

Lokaal Sociaal Beleid Brussel

van concept naar praktijk



Colofon

Redactie:

Olivia Vanmechelen, Kristel Adriaens, Roel Seurs: Brusselse welzijns- en gezondheidsraad

Medewerkers

Stijn Stragier: Brusselse welzijns- en gezondheidsraad

Met dank aan

Marc Berghman en Martine Lemmens: voor het nalezen van het handboek

Eindredactie

Roel Seurs: Brusselse welzijns- en gezondheidsraad

Omslag en Lay-out

Arteprint

Afbeeldingen

Foto's: Brusselse welzijns en gezondheidsraad

Verantwoordelijke uitgever

Johan Martens

Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad vzw

Leopold II-laan 204, bus 1, 1080 Brussel

Tel: 02 414 15 85 – email: info@bwr.be – website: www.bwr.be

Document opgesteld in opdracht van Vlaamse minister
bevoegd voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen
Oktober 2007

Voorwoord

De Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad vzw zet zich al sinds 1975 in voor een betere Nederlandstalige welzijns- en gezondheidszorg in Brussel. Via overleg willen we de samenwerking tussen het Nederlands- en tweetalige aanbod in Brussel verbeteren. Het standpunt van de gebruiker staat voor ons centraal, hetgeen zich vertaalt in een streven naar een laagdrempelige en toegankelijke dienstverlening op maat van de cliënt. Aandacht voor interculturalisering van de welzijnsdiensten en de bestrijding van kansarmoede is hierbij een constante bekommernis. De BWR wordt in haar opdracht gesteund door de Vlaamse Gemeenschapscommissie.

Met het BWR-Memorandum 2004, opgesteld in de aanloop naar de gemeenschapsverkiezingen, signaleerde het werkveld een duidelijke nood aan een betere toegankelijkheid van het aanbod en een sterkere samenwerking tussen de verschillende sectoren.

De kern van het decreet lokaal sociaal beleid draait precies om betere toegang en meer afstemming en transparantie in sociale dienstverlening en speelt daarmee perfect in op deze behoeften. Bovendien vertoont dit decreet veel parallellen met de organisatiedoelstellingen van de BWR. Vandaar dat de BWR opteerde om het voortouw te nemen in de opmaak van een Brussels concept.

Dankzij de steun van de Vlaamse Gemeenschap en de inzet van vele partners, werd sinds 2004 een proces doorlopen, gaande van concept naar praktijk: uitwerken van een gedragen visie, opstart van pilootprojecten, uittekening van een zone-afbakening en voorbereidende stappen voor uitbreiding naar andere zones.

De ervaringen die we in dit traject opdeden, staan gebundeld in dit praktijkhandboek. Hiermee willen we handvaten aanreiken om, samen met werkveld en beleid, ook in Brussel een Lokaal Sociaal Beleid verder te implementeren. We hopen dat onze ervaringen wat houvast kunnen bieden...

Roel Seurs
Olivia Vanmechelen

Inhoudstafel

Situering	7
1. Ontstaansgeschiedenis	7
2. Lokaal Sociaal Beleid in Vlaanderen	8
3. Brussels perspectief	8
Een toepasbaar concept voor Brussel	11
1. Lokaal Sociaal Beleid in enkele woorden	11
2. Zone-afbakening	12
3. Van concept naar project	13
3.1. <i>Opzet</i>	13
3.2. <i>Stand van zaken</i>	14
3.3. <i>Wat denken de bewoners...?</i>	15
3.4. <i>Verdere aanpak</i>	16
Blauwdruk SIP	20
1. Onthaal- en oriëntatiepunt	20
1.1. <i>Toegankelijkheid: de 7 B's</i>	20
1.2. <i>Werking van het onthaal- en oriëntatiepunt</i>	21
1.3. <i>Professionaliteit</i>	23
2. Back-office	23
3. Coördinatiepunt	24
4. Participatie van de burger	25
4.1. <i>Gebruikersbevraging</i>	25
4.2. <i>Clïënttevredenheidsonderzoek</i>	25
5. Organisatiestructuur Sociaal Infopunt	25
6. Kostenraming	27
6.1. <i>Personeelsinzet</i>	27
6.2. <i>Kosten Infrastructuur, opstart en werking</i>	28
6.3. <i>Extrapolatie naar negen zones</i>	28
7. Samenwerkingsconvenant	29

Stappen om te komen tot een Sociaal Infopunt	31
1. Vooronderzoek	31
1.1. <i>Omgevingsanalyse</i>	31
1.2. <i>Gebruikersbevraging</i>	31
1.3. <i>Analyse van de diensten</i>	32
1.4. <i>Synthese van de verworven informatie</i>	32
2. Onderhandelingsfase	32
2.1. <i>Overlegondes</i>	32
2.2. <i>Locatiebepaling</i>	32
2.3. <i>Permanenties zoeken</i>	32
2.4. <i>Afsluiten samenwerkingsconvenant</i>	32
3. Voorbereidingsfase	33
3.1. <i>Infrastructureel luik en inrichting</i>	33
3.2. <i>Uitwerken van instrumenten</i>	33
3.3. <i>Teambuilding</i>	34
3.4. <i>Onthaalopleiding</i>	34
3.5. <i>Beheercomité</i>	34
4. Opstartfase	34
4.1. <i>Bekendmaking</i>	34
4.2. <i>Opening SIP</i>	34
4.3. <i>Dagelijkse coördinatie, teamoverleg en beheercomité</i>	35
4.4. <i>Aanpak van onvoorziene opdrachten</i>	36
5. Operationele fase	36
Instrumenten	38
1. Registratiesysteem en onthaaldossier	38
2. Sociale kaart	38
3. Informatiebeheer	38
4. Portaalsite	38
5. Informatiebrochure	39
6. Doorverwijskaart, afsprakenkaart, visitekaart	39
Besluit : de meerwaarde van het Lokaal Sociaal Beleid in Brussel	41



Situering

1. Ontstaansgeschiedenis

Op 3 maart 2004 keurde het Vlaamse Parlement het decreet Lokaal Sociaal Beleid goed met als doel te komen tot een beter op elkaar afgestemde en transparante sociale dienstverlening. De centrale coördinerende rol is weggelegd voor het 'lokaal bestuur' – gemeente en OCMW. Samen zijn ze verantwoordelijk voor de planning, coördinatie en uitvoering van het Lokaal Sociaal Beleid.

De idee van een betere toegang tot en afstemming binnen de hulpverlening kunnen we alleen maar toejuichen. Vandaar ook de ontgoochelde reacties vanwege de Brusselse instellingen en de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad (BWR) toen bleek dat het ontwerpdecreet – volgens het advies van de raad van State – niet van toepassing kon zijn in Brussel aangezien het in de eerste plaats gericht is naar de lokale besturen en de Vlaamse overheid hierover in Brussel geen bevoegdheid heeft¹.

Vanuit de bekommernis om het welzijnslandschap ook in Brussel doorzichtiger, meer coherent en toegankelijk te maken, gaf voormalig Vlaamse minister bevoegd voor Welzijn, Adelheid Byttebier, in november 2003 opdracht aan de vzw Brusselse Welzijns- en

gezondheidsRaad om de filosofie ervan te vertalen naar de Brusselse situatie.

Dit resulteerde in november 2004 in een conceptnota voor een Lokaal Sociaal Beleid voor Brussel, dat een aanpak op drie niveaus voorstelt, zowel inhoudelijk (doelgroep, organisatie, beleid) als territoriaal (lokaal, zonaal, centraal). De uitbouw van sociale infopunten (in de nota nog 'sociaal lokaal' genoemd), en de invoering van een bovenlokaal of zonaal niveau voor afstemming en coördinatie vormen hierin belangrijke basiselementen.

Dankzij cofinanciering tussen de Vlaamse gemeenschap en de Vlaamse Gemeenschapscommissie konden drie pilootprojecten worden opgezet die concreet vorm moesten geven aan deze uitgangspunten. In continu overleg met werkveld en beleid werd het concept getoetst, verfijnd en afgestemd op de recente beleidsontwikkelingen.

Intussen is het Lokaal Sociaal Beleid opgenomen als belangrijke operationele doelstelling in de krijtlijnen van het Stedenfonds II (2009–2013): "De uitbouw voor LSB wordt vorm gegeven in de negen zones door de integratie van sociale infopunten met maximaal behoud van de capaciteiten op de eerste en tweede lijn." Dit geeft aan dat het Lokaal Sociaal Beleid in de huidige beleidslijnen een belangrijke plaats heeft verworven.

¹ Artikel 2 van het decreet stelt uitdrukkelijk dat het niet van toepassing is in de gemeenten gelegen in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

2. Lokaal Sociaal Beleid in Vlaanderen

Het doel van het Lokaal Sociaal Beleid is om tot een geïntegreerd welzijnsbeleid te komen ten einde de dienstverlening te stroomlijnen en de toegankelijkheid te verbeteren. Het concept is opgebouwd rond 4 pijlers: (1) samenwerking, (2) coördinatie, (3) Sociaal Huis en (4) participatie. (1) In Vlaanderen vertaalt de eerste pijler zich in een samenwerking tussen minstens gemeente en OCMW. In veel gevallen zijn nog andere lokale actoren nauw betrokken. Gemeente en OCMW vormen samen het lokaal bestuur. (2) Dit lokaal bestuur coördineert het Lokaal Sociaal Beleid. (3) In het kader van het decreet wordt een Sociaal Huis met (minimaal) één loket- en doorverwijsfunctie in elke gemeente vooropgesteld. Het Sociaal Huis moet een overzichtelijk (in tegenstelling tot de huidige versnippering en onoverzichtelijkheid) en toegankelijk aanbod (wegwerken van bestaande drempels) voor de cliënt (met bijzondere aandacht voor kansengroepen) garanderen zodat hij/zij met zijn/haar hulpvraag op de juiste plaats terecht komt. (4) Er moeten ook structuren worden uitgewerkt die (potentiële) gebruikers in staat stellen mee na te denken over het beleid van het Sociaal Huis en alles wat hiermee te maken heeft.

3. Brussels perspectief

In een grootstedelijke en achtergestelde socio-economische context tracht het Lokaal Sociaal Beleid (LSB) Brussel een antwoord te bieden op twee noden: de nood aan algemene, centrale coördinatie en sturing van het welzijnsaanbod enerzijds en het garanderen van een laagdrempelige, toegankelijke hulp- en dienstverlening anderzijds. Dit initiatief vertrekt vanuit een Vlaams beleid dat zich binnen een tweeta-

lig gebied engageert om de '30%-norm' te hanteren. Met andere woorden 300.000 Brusselaars worden als doelpubliek voor het Vlaams beleid beschouwd, evenwel 'gespreid' over een grootstad van 1 miljoen inwoners. Dit gegeven maakt de realisatie van een territoriaal dekkend, geografisch gespreid en toegankelijke welzijnsaanbod moeilijker, terwijl laagdrempeligheid, bereikbaarheid en nabijheid van diensten cruciale voorwaarden zijn voor een toegankelijke hulpverlening. Deze voorwaarden gelden des te meer voor kansarme en maatschappelijk kwetsbare groepen die telkens uit de welzijnsboot dreigen te vallen. Deze bevolkingsgroepen zijn bovendien sterk vertegenwoordigd in het Brusselse gewest.

De Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) streeft naar een sterk geïntegreerd Nederlandstalig welzijnsaanbod in Brussel, dat complementair is aan de Franstalige, bicommunautaire en gemeentelijke sociale initiatieven. Net zoals de Franstalige gemeenschap (via de programma's voor sociale cohesie) en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (via de sociale coördinatie) wil de VGC (via Lokaal Sociaal Beleid) de lokale besturen aanmoedigen om samenwerking en afstemming tussen de welzijnsactoren te bevorderen. Evenals in Vlaanderen ligt het zwaartepunt van de sociale dienstverlening in Brussel bij gemeente en OCMW. Dit is echter niet het bestuursniveau waarop de Vlaamse overheid regelend kan optreden. Wel beschikt de Vlaamse Gemeenschap over een breed scala aan welzijnsvoorzieningen gespreid over het Brussels grondgebied. Dit is het operationele niveau waarop de Vlaamse overheid in Brussel vat heeft, hierin bijgestaan door de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC). In de plaats van de gemeente treedt de VGC als plaatsvervangend lokaal bestuur op, verantwoordelijk voor de planning en regie.

Vanuit Vlaams standpunt wordt de coördinatie en complementariteit van dit project benaderd vanuit een breder, gemeenteoverschrijdend werkingsgebied, of 'zone', dit omdat de aanwezigheid van Nederlandstalige voorzieningen op lokaal niveau soms (te) beperkt is. Er wordt een zonecoördinator aangesteld die het Nederlandstalig sociaal netwerk faciliteert en ondersteunt maar ook het aanspreekpunt is voor de lokale besturen en de brug vormt naar het lokaal netwerk van sociale voorzieningen in een gemeente. Lokale besturen en andere organisaties worden als essentiële partners in de filosofie van dit project betrokken. Op die manier wil de VGC het Nederlandstalig welzijnsaanbod dichterbij de lokale bevolking en besturen brengen.

Een Lokaal Sociaal Beleid is een samenspel tussen:

- het gemeentelijk netwerk onder regie en verantwoordelijkheid van het lokaal bestuur waarbij het Nederlandstalig netwerk, via het sociaal infopunt en de zonecoördinator als partner aansluit;
- het zonaal netwerk, onder regie en verantwoordelijkheid van de VGC, waarbij de klemtoon ligt op toegang van en afstemming tussen het Nederlandstalig aanbod.

Samenvatting situering

Voor de uitbouw van het LSB in Brussel wordt vertrokken vanuit de Vlaamse Gemeenschap in Brussel met het oog op onderlinge afstemming van Nederlandstalige initiatieven die een aanbod organiseren voor alle Brusselaars, waarbij het een belangrijk streefdoel en aandachtspunt is om mogelijke cont(r)acten te laten uitgroeien met gemeenten, OCMW, Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC), Franstalige en bicommunautaire organisaties, ... Het Lokaal Sociaal Beleid moet voor de VGC de zichtbaarheid en de toegankelijkheid van het Nederlandstalig welzijnsaanbod verhogen, de versnippering van ingezette middelen en energie tegengaan en een betere coördinatie, rationalisatie en samenwerking van de actoren bewerkstelligen, met respect voor de eigenheid van de betrokken partners.



Een toepasbaar concept voor Brussel

Voortgaand op vooronderzoek, overleg en interviews met Brusselse partners uit beleid en middenveld, stelde de Brusselse welzijns- en gezondheidsraad in november 2004 een concept 'lokaal sociaal beleid in Brussel' voor, met een organisatiestructuur en stappenplan dat de nood aan een globaal beleidskader tracht te verzoenen met het streven naar een laagdrempelige en toegankelijke dienstverlening.

1. Lokaal Sociaal Beleid in enkele woorden

Strategische doelstelling	Tactische doelstelling	Operationele doelstelling
Toegankelijkheid	7 B's voor onthaalfuncties	Sociaal infopunt als onthaal en oriëntatiepunt.
Samenwerking en netwerking	- Informatie-uitwisseling - Complementariteit verhogen - Inspelen op noden	Sociaal infopunt als back-office en coördinatiepunt
Participatie van de burgers	vraaggerichte uitbouw van het zorgaanbod	Gebruikersbevraging en cliënttevredenheidsonderzoek

Het lokaal sociaal beleid wil...

- de toegankelijkheid van het welzijnsaanbod verhogen.
- de samenwerking tussen welzijnsvoorzieningen optimaliseren.

- de burgers betrekken bij de uitbouw van het zorgaanbod.

Omdat...

- de hulpvrager op een eenvoudige, duidelijke en laagdrempelige manier zijn weg moet kunnen vinden in het welzijnsdoolhof.
- de kwaliteit, efficiëntie en effectiviteit van het aanbod stijgt wanneer diensten elkaar kennen en zich op elkaar afstemmen: dubbel werk wordt vermeden en er kan doeltreffend ingespeeld worden op noden.
- de stem van de gebruiker bijdraagt tot een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

Via een Sociaal Infopunt als...

- **onthaal en oriëntatiepunt** waar hulpvragers met allerhande vragen gehoord, geholpen en/of doorverwezen worden.
- steunpunt of **back-office** waar zorgverstrekkers en hulpverleners terecht kunnen voor informatie, advies en vorming over het hulpverleningsaanbod,...
- **coördinatiepunt** met het oog op samenwerking, afstemming van het aanbod, signaleren van knelpunten en noden en ontwikkeling van nieuwe initiatieven
- **toetssteen voor gebruikers** via cliënttevredenheidsonderzoek over de kwaliteit van het welzijnsaanbod.

Het algemene uitgangspunt is dus de **toegankelijkheid en de kwaliteit** van de zonale dienst- en hulpverlening te versterken.

- Concreet wordt een onthaal- en oriëntatiepunt uitgebouwd in de vorm van een sociaal infopunt, waar elke burger voor alle sociale en welzijnsmateries terecht kan en professioneel onthaald wordt. Daarbij is er bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare bevolkingsgroepen.
- Het SIP is eveneens een ondersteuningspunt voor hulpverleners. Als back-office geven de onthaalmedewerkers de nodige informatie aan hulpverleners zodat deze hun hulpverlening optimaal verder kunnen zetten.
- Bovendien zal gestreefd worden naar de ontwikkeling van een integraal en inclusief zonaal welzijnsnetwerk, waarbij de kernopdrachten van verschillende welzijnsactoren in een zone op elkaar afgestemd worden, zodat de hulp efficiënt (complementair aan elkaar) en effectief (er wordt ingespeeld op noden en hiaten) georganiseerd is.

2. Zone-afbakening

De centrale vraag is: hoe implementeer je een Lokaal Sociaal Beleid in een grootstedelijke context als Brussel, wetende dat in de plaats van de 19 Brusselse gemeenten de VGC de regiefunctie op zich neemt en dat Brussel een tweetalig gebied is waarbij de Vlaamse overheid zich engageert om een welzijnsaanbod uit te bouwen voor 300.000 Brusselaars², evenwel 'gespreid' over een grootstad van meer dan één miljoen inwoners.

Om de implementatie hanteerbaar te maken, werd geopteerd om de regio Brussel-Hoofdstad in te delen in negen zones. Deze zone-afbakening hield rekening met de gemeentegrenzen, waardoor één of meerdere gemeenten in hun globaliteit opgenomen werden

binnen een zone. Bovendien werd de zone-bepaling gekoppeld aan socio-economische en demografische indicatoren om te komen tot een min of meer homogeen geheel dat als zone benoemd wordt.³

Deze zones worden als geografische gebiedsomschrijvingen gehanteerd bij de uittekening van heel het Vlaams welzijnsbeleid in Brussel.

In die zin spreken we in Brussel beter van een Zonaal Sociaal Beleid dan van een Lokaal.

Het is belangrijk dat in elke zone van het Lokaal Sociaal Beleid eenzelfde dynamiek wordt ontwikkeld. Het gaat telkens om andere partners, maar de intentie en het concept is hetzelfde: samenwerking tussen actoren, uitbouw van minstens één sociaal infopunt en participatie van de hulpvragende burger.

De negen zones zijn:

Gemeenten

- zone 1 -> Brussel Stad
- zone 2 -> Schaarbeek – Sint-Joost
- zone 3 -> Evere – St Lambrechts-W – St-Pieters-W
- zone 4 -> Etterbeek – Elsene
- zone 5 -> Oudergem – Watermaal-B – Ukkel
- zone 6 -> Sint-Gillis – Vorst
- zone 7 -> Anderlecht
- zone 8 -> Molenbeek – Koekelberg
- zone 9 -> St-Agatha-Berchem – Ganshoren – Jette

² Vlaams regeerakkoord 2004: de '30%-norm'

³ Voor meer info zie bijlage : LSB – Territoriaal Masterplan

3. Van concept naar project

3.1. Opzet

In april 2005 ging de experimentele fase voor de realisatie van het LSB van start. In drie locaties werden pilootprojecten 'sociaal lokaal' opgestart. Intussen werd de term 'sociaal lokaal' verlaten en spreken we van 'sociaal infopunt'. Deze moeten de toegankelijkheid van de eerstelijnsvoorzieningen bevorderen voor de hulpvrager: iedereen moet weten waar hij/zij terecht kan voor hulp of doorverwijzing naar een passende voorziening. Het sociaal infopunt is echter méér dan een loket met onthaal en doorverwijzfunctie. Het is eveneens een back-office voor hulpverleners uit de verschillende sectoren en het kader voor netwerking en sectoroverschrijdende samenwerkingsafspraken binnen een werkgebied.

Uitgangspunt was dat de wijze waarop invulling gegeven wordt aan het sociaal infopunt kan variëren afhankelijk van de ligging, het aanwezige doelpubliek, de bestaande voorzieningen en netwerken,... Om hierin expertise uit te bouwen en te komen tot werkbare modellen die ook elders in Brussel toepasbaar zijn, werd gekozen voor pilootprojecten in drie uiteenlopende contexten:

- een sociaal infopunt met structurele samenwerking met een lokaal bestuur (Etterbeek – Elsene)
- een sociaal infopunt als geïntegreerde werking in een werkingsgebied met een hoge kansarmoede-problematiek (Molenbeek – Koekelberg)
- een sociaal infopunt in een werkgebied met een hoog aandeel Nederlandstalige senioren, gekoppeld aan een woonzorgcentrum (Ganshoren – Sint Agatha Berchem – Jette)

Het opzetten van een sociaal infopunt als een (geïntegreerd) samenwerkingsverband tussen lokale en regionale partners vraagt om een duidelijke 'trekker'. De zonecoördinator is de facilitator van de lokale samenwerking, met als opdracht: afstemmen van het aanbod, zoeken naar opportuniteiten, stimuleren van samenwerking en partnerschappen, verbindingen leggen tussen werkveld en beleid. Hij is tevens aanspreekpunt voor lokale overheden met het oog op structurele samenwerking. Bovendien coördineert hij ook de dagelijkse werking van het sociaal infopunt: afstemming tussen de onthaalmedewerkers, logistieke ondersteuning, ...

De financiering van de pilootprojecten werd mogelijk gemaakt via projectsubsidies van respectievelijk de Vlaamse Gemeenschapscommissie (Stedenfonds), de Vlaamse Gemeenschap (departement Brusselse aangelegenheden en departement Welzijn, gezin en volksgezondheid) en conventiemiddelen van de Brusselse welzijns- en gezondheidsraad. Deze middelen worden ingezet voor de betoelaging van de algemene coördinatie en drie halftijdse zone-coördinatoren (per experiment een halftijdse inzet) waarbij de BWR als werkgever optreedt, evenals van de werkings- en opstartkosten van drie sociale infopunten.

3.2. Stand van zaken

De experimentfase loopt af in oktober 2007. We geven een beknopt overzicht van de resultaten.

Etterbeek – Elsene

De ontwikkeling van een sociaal infopunt, waar professioneel onthaal, vraagverduidelijking en gerichte doorverwijzing centraal staan, was van meet af aan het opzet van het project in Etterbeek. In een voorbereidende fase gingen het OCMW van Etterbeek, het

Centrum Algemeen Welzijnwerk (CAW) Mozaïek en de partners van het wijkhuis Chambéry samen aan tafel om na te gaan hoe dit onthaal georganiseerd kan worden en wie daarin welke rol speelt. De partners bereiden een samenwerkingsprotocol voor dat de permanenties van het onthaal onderling regelt. Dit vertrekt vanuit het principe van een gezamenlijke inzet van personeel uit de verschillende organisaties.

