

PARTNERSCHAPSOVEREENKOMST

KERNACTOREN

Geïntegreerd Breed Onthaal

Tussen

CAW Groep

Waarvoor optreedt,
de voorzitter
de heer Patrick Seys



Vlaams Intermutualistisch College

Waarvoor optreedt,
de voorzitter,
de heer Luc Van Gorp



De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten

Waarvoor optreedt,
de voorzitter
de heer Wim Dries



wordt overeengekomen wat volgt:

Preambule

Dit partnerschapsverdrag heeft als doel een kader voor samenwerking te bieden voor de kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal, voortbouwend op bestaande bilaterale samenwerkingsafspraken¹. Hieronder staan we stil bij enkele factoren en beleidsontwikkelingen die deze samenwerking beïnvloeden.

Vermaatschappelijking vereist samenwerking

Onze intenties tot een nauwere samenwerking zijn gesitueerd in een sterk veranderende maatschappelijke en bestuurlijke context. We maken een turbulente tijd mee, die enerzijds een impact heeft op de verhouding tussen CAW, DMW, en OCMW, en tegelijk de noodzaak van een partnerschap scherper stelt.

In de eerste plaats is er een sterk toegenomen druk op het eerstelijns sociaal werk, door toegenomen armoede en bestaansonzekerheid, groot aantal mensen met schuldoverlast, toenemende welzijns- en gezondheidsproblemen, de wooncrisis, superdiversiteit, de vluchtelingenproblematiek, de demografische evolutie en vergrijzing, ... Ook de vermaatschappelijking van de zorg plaatst het eerstelijnswerk voor enorme uitdagingen. We ondersteunen de beweging naar meer 'samenlevingsgerichte' oplossingen voor problemen van zorg en welzijn, waardoor er een sterker appel wordt gedaan op de maatschappelijke ondersteuning op de eerste lijn. Tegelijk blijven we alert voor de mogelijke gevolgen en grenzen van deze vermaatschappelijking voor kwetsbare burgers, wanneer ondersteuning van sociale professionals en burgerkracht ontbreekt of onvoldoende is.

Werken aan een positieve vermaatschappelijking vraagt een sterk partnerschap tussen alle actoren op de eerste lijn, niet alleen, CAW, DMW en OCMW, maar ook de actoren in de eerstelijns gezondheidszorg, de rechtstreeks toegankelijke voorzieningen in de jeugd- en gehandicaptenzorg en het ruimere welzijnswerk. Opbouwwerkers, armoedeverenigingen en gebruikersorganisaties ondersteunen daarin de participatie van kwetsbare burgers aan deze samenlevingsgerichte oplossingen.

In een veranderende beleidscontext

In het kader van de reorganisatie van de eerste lijn en het lokaal sociaal beleid nodigt Vlaams minister Vandeurzen de CAW's, de DMW en de OCMW's uit om een 'geïntegreerd breed onthaal' te realiseren. CAW, DMW en OCMW worden hierbij aangesproken als kernactoren,

¹ CAW en OCMW samen sterk op de eerste lijn, november 2016; Dienst Maatschappelijk Werk van het ziekenfonds en CAW, partners op de eerste lijn, IMO directies zorg, 26 november 2013. Cliëntgericht samenwerken, CAW en DMW, partners op de eerste lijn, 2014

onder regie van het lokaal bestuur en in nauwe samenwerking met samenlevingsopbouw, armoedeverenigingen en gebruikersorganisaties. Samen gaan we de strijd tegen onderbescherming aan en verzekeren we de toegang tot hulp. Tegelijk schuift de minister andere geïntegreerde concepten naar voor, zoals de Huizen van het Kind, de sociale huizen, de netwerken integrale jeugdhulp, de netwerken geestelijke gezondheidszorg en de eerstelijnszones.

De budgettaire restricties en besparingen, die niet alleen snoeien in de publieke en private dienstverlening, maar ook in het sociaal beleid doen de slinger overhellen naar meer controle en disciplineren van kwetsbare burgers.

Gebruikers- en armoedeverenigingen hebben op hun beurt in het lokaal sociaal beleid en in de sociale dienstverlening een belangrijke stem gekregen, vaak met de steun van het opbouwwerk.

Andere betekenisvolle evoluties zijn: de hervormingen in de sector van personen met een handicap, de ontwikkeling van de Vlaamse sociale bescherming, de reorganisatie van de eerstelijnsgezondheidszorg met de vorming van de eerstelijnszones, de privatisering of commercialisering van sociale dienstverlening, de Vlaamse interne staatsvorming, de uitvoering van het decreet lokaal sociaal beleid, de intergemeentelijke samenwerking of -integratie en de tendens om de verkokering in de Vlaamse welzijns- en zorgsector te doorbreken.

