar de verschillende actoren waarmee basiswerkers hebben samengewerkt in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Niet verwonderlijk, blijkt de grootste samenwerking te bestaan tussen de drie kernactoren van Geïntegreerd Breed Onthaal. Zo geven de meeste respondenten aan te hebben samengewerkt met het OCMW, CAW en/of de DMW'S. Daarnaast blijken ook thuiszorgdiensten, huisartsen en lokale dienstencentra belangrijke samenwerkingsactoren. Ten slotte gaven respondenten aan samen te werken met buurthuizen, wijkgezondheidscentra, Kind & Gezin en Huizen van het Kind, Samenlevingsopbouw, Verenigingen waar Armen het Woord nemen, onderwijs, justitie ziekenhuizen, het lokaal bestuur en de psychiatrische zorgsector.



Figuur 34 Samenwerking met kernactoren, basis- en of faciliterende actoren (N=59)

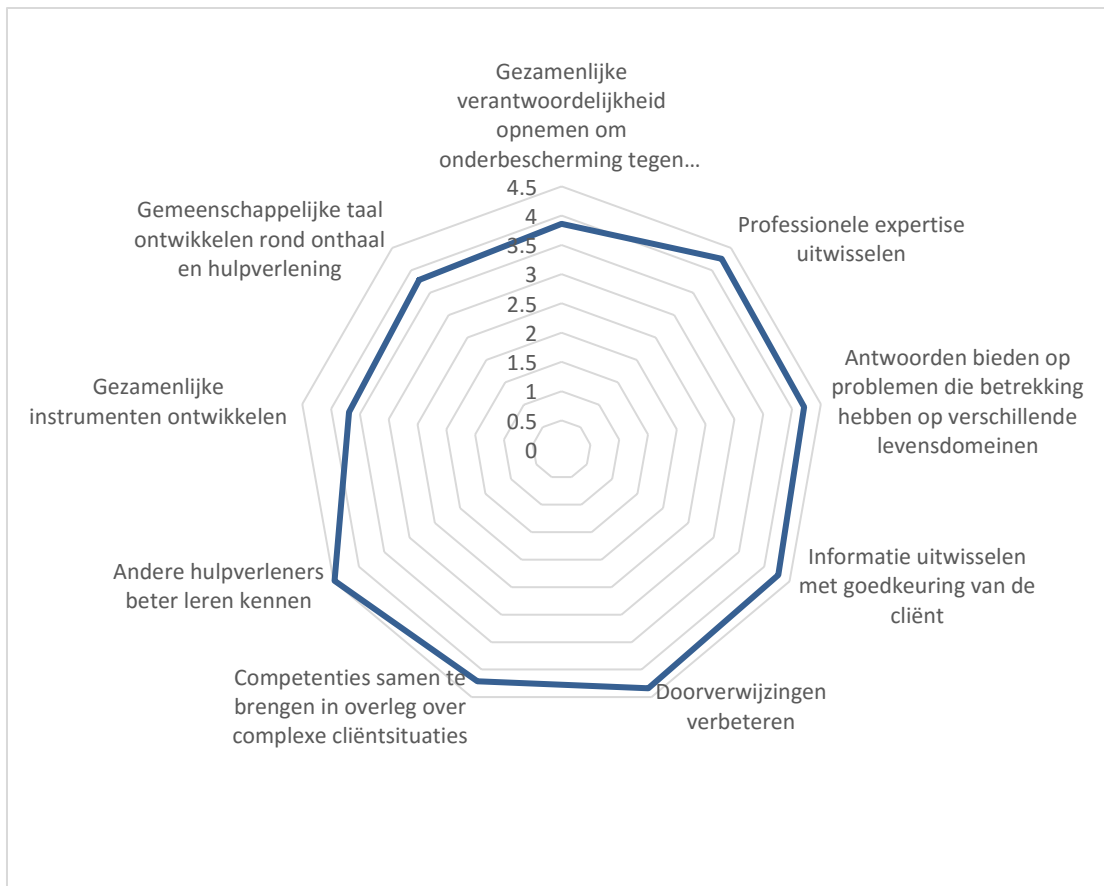
In onderstaande tabel wordt verduidelijkt in welke mate dergelijke samenwerkingsverbanden in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal kunnen leiden tot werkzame principes. Hieruit blijkt dat telkens het merendeel van de maatschappelijk werkers betrokken bij het Geïntegreerd Breed Onthaal eerder akkoord is met onderstaande stellingen. Zo zien we dat telkens meer als de helft van de respondenten aangeeft eerder akkoord te zijn met de mogelijkheid om gezamenlijk verantwoordelijkheid op te nemen (56.9%), om professionele expertise uit te wisselen (55.2%), om antwoorden te bieden op diverse problemen (60.3%) en om informatie uit te wisselen met goedkeuring van de cliënt (55.2%). Daarnaast draagt een samenwerking met andere actoren volgens de maatschappelijk werkers ook in belangrijke mate bij aan het verbeteren van doorverwijzingen naar andere hulp-, dienst- en zorgverleningsorganisaties. Zo stelt 91.4% (M=4.34, SD=0.64) van de respondenten eerder akkoord of akkoord te zijn met deze stelling.

Tabel 63 Samenwerkingsverband met andere actoren (N=58)

	Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	5	M	SD
Gezamenlijke verantwoordelijkheid opnemen om onderbescherming tegen te gaan	0	1.7	25.9	56.9	15.5	3.86	0.69
Professionele expertise uitwisselen	0	1.7	6.9	55.2	36.2	4.26	0.66
Antwoorden bieden op problemen die betrekking hebben op verschillende levensdomeinen	0	1.7	6.9	60.3	31.0	4.21	0.64
Informatie uitwisselen met goedkeuring van de cliënt	0	0	8.6	55.2	36.2	4.28	0.62
Doorverwijzingen verbeteren	0	0	8.6	48.3	43.1	4.34	0.64
Competenties samen te brengen in overleg over complexe cliëntsituaties	0	5.2	8.6	46.6	39.7	4.21	0.81
Andere hulpverleners beter leren kennen	0	0	8.6	34.5	56.9	4.48	0.65
Gezamenlijke instrumenten ontwikkelen	0	15.5	24.1	36.2	24.1	3.69	0.98
Gemeenschappelijke taal ontwikkelen rond onthaal en hulpverlening	0	10.3	24.1	41.4	24.1	3.79	0.93

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Dit geldt ook voor het samenbrengen van competenties in overleg over complexe cliëntsituaties en het beter leren kennen van andere hulpverleners. Ook hier blijkt het merendeel van de maatschappelijk werkers of praktijkwerkers namelijk vast te stellen dat het samenwerken met diverse actoren in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal een meerwaarde biedt. Meer specifiek stelt respectievelijk 86.3% (M=4.21, SD=0.81) en 91.4% (M=4.48, SD=0.65) van de respondenten eerder akkoord of helemaal akkoord te zijn met het samenbrengen van competenties en het beter leren kennen van andere hulpverleners. Uit de analyse wordt echter duidelijk dat dergelijke samenwerkingsverbanden tussen de verschillende actoren niet altijd tot stand komt op basis van gezamenlijke instrumenten. Zo stelt een 15.5% (M=3.69, SD=0.98) van de respondenten eerder niet akkoord te zijn met het ontwikkelen van gezamenlijke instrumenten. Voor het merendeel van de respondenten (60.3%) is dit echter wel mogelijk. Tot slot wordt ook bevraagd in welke mate een samenwerking met andere hulp-, dienst- en zorgverleningsactoren toelaat om een gemeenschappelijke taal te ontwikkelen rond onthaal en hulpverlening. Ook hier blijkt het merendeel van de maatschappelijk werkers betrokken bij het Geïntegreerd Breed Onthaal positief tegenover te staan, met 65.5% (M=3.79, SD=0.93) van de respondenten die eerder akkoord of helemaal akkoord zijn.



Figuur 35 Samenwerkingsverband met andere actoren (N=58)

#### 4.8 Randvoorwaarden

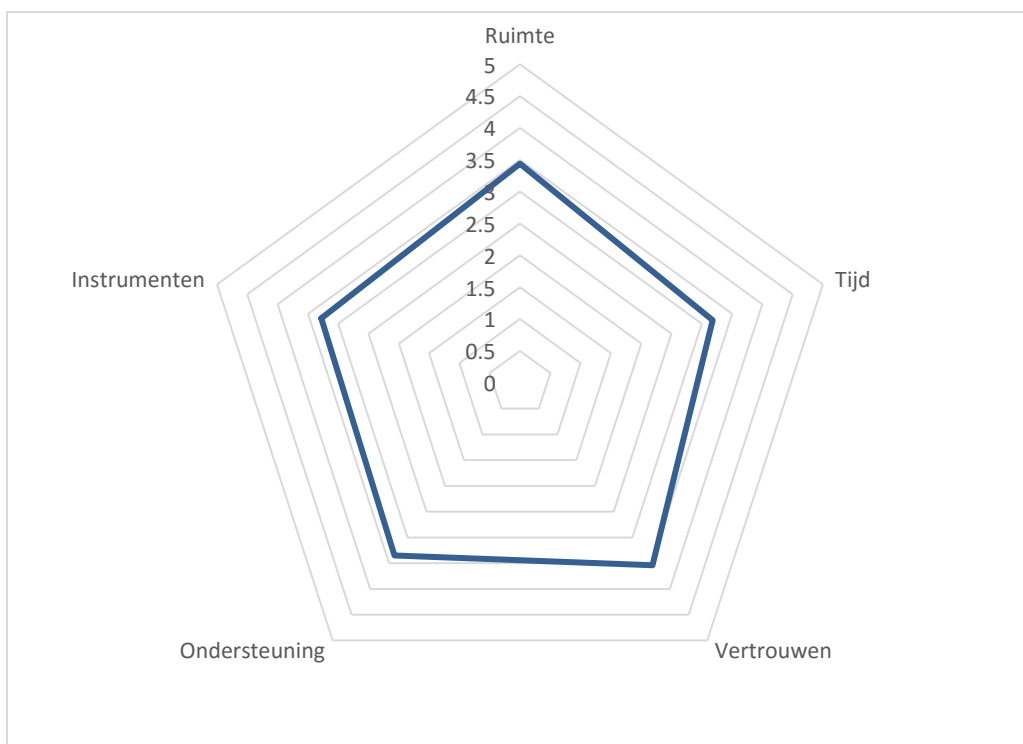
Eerder tijdens de kwalitatieve analyse bij vier geselecteerde pilootprojecten werd duidelijk dat er nood is aan verschillende randvoorwaarden om te komen tot een geslaagde hulpverlening. Zo werd er door de verschillende maatschappelijk werkers vastgesteld dat het verhogen van toegankelijkheid en het inzetten op onderbescherming vereist dat er de nodige ruimte, tijd, vertrouwen, ondersteuning en instrumenten wordt geboden. Uit de bevraging van maatschappelijk werkers in de diverse projectregio's blijkt voornamelijk tijd een cruciale randvoorwaarde te zijn in het ontwikkelen van een Geïntegreerd Breed Onthaal. Zo stelt 21.1% (M=3.18, SD=0.87) van de respondenten eerder niet akkoord of helemaal niet akkoord te zijn met de stelling *'De praktijk binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal in mijn stad of gemeente biedt mij de nodige tijd om de vooropgestelde principes in de praktijk te implementeren'*. Hiermee wordt meteen ook duidelijk dat er ruimte is voor verbetering in het bewerkstelligen van voldoende tijd voor maatschappelijk werkers om een adequate hulp- en dienstverlening aan te bieden.

Tabel 64 Randvoorwaarden (N=57)

	Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	5	M	SD
Ruimte	0	10.5	42.1	40.4	7.0	3.44	0.78
Tijd	1.8	19.3	43.9	29.8	5.3	3.18	0.87
Vertrouwen	0	7.0	38.6	47.4	7.0	3.54	0.73
Ondersteuning	1.8	10.5	43.9	38.6	5.3	3.35	0.81
Instrumenten	3.5	10.5	49.1	28.1	8.8	3.28	0.90

1: Helemaal niet akkoord - 2: eerder niet akkoord - 3: noch akkoord, noch niet akkoord - 4: eerder akkoord - 5: helemaal akkoord

Daarnaast werd ook gepeild naar de mate waarin de praktijk binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal de nodige ruimte biedt om de vooropgestelde principes in de praktijk te implementeren. Hierbij stelt 47.4% (M=3.44, SD=0.78) van de respondenten eerder akkoord of helemaal akkoord te zijn over het beschikken van de nodige ruimte om de gewenste acties naar de praktijk te vertalen. Tot slot geeft het merendeel van de respondenten ook aan voldoende vertrouwen, ondersteuning en instrumenten te hebben om een geslaagd Geïntegreerd Breed Onthaal tot stand te brengen. Zo geven respectievelijk 54.4% (M=3.54, SD=0.73), 43.9% (M=3.35, SD=0.91) en 36.9% (M=3.28, SD=0.90) van de respondenten aan eerder akkoord of helemaal akkoord te zijn met de stelling over het nodige vertrouwen, de nodige ondersteuning en de nodige instrumenten te beschikken.



Figuur 36 Randvoorwaarden (N=57)

#### 4.9 Toekomstvisie Geïntegreerd Breed Onthaal

In het voorgaande werd reeds duidelijk dat een merendeel van de maatschappelijk werkers zich in vele gevallen schaart achter de perspectieven van het Geïntegreerd Breed Onthaal. In wat volgt bekijken we in welke mate maatschappelijk werkers verbetering percipiëren in het effectiever maken van de betrokken praktijk binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal. Meer specifiek werd de volgende vraag gesteld: *'In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen met betrekking tot het effectiever maken van uw GBO-praktijk naar de toekomst toe?'* Hierbij werden zeven stellingen naar voren geschoven die de respondenten konden rangschikken van 1 (meest belangrijk) tot 7 (minst belangrijk).

