

OVERZICHT ACTIEPLAN 2020 – 2025

GBO ZUIDOOST-LIMBURG



1. ALGEMEEN OVERZICHT ACTIEPLAN PER PIJLER EN DOELSTELLING

Pijler	Positieve hulpverleningsrelatie	Positieve hulpverleningsrelatie	Positieve hulpverleningsrelatie	Krachtgericht, aanklappen en participatief werken	Krachtgericht, aanklappen en participatief werken	Continuïteit van de dienstverlening	Continuïteit van de dienstverlening	Continuïteit van de dienstverlening
Doel	Bevragen van de kwetsbare doelgroep	Participatie van de kwetsbare doelgroep	Doorbreken van beelden	Ervaringsdeskundigen inzetten	Experimenteren in het aanbod	Samenwerking en doorverwijzing	Evoluties in het landschap	Aanbod visualiseren en nadenken over communicatie
Actie 1	Inzetten op GBO-lunches waar armen het woord voeren, input en feedback geven in een meer informelere context	Oprichten van een focusgroep, gebruikersraad, reflectiegroep voor frequente input en terugkoppeling betreffende het GBO-project	Delen van positieve verhalen, getuigenissen van kwetsbare doelgroepen	Ontwikkelen van een ervaringsdeskundigen-pool	Fysiek contact zoeken met organisaties om drempels i.f.v. doorverwijzing transparant te krijgen	Wisselstages organiseren tussen de kernactoren	Studie- en informatiedagen organiseren (ook ervaringsdeskundigen betrekken)	Gemeenschappelijke communicatie (vb: via stad- en gemeente brochures) met een inhoudelijk thema, inbreng van verschillende betrokken diensten maar ook interview en ervaringen van cliënten
Actie 2	Actief bevragen van cliënten over de werking en aanbod	Cliënten ook doelen laten opstellen voor de hulpverleners, deze in wisselwerking evalueren	Werking van kernactoren toelichting in scholen (3 ^{de} graad middelbaar)	Uitwerken van een buddysysteem met ervaringsdeskundigen	Mutualiteiten bezitten veel data en gegevens, op zoek gaan naar manieren om deling (i.f.v. proactieve acties) mogelijk te maken	Casustafels opzetten, intervisies over kernactoren organiseren, inzetten op gemengde intervisies	Hulpverleningsbeurs organiseren (toegankelijk voor hulpverleners EN hulpvragers) om aanbod beter te leren kennen	Sociaal infoboekje ontwikkelen (papier, online tool, gemeenschappelijke facebookpagina, ...) uniform over de kernpartners heen

2. CONCRETERE UITWERKING AFZONDERLIJKE ACTIES – ACTIEPLAN ZOLIM 2020-2025

<u>Pijler</u> : Inzetten op een positieve hulpverleningsrelatie	<u>Doel</u> : Bevragen van de kwetsbare doelgroep
Actie 1: Inzetten op GBO lunches waar kwetsbaren het woord voeren	Actie 2: Actief bevragen van cliënten over werking en aanbod
<p>Hoe ziet het idee er concreet uit?</p> <ul style="list-style-type: none"> * 2 à 3 x/jaar gratis warme maaltijd * Locatie voorzien (zaal in school of woonzorgcentrum) * Gespreksleider gaat in overleg met armoedeverenigingen, bereidt het gesprek voor en leidt het gesprek in goede banen * Armoedeverenigingen betrekken de effectieve organisaties (RIMO, Poverello, Sint-Vincentius, Woonzo, mutualiteiten, Huis van het Kind, Dienstencentra, CAW, OCMW, straathoekwerkers,..) * Inschrijven via derden, telefoon, e-mail, ect. * Terugkoppelen van de effectieve acties na een samenkomst is noodzakelijk * Beknopte vragenlijst op het einde van de lunch 	<p>Hoe ziet het idee er concreet uit?</p> <p><i>Nog niet toe gekomen, kan geïmplementeerd worden in GBO-lunches</i></p>
<p>Hoe kan het initiatief mislukken?</p> <ul style="list-style-type: none"> * Niet voldoende inbreng geven aan de kwetsbaren zelf als er geen sturing is * Kwetsbaren worden niet bereikt * Niets doen met de ideeën die uit de samenkomsten naar voren komen <p>Teveel het woord nemen als professional</p>	<p>Hoe kan het initiatief mislukken?</p>
<p>Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?</p> <ul style="list-style-type: none"> * Voorzien van locatie en maaltijden * Gespreksleider die de gesprekken voorbereidt en in goede banen leidt * Bijeenkomsten met armoedeverenigingen om voorbereidingen te treffen (thema, verloop, ect) * Bekendmaking via kanalen zoals stadskrant, social media, flyers, onderling contact, ect. * Registratie van de deelnemers 	<p>Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?</p>