Het sociaal infopunt is operationeel sinds juni 2007. Het wordt momenteel bemand door de medewerkers van Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) Mozaïek en vzw Chambéry. De permanentieregeling, engagementen en werkingsprincipes staan beschreven in een visietekst 'sociaal infopunt' (zie hoofdstuk "Blauwdruk van een sociaal infopunt"). In de aanloop naar de opstart van het SIP namen de onthaalmedewerkers deel aan een intensief vormingspakket waarin kennis van het aanbod, visie op kwalitatief onthaal, gebruik van gemeenschappelijk registratiesysteem, uitbouw van systeem voor informatiebeheer centraal stonden. Het OCMW nam actief deel aan de voorbereidende fase maar op de valreep zag het lokaal bestuur af van medewerking in het onthaal. Niettemin blijven de contacten met het OCMW bestaan en blijven we pogingen ondernemen om de samenwerking opnieuw vorm te geven.

Inzake de netwerking en de onderlinge samenwerking met lokale diensten uit de zone en enkele regionale voorzieningen werden belangrijke stappen gezet. In samenwerking met het gemeentelijk 'Programme Cohésion Sociale' zal dit najaar een rondetafel plaatsvinden over onthaal en doorverwijzing in deze zone. Een deelname aan drie "coordinations sociales" is gepland in 2008. De "coordination sociale" is een initiatief van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie die de OCMW's stimuleert het overleg tus-

sen lokale organisaties en diensten te coördineren. Bedoeling is om door informatie-uitwisseling en het opstarten van onderlinge samenwerkingsverbanden te komen tot een coherent en efficiënt gemeentelijk welzijnsbeleid.

Molenbeek – Koekelberg

Voor Molenbeek was reeds vastgesteld dat deze gemeente zich feitelijk opdeelt in twee stadsdelen verdeeld door een duidelijk fysieke scheidingslijn (spoorweg) en met zeer verschillende kenmerken. Omwille van beide factoren zijn 'laag' en 'hoog' Molenbeek zeer weinig betrokken op elkaar.

Laag- Molenbeek kenmerkt zich door een zeer kansarme en hoofdzakelijk allochtone bevolking en is ook het stadsdeel waar relatief veel en diverse sociale organisaties actief zijn. In hoog-Molenbeek wonen hoofdzakelijk autochtone Belgen (waaronder een redelijk aandeel Nederlandstaligen) en dit deel heeft omwille van zijn minder kansarm profiel ook nauwelijks welzijnsorganisaties op haar grondgebied. Vanuit deze analyse en gesprekken met lokale organisaties werd in de loop van 2006 de piste uitgetekend van een sociaal infopunt in hoog-Molenbeek en het versterken van het bestaand onthaal in 'themapunten' in laag-Molenbeek.

In Laag-Molenbeek resulteerde dit in een lokaal overleg tussen het lokaal dienstencentrum (LDC) en gemeenschapcentrum (GC) de Vaartkapoen, Buurthuis Bonnevie, CAW Archipel, deelwerking Welkom en RIC Foyer. Er werd een uitgave van sociale kaart van alle welzijnsorganisaties binnen Molenbeek gepubliceerd en bekend gemaakt via de gemeentelijke website. Met de drie themapunten (LDC en GC de Vaartkapoen, Buurthuis Bonnevie en CAW Archipel, deelwerking Welkom) werd tevens overeengekomen dat ze

vanaf september 2007 een netwerk vormen in functie van doorverwijzing van hulpvragers. Verder startte een campagne om de drie themapunten nog meer bekendheid te geven bij de lokale bevolking.

In hoog-Molenbeek wordt wel een effectief SIP uitgebouwd, ingebed in de nieuwe antenne van het LDC de Vaartkapoen. CAW Archipel, deelwerking Welkom zal o.a. een personeelsinzet doen om dit infopunt te bemannen. In de loop van 2008 zal dit SIP operationeel zijn. Voorlopig is het nog wachten op de opening van de antenne "de Isabelle" van het dienstencentrum.

Ganshoren - Sint Agatha Berchem – Jette

Eind december 2006 gaf de VGC groen licht voor de opstart van een lokaal dienstencentrum verbonden aan het gemeenschapscentrum de Zeyp in Ganshoren. Gezien in deze regio weinig welzijnsorganisaties actief zijn, was dit een belangrijke voorwaarde om hier een Lokaal Sociaal Beleid te kunnen uitbouwen. Het is de eerste invulling van een hiaat op vlak van welzijn.

CAW Mozaïek engageert zich in deze regio mankracht ter beschikking te stellen voor het verzekeren van permanenties. De visietekst op het sociaal infopunt van Etterbeek dient daarbij als blauwdruk voor een samenwerkingsverband in deze zone noordwest. Ook het lokaal dienstencentrum, het gemeenschapscentrum, de sociale dienst van de huisvestingsmaatschappij de Villa's, de dienst voor gezins- en bejaardenhulp van de gemeente Ganshoren, en de ICAW's tonen interesse in het project. Met deze partners wordt gewerkt aan onderlinge samenwerking, netwerking en afstemming. Een sociaal infopunt wordt opgestart in een pand aangrenzend aan het gemeenschapscentrum de Zeyp.

De zone Ganshoren – Jette – Sint-Agatha-Berchem is ook voor de ontwikkeling van de woonzorgcentra weerhouden als prioritair werkgebied. De uitbouw van een woonzorgcentrum bij LDC de Zeyp zal een belangrijke aanvulling en meerwaarde vormen op het sociaal infopunt.

3.3. Wat denken de bewoners...?

Een gebruikersbevraging vond plaats bij diverse groepen uit Molenbeek, Etterbeek en Ganshoren via seniorenclubs, wijkgezondheidscentra, jongerenwerkingen, lesgroepen van Brusselleer en Lethas-leergangen, zelforganisaties,... Daarbij werden vooral allochtone vrouwen, twintigers, moeders met kleine kinderen en senioren bereikt. Hen werd gevraagd wat zij associëren met sociale noden en hulp, en hoe zij in hun zoektocht naar gepaste hulp tewerk gaan.

De sociale behoeften in Etterbeek en Molenbeek situeren zich rond tewerkstelling, huisvesting, thuiszorg en jeugdhulp. Bij de doelgroep van niet-Belgen sprongen vooral de thema's tewerkstelling en huisvesting er bovenuit, (lokale) diensten en organisaties lijken weinig gekend, met uitzondering van de officiële instanties zoals het OCMW, Actiris,... Belgische senioren kaarten vooral de nood aan thuiszorg aan en de hoge kostprijs ervan: thuiszorg is onbetaalbaar voor mensen met een laag pensioen... In Ganshoren kwam vanuit verschillende groepen naar voren dat in deze gemeente heel wat voor senioren wordt georganiseerd maar dat initiatieven voor kinderen en jongeren schijnbaar schaars lijken. Ook dit is een belangrijk signaal waarmee we rekening moeten houden bij de opstart en profilering van het sociaal infopunt.

De vraag naar hoe mensen op zoek gaan naar gepaste hulp leverde volgende antwoorden op: mensen stappen naar zichtbare, herkenbare plaatsen: winkel,

dokter, mutualiteit. Ook mond-aan-mondreclame speelt een grote rol. Het idee van één loket of centraal telefoonnummer sloeg bij velen goed aan.

De resultaten van een debat in 2006 georganiseerd door het Programme Cohésion Sociale van Etterbeek bevestigen dit beeld. Globaal onthouden we het volgende:

- Het zorgaanbod is uitgebreid en divers, maar evenzeer versnipperd en onoverzichtelijk, met als gevolg dat de burger het onvoldoende kent.
- De hulpvragers weten niet altijd op welke sociale voordelen men recht heeft.
- Waar er een degelijk en uitgebreid hulpaanbod is, komt deze informatie niet steeds adequaat bij de potentiële hulpvrager terecht.
- De meest prangende vragen zijn dienstverlening inzake huisvesting, jongeren en tewerkstelling. De noden aan betaalbare huisvesting en werk blijft de belangrijkste zorg van velen hetgeen ook frustrerend is voor de sociale organisaties aangezien ze hierop geen afdoend antwoord hebben. Mogelijk moet het accent van een sociaal infopunt hierop worden gelegd. Zo zouden er permanenties van de huurdersunie of een sociaal verhuurkantoor georganiseerd kunnen worden.
- Men weet niet altijd via welke weg men zijn hulpvraag moet stellen of bij welke dienst men moet aankloppen. Dit geeft aanleiding tot drempelvrees. De hulpvrager is voorstander van één plaats, één telefoonnummer, één website waar men makkelijk en vrijblijvend informatie kan opvragen en eventueel georiënteerd wordt naar de dienst die een antwoord heeft op de hulpvraag.

3.4. Verdere aanpak

Voortzetting projecten

De drie pilootprojecten staan op het snijpunt tussen ontwikkeling en operationalisering. De voorbereidende fase is achter de rug, de samenwerkingsvorm grotendeels vastgelegd. De operationalisering van de Sociale Infopunten brengt terug nieuwe uitdagingen met zich mee en vraagt om een permanente opvolging, bijsturing en evaluatie.

Uitbreiding naar andere zones

- Brussel-stad

In Brussel zijn heel wat organisaties actief. De twee CAW's hebben er elk een onthaalpunt. Het doel is om de verschillende initiatieven beter met elkaar te laten samenwerken. Het proces dat in Molenbeek werd opgestart, kan hier als inspiratie dienen. Een opdracht die in 2008 zal worden opgestart.

- Schaarbeek – Sint-Joost-Ten-Node

Eind 2006 werd aan Samenlevingsopbouw Brussel in nauwe samenwerking met de BWR gevraagd om een studie uit te voeren betreffende de implementatie van het Lokaal Sociaal Beleid. Deze studie bevestigde de interesse van de zonale actoren voor de verdere uitbouw van hun netwerk, ondersteuning, informatie-uitwisseling, burgerparticipatie en onthaal. Centrale focus werd gelegd op de implementatie van het sociaal infopunt. In april 2007 nam de zonecoördinator voor Schaarbeek – Sint-Joost dit project in handen. Hij startte een eerste overlegronde. Dit resulteerde in enkele engagementen en in de locatiebepaling. Het SIP zal zijn plaats krijgen binnen de gemeenschapscentra. Verder lopen de contacten met het lokaal bestuur hier vrij goed. Ook daar wordt verder op ingezet.

- Anderlecht

In het najaar 2007 en volgende zal ook Anderlecht worden aangepakt. CAW Archipel, Straathoekwerk JES, Samenlevingsopbouw Brussel, ... hebben hun medewerking toegezegd. Samen met hen onderzoekt de BWR hoe het Lokaal Sociaal Beleid hier best wordt ingebed.

- Brussel Zuid-Oost

Wat met de gemeenten in het zuiden en zuidoosten van Brussel? In deze zones hebben geen van de CAW's terreinervaring en lijkt het Nederlandstalig aanbod te beperkt om op eigen kracht en zonder externe impulsen en financiële middelen een model van sociaal infopunt te ontwikkelen. Drie zones worden in dit onderzoeksvoorstel gemakshalve als 'zuid-oost-zones' omschreven. In concreto gaat het om de volgende gemeenten:

zone 4 -> Sint-Gillis – Vorst

zone 8 -> Evere – St-Pieters-W – St Lambrechts-W

zone 9 -> Ukkel – Watermaal-B – Oudergem

Een blik op de kaart leert dat het om een zeer uitgestrekt werkingsgebied gaat, doormidden gesneden door het Zoniënwoud en met weinig centrale en goed bereikbare aanknopingspunten. Een eerste socio-demografische analyse geeft bovendien een uiteenlopend beeld over dit gebied:

- Gelijklopend op het vlak van aandeel jongeren (gemiddeld, rond de 20 à 25%), aantal Nederlandstalige voorzieningen (laag) en het relatief laag aandeel Nederlandstaligen.
- Sterke verschillen op het vlak van kansarmoede, (on)tevredenheid over woonomstandigheden, aantal senioren en aandeel vreemdelingen en het aan-

deel kinderen en jongeren in het Nederlandstalig basisonderwijs.

