



Dit algemeen kader zal jullie meer duiding geven over het wat en hoe van de onthaal-opdracht binnen de Zuiderkempen en wat dit voor ons betekent.

Wat is het Geïntegreerd Breed Onthaal?

Samen vormen wij het Geïntegreerd Breed Onthaal (kort GBO), een samenwerkingsverband van de gemeenten Geel, Herselt, Hulshout, Laakdal, Meerhout en Westerlo met de basiswerkers van alle OCMW's, diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen, CAW De Kempen en de Huizen van het Kind.

Met het GBO willen wij de **toegankelijkheid** van onze dienst- en hulpverlening **verhogen** en extra inspanningen leveren om de meest kwetsbare burgers te bereiken en **onderbescherming maximaal terug te dringen** zodat iedereen zijn sociale grondrechten maximaal realiseert.

In de eerste plaats focust GBO Zuiderkempen zich op gezinnen met kinderen van 0 tot 18 jaar. Idealiter is het GBO een houding, een bril die je opzet, bij ieder contact met een cliënt.

- We zorgen dat onze hulpverlening breed toegankelijk is.
- We bieden informatie over het volledige aanbod van lokale sociale hulp- en dienstverlening.
- We detecteren en verhelderen hulpvragen door een brede invalshoek te hanteren met oog voor verschillende levensdomeinen.
- We verkennen en realiseren beschikbare rechten.
- We verwijzen warm en op een objectieve wijze door naar de gepaste lokale sociale hulp- en dienstverlening.



Door elkaar te vinden, krachten te bundelen, elkaars expertise te benutten en elkaar te versterken zorgen we er binnen de Zuiderkempen voor dat elke inwoner de hulp en ondersteuning krijgt waar die recht op heeft.

GBO als basishouding bij de medewerkers van de diensten maatschappelijk werk

De GBO-bril is onze basishouding. Deze GBO-basishouding omvat:

- **Proactief** rechten detecteren
- De hulpvraag beluisteren en verhelderen vanuit een breed **generalistisch** perspectief
- Een maximale verkenning en realisatie van rechten
- **Objectief** informatie en advies verstrekken

- Aandacht hebben voor continuïteit in de hulp- en dienstverlening
- **Krachtgericht** en **participatief** werken in de hulp- en dienstverlening
- Geëngageerd en warm **toeleiden** naar het achterliggend aanbod en/of samenwerken met een andere partner om elkaar te versterken
- **Outreaching** handelen naar kwetsbare doelgroepen.

Heel wat aspecten binden het CAW, de DMW van de ziekenfondsen, de OCMW's en de Huizen van het Kind. Elk van de partners biedt een eerstelijns hulpverlening op maat waar de cliënt en zijn omgeving centraal staan. De cliënt staat centraal met zijn eigen verhaal en behoeften. De weg wijzen naar andere organisaties die een meer gepaste hulpverlening of ondersteuning kunnen bieden, maakt inherent deel uit van hun kernopdrachten. Naast de

gemeenschappelijke opdrachten bereikt elke kernpartner de kwetsbare inwoners vanuit een ander perspectief, legt zijn eigen accenten en heeft eigen expertise opgebouwd. Door het maximaal benutten van elkaars sterktes kan een wezenlijk verschil gerealiseerd worden voor de cliënt.

We nemen een **signaalfunctie** op. Op individuele probleemsignalen pikken we in met hulpverlenende interventies, vertrekkend vanuit de mogelijkheden van de cliënt en zijn netwerk, of via warme overdracht (zie verder). Bij de detectie van structurele knelpunten kan het GBO een poort vormen om deze signalen, via de coördinator of de verbindingcoach, door te geven aan elkaar of aan hogere beleidsniveaus.