	Score (%), gemiddelde (M) en standaardafwijking (SD)						
	1	2	3	4	5	M	SD
1. Bereiken van kwetsbare burgers in hun vertrouwde leefomgeving	43.86	12.28	8.77	15.79	8.77	7.02	3.51
2. Aandacht voor alle levensdomeinen	14.04	21.05	10.53	23.32	15.79	7.02	5.26
3. Burgers op de hoogte brengen van hun rechten	12.28	17.54	40.35	8.77	5.51	12.28	5.26
4. Proactief realiseren van rechten	15.79	22.81	10.53	17.54	17.54	7.02	8.77
5. Betrekken van de doelgroep	1.75	7.02	12.28	10.53	28.07	17.54	22.81
6. Aanbod bekend maken bij basis- en faciliterende actoren	7.02	7.02	14.04	8.77	15.79	26.32	21.05
7. Samenwerken met basis- en faciliterende actoren	5.26	12.28	5.51	12.28	10.53	22.81	33.33

1: Meest belangrijk - 7: Minst belangrijk

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat 43.86% van de maatschappelijk werkers stelt dat het bereiken van kwetsbare burgers in de vertrouwde leefomgeving beschouwd kan worden als de meest belangrijke doelstelling in het verwezenlijken van een effectief Geïntegreerd Breed Onthaal. Vervolgens blijkt ook het aandacht hebben voor verschillende levensdomeinen een belangrijk aandachtspunt voor diverse maatschappelijk werkers. Zo wordt dit door 14.04% van de respondenten als meest belangrijke doelstelling naar voren geschoven en door 21.05% als tweede belangrijkste doelstelling. Daarnaast blijkt telkens iets meer dan 10% van de respondenten het op de hoogte brengen van burgers over hun rechten en het proactief realiseren van rechten te beschouwen als meest belangrijk aandachtspunt. Tot slot schuift slechts een minderheid van de respondenten het betrekken van de doelgroep, het bekendmaken van het eigen aanbod bij en het samenwerken met basis- en faciliterende actoren als belangrijkste stelling naar voren om het Geïntegreerd Breed Onthaal in de toekomst effectiever te maken. Dit is niet verwonderlijk, aangezien eerder duidelijk werd dat het merendeel van de respondenten een positieve perceptie heeft ten aanzien het betrekken van de doelgroep en het samenwerken met andere hulp-, dienst- en zorgverleningsactoren.

## 5 Conclusie

In dit onderdeel van het rapport belichtten we de resultaten van een vragenlijst die werd afgenomen bij de *implementers* van de elf pilootprojecten Geïntegreerd Breed Onthaal. Deze bevraging had als doelstelling om de werkzame principes of *good practices* van de pilootprojecten in kaart te brengen met betrekking tot het ontwikkelen van een praktijken rond het verhogen van toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Daarbij werd er voornamelijk gepeild naar de mate waarin de oriënterende perspectieven naar de praktijk werden geïmplementeerd en naar de manier waarop de samenwerking tussen het de kernactoren en verschillende basis- en faciliterende actoren door de verschillende respondenten wordt gepercipieerd.

Uit deze bevraging kan algemeen geconcludeerd worden dat de pilootprojecten in staat zijn de principes en uitgangspunten van het Geïntegreerd Breed Onthaal naar de praktijk te vertalen. Hierbij zijn het voornamelijk de basiswerkers die betrokken zijn bij de realisatie van concrete acties. Dit gebeurde bovendien zowel door maatschappelijk werkers uit het OCMW, als het CAW en de DMW's. Uit de bevraging bij de verschillende pilootprojecten blijkt dat het merendeel van de respondenten het gevoel heeft de principes van het Geïntegreerd Breed Onthaal voldoende te implementeren in de vooropgestelde praktijken. Zo stellen respondenten zich in staat om kwetsbare burgers te bereiken en om de hulpvraag en het hulpaanbod van cliënten te verkennen. Hierbij werd echter duidelijk dat dit hoofdzakelijk gebeurde op basis van informatie binnen de eigen organisatie, eerder dan op basis van gegevens van andere hulp- en dienstverleningsorganisaties. Dit doet vermoeden dat er ruimte is voor verbetering wat betreft de wederzijdse kennis tussen diverse hulp-, dienst- en zorgverleningsactoren. Deze vaststelling werd overigens ook reeds gemaakt in een eerste kwantitatieve bevraging bij de *designers* betrokken bij het Geïntegreerd Breed Onthaal. Het is echter opvallend dat er desalniettemin voor alle pilootprojecten een samenwerking plaatsvindt met andere basis- en faciliterende actoren. Zo laat een samenwerking met andere actoren in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal volgens basiswerkers toe om diverse doelstellingen te bereiken waaronder uitwisselen van informatie met goedkeuring van de cliënt, het verbeteren van doorverwijzingen en het beter leren kennen van andere hulpverleners. Dit doet vermoeden dat het merendeel van de basiswerkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal zich wel schaaft achter de werkzame principes binnen de werking van het Geïntegreerd Breed Onthaal en tevens ook ruimte laat voor verbetering naar de toekomst toe.

Vervolgens werd ook dieper ingegaan op de eerdergenoemde oriënterende perspectieven. Zo werd er allereerst gepeild naar de mate waarin de pilootprojecten in staan zijn om een outreachende hulpverlening aan te bieden. Hierbij bleek ongeveer de helft van de pilootprojecten in staat om kwetsbare burgers te bereiken buiten de eigen organisatie. Meer specifiek gebeurde dit voornamelijk in woningen en andere hulp- en dienstverleningsorganisaties. Gezien het gegeven dat ook ongeveer de helft van de basiswerkers aangeeft hier niet op in te zetten, is het ook niet verwonderlijk dat het merendeel van de basiswerkers het bereiken van kwetsbare burgers in hun vertrouwde leefomgeving naar voren schuift als belangrijke doelstelling die men dient te verwezenlijken naar de toekomst toe. Vervolgens werd ook dieper ingegaan op de mate waarin basiswerkers erin slagen op een proactieve hulp- en dienstverlening aan te bieden. Meer specifiek bedoelen we hiermee de mate waarin basiswerkers erin slagen om zelf het initiatief te nemen om te zorgen dat elke burger die er aanspraak op kan maken rechten of diensten realiseert. Ook hieruit blijkt dat men vanuit de diverse acties binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal hoofdzakelijk inzet op het verkennen en het realiseren van rechten van kwetsbare burgers binnen de eigen betrokken organisatie. Tot slot werd er in dit deel van het rapport ook aandacht besteed aan de mate waarin de praktijken van het Geïntegreerd Breed Onthaal erin slagen om de vooropgestelde doelgroep te betrekken. Ook hieruit kunnen

we concluderen dat het merendeel van de basiswerkers aangeeft enigszins een participatieve hulp- en dienstverlening te implementeren waarbij het perspectief van cliënten mee in aanmerking wordt genomen.

Ondanks het overwegend positieve perspectief van basiswerkers ten aanzien van werkzame principes binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal, blijkt tijd een belangrijke randvoorwaarde om mee in aanmerking te nemen in het faciliteren van de strijd tegen onderbescherming. Ook wat betreft het toekomstperspectief dat basiswerkers hebben ten aanzien van een effectief Geïntegreerd Breed Onthaal, bleek voornamelijk het verder implementeren van de vooropgestelde werkzame principes een cruciale vereiste. Zo werd er voornamelijk belang gehecht aan outreachend sociaal werk, maar ook aan een generalistische en proactieve werkwijze.

Ten slotte is het belangrijk te benadrukken dat de voorliggende kwantitatieve analyse uitsluitend betrekking heeft op de perceptie van basiswerkers over de werkzame principes binnen de vooropgestelde interventies. Het spreekt voor zich dat het vertalen van de eerder vernoemde werkzame principes naar de praktijk zicht richt op het tegengegaan van onderbescherming bij kwetsbare burgers, en dat het effectief verhogen van toegankelijkheid en het inspelen op de complexe noden voor de beoogde doelgroep gezien moet worden als de uiteindelijke doelstelling van het Geïntegreerd Breed Onthaal.



## Hoofdstuk 8

### Conclusie en aanbevelingen

Vlaams Minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeuren, introduceerde in december 2015 het begrip 'Geïntegreerd Breed Onthaal' en zette daarmee de krijtlijnen uit voor een meer toegankelijke hulp- en dienstverlening die inzet op het tegengaan van onderbescherming. Om de grondrechten van burgers maximaal te realiseren, worden er binnen het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal richtlijnen geformuleerd op twee niveaus. Enerzijds wil men intersectorale afstemming bevorderen tussen een minimum van drie kernactoren met een decretaal verankerde onthaalopdracht, namelijk: de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW), Centra voor Algemeen Welzijn (CAW) en de Diensten Maatschappelijk Werk (DMW) van de ziekenfondsen. Anderzijds wil men met het Geïntegreerd Breed Onthaal bewaken dat de hulp- en dienstverlening voldoet aan een aantal kwaliteitscriteria. Het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt hierbij verwacht om in al zijn facetten generalistisch, outreachend, proactief, participatief en krachtgericht te zijn; en volgens de principes van subsidiariteit en het proportioneel universalisme te worden vormgegeven. In de zoektocht naar manieren om een Geïntegreerd Breed Onthaal op het lokale niveau te realiseren, experimenteerden elf pilootprojecten in Vlaanderen tussen 1 september 2016 en 1 mei 2018 met de praktijkvertaling van deze centrale richtlijnen en werkingsprincipes. Het voorliggend onderzoek kadert binnen de wetenschappelijke opvolging van het Geïntegreerd Breed Onthaal en de betrokken pilootprojecten gedurende deze periode.

Dit laatste hoofdstuk is gericht op het bundelen van de belangrijkste conclusies en aanbevelingen en kan gelezen worden als een uitgebreide samenvatting van het rapport. Dit evaluatieonderzoek, dat in opdracht van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin werd verricht, is uitdrukkelijk toekomstgericht en heeft als belangrijkste doelstelling om bij te dragen tot een verdere uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Vlaanderen. De nadruk lag hiervoor op het verwerven van inzicht over de betekenis en eigenheid van het Geïntegreerd Breed Onthaal, de manieren waarop een dergelijk onthaal op het lokale niveau gerealiseerd kan worden, de kritische randvoorwaarden en, uiteraard, de meerwaarde daarvan. Het onderzoek werd hierbij steeds vormgegeven op een manier die het perspectief van zowel de *designers*, de *uitvoerders* als de *doelgroep* in rekening brengt. Dat betekent dat we in dialoog gingen met de (boven)lokale beleidsmakers die het Geïntegreerd Breed Onthaal ontwikkelen, de basiswerkers die het Geïntegreerd Breed Onthaal realiseren, maar ook de burgers die hier gebruik van maken. Dit weerspiegelt zich in de opbouw van het onderzoekstraject.

De eerste fase van het onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal stond in functie van een grondige analyse van de beschikbare beleidsdocumenten. Op basis van het CAIMeR-model (Blom & Morén, 2009) ontleedden we de beleidsdocumenten en construeerden we een programmatheorie die de bovenlokale beleidsvisie op de context, actoren, interventies, mechanismen en resultaten weergeeft. We kozen voor deze benadering omwille van de focus op de context en mechanismen van sociale interventies. Hiermee hanteerden we een bredere benadering op evaluatie en verruimden we de focus van de 'wat werkt?' naar 'wat werkt voor wie, waarom en onder welke omstandigheden?'. De doelstelling was om een zo ruim mogelijk perspectief op het Geïntegreerd Breed Onthaal te ontwikkelen waarbij er voldoende aandacht ging naar de verklarende mechanismen in de strijd tegen onderbescherming. Deze lijn werd doorgetrokken in het hele onderzoeksproject. De programmatheorie van de beleidsdocumenten werd vervolgens voorgelegd aan en bediscussieerd met de bovenlokale stuurgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal. In

de tweede fase van het onderzoek werden de belangrijkste concepten van het Geïntegreerd Breed Onthaal vanuit een wetenschappelijk perspectief belicht en verder uitgediept op basis van een literatuurstudie. We gingen hierbij dieper in op de relatie tussen grondrechten en het sociaal werk, het maatschappelijk fenomeen van (on)toegankelijkheid, netwerken en netwerk governance, generalistisch sociaal werk, proactief en outreachend sociaal werk, het empowermentparadigma en participatie. Op basis van deze inzichten werden de oriënterende perspectieven van beleidsprogrammatheorie, die in fase 1 werd opgesteld, verder aangevuld en genuanceerd.

De derde fase van het onderzoek stond in functie van een kwantitatieve bevraging bij de elf pilootprojecten op niveau van de lokale *designers*. Deze werden bevraagd over twee aspecten van de samenwerking die binnen de context van het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt opgezet. Enerzijds werd er gepeild naar hun voortgang met betrekking tot het opstellen van een visie, doelstellingen en acties inzake het verhogen van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Anderzijds werd er in kaart gebracht hoe de kwaliteit van samenwerking door de respondenten wordt geëvalueerd. Op deze manier werd gekeken naar het Geïntegreerd Breed Onthaal op het niveau van het samenwerkingsnetwerk.

In de vierde fase van het onderzoek lag de nadruk op het perspectief van de zogenaamde *implementers* en *target group*, oftewel: de sociaal werkers die het Geïntegreerd Breed Onthaal in de praktijk realiseren en de doelgroep van kwetsbare burgers die daar gebruik van maakt. Met als doelstelling om werkzame principes te identificeren op het niveau van de sociaal werk praktijk, werden er vier interventies geselecteerd en meegenomen in het onderzoek. Dat betekent dat we niet de volledige trajecten die lokaal worden doorlopen rond het realiseren van een Geïntegreerd Breed Onthaal belichtten, maar ons beperkten tot zeer concrete en afgebakende praktijken op het niveau van sociaal werkers en cliënten. De vijfde en laatste fase van het onderzoek bouwde verder op de inzichten die de vierde fase opleverde en stond in functie van een bevraging van de elf pilootprojecten rond de werkzame principes die we eerder identificeerden. Op deze manier werd er een algemeen beeld geschetst van de elf pilootprojecten en de mate waarin daarbinnen interventies worden ondernomen die tegemoetkomen aan de richtinggevende principes van het Geïntegreerd Breed Onthaal en de werkzame factoren.