Met respect voor elkaars eigenheid

Heel wat aspecten binden het CAW, de DMW en het OCMW. Met sociaal werk op de eerste lijn helpen de drie kernactoren mensen met al hun vragen en problemen die met welzijn te maken hebben, zowel voor directe hulp en ondersteuning als voor langdurige curatieve als preventieve hulp. De cliënt staat centraal met zijn eigen verhaal en behoeften. Zij bieden een laagdrempelige en integrale eerstelijns hulp op maat, ingebed in de samenleving. De vraag wordt verhelderd en samen met de cliënt wordt gezocht naar een oplossing en naar de mogelijkheden van de cliënt en zijn omgeving. De weg wijzen naar andere diensten of bemiddelen naar instanties die de sociale rechten en toegang tot basisvoorzieningen kunnen verzekeren maken inherent deel uit van hun kernopdrachten. Dit gebeurt met het nodige respect voor de cliënt en in alle vertrouwen. De CAW-, DMW-, en OCMW-medewerker is gebonden aan het beroepsgeheim (Strafwetboek 458). Infostromen verlopen bij voorkeur via de cliënt zelf en met toestemming van de cliënt en/of conform de geldende regelgeving (decreten, patiëntenrechten, GDPR, Privacycommissie ...). Deze diensten hebben doorheen de tijd ook andere accenten gelegd, specifieke expertise opgebouwd vanuit een eigen regelgevend kader en elk een daartoe relevant en uitgebreid netwerk uitgebouwd.

Het **OCMW** heeft een globale opdracht om aan elke burger 'dienstverlening te verzekeren waartoe de gemeenschap gehouden is' (art. 57, §1 OCMW-wet). Het OCMW waarborgt als instelling dat de lokale gemeenschap haar verantwoordelijkheid opneemt voor elke burger die uit de boot valt. Het sociaal werk van het OCMW is gefundeerd in artikel 1 van de OCMW-wet en is erop gericht om 'eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden

dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid'. Daarbinnen kunnen OCMW's aanvullende financiële steun toekennen aan individuen of gezinnen die onvoldoende inkomen hebben om de noodzakelijke levensbehoeften te dekken, en kunnen ze huurtoelagen geven, energiekosten dekken of tussenkomsten doen in gezondheids- en schooluitgaven. Voor de dienstverlening gebaseerd op de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie is er een kader van rechten en plichten. Daar ontstaan soms fricties vanwege de controleopdracht die de OCMW's hebben. Maar evengoed vormt dit kader soms een startpunt voor een begeleiding op maat van de cliënt. Mits duidelijkheid over die rechten en plichten wordt maatwerk geleverd en krijgen de doelstellingen van de cliënt een belangrijke plaats in het hulp- en dienstverleningsproces. In de samenwerking tussen het CAW, de DMW en het OCMW moet daar wel de nodige zorg voor zijn en zijn samenwerkingsafspraken noodzakelijk.

Het **CAW** garandeert een hulpaanbod en een onvoorwaardelijke toegankelijkheid voor alle burgers met specifieke aandacht voor de meest kwetsbare personen. Dit hulpaanbod heeft betrekking op welzijnsproblemen op het vlak van wonen, relaties en persoonlijke problemen, problemen ten gevolge van armoede en schulden en toeleiding tot basisrechten, problemen ten gevolge van dader en slachtofferschap, ten gevolge van detentie en van precair verblijf. Met betrekking tot al deze problemen zet het CAW sterk in op de preventieve insteek zoals preventieve woonbegeleiding en voorkomen van relatieproblemen en vechtscheidingen. Omdat de CAW's op het hele continuüm van hulpverlening een aanbod hebben, kunnen ze heel gericht preventief werken. Naast het preventieve biedt het CAW bemiddeling aan bij conflicten (relatie, scheiding, ouderschap, woon, ...) en ook psychosociale en juridische hulpverlening aan slachtoffers van geweld en misbruik, mensen die betrokken zijn bij verkeersongevallen en misdrijven, en aan (ex-) gedetineerden en hun naastbestaanden. Het CAW is er tevens voor jongeren (minderjarigen en jongvolwassenen), die met al hun vragen en problemen terecht kunnen in het JAC, een aanbod van het CAW specifiek voor jongeren.

De **DMW** onderscheiden zich van CAW en OCMW door hun hulp- en dienstverlening aan gebruikers en aan hun mantelzorgers in thuiszorgsituaties. DMW richten zich via hun lokale en regionale inplanting voornamelijk naar hun aangesloten leden, personen die door ziekte, handicap, ouderdom of vanuit sociale kwetsbaarheid blijvend of tijdelijk problemen ondervinden. De DMW zorgt voor toegankelijkheid en continuïteit van zorg en rechten door informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling. De DMW biedt administratieve en psychosociale ondersteuning als de draagkracht of vaardigheden van de gebruikers of mantelzorgers ontoereikend zijn. In complexe thuiszorgsituaties biedt de DMW langdurige begeleiding in de vertrouwde leefomgeving, activeert het netwerk, schakelt vrijwillige en professionele hulpverlening in, coördineert en bemiddelt in functie van een thuiszorgplanning op maat. Als eerstelijns thuiszorgvoorziening doet de DMW dit in eerste instantie met het oog op het langer en kwalitatief thuis kunnen blijven wonen. Goede zorg maakt liefst deel uit van het dagelijkse sociale leven van mensen, en kan zoveel als mogelijk geboden worden in de vertrouwde leef- en woonomgeving. Ondersteuning door familie, vrienden, kennissen, burens en vrijwilligers is daaraan inherent, naast professionele zorg en ondersteuning.

