

Wie zoekt, die vindt

De ontwikkeling van ViA
Proefproject rond een mobiel sociaalinfopunt in Balen

Bérénice Storms, Nele Peeters, Tinne Mertens, Ann Maes
September 2020



INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	3
2. OUTREACHEND WERKEN	3
3. DOELSTELLINGEN VAN HET PROJECT	4
3.1. IN DE AANDACHTSWIJK WORDEN POTENTIËLE HULPVRAGERS MAXIMAAL BEREIKT	4
3.2. DE RECHTEN VAN ONDERBESCHERMDE BURGERS WORDEN VOLLEDIG UITGEPUT	4
3.3. KWETSBARE BURGERS WORDEN WARM DOORVERWEZEN NAAR DE JUISTE WELZIJS-EN GEZONDHEIDSVORZIENINGEN	5
3.4. DE LEEFOMSTANDIGHEDEN EN DE ZELFREDZAAMHEID VAN KWETSBARE BURGERS IN DE AANDACHTSWIJK IS STERK VERBETERD.	5
4. RESULTATEN EN IMPACT VAN HET PROJECT	6
4.1. DOELSTELLING 1: IN DE AANDACHTSWIJK WORDEN POTENTIËLE HULPVRAGERS MAXIMAAL BEREIKT	6
4.2. DOELSTELLING 2: DE RECHTEN VAN ONDERBESCHERMDE BURGERS WORDEN VOLLEDIG UITGEPUT	10
4.3. DOELSTELLING 3: KWETSBARE BURGERS WORDEN WARM DOORVERWEZEN NAAR DE JUISTE WELZIJS- EN GEZONDHEIDSVORZIENINGEN	11
4.4. DOELSTELLING 4: DE LEEFOMSTANDIGHEDEN EN DE ZELFREDZAAMHEID VAN KWETSBARE BURGERS IN DE AANDACHTSWIJK ZIJN STERK VERBETERD.	13
5. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	16
6. REFERENTIES	18
7. BIJLAGE 1. DOORVERWIJSBRIEF	19
8. BIJLAGE 2. OPVOLGBRIEF	20
9. BIJLAGE 3. REGISTRATIEDOCUMENT BEZOEKER	21
10. BIJLAGE 4. CHECKLIST AFSPRAKEN EN VOORBEREIDING	23



1. Inleiding

‘Wie zoekt die vindt’ zet in op het bestrijden van onderbescherming. Heel wat mensen in armoede en andere kwetsbare groepen krijgen niet de gepaste hulpverlening of niet de financiële tegemoetkomingen waarop ze recht hebben. Om hieraan te verhelpen, trekken maatschappelijk werkers van het OCMW van Balen samen met andere eerstelijns gezondheids- en welzijnswerkers naar de plaats waar onderbeschermde personen en gezinnen wonen, meer in het bijzonder naar een wijk in de gemeente Balen.

De aandachtswijk die voor dit proefproject door het lokaal bestuur Balen werd gekozen betreft ‘de Boschberg’. De Boschberg sluit aan bij het centrum van Balen. Het is een zeer jonge buurt, meer dan een vierde van de bewoners is er jonger dan 18 jaar. Dat de financiële kwetsbaarheid van de gezinnen in de Boschberg erg groot is blijkt uit een schriftelijke bevraging in de buurt: één op vier van de bevroegde huishoudens moet rondkomen met een inkomen dat onvoldoende hoog is om menswaardig te leven, zoals afgetoetst met de armoederisicodrempel van de referentiebudgetten (Storms & Van den Bosch, 2009; Storms, 2012; Storms & van Thielen, 2018). Die geeft weer hoeveel inkomen minimaal is vereist om menswaardig te kunnen leven en aan de maatschappij te kunnen participeren. Daarnaast heeft 26 % heeft geen 900 euro aan de kant staan waarmee ze onvoorziene uitgaven kunnen opvangen. Hoewel heel wat hulp- en dienstverleners relatief vaak in de buurt aanwezig zijn, kan toch worden vastgesteld dat veel kwetsbare gezinnen (met kinderen) de weg naar de hulpverlening nog niet hebben gevonden.

Via een mobiel sociaal infopunt zijn we op verschillende tijdstippen naar de meest kwetsbare mensen in deze wijk toestapt. Hun rechten werden volledig uitgeput en ze werden doorverwezen naar de juiste zorg- en hulpverlening. In een aantal gevallen hebben we ook echt de voordeur helpen openzetten door bij kwetsbare gezinnen op huisbezoek gaan.

In dit rapport beschrijven we achtereenvolgens wat we onder outreachend werken verstaan, welke doelstellingen we met dit outreachend project hebben willen bereiken, hoe we dit hebben aangepakt en welke resultaten we ermee realiseerden.

2. Outreachend werken

“Outreachend werken is een werkwijze, die uitgaat van een actieve benadering en die gericht is op het bevorderen van welzijn. De werker vertrekt vanuit de participatieve basishouding en richt zich op kwetsbare doelgroepen die niet of ontoereikend worden bereikt door het huidige dienst-, hulp- en zorgverleningsaanbod. Dit door zich te begeven in hun leefwereld met erkenning van de daar geldende waarden en normen. Met outreachend werken streeft men naar een wederzijdse afstemming tussen de doelgroep, hun netwerk, het maatschappelijk aanbod en de ruimere samenleving” (Dewaele, De Maeyer & Beelen, 2012).



Outreaching werken is geen eenvoudige klus. Het vraagt:

- 📍 dat je aansluiting zoekt bij de leefwereld van kwetsbare gezinnen. Het gaat om het verbinden met mensen die, ondanks veronderstelde behoeften, geen (positief) contact (meer) hebben met maatschappelijke voorzieningen, en ook geen 'vraag' stellen. 'Actief het contact aangaan' in plaats van 'afwachten' is het fundament van elke outreachende praktijk;
- 📍 dat je zo veel mogelijk contactkanalen gebruikt om hen meermaals-persoonlijk aan te spreken;
- 📍 dat je beschikt over goede instrumenten om te kunnen checken waarop mensen recht hebben en om te kunnen weten naar wie je moet doorverwijzen als je zelf niet kan helpen.