In onderstaande paragrafen belichten we de belangrijkste conclusies en formuleren we telkens aanbevelingen op het niveau van en met betrekking tot het bovenlokale beleid waarbij focus wordt gelegd op het perspectief van designers, het niveau van praktijkontwikkeling op het lokale bestuursniveau, en het niveau van de praktijk waarbij het perspectief van basiswerkers en doelgroep centraal staat.

### **1      Beleid- en visieontwikkeling**

Uit de analyse van de beleidsdocumenten bleek allereerst dat de visie over de finaliteit van het Geïntegreerd Breed Onthaal duidelijk werd geformuleerd. De strategische doelstelling is immers om onderbescherming tegen te gaan en de sociale grondrechten van elke burger te garanderen. Deze ambitieuze doelstelling wil men realiseren door betere samenwerkingen tussen actoren uit het welzijnslandschap op te zetten en, zodoende, de hulp- en dienstverlening meer en beter toegankelijk te maken voor (kwetsbare) burgers. Ondanks de helderheid op niveau van de doelstellingen, werden er op basis van de beleidsdocumentenanalyse ook een aantal onduidelijkheden en hiaten binnen het richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal geïdentificeerd. Zo bleek allereerst dat de mechanismen, die verklaren waarom het realiseren van een Geïntegreerd Breed Onthaal werkzaam wordt geacht in de strijd tegen onderbescherming, in beperkte mate werden benoemd. Dat betekent dat de assumpties van de *designers* over de manieren waarop bepaalde resultaten binnen een bepaalde context

voortvloeien uit bepaalde interventies, niet of beperkt geëxpliciteerd waren in de beleidsdocumenten. Wanneer er in de beleidsdocumenten wel een blijk werd gegeven van mogelijke mechanismen, situeerden deze zich bovendien voornamelijk op het niveau van het netwerk en samenwerking. Dat betekent dat er weinig tot geen verklarende mechanismen werden geformuleerd op het niveau van de eigenlijke hulp- en dienstverlening die aan burgers wordt voorzien. Aan deze tekortkoming hebben we trachten tegemoet te komen in fase 4 van het onderzoek, waar we de nadruk expliciet legden op concrete interventies en het identificeren van werkzame mechanismen vanuit het perspectief van sociaal werkers en burgers.

Voortbouwend op deze vaststelling bleek eveneens dat de relatie tussen de voorgeschreven interventies en de gewenste resultaten niet altijd geheel duidelijk werd benoemd in de beleidsdocumenten. Er werd met andere woorden niet expliciet vernoemd welke acties op welke manieren verondersteld worden bij te dragen tot de doelstellingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Hierdoor was verdere uitdieping van de concrete praktijken onontbeerlijk. De analyse van de beleidsdocumenten toonde ten slotte algemeen aan dat het richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal zeer ruim en weinig specifiek is. Dit hoeft echter niet noodzakelijk problematisch te zijn, aangezien op deze manier voldoende vrijheid wordt gegeven om de invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal te adapteren aan de lokale realiteit. Dit impliceerde wel dat de pilootprojecten een aanzienlijk deel van de projectperiode hebben geïnvesteerd in het nadenken over deze lokale invulling, waardoor concrete interventies op het niveau van sociaal werkers en doelgroep vaak langer uitbleven dan initieel werd verondersteld. Op basis van deze vaststellingen, formuleren we de volgende aanbevelingen op het niveau van het beleid dat zich ontfermt over het Geïntegreerd Breed Onthaal:

**Aanbeveling 1a: bij de verdere vormgeving en uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal is het aangewezen om samen met beleid, praktijk, doelgroep en wetenschap te reflecteren over:**

- Werkzame principes en mechanismen op het niveau van zowel samenwerking als de hulp- en dienstverlening die bijdragen tot het tegengaan van onderbescherming
- Interventies die noodzakelijk zijn om deze mechanismen te activeren en zodoende bij te dragen tot het tegengaan van onderbescherming
- Randvoorwaarden die noodzakelijk zijn om de interventie-mechanisme-resultaat verbinding mogelijk te maken binnen de lokale context

**Aanbeveling 1b: om deze praktijkreflectie blijvend te verankeren op zowel het bovenlokale als lokale niveau dienen zowel een bovenlokale stuurgroep en lerende netwerken te worden bestendig en uitgebouwd. Hier is vertegenwoordiging van academici, de kern-, basis- en faciliterende actoren noodzakelijk.**

We achten het met andere woorden cruciaal dat de programmatheorie van het Geïntegreerd Breed Onthaal verder wordt aangevuld en genuanceerd op basis het voorliggend onderzoek, de opgedane ervaringen binnen de pilootprojecten en de voortschrijdende denkoefeningen binnen het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De verdere onderbouwing van wat het Geïntegreerd Breed Onthaal is en minimaal doet, kan daarbij inspiratie en richting bieden aan de lokale besturen die in de toekomst een Geïntegreerd Breed Onthaal moeten uitdenken en realiseren. Het is hierbij echter noodzakelijk dat er een evenwicht wordt gezocht tussen algemene en specifieke richtlijnen, opdat de lokale besturen hun

Geïntegreerd Breed Onthaal voldoende kunnen aanpassen aan de lokale realiteit en de noden en behoeften die daar tot uiting komen. Daarenboven dienen we nog op te merken dat een bovenlokale stuurgroep en lerende netwerken de opvolging van deze reflectie verder dienen op te volgen. Het is belangrijk om de thema's die in de lerende netwerken (en stuurgroep) moeten worden besproken, in nauw overleg met de lokale praktijken af te stemmen. We denken hierbij in eerste instantie aan thema's op het niveau van governance: regie, coördinatierol, informatieuitwisseling tussen organisaties en thema's op het niveau van de praktijken waar de actieve vormgeving van de werkzame principes centraal staat. In onderstaande paragrafen geven we diverse concrete aanbevelingen om deze denkoefening verder te onderbouwen.

## 2 Lokale besturen en praktijkontwikkeling

In de derde fase van het onderzoek werd een survey afgenomen bij de *designers* van de elf pilootprojecten met betrekking tot het netwerk, samenwerking, maar ook de voortgang inzake het realiseren van een Geïntegreerd Breed Onthaal. Een belangrijke conclusie die voorkomt uit de resultaten van deze bevraging is dat er op het lokale niveau een grote gedragenheid bestaat voor de uitgangspunten van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Er was in elk van de onderzochte projecten immers sprake van gedeelde doelstellingen inzake het verhogen van toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming. Deze doelstellingen berusten overigens op consensus in de projecten. Dit is een belangrijke bevinding, aangezien de wetenschappelijke literatuur toont dat een consensus over de algemene visie en doelstellingen van een netwerk een belangrijke voorwaarde is voor een samenwerkingsverband om effectieve resultaten te behalen (Raeymaeckers et al., 2017; Vermeiren et al., 2017). De resultaten van deze vragenlijst toonden evenwel duidelijk aan dat op het moment waarop de survey werd afgenomen, een consensus over de doelstellingen niet altijd leidde tot concrete acties om de strijd tegen onderbescherming in de praktijk aan te gaan. De overgrote meerderheid van de respondenten stelde immers dat hun pilootproject zich in een fase bevond waarin de doelstellingen worden opgesteld of de acties worden uitgedacht. Hierbij moeten drie belangrijke kanttekeningen worden geplaatst om de tijdsinvestering die gepaard gaat met het vertalen van visie en doelstellingen in concrete acties te duiden.

De betrokken pilootprojecten stelden zich allereerst kandidaat door een voorbereidend dossier uit te werken waarin de focus van hun Geïntegreerd Breed Onthaal geëxpliciteerd werd. De denkoefening rond visie, doelstellingen en acties was met andere woorden reeds gestart op het lokale niveau voor de eigenlijke aanvang van de pilootfase. Daarnaast werd het surveyonderzoek uitgestuurd in de tweede helft van de negende maand van de pilootfase. Dat betekent dat de eerste helft van de projectperiode zo goed als verstreken was zonder dat de pilootprojecten acties ondernamen in relatie tot burgers en het tegengaan van onderbescherming. Ten slotte werd er gedurende de projectperiode ondersteuning geboden aan de pilootprojecten door middel van procesbegeleiders om het denken en handelen op het lokale niveau te faciliteren. Deze zaken illustreren dat het installeren van concrete praktijken vanuit het richtinggevend kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal gekenmerkt wordt door een tijdsintensief proces. Op basis van de resultaten van het onderzoek identificeren we hieronder vier mogelijke factoren die de daadkracht van de pilootprojecten kunnen beïnvloeden: coördinatie, participatie van basiswerkers en doelgroep, een gedegen omgevingsanalyse en ondersteuning voor innovatie.

## 2.1 Coördinatie

Het Geïntegreerd Breed Onthaal schrijft voor dat het netwerk tussen de kernactoren, de basis- en faciliterende actoren en het achterliggend aanbod wordt opgezet onder regie van het lokaal bestuur. We kunnen het Geïntegreerd Breed Onthaal bijgevolg definiëren als een zogenaamd *lead-organization governed network* waarbinnen één centrale actor de eindverantwoordelijkheid draagt en de samenwerking regisseert (Provan & Kenis, 2008). Uit onderzoek blijkt dat deze centrale actor zijn rol als coördinator op verschillende manieren en vanuit verschillende posities kan opnemen. Er wordt hier gesproken van een continuüm tussen een top-down en een bottom-up benadering (Span et al., 2012). De eerste mogelijke verklaring voor de aanvankelijk beperkte daadkracht van de pilootprojecten Geïntegreerd Breed Onthaal situeert zich dan ook op dit niveau van coördinatie en aansturing. Hoewel de overgrote meerderheid van de respondenten positief antwoordde op de vraag of er een regiefunctie werd opgenomen binnen het netwerk, was er in geen enkel pilootproject een consensus over wie dat juist doet en op welke manier. Deze vaststelling werd verder kracht bijgezet door het feit dat de pilootprojecten algemeen laag scoorden op 'centralisatie en richting', wat bevestigt dat er niet of niet altijd een duidelijke richting werd bepaald door een centrale regisseur. Dit vormt een belangrijk aanknopingspunt voor een volgende aanbeveling. Aangezien onderzoek toont dat in netwerken waar geen consensus bestaat over beslissingen over operationele doelstellingen en acties - en waar dus geen concrete stappen vooruit gezet worden - het noodzakelijk is dat de coördinerende actor knopen doorhakt met aandacht voor de belangen en voorkeuren van de participerende actoren (Raeymaeckers, Vermeiren, Noël, Van Puyvelde, & Willems, 2017; Vermeiren, Noël, Raeymaeckers, & Dierckx, 2017). Wanneer er wordt vertrokken vanuit het ruime richtinggevende kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal is het met andere woorden cruciaal dat er lokaal keuzes worden gemaakt over welke meer specifieke doelstellingen worden nagestreefd binnen de context van onderbescherming en op welke manieren hieraan tegemoet wordt gekomen. Om deze keuzes te maken is het belangrijk dat het samenwerkingsnetwerk op een duidelijke manier wordt gecoördineerd. De coördinerende en leidende actor heeft dus een belangrijke verantwoordelijkheid om zelfs in netwerken met een grote diversiteit en een gebrek aan consensus tot acties te komen. Daarnaast dient de bovenlokale stuurgroep in combinatie met lerende netwerken het samenwerkingsverband te ondersteunen in deze coördinerende opdracht.

**Aanbeveling 2a: zorg voor duidelijke afspraken op het lokale niveau over wie, waarom en op welke manier de regiefunctie van het Geïntegreerd Breed Onthaal opneemt.**

**Aanbeveling 2b: lokale samenwerkingsverbanden dienen zich te verantwoorden tegenover partners over de manier waarop de coördinatierol (facilitator, co-producer & commissioner) wordt afgestemd op de noden van het netwerk.**

**Aanbeveling 3a: De actiegerichtheid van het netwerk op het niveau van het formuleren van doelstellingen, het uitdenken en uitvoeren van acties wordt verhoogd door een coördinerende organisatie die beslissingen maakt op basis van een synthese van verwachtingen en noden van partners.**

**Aanbeveling 3b: de acties van de GBO-praktijken dienen opgevolgd te worden door een bovenlokale stuurgroep en lerende netwerken.**

## 2.2 Participatie van doelgroep en basiswerkers

De resultaten van de survey tonen verder aan dat het Geïntegreerd Breed Onthaal op het lokale niveau voornamelijk werd uitgedacht door beleidsmedewerkers van de kernactoren. De basiswerkers en de doelgroep werden bij een minderheid van de netwerken in elke fase rechtstreeks betrokken. Een vermeldenswaardige uitzondering werd gevonden in het project van Roeselare waar een armoedevereniging deel uitmaakte van de lokale stuurgroep. Deze vaststelling impliceert dat participatie van zowel basiswerkers en doelgroep – een centrale richtlijn binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal - bij het uitdenken van een visie, doelstellingen en acties in realiteit beperkt tot onbestaande was. In de meerderheid van de projecten was bovendien een interessante tendens te bemerken waarbij het perspectief van de basiswerkers pas doorslaggevend werd geacht op het moment dat de vooropgestelde de visie en doelstellingen naar concrete acties vertaald moesten worden. Een belangrijke vaststelling is met andere woorden dat het uitwerken van een lokaal Geïntegreerd Breed Onthaal in vele gevallen een uitgesproken top-down verhaal is geweest, zonder de doelgroep en de basiswerkers van bij de start van dit ontwikkelingsproces te betrekken. Het feit dat de doelgroep niet rechtstreeks betrokken was bij het uitdenken van de lokale invullingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal verklaart mogelijk waarom de respondenten van de survey de cliëntgerichtheid van het samenwerkingsnetwerk als eerder gemiddeld benoemden. Dit is opmerkelijk aangezien het Geïntegreerd Breed Onthaal in eerste plaats tegemoet wil komen aan de noden van (kwetsbare) burgers. Op basis van deze bevindingen kunnen we een belangrijke aanbeveling formuleren om bij het uitwerken van een Geïntegreerd Breed Onthaal de doelgroep en de basiswerkers niet enkel te betrekken bij het uittekenen van de acties, maar ook bij de ontwikkeling van visie en de doelstellingen. In de vierde fase van het onderzoek toonden we immers overtuigend dat de participatie van de doelgroep binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal in Diksmuide een zeer concrete meerwaarde had en rechtstreeks bijdroeg tot het identificeren van noden en het ontwikkelen van de nodige acties om deze noden te ledigen.