Opvallend is alleszins dat het gaat om een quasi blinde vlek op het vlak van Nederlandstalige hulp- en dienstverlening. De vraag die zich in dit kader opdringt, is op welke wijze binnen deze context zinvol invulling kan gegeven worden aan het concept van het sociaal infopunt en de professionaliteit die hiermee verbonden is. In mei 2007 startte de BWR een onderzoek in opdracht van minister Grouwels om een antwoord te formuleren op deze vraag. Op basis van de resultaten wordt in december 2007 beslist welke aanpak hier het best past.

Versterking van het onthaal buiten de sociale infopunten

Naast het spoor van de sociale infopunten wordt er gewerkt aan de versterking van het bestaand onthaal. Veel bestaande diensten (gemeenschapscentra, buurthuizen, onthaalbureau voor nieuwkomers,... lokale dienstencentra, ICAW,...) krijgen mensen met vragen over de vloer en doen reeds aan onthaal. Naast hun eigen aanbod – veelal gericht naar een specifiek thema of specifieke doelgroep – kunnen zij ook algemene informatie geven over andere vormen van hulp- en dienstverlening en mensen met (concrete) hulpvragen gericht doorverwijzen. Om een minimale kwaliteit te garanderen wordt in 2008, voortbouwend op de onthaalopleiding voor de onthaalmedewerkers uit Etterbeek, een breder programma opgezet rond kennismaking van de sociale kaart (cfr. Introductiedagen van de BWR) en vorming inzake onthaal.

Afstemming met andere beleidsopties

In de onderlinge afstemming tussen de verschillende beleidsevoluties die zich nu voordoen, zal het Lokaal

Sociaal Beleid een cruciale rol spelen. Met de woonzorgzones en de diensten voor thuiszorg werden reeds concrete stappen uitgetekend. Het masterplan voor de woonzorgcentra en de herstructureringsvoorstellen met betrekking tot de lokale dienstencentra houden rekening met de territoriale benadering van het Lokaal Sociaal Beleid en de rol van de Sociale Infopunten in de negen zones.

Ook voor andere ontwikkelingen zoals Integrale jeugdhulpverlening, Coördinatie Gezondheidszorg Brussel of de hervormingsplannen voor de gemeenschapscentra, waar toegankelijkheid en netwerking telkens sleutelbegrippen vormen, is de afstemming met Lokaal Sociaal Beleid een belangrijk aandachtspunt.

Intersectoraal overleg

De sociale infopunten maken geleidelijk aan hun rol als coördinatiepunt binnen hun zone waar. Dit resulteert in een vorm van gestructureerd overleg tussen de lokale welzijnsactoren. De zonecoördinatoren zijn structureel verankerd binnen de BWR als trekkers en bewakers van het zonaal welzijnsoverleg. Dit overleg wordt georganiseerd op verschillende niveaus. Enerzijds worden er jaarlijks twee algemene zonale overlegmomenten georganiseerd waarop alle partners binnen een zone over de sectoren heen worden uitgenodigd. Anderzijds bestaan er ook thematische overlegvergaderingen. Een voorbeeld hiervan is de sector Thuiszorg. In een aantal zones hebben zij reeds overleggroepen, de zogenaamde Thuis Gezondheids Zorg – kernen (TGZ-kernen). Alle diensten (zonale en regionale) die te maken krijgen met hulpvragen aangaande thuiszorg worden hierop uitgenodigd. Deze TGZ-kernen zullen gefaseerd overgaan in een zonaal welzijnsoverleg.

Op regionaal niveau (bovenzonaal) organiseert de BWR overleg in functie van een brede en kwaliteitsvolle uitbouw van de negen zones.

Informatie over het Lokaal Sociaal Beleid

De BWR verzorgt de externe communicatie omtrent het LSB in Brussel. Ze doet dit via haar website, via het Brussels Welzijnsnieuws en via de nieuwsbrief LSB. Verder geven de zone-coördinatoren toelichting op lokale infomomenten bij actoren en bewoners n.a.v. de effectieve opstart en opening van de sociale infopunten. De sociale infopunten worden via een promotiecampagne breed bekend gemaakt.

Samenvatting Brusselse invulling

Het Brussels gewest is opgedeeld in negen zones waarin drie functies worden uitgebouwd: toegankelijk aanbod, samenwerking en netwerking, participatie van de burger. Het sociaal infopunt zal in elke zone de ankerplaats zijn voor de uitvoering van deze drie opdrachten. Het SIP is zowel een onthaal- en oriëntatiepunt voor hulpvragers, als een back-office (informatie- en ondersteuningspunt) en coördinatiepunt voor hulpverleners. Bovendien wil het SIP de participatie van gebruikers optimaliseren en dit in samenwerking met andere partnerorganisaties.



Blauwdruk SIP

1. Onthaal- en oriëntatiepunt

1.1. Toegankelijkheid: de 7 B's

Het begrip 'toegankelijkheid' is een sleutelwoord in de doelstelling van het lokaal sociaal beleid. Het omvat evenwel een waaier van aspecten en voorwaarden die we hieronder samenballen onder de zeven B's.

1. Bekend

Het sociaal infopunt moet gekend zijn bij de doelgroep. Men weet dat deze dienst fungeert als een welzijnsgids die de hulpvrager naar de meest geschikte vorm van dienst- of hulpverlening begeleidt. Bekendmaking van het adres, telefoonnummer, emailadres, openingsuren en werking via verschillende kanalen is een belangrijk aspect van het sociaal infopunt. Het sociaal infopunt is zichtbaar vanaf de straat. Het infopunt geeft een open en gastvrije indruk. Ook een eigen logo en huisstijl dragen bij tot de bekendheid.

2. Bereikbaar

Het sociaal infopunt is gelegen in een buurt waar hulpvragers wonen of gemakkelijk komen. Het is goed bereikbaar met het openbaar vervoer en fysisch toegankelijk (idealiter gelegen op het gelijkvloers). Verder kan het sociaal infopunt via diverse communicatiekanalen geconsulteerd worden: fysisch (face to face), telefonisch en per fax/brief/email.

De openingsuren van het sociaal infopunt zijn afgestemd op maat van de burger. Dit betekent dat het

onthaal niet enkel in de voormiddag open is, maar ook over de middag en na de werkingsuren. Enkel tijdens deze openingsuren worden vragen fysisch of telefonisch beantwoord.

Het sociaal infopunt fungeert niet als een vorm van dringende hulpverlening of crisishulp. Er is geen 24/24u permanentie voorzien.

Het is een laagdrempelig 'open huis'. Het spreekt diverse bevolkingsgroepen aan (ouderen, jongeren, kansarmen, migranten, ...). De hulpvrager kan zonder schroom het sociaal infopunt binnen stappen.

Bovendien is het sociaal infopunt een neutrale toegangspoort naar verschillende hulpverleningsvormen. Er hangt geen connotatie naar een andere dienst aan vast. Het is een vrijblijvende instap naar hulp- en zorgverstrekking.

3. Beschikbaar

Bij een eerste en eventueel ook volgende contact trekt de onthaalmedewerker voldoende tijd uit om de cliënt op een begripsvolle manier te onthalen (zie verder). Naast de onthaalbalie beschikt het SIP ook over een apart gesprekslokaal. Het aantal gesprekken is afhankelijk van de ernst en complexiteit van de vraag. Na de vraagverheldering stopt het onthaal en wordt de cliënt doorverwezen naar de meest geschikte hulpverleningsvorm.

Het sociaal infopunt heeft niet de bedoeling te fungeren als 'flessenhal' of 'enige toegangspoort' naar het welzijnslandschap. Niet iedere vraag rond welzijn dient via het sociaal infopunt geïnitieerd te worden. Het sociaal infopunt richt zich in de eerste plaats naar mensen die niet weten waar ze met hun vraag naartoe moeten. Daarnaast blijven ook de gemeente, het OCMW, de mutualiteit, de huisarts, , ... als toegangspoort tot sociale dienst- en hulpverlening bestaan. Deze actoren kunnen tevens een belangrijke toelidsingsrol naar het sociaal infopunt vervullen.

4. Betaalbaar

Het onthaal en de oriëntatie zijn gratis.

5. Begrijpbaar

Onthaalmedewerkers zijn meertalig. Ze passen hun taalgebruik aan en weerhouden zich van vakjargon. Indien nodig wordt beroep gedaan op tolken, intercultureel bemiddelaars of ervaringsdeskundigen.

6. Betrouwbaar

Het onthaal en de oriëntatie gebeurt op een professionele manier. Het sociaal infopunt kan niemand verplichten om probleemoplossende stappen te zetten. De hulpvrager bepaalt zelf het tempo van de hulpverlening en de stappen die hij/zij wil ondernemen. De dienstverlening gebeurt op het ritme van de cliënt. Deze heeft inspraak in de continuering en richting van de hulpverlening. Het SIP vertrekt vanuit de krachten en mogelijkheden van de cliënt.

7. Begripvol

De hulpverlener toont zich betrokken bij het verhaal en vertaalt dit in een positieve aandacht voor de cliënt.

1.1. Werking van het onthaal- en oriëntatiepunt

• Algemeen

Het sociaal infopunt is het onthaal waar de mensen hun hulpvraag definiëren. Iemand die het sociaal infopunt binnenstapt, zal eerst bij de onthaalmedewerker komen aan wie men zijn vraag of probleem voorlegt. De onthaalmedewerker zal in de mate van het mogelijke snel een bruikbaar antwoord op de vraag trachten te formuleren. Het kan gaan om zeer uiteenlopende vragen.

• Informatieverstrekking

Bij informatievragen over het brede welzijnsveld (bv. openingsuren van een bepaalde dienst, huishoudhulp, aanbod kinderopvang,...) biedt het sociaal infopunt onmiddellijk een antwoord. De onthaalmedewerker geeft gerichte informatie over het welzijnsaanbod uit de zone of bredere regio. De hulpvrager kan op basis van de informatie zelf de nodige stappen ondernemen.

• Vraagverheldering

Indien de vraag niet dadelijk kan beantwoord worden (delicate of complexe vraag, samengaan van meerdere problemen,...) wordt de hulpvrager in een apart gesprekslokaal ontvangen. Hier wordt getracht om de vraag te verhelderen. Door een gerichte bevraging tracht de onthaalmedewerker het probleem te ontfaelen en te definiëren. Het is een noodzakelijke stap in functie van een gerichte doorverwijzing.

• Pluralistische doorverwijzing

Het sociaal infopunt verwijst gericht en met zorg de hulpvrager door naar de meest relevante hulpverleningsvorm. Het sociaal infopunt is pluralistisch. Dit betekent dat de onthaalmedewerker de hulpvrager objectieve informatie geeft over de verschillende rele-

vante hulpverleningsvormen. Hierna beslist de hulpvrager of en naar welke dienst hij wil doorverwezen worden. De doorverwijzing is doelgericht en doelmatig. De hulpvrager wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd. Hij komt vanaf de eerste keer bij de juiste dienst terecht. Indien nodig wordt de hulpvrager hierin begeleid. Bovendien informeert het sociaal infopunt de betrokken dienst over de cliëntsituatie.

Aan de diensten waarnaar werd doorverwezen, wordt gevraagd om enerzijds de hulp- of dienstverlening voor de doorverwezen hulpvrager op te starten en anderzijds feedback te geven over de ondernomen hulpverleningsstappen.