Op institutioneel niveau spelen outreachende praktijken ook een rol bij het zoeken naar een meer sluitende en gecoördineerde hulp en zorg. Door intersectorale samenwerking kan een meer geïntegreerde ondersteuning tot stand komen. De rol van outreachers daarin is vaak die van bemiddelaar, adviesverlener of van casemanager, en altijd die van bruggenbouwer.

3. Doelstellingen van het project

In dit outreachende project wilden we vier grote doelstellingen te realiseren.

3.1. In de aandachtswijk worden potentiële hulpvragers maximaal bereikt

In dit project maken maatschappelijk werkers via een mobiel sociaalinfopunt (ViA, of ook wel de ViA-mobiel genoemd) op een aanklappende manier, met respect voor de eigenwaarde verbinding met de meest kwetsbare mensen. Uit onderzoek weten we dat het herhaaldelijk (persoonlijk) benaderen van deze mensen via verschillende kanalen door betrokken en empathische hulpverleners de meeste kansen geeft op succes. Daarom trekt de ViA-mobiel op herhaalde tijdstippen naar de buurt en worden ook huisbezoeken van een maatschappelijk werker gekoppeld aan de aanwezigheid van het sociaalinfopunt in de wijk.

3.2. De rechten van onderbeschermden worden volledig uitgeput

De niet-opname van sociale voordelen in ons land ligt zeer hoog. Ze bedraagt 40% voor algemene sociale tegemoetkomingen en 60% voor het leefloon. Het is de ambitie van dit project om zoveel mogelijk rechten van onderbeschermden uit te putten. Hiervoor zal een beroep worden gedaan op een degelijk kennissysteem dat zowel binnen als buiten (bijvoorbeeld bij huisbezoeken) het mobiel sociaalinfopunt raadpleegbaar is.



3.3. Kwetsbare burgers worden warm doorverwezen naar de juiste welzijns- en gezondheidsvoorzieningen

Dankzij de ViA-mobiel vinden personen in armoede gemakkelijk en zonder vrees voor stigmatisering hun weg naar de bestaande hulp- en dienstverlening. Zij worden op een vriendelijke manier onthaald en gericht doorverwezen naar de juiste hulpverlening.

Over wat klantvriendelijkheid precies inhoudt en waarop hulpverleners moeten letten om een klantvriendelijk te handelen, organiseerden we op 1 juni 2018 een sociaal netwerkmoment met als thema *klantvriendelijk onthaal* in samenwerking met WelzijnsOverleg Regio Mol (WORM). Naast plenaire toelichtingen over het geïntegreerd breed onthaal, waren er speeddates met een veertigtal belanghebbenden. Op de stuurgroepvergadering van dit proefproject maakten we intern de afspraak om regelmatig de onlinegegevens van de eigen organisatie te controleren op relevantie en accuraatheid.

Ingeval er een hulpvrager moet worden doorverwezen naar meerdere diensten, neemt het OCMW of het ziekenfonds de regierol op om te voorkomen dat de diensten naast elkaar werken of dat de mensen heel vaak hun verhaal moeten doen. Om tot een goede samenwerking en concrete afspraken te kunnen komen, ontwikkelden vijf bachelor- en een masterstudent onder begeleiding van Bérénice Storms een draaiboek met een gedeeld en voor iedereen verstaanbaar begrippenkader. Daarnaast bevat dat draaiboek ook een deontologische code met afspraken over het delen van de gegevens, zodat de privacy van de persoon in kwestie niet wordt geschaad.

3.4. De leefomstandigheden en de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers in de aandachtswijk is sterk verbeterd.

De verbetering van de leefomstandigheden en de zelfredzaamheid van kwetsbare gezinnen met het oog op volwaardige maatschappelijke participatie is het finale doel van dit project. Om dit te kunnen meten, is er een instrument nodig dat de zelfredzaamheid van cliënten op verschillende levensdomeinen en op verschillende tijdstippen in kaart brengt .



Europees Landbouwfonds
voor Plattelandsontwikkeling
Europa investeert
in zijn platteland



LEADER
provincie Antwerpen



Provincie
Antwerpen

4. Resultaten en impact van het project

Hieronder bespreken we per beoogde doelstelling de resultaten van dit project. We concretiseren deze verder met de registratie van de vooropgestelde opvolgings- en performantie-indicatoren.

4.1. Doelstelling 1: In de aandachtswijk worden potentiële hulpvragers maximaal bereikt

Het mobiel sociaalinfopunt heeft als doel om maximaal en proactief onderbescherming aan te pakken. Het betreft een fysiek loket waar burgers terecht kunnen met al hun vragen over hun rechten op uitkeringen, tegemoetkomingen, zorg en welzijn. Een mobiel sociaalinfopunt kan verschillende vormen aannemen.

Volgende criteria zijn volgens de buurtbewoners belangrijk om mee te nemen bij de ontwikkeling van het infopunt: uitnodigend, herkenbaar, drempelverlagend en gemakkelijk verplaatsbaar. Volgende woorden worden volgens hen best vermeden: sociaal (doet te veel denken aan OCMW), mobiel (kan verwarrend zijn omdat het doet denken aan telefonie), infopunt (weinig wervend). Uiteindelijk werd gekozen voor het acroniem ViA, wat staat voor 'Vragen, Informatie, Advies' met onderstaand herkenbaar logo waarin het gekende pictogram voor aanduiding van een plaats is verwerkt.



In de stuurgroep van het project werd lang gedebatteerd over de vorm die het mobiel sociaalinfopunt moest aannemen. Het uitgangspunt was dat het mobiel sociaalinfopunt op elke rit zou worden bemand door het OCMW Balen en minstens één andere organisatie. Daardoor moet het mobiel sociaalinfopunt een vorm aannemen die meerdere medewerkers toelaat op hetzelfde moment in gesprek te gaan met bezoekers. Een andere vereiste was dat bezoekers droog en warm moeten kunnen zitten, en dat het sociaalinfopunt gemakkelijk te verplaatsen en op te stellen is. Uiteindelijk werd ervoor geopteerd om een mobilhome die als kantoorruimte is ingericht in te schakelen. Omwille van budgettaire redenen werd beslist om tijdens het proefproject gebruik te maken van een huurmobilhome. Opdat de ViA-mobiel voldoende herkenbaar zou zijn, werd sterk ingezet op het logo en de uitstraling ervan. Met herbruikbare stickers voor de mobilhome, vlaggen, een partytent, statafels en banners valt de ViA-mobilhome duidelijk op in het straatbeeld.