**Aanbeveling 4: Investeer in participatie van doelgroep en basiswerkers bij het bepalen van visie, doelstelling én acties van een Geïntegreerd Breed Onthaal op het (boven)lokale niveau.**

- Het perspectief van basiswerkers en doelgroep kan helpen bij het identificeren van prioritaire noden en behoeften
- Het perspectief van basiswerkers en doelgroep helpt bij het ontwikkelen en afbakenen van concrete en prioritaire acties
- Het perspectief van basiswerkers en doelgroep kan helpen bij het nadenken over de nodige randvoorwaarden om deze acties te ontplooiën

## 2.3 Analyse van lokale context

Het voorontwerp van het nieuwe Decreet Lokaal Sociaal Beleid schrijft voor dat het noodzakelijk is om het aanbod aan lokale hulp- en dienstverlening maximaal af te stemmen op de lokale behoeften. Dit impliceert dat het algemene kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal niet rechtlijnig geïmplementeerd kan worden,

maar steeds vertaald moet worden naar de specifieke lokale context. Hierdoor is het essentieel dat de eigenheid van de stad of gemeente steeds voldoende voor ogen wordt gehouden bij de ontwikkeling van een Geïntegreerd Breed Onthaal. Het onderzoek naar de pilootprojecten toonde immers een enorme variëteit aan interventies en invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal die voortvloeiden uit de uitdagingen, maar ook de sterkten van de diverse lokale contexten. Er zijn immers tal van factoren die de realiteit van de lokale hulp- en dienstverlening beïnvloeden. Denk bijvoorbeeld aan de aanwezigheid van specifieke doelgroepen, de mate waarin bepaalde welzijnsfactoren of meer gespecialiseerde zorgvoorzieningen aanwezig zijn op het lokale terrein, de grootte van het werkingsgebied en de voorzieningen, bestaande samenwerkingsverbanden, maar ook de prevalentie van maatschappelijke fenomenen zoals armoede, sociale uitsluiting, vergrijzing, diversiteit en vele anderen. Het samenspel van deze karakteristieken maken dat elke stad of gemeente geconfronteerd wordt met specifieke noden, behoeften en problematieken. Dit maakt dat het noodzakelijk is om op frequente basis na te gaan of de praktijken die vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal georganiseerd worden een gedegen antwoord bieden op de lokale noden en daarmee de strijd tegen onderbescherming succesvol wordt aangegaan. Voortbouwend op de eerdere aanbeveling rond participatie is het belangrijk om in deze oefening het perspectief van de doelgroep en basiswerkers voldoende mee te nemen. Om te voorkomen dat het Geïntegreerd Breed Onthaal een verhaal wordt van structuren en afspraken, is het belangrijk om de doelstellingen steeds cliënt- en burgergericht te definiëren. Dit zal bijdragen tot de actiegerichtheid van de lokale samenwerking en helpt om te bewaken dat de finaliteit steeds het tegengaan van onderbescherming is.

**Aanbeveling 5a: Ontwikkel en evalueer de lokale invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal op basis van een omgevingsanalyse naar de lokale noden, behoeften en problematieken in de lokale context.**

**Aanbeveling 5b: Formuleer de doelstellingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal op basis van deze omgevingsanalyse cliënt- en burgergericht.**

## 2.4 Ondersteuning voor innovatie

Een laatste aanbeveling om het netwerk in staat te stellen om concrete acties te ontwikkelen en uit te voeren verwijst naar de onontbeerlijke ondersteuning die lokale besturen en de betrokken actoren nodig hebben om een Geïntegreerd Breed Onthaal te organiseren. De meerderheid van de respondenten gaf immers aan dat de pilootprojecten in slechts beperkte mate ondersteuning voor innovatie ervoeren. Dit kan mogelijk meteen ook verklaren waarom er relatief laag werd gescoord op de schalen 'instrumenten voor formalisering', 'uitwisseling cliëntgebonden informatie' en 'uitwisseling organisatorische informatie'. Deze factoren illustreren de noodzaak van ondersteuning en aansturing bij de verdere uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Uit de gesprekken met de pilootprojecten, de procesbegeleiders en het bovenlokale beleid kunnen een aantal wederkerende kwesties worden geïdentificeerd met betrekking tot de nodige ondersteuning. We kunnen hierbij een onderscheid maken tussen inhoudelijke en organisatorische ondersteuning.

Op niveau van inhoud was het voor de pilootprojecten niet altijd duidelijk wat er onder het Geïntegreerd Breed Onthaal en de bijhorende principes werd begrepen. Hoewel de ambitie van de pilootfase was om de projecten te laten experimenteren met de praktijkvertaling van het kader, zal het bij de verdere uitrol van

het Geïntegreerd Breed Onthaal belangrijk zijn om voldoende specifieke richtlijnen te geven met respect voor de lokale autonomie. Een verdere uitwisseling tussen praktijken van het Geïntegreerd Breed Onthaal kan daarbij inspirerend werken, zoals duidelijk werd uit de lerende netwerken die in de pilootfase werden georganiseerd.

Op het niveau van organisatorische ondersteuning werd er door de pilootprojecten enerzijds gepleit voor financiële ondersteuning en anderzijds voor ondersteuning rond gegevensuitwisseling. Het feit dat er naar financiële ondersteuning werd gevraagd, geeft mogelijk een blijk van het feit dat het realiseren van een Geïntegreerd Breed Onthaal werd gepercipieerd als iets 'extra' en niet als een andere invulling van het reguliere aanbod. De innovatieve en daadkrachtige interventies, die werden meegenomen in de vierde onderzoeksfase, werden in de meeste gevallen gekenmerkt door een voortraject onafhankelijk van het Geïntegreerd Breed Onthaal en/of een financiële investering. Dat betekent dat deze interventies eerder werden uitgedacht en er ook personeel voor werd vrijgesteld. Dergelijke initiatieven hoeven echter niet noodzakelijk afzonderlijk te blijven bestaan van de reguliere werking, maar kunnen de reguliere werking juist inspireren over werkzame principes en kritische randvoorwaarden in de strijd tegen onderbescherming. Met betrekking tot gegevensdeling is het belangrijk dat organisaties en sociaal werkers constructief kunnen samenwerken rond concrete cliëntsituaties vanuit de gemeenschappelijke verantwoordelijkheid om onderbescherming tegen te gaan. Uit het eerste surveyonderzoek bleek dat er in de praktijk slechts in beperkte mate cliëntgebonden informatie werd uitgewisseld tussen de partners van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Uit de projecten kwam veelal het signaal dat hiervoor de nodige instrumenten of juridische randvoorwaarden ontbraken. Doorheen de volledige projectperiode werd er daarom vanuit de procesbegeleiding en de bovenlokale stuurgroep continu aandacht besteed aan dit gegeven en werd er verduidelijkt dat er – met toestemming van de cliënt – geen bezwaren zijn om samen te werken vanuit de doelstelling om de sociale grondrechten van burgers te realiseren. Uit deze vaststellingen destilleren we de onderstaande aanbeveling. We doen echter geen uitspraak over welke actoren welke ondersteuning dienen te voorzien, aangezien dit in realiteit een samenspel van de bovenlokale overheid, de lokale besturen en de welzijnsactoren zal zijn.

**Aanbeveling 6: Investeer in inhoudelijke ondersteuning door de blijvende uitwisseling van inspiratieve praktijken bij de verdere uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal.**

**Aanbeveling 7: Investeer in blijvende organisatorische ondersteuning door het ter beschikking stellen van financiële middelen voor praktijken die in het Geïntegreerd Breed Onthaal worden ontwikkeld en die actief de werkzame principes, zoals geformuleerd in dit rapport, uitwerken.**

**Aanbeveling 8: Investeer in bijkomende financiële middelen voor het aanmoedigen van innovatieve experimenten in de meest kwetsbare steden en gemeenten.**



### **3 Praktijken gericht op het tegengaan van onderbescherming**

In de voorlaatste fase van het onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal verrichtten we kwalitatief onderzoek binnen vier pilootprojecten. We selecteerden binnen elk van deze projecten een concrete werking of interventie op het niveau van de hulpverlening tussen sociaal werkers en cliënten. De nadruk lag hierbij op het capteren van *good practices* en *lessons learned* met betrekking tot het creëren van een meer toegankelijke hulpverlening en het tegengaan van onderbescherming. Meer specifiek gingen we op zoek naar verklaringen hoe en waarom bepaalde interventies leiden tot bepaalde resultaten binnen een bepaalde context (Blom & Morén, 2009; Pawson, 2013). We hanteerden hiervoor steeds een multi-stakeholder perspectief (Rogers, 2008; Steens et al., 2017) waarbij er semigestructureerde interviews werden afgenomen bij de sociaal werkers die de interventies uitvoerden, maar ook de cliënten die hier gebruik van maakten. Op basis van de ingewonnen informatie construeerden we steeds een handelingstheorie die omschrijft welke acties ondernomen werden en een veranderingstheorie met onderliggende mechanismen die verklaren waarom die handelingen leiden tot de bepaalde resultaten (Chen, 2012). De volgende projecten en interventies werden meegenomen in deze onderzoeksfase: Gent, Zoersel, Diksmuide en Genk.

#### **3.1 Gent**

De Gentse praktijk die binnen de context van het Geïntegreerd Breed Onthaal werd uitgevoerd, was specifiek gericht op het realiseren van rechten bij kwetsbare burgers. Hiervoor werd één maatschappelijk werker van het OCMW vrijgesteld van alle leefloongerelateerde hulpverlening, zodat deze zich volledig kon focussen op het verkennen en uitputten van 26 afgeleide rechten en sociale voordelen. Hiervoor werd het bestaande OCMW-cliënteel aangesproken, maar werden er ook nieuwe burgers bereikt door samen te werken met andere actoren en organisaties.

#### **3.2 Zoersel**

In Zoersel werd geopteerd om onder de noemer van het Geïntegreerd Breed Onthaal een nieuw laagdrempelig contactpunt in het gemeentehuis te installeren. Dit contactpunt werd uitgebouwd door één halftijdse medewerker van het OCMW en één halftijdse medewerker van het CAW. Op basis van een grootschalige bekendmakingscampagne – die moest bijdragen tot een betere toeleiding vanuit de diverse actoren in de gemeente – en outreachende acties werden er zoveel mogelijk burgers bereikt om hulpvragen en problematieken te detecteren.

#### **3.3 Diksmuide**

De stad Diksmuide en omliggende omgeving wordt gekenmerkt door een sterke aanwezigheid van landbouw. Binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal van Diksmuide werd er bijgevolg specifiek ingezet op het bereiken van de doelgroep van landbouwers, aangezien deze weinig gebruik maken van het hulp- en dienstverleningsaanbod, maar wel vaak geconfronteerd worden met problematieken zoals armoede en onzekerheid. De focus lag binnen dit project op de participatie van landbouwers om te verkennen welke noden er in deze gemeenschap leven en samen na te denken over mogelijke vervolginiciatieven om deze noden te beantwoorden.

### 3.4 Genk

Binnen het Genkse Geïntegreerd Breed Onthaal werd het onderzoek afgebakend tot de specifieke interventies van het mini-kinderrechtenonderzoek. Een maatschappelijk werker van het OCMW onderneemt hierbij outreachende acties en verkent de rechten en noden van kwetsbare gezinnen. Om de rechten te realiseren, wordt er samengewerkt met een ervaringsdeskundige die de gezinnen ondersteunt bij de nodige procedures en binnen de daarvoor nodige hulp- en dienstverleningsorganisaties.

### 3.5 Werkzame principes

In de volgende paragrafen presenteren we een transversale analyse van de werkzame principes van deze praktijken en formuleren we concrete aanbevelingen in functie van de verdere uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal. We maken hierbij een onderscheid tussen de werkzame principes met betrekking tot het proactief verkennen en realiseren van rechten, outreachend werken, generalistisch werken en de hulpverleningsrelatie tussen sociaal werkers en cliënten. We willen benadrukken dat deze principes ondeelbaar zijn. Dit wil zeggen dat toekomstige pilootprojecten op een evenwaardige wijze dienen in te zetten op alle principes. We formuleren allereerst twee generieke aanbevelingen die onderstaande aanbevelingen overkoepelen.