Interne doorverwijzing, met andere woorden doorverwijzing naar de eigen dienst van de onthaalmedewerker, is mogelijk, maar het intakegesprek en de begeleiding kunnen enkel buiten de permanentieuren gebeuren.

Het doorverwijstraject: van hoge naar lage kwaliteitsgarantie

TRAJECT 1

Het SIP staat in voor een hoogstaand kwalitatief onthaal waarbij een gerichte doorverwijzing gega-randeerd is. Concreet betekent dit:

a) De onthaalmedewerker moet de vraag kunnen detecteren, verduidelijken en analyseren.

De onthaalmedewerker volgt een vorming 'ont-haal'.

b) De onthaalmedewerker moet efficiënt doorver-wijzen naar de juiste dienst, opdat de cliënt zo wei-nig mogelijk tussenstappen maakt.

De onthaalmedewerker gebruikt de sociale gids.

De onthaalmedewerker kan de indicatiefiches per dienst toepassen.

De onthaalmedewerker volgt de introductiemomen-ten (bv. kijkstage) bij de verschillende diensten.

c) De onthaalmedewerker moet effectief doorverwij-zen naar de juiste dienst, opdat de cliënt daadwer-kelijk geholpen is.

De onthaalmedewerker zorgt ervoor dat de cliënt op de juiste dienst aankomt:

- adres, emailadres en telefoonnummer geven,
- de cliënt aankondigen bij de dienst (telefoneren),
- inschatten of de cliënt de dienst zelfstandig bereikt en hem/haar begeleiden indien dit niet het geval is.
- de dienst waarnaar werd doorverwezen geeft feedback aan het SIP.

Via een cliëntopvolgingssysteem wordt de kwaliteit opgevolgd, m.a.w. in welke mate is de hulpvraag juist geanalyseerd, efficiënt en effectief doorverwe-zen en beantwoord.

TRAJECT 2

Elke dienst ontvangt cliënteel in functie van de eigen werkzaamheden. Men bepaalt of men de hulpvraag al dan niet zelf kan beantwoorden. De kwaliteit van deze intakeprocedure is verschillend van dienst tot dienst. Dit geldt eveneens voor de doorverwijzing van de hulpvrager naar een externe dienst.

Met andere woorden de kwaliteit van het onthaal en de kwaliteit van de doorverwijzing hangt af van professionaliteit van de verschillende dienstenaan-bieders.

TRAJECT 3

Burger zoekt zelf zijn weg en is dus zelf verantwoor-delijk voor het resultaat.

1.3. Professionaliteit

In duo

Het onthaal van het Sociaal Infopunt is een specialisatie op zich dat bemand wordt door twee onthaalmedewerkers per permanentieblok. Het werken in duo heeft verschillende voordelen. De afhandeling van hulpvragen verloopt vlotter. De wachttijden zijn korter. De onthaalmedewerkers uit de verschillende diensten geven hun expertise al doende aan elkaar door.

Competenties

De onthaalmedewerkers zijn tweetalig, communicatief en sociaal vaardig. Ze leggen makkelijk contacten. Ze handelen daadkrachtig en analytisch in het proces van vraagverduidelijking. Ze hebben kennis van de sociale kaart en sociale wetgeving, van kansarmoede met haar overlevingsstrategieën en van modellen en technieken betreffende hulpverlening m.b.t. administratie, persoonlijke, relationele en andere vragen. Bovendien staan ze open voor diversiteit van het doelpubliek.

Permanentie

De kernpartners stellen personeelsleden beschikbaar aan het Sociaal Infopunt overeenkomstig de arbeidswetgeving. De permanentie omvat het onthaal, opvolging en registratie, teamoverleg en vorming. De partnerorganisaties duiden elk een vervanger aan die in kan vallen indien de ingezette onthaalmedewerker afwezig is. Dit is van belang om de continuïteit te verzekeren.

Registratie

De onthaalmedewerkers registreren hun werkzaamheden en contacten met andere diensten. Ze beheeren eveneens de onthaaldossiers, rekening houdend

met de privacywetgeving. Dit garandeert opvolging van reeds ondernomen stappen. Het SIP registreert de hulpvragen aan de hand van het registratieprogramma van de CAW's. Dit resulteert jaarlijks in een analyse van de hulpvragen en doorverwijzingen.

Kwaliteitsmeting

De cliëntvriendelijkheid, de kwaliteit van de informatieverstrekking, de kwaliteit van het advies op basis van de vraagverduidelijking en de kwaliteit van de doorverwijzingen worden jaarlijks gemeten via analyse van de doorverwijzingen en een cliënttevredenheidsonderzoek.

2. Back-office

Het sociaal infopunt fungeert als een informatie- en ondersteuningspunt voor welzijnsdiensten. Hulpverleners kunnen er terecht voor vragen aangaande oriëntering en doorverwijzing. Het antwoord van het SIP zou de hulpverlener terug in de mogelijkheid moeten stellen om zijn hulpverlening verder te zetten.

Professionaliteit

De ondersteunende opdracht van onthaalmedewerkers vereist dat zij een brede kennis van de sociale kaart hebben en over een goed analytisch vermogen beschikken.

Bereikbaarheid

In elke zone wordt een sociaal infopunt uitgebouwd. Dit netwerk van sociale infopunten verzorgd samen de back-office naar andere diensten toe. Idealiter resulteert een goede spreiding van de permanentie-uren over de week in een brede bereikbaarheid van deze

ondersteuningsdienst. De back-office is fysisch, telefonisch en via email bereikbaar.

Registratie

De onthaalmedewerkers registreren de vragen in het registratieprogramma van de CAW's.

3. Coördinatiepunt

Om de samenhang en de kwaliteit van het welzijnsaanbod in een zone te verbeteren, fungeert het sociaal infopunt als initiatiefnemer en coördinator van zonaal welzijnsoverleg.

Via de zone-coördinator worden initiatieven ontwikkeld om overleg in een zone te organiseren:

- Om zo tot een betere kennis van mekaars aanbod te komen → verhoogt de kans op adequate, gerichte doorverwijzing.
- Om tot een afstemming van mekaars aanbod te komen → optimaliseren van de dienstverlening op maat van de hulpvrager.

- Om te werken rond een meer bereikbare en meer laagdrempelige toegankelijkheid van het aanbod van elk van de betrokken organisaties → elke organisatie levert de nodige inspanningen om het aanbod actief tot bij de zwakkere doelgroepen te brengen en zorgt ervoor dat de eigen dienstverlening toegankelijker wordt voor hen.

Uiteindelijk moet dit resulteren in een optimale inzet van de beschikbare middelen.

Lokale partners werken dus samen om twee doelstellingen te bereiken, met name, (1) de professionele bemanning van het SIP en (2) deelname aan het zonaal welzijnsoverleg.

1. Samenwerking en mate van engagement van de verschillende betrokken organisaties in het SIP in functie van personeelsbezetting en gerichte doorverwijzing (= de effectieve bemanning van het SIP en het achterliggend netwerk van organisaties om tot een adequate doorverwijzing te komen).

Engagement	Concreet
1. Kernpartners: zij doen de permanenties in het SIP	<ul style="list-style-type: none"> • Inzet maatschappelijk werkers door Centra Algemeen Welzijnswerk, Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn, ... • Inzet buurtwerker door derden • Inzet zone-coördinator door Brusselse Welzijns- en gezondheidsraad
2. Partner die locatie beheert	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenschapscentrum, Dienstencentrum, Buurtwerking, ...
3. Partners die onder de vorm van zitdagen of spreekuren in het SIP dienstverlening aanbieden	<ul style="list-style-type: none"> • Voorbeeld: Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGGZ) Brussel Oost in SIP Chambery • CAW / ICAM / OCMW • Sociaal verhuurkantoor, thuiszorgdienst, ...
4. Partners waarmee werkafspraken worden gemaakt in functie van gerichte doorverwijzing, zonder dat ze effectieve permanenties opnemen in het SIP	<ul style="list-style-type: none"> • Voorportalen: Huisartsen, scholen, straathoekwerk, ICAM's, thuiszorg, CGGZ, enzovoort... zij leiden toe naar het SIP • Diensten naar waar wordt doorverwezen: Dienstencentra, Thuiszorg, CAW, Lokale Werkwinkel, OCMW, Mission Locale, Centre de guidance, Centre de service sociale, ...

2. Deelname aan het zonaal welzijnsoverleg in functie van:

- Informatie-uitwisseling zodat diensten elkaars planning, werking en aanbod leren kennen.
- Afstemming van de werkingen rond specifieke thema's zodat overlappingsen worden vermeden.
- Samenwerking om te kunnen inspelen op nieuwe noden (vraaggericht hulpaanbod).

Netwerking in functie van:	Concreet
1. Informatie-uitwisseling en kennisopbouw	<ul style="list-style-type: none"> • Werkbezoeken aan verschillende lokale en regionale organisaties (o.a. in de zone Brussel noordwest met bezoeken rond thema's als geestelijke gezondheidszorg (GGZ), huisvesting, financiële problemen en opvoedings/ondersteuning). • Zonaal overleg: kennismaking tussen verschillende diensten, ideeën uitwisselen, In een aantal zones kan dit o.a. betekenen dat het SIP deelneemt aan de 'coordination sociale' van de gemeente, in andere zones dient zo'n overleg nog van niets uitgebouwd te worden. • Vorming over het gebruik van de sociale kaart.
2. Afstemming van de werkingen rond specifieke thema's zodat overlappen worden vermeden	<ul style="list-style-type: none"> • Overschakeling van de TGZ-kernen naar een zonaal welzijnsoverleg thuiszorg in elk van de 9 zones van het LSB. • Samenwerking met het lokale bestuur (zie kader).
3. Samenwerking om te kunnen inspelen op nieuwe noden: vraaggestuurd welzijnsaanbod	<ul style="list-style-type: none"> • Via zonaal overleg: noden en signalen opvangen en hier een adequaat aanbod rond uitwerken samen met de lokale organisaties, ... • Overleg met lokale besturen.
4. Partners waarmee werkafspraken worden gemaakt in functie van gerichte doorverwijzing, zonder dat ze effectieve permanenties opnemen in het SIP	<ul style="list-style-type: none"> • Voorportalen: Huisartsen, scholen, straathoekwerk, ICAW's, thuiszorg, CGGZ, enzovoort... zij leiden toe naar het SIP • Diensten naar waar wordt doorverwezen: Dienstencentra, Thuiszorg, CAW, Lokale Werkwinkel, OCMW, Mission Locale, Centre de guidance, Centre de service sociale,...

4. Participatie van de burger

4.1. Gebruikersbevraging

De stem van de burger is een belangrijke indicator die dient meegenomen te worden in de optimalisering en eventuele uitbouw van het zonaal welzijnsaanbod. Het SIP engageert er zich toe initiatieven te nemen om mogelijke partners te motiveren gebruikersbevragingen te organiseren. Het SIP, in de hoedanigheid van zone-coördinator, kan deze bevragingen waar nodig ondersteunen en begeleiden. Voor de effectieve uitvoering doet het SIP beroep op intermediairen. Voorbeelden van mogelijke partners zijn het schoolopbouwwerk, samenlevingsopbouw, verenigingen waar armen het woord nemen, lokale dienstencentra, zelforganisaties, seniorenclubs, centrum voor basiseducatie,... Vanuit haar coördinatiefunctie verzamelt en analyseert ze de resultaten om deze vervolgens te verwerken in de ontwikkeling en implementatie van het Lokaal Sociaal Beleid in een zone.

4.2. Cliënttevredenheidsonderzoek

In functie van de kwaliteitszorg van het onthaal en de doorverwijzingen van de sociale infopunten, wordt een tevredenheidsonderzoek bij cliënten georganiseerd. Deze meting brengt de kwaliteit van het onthaal en de effectiviteit van de doorverwijzingen in kaart op basis van de subjectieve mening van de gebruiker.