GBO-onthaal bij het eerste verkennend gesprek met brede vraagverheldering

Het GBO is geen apart op zich staand onthaalpunt. Het is dus geen bijkomende plaats of persoon. Het GBO-onthaal is het **moment** waarop de **eerste brede vraagverheldering** gebeurt. **Per organisatie en per situatie** kan dit moment **verschillend** zijn. Het kan plaatsvinden bij het eerste gesprek, bij een volgend gesprek nadat de eerste stappen gezet zijn in de oplossing van de specifieke hulpvraag of pas na doorverwijzing door een eigen 'onthaal' of vanuit een externe organisatie naar een maatschappelijk werker. Op crisismomenten is het belangrijk om niet meteen te diep te willen bevragen. Daarnaast kunnen er andere redenen zijn waarom de brede vraagverheldering niet meteen kan.

a) Brede vraagverheldering

Enkele krijtlijnen voor het eerste verkennend gesprek met brede vraagverheldering:

- De bedoeling van het gesprek is in de eerste plaats om **hulpzoekenden** die niet meteen weten waar ze terecht kunnen de **weg te wijzen**.
- **Elke burger** kan met **gelijk welke vraag of probleem** terecht bij de partners van het GBO die een vraagverheldering garanderen (met inbegrip van rechtendetectie), dringende hulp mobiliseren en/of de hulpzoekende oriënteren naar het gepaste hulpaanbod.
- Via een **objectieve informatieverstrekking** over het achterliggende aanbod kan de cliënt een geïnformeerde keuze maken met betrekking tot de eventuele vervolghulpverlening.
- Vanuit een **integrale benadering** nagaan waar de burger recht op heeft.

Tijdens de vraagverheldering zullen we samen met de cliënt zijn hulpvraag ontrafelen, de problemen inventariseren en oplossingsalternatieven in kaart brengen. Die vraagverheldering is een antwoord op de hulpvraag of een stap naar directe hulp of begeleiding. Directe hulp wordt – voor zover nodig en mogelijk – verzekerd via jou, de medewerker die het eerste verkennend gesprek voert.

We kijken verder dan de vraag die op tafel ligt en kijken **proactief** op welke levensdomeinen er nog rechten kunnen benut worden. Wanneer het gesprek een bepaalde richting uitgaat, snijd je als gespreksvoerder **bepaalde levensdomeinen** aan en doe je binnen deze domeinen aan rechtendetectie om daarna deze rechten maximaal te realiseren. Dit kan volgens de kapstokken aangereikt via het GBO. Rechtendetectie zal nooit volledig zijn. Het is dus niet nodig om tijdens ieder gesprek alle levensdomeinen te verkennen.

Vraagverheldering is uiteraard een **continu proces** dat doorloopt gedurende de hele hulp- en dienstverlening, en niet stopt bij het eerste verkennend gesprek. Aangezien je bij de doorverwijzing niet alle levensdomeinen zal verkend hebben, is het belangrijk dit aan te duiden op de achterkant van de doorverwijskaart zodat de nieuwe hulpverlener een beeld krijgt van wat er al bekeken is.

b) Warme doorverwijzing

Als je tijdens het eerste verkennend gesprek voelt dat een achterliggend aanbod of andere organisaties beter geplaatst zijn om hulp of ondersteuning te bieden, dan kan je warm hier-naar doorverwijzen. **Warme doorverwijzing** verloopt gepersonaliseerd en kan volgende vormen aannemen:

- Je vult samen met je cliënt het doorverwijsformulier in en regelt voor je cliënt een afspraak bij de organisatie waarnaar je toeleidt, ofwel
- Je vraagt de toestemming van je cliënt om diens contactgegevens aan de andere dienst of organisatie te bezorgen zodat deze zelf de cliënt kan contacteren, ofwel
- Als je voelt dat je cliënt een te hoge drempel heeft ten opzichte van de organisatie waarnaar je doorverwijst, kan je na het verkennend gesprek de cliënt letterlijk begeleiden door samen naar de dienst of organisatie te gaan.

Kortom, als doorverwijzer zorg je ervoor dat je zeker bent dat het dossier wordt vastgepakt bij de andere dienst of organisatie.

Om een warme overdracht te garanderen, gebruik je de **doorverwijskaart**. Je geeft je eigen contactgegevens op en schetst kort het verhaal van je cliënt. Je vult dit samen met je cliënt in. Door op de achterkant van het formulier aan te kruisen welke rechten al werden onderzocht, krijgt de nieuwe hulpverlener meteen ook een beeld van wat er al bekeken is.