**Aanbeveling 9: Een lokale GBO-praktijk dient in te zetten op de vier werkzame principes: proactief rechten verkennen en realiseren, outreachend werken, generalistisch werken en positieve hulpverleningsrelatie.**

**Aanbeveling 10: De opvolging van de manier waarop lokale GBO-praktijken deze werkzame principes vormgeven dient te gebeuren door de bovenlokale stuurgroep en gebeurt op basis van een verantwoording voor de gemaakte keuzes vanuit het lokale samenwerkingsverband.**

#### 3.5.1 Proactief rechten verkennen & realiseren

Een belangrijk richtinggevend principe van het Geïntegreerd Breed Onthaal is proactief handelen. Binnen de context van de maatschappelijke hulp- en dienstverlening betekent proactief handelen dat het initiatief om rechten te realiseren verschuift van de rechthebbende burger naar de aanbiedende overheid of organisatie. Een proactieve aanpak onderscheidt zich daarmee van responsieve en actieve vormen van dienstverlening, welke pas handelen wanneer burgers hen benaderen met concrete hulp- of ondersteuningsvragen (Sannen et al., 2007). Er wordt met andere woorden verondersteld dat sociaal werkers niet wachten tot cliënten de stap naar de hulp- en dienstverlening zetten met een concrete vraag, maar zelf het aanbod proactief naar de burgers brengen. Een dergelijke perspectief op het realiseren van rechten is cruciaal aangezien onderbescherming nog een steeds onmiskenbare realiteit vormt in onze samenleving en een hypotheek legt op de belofte van universele grondrechten. Wanneer de hulp- en dienstverlening wordt georganiseerd vanuit een vraaggericht 'winkelmodel' betekent dat immers dat er wordt verondersteld dat cliënten en burgers voldoende geïnformeerd zijn over het beschikbare aanbod, maar ook hun eigen rechten en plichten. In realiteit beschikken burgers echter niet altijd over voldoende informatie om hun eigen rechten te realiseren of daar de juiste diensten voor aan te spreken (Sannen, 2003).

Het belang en de meerwaarde van proactief handelen kwam ook sterk naar voren in het onderzoek naar de praktijken van het Geïntegreerd Breed Onthaal en was allereerst een belangrijke schakel in het detecteren van onderbescherming. Zowel het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* in Gent als het *'mini-rechtenonderzoek'* in Genk illustreerde hoe er bij gekende en niet-gekende cliënten ongerealiseerde rechten werden ontdekt door proactief en systematisch een afgebakende set van rechten en sociale voordelen te bevragen. In dergelijke situaties werden er acties ondernomen om samen met de cliënt deze rechten ook effectief uit te putten. Dat betekent dat dergelijke proactieve praktijken een belangrijke hefboom tegen onderbescherming kunnen vormen en een wezenlijk verschil kunnen maken voor de cliënten in kwestie. De resultaten op het niveau van de cliënten waren echter ruimer dan het uitputten van rechten en het versterken van hun financiële draagkracht. Het feit dat burgers proactief met een concreet aanbod werden aangesproken, maakte eveneens dat een aantal belangrijke drempels naar de hulp- en dienstverlening – zoals eerdere negatieve ervaringen en schaamte - werden overbrugd. Verder leidde het uitputten van de rechten en het betrekken van burgers in dit proces tot een verruiming van hun eigen kennis, maar ook tot het verwerven van een meer positief toekomstbeeld. Een proactieve en aanbodgerichte invulling van de hulpverlening rond sociale rechten had met andere woorden niet alleen economische, maar ook sociale effecten op het niveau van kwetsbare burgers. De pilootprojecten van het Geïntegreerd Breed Onthaal leren ons dat de doelgroep die proactief benaderd wordt op verschillende manieren afgebakend kan worden. Men kan zich allereerst richten op het bestaande cliënteel en daarbij nagaan of alle rechten effectief zijn gerealiseerd. Daarnaast kan men zich eveneens richten tot een bepaalde afgebakende doelgroep zoals ouderen of eventueel ook een territoriale focus op alle inwoners van een bepaalde wijk of buurt hanteren. Hieruit volgt een concrete aanbeveling naar toekomstige invullingen van het Geïntegreerd Breed Onthaal:

**Aanbeveling 11: Basiswerkers dienen in hun lokale GBO-praktijk in te zetten op een proactieve en aanbodgerichte benadering om:**

- De rechten van (kwetsbare) burgers actief te verkennen en te realiseren;
- De drempels naar de hulp- en dienstverlening te overbruggen;
- Resultaten te boeken op niveau van rechten, maar ook sociaal welbevinden.

### 3.5.2 Outreachend werken

In de strijd tegen onderbescherming behoort outreachend sociaal werk tot het instrumentarium van het proactief handelen (Eeman et al., 2013). Een fundamentele opdracht van het outreachend sociaal werk bestaat uit het opzoeken van moeilijk bereikbare en hulpbehoevende burgers die geen gebruik (meer) maken van het bestaande aanbod aan hulp- en dienstverlening (Andersson, 2013). Deze ontmoeting tussen outreachende sociaal werkers en burgers vindt specifiek plaats in de leefwereld van kwetsbare burgers zelf (Mikkonen et al., 2007). Uit ons onderzoek blijkt dat deze leefwereld binnen de context van het Geïntegreerd Breed Onthaal kan verwijzen naar diverse plaatsen zoals bijvoorbeeld de eigen woonst, een buurthuis, een café, een sociale kruidenier of evenementen in de buurt. Dat betekent dat er letterlijk en fysiek buiten de muren van de eigen organisatie wordt getreden met als finaliteit om kwetsbare burgers te bereiken. Vanuit deze optiek is het belangrijk dat het Geïntegreerd Breed Onthaal, zoals de beleidsdocumenten voorschrijven, op het lokale niveau eveneens basis- en faciliterende actoren meeneemt. Deze actoren zijn vaker aanwezig op plekken waar mensen elkaar ontmoeten en bezitten

expertise in het bereiken en betrekken van de meest kwetsbaren. In de bestudeerde pilootprojecten werden deze actoren nog niet altijd of nog niet voldoende meegenomen in het verhaal. Diksmuide vormt hier een uitzondering aangezien de outreachende acties door het Sociaal Huis werden ondernomen in tandem met een opbouwwerker. Het opzoeken van burgers in hun eigen leefomgeving gebeurde binnen de pilootprojecten enerzijds om noden en welzijnsvragen te detecteren, maar eveneens om de hulp- en dienstverlening te laten afspelen in een veilige en vertrouwde omgeving. Bij het bevragen van basiswerkers naar de invulling van het Geïntegreerd Breed Onthaal bleek echter ongeveer de helft van de pilootprojecten in staat om kwetsbare burgers te bereiken buiten de eigen organisatie. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het merendeel van de basiswerkers het bereiken van kwetsbare burgers in hun vertrouwde leefomgeving naar voren schuift als belangrijke doelstelling die men dient te verwezenlijken naar de toekomst toe. Dergelijke praktijken werden belangrijk geacht om inzicht te verwerven in de leefwereld van cliënten, drempels naar de reguliere hulp- en dienstverlening te overbruggen, maar ook om proactief de rechten van burgers te verkennen en te realiseren. Het outreachend sociaal werk wordt daarom vaak gezien als een belangrijke schakel in de verwezenlijking van sociale grondrechten, mede doordat deze professionals de toegankelijkheid van de reguliere organisaties, welke deze rechten toekennen, verhogen en bewaken (Clarke, 2004; Grymonprez et al., 2016):

**Aanbeveling 12: Basiswerkers dienen in hun lokale GBO-praktijk in te zetten op outreachend werken om:**

- Onderbescherming bij niet-gekende maar hulpbehoevende burgers te detecteren
- De rechten van (kwetsbare) burgers te verkennen en te realiseren in hun eigen leefomgeving
- De drempels naar de hulp- en dienstverlening te overbruggen

**Aanbeveling 13: GBO-praktijken dienen in te zetten op samenwerking met basis- en faciliterende actoren om aansluiting te vinden op de vertrouwde leefomgeving van de doelgroep in laagdrempelige ontmoetingsplekken.**

### 3.5.3 Generalistisch werken

Het generalistisch perspectief behoort tot de centrale uitgangspunten van het Geïntegreerd Breed Onthaal en heeft betrekking tot het hanteren van een integrale benadering die aandacht heeft voor de verwevenheid van problematieken op alle levensdomeinen en de interactie tussen cliënten en de bredere maatschappelijke omgeving (Blom, 2004; Perlinski et al., 2010). Diverse onderzoeken tonen aan dat het sociaal werk vaak geconfronteerd wordt met een dilemma tussen specialistisch en generalistisch werken. In tegenstelling tot een meer specialistische benadering (Cambridge & Parkes, 2006; Ellem et al., 2012) beperkt het generalistisch sociaal werk zich niet tot bepaalde hulpvragen, maar wordt er steeds vertrokken vanuit de cliëntsituatie in zijn totaliteit. Een dergelijk perspectief wordt gezien als een belangrijke hefboom in het verbeteren van complexe, meervoudige en onderling afhankelijke problematieken (Hood, 2014). Binnen netwerken van hulp- en dienstverleningsorganisatie fungeren generalisten veelal als zogenaamde broker (Burt, 2004; Raeymaeckers, 2016), oftewel: een verbindingsfiguur die vanuit de noden van de cliënt samenwerkingen aanknoopt met relevante organisaties en actoren (Wholey & Huonker, 1993). Uit

onderzoek blijkt dat de rol van generalistische sociaal werkers hierbij driedig is en bestaat uit (1) het contextualiseren van de cliëntsituatie, (2) het actief en zorgzaam toeleiden van cliënten naar het specialistisch aanbod en ten slotte (3) het bemiddelen tussen cliënten en specialisten bij onduidelijkheden of conflicten (Raeymaeckers, 2016). Hieruit wordt meteen duidelijk het generalistisch perspectief een belangrijk aspect vormt van de hulpverlening die vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt gebonden, gericht op het uitputten van de sociale grondrechten, maar ook van de samenwerking die tussen de diverse actoren wordt geïnstalleerd. Dit bleek eveneens uit het onderzoek naar de lokale projecten. De getuigenissen van sociaal werkers en cliënten uit de verschillende praktijken onderbouwden en bevestigden het belang van het generalistisch werken binnen de context van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Het was hierbij opvallend dat generalistisch werken in de praktijk vaak samenging met andere richtlijnen en centrale principes van het Geïntegreerd Breed Onthaal. De ervaringen van de sociaal werkers in Gent, Genk en Zoersel toonden immers dat het opzoeken van burgers in hun eigen vertrouwde leefomgeving een belangrijke opstap kan zijn om de cliëntcontext in zijn totaliteit te verkennen. Op deze manier zijn outreachend en generalistisch werken met elkaar vervlochten in de praktijk. Dit wordt ook in de wetenschappelijke literatuur erkend aangezien outreachers steeds een generalistisch perspectief hanteren (Mikkonen et al., 2007) en op basis van de geïdentificeerde noden en onvervulde rechten een link maken met het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod (Andersson, 2013). In de praktijk werd tijd dan ook als noodzakelijke randvoorwaarde gekoppeld aan het verkennen van cliëntcontext in zijn totaliteit, maar ook aan het verkennen van het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod. Dit werd duidelijk in het Geïntegreerd Breed Onthaal in Zoersel. Ook het project *'Doelgericht Rechten Toekennen'* uit Gent illustreerde op haar beurt dat een specialistische en generalistische benadering elkaar niet noodzakelijk hoeven uit te sluiten binnen een en dezelfde werking. De proactieve, aanbodgerichte en specialistische insteek van het project was in realiteit immers een belangrijke toegangspoort om generalistisch aan de slag te gaan. Het systematisch overlopen en realiseren van een afgebakende set van rechten en sociale voordelen op initiatief van de sociaal werker gaf allereerst een blijk van de situatie op verschillende levensdomeinen, maar creëerde tegelijkertijd vertrouwen om deze ruimer bespreekbaar te maken. Het feit dat de aanbodgerichte aanpak drempels overwon door concrete resultaten te boeken met cliënten, schepte met andere woorden condities waarbinnen makkelijker generalistisch gewerkt kon worden. Uit deze vaststellingen volgt de volgende aanbeveling:

**Aanbeveling 14: Basiswerkers dienen in hun lokale GBO-praktijk generalistisch te werken**

**om:**

- De cliëntsituatie in zijn totaliteit te verkennen en onderbescherming te detecteren;
- Antwoorden te formuleren voor de relevante levensdomeinen;
- De verbinding te maken tussen de cliënt en de relevante organisaties en diensten door te informeren, cliënten te ondersteunen en te onderhandelen.

### 3.5.4 Een positieve hulpverleningsrelatie: niet enkel 'wat', maar ook 'hoe'

Bovenstaande principes verwijzen voornamelijk naar de manier waarop sociaal werkers hun praktijk uitbouwen. We stelden echter vast dat een aantal belangrijke werkzame principes van de praktijken binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal terug te brengen zijn tot de relatie die sociaal werkers aangaan met hun cliënten. Het belang van deze relatie wordt ook in de wetenschappelijke literatuur erkent (Blom, 2002; Payne, 2014). Eerder onderzoek toont zelfs aan dat de impact van de gehanteerde methodiek eerder beperkt is en dat de zogenaamde 'common factors' veel doorslaggevend zijn. Deze generieke factoren slaan op de kwaliteit van de relatie, motivatie, duidelijke afspraken, heldere doelen en aanpak, een degelijke opleiding en een werkomgeving die gekenmerkt wordt door veiligheid, een draaglijke caseload en kwaliteitsvolle ondersteuning (Hermans, 2014; Lambert & Barley, 2001). Binnen het sociaal werk is het met andere woorden cruciaal dat de hulpverlening en de relatie die wordt uitgebouwd met cliënten wordt gekenmerkt door kwaliteiten zoals vertrouwen, betrokkenheid, empathie, aanvaarding en oprechtheid. De krachtgerichte focus van het Geïntegreerd Breed Onthaal kunnen we op het niveau van deze relatie situeren. Een krachtgerichte hulpverlening betekent dat ook de mogelijkheden en hulpbronnen bij personen en hun directe omgeving worden verkend en benut, zonder daarbij de aanwezige problematieken en kwetsbaarheden te negeren (Steenssens et al., 2009). In de literatuurstudie van dit rapport toonden we reeds dat krachtgericht werken sterk verbonden is met de overige oriënterende perspectieven van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Om de mogelijkheden en hulpbronnen bij maatschappelijk kwetsbare groepen aan te spreken, benadrukt het empowermentparadigma immers het belang van outreachend en proactief sociaal werk (Van Regenmortel, 2012). Verder wordt de participatie van de doelgroep gezien als een doel, maar ook als een middel om op basis van medezeggenschap en inspraak te komen tot een versterking van de betrokkenen (Van Regenmortel, 2012). Ten slotte veronderstelt krachtgericht werken, net zoals generalistisch werken, een brede en contextuele kijk op de situatie van maatschappelijk kwetsbare groepen en hun hulpvragen (Steenssens et al., 2009). Dat betekent dat krachtgericht werken een gegeven is dat inherent aanwezig dient te zijn in de samenwerking met burgers binnen de context van het Geïntegreerd Breed Onthaal.