De ViA-medewerkers zijn maatschappelijk werkers van het OCMW en hulp- en dienstverleners uit andere organisaties, zoals het ziekenfonds, de gemeentelijke vrijetijdsdienst, de gemeentelijke bouwdienst, het CAW, de thuiszorgdiensten en de diensten voor personen met een handicap. Deze samenwerking verlaagt niet alleen de drempel voor mogelijke hulpvragers, maar heeft nog andere voordelen, waaronder het bevorderen van een generalistische en integrale dienstverlening.

Bij de eerste twee ViA-ritten namen de maatschappelijk werkers van het OCMW en de vertegenwoordigers van de ziekenfondsen en de bouwdienst plaats in twee aparte ruimten van de ViA-mobiel. Dit zorgde ervoor dat bezoekers vaak twee gesprekken hadden. Om dit te vermijden, werd afgesproken om vanaf de derde rit een duo te maken van een OCMW-maatschappelijk werker met de medewerker van de Schakel (een erkende voorziening voor



volwassenen met een beperking). Dit leverde uiteindelijk langere wachttijden voor bezoekers op, maar het zorgde wel voor een grondiger gesprek.

Voorafgaand aan iedere ViA-rit vond een overleg plaats tussen de aanwezige diensten. Hierop werden zowel praktische afspraken gemaakt voor een goed verloop van de ViA-rit en de verdere opvolging van de bezoekers, alsook informatie uitgewisseld over elkaars dienstverlening en mogelijke voordelen, rechten en uitkeringen. Deze uitwisseling werd door alle betrokkenen als zeer nuttig ervaren en bevorderend voor toekomstige samenwerking. Elk overleg leerde dat er bij de betrokken diensten een zekere basiskennis aanwezig was over elkaars werking, doelgroep en mogelijke sociale rechten. Doch bleek ook heel wat kennis ontbrak of onvolledig was. Vooral over de dienstverlening door het OCMW bestonden nogal wat misverstanden. Deze kennis in een persoonlijk gesprek kunnen uitwisselen, maakte dat beide partners het overleg als bijzonder nuttig ervoeren.

De outreachende ViA-praktijk werd bijkomend versterkt door huisbezoeken bij buurtbewoners. Deze vonden plaats bij buurtbewoners die tachtig werden, buurtbewoners die achterstallige energiefacturen hebben en bij buurtbewoners die in het verleden eenmalig een beroep deden op de OCMW-dienstverlening. Naar voorbeeld van de stad Beringen werd een voordelenboekje¹ ontwikkeld dat als ijsbreker en gespreksleidraad diende bij deze huisbezoeken. Omdat de meeste huisbezoeken onaangekondigd waren, bleken veel mensen niet thuis te zijn. Dit zou in de toekomst kunnen worden voorkomen door vooraf het huisbezoek via een brief aan te kondigen.

Om buurtbewoners toe te leiden, werd sterk ingezet op de bekendmaking van de ViA-ritten. Vrijwillige buurtbewoners overhandigden aan iedere buurtbewoner persoonlijk een uitnodiging en polsten hierbij ook naar de noodzaak voor een huisbezoek. Verder kregen alle buurtbewoners voorafgaand aan ieder ViA-moment een uitnodiging in de bus.

Om bekendheid te creëren en drempelverlagend te werken, trok de ViA-mobiel twee keer naar De Boschberg op momenten dat er een andere activiteit werd georganiseerd, namelijk naar het buurtfeest op 22 september 2018 waarop de buurtbewoners elkaar beter konden leren kennen en naar de opendeurdag van Den Travoo op 20 oktober 2018.

In totaal werden 61 gezinnen bereikt door de hulp- en zorgverstrekkers van de ViA-mobiel. Vijftien onder hen kregen een huisbezoek van de maatschappelijk werker van het OCMW. Een meerderheid van de ViA-bezoekers (62%) gaf aan nooit eerder contact te hebben gehad met het OCMW, 21% van de ViA-bezoekers had al wel contacten gehad met het OCMW in het verleden en aan 27% werd de vraag niet gesteld. De bereikte gezinnen bestonden zowel uit alleenstaanden als uit koppels. De helft van de bezoekers heeft kinderen ten laste, de andere helft niet. Omdat de meeste gezinnen uit meer dan twee personen bestaan, werden in totaal

¹ Hiervoor werd samengewerkt met een groepje studenten Sociaal Werk van de Thomas More-hogeschool.



Europees Landbouwfonds
voor Plattelandsontwikkeling
Europa investeert
in zijn platteland



LEADER
provincie Antwerpen



RURANT
versterkt het platteland



Provincie
Antwerpen

meer dan 100 personen bereikt. De gezinnen die een huisbezoek kregen, waren allen gekende cliënten op het OCMW.


Van 84% van de ViA-bezoekers werd het adres geregistreerd. Van alle bezoekers woont 71% in de Boschberg zelf of in het centrum van Balen. 29% woont niet in de nabije omgeving van De Boschberg.

De interesse in de eerste ViA-ritten was zeer groot. Vanaf de vierde rit daalde het aantal bezoekers drastisch. Dit houdt mogelijk verband met een verzadigingseffect: ViA reed altijd in dezelfde buurt uit, en er waren zes ritten gepland op acht maanden tijd. Bij de evaluatie werd verder nog aangegeven dat ook de plaats in de wijk waar ViA-mobiel staat wellicht bepalend is. Afhankelijk van de aanwezige partners moet goed worden nagedacht over welke straat het meest geschikt is, rekening houdend met de sociodemografische kenmerken van de bevolking.