Hoofdstuk I - Algemeen werkingskader

Afdeling 1 – Contracterende partijen

Art. 1

De contracterende partijen zijn:

- de Centra Algemeen Welzijnswerk vertegenwoordigd door de voorzitter Patrick Seys;
- het Vlaams Intermutualistisch College, vertegenwoordigd door de voorzitter Luc Van Gorp;
- de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vertegenwoordigd door de voorzitter Wim Dries.

Art. 2

§1 In deze overeenkomst wordt verstaan onder de kernpartners GBO:

1° CAW: Centrum voor Algemeen Welzijnswerk

2° DMW: Dienst Maatschappelijk Werk van het ziekenfonds

3° OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

§2 Andere begrippen:

1° GBO: Geïntegreerd Breed Onthaal

2° Onthaalfuncties: de betekenis van “functies” verwijst hier naar het doel of taak om het onthaal te waarborgen ten aanzien van de burgers. De term “functies” dient niet begrepen te worden als een positie binnen de organisatie. Een GBO heeft t.a.v. de burger in eerste instantie een ‘functionele’ betekenis en veronderstelt dus niet per definitie een bijkomende plaats of persoon.

We tekenen deze “algemene onthaalfunctie” binnen de volgende krijtlijnen:

- De algemene functie van het onthaal is in de eerste plaats bedoeld als wegwijzer voor hulpzoekenden die niet meteen weten waar ze terecht kunnen.
- Elke burger kan beroep doen op deze algemene onthaalfuncties voor gelijk welke vraag of probleem. De algemene onthaalfuncties garanderen een vraagverheldering (met inbegrip van rechtendetectie), mobiliseert dringende hulp en oriënteert de hulpzoekende naar het gepaste hulpaanbod.
- De algemene onthaalfuncties staan garant voor een objectieve informatieverstrekking over het achterliggend aanbod, zodat elke cliënt een geïnformeerde keuze kan maken met betrekking tot de eventuele vervolghulpverlening.
- De algemene onthaalfuncties zijn ingebed in een breder netwerk van alle diensten die rechtstreeks toegankelijke hulp- en dienstverlening aanbieden, met het mandaat om een zeer korte aansluiting tot stand te brengen naar het achterliggend specifiek hulpaanbod of de tweedelijnsfunctie van de betrokken diensten.
- De proactieve benadering van nieuwe cliënten maakt integraal deel uit van het onthaal GBO.

3° Lokaal: lokaal of bovenlokaal.

4° Met kwetsbare mensen bedoelen we personen die om één of andere reden niet zelfredzaam zijn op één of meerdere levensdomeinen. Het kan gaan om mensen met een beperking, chronisch zieken, ouderen, jongeren met gedrags- en emotionele problemen, mensen die in armoede leven, ... , maar ook minder gekende groepen zoals mensen zonder papieren, recent erkende vluchtelingen, (ex-)gedetineerden, Rom-zigeuners, allochtone mantelzorgers, (de-)radicaliserende jongeren enzovoort.²

5° Partners: alle andere basis- of faciliterende actoren of achterliggende aanbod die samenwerken met het GBO.

6° SAM: Steunpunt Mens en Samenleving.

Afdeling 2 – Gezamenlijke doelstellingen

Complementair aan een Vlaams gestuurd beleid is er nood aan doelstellingen die lokaal of bovenlokaal worden geformuleerd en gerealiseerd.

Art. 3

De CAW's, de DMW's en de VVSG als vertegenwoordiger van de lokale besturen, stellen met dit partnerschapsverdrag volgende centrale doelstellingen voorop:

- de maximale toekenning van de rechten te garanderen en de strijd tegen onderbescherming aan te gaan;
- de toegang tot hulp te verzekeren.

Art.4

De kernactoren realiseren de opdrachten eigen aan het GBO, onder regie van het lokaal bestuur (of bovenlokaal, de verzamelde lokale overheden indien het GBO het resultaat is van een bovenlokale samenwerking) of in onderling overleg door een andere kernactor en in nauwe samenwerking met de partners van het samenwerkingsverband.