Pijler: Inzetten op een positieve hulpverleningsrelatie

Doel: Participatie van de kwetsbare doelgroep

Actie 1: Oprichten focusgroep i.f.v. frequente input en feedback op GBO-project

Actie 2: Cliënten doelen laten opstellen voor hulpverleners, wisselwerking evalueren

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Wie zien we in de participatie van deze groep, bevragen bij verenigingen en gemeenten
- * Brugfiguren en ervaringsdeskundigen die toeleidingen realiseren betrekken
- * Professional inschakelen om focusgroep te sturen, faciliteren en begeleiden
- * Concreet kader ontwikkelen van verwachtingen en rol van de focusgroep
- * Werken per thema's
- * Focusgroep als ambassadeur om terug te koppelen naar achterban en bevragen van achterban

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Kan de focusgroep hierin een rol opnemen?
- * Rol van de focusgroep duidelijk afbakenen: ambassadeur om terug te koppelen naar achterban en bevragen van de doelgroep
- * Bekijken hoe de doelgroep zelf ook mee ingeschakeld kan worden

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Continuïteit (aanwezigheid) dient gegarandeerd te worden door de participanten
- * Input verzamelen maar er niet mee aan de slag gaan → schijnparticipatie
- * Geen coördinatie van de focusgroep
- * Het mag geen klaagbrak worden
- * Geen ruimte geven voor eigen ervaringen en frustraties
- * Niet concreet genoeg zijn

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Cliënten hebben vaak geen eigen inzicht in de werking en stellen onrealistische doelen
- * Grote druk op professionals
- * Onrealistische verwachtingen
- * Evaluaties komen niet of te laat
- * Vanuit het bestuur wordt er geen gehoor gegeven
- * Professionals kunnen niet loslaten

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Deelnemers benaderen vanuit hun talenten en interesses
- * Voldoende middelen voorzien (locatie, snacks, drank, ect.)
- * Vertrekken vanuit de meerwaarde van de deelnemers
- * Voldoende ruimte geven voor persoonlijk verhaal
- * Vaste procedure vastleggen en transparantie geven
- * Voldoende arbeidstijd voorzien i.f.v. professionele coördinatie
- * Participatie opnemen als beleidsprioriteit

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Inzichten in de werking aanbieden + informeren over de werking om het stellen van onrealistische doelen tegen te gaan
- * Kader creëren waarin gewerkt kan worden, met duidelijke procedures
- * Beleidsmakers inlichten, inzetten op goede communicatie en informatiedeling op deze manier kan er een wisselwerking zijn met bottom-up en bottom-down gesprekken

Pijler: Inzetten op een positieve hulpverleningsrelatie

Doel: Doorbreken van beelden

Actie 1: Delen van positieve ervaringen en getuigenissen van kwetsbare doelgroep

Actie 2: Werking van kernactoren toelichten in scholen (3^{de} graad)

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Voorbeeld: interview van een gezin dat het moeilijk heeft + positieve ervaringen die zij hadden i.f.v. de hulpverlening uitlichten
- * Werken met flyers, tekstballonnetjes, ect.
Op een laagdrempelige en duidelijk verstaanbare manier positieve aspecten delen
- * Ervaringsdeskundigen inschakelen om de positieve ervaringen tot bij de cliënten te krijgen (niet via eigen organisaties)
- * Op deze manier kunnen organisaties elkaar ok beter leren kennen en de meerwaarde van iedere organisatie ervaren

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Budgetbeurs voor scholen (secundair onderwijs) organiseren op interactieve manier
vb: 2 winkelkarren vergelijken (merkproducten vs. huiskmerk), hoe wordt budgetmeter gebruikt, budgetspel
- * Ervaringsdeskundigen betrekken
- * Lessenpakket (leef & leer) wat is het OCMW, CAW, DMW
- * Betrekken van vrijwilligersorganisaties die zich inzetten voor mensen in armoede en/of met een migratieachtergrond