Een opvallende, en eerder onverwachte moeilijkheid was dat de maatschappelijk werkers van het OCMW het moeilijk hadden om op een laagdrempelige manier de ViA-bezoekers te verwelkomen en op hun gemak te stellen. Dit bleek veel gemakkelijker te zijn voor de consulenten van de mutualiteit. Zij hadden weinig moeite om de bezoekers klantvriendelijk te verwelkomen. De maatschappelijk werkers van het OCMW waren eerder terughoudend en veeleer geneigd om bezoekers onmiddellijk te vragen naar hun vragen en problemen. Op de evaluatiemomenten werd hierover gereflecteerd en werden enkele drempelverlagende aanspreekzinnen geformuleerd, zoals: “Blij dat je gekomen bent, heb je het goed gevonden?”, “Momenteel is de ViA-mobiel bezet, maar neem gerust plaats aan de tafeltjes. Wat wil je ondertussen drinken?”, “Zal ik nog even toelichten wat de ViA-mobiel juist is?”, of “Heb je een specifieke vraag of is het voor jou goed als we samen even overlopen waarop je mogelijk recht hebt?”

Maatschappelijk werkers krijgen in hun opleiding de kenmerken van een participatieve basishouding mee (Beelen, et al. 2016) waarvan gelijkwaardigheid, echtheid, betrokkenheid, openheid belangrijke componenten zijn en ze leren dat, de presentietheorie van Baart (2001) indachtig, dat ‘het aangaan van een relatie’ of verbinding maken een belangrijk en werkbaar bestanddeel is in de hulpverlening. Hierbij is de wijze waarop het eerste contact wordt gelegd van essentieel belang. Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel (2008, p. 171-172, in: Sannen, Driessens, Verboven, 2011) geven enkele aandachtspunten voor een warm, eerste onthaal:

De sleutel opdat mensen zich welkom voelen ligt in kleine verbale en non-verbale contactvormen:

-  Ruimte bieden voor een stukje verhaal dat niet ter zake doet, maar voor de persoon betekenisvol is;



- 📍 Handelingen stellen die 'ertoe doen' en getuigen van 'kleine goedheid', bijvoorbeeld nog een intake laten doorgaan tegen de middagpauze, samen naar buiten gaan en het contact nog even laten lopen, een kopje koffie schenken;
- 📍 Kleine tussendoor-opmerkingen geven die erkenning bieden voor de inzet en de last die de persoon ervaart;
- 📍 Betekenisvolle elementen benoemen en de persoon ondersteunen wanneer hij taal geeft aan zijn complexe situatie;
- 📍 Overzichten en samenvattingen aanreiken die betekenisvol zijn en hoop geven;

Te vermijden valkuilen bij een eerste onthaal zijn:

- 📍 Te diep willen gaan waardoor de persoon zaken moet vertellen waar hij nog niet aan toe is;
- 📍 Alles in kaart willen brengen, waardoor mensen zich 'verhoord' voelen;
- 📍 dé oplossing willen bieden.


4.2. Doelstelling 2: De rechten van onderbeschermde burgers worden volledig uitgeput


De aantrekkingskracht van ViA lijkt voornamelijk te zitten in de aanwezigheid van de externe partner. Zo kwamen in januari opvallend veel bezoekers naar ViA met een bouw- of woninggerelateerde vraag voor de gemeentelijke bouwdienst. Ook de aanwezigheid van de ziekenfondsen en de thuiszorgdiensten tijdens de eerste rit en de derde rit zorgde voor veel geïnteresseerde bezoekers. Opvallend minder interesse was er voor de laatste drie ViA-ritten. Of de lage opkomst verband houdt met de thema's die centraal stonden of het feit dat er al drie eerdere contactmomenten waren geweest, is niet duidelijk.

Uit de analyse van de gestelde vragen en meegedeelde informatie blijkt vooral dat de Inkomensvervangende Tegemoetkoming (IVT) en het Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood (vroeger de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden) nog niet uitgeput waren. Daarnaast regelden de maatschappelijk werkers voor enkele gezinnen een parkeerkaart voor personen met een beperking en de mogelijkheid om poetshulp te krijgen. Verder waren er ook enkele vragen naar een sociale lening of het recht op een sociale woning. Ook lokale rechten werden meermaals uitgeput, waaronder het sociaal tarief voor buitenschoolse kinderopvang, de kaartenbank, tweedehandskleding en de samenaankoop van elektriciteit. In iets meer dan de helft van de gevallen bleef het bij een eenmalig contact aan de ViA-mobiel. Voor een kleine helft van de bezoekers was verdere opvolging nodig en kregen ze een vervolgspraak.



Om de rechten van onderbeschermde burgers maximaal uit te putten, hadden de maatschappelijk werkers van het OCMW twee tools ter beschikking:

 Kennissysteem ViA

 Kennissysteem project effectieve schuldbemiddeling:
<https://www.financieelredzaam.be/rechten-uitputten>

NOTA: sinds september 2020 werd de informatie gebundeld op de website www.financieelredzaam.be. Het kennissysteem ViA is niet langer bereikbaar.


Het voor ViA ontwikkelde kennissysteem laat een snelle detectie toe van rechten die gekoppeld zijn aan het recht op een leefloon en de verhoogde tegemoetkoming. De tweede tool werd door CEBUD ontwikkeld in een eerder project rond efficiënte en effectieve schuldhulpverlening. Dat kennissysteem groepeerde sociale rechten voor vier doelgroepen: gezinnen met kinderen, personen met een beperkt inkomen, ouderen en personen met een beperking of chronische ziekte. Dankzij beide tools waren de ViA-medewerkers in de mogelijkheid om voor elke bezoeker een snelle check te doen van rechten die ze mogelijk konden uitputten.

Beide tools werden vanaf de eerste ViA-rit ter beschikking gesteld aan de maatschappelijk werkers. Toen we bij de evaluatie van de eerste en de tweede rit merkten dat beide kennissystemen zelden ter plaatse werden gebruikt, bleek dat de maatschappelijk werkers nood hadden aan een training om de tools te gebruiken. Deze opleiding werd gegeven op 11 maart 2019. Ook werd op vraag van de ViA-medewerkers voorzien in een papieren versie waarop ze kunnen aanduiden welke rechten interessant zijn voor de bezoeker. Het voordelenboekje werd wel veelvuldig gebruikt om bezoekers een eerste overzicht te geven van mogelijke voordelen en rechten.