Art. 5

De kernpartners GBO kiezen uitdrukkelijk voor een partnerschapsovereenkomst dat de samenhang en de afstemming vastlegt waardoor het realiseren van de gezamenlijke lokale of bovenlokale doelstellingen in het kader van het GBO tot een goed einde kan gebracht worden.

- De kernpartners GBO engageren zich om te werken aan de realisatie van sociale grondrechten en de onderbescherming van kwetsbare burgers tegen te gaan.
- Ze doen dit
 - o via een gezamenlijke aanpak een kwaliteitsvol onthaal te realiseren waarbij elke burger terecht kan voor eender welke vraag;
 - o door hun signaalfunctie op te nemen.
- De Vlaamse Overheid ondersteunt de kernactoren GBO in die opdracht.

² MvT decreet LSB, p. 11 van het parlementair dossier, toelichting bij art. 3, 9°

Hoofdstuk II - Verbintenissen

Afdeling 1 – Algemeen

Art. 6

Vanuit een verschillende en complementaire opdracht en expertise geven de kernactoren GBO een antwoord op de noden van maatschappelijke kwetsbare burgers. Ze bereiken die maatschappelijk kwetsbare burgers elk vanuit een ander perspectief, maar hebben gezamenlijk oog voor moeilijk bereikbare burgers:

- De CAW's richten zich meer tot doelgroepen zoals thuislozen, jongeren, slachtoffers, justitiecliënten, vluchtelingen en mensen met precair verblijfstatuut en mensen met persoonlijke, psychische of relationele problemen en neemt crisishulpverlening op;
- De DMW richten zich prioritair naar personen met een verminderde zelfredzaamheid ten gevolge van langdurige ziekte, ouderdom of handicap en hun mantelzorgers in een thuiszorgsituatie;
- Het OCMW heeft een bijzondere opdracht inzake maatschappelijke dienstverlening en is gericht naar personen in (kans)armoede, personen met huisvestingsproblemen, personen die problemen ondervinden met werkgelegenheid en mensen met schulden budgetproblemen.

De meerwaarde van het GBO ten aanzien van de burger ligt in de realisatie van meer synergie tussen de werking van de kernactoren. Het GBO is daartoe een middel, maar geen doel op zich. Dat betekent dat we het GBO niet verengen tot een apart op zich staand onthaalpunt, omdat dit alleen maar een bijkomende stap in het hulpverleningstraject van een cliënt zou betekenen.

Art. 7

Het GBO vervult minstens de volgende functies (conform artikel 10 van het decreet LSB):

- neutrale informatie over het aanbod van de lokale sociale hulp- en dienstverlening verstrekken;
- de rechten verkennen;
- de rechten realiseren;
- de hulpvragen verhelderen;
- neutraal naar de gepaste lokale sociale hulp- en dienstverlening doorverwijzen.

Het GBO hanteert minstens de volgende werkingsprincipes (conform art. 11 §1 van het decreet LSB):

- neutraal, bekend, herkenbaar en zichtbaar zijn voor de burger;
- generalistisch werken met specialisaties binnen handbereik;
- outreachend handelen naar kwetsbare doelgroepen;
- in continuïteit in de hulp- en dienstverlening voorzien;
- participatief en krachtgericht werken in de hulp- en dienstverlening.

Art. 8

Het GBO is een duurzame samenwerking die los staat van tijd, plaats en individuen. CAW, DMW en OCMW engageren zich om werk te maken van:

- Het verhogen van de toegankelijkheid (zie hfdst 2, afdeling 2);
- Het toekennen van rechten en tegengaan van onderbescherming (zie hfdst 2, afdeling 3);
- De maatschappelijke signaalfunctie. Hiertoe ontwikkelen we een instrument om signalen te detecteren (en te rapporteren) (zie hfdst 2, afdeling 4);
- Kwaliteit van het samenwerkingsverband (zie hfdst 2, afdeling 5);
- Gegevensdeling: werken aan instrumenten die (elektronische) gegevensdeling vergemakkelijken met respect voor de privacy en het beroepsgeheim; (zie hfdst 2, afdeling 5);
- Netwerken: een geïntegreerd breed onthaal staat in voortdurende wisselwerking met andere hulp- en zorgverleners waarmee de burger in aanraking komt. Ook deze actoren begeven zich in allerlei netwerken (zorgteam, Huizen van het Kind, ...).

Afdeling 2: Het verhogen van de toegankelijkheid

Art. 9

§1 De kernactoren GBO maken samenwerkingsafspraken met betrekking tot toegankelijkheid en het toekennen van de grondrechten voor elke burger.

§ 2 Het 'algemeen onthaal' van elke kernactor GBO is toegankelijk voor elke burger met gelijk welk probleem en biedt een antwoord vanuit een generalistisch perspectief, m.n.: de samenhang tussen problemen op meerdere relevante levensdomeinen.

§3 Het OCMW is per definitie aanwezig in elke gemeente.

