

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.