4.3. Doelstelling 3: Kwetsbare burgers worden warm doorverwezen naar de juiste welzijns- en gezondheidsvoorzieningen



Hierboven gaven we al mee dat in een kleine helft van de gevallen extra opvolging is gegeven aan het bezoek aan de ViA-mobiel. Enkele bezoekers hadden een complexe hulpvraag die een integraal antwoord vereiste. Om goed in te spelen op de noden van de gezinnen en om een goede continuïteit van de zorg te bieden, is dan interprofessionele samenwerking nodig.

Om goed te kunnen samenwerken met verschillende professionele zorg- en hulpverstrekkers moet een aantal voorwaarden zijn vervuld. Een *eerste voorwaarde* betreft een grondige kennis van de sociale kaart. Tijdens het project is hierop ingezet op drie manieren.



 In eerste instantie zorgden de betrokken hulp- en zorgverstrekkers ervoor dat hun website toegankelijk is. Ze controleerden of alle informatie up-to-date was en een goed overzicht biedt van de zorg- en hulpverlening die hun organisatie aanbiedt. Uit



de gesprekken tussen de stuurgroepleden bleek namelijk dat niemand gebruikmaakt van de website www.desocialekaart.be, maar dat iedereen rechtstreeks de website van een bepaalde organisatie bezoekt. Daardoor is het van groot belang dat de weergegeven informatie correct is. Uit deze oefening bleek dat heel wat websites reeds verouderde informatie weerspiegelden.

-  In tweede instantie organiseerden we een netwerkevent met een dubbel doel: het aanbieden van kennis en goede praktijken over klantvriendelijk onthaal én het organiseren van speeddates tussen hulp- en zorgverstrekkers. Vooral dit laatste werd erg gewaardeerd door de veertig aanwezige hulp- en zorgverstrekkers. Men gaf immers aan dat het ontmoeten van mogelijke partners in een interprofessionele samenwerking de drempels voor een warme doorverwijzing en een optimale samenwerking sterk kan wegnemen.
-  Ten derde werd voorafgaand aan iedere ViA-uitrit een uitgebreid overleg tussen de aanwezige partners georganiseerd (zie hierboven).

Een tweede voorwaarde ligt in de manier waarop bezoekers worden doorverwezen. Om dit te faciliteren, ontwikkelden we (zie bijlage):

-  een doorverwijsbrief waarin de ViA-medewerker zich richt tot een collega hulp- of zorgverstrekker met de vraag om te controleren of het betreffende gezin in aanmerking komt voor een bepaalde tegemoetkoming, uitkering of kostenvermindering;
-  een opvolgbrief ingeval een tweede gesprek in het OCMW nodig is om de rechten van de ViA-bezoeker volledig uit te putten. In deze brief wordt meegedeeld wanneer, waar en bij wie de bezoeker wordt verwacht om zijn/haar vraag te beantwoorden.

Een *derde voorwaarde* houdt verband met de regierol die moet worden opgenomen door het OCMW of het ziekenfonds bij complexe hulpvragen waarin verschillende diensten betrokken zijn. In de praktijk bleken heel wat obstakels de inrichting van zo'n Lokaal Cliënten Overleg (LCO) in de weg te staan. Daarom begeleiden we een groep tweedejaarsstudenten Sociaal Werk van de Thomas More-hogeschool in het kader van het opleidingsonderdeel 'project' in de ontwikkeling van een draaiboek dat praktische handvaten aanreikt om een LCO te organiseren met meerdere partners. Dit draaiboek² werd uitgetest in het OCMW van Balen dat geregeld de regierol voor een LCO opneemt en het werd voorgesteld op een symposium over Multidisciplinair Overleg dat werd georganiseerd door SEL Kempen en Contact op 22 november 2018.

² Het draaiboek kan gratis worden gedownload op www.cebud.be/via.



4.4. Doelstelling 4: De leefomstandigheden en de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers in de aandachtswijk zijn sterk verbeterd.

Bij het uitwerken van het projectvoorstel werd beoogd om de leefomstandigheden van de kwetsbare buurtbewoners op twee verschillende tijdstippen te meten via een nog te ontwikkelen zelfredzaamheidsinstrument.

Het is echter niet gelukt om het instrument tijdig klaar te hebben zodat het binnen dit proefproject kon worden ingezet. De bètaversie werd voorgesteld op de laatste stuurgroepvergadering en werd ook als goede praktijk getoond op de werkgroep 'activering' van de POD Maatschappelijke integratie (met vertegenwoordigers van sociale diensten van de Belgische OCMW's) op 17 oktober 2018.

Vanaf september 2019 wordt de tool uitgebreid getest door de maatschappelijk werkers van de OCMW's van Balen, Herentals en enkele omliggende gemeenten.

Om toch een idee te kunnen hebben van de mate waarin ViA heeft bijgedragen aan de verbetering van de leefomstandigheden van de gezinnen uit de buurt, organiseerden we verschillende bevragingen. Zo spraken we de bezoekers van ViA aan en vroegen naar hun tevredenheid van het bezoek aan de ViA-mobiel. We organiseerden ook een evaluatiegesprek met de buurtbewoners en met de verantwoordelijken van het OCMW van Balen. Verder noteerden de maatschappelijk werkers per bezoeker welke rechten werden uitgeput, en wat het resultaat was van de ViA-dienstverlening voor de cliënt. Daarnaast brachten we in kaart in welke mate de betrokken partners actief aanwezig waren in de buurt tijdens de periode die aan het project vooraf ging en in het laatste jaar van het project.

Alle bezoekers bij wie we via een spontaan babbeltje peilden naar hun persoonlijke ervaring en de vraag of het ViA-bezoek hun iets heeft opgeleverd, beantwoordden de vraag positief. Hieronder een greep uit hun reacties.