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Op zoek gaan naar kwetsbaren die stevig in hun schoenen staan en hun ervaringen willen en kunnen delen
- * Groeiprocessen schetsen, steeds met vallen en opstaan (geen rechte stijgende lijn)
- * Via sociale media ook negatieve reacties mogelijk, hier rekening mee houden
- * Het mag niet geënceneerd overkomen zodat de echtheid komt te vervallen

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Kan confronterend zijn voor kinderen die zelf in kansarmoede verkeren
- * Thematoneeltjes rond problematieken kunnen soms tegenovergesteld effect veroorzaken (duidelijke kadering nodig bij kinderen)
- * Hoe meer kinderen erover weten, hoe meer ze een onderscheid gaan kunnen maken

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Positieve verhalen zijn nodig om andere te overhalen om gebruik te maken van hulp
- * Kleinschalig opbouwen (positieve ervaringen delen aan andere in dezelfde situatie)
vb: kinderopvang is niet logisch voor mensen met een migratieachtergrond
- * Spelvorm ontwikkelen (zelf actief deelnemen)
- * Medewerking van alle of vele actoren/organisaties

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Goede omkadering
- * Laagdrempelig
- * inleefmoment

Pijler: Krachtgericht, participatief en aanklappend werken

Doel: Inzetten van ervaringsdeskundigen

Actie 1: Ervaringsdeskundigenpool ontwikkelen

Actie 2: Buddysysteem met ervaringsdeskundigen

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Een pool van ervaringsdeskundigen die multi inzetbaar zijn voor verschillende aspecten binnen de uitvoering van het GBO actieplan bij alle kernactoren
- * Pool functioneert als brugfunctie naar de kernactoren met veel praktische kennis van zaken
- * Alle partners kunnen beroep doen op deze pool i.f.v. eigen werking binnen GBO
- * Duidelijk kader nodig rond wat we kunnen/mogen verwachten van ervaringsdeskundigen pool

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Hoe kunnen we ervaringsdeskundigen inzetten als buddy?
Duidelijk kader ontwikkelen, wat kunnen en mogen we verwachten van buddies?
- * Is er een mogelijkheid om te werken met vrijwilligers in kwetsbare posities?

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Ontbreken van een duidelijk kader met aspecten die we mogen verwachten
- * Gedragenheid bij organisaties is noodzakelijk
- * Over welk soort ervaringsdeskundigen gaat het (met opleiding of niet?)
- * Ervaringsdeskundigenpool bekend maken binnen organisaties i.f.v. durven op inzetten

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Wie kan en wilt als buddy functioneren, hoe engageren we buddy's?
- * Buddy's moeten hun grenzen durven aangeven en deze leren te bewaken
- * Goede coördinatie nodig door 1 persoon die functioneert als vast contactpersoon i.f.v. buddy werking en als terugval basis voor buddy's met vagen, onzekerheden, bedankingen, ect.
- * Wordt er gewerkt met vrijwilligersvergoedingen, is hier ruimte en budget voor?

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Gedragenheid bij het beleid om te investeren in een ervaringsdeskundigenpool
- * Vertegenwoordiging in de pool vanuit alle regio's
- * Begeleiding voor de pool, faciliteert en coördineert de vragen voor de pool
- * Wordt er geopteerd voor opgeleide ervaringsdeskundigen, kan opleiding voorzien worden?
- * Intervisies en terugkoppeling mogelijk maken op frequente basis
- * Budget
- * Appreciatie uiten, respect voor hun visie en input en hier ook actief mee aan de slag gaan

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Gedragenheid bij beleid om te investeren in buddywerking
- * Coördinator aanstellen i.f.v. de buddywerking, deze functioneert als contactpersoon voor de professionals om beroep te doen op een buddy, maar ook voor ondersteuning en begeleiding van de buddy's zelf
- * Buddy's werven en een opleiding voorzien
- * Intervisies mogelijk maken i.f.v. ervaringen, vragen en grenzen bewaken
- * Budget
- * Appreciatie uiten naar vrijwilligers, kan in de vorm van vergoeding, vrijwilligersfeest, ect.