Je geeft de doorverwijskaart mee met de cliënt om af te geven bij zijn afspraak.



Het is enorm belangrijk om **toestemming** te vragen van je **cliënt** vooraleer je diens persoonlijke situatie bespreekt met een derde partij. Geef ook op voorhand aan je cliënt mee welke informatie je telefonisch zal geven als de nieuwe hulpverlener meer informatie vraagt.

Alle uitgewisselde informatie moet gericht zijn op de doelstelling van het GBO, namelijk het tegengaan van onderbescherming.

Aandachtspunten bij warme doorverwijzing naar of samenwerking met een andere partner

Het samenwerkingsverband GBO sluit een samenwerkingsovereenkomst af waardoor informatie kan worden uitgewisseld tussen hulpverleners, over de grenzen van organisaties en teams heen.

Het **delen van informatie** mag echter **geen evidentie** zijn, want ook de vertrouwensrelatie met de cliënt is belangrijk. Het huidige juridisch kader maakt het mogelijk om informatie uit te wisselen tussen de GBO-kernpartners, maar onder beperkende voorwaarden:

- Alleen gegevens die noodzakelijk zijn voor een verantwoorde hulp- en dienstverlening en continuïteit van de dienstverlening.
- Alleen in het belang van de cliënt.
- De cliënt moet zijn toestemming geven met de uitwisseling van de gegevens.

Wanneer het gaat over het uitwisselen van informatie en structureel samenwerken tussen hulpverleners krijgen we te maken met een **gedeeld beroepsgeheim**. Informatie kan op basis van dit gedeeld beroepsgeheim uitgewisseld worden over de grenzen van organisaties en teams heen, maar **enkel de noodzakelijke gegevens** om de hulp- en dienstverlening aan de cliënt te versterken of verder te zetten (enkel ‘*need to know*’ en niet de ‘*nice to know*’).

Dit kan gaan over:

- De gegevens die noodzakelijk zijn om de rechten van de cliënt te verkennen en uit te voeren, onder meer het bepalen van het recht, de datum van de aanvraag, de datum en de aard van de beslissing.
- De ondersteuningsvragen, doelstellingen en acties die je samen met de cliënt formuleert op de verschillende levensdomeinen.

Iedere informatie-uitwisseling is:

- Bewust
- Doelgericht
- Relevant
- Proportioneel

Informatie wordt alleen uitgewisseld in het **belang van de cliënt**.

Werk je met een doorverwijskaart, dan heb je automatisch de toestemming van je cliënt om de informatie te delen omdat de cliënt de kaart, en dus ook zijn verhaal, zelf meeneemt naar de nieuwe hulpverlener. Ben je van plan om nog extra informatie te geven als de nieuwe hulpverlener je opbelt, zorg dan dat je cliënt van deze informatie-uitwisseling op de hoogte is en hiermee instemt. De meerderheid van de rechtsleer aanvaardt dat bij een gedeeld beroepsgeheim een **mondeling toestemming** volstaat als meerdere hulpverleners die bij de hulpverlening betrokken zijn informatie delen.

Wanneer niet alle partijen rond de tafel beroepsgeheim hebben en je doorbreekt als hulpverlener je beroepsgeheim, dan is een **geïnformeerde toestemming** cruciaal. De geïnformeerde toestemming maakt het mogelijk om informatie tussen hulpverleners uit te wisselen. Dit houdt in dat de cliënt:

- *Voorafgaand en uitdrukkelijk* toestemming geeft.
- Weet *welke* informatie wordt doorgegeven.
- Weet *waarom* informatie wordt doorgegeven.
- Weet *aan wie* informatie wordt doorgegeven.
- Weet *wat* er met informatie gebeurt en wat hij/zij mag *verwachten*.
- De mogelijkheid heeft, in het verder verloop van de hulpverlening, zijn toestemming op elk moment *in te trekken*.

Kortom: De cliënt weet wat aan wie wordt doorgegeven, wanneer, met welk doel, welke mogelijke gevolgen er zijn en stemt hiermee in. Aanvullend kan de cliënt ook steeds zelf informatie doorgeven. Dit valt niet onder jouw beroepsgeheim als hulpverlener.