- 📍 Een buurtbewoner die ook lid is van de stuurgroep kreeg een parkeerkaart voor personen met handicap zonder dat ze er zelf om had gevraagd: *"Ik ging naar de ViA-mobiel om te steunen en ik ging met een oplossing naar huis."*
- 📍 *"De ziekenkas heeft me goed geholpen met aanvraag bij VAPH voor mijn zoon"*
- 📍 Een mevrouw getuigt dat ze goed werd geholpen door OCMW bij het zoeken van opvang of begeleiding voor haar moeder met dementie: *"Ik wist niet dat het OCMW ook met zoiets kon helpen"*.
- 📍 *"Ik heb nooit eerder de stap naar de hulpverlening gezet. Dankzij ViA heb ik dit wel gedurfd. Ik werd er zeer vriendelijk onthaald en kan er nu mijn verhaal kwijt."*

Veel ViA-bezoekers gaven te kennen dat het OCMW nog steeds hoge drempels kent, en dat ze die niet ervaren bij ViA. Ze stelden ook voor om het begrip 'OCMW' zo weinig mogelijk te gebruiken in de mondelinge en schriftelijke communicatie rond ViA en te vervangen door 'de sociale dienst'.



Uit het evaluatiegesprek met de buurtbewoners en de vertegenwoordigers van het OCMW onthouden we dat alle betrokken tevreden zijn over:

- 📍 de manier waarop ViA erin is geslaagd om burgers te bereiken die nog nooit de stap naar de hulpverlening hebben gezet;
- 📍 de tools die werden ontwikkeld om onderbescherming op te sporen;
- 📍 en het effectief uitputten van niet-opgenomen rechten.

Het OCMW van Balen wil hierop in de toekomst blijven inzetten. Gegeven het feit dat de meerderheid van de bezoekers nooit eerder contact nam met het OCMW, kunnen we besluiten dat ViA erin slaagde om onderbescherming op te sporen. Omdat er voor heel wat bezoekers nog opvolggesprekken op het OCMW nodig waren, kan ViA volgens de OCMW-medewerkers mee de drempel naar het OCMW helpen verlagen.

De buurtbewoners benadrukten nog enkele aandachts- en verbeterpunten voor de toekomstige ViA-werking in Balen of andere lokale besturen:








- 📍 Er werd in de eerste uitnodigingen te veel aandacht geschonken aan het financiële aspect, alsof ViA alleen was bedoeld voor inwoners die te weinig budget hebben. Door het breder te trekken dan geldproblemen, kan de drempel naar het OCMW worden verlaagd. Want het OCMW doet veel meer dan financiële hulpverlening. Nu denken veel personen nog vaak dat het OCMW er alleen voor arme burgers is.
- 📍 Het is van belang dat er ook op het OCMW een centraal aanspreekpunt is waar personen terecht kunnen met allerlei vragen. Deze medewerker kan personen onmiddellijk helpen ofwel gericht doorverwijzen. Het is voor de buurtbewoners uit de stuurgroep in dat geval wel cruciaal dat je daar niet wordt veroordeeld of raar wordt bekeken.

De derde wijze waarop we de resultaten van de ViA-werking beoordelen, is via een registratieformulier waarop de maatschappelijk werkers noteerden welke rechten werden onderzocht, uitgeput en voor welke verdere opvolging nodig was.

Uitgeputte rechten zijn:

- 📍 Inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT): 4
- 📍 Parkeerkaart: 3
- 📍 Tegemoetkoming Hulp aan bejaarden (nu zorgbudget voor ouderen met een zorgnood): 2
- 📍 Verbeterpremie woning: 2
- 📍 Verhoogde tegemoetkoming: 1
- 📍 Tegemoetkoming Hulp van Derden : 2
- 📍 Brilvoordeel ziekenfonds: 2
- 📍 Tussenkost steunzolen ziekenfonds: 1



-  Verhoogde tussenkomst ziekenhuisfacturen: 1
-  Thuishulp: 1
-  Poetshulp: 1
-  Vrijetijdspas: 1
-  Vrijetijdscheques: 1
-  Energiescan, woon- en vochtproblemen: 1
-  TOTAAL: 25 (41% van de bereikte gezinnen)

Rechten die nog in onderzoek zijn:

-  Parkeerkaart: 2
-  Inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT): 2
-  Sociale woning: 3
-  Sociale lening: 2
-  Tegemoetkoming hulp van derden : 1
-  Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: 2
-  Verhoogde tegemoetkoming: 1
-  Minimale levering aardgas: 1
-  Poetshulp: 1
-  Voordelen voor MS patiënten: 1
-  Woning van Sociaal Verhuurkantoor: 1
-  Kaartenbank: 1
-  Kinderbijslag: 1
-  FOD personen met een handicap: 1
-  VAPH: 1
-  Sociaal verhuurkantoor: 1
-  Dagbestemming: 1
-  CADO: 1
-  Woon- en renovatiepremie: 1
-  TOTAAL: 25 (39% van de bereikte gezinnen)

Bij twaalf bezoekers (20%) werd enkel informatie over bestaande rechten gegeven, maar werden verder geen rechten uitgeput of werd ook geen vervolgspraak gemaakt.

Tot slot registreerden we ook de mate waarin verschillende hulp- en zorgverstrekkers aanwezig zijn in de buurt. We kunnen zo vaststellen of ViA ook heeft geleid tot meer aanwezigheid van de diensten in de buurt.



Tabel 1. Aanwezigheid externe welzijns- en gezondheidsactoren in de buurt

	2016		2017		2018	
	in Balen	in De Boschberg	in Balen	in De Boschberg	in Balen	in De Boschberg
Dienst maatschappelijk werk van CM	2 968	64	4235*	77*	4158*	55*
Dienst maatschappelijk werk van De Voorzorg	270	9	273	19	280	17
Poetsdienst	79	0	84	2	94	1
Familiehulp	122	1	157	1	184	3
<i>Aantal inwoners in Balen</i>	<i>22 337</i>	<i>422</i>	<i>22 426</i>	<i>429</i>	<i>22 618</i>	<i>438</i>

* De cijfers van CM uit 2017 en 2018 behandelen het aantal contacten dat de dienst MW had met inwoners in Balen/De Boschberg, en dus niet het aantal unieke leden dat een beroep deed op de dienstverlening door CM.