Pijler: Krachtgericht, participatief en aanklappend werken

Doel: Experimenteren in het aanbod

Actie 1: Drempels i.f.v. toeleidingen helder krijgen

Actie 2: Datadeling (mutualiteiten) mogelijk maken

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * 1^{ste} fase richten op kernactoren GBO goed “weten” wat de anderen doen, hoe intake verloopt
- * 2^{de} fase als kennis gedeeld is, kijken wat anders kan gedaan worden, werking afstemmen, hiaten in beeld brengen en zo ingaan op efficiënt experimenteren in het aanbod
- * Zicht krijgen op wanneer er doorverwezen kan worden, tot waar loopt ieders mogelijkheden?
- * Drempelmeting uitvoeren in de praktijk → toestemming van organisaties en medewerkers hiervoor nodig
- * Terugkoppeling van resultaten naar organisaties
- * I.f.v. doorverwijzingen “externe” organisaties betrekken om het niet te “eng” te maken, breed perspectief creëren i.f.v. doorverwijzingen

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Vooral juridische kwestie, met toestemming van hulpvragen kan al veel uitgewisseld worden
- * Opstellen van algemeen toelatingsformulier voor de 3 partners i.f.v. gegevensuitwisseling
- * Gedragenheid bij organisaties op hieraan mee te willen ^participeren
- * Indien de hulpvrager kiest voor info delen → werken met gedeeld dossier?
- * Nood aan softwaresysteem dat gebruikt kan worden bij alle partners
- * Alternatief voor dure software: gesloten website GBO met info?

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Geen vertrouwen in elkaar als kernpartner en/of samenwerkingspartner
- * Geen duidelijke en transparante communicatie binnen organisaties
- * Te ingewikkelde trajecten uitstippelen bij minder complexere hupvragen

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Informatie mag niet uitgewisseld worden van de hulpvrager
- * Geen draagvlak/bereidheid bij kernpartners om informatie te willen delen
- * Geen “wil” om in te zetten op een gedeeld / gemeenschappelijk cliëntendossier

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Goed kader
- * Voldoende vertrouwen tussen de kernpartners en samenwerkingspartners

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Dossiers moeten opgesplitst kunnen worden (info die WEL/NIET gedeeld mag/kan worden)
- * Dossier moet timing hebben (niet voor eeuwig toegankelijk blijven)
- * Dossier moet ook ingetrokken kunnen worden
- * Voldoende vertrouwen creëren tussen de partners i.f.v. informatiedeling (gedeeld beroepsgeheim)
- * Software toepassing en budget hiervoor
- * Kennis over wetgeving in kader GDPR, is hierin ruimte om te kunnen experimenteren?

Pijler: Continuïteit van de dienstverlening

Doel: Samenwerking en doorverwijzing

Actie 1: Wisselstages

Actie 2: Casustafels

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Opmaken van agenda met afsprakenblokken, om in te boeken bij een andere kernpartner
- * Afsprakenblok van 2 of 4 uren
- * Duur van wisselstages = 6 maanden
- * Doelgroep = wisselstages binnen de onthaalwerking van de diensten
- * doel = zicht krijgen op de doelgroep van iedere kernactor en hoe werkt iedere kernactor/organisatie met cliënten
- * Info en kennis die wordt opgedaan terug meenemen naar eigen team
Vaste agendapunt = terugkoppeling van bevindingen wisselstages
- * De partners mogen zelf kiezen bij welke partner/dienst ze graag eens gaan kijken

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Werklast
- * Organisatie moet mee zijn in doelstellingen en meerwaarde van wisselstages
- * Het mag niet geënceneerd zijn, het moet om echte praktijkvoorbeelden gaan
- * Overeenkomst opmaken in kader van beroepsgeheim
- * Cliënt gaat niet akkoord

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Aantal data per werkjaar vastleggen i.f.v. casusoverleg
- * Dossierbespreking + eigen werking kritisch durven bekijken
- * Locatie laten wisselen tussen kernpartners, zodat we bij elkaar over de vloer komen
Iedere keer een andere kernpartner verantwoordelijk voor het faciliteren van het overleg
- * 1 vaste collega per dienst aanstellen die deel neemt aan casusoverleg,
Andere collega's kunnen afwisselend aansluiten op vraag en nood
- * 4x/jaar → 2u

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Er worden geen vragen doorgegeven doordat er een ander kanaal gebruikt is om aan vraag tegemoet te komen
- * Vastleggen van datums
- * Vastleggen van locaties
- * Motivatie om de actie warm te houden