5. Organisatiestructuur Sociaal Infopunt

Kernpartners

Met kernpartners bedoelen we de diensten die instaan voor het onthaal. Het project voorziet geen beperking op het aantal kernpartners. Nieuwe partners kunnen

mits goedkeuring van het beheercomité (zie verder) steeds toetreden tot het sociaal infopunt. Het sociaal infopunt wordt dus opgericht in samenwerking met verschillende partners uit de welzijnssector. Het algemeen welzijnswerk (CAW's), OCMW's en gelijkaardige Franstalige en gemeentelijke sociale diensten zijn omwille van hun kernopdracht 'onthaal' evidente potentiële partners. Andere belangrijke actoren zijn de geïntegreerde buurtwerkingen, dienstencentra, gemeenschapscentra, Hun expertise vloeit voort uit hun kennis van de doelgroep en hun inbedding in een lokaal netwerk. De koppeling van de expertise op het gebied van onthaal met de lokale kennis van de doelgroep en het netwerk bevordert de ontwikkeling van een sociaal infopunt. Opdat deze synergie een duurzaam karakter krijgt, ondertekenen de kernpartners een samenwerkingsconvenant.

Organigram

Beheercomité

Het Sociaal Infopunt is een samenwerkingsverband van verschillende diensten. Het beleid en beheer is in handen van het beheercomité. Dit comité is samengesteld uit een vertegenwoordiger van de raden van bestuur en/of directies van de kernpartners. Elke partner is evenwaardig. Bij beslissingen heeft ieders stem eenzelfde gewicht.

Dit comité heeft de bevoegdheid om het sociaal infopunt volledig uit te werken voor zover dit valt binnen de marges van het samenwerkingsakkoord en van het budgettair kader. Tijdens de oprichtingsvergadering wordt, na de aanduiding van de voorzitter, een inhoudelijk reglement met procedures inzake financiën, personeelszaken (verlofregeling, personeelsevaluatie, ...), permanentie-uren, inhoudelijke bijsturing, toeven uittreding leden, enzovoort opgemaakt.

Eén van de kernpartners, namelijk de zone-coördinator van de BWR, wordt gemandateerd voor het financieel beheer (o.m. aparte rekening) en de aanvraag van werkingssubsidies in naam van het samenwerkingsverband sociaal infopunt. Over inkomsten en uitgaven beslist het beheercomité.

Dagelijkse coördinatie

De dagelijks coördinatie wordt gevormd door de zonecoördinator en de teamverantwoordelijke in nauw overleg met de beheerder van de locatie. Zij staan in voor de opvolging van de inhoudelijke werking en financiële verrichtingen en rapporteren hierover aan het beheercomité. Het is mogelijk dat de rol van teamverantwoordelijke opgenomen wordt door de zone-coördinator.

Team sociaal infopunt

Het team sociaal infopunt wordt gevormd door onthaalmedewerkers die door de kernpartners worden ingezet. De ingezette personeelsleden worden tijdens de uitvoering van de onthaalfunctie in het SIP, gezien als een medewerker en teamlid van het sociaal infopunt en vallen bijgevolg onder specifieke huisregels van deze onthaaldienst.

De zone-coördinator coördineert de dagelijkse werking. De teamverantwoordelijke coacht de onthaalmedewerkers aangaande het hulpverleningsproces. Deze dubbele sturing staat onder de supervisie van het beheercomité. Om de twee weken vindt een teamoverleg plaats.

Onafhankelijk

Het Sociaal Infopunt heeft geen aparte juridische structuur. Het is echter wel een op zichzelf staande, onafhankelijke dienst. Het maakt geen deel uit van

en kan niet geassocieerd worden met een of meerdere andere organisaties. Het Sociaal Infopunt heeft een eigen huisstijl, logo en huishoudelijk reglement waarin de werkprocessen beschreven staan. Het ingezette personeel werkt er in team onafhankelijk van de eigen dienst. Nochtans blijven zij personeelsleden van de partnerorganisaties.

Autonomie van de kernpartners

De diensten die samenwerken in het sociaal infopunt behouden allen hun eigen autonomie. Het sociaal infopunt kan zich niet mengen met interne aangelegenheden, opdrachten en profilering van de partnerorganisaties.

Locatie

Wat de infrastructuur betreft, sluit de eigenaar of beheerder van het pand een huurovereenkomst af met de Brusselse Welzijns- en gezondheidsraad inzake de voorwaarden voor het gebruik van de locatie (huur, herstellingen, andere). Volgens de overeenkomst wordt een huurprijs betaald voor het gebruik van de locatie. Verder blijft de beheerder instaan voor de zorg en onderhoud van de infrastructuur.

6. Kostenraming

Deze kostenraming is gebaseerd op het experiment in de zone Etterbeek – Elsene. Dit specifieke SIP wordt geïntegreerd in een reeds bestaande infrastructuur (mits aanpassingswerken) en heeft uiteraard een ander kostenplaatje dan in het geval er een volledig nieuwe infrastructuur dient te worden gebouwd. Bij de extrapolatie van het kostenplaatje naar de negen zones brengen we de infrastructuurkosten niet in rekening (zie verder).

6.1. Personeelsinzet

Het SIP wordt bemand door onthaalmedewerkers en een zone-coördinator. Aan de hand van de permanentie-afspraken in het SIP Etterbeek –Elsene geven we weer wat dit qua personeelsinzet betekent.

Het permanentierooster gaat uit van:

- 3 permanentieblokken van 3 uur
- 3 uur permanentie betekent 3,5 uur aanwezigheid (1/2 uur afronding, afwerking,...)
- tweewekelijks is er teamoverleg (2 uur) in functie van bespreking cliëntsituaties en afspraken
- het gaat om een dubbele permanentie, dus 2 personen telkens aanwezig, waarvan minstens 1 maatschappelijk werker
- het gaat over een volledig werkjaar

Dit komt neer op een personeelsinzet van twee onthaalmedewerkers à rato van 23u/week. De personeelskost hiervan wordt gedragen door de organisaties die de personeelsleden ter beschikking stellen voor de bemanning van het sociaal infopunt.

	BWR	CAW	Buurtwerking/ dienstencentrum/...
Uren per week	19u	11,5u	11,5u
In VTE	0,5	0,3	0,3
In negen zones (VTE)	4,5	2,7	2,7

Concreet stelt CAW Mozaïek twee medewerkers vrij die via een rotatiesysteem het onthaal voor hun rekening nemen. Bovendien begeleidt de coördinator Onthaal van CAW Mozaïek de teamvergaderingen in functie van ondersteuning inzake hulpverlening. Vzw Chambéry stelt drie medewerkers vrij. Ook zij roteren: de drie permanenties zijn verdeeld over drie medewerkers. De algemene coördinator van Chambéry (beheerder van de locatie) volgt het proces mee op en is aan-

spreekpunt voor vragen omtrent infrastructuur en onderhoud. Het secretariaat van Chambéry staat los van het SIP. Wel worden bestellingen voor bureau-materiaal, en dergelijke rechtstreeks via de secretariaats-medewerker geregeld waarbij het facturatie-adres van de BWR wordt opgegeven. De BWR stelt een half-tijdse zone-coördinator ter beschikking. Deze coördineert de dagelijkse werking en staat in voor de netwerking.

6.1. Kosten Infrastructuur, opstart en werking

Infrastructuur- en opstartkosten

Infrastructuur werken (inrichting onthaalruimte indien nodig)	20.000,00 €
Inrichting / meubilair	5.000,00 €
Ereloon architect	4.000,00 €
2 PC's + printer + installatie	2.000,00 €
Telefoon en internetaansluiting	500,00 €
Drukwerk: Logo, bekendmaking (flyers en affiches), lokale sociale gids	3.000,00 €
Aankoop documentatie	250,00 €
Opening SIP: lokaal infomoment	250,00 €
	35.000,00 €

Jaarlijkse werkingskosten

Energie- en onderhoudskosten	2.250,00 €
Verzekering (brand, BA, ...)	150,00 €
Telefoon en Internet	1.500,00 €
Verplaatsingskosten	400,00 €
Vormingskosten / bijscholing	500,00 €
Vergaderingen	150,00 €
Briefport + verzendingskosten	500,00 €
Kopies	300,00 €
Kantoorbehoeften	1000,00 €
Documentatie	250,00 €
	7.000,00 €

Voor het SIP in Etterbeek – Elsene bedragen de opstartkosten (infrastructuur, inrichting, drukwerk, opening,...) 35.000,00 euro en de jaarlijkse werkingskosten 7.000,00 euro. Een groot deel van de kosten wordt verrekend in de huurprijs die via een huurovereenkomst vastgelegd is tussen de BWR en de beheerder van de locatie, in dit geval vzw Buurtwerk Chambéry.

6.3. Extrapolatie naar negen zones

Personeelsbezetting

Het is de bedoeling in elke zone een sociaal infopunt uit te bouwen. Hiervoor is mankracht noodzakelijk. In deze simulatie nemen we het SIP Etterbeek-Elsene als voorbeeld.

	BWR	CAW	Buurtwerking/ dienstencentrum/...
Uren per week	19u	11,5u	11,5u
In VTE	0,5	0,3	0,3
In negen zones (VTE)	4,5	2,7	2,7

Dit betekent een totale inzet van 4,5 VTE zone-coördinatoren en 5,4 VTE onthaalmedewerkers voor de bemanning van negen sociale infopunten met drie permanentieblokken per week.

Drie permanentieblokken is een minimaal aanbod. Idealiter is het SIP elke werkdag gedurende drie uren bereikbaar. Dit zou volgende personeelsinzet betekenen: 4,5 VTE zonecoördinatoren en 9 VTE onthaalmedewerkers (voor 5 permanenties van 3,5 uren plus teamoverleg (2u/twee weken)).

Uitgaven

Afhankelijk van de setting van het SIP variëren de opstartkosten. Zo kunnen de uitgaven voor infrastruc-

tuurwerken, ereloon architect en inrichting een stuk lager liggen wanneer er aan de locatie weinig aanpassingswerken nodig zijn. De overige opstartkosten en de werkingskosten zijn minder variabel. Het zijn vaste kosten die in elk SIP gemaakt zullen worden.

Kosten	Waarvoor	Voor 1 SIP	Voor 9 SIP's
Variabel	Infrastructuur (éénmalig)	29.000,00 €	
Vast	Opstart (éénmalig)	6.000,00 €	54.000,00 €
	Werking (jaarlijks terugkerend)	7.000,00 €	63.000,00 €
		13.000,00 €	117.000,00 €

Wanneer we voor de extrapolatie naar negen sociale infopunten geen rekening houden met de variabele kosten, dan dient er in totaal een opstartbudget van 54.000 euro en een werkingsbudget van 63.000 euro per jaar voorzien te worden.

Gezien de personeelskosten gedragen worden door de kernpartners, werden deze niet in rekening gebracht. Toch betekent dit een aanzienlijk engagement, zowel organisatorisch als financieel.

7. Samenwerkingsconvenant

Al deze elementen worden vastgelegd in een samenwerkingsconvenant die afgesloten wordt tussen de organisaties die instaan voor de personeelsinzet (CAW's, BWR en lokale werkingen) en voor het ter beschikking stellen van de locatie.