Uit deze cijfers kunnen we geen opvallende stijgingen afleiden en dus niet concluderen of diensten meer aanwezig waren in De Boschberg door het proefproject. De dienst maatschappelijk werk van De Voorzorg rapporteert wel een opvallende toename van contactnames in de wijk sinds 2016.

5. Conclusie en aanbevelingen

Het project 'Wie zoekt, die vindt' heeft veel nieuwe inzichten bijgebracht over de kracht van outreachend werken om onderbescherming te verhelpen en te voorkomen, over de wijze waarop deze methodiek concreet kan worden geïmplementeerd door zorg- en hulpverstrekkers en over wat er nodig is aan knowhow en vaardigheden om tot zeer goede resultaten te komen.

In eerste instantie leren we uit het onderzoek dat outreachend werken oplevert. Met de zes ViA-bezoeken gespreid in een periode van acht maanden bereikten we in de buurt 61 unieke gezinnen, samen goed voor meer dan honderd inwoners. De overgrote meerderheid van de ViA-bezoekers (62%) gaf aan nooit eerder contact te hebben gehad met het OCMW. De bereikte gezinnen betreffen een mix van alleenstaanden en koppels, met en zonder kinderen



ten laste. 14% van deze gezinnen woont in De Boschberg, een gemengde buurt met heel wat kwetsbare gezinnen in Balen.

Om ruchtbaarheid te geven aan dit project werden flyers deur-aan-deur gebracht in de buurt, maar werd ook ingezet op een brede aankondiging via het gemeenteblad en sociale media. In totaal woonde 29% van de ViA-bezoekers niet in de nabije omgeving van De Boschberg, en kwam 57% uit het centrum van Balen (vlakbij De Boschberg). Dit relatief grote succes schrijven we toe aan de goede branding van de ViA-mobiel, alsook aan de brede en herhaaldelijk bekendmaking van de tijdstippen waarop de ViA-mobiel naar de buurt kwam.

De Via-medewerkers werden voor hun taak ondersteund met een voordelenboekje waarin de voornaamste rechten en uitkeringen kort worden beschreven, en met twee online kennissystemen waarin ze snel kunnen nagaan of bezoekers in aanmerking komen voor bepaalde rechten en uitkeringen. Bij twaalf bezoekers (20%) werd enkel informatie over bestaande rechten gegeven, maar werden verder geen rechten uitgeput of werd ook geen vervolgspraak gemaakt. Dit betekent dat bij acht op de tien ViA-bezoekers wél rechten werden uitgeput of dat er verder onderzoek is gebeurd naar nog niet-uitgeputte rechten.

Bezoekers van de ViA-mobiel gaven te kennen dat deze vorm van outreachende hulpverlening veel laagdrempeliger werkt dan de reguliere OCMW-hulpverlening. Het feit dat dat de meerderheid van de bezoekers nooit eerder contact had met het OCMW getuigt hiervan. Alle bevraagde bezoekers toonden grote tevredenheid over de aanpak en de resultaten van de geboden hulp- en dienstverlening. Ook de hulpverleners zelf zijn erg tevreden over de resultaten en de samenwerking van dit project. Het multidisciplinair samenwerken wordt door alle partijen als een groot pluspunt ervaren: het verlaagt de drempel naar de hulpverlening voor de bezoekers, versterkt de knowhow van de hulpverleners en bevordert een generalistische en integrale dienstverlening. De ViA bemannen door duo's van medewerkers uit twee verschillende organisaties leverde niet alleen grondiger gesprekken op, maar zorgde er bijkomend voor dat beide hulp- of zorgverstrekkers een uitvoeriger en correcter beeld krijgen van de dienstverlening van de andere partner.

Dit proefproject kende een duurtijd van twintig maanden. Hieraan is nu een einde gekomen. Doch dit betekent niet dat ook het project stopt. Al het gebruikte materiaal dat in het kader van dit project werd ontwikkeld, wordt doorgegeven aan Welzijnzorg Kempen dat het ter beschikking zal stellen aan alle geïnteresseerde Kempense sociale diensten. Het gaat hierbij zowel om het ViA-promomateriaal als om de online kennissystemen, het voordelenboekje, de doorverwijsbrieven, opvolgbrieven, registratiedocumenten, papieren versies van de kennissystemen, het draaiboek LCO en het zelfredzaamheidsinstrument.

Deze goede resultaten zijn er gekomen dankzij een grondige voorbereiding en een grondige evaluatie van iedere ViA-rit. Iedere keer werden verbeterpunten bijgestuurd met het oog op het verkrijgen van een zo goed mogelijk resultaat. Zo was snel duidelijk dat het ontwikkelen van een kennistool niet voldoende is om deze ook goed te kunnen implementeren. Hiervoor



bleek een goede training noodzakelijk. Het gegeven dat de maatschappelijk werkers weinig ruimte hebben om op eigen initiatief het aangeboden materiaal grondig door te nemen, maakt dat best voldoende ruimte voor opleiding en training wordt voorzien. Verder valt ook op dat heel wat vervolgspraken moeten worden gemaakt om rechten van bezoekers volledig uit te putten. Een bezoekje aan de ViA-mobiel volstaat bij de meeste mensen niet om hun rechten volledig uit te putten.

6. Referenties

Beelen, De Maeyer, Dewaele, Grymonprez, & Matthijssen. (2016). Reach out! Praktijkboek voor outreachend werken.

Baart, A. (2001). Een theorie van de presentie. Utrecht: Lemma.

Dingenen, D., Van Cauwenbergh, L., Van Riel, K., & De Man, J. (2018). Generalistisch werkt: instrumentenlijst.

Sannen, L., Driessens, K., Verboven, A. (2011). Welzijn en werk verankerd. Krachtgerichte, integrale trajectbegeleiding voor werkzoekenden in armoede. Turnhout: VDAB.

Storms, B., Van den Bosch, K. (2009), Wat heeft een gezin minimaal nodig? Een budgetstandaard voor Vlaanderen, Leuven: Acco.

Storms, B. (2012). Referentiebudgetten voor maatschappelijke participatie. Doctoraal proefschrift. (PhD), UA, Antwerpen.