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Duidelijke communicatie met/naar de cliënt over het doel en meerwaarde van de wisselstage
- * Openheid tussen kernpartners
- * Echte interesse vanuit de partners betreffende input van kennis en expertise
- * Beroepsgeheim
- * Terugkoppeling van organisaties agenderen op teamoverleg
- * Participatie van partners, partners welkom laten voelen

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Inzet
- * Goede verantwoordelijke die de actie trekt
- * Geëngageerde medewerkers om de organisatie van het overleg in goede banen te leiden
- * Goede terugkoppeling tussen collega's, agenderen op het team

Pijler: Continuïteit van de dienstverlening

Doel: Evoluties in het landschap

Actie 1: Studie- en informatiedagen organiseren

Actie 2: Hulpverleningsbeurs voor hulpverleners en hulpvragers

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Duidelijkheid creëren, willen we dit richten tot hulpverleners of ook de burgers betrekken?
- * Werken o.b.v. thema's of levensdomeinen, deze koppelen aan bepaalde rechten
- * Ervaringen uitwisselen in groep (interactief aan de slag gaan)

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Levens- of budgetbeurs
- * Interactieve aanpak
- * Budgetspel integreren
- * Toegankelijkheid naar zorg mogelijk maken
- * Werken met getuigenissen, filmpjes, ect.

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Less is More
- * Luisteren in plaats van doen
- * Weinig vernieuwend
- * Te specialistisch
- * Niet op het juiste moment georganiseerd
- * Te weinig middelen ter beschikking gesteld

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Te complex maken
- * Geen duidelijk thema / inhoud
- * Geen duidelijk doel
- * Geen betrokkenheid van ervaringsdeskundigen

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Gebruik maken van echte verhalen om concreet en duidelijkheid te scheppen
- * Werken met thema's of levensdomeinen, interesse en noden hieromtrent aftoetsen
- * Inspirerende mensen (externen) betrekken / procescoach
- * Methodisch kader aanreiken met een duidelijk plan van aanpak
- * Innoverend en dynamisch werken
- * Inzet van alle partners noodzakelijk

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Juiste balans vinden tussen positieve en minder positieve ervaringen
- * Vertrekken vanuit concrete verhalen (Waar willen we echt op inzetten? Waar moeten we bijsturen?)
- * Ervaringsuitwisseling stimuleren
- * Hulpverleners en de doelgroep samenbrengen
- * Participatief gegeven meenemen

Pijler: Continuïteit van de dienstverlening

Doel: Aanbod visualiseren en nadenken over communicatie

Actie 1: Gemeenschappelijke communicatie via alle mogelijke kanalen

Actie 2: Sociaal infoboekje ontwikkelen

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Bestaande kanalen gaan uitputten zoals: stadsmagazine, magazines van mutualiteiten, nieuwbrieven CAW, ect.
- * Inzetten op multikanalen om alle potentiële GBO'ers te bereiken
→ social media kanalen

Hoe ziet het idee er concreet uit?

- * Een app ontwikkelen
= gemakkelijke tool om bij het aanbod te komen / afspraak te maken
- * Werken met een gemeenschappelijk facebook pagina
- * Inzetten op een website
- * Keuze maken, op welke van bovenstaande mogelijkheden willen we samen inzetten?
- * Mogelijkheden om bv. Face-time spreekuur met partners in te boeken om probleem voor te leggen en eerste stap binnen hulpverlening te zetten in aanloop naar nieuwe afspraak

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Niet inzetten op de juiste kanalen
- * Kanalen zijn te beperkt in bereik
- * Gebruikstaal is te moeilijk

Hoe kan het initiatief mislukken?

- * Te ingewikkelde werkingstool, niet gebruiksvriendelijk
- * Taalbarrière
- * Momenteel nog niet genoeg aanspreekpunten om elkaar meteen te bereiken

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Input van doelgroepen / ervaringsdeskundigen rond wat bergrijpbare, duidelijke en transparante communicatie naar de doelgroep is
- * Engagement en ruimte voor de partners om deze campagne te lanceren
- * Budget / campagne middelen
- * Vervolg met idee 2 →

Wat is er dan nodig om het idee te doen slagen?

- * Budget voor het ontwikkelen van een gepaste tool
- * Deftige development firma
- * Brede lancering van de tool, bekendheid creëren
- * Input van de doelgroep meenemen
- * Meer personeel / capaciteit bij elke partners