Deze bevindingen werden ook expliciet bevestigd door de cliënten waarmee we in dialoog traden. Vanuit hun perspectief werd de werkingskracht van de genomen initiatieven immers vaak niet uitsluitend verklaard door 'wat' er werd gedaan, maar eerder door 'hoe' dit werd gedaan. Meer specifiek toonde het onderzoek het belang van principes zoals (1) cliënten op hun gemak stellen (2) de situatie van cliënten erkennen en geen oordelende houding aannemen (3) cliënten het gevoel geven oprecht te willen helpen, (4) cliënten duidelijke antwoorden geven, (5) responsief en transparant handelen, (6) toekomstperspectief te bieden aan cliënten en (7) maatgericht op de krachten van cliënten inzetten. Concrete voorbeelden van deze principes vinden we terug in de diverse projecten. Meer specifiek stelden we in diverse projecten vast dat basiswerkers rechten aanvragen en de nodige administratie in orde brachten in nauwe samenwerking met de cliënt. Men nam de taken niet over. De focus lag immers op afstemming met de cliënt en het zoeken naar een tempo op maat van de cliënt. Dat laatste legt meteen opnieuw de link naar de participatieve en krachtgerichte insteek van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Het project in Gent illustreerde dat het cruciaal is om beslissingen en acties niet voor, maar samen met cliënten te ondernemen. Op deze manier worden hun eigen keuzemogelijkheden en gedragsalternatieven verruimd, maar wordt ook het vertrouwen in de hulp- en dienstverlening versterkt. Deze vaststellingen getuigen dat de principes van het proactief verkennen en realiseren van rechten, outreachend werken en generalistisch werken niet geïnstrumentaliseerd mogen worden tot afgelijnde handelingsprotocollen. Het is met andere woorden noodzakelijk dat er voldoende ruimte wordt behouden om maatgericht een positieve hulpverleningsrelatie

met (kwetsbare) burgers op te bouwen. Ook in het Diksmuidse Geïntegreerd Breed Onthaal werd zowel ingezet op het kennismaken van de betrokken doelgroep, maar ook op het actief betrekken van de doelgroep in het uitbouwen van een hulpverleningstraject. Op deze manier was het enerzijds mogelijk om zicht te krijgen op de ervaren drempels van landbouwers en anderzijds om een gepast hulp- en dienstverleningsaanbod uit te bouwen:

**Aanbeveling 15: Basiswerkers dienen in hun lokale GBO-praktijk in te zetten op het realiseren van een positieve hulpverleningsrelatie waarbinnen krachtgericht en op maat wordt gewerkt rond het tegengaan van onderbescherming.**

### 3.5.5 Samenwerking en netwerking

Het Geïntegreerd Breed Onthaal is niet uitsluitend een kwestie van de acties die individuele sociaal werkers ondernemen, maar is eveneens een verhaal van samenwerking en netwerking. Zoals eerder aangehaald omvat het Geïntegreerd Breed Onthaal minimaal drie kernactoren – het OCMW, het CAW en de Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen – waartussen een betere afstemming wordt nagestreefd. Uit het surveyonderzoek blijkt dat de overgrote meerderheid van de stuurgroepleden uit de lokale projecten aangeeft dat het vertrouwen tussen deze partners algemeen goed tot uitstekend is. In combinatie met aanwezigheid van gedeelde doelen die op consensus berusten, legt dit een goede basis voor verdere samenwerking. Zo bleek ook uit de vierde onderzoeksfase dat de verschillende pilootprojecten zich in de praktijk in staat stellen om kwetsbare burgers te bereiken en om de hulpvraag en het hulpaanbod van cliënten te verkennen. Niettegenstaande geven de respondenten aan dat de kennis over elkaar en de mogelijkheden tot ontmoeting in realiteit beperkt tot goed zijn. Zo werd echter duidelijk dat het bereiken van kwetsbare burgers en het verkennen van het hulpaanbod hoofdzakelijk gebeurt op basis van informatie binnen de eigen organisatie, eerder dan op basis van gegevens van andere hulp- en dienstverleningsorganisaties. Hoewel er binnen de lokale stuurgroepen intensief werd samengewerkt tussen de drie kernactoren, werden de meest operationele en daadkrachtige praktijken op niveau van de hulp- en dienstverlening namelijk niet gekenmerkt door een verregaande samenwerking tussen sociaal werkers uit deze organisaties. De interventies die we bestudeerden in Gent, Genk en Diksmuide werden immers hoofdzakelijk uitgevoerd door OCMW-medewerkers. Wanneer dit in relatie wordt gebracht tot het feit dat de uitwisseling van organisatorische en cliëntgebonden informatie, maar ook de gedeelde instrumenten eerder beperkt zijn, kan er worden gesteld dat er op vlak van samenwerking nog belangrijke groeikansen liggen voor de verdere uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Dat betekent niet dat er geen enkele samenwerking werd gerealiseerd met het CAW en de Diensten Maatschappelijk Werk rond concrete cliëntsituaties. In de meest gevallen beperkte deze samenwerking zich echter tot een doorverwijzing van of naar de innovatieve praktijken. Een mogelijke verklaring kan gezocht worden in de manier waarop de drie kernactoren georganiseerd zijn. Het OCMW is immers de enige partner die in elke lokale context op het terrein aanwezig is, terwijl het CAW en de Diensten Maatschappelijk Werk meer regionaal georganiseerd zijn. Het pilootproject van Zoersel vormt een uitzondering op vlak van samenwerking aangezien er in hun context werd gekozen om één medewerker van het OCMW en één medewerker van het CAW een gezamenlijk onthaal te laten uitbouwen. Niettegenstaande toonde het onderzoek op basis van de ervaringen van sociaal werkers en cliënten in alle projecten de meerwaarde van samenwerking binnen de context van het Geïntegreerd Breed Onthaal op gebied van: (1) het beschikbaar stellen van professionele kennis en expertise, (2) het uitwisselen van cliëntgebonden informatie, (3) het faciliteren van gerichte doorverwijzingen en (4) het bieden van integrale antwoorden. Binnen de tweede fase van het project in

Gent werd dat het belang van samenwerking rond complexe cliëntsituaties op deze vlakken expliciet aangetoond. Meer specifiek contextualiseerden de netwerkpartners een cliëntsituatie, werd er informatie uitgewisseld met toestemming van deze cliënt en nam iedere samenwerkingsactor een deelaspect van de problematiek voor zijn of haar rekening. Op deze manier werden belangrijke stappen vooruitgezet die een enkele actor of organisatie nooit zelfstandig had kunnen bereiken. Dit was tevens ook het geval in Zoersel waarbij men vanuit het algemeen onthaal diverse doorverwijzingen trachtte te verwezenlijken. Dit hoeft echter niet te betekenen dat het hulpverleningstraject in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal is afgerond. Zo werd er vanuit de verschillende projecten ingezet in het opvolging van cliënten door contact met hen te behouden na een doorverwijzing. Ten slotte werd in het Genkse project ‘*mini-rechtenonderzoek*’ in samenwerking getreden met een opgeleide ervaringsdeskundige om in te zetten op het integraal realiseren van rechten en sociale voordelen bij (kwetsbare) burgers.

**Aanbeveling 16: zet in op intensieve samenwerking op het terrein rond het tegengaan van onderbescherming in complexe cliëntsituaties om:**

- (Kwetsbare) burgers te bereiken;
- De hulpvraag van (kwetsbare) burgers te verkennen;
- Het bestaande hulp- en dienstverleningsaanbod te verkennen;
- Integrale antwoorden op complexe problematieken.

### 3.5.6 Randvoorwaarden

Op het niveau van het lokale netwerk benoemden we reeds het belang van ondersteuning voor innovatie en het creëren van condities voor een optimale uitrol van het Geïntegreerd Breed Onthaal in Vlaanderen. Een gelijkaardige vaststelling kwam echter eveneens voort uit de concrete praktijken die ondernomen werden op het niveau van sociaal werkers en onderbeschermde burgers. Het is met andere woorden noodzakelijk dat er ook binnen de organisaties van de kernactoren randvoorwaarden worden gecreëerd om een Geïntegreerd Breed Onthaal in de praktijk te realiseren. Meer concreet bevestigde de studie van de verschillende pilootprojecten dat tijd en ruimte bij kwetsbare burgers onontbeerlijk zijn om een hulp- en dienstverleningstraject te garanderen dat voldoet aan de richtinggevende principes van het Geïntegreerd Breed Onthaal. Basiswerkers werken in zeer complexe situaties met zeer complexe doelgroepen. Ze hebben daarom voldoende tijd en ruimte nodig om hun praktijken uit te bouwen en af te stemmen op de concrete situatie van kwetsbare burgers. Hiervoor verwijzen we naar de eerdere aanbeveling dat generalistisch, outreachend, participatief en krachtgericht werken niet gestandaardiseerd kan worden in afgelijnde handelingsprotocollen, maar op maat van de cliënt ontplooid moet worden. Het is daarom belangrijk dat men de nodige vrijheid geeft aan basiswerkers om hun praktijk uit te bouwen.

**Aanbeveling 17: Creëer autonomie voor lokale basiswerkers met voldoende tijd en ruimte om op maat van kwetsbare burgers generalistisch, outreachend, participatief en krachtgericht te werken.**



#### 4 Een laatste noot: de belangrijke structurele- en signaleringsfunctie van het Geïntegreerd Breed Onthaal

Bovenstaande paragrafen omvatten aanbevelingen over de organisatie van een Geïntegreerd Breed Onthaal in de Vlaamse steden en gemeenten. Onze focus lag hierbij op aanbevelingen op het niveau van de bovenlokale overheid, het netwerk en de praktijken van basiswerkers in dialoog met de doelgroep. In deze laatste paragraaf bekijken we het Geïntegreerd Breed Onthaal vanuit een andere invalshoek. Hierbij gaat het niet meer over de manier waarop het Geïntegreerd Breed Onthaal moet worden georganiseerd, maar over de signaleringsopdracht die het Geïntegreerd Breed Onthaal kan opnemen tegenover de overheid op diverse niveau. Deze signaleringsopdracht omvat twee belangrijke functies:

Een eerste functie wordt benoemd op basis van Sluiter (2010). Zoals hierboven meermaals benadrukt ontwikkelen de Geïntegreerd Breed Onthaal-basiswerkers een zeer intensief contact met de kwetsbare doelgroepen van hun stad of gemeente. In een Geïntegreerd Breed Onthaal met een outreachende en/of generalistische benadering ontstaat immers heel wat expertise over de situatie van kwetsbare doelgroepen. Deze expertise kan door lokale en bovenlokale overheden benut worden voor het ontwikkelen van beleid dat rekening houdt met de complexe situatie van de doelgroepen van het Geïntegreerd Breed Onthaal. We benadrukken echter dat de signaleringsfunctie van het Geïntegreerd Breed Onthaal verder gaat dan enkel het benoemen van de oorzaken van structurele uitsluitingsmechanismen. Volgens Sluiter (2010) gaat signaleren om *“activiteiten die tot doel hebben relevante groepen in de samenleving zodanig te beïnvloeden dat zij maatregelen nemen om die belemmerende factoren op te heffen”* (Sluiter, 2010, p. 26). Door fundamentele tekorten en hiaten in het beleid en in de uitwerking ervan te signaleren, richten basiswerkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal zich op veranderingen op het beleidsniveau of zelfs op het maatschappelijk niveau. Basiswerkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal dienen hierbij een actieve rol op te nemen door actief mee te werken aan beleidsverandering vanuit hun specifieke expertise. Het is echter belangrijk dat beleidsmakers deze expertise benutten en daarom ruimte geven aan basiswerkers van het Geïntegreerd Breed Onthaal om hun expertise te bundelen en te collectiviseren. Het betreft hier beleidsmakers op het Federale, Vlaamse en/of lokale niveau. Daarnaast is het belangrijk dat GBO-praktijken ook signalen richten naar de basisactoren. Eerder in dit rapport werd reeds gesteld op basis van onderzoek van Sannen (2003) dat ook lokale organisaties zoals OCMW's, CAW's en DMW's drempels opwerpen in de toegankelijkheid van de dienstverlening. Het is daarom belangrijk dat de GBO-basiswerkers indien drempels worden opgemerkt bij deze actoren, hierover in dialoog gaan en afstemming zoeken over hoe toegankelijkheid kan verhoogd worden. In het kwalitatief onderzoek naar de verschillende initiatieven die vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal ondernomen worden, werd duidelijk dat outreachend en participatief werken, maar ook het inbrengen van het perspectief van ervaringsdeskundigen, een belangrijke spiegel kan voorhouden aan de hulp- en dienstverlening. Het is bijgevolg belangrijk dat de expertise die ontwikkeld wordt rond noden, behoeften en drempels, niet enkel wordt benut om te wegen op het lokale en bovenlokale beleid, maar eveneens op de manieren waarop de eigen organisatie en het samenwerkingsnetwerk wordt vormgegeven. Het is enkel wanneer deze kennis als uitgangspunt wordt genomen dat het Geïntegreerd Breed Onthaal een gedegen en innovatief antwoord kan bieden op de noden die het hardst worden gevoeld door kwetsbare groepen in onze samenleving.