§4 De ziekenfondsen hebben een uitgebreid kantorennetwerk en zijn ruim multikanaal bereikbaar. Het proactief contacteren van burgers door gebruik te maken van beschikbare parameters maakt voor de DMW ook een groot deel uit van het onthaal.

§5 Het CAW heeft een regionaal bereik, maar is niet 'fysiek' aanwezig in elke gemeente maar is telefonisch, via mail en chat overal toegankelijk. Zij werken sterk vindplaats gericht, daar waar kwetsbare doelgroepen zich in de samenleving bevinden. Inwoners van elke gemeente kunnen bij het regionaal aanbod van het CAW terecht.

Art. 10

De kernactoren GBO willen doelen realiseren m.b.t. toegankelijkheid van hun dienstverlening.

§1 De kernactoren GBO streven naar een brede opstelling naar de gehele bevolking en een openheid voor gelijk welke vraag of probleem. Dit biedt mogelijkheden om gezamenlijk een algemene onthaalfunctie te realiseren.

§2 De kernactoren GBO leveren een essentiële en complementaire bijdrage aan een aanbod van direct toegankelijke hulpverlening. Het gaat om een laagdrempelig hulpaanbod dat bekend, bereikbaar, beschikbaar, bruikbaar, begrijpbaar, betrouwbaar en betaalbaar is (7 B's).

§3 De kernactoren GBO staan samen in voor een sterke uitbouw van sociaal werk op de eerste lijn in een netwerk met andere direct toegankelijke hulpverleningsdiensten.

Art. 11

De kernactoren GBO willen doelen realiseren m.b.t. wegwijs, toeleiding en toegankelijkheid.

- Mensen wegwijs maken in het landschap van hulp- en dienstverlening;
- Zorgen dat mensen bij de 'juiste hulp' terecht komen volgens het tweestappenmodel;
- Voorkomen dat onthaal een draaideur wordt, wegens tekort aan vervolgaanbod;
- Beter inpikken op het zoekgedrag van mensen, er van uitgaand dat mensen vaak hulp zoeken op thema's en problematieken;
- Hulpverleningsprocessen directer laten aansluiten bij de concrete leefwereld van de burger;
- Voorkomen dat kwetsbare mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd;
- Letterlijke toegankelijkheid realiseren: afstanden, beperkingen van mensen,

Afdeling 3: Rechten toekennen en onderbescherming tegengaan

Art. 12

De kernactoren GBO willen doelen realiseren m.b.t. het effectueren van rechten:

- Zorgen dat kwetsbare mensen beter en sneller aan hun recht komen (niet alleen hulp, maar basisrechten);
- Krachtiger inpikken op appel op rechten in basisinstitutes (school, huisvesting, arbeid, justitie,...);
- 'Onderbescherming' tegengaan door rechtendetectie en proactief handelen.

Het verkennen van rechten en proactieve acties die uitgaan van de kernactoren van het GBO zijn aanvullend op het principe van automatische rechtentoekenning, in die zin dat zij prioritair gericht zijn op die rechten die omwille van uiteenlopende redenen niet of onvoldoende toereikend automatisch worden toegekend.

Art. 13

We vertrekken van de maximale definitie van 'onderbescherming', namelijk: 'iedere situatie waarin diegenen zich bevinden, die niet al hun sociale grondrechten realiseren'. De sociale grondrechten zijn het uitgangspunt: 'het recht op arbeid, op sociale zekerheid, op bescherming van de gezondheid, op onderwijs, op sociale, geneeskundige en juridische bijstand, op behoorlijke huisvesting, op bescherming van een gezond leefmilieu en op culturele en maatschappelijke ontplooiing' (art. 23 en 24 §3 van de Grondwet, eveneens het uitgangspunt van het decreet over de Vlaamse sociale bescherming, het decreet lokaal sociaal beleid en artikel 1 van de OCMW-wet).

Art. 14

De kernactoren GBO willen in nauwe samenwerking en in brede lokale en bovenlokale netwerken (verder) investeren in de rijke waaier van acties die deze onderbescherming tegengaan:

- Gerichte informatieverstrekking (o.m. via de algemene onthaalfunctie) en waar mogelijk automatische rechtentoekenning;
- Rechtendetectie in proactieve en outreachende contacten met de doelgroep;
- Doorbreken van vereenzaming door sociale netwerken en zorgnetwerken te ondersteunen, actief burgerschap te mobiliseren en sociale en culturele participatie te bevorderen;
- De brug slaan naar verschillende vormen van zgn. geïntegreerde basisvoorzieningen (buurthuizen, inloophuizen, sociale restaurants, lokale dienstencentra, ...).

Afdeling 4: Signaalfunctie

Art. 15

De kernactoren GBO willen doelen realiseren m.b.t. preventie, vroegdetectie en vroegtijdig ingrijpen:

- Tijdiger problemen detecteren en signaleren;
- Tijdiger op probleemsignalen inpikken met hulpverlenende interventies;
- Hulpbronnen en krachten in de directe leefomgeving activeren.