Samenvatting Blauwdruk SIP

Het SIP is een punt voor onthaal- en oriëntatie, voor informatie en ondersteuning en voor coördinatie in het kader van netwerking en participatie. Om deze functies waar te maken dient aan volgende voorwaarden voldaan te worden:

Onthaal hulpvrager en ondersteuning hulpverlener

- *Toegankelijk en laagdrempelig*
- *Professionaliteit*
- *Onthaalmedewerkers in duo*
- *Samenwerkingsconvenant*
- *Financiering*

Zonale welzijnsoverleg

- *Omgevingsanalyse*
- *Netwerkexpertise*
- *Zone-coördinator*
- *Motivatie partners*

Participatie burger

- *Groepswerkingen*
- *Coördinatie bevraging*
- *Zone-coördinator*
- *Motivatie partners*



Stappen om te komen tot een Sociaal Infopunt

1. Vooronderzoek

1.1. Omgevingsanalyse

Een analyse van de socio-economische en demografische kenmerken van de zone is onontbeerlijk voor de ontwikkeling van een sociaal infopunt. De bevolkingssamenstelling en haar socio-economische status bepaalt voor een stuk de inhoudelijke invulling. In de zone Ganshoren – Sint Agatha Berchem – Jette bijvoorbeeld waar in verhouding veel oudere Nederlandstalige inwoners verblijven, kiezen we voor de inbedding van het SIP in een lokaal dienstencentrum dat activiteiten inricht voor senioren uit de buurt. Dit betekent evenwel niet dat het SIP zich louter tot deze doelgroep richt. In een SIP moet iedereen, jong en oud, terecht kunnen.

Ook het gemeentelijk politieke klimaat en het aanwezige welzijnsaanbod (zowel Vlaams, bicommu-nair als Franstalig gesubsidieerd) spelen een rol in de positionering van het SIP. Het bepaalt de mate waarin het SIP kan samenwerken met het lokale bestuur en Franstalige partners en de mate waarin het SIP een trekkende rol kan spelen in de netwerking.

1.2. Gebruikersbevraging

Het uitgangspunt van het SIP is om in te spelen op vragen en behoeften van gebruikers. Om deze rol kwalitatief in te vullen, treden we de burgers tege-moet. Via intermediairen (moedergroepen, basisedu-catie, dienstencentra, verenigingen waar armen het

woord nemen, zelforganisaties, ...) worden inwoners bevroegd. De items die ter sprake worden gebracht zijn:

- kennis van het welzijnsaanbod in de buurt
- tevredenheid over de kwaliteit van de hulpverle-ning
- drempels en knelpunten in de hulpverlening
- suggesties om toegankelijkheid te verhogen
- hiaten in de hulpverlening
- specifieke suggesties aangaande de uitbouw van het SIP

De bevroegden worden via allerhande participatie-methodeiken gestimuleerd om te antwoorden op al deze vragen. Ter inspiratie werd de participatiekof-fer met een overzicht van mogelijke methodeiken, samengesteld door Samenlevingsopbouw Vlaanderen en het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen, gehanteerd.

1.3. Analyse van de diensten

Het uitgangspunt hier is om in eerste instantie het zorgaanbod binnen een zone in kaart te brengen. In tweede instantie worden de hiaten in het aanbod bloot gelegd. Er wordt via verschillende werkwijzen informatie verzameld.

We starten met een oplijsting van de diensten via de Sociale Kaart van Brussel (SOKA). Dit geeft een overzicht van het Nederlandstalig aanbod. Om het Franstalig aanbod in kaart te krijgen, wordt gebruik

gemaakt van de Guide Sociale, gemeentelijke gidsen, e.a. Ook via bevraging van Nederlandstalige diensten naar hun samenwerkingsverbanden en doorverwijskanalen verkrijgen we een inzicht in de lokale sociale kaart.

Om de noden in kaart te brengen, volgen we twee pistes. We bevragen een selectie van diensten en indien mogelijk nemen we deel aan overlegmomenten inzake lokale welzijnsnoden die georganiseerd worden door de gemeente, de sociale coördinatie, of andere.

1.4. Synthese van de verworven informatie

Al deze verzamelde informatie wordt geanalyseerd en als een coherent geheel neergeschreven in een rapporterende nota die als basis dient tijdens de onderhandelingsfase. In deze fase wordt deze nota voortdurend aangevuld met bijkomende informatie. Al deze informatie wordt gebruikt bij de inhoudelijke ontwikkeling van het SIP.

2. Onderhandelingsfase

2.1. Overlegondes

Van zodra het vooronderzoek afgerond is in de vorm van een rapporterende nota, starten de eerste overlegvergaderingen. Alle Nederlandstalige actoren binnen een zone aangevuld met regionale diensten, worden uitgenodigd deel te nemen. Er wordt minimaal twee keer vergaderd en dit binnen een tijdsspanne van twee maanden. Tijdens de eerste vergadering staat een terugkoppeling van het vooronderzoek en een bespreking van de analyse op de agenda. Relevante inbreng van deelnemers wordt toegevoegd aan de analysenota.

De agenda van de tweede bijeenkomst wil een stapje vooruit zetten. Dan wordt aan de partners gevraagd naar het engagement dat ze wensen op te nemen in dit project (zie hoger). Verder wordt een eerste brainstorm gehouden over mogelijke locaties voor de inbedding van het SIP.

2.2. Locatiebepaling

De kenmerken waaraan de locatie moet voldoen worden afgemeten aan verschillende criteria:

- het engagement van de beheerder van de locatie
- de zogenaamde zeven B's (zie hoger)
- breed profiel
- bereik van een gemengd doelpubliek
- al dan niet opstarten van infrastructuurwerken

De meest voor de hand liggende locaties die in aanmerking komen, zijn geïntegreerde buurtwerkingen, bestaande sociale diensten, gemeenschapscentra en dienstencentra. Ook ander diensten, die twee lokalen (onthaal- en gesprekslokaal) kunnen beschikbaar stellen, worden meegenomen in de screening.

2.1. Permanenties zoeken

Tegelijkertijd met de zoektocht naar een geschikt lokaal, start de zone-coördinator gerichte onderhandelingen op met potentiële kernpartners. Gezien er geen extra middelen zijn voor de aanwerving van onthaalmedewerkers worden de partners gevraagd naar de mogelijkheden om intern hun personeel vrij te stellen voor het SIP. Organisaties die aangeven dat dit voor hen kan, worden individueel bezocht in functie van een concretisering van het aantal uren permanentie in het SIP. Ook Franstalige diensten kunnen hiervoor in aanmerking komen.

2.4 Afsluiten samenwerkingsconvenant

Van zodra verschillende partners zowel voor locatie als voor minimale personeelsinzet gevonden zijn, worden de kernpartners uitgenodigd om de samenwerkingsmodaliteiten binnen het SIP door te nemen en te bespreken om dan uiteindelijk te komen tot een consensus die wordt vastgelegd in een samenwerkingsconvenant. Vervolgens organiseert de zonecoördinator een opstartvergadering waar de samenwerkingsconvenant officieel ondertekend wordt. Het SIP is geboren. Nu kan gestart worden met de concrete inhoudelijke invulling.

3. Voorbereidingsfase

3.1. Infrastructureel luik en inrichting

Infrastructuurwerken die het onthaal en het gesprekslokaal meer toegankelijk maken, zorgen voor vertraging. Er dient een hele administratieve weg afgelegd te worden. We sommen de stappen achtereenvolgens op:

1. Architect zoeken, plan uittekenen en uitgaven begroten in een meetstaat.
2. Na overleg met VGC Gebouwen en Logistiek en de Raad van beheer van de beheerder van de locatie wordt een investeringsdossier ingediend bij VGC-administratie Welzijn/Stedenfonds.
3. De administratie behandelt het dossier en legt dit voor aan het VGC-college dat een principiële goedkeuring geeft voor een infrastructuursubsidie.
4. Na de goedkeuring start de architect in samenwerking met de beheerder (= bouwheer) met het uitschrijven van het uitvoeringsdossier van de werken.
5. Het uitvoeringsdossier wordt ter goedkeuring voor aanbesteding voorgelegd aan VGC Gebouwen en Logistiek. Deze adviseert VGC Welzijn/Stedenfonds die

op hun beurt de bouwheer op de hoogte brengt van de beslissing.

6. Samen met de architect start de bouwheer de aanbestedingsprocedure.
7. Na een inschrijvingsperiode wordt het gunningsvoorstel (dossier waarin de goedkoopste aannemer wordt voorgesteld) door de architect overgemaakt aan VGC Gebouwen en Logistiek. Deze dienst adviseert het VGC-College over de gunning van de werken, waarna het college een definitieve vastlegging van de infrastructuursubsidie geeft.
8. Na goedkeuring contacteert de architect de aannemer(s) voor een werfplanning. Wanneer de aannemers kunnen, starten ze met de infrastructuurwerken
9. Opvolging werken door beheerder en architect.
10. Na beëindiging van de werken wordt een dossier met afrekening ter verantwoording van de investeringssubsidies ingediend bij de VGC administratie Welzijn/Stedenfonds.

Heel dit proces neemt 1 tot 2 jaar in beslag.

3.2. Uitwerken van instrumenten

Ter ondersteuning van de informatie-opdracht van het SIP worden verschillende instrumenten ontwikkeld. We geven hier een opsomming. Onder het hoofdstuk 'Instrumenten' wordt een bredere toelichting gegeven.

- Registratiesysteem en onthaaldossier
- Sociale kaart
 - Zonale sociale gids
 - Brussel Sociaal Online
 - Sociale muurkaart met fichebak
- Informatiebeheer
- Portaal-site

- Informatiebrochures / -folders
- Doorverwijskaart, afsprakenkaart, visitekaart

3.2. Teambuilding

De vrijgestelde personeelsleden komen uit verschillende diensten. Zij vormen samen het team van onthaalmedewerkers. Het is belangrijk dat ze elkaar goed leren kennen. Iedereen dient van elkaar te weten waarin de ander gespecialiseerd is. Ook goede afspraken inzake communicatie, elkaar bijscholen, cliëntoverdracht, ... zijn zeer belangrijk voor een vlotte hulpverlening. Tijdens de voorbereidingsfase worden momenten voorzien om elkaars expertise en organisaties beter te leren kennen.

3.4 Onthaalopleiding

De onthaalopleiding heeft tot doel de onthaalmedewerkers te informeren over het zonaal zorgaanbod en de te hanteren instrumenten (registratiesysteem, informatiebeheer, sociale kaart, ...). De zone-coördinator stelt een programma samen dat bestaat uit een tiental halve dagen. Alle onthaalmedewerkers worden verwacht om aan deze vormingsmomenten deel te nemen.

Op het programma staan werkbezoeken aan regionale en zonale diensten, uitleg over het registratiesysteem en het informatiebeheer en thematische vormingen (vb. onderwijs, huisvesting, ...).

3.5. Beheercomité

Indien nodig, komt het beheercomité maandelijks samen. Dit comité bespreekt de nog te ondernemen stappen in deze fase en adviseert inzake teambuilding en onthaalopleiding.

4. Opstartfase

4.1. Bekendmaking

Het sociaal infopunt maakt zich als nieuwe dienst in een zone bekend zowel aan lokaal bestuur en het welzijnsveld, als aan de inwoners van de zone. De bekendmaking verloopt gefaseerd en gebeurt via verschillende kanalen. Er zijn affiches en flyers gedrukt die verspreid worden.

In een eerste fase worden de Nederlandstalige diensten zoals verenigingen waar armen het woord nemen, huisartsen, thuisverpleegkundigen, kinderopvang, scholen, huisartsen, bibliotheek, gemeenschapscentrum, enzovoort ingelicht. Dit gebeurt per brief (met affiche en flyers), e-mail en rechtstreeks in een telefonisch of face-to-face gesprek.

In een tweede fase breiden we de bekendmaking uit naar Franstalige partners, scholen, huisartsen,... Deze worden vooral via brief en e-mail op de hoogte gebracht. Enkele Franstalige kernpartners worden individueel bezocht om het project toe te lichten en eventueel tot een samenwerking te komen.

In een derde fase promoten we het SIP naar alle inwoners van de zone via lokale krantjes, gemeenteblad, enzovoort, en eventueel ook via het bussen van flyers.