**Aanbeveling 18: Basiswerkers van lokale GBO-praktijken hebben ruimte nodig voor hun signaleringsopdracht in het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal.**

**Aanbeveling 19: Actoren vanuit het beleid dienen responsief te zijn voor signalen en expertise vanuit de basiswerkers en doelgroep van het Geïntegreerd Breed Onthaal.**

**Aanbeveling 20: De basis- en faciliterende actoren verbonden aan het samenwerkingsverband GBO dienen expertise van basiswerkers en ervaringskennis van doelgroep vanuit de GBO-praktijken te benutten om innovaties door te voeren in de eigen werking en samenwerkingsverband.**

Een tweede functie van de signaleringsopdracht sluit aan op het laatste argument dat werd geformuleerd en betreft de innovatie die wordt ontwikkeld op het lokale niveau. Zoals hierboven reeds benadrukt is de uitwisseling van expertise tussen de Geïntegreerd Breed Onthaal actoren cruciaal voor het ontwikkelen van innovatieve praktijken om onderbescherming van kwetsbare doelgroepen tegen te gaan. In zowel Gent, Zoersel, Diksmuide als Genk merkten we dat binnen de lokale contexten er op diverse en creatieve manieren werd geëxperimenteerd met een combinatie van proactieve rechtenverkenning en generalistisch, outreachend werken met een belangrijke focus op de positieve hulpverleningsrelatie. Deze praktijken dienen verder onderzocht te worden en kunnen leiden tot expertiseopbouw rond de strijd tegen onderbescherming.

**Aanbeveling 21: Documenteer expertise over innovatieve praktijken van het Geïntegreerd Breed Onthaal op het lokale niveau. De bovenlokale stuurgroep en lerende netwerken kunnen hier een belangrijke rol spelen.**

## Bibliografie

- Altshuler, S. J. (2003). From barriers to successful collaboration: Public schools and child welfare working together. *Social work, 48*(1), 52-63.
- Andersson, B. (2013). Finding ways to the hard to reach—considerations on the content and concept of outreach work. *European Journal of Social Work, 16*(2), 171-186.
- Androff, D. K. (2010). Truth and reconciliation commissions (TRCs): An international human rights intervention and its connection to social work. *British journal of social work, 40*(6), 1960-1977.
- Archer, M., Lawson, T., & Norrie, A. (2013). *Critical realism: Essential readings*: Routledge.
- Astbury, B., & Leeuw, F. L. (2010). Unpacking black boxes: mechanisms and theory building in evaluation. *American journal of evaluation, 31*(3), 363-381.
- Bhaskar, R. (1978). On the possibility of social scientific knowledge and the limits of naturalism. *Journal for the Theory of Social Behaviour, 8*(1), 1-28.
- Bhaskar, R. (1998). Philosophy and scientific realism.
- Blom, B. (2002). The social worker-client relationship--a Sartrean approach. *European Journal of Social Work, 5*(3), 277-285.
- Blom, B. (2004). Specialization in Social Work Practice. *Journal of social work, 4*(1), 25-46.
- Blom, B. (2009). Knowing or un-knowing? That is the question in the era of evidence-based social work practice. *Journal of social work, 9*(2), 158-177.
- Blom, B., & Morén, S. (2009). Explaining social work practice—the CAIMeR theory. *Journal of social work*.
- Blom, B., Nygren, L., Nyman, C., & Scheid, C. (2007). Social work students' use of knowledge in direct practice—Reasons, strategies and effects. *Social Work & Society, 5*(1), 46-61.
- Boost, D., Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2017). Handvaten voor de ontwikkeling en evaluatie van lokaal sociaal beleid: het CAIMeR-model. In P. Raeymaeckers, C. Noël, D. Boost, C. Vermeiren, J. Coene, & S. Van Dam (Eds.), *Tijd voor sociaal beleid : armoedebestrijding op lokaal niveau: armoede en sociale uitsluiting, jaarboek 2017*. Leuven: Acco.
- Bozek, B., Raeymaeckers, P., & Coene, J. (2016). De maat van lokale netwerken: kwantitatieve analyse van de lokale netwerken vrijetijdsparticipatie voor mensen in armoede.
- Braye, S., & Preston-Shoot, M. (2009a). *Practising Social Work Law*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Braye, S., & Preston-Shoot, M. (2009b). Social work and the law.
- Braye, S., & Preston-Shoot, M. (2016). *Practising social work law*: Palgrave Macmillan.
- Buchanan, I., & Gunn, R. (2007). The interpretation of human rights in English social work: An exploration in the context of services for children and for parents with learning difficulties. *Ethics and Social Welfare, 1*(2), 147-162.
- Burt, R. S. (2004). Structural holes and good ideas 1. *American journal of sociology, 110*(2), 349-399.
- Calma, T., & Priday, E. (2011). Putting indigenous human rights into social work practice. *Australian Social Work, 64*(2), 147-155.
- Cambridge, P., & Parkes, T. (2006). The tension between mainstream competence and specialization in adult protection: An evaluation of the role of the adult protection co-ordinator. *British journal of social work, 36*(2), 299-321.
- Cemlyn, S. (2008). Human rights and gypsies and travellers: An exploration of the application of a human rights perspective to social work with a minority community in Britain. *British journal of social work, 38*(1), 153-173.
- Chen, H. T. (2012). Theory-driven evaluation: conceptual framework, application and advancement. In *Evaluation von Programmen und Projekten für eine demokratische Kultur* (pp. 17-40): Springer.

- Clarke, J. (2004). Access for All? The promise and problems of universalism. *Social Work & Society*, 2(2), 216-224.
- Cooper, L., Anaf, J., & Bowden, M. (2008). Can social workers and police be partners when dealing with bikie-gang related domestic violence and sexual assault? *European Journal of Social Work*, 11(3), 295-311.
- Cortis, N. (2012). Overlooked and under-served? Promoting service use and engagement among 'hard-to-reach' populations. *International Journal of Social Welfare*, 21(4), 351-360.
- Cournoyer, B. R., & Powers, G. T. (2002). Evidence-based social work: the quiet revolution continues. In A. R. Roberts & G. J. Greene (Eds.), *Social workers' desk reference* (pp. 798-807). New York: Oxford University Press.
- D'Amour, D., Goulet, L., Labadie, J.-F., San Martín-Rodríguez, L., & Pineault, R. (2008). A model and typology of collaboration between professionals in healthcare organizations. *BMC health services research*, 8(1), 188.
- de Maeyer, J., Dewaele, C., & Beelen, S. (2012). Outreachend werken, praktijkkader in ontwikkeling. *POW Alert*, 31-39.
- De Maeyer, J., Dewaele, C., & Beelen, S. (2012). Outreachend werken: Praktijkkader in ontwikkeling. *Alert*, 5.
- Dean, H. (2013). The translation of needs into rights: Reconceptualising social citizenship as a global phenomenon. *International Journal of Social Welfare*, 22(S1), S32-S49.
- DePoy, E., & Gilson, S. (2012). Social work practice with disability: Moving from the perpetuation of a client category to local through global human rights and social justice. *Revista de Asistență Socială*(1), 11-22.
- Dezeure, K., & De Rynck, F. (2011). *Participatie wordt ge(s)maakt! Over de visie van politici en ambtenaren op participatie*. Retrieved from <http://www.participatiewordtgesmaakt.be/websites/52/uploads/file/DEFINITIEF%20RAPPORT%20-%20De%20Rynck%20-%20Dezeure%20maart%202011.pdf>
- Dingenen, D., Raeymaeckers, P., & Van Cauwenbergh, L. (2016). 'Generalistisch Werk' *Verkennde literatuurstudie*.
- Dingenen, D., Van Cauwenbergh, L., & Raeymaeckers, P. (2016). Sociaal werkers en armoede: Geen succes zonder generalisten. Retrieved from <http://sociaal.net/analyse-xl/sociaal-werkers-en-armoede/>
- Driessens, K., & Van Regenmortel, T. (2006). *Bind-Kracht in Armoede: Leefwereld en Hulpverlening*. Leuven: Lannoo Campus.
- Eeman, L., Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2013). Een kader voor lokaal proactief handelen ter bestrijding van onderbescherming.
- Ellem, K., Wilson, J., & Chui, W. H. (2012). Effective responses to offenders with intellectual disabilities: Generalist and specialist services working together. *Australian Social Work*, 65(3), 398-412.
- Ellis, K., Davis, A., & Rummery, K. (1999). Needs assessment, street-level bureaucracy and the new community care. *Social Policy & Administration*, 33(3), 262-280.
- Evers, A., & Guillemand, A.-M. (2012). *Social policy and citizenship: the changing landscape*: Oxford University Press.
- Farmakopoulou, N. (2002). What Lies Underneath? An Inter-organizational Analysis of Collaboration between Education and Social Work. *British journal of social work*, 32(8), 1051-1066.
- Foster-Fishman, P. G., Berkowitz, S. L., Lounsbury, D. W., Jacobson, S., & Allen, N. A. (2001). Building collaborative capacity in community coalitions: A review and integrative framework. *American journal of community psychology*, 29(2), 241-261.
- Gambrill, E. (2006). Evidence-based practice and policy: Choices ahead. *Research on Social Work Practice*, 16(3), 338-357.
- Gibens, S. (2013). Recht in sociaal werk : hoe sociaal werk tot zijn recht kan komen? *Alert: voor sociaal werk en politiek*(1), 29-36.

- Gilgun, J. F. (2005). The four cornerstones of evidence-based practice in social work. *Research on Social Work Practice, 15*(1), 52-61.
- Grymonprez, H., Roose, R., & Roets, G. (2016). Outreach social work: from managing access to practices of accessibility. *European Journal of Social Work, 1*-11.
- Harker, R. M., Dobel-Ober, D., Berridge, D., & Sinclair, R. (2004). More than the sum of its parts? inter-professional working in the education of looked after children. *Children & Society, 18*(3), 179-193.
- Hart, R. A. (1992). *Children's Participation: From tokenism to citizenship*. Retrieved from
- Hendriks, F., & Tops, P. (2001). Interactieve beleidsvorming en betekenisverlening: Interpretaties van een pluriforme praktijk. *B en M: tijdschrift voor beleid, politiek en maatschappij, 28*(2), 106-119.
- Hermans, K. (2005). Evidence-based practice in het maatschappelijk werk: een pragmatische benadering. *Sociale Interventie, 3*.
- Hermans, K. (2014). Methodiekontwikkeling, evaluatieonderzoek en de body of knowledge van het sociaal werk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice, 23*(1), 33-52.
- Hertting, N., & Vedung, E. (2012). Purposes and criteria in network governance evaluation: How far does standard evaluation vocabulary takes us? *Evaluation, 18*(1), 27-46.
- Hood, R. (2014). Complexity and integrated working in children's services. *British journal of social work, 44*, 27-43. doi:doi:10.1093/bjsw/bcs091
- HOWEST. (2015). *Welbevinden bij Landbouwers*. Retrieved from <https://www.zotvantboeren.be/studie-welbevinden-west-vlaamse-landbouwers/>
- Hubeau, B. (1997). Arm recht? Over de kansrijke relatie tussen recht en armoede. *Hubeau, B.(1997), Arm recht, 27-90*.
- Hubeau, B., & Parmentier, S. (1991). Preadvies rechtshulp. In *Aanbevelingen voor het armoedebestrijdingsbeleid, 1990-1991: derde verslag van de Interdepartementale Commissie voor de Armoedebestrijding* (pp. 57-91). Brussel: Kabinet Leefmilieu en Maatschappelijke Emancipatie.
- IFSW. (2014). Global Definition of Social Work. Retrieved from <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>
- Isett, K. R., Mergel, I. A., LeRoux, K., Mischen, P. A., & Rethemeyer, R. K. (2011). Networks in public administration scholarship: Understanding where we are and where we need to go. *Journal of public administration research and theory, 21*(suppl 1), i157-i173.
- ISZW. (2016). *Literatuurstudie Integrale Dienstverlening*. Retrieved from
- Klijn, E.-H. (2008). Governance and governance networks in Europe: An assessment of ten years of research on the theme. *Public management review, 10*(4), 505-525.
- Kolner, C., & Sprinkhuizen, A. (2014). Uit het doolhof. Observaties en reflecties bij de ontwikkeling van sociale (wijk) teams in Noord-Holland. In: Begeleidende notitie bij het eBook over sociale wijkteams in Noord-Holland. Een uitgave van het Kenniscentrum Wmo en Wonen Noord-Holland in samenwerking met het lectoraat maatschappelijk werk van de Hogeschool Inholland en de Wmo Werkplaats Noord-Holland.
- Kuosmanen, J., & Starke, M. (2013). Identifying the invisible: The experiences of prostitution among persons with intellectual disabilities: Implications for social work. *Journal of social work, 13*(2), 123-140.
- Lambert, M. J., & Barley, D. E. (2001). Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy: Theory, research, practice, training, 38*(4), 357.
- Lammertyn, F. (1998). Aspecten van (on)toegankelijkheid - een sociologische duiding. In S. Opdebeeck, C. Van Audenhove, & F. Lammertyn (Eds.), *De toegankelijkheid van de voorzieningen in de welzijns- en gezondheidszorg: visies uit de praktijk, het onderzoek en het beleid*: Licap.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). Differentiation and integration in complex organizations. *Administrative science quarterly, 1*-47.
- Leeuw, F. L. (2003). Reconstructing program theories: Methods available and problems to be solved. *American journal of evaluation, 24*(1), 5-20.