Storms, B., & Van Thielen, L. (2018). REMI versterkt de bestuurskracht van Vlaamse OCMW's. VIEWZ - Visie en Expertise in Welzijn en Zorg. 3 (4). 26-29.

Vansevenant K., Driessens K. en Van Regenmortel T. (2008), Bind-Kracht in armoede: Krachtgerichte hulpverlening in dialoog, Leuven, Lannoo Campus.



Europees Landbouwfonds
voor Plattelandsontwikkeling
Europa investeert
in zijn platteland



LEADER
provincie Antwerpen



RURANT
versterkt het platteland



Provincie
Antwerpen

7. Bijlage 1. Doorverwijsbrief

Doorverwijsbrief

Beste hulpverlener,

..... (naam) hulpverlener bij.....

.....(organisatie), heeft samen met mij gekeken naar de tegemoetkomingen, tussenkomsten en voordelen waarop ik recht zou kunnen hebben.

Hieruit blijkt dat ik mogelijk recht heb op

.....(tegemoetkoming).

Kan je met mij bekijken of ik aan de voorwaarden voor deze tegemoetkoming voldoe? En kan je dan samen met mij deze tegemoetkoming aanvragen?

Organisatie

Adres

.....

Openingsuren

Contactpersoon (naam en telefoonnummer).....

.....

Contactgegevens doorverwijzer (naam, email en telefoonnummer)

.....

.....

8. Bijlage 2. Opvolgbrief

Opvolgbrief, ingevuld door MA OCMW.

Beste Balenaar

..... (naam) hulpverlener

bij..... (organisatie),

heeft samen met u gekeken naar de tegemoetkomingen, tussenkomsten en voordelen

waarop u recht zou kunnen hebben. Hieruit blijkt dat u mogelijk recht heeft op:

.....

.....(tegemeetkomingen).

Op (datum) om (uur) hebt u een afspraak met

..... (naam MA) op

de sociale dienst van het OCMW om te bekijken hoe het OCMW u verder kan ondersteunen.

Sociale dienst OCMW Balen

Veststraat 60

2490 Balen

Telefoon: 014 82 98 48

9. Bijlage 3. Registratiedocument bezoeker

Naam ViA-medewerker	
Organisatie ViA-medewerker	
Datum /..... /.....
Naam bezoeker	
Klevertje ziekenfonds	
Adres / buurt	
Telefoonnummer / e-mail	
Statuut	<ul style="list-style-type: none"> • Geen bescherming • Leefloon/IGO • Verhoogde tegemoetkoming • CSR
Gezinssamenstelling	<ul style="list-style-type: none"> • Alleenstaand • Alleenstaand met afhankelijke kinderen • Koppel • Koppel met afhankelijke kinderen • Andere
Leeftijd	
Nationaliteit	
Vraag bezoeker, aanleiding om naar ViA te komen	
Zijn er rechten die onmiddellijk in orde worden gemaakt?	
Zijn er vragen die onmiddellijk worden beantwoord?	
Welke?	

<p>Zijn er (mogelijk) andere rechten geldig voor de bezoeker/gezin? Welke?</p> <p>Indien ja: bezoeker doorverwijzen of vervolgspraak maken!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doorverwijsbrief ingevuld? <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Vervolgspraak gemaakt?
<p>Resultaat van het ViA-bezoek</p>	
<p>Nota's ViA-medewerker:</p> <p>Kennissysteem al geraadpleegd?</p> <p>Zijn er rechten die je zeker wel of niet moet nakijken?</p> <p>Zijn er andere diensten die je kan/moet betrekken?</p> <p>Zijn er zaken die je bij collega's of andere diensten moet navragen?</p> <p>Welke hindernissen heb je ervaren?</p> <p>Hoe schat je het verdere traject in: volgt er een hulp- of dienstverleningstraject, was dit een eenmalig bezoek, lijkt bezoeker/gezin meer nood te hebben aan ondersteuning, ...</p> <p>Was dit het eerste contact?</p>	

10. Bijlage 4. Checklist afspraken en voorbereiding

Mee te nemen door OCMW Balen

- Tent en loodjes
- Tafels en tafelrokken
- Vlaggen
- Stickers
- Naamkaartjes (ook voor medewerker externe organisatie)
- Pc, netwerkkabel, kaartlezer, stick voor internetverbinding
- Printer + papier
- Gsm
- Map voor elke ViA-medewerker:
 - o Opvolgbrieven
 - o Doorverwijsbrieven
 - o Registratie bezoekers
- Voordelenboekjes
- Balpennen
- Flyers en folders over mogelijke rechten
- Drank en kleine versnapering
- Vuilnisbakje
- Opstapje voor mobilhome
- Bij koude: parasol of vuurkorf

Aandachtspunten ViA-medewerkers:

- Er staat altijd iemand buiten om de mensen die aankomen op te vangen, spontaan aan te spreken en een babbeltje te slaan terwijl ze wachten
 - o Mogelijke aanspreekzin: Heb je een specifieke vraag of is het voor jou goed als we samen even overlopen waar je mogelijk recht op hebt?
- Maatschappelijk werkers: voordelenboekje en kennissysteem zoveel als mogelijk gebruiken: “Zullen we samen overlopen welke soorten rechten er allemaal bestaan, misschien zijn er sommige wel voor jou van toepassing?”
- Werk in duo met externe organisatie indien haalbaar (zo leer je elkaars rechten/premies kennen)
- Bij opvolging: intern afspraken maken over hoe en door wie de opvolging van ViA-bezoekers zal verlopen.

Na afloop:



Europees Landbouwfonds
voor Plattelandsontwikkeling
Europa investeert
in zijn platteland



LEADER
provincie Antwerpen



RURANT
versterkt het platteland



Provincie
Antwerpen

- Korte, schriftelijke evaluatie met VIA-medewerkers direct na afloop
- Meer uitgebreide evaluatie en bijsturingsspistes ('iteratief werken') tussen twee VIA-momenten door
- Alle gemaakte afspraken met hulpvrager kort en goed opvolgen, indien van toepassing: regelmatig terugkoppelen naar hulpvragers over stand van zaken
- Registratieformulieren van bezoekers vervolledigen en mailen naar verantwoordelijke voor ViA in eigen gemeente.