Art. 16

De kernactoren willen doelen stellen m.b.t. kwaliteit: dit houdt in dat de kernactoren maximaal inzetten op³:

- Gedeelde doelen: het streven naar een consensus over de doelstellingen in het netwerkverband m.b.t. de verhoging van de toegankelijkheid en het tegengaan van onderbescherming;
- Draagvlak binnen de eigen organisatie: het engagement om een draagvlak te vinden in eigen organisatie om de vooropgestelde visie en doelstellingen in de eigen werking te implementeren;
- Cliëntgerichtheid: het maximaal prioriteit geven aan de belangen en voorkeuren van de cliënt bij de acties of interventies die vanuit het netwerk worden ondernomen;
- Wederzijdse kennis over elkaar: wederzijdse kennis in het samenwerkingsnetwerk met het oog op een betere afstemming van de dienst- en hulpverlening;
- Onderling vertrouwen en verbondenheid;
- Duidelijke en uitdrukkelijke richting: de mate waarin een duidelijke en uitdrukkelijke richting bestaat binnen het samenwerkingsverband;
- Innoverende samenwerkingspraktijken: dit betreft het ondersteunen van innoverende samenwerkingspraktijken;
- Instrumenten voor formalisering: de mate waarin er gezamenlijke instrumenten bestaan en gebruikt worden in het samenwerkingsverband. Het gaat hier bijvoorbeeld over interorganisatorische afspraken, verdeling van rollen en verantwoordelijkheden, protocollen, informatiesystemen,...;
- Uitwisselen van cliëntgebonden informatie: hiertoe dient de verbinding te worden gelegd met het federale en Vlaamse bestuursniveau om dit in de meest optimale omstandigheden mogelijk te maken;
- Uitwisselen van organisatorische informatie.

De kernactoren GBO willen doelen realiseren m.b.t. integraliteit:

- Hulpvragen worden beantwoord met een sterker generalistisch hulpaanbod dat ingaat op de samenhang tussen alle levensdomeinen;
- Integratie van welzijns- en gezondheidsvragen (cfr. mensen stellen gemakkelijker vragen in termen van gezondheid);
- Integratie van materiële en immateriële noden (cfr. praktische dienstverlening als hefboom).

³ Boost D. et al., Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het geïntegreerd breed onthaal, mei 2018, Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Afdeling 6: Regie van het lokaal bestuur

Art. 17

Het GBO krijgt vorm onder de regie van het lokaal bestuur of een samenwerkingsverband van meerdere lokale besturen in het geval van een bovenlokale samenwerking. We opteren voor een participatief regiemodel⁴ dat via de principes van corporate governance vorm krijgt en zo het risico op rolconflicten uitsluit.

Art. 18

We hebben een regie nodig voor problemen die een oplossing behoeven vertrekkende vanuit de grondrechten en dus per definitie integraal moet zijn. Deze problemen vragen een ontkokerde oplossing en samenwerking tussen verschillende actoren uit verschillende sectoren en beleidsdomeinen. Deze samenwerking zorgt voor doelverrijking. Regie moet dus vooral dienen om netwerken te versterken in functie van de aanpak van complexe problemen waarop één organisatie alleen niet de oplossing kan bieden.

Art. 19

Via die regie kunnen de Vlaamse overheid en de lokale besturen de verbinding leggen tussen een Vlaams, eerder gecentraliseerd beleid, vaak uitgevoerd door het middenveld, en een lokaal beleid, uitgevoerd door het lokaal bestuur en middenveld. De regie moet een multi-governance-aanpak bewerkstelligen aan de ene kant, en een (nog) betere samenwerking tussen lokaal bestuur en haar partners op het vlak van lokaal sociaal beleid.

Art. 20

Het lokaal bestuur en de wijze waarop het zich positioneert ten aanzien van de kernactoren GBO (en de basisactoren en het achterliggend aanbod) is vooral een co-producer. Het lokaal bestuur gaat in zijn regierol op een gelijkwaardige manier om met al haar partners en neemt in verregaande mate gezamenlijk met het netwerk beslissingen. Kortom een optie voor een participatief regiemodel.

Art. 21

Lokale regie moet begrepen worden als het nemen van maatregelen op lokale of bovenlokale schaal om effectief beleid en efficiënte en toegankelijke dienstverlening te faciliteren, via samenwerking en afstemming in intersectorale samenwerkingsverbanden van publieke en private actoren.

⁴ Participatief regiemodel: is een model waarbij de regie gevoerd wordt met nauwe betrokkenheid van alle kernactoren en elke kernactor een gelijkwaardige inbreng en input heeft en zoveel als mogelijk beslissingen in consensus genomen worden.