- Levine, S., & White, P. E. (1961). Exchange as a conceptual framework for the study of interorganizational relationships. *Administrative science quarterly*, 583-601.
- Lindqvist, R., & Grape, O. (1999). Vocational rehabilitation of the socially disadvantaged long-term sick: inter-organizational co-operation between welfare state agencies. *Scandinavian Journal of Social Medicine*, 27(1), 5-10.
- Lundy, C. (2011). *Social work, social justice & human rights: A structural approach to practice*: University of Toronto Press.
- Maesele, T., Bouverne-De Bie, M., & Roose, R. (2013). On the frontline or on the side-line? Homelessness care and care avoiders. *European Journal of Social Work*, 16(5), 620-634.
- Mapp, S. C. (2014). *Human rights and social justice in a global perspective: An introduction to international social work*: Oxford University Press, USA.
- McPherson, J. (2015). *Human rights practice in social work: A rights-based framework & two new measures*. (Doctor of Philosophy), Florida State University,
- Mikkonen, M., Kauppinen, J., Huovinen, M., & Aalto, E. (2007). Outreach work among marginalised populations in Europe: guidelines on providing integrated outreach services. *Amsterdam: Foundation Regenboog AMOC*.
- Minas, R. (2006). Intake strategies: organising the intake of new social assistance inquirers. *International Journal of Social Welfare*, 15(1), 63-74.
- Morén, S., & Blom, B. (2003). Explaining human change: on generative mechanisms in social work practice. *Journal of Critical Realism*, 2(1), 37-60.
- Morse, G. A., Calsyn, R. J., Miller, J., Rosenberg, P., West, L., & Gilliland, J. (1996). Outreach to homeless mentally ill people: Conceptual and clinical considerations. *Community Mental Health Journal*, 32(3), 261-274.
- Mullen, E. J., Shlonsky, A., Bledsoe, S. E., & Bellamy, J. L. (2005). From concept to implementation: Challenges facing evidence-based social work. *Evidence & Policy: A Journal of Research, Debate and Practice*, 1(1), 61-84.
- Noyoo, N. (2004). Human Rights and Social Work in a Transforming Society South Africa. *International Social Work*, 47(3), 359-369.
- Nuño-Solinís, R., Zabalegui, I. B., Arce, R. S., Rodríguez, L. S. M., & Polanco, N. T. (2013). Development of a questionnaire to assess interprofessional collaboration between two different care levels. *International Journal of Integrated Care*, 13.
- O'Toole Jr, L. J. (1997). Treating networks seriously: Practical and research-based agendas in public administration. *Public administration review*, 45-52.
- Oosterlynck, S. (2014). Over politiek: gelijkheid als hypothese. In G. Schuermans (Ed.), *Politieke Ruimte* (pp. 45-52): Die Keure.
- Oosterlynck, S., Cools, P., & Debruyne, P. (2015). Van nood aan een woning naar recht op wonen: Housing First voor thuisloze Roma families in Gent. In P. De Decker, B. Meeus, I. Pannecoucke, E. Schillebeeckx, J. Verstraete, & E. Volckaert (Eds.), *Woonnood in Vlaanderen: Feiten / Mythen / Voorstellen* (pp. 413-430). Antwerpen: Garant.
- Oostrik, H. (2010). Het handwerk van de theorie in de praktijk van het Sociaal Werk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 19(2), 61-76.
- Op De Beeck, H., Put, J., Tans, A., Pleysier, S., & Hermans, K. (2014). *Samen werken tegen kindermishandeling: Het Protocol van moed en de grenzen van het beroepsgeheim*. Leuven: Lannoo Campus.
- Opdebeeck, S., Bouwen, R., De Gooijer, W., De Wilde, H., Martens, L., Serneels, D., . . . De Mot, J. (1998). *De toegankelijkheid van de voorzieningen in de welzijns- en gezondheidszorg: visies uit de praktijk, het onderzoek en het beleid*: Licap.
- Parry-Jones, B., & Soulsby, J. (2001). Needs-led assessment: the challenges and the reality. *Health & social care in the community*, 9(6), 414-428.

- Pawson, R. (2013). *The science of evaluation: a realist manifesto*: Sage.
- Payne, M. (2014). *Modern social work theory*: Palgrave Macmillan.
- Perlinski, M., Blom, B., Morén, S., & Lundgren, M. (2010). The dialectics between specialization and integration: Politicians' and managers' views on forms of organization in the Swedish social services. *Administration in Social Work, 35*(1), 60-87.
- Piessens, A. (2008). *De grammatica van het welzijnswerk*: Academia Press.
- Piessens, A., Hermans, K., & Vettenburg, N. (2008). Toegankelijkheid realiseren: een permanente opdracht. In A. Desmet, H. Baert, M. Bouverne-De Bie, & L. Verbeke (Eds.), *Handboek Samenlevingsopbouw in Vlaanderen* (pp. 259-274). Brugge: Die Keure.
- Pogge, T. W. (2008). *World poverty and human rights*: Polity.
- Provan, K. G., & Kenis, P. (2008). Modes of network governance: Structure, management, and effectiveness. *Journal of public administration research and theory, 18*(2), 229-252.
- Provan, K. G., & Milward, H. B. (2001). Do networks really work? A framework for evaluating public-sector organizational networks. *Public administration review, 61*(4), 414-423.
- Raeymaeckers, P. (2016). A specialist's perspective on the value of generalist practise: A qualitative network analysis. *Journal of social work, 1468017316644693*.
- Raeymaeckers, P., & De Corte, J. (2016). Werken aan legitimiteit: uitdagingen voor het OCMW in een netwerk van hulpverleningsorganisaties. In M. De Wilde, B. Cantillon, F. Vandenbroucke, & M. De Bie (Eds.), *40 jaar OCMW en bijstand*: Acco.
- Raeymaeckers, P., & Dierckx, D. (2012). How can we study the integration of networks among human service organizations? Some lessons from organizational sociology. *European Journal of Social Work, 15*(4), 484-502.
- Raeymaeckers, P., & Kenis, P. (2016). The influence of shared participant governance on the integration of service networks: A comparative social network analysis. *International Public Management Journal, 19*(3), 397-426.
- Raeymaeckers, P., Vermeiren, C., Noël, C., Van Puyvelde, S., & Willems, J. (2017). The Governance of Public–Nonprofit Service Networks: A Comparison Between Three Types of Governance Roles. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 1-20*.
- Rancière, J. (2001). Ten theses on politics. *Theory & event, 5*(3).
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American journal of community psychology, 15*(2), 121-148.
- Reichert, E. (2003). *Social work and human rights: A foundation for policy and practice*: Columbia University Press.
- Rittel, H. W., & Webber, M. M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. *Policy sciences, 4*(2), 155-169.
- Rogers, P. J. (2008). Using programme theory to evaluate complicated and complex aspects of interventions. *Evaluation, 14*(1), 29-48.
- Roose, R. (2005). Participatieve hulpverlening: bron of fata morgana? In *Participatierechten van kinderen. Verzamelde commentaren* (pp. 219-240): Academia Press.
- Rose, J. (2011). Dilemmas of Inter-Professional Collaboration: Can they be Resolved? *Children & Society, 25*(2), 151-163.
- Rosenheck, R., Morrissey, J., Lam, J., Calloway, M., Johnsen, M., Goldman, H., . . . Calsyn, R. (1998). Service system integration, access to services, and housing outcomes in a program for homeless persons with severe mental illness. *American Journal of Public Health, 88*(11), 1610-1615.
- Rummery, K. (2006). Partnerships and collaborative governance in welfare: the citizenship challenge. *Social Policy and Society, 5*(02), 293-303.
- Rummery, K., & Glendinning, C. (2000). Access to services as a civil and social rights issue: the role of welfare professionals in regulating access to and commissioning services for disabled and older people under New Labour. *Social Policy & Administration, 34*(5), 529-550.

- Samenlevingsopbouw. (2011a). *Beslist meebeslissen! Ideeën en praktijkverhalen voor bewoners tuk op participatie*. Retrieved from <http://www.participatiewordtgesmaakt.be/websites/52/uploads/file/Brochure%20bewoners.pdf>
- Samenlevingsopbouw. (2011b). *Proactieve dienstverlening in de strijd tegen onderbescherming: beleidsvisietekst*. Retrieved from
- Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord. Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden*: HIVA.
- Sannen, L., Degavre, F., Steenssens, K., Demeyer, B., & Van Regenmortel, T. (2007). Leven (z) onder leefloon. Deel 2. Methodiekboek bij onderbescherming: proactief handelen vanuit het OCMW.
- Schulz, A. J., Israel, B. A., Zimmerman, M. A., & Checkoway, B. N. (1995). Empowerment as a multi-level construct: perceived control at the individual, organizational and community levels. *Health Education Research*, 10(3), 309-327.
- Smyth, K. F., Goodman, L., & Glenn, C. (2006). The full-frame approach: a new response to marginalized women left behind by specialized services. *American Journal of Orthopsychiatry*, 76(4), 489.
- Sok, K., van den Bosch, A., Goepfert, H., Sprinkhuizen, A., & Scholte, M. (2013). Samenwerken in de wijk: Actuele analyse van sociale wijkteams.
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2009). Making governance networks effective and democratic through metagovernance. *Public administration*, 87(2), 234-258.
- Span, K. C., Luijkx, K. G., Schols, J. M., & Schalk, R. (2012). The relationship between governance roles and performance in local public interorganizational networks: A conceptual analysis. *The American Review of Public Administration*, 42(2), 186-201.
- Statham, J. P. (2011). A review of international evidence on interagency working, to inform the development of Children's Services Committees in Ireland.
- Steens, R. J., Hermans, K., & Van Regenmortel, T. (2017). Building a working alliance between professionals and service users in family preservation. A multiple case study. *Child & Family Social Work*.
- Steenssens, K., Demeyer, B., & Van Regenmortel, T. (2009). Conceptnota empowerment en activering in armoedesituaties. *HIVA-KU Leuven, Leuven*.
- Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2007). *Empowerment Barometer. Procesevaluatie van empowerment in buurtgebonden activeringsprojecten*: HIVA.
- Turner, J. C. (2003). Bartlett's definition of social work practice: A generalist educator's perspective. *Research on Social Work Practice*, 13(3), 339-348.
- Uusikylä, P., & Valovirta, V. (2007). Three spheres of performance governance spanning the boundaries from single-organization focus towards a partnership network. *Evaluation*, 13(4), 399-419.
- Van Den Broeck, S., & Blomme, M. (2012). *Onderbescherming & proactief handelen: Zuid-Oost-Vlaanderen 2010-2012*. Retrieved from
- van der Tier, M., Hermans, K., & Potting, P. (2016). Hoe kunnen sociale professionals hun interventie theoretisch onderbouwen. Een case studie van vijf nederlandse maatjesprojecten. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*.
- Van Regenmortel, T. (2002). Empowerment en maatzorg: een krachtgerichte psychologische kijk op armoede en hulpverlening. In J. Vranken, K. De Boyser, D. Geldof, & G. Van Menxel (Eds.), *Passage* (pp. 71-84). Leuven: Acco.
- Van Regenmortel, T. (2012). Lexicon van empowerment. *Maatwerk*, 1-4.
- Van Regenmortel, T., & Fret, L. (2000). Van moralisme tot empowerment als ethisch perspectief binnen het welzijnswerk en van armoedebestrijding.
- Vangen, S., & Huxham, C. (2013). Building and using the theory of collaborative advantage. *Network theory in the public sector: Building new theoretical frameworks*, 51-67.
- Vermeiren, C., Noël, C., Raeymaeckers, P., & Dierckx, D. (2017). Governance van netwerken ter bestrijding van kinderarmoede: coördinatierollen in lokale netwerken. In P. Raeymaeckers, C. Noël, D. Boost,



- C. Vermeiren, & J. Coene (Eds.), *Tijd voor sociaal beleid: armoedebestrijding op lokaal niveau* (pp. 75-90).
- Voorontwerp van decreet betreffende het lokaal sociaal beleid, (2018).
- Vlaeminck, H. (2010). De dans van de taal in het sociaal werk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 19(4), 63-81.
- VVSG. (2008). *Het concept 'sociaal huis' en het werken aan een toegankelijke dienst- en hulpverlening*. Retrieved from [http://www.vvsg.be/sociaal\\_beleid\\_en\\_werk/Lokaal\\_Sociaal\\_Beleid/sociaalhuis/Documents/hoo\\_fdstuk%201%20met%20logo;%20website%20versie.doc](http://www.vvsg.be/sociaal_beleid_en_werk/Lokaal_Sociaal_Beleid/sociaalhuis/Documents/hoo_fdstuk%201%20met%20logo;%20website%20versie.doc)
- VVSG. (2011). *Randvoorwaarden voor geslaagde beleidsparticipatie*. Retrieved from <http://www.vvsg.be/thema/participatie/Documents/Randvoorwaarden%20beleidsparticipatie%20voor%20lokale%20besturen.pdf>
- Webb, S. A. (2001). Some considerations on the validity of evidence-based practice in social work. *British journal of social work*, 31(1), 57-79.
- Westhorp, G. (2014). Realist impact evaluation: an introduction. *London: Overseas Development Institute*, 1-12.
- Wholey, D. R., & Huonker, J. W. (1993). Effects of generalism and niche overlap on network linkages among youth service agencies. *Academy of Management Journal*, 36(2), 349-371.
- Wolk, J. L., & Wertheimer, M. R. (1999). Generalist practice vs. case management: An accreditation contradiction. *Journal of Social Work Education*, 35(1), 101-113.
- Wronka, J. (2007). *Human rights and social justice: Social action and service for the helping and health professions*: Sage.
- WVG. (2012). *Visietekst Cliëntparticipatie 24-11-2012*. Retrieved from <https://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/professionelen/assets/docs/jeugdhulpaanbieders/participatie/visietekst-clientparticipatie.pdf>
- WVG. (2013). *Visie op participatie in integrale jeugdhulp*. Retrieved from
- Zaviršek, D., & Herath, S. M. (2010). 'I Want to Have My Future, I Have a Dialogue': Social Work in Sri Lanka between Neo-capitalism and Human Rights. *Social Work Education*, 29(8), 831-842.