4.2. Opening SIP

De officiële opening van het SIP is tevens het zonale informatiemoment waarop alle diensten uit de zone worden uitgenodigd. De opening vindt plaats enkele weken nadat het SIP reeds officieus haar deuren opende. In deze periode kunnen allerhande praktische zaken die op voorhand niet voorzien waren nog in orde gezet worden.

Tijdens de officiële opening wordt de functie van het SIP toegelicht en krijgen de samenwerkende part-

ners de gelegenheid om een woordje uitleg te geven. Nadien is er ruimte voor een informele babbel tijdens de receptie. Ook de pers wordt uitgenodigd. Zij krijgen via e-mail een persbericht. Dit ligt ook ter beschikking op het openingsmoment.

4.3. Dagelijkse coördinatie, teamoverleg en beheercomité

Na de opening van het SIP wordt de dagelijkse coördinatie geïnstalleerd. De zone-coördinator, de teamverantwoordelijke en de beheerder van de lokalen staan in voor de dagelijkse werking.

Het teamoverleg vindt om de twee weken plaats. Het is het moment waarop cliëntsituaties, knelpunten, enzovoort besproken worden en waarop concrete werkafspraken worden gemaakt. Het is de bedoeling dat alle onthaalmedewerkers, de teamverantwoordelijke en de zone-coördinator op dit overleg aanwezig zijn.

Het beheercomité komt drie maal per jaar samen. Op de agenda staat een bespreking van de werkzaamheden, de financiële stand van zaken en bijsturing, indien nodig.

Wie doet wat?

Onthaalmedewerker

- professioneel onthaal en oriëntatie van hulpvragers
- professionele back-office voor hulpverleners
- goede opvolging en overdracht ten aanzien van elkaar via communicatiemap en cliëntregistratie/onthaaldossier
- medebeheerder van het informatiesysteem (zij stellen het samen en houden het actueel)
- het gezicht van het SIP: externe opdrachten zijn:
 - deelnemen aan zonaal overleg (voorbeeld

PIC NIC in Etterbeek, dit is een gemeentelijk initiatief waarbij maandelijks een middag van 12-14u wordt georganiseerd waarop alle sociale en culturele diensten van de gemeente zijn uitgenodigd om mekaars aanbod te leren kennen onder het nuttigen van een broodjeslunch.)

- opbouwen van goede contacten met andere diensten in functie van cliëntdoorverwijzing
- bezoeken en ontvangen van diensten in functie van samenwerkingsafspraken

Teamverantwoordelijke

- verantwoordelijk voor de kwaliteit en professionaliteit van het onthaal in het SIP (hulpverlening)
- co-voorzitter teamoverleg

Zonecoördinator

- eerste aanspreekpersoon voor onthaalmedewerkers aangaande dagelijkse werking
 - kan rol van teamverantwoordelijke opnemen
 - staat in voor de continuïteit van de permanenties
 - verdeeld de taken (opvragen folders, bekendmaking, externe contacten, ...) onder de SIP-teamleden
 - externe vertegenwoordiger van het SIP en verantwoordelijk voor de externe samenwerking
 - voorzitter van de dagelijkse coördinatie en het teamoverleg
- secretaris van het beheercomité

Locatiebeheerder

- verantwoordelijk voor infrastructurele kwesties
- deelnemer aan de dagelijkse coördinatie

4.1. Aanpak van onvoorziene opdrachten

De SIP-medewerkers worden in hun werkzaamheden geconfronteerd met allerlei onverwachte extra opdrachten. Enkele voorbeelden zijn: problemen met de computers, een antwoordapparaat dat niet werkt, telefoonlijnen die niet correct zijn aangesloten, vragen van cliënten waar ook het SIP niet direct een antwoord of oriëntering voor heeft, ...

De zone-coördinator dient in zijn agenda ruimte te laten om op deze dingen te kunnen inspelen en er oplossingen voor aan te reiken.

5. Operationele fase

Tijdens deze fase is het SIP ingewerkt en functioneert het in de lijn met haar doelstellingen, namelijk:

- Onthaal en oriëntatie van hulpvragen
- Informatie en ondersteuning van andere diensten
- Netwerking i.f.v. een gebiedsdekkend en complementair aanbod
- Gebruikersbevraging, cliënttevredenheidsenquête

Samenvatting Stappen om te komen tot een SIP

Fases	Stappen
1. Vooronderzoek	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsanalyse • Gebruikersbevraging • Analyse van de diensten • Synthese van de verworven informatie
2. Onderhandelingsfase	<ul style="list-style-type: none"> • Overlegondes • Locatie bepalen • Permanenties zoeken • Afsluiten samenwerkingsconvenant
3. Voorbereidingsfase	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastructureel luik en inrichting • Uitwerken van instrumenten • Teambuilding • Onthaalopleiding • Beheercomité
4. Opstartfase	<ul style="list-style-type: none"> • Bekendmaking • Opening SIP • Dagelijkse coördinatie, teamoverleg en beheercomité • Aanpak van onvoorziene opdrachten
5. Operationele fase	<ul style="list-style-type: none"> • Onthaal en oriëntatie van hulpvragen • Informatie en ondersteuning van andere diensten • Netwerking i.f.v. gebiedsdekkend en complementair aanbod • Gebruikersbevraging, cliënttevredenheidsenquête



Instrumenten

1. Registratiesysteem en onthaaldossier

Om een inzicht te krijgen in het cliëntenbereik, de vragen en de doorverwijzingen, wordt alles geregistreerd in een registratieprogramma. Deze registratie is gebaseerd op het Tellus-registratiesysteem dat momenteel binnen het algemeen welzijnswerk wordt gehanteerd. Dit maakt dat voor de verwerking van de gegevens er beroep kan gedaan worden op de verwerkingsprogramma's eigen aan de registratie van het algemeen welzijnswerk.

Voor sommige hulpvragen is het nodig een onthaaldossier te openen waarin ondernomen stappen beschreven staan. Dit is een handig instrument voor het team van onthaalmedewerkers om het onthaal van een cliënt op te volgen. Dit dossier wordt geïntegreerd in het registratieprogramma Tellus.

2. Sociale kaart

Toegang tot informatie over het aanbod maar ook over de sociale voordelen en tegemoetkomingen waar een hulpvrager recht op heeft, is een basisvoorwaarde voor een goed onthaal, hulpverlening en doorverwijzing. Hieraan zal ook verder worden gewerkt via de verbetering van de huidige SOKA (sociaal kaart van het Nederlandskundig aanbod in Brussel) en de integratie van de data in het tweetalig project 'sociaal Brussel online' in samenwerking met het Centrum Maatschappelijke Documentatie en Coördina-

tie (CMDC) en het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest (CIBG).

Per zone zal er een duidelijke sociale kaart worden opgesteld zodat de mensen vlot kunnen worden doorverwezen naar de diensten in de buurt die hen met hun vragen het best kunnen vooruithelpen. Deze sociale kaart zal gevisualiseerd worden aan de hand van een muurkaart met fichebak. Op het stratenplan dat aan de muur hangt, worden de diensten uit de zone aangeduid. Uitleg per dienst vindt men terug op de fiches in de fichebak.

3. Informatiebeheer

De onthaalmedewerkers krijgen een eenvoudig opzoekingssysteem ter beschikking gebaseerd op doelgroep en thematiek. Dit systeem laat toe om op een snelle manier informatie te vergaren, gaande van een korte situering over regelgeving en daaraan gekoppeld de sociale kaart.

Dit systeem is constant in ontwikkeling. Voor de actualisatie worden afspraken gemaakt met het werkveld voor informatiedoorstroom.

4. Portaal-site

We willen het hele gamma aan communicatiemiddelen gebruiken om hulpvragers informatie aan te bieden. Het gebruik van een internetapplicatie lijkt dan ook een evidente stap. Ontsluiting van de sociale

kaart op maat van hulpvragers is geen vanzelfsprekendheid. Het is afhankelijk van het zoekgedrag en de zoekcapaciteiten van de hulpvrager of hij/zij wel de juiste dienstverlening voor zijn/haar probleem weet te vinden. Desalniettemin blijft het internet een handig informatiemedium dat ondersteund wordt door telefonisch of face-to-face contact met onthaalmedewerkers in het SIP. De uitwerking van een portaal-site zal gebeuren in samenwerking met het project Coördinatie Gezondheidszorg Brussel, die een gelijkwaardige ontsluiting gepland hebben.

5. Informatiebrochure

De SIP's ontwikkelen informatiebrochures gericht aan potentiële hulpvragers. Deze brochures informeren de hulpvrager over de diensten die in hun buurt aanwezig zijn. Het kan gaan over allerhande hulpvragen: huisvesting, werk, vrijetijd, vreemdelingenrecht, enzovoort. Deze brochures worden verspreid via het Nederlandstalig onderwijs, Nederlandstalige bibliotheken, huisartsenpraktijken, buurtwerkingen, enzovoort.

6. Doorverwijskaart, afsprakenkaart, visitekaart

De onthaalmedewerkers beschikken over drie soorten kaartjes die ze eventueel kunnen meegeven aan de hulpvrager. De doorverwijskaart wordt meegegeven indien de hulpvrager naar een andere dienst wordt doorverwezen. Op deze kaart staat een stratenplan met het adres van de dienst waarnaar doorverwezen werd. Ook kan er kort beschreven worden waarvoor de doorverwijzing gebeurt. Als afsluiter staat op deze

kaart de vraag vermeld of de dienst feedback wil geven over de aangeboden hulpverlening. De afsprakenkaart wordt meegegeven aan de cliënt wanneer deze een nieuwe afspraak krijgt met een SIP-onthaalmedewerker. En het visitekaartje wordt gebruikt om contactgegevens uit te wisselen met andere diensten.



Besluit: de meerwaarde van het Lokaal Sociaal Beleid in Brussel

Het Lokaal Sociaal Beleid van Brussel speelt in op een behoefte. Vanuit het perspectief van de hulpvrager worden een aantal knelpunten ervaren:

- het zorgaanbod is uitgebreid, divers, versnipperd en onoverzichtelijk met als gevolg dat de burger het onvoldoende kent
- op welke sociale voordelen heeft men recht: hulpvragers weten dit niet altijd
- via welke weg moet men zijn hulpvraag stellen, bij welke dienst moet men aankloppen: dit is niet altijd geweten, met als gevolg drempelvrees. De hulpvrager is voorstander van één plaats, één telefoonnummer, één website waar men makkelijk en vrijblijvend informatie kan opvragen en eventueel georiënteerd wordt naar de dienst die een antwoord heeft op de hulpvraag.

Uit gesprekken met hulpverleners blijkt dat zij

- het zorgaanbod over de taalgrens beter willen leren kennen om cliënten doeltreffender te kunnen doorverwijzen
- een meerwaarde zien in een informatiepunt waar ze op vragen over de sociale kaart en het aanbod een antwoord kunnen krijgen

Voor het beleid is er nood aan kennis van de hulpvraag en een efficiëntie van het inzetten van de middelen.

Het Sociaal Infopunt biedt vanuit haar drie resultaatgebieden de antwoorden op deze noden, namelijk onthaal- en oriëntatie van hulpvragers, ondersteuning en informatieverstrekking aan hulpverleners en coördinatie en afstemming van het welzijnsaanbod. Bovendien zoekt dit toegankelijkheidsproject aansluiting bij het sociaal beleid van de andere gemeenschappen, de gemeente, het OCMW en de lokale sociale voorzieningen met het oog op een globale Brusselse aanpak van de welzijnsnoden.

Afkortingen

- BWR** Brusselse Welzijns- en gezondheidsraad
- LSB** Lokaal Sociaal Beleid
- SIP** Sociaal Infopunt
- VGC** Vlaamse Gemeenschapscommissie
- GGC** Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
- LDC** Lokaal Dienstencentrum
- CAW** Centrum