Hoofdstuk III - Instrumenten

Afdeling 1: De lokale samenwerkingsovereenkomst GBO

De lokale samenwerkingsovereenkomst GBO is het instrument om de samenwerking tussen de kernactoren GBO tastbaar en concreet te maken.

De samenwerkingsovereenkomst geeft duidelijk aan welk engagement elke kernactor opneemt, wie de regierol opneemt en hoe wordt samengewerkt op cliëntniveau.

Concrete afspraken op het casusniveau tussen de kernactoren maken duidelijk wie afhankelijk van de problematiek in welke concrete cliëntsituatie de lead neemt. Het uitgangspunt hierbij is de toegang tot gepaste hulp en het effectueren van de basisrechten. Door een betere samenwerking voor een geïntegreerd breed onthaal kunnen CAW, DMW en OCMW samen instaan dat niemand uit de boot valt.

Art. 22

De vertegenwoordigers van de kernactoren GBO werken een modelovereenkomst uit dat als voorstel naar de kernactoren GBO gaat. Dit model kan dan worden aangepast aan de lokale noden.

Middelen voor het GBO kunnen in dat geval pas worden ingezet nadat er een akkoord is tussen de regisseur en de kernactoren GBO, over lokaal of bovenlokaal gekozen doelstellingen.

Art. 23

Aangepast aan de lokale of regionale context kunnen deze doelen verfijnd worden en concreter gemaakt worden.

Afdeling 2: Signalenbundels

Art. 24

In een signalenbundel analyseren de kernactoren GBO tekortkomingen in het aanbod, beschrijven ze uitsluitingsmechanismen, ... en signaleren ze deze aan de overheden.

Art. 25

De signalenbundel komt tot stand met de kernactoren GBO, samen met andere relevante actoren in het lokaal of bovenlokaal netwerk.

Art. 26

De vertegenwoordigers van de kernactoren werken een methodiek uit om de opbouw van deze signalenbundels te faciliteren.

Afdeling 3: Permanent Overlegorgaan GBO

Art. 27

De oprichting van een Permanent Overlegorgaan GBO, met minstens vertegenwoordigers van alle ondertekenende partijen, staat garant voor de gezamenlijke evaluatie en een efficiënte en resultaatgerichte uitvoering van de plannen. Het Permanent Overlegorgaan zorgt voor een dynamische groei en de mogelijkheid tot bespreking en bijsturing van diverse beleidsinitiatieven.

Art. 28

Het Permanent Overlegorgaan GBO wordt samengesteld uit vertegenwoordigers van de contracterende partijen, aangevuld met een vertegenwoordiger van de bevoegde minister, de respectievelijke administratie, een vertegenwoordiger vanuit de eerstelijnszones en vertegenwoordigers van zelforganisaties en samenlevingsopbouw.

De vertegenwoordigers van de kernactoren GBO engageren zich tot:

- Een actieve participatie aan het Permanent Overlegorgaan GBO;
- Een beleidsvoorbereidende input inzake GBO binnen de diverse overlegfora;
- Het creëren van een permanent aanspreekpunt binnen hun organisatie voor het beleid en de betrokken administratie omtrent het thema GBO.

Art. 29

Permanent Overlegorgaan GBO komt minstens drie maal per jaar samen. Elk van de ondertekenende partijen kan daartoe initiatief nemen.

Art. 30

§1 Het secretariaat Permanent Overlegorgaan GBO wordt in onderling overleg tussen de kernpartners geregeld.

§2 Het secretariaat bestaat minstens uit volgende taken:

- Samenroepen van de vergadering;
- Verzamelen van agendapunten;
- Verslaggeving van de vergadering.

Afdeling 4: kwaliteitsmeting, visitaties en impactmeting

Art. 31

We engageren ons om kwaliteitsmetingen, visitaties en impactmeting mogelijk te maken en hieraan mee te werken. Voorbeelden zijn: netwerksterktemeting, impactanalyse en innovatie. De vertegenwoordigers van de kernactoren GBO ontwikkelen met wetenschappelijke instellingen en SAM een kader voor impactmeting. We zoeken daarbij naar meting van zaken die er voor het maatschappelijk werk toe doen (empowerment, sociaal kapitaal...). We bepalen en kiezen meetmodellen en werken onderzoeksprotocollen uit op basis van veranderingstheorieën.

Art. 32

Proactieve acties, rechtendetectie, outreachende werking,... gekoppeld aan acties die gemeenschapsvorming (community-building) stimuleren, willen we bevorderen. Dit laat zich vertalen in het formuleren van gezamenlijke kwaliteitsindicatoren en –doelstellingen.

Afdeling 5: Uitwerken hulp- en dienstverleningsinstrumenten

Art. 33

De vertegenwoordigers van de kernactoren GBO zien een rol weggelegd voor SAM m.b.t. de ondersteuning voor een gedeeld hulp- en dienstverleningsinstrumentarium. De kernactoren bekijken met SAM welke rol zij kan spelen in de verdere ontwikkeling van het GBO .

Afdeling 6: Gegevensdeling

Art. 34

In het kader van een samenwerkingsverband GBO beschouwen we gegevensdeling als een belangrijke hefboom voor een geïntegreerde samenwerking. Hiervoor hanteren we onderstaande afspraken voor gegevensdeling.

§1 Elke uitwisseling van informatie gebeurt op een transparante manier ten aanzien van de cliënt en bij voorkeur in aanwezigheid van de cliënt. Hiertoe moeten de regels van geïnformeerde toestemming (informed consent) gevolgd worden, wat betekent:

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

§2 Enkel de informatie die bijdraagt tot een betere en gerichte toegang tot hulp- en dienstverlening of leidt tot een betere rechtentoekenning wordt uitgewisseld tussen betrokken hulpverleners. Elke uitwisseling van informatie vertrekt van het belang van de cliënt.

§3 In het kader van dossiervorming kan er al dan niet een bestaand dossier zijn bij de partner die de informatie ontvangt. Wanneer er reeds een dossier bestaat bij de partner die de informatie ontvangt, kan enkel de informatie, noodzakelijk voor de opvolging van afspraken met betrekking tot de hulp- en dienstverlening aan de cliënt worden opgenomen in het dossier.

§4 Elke partner in het samenwerkingsverband verbindt er zich toe de geldende regelgeving – waarvan we de voornaamste principes kort weergeven – na te leven.

- De organisatie heeft aangifte gedaan aan de privacy commissie;
- De cliënt wordt indien mogelijk in eerste instantie betrokken bij de informatie-uitwisseling;
- Er is voldaan aan de informatieplicht;

- Er is ondubbelzinnige toestemming voor het opmaken van een dossier en cliëntgegevensuitwisseling;
- Enkel noodzakelijke en relevante gegevens worden genoteerd;
- De kwaliteit van de gegevens is gegarandeerd;
- De veiligheid en vertrouwelijkheid van de gegevens is gegarandeerd;
- De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk;
- Rechten met betrekking tot informatie, toegang, verbetering en verzet worden gerespecteerd.

§5 Wanneer de betrokken partner in het Geïntegreerd Breed Onthaal nog geen dossier heeft, kan enkel een dossier worden aangemaakt nadat er ook effectief een hulpverleningscontact heeft plaats gevonden en met in acht name van bovenstaande principes.

Art. 35

In het kader van het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt een duidelijke scheiding gemaakt tussen de rol van onthaalmedewerker en eventuele rollen verbonden aan specifieke mandaten die hulpverleners van de betrokken partners opnemen, bijvoorbeeld in het kader van maatschappelijk onderzoek. Deze rollen worden strikt gescheiden. Noodzakelijke informatie kan enkel worden gebruikt binnen de finaliteit en doelstellingen - met name het verhogen van de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening en de strijd tegen onderbescherming - van het project en in het belang van de cliënt.

Art. 36

§1 Medewerkers die het GBO moeten waarmaken moeten hiertoe de nodige middelen en tijd hebben.

§2 De kernpartners zetten de nodige stappen ten aanzien van de Vlaamse overheid om te investeren in de ontwikkeling van een veilig en elektronisch gedeeld rechtendossier in samenwerking met de kernpartners.

§3 De vertegenwoordigers van de kernactoren verbinden er zich toe een constructieve bijdrage te leveren aan de inhoudelijke uitwerking van dit elektronisch gedeeld rechtendossier.

Hoofdstuk IV - Deontologische principes van deze overeenkomst

Art. 37

§1 De ondertekenende partijen staan garant dat de actoren binnen het GBO gebonden zijn aan de deontologische principes en de wettelijke of decretale onderbouw van de betrokken instanties.

§2 De samenwerking tussen de verschillende actoren moet leiden tot een optimale hulp- en dienstverlening aan de sociaal kwetsbare personen in de samenleving.

§3 De samenwerking moet evenwichtig zijn, dit wil zeggen, gebaseerd op een win-win-situatie op het vlak van de ingebrachte middelen en de verwachte resultaten.

Hoofdstuk V - Slotbepalingen

Art. 38

Indien één van de ondertekenende partijen zich niet houdt aan de deontologische principes of contractuele verbintenissen, zal allereerst overleg gepleegd worden tussen de partijen met het oog op het bereiken van een consensus.

Deze overeenkomst gaat in op **03 DEC. 2018**

Deze overeenkomst werd ondertekend op **03 DEC. 2018**, in drie exemplaren en geldt voor onbepaalde duur.

Elk van de partijen verklaart een ondertekend exemplaar ontvangen te hebben.

Namens de CAW's, voorzitter:

Patrick Seys

Namens de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, voorzitters:

Wim Dries

Namens het Vlaams Intermutualistisch College, voorzitter:

Luc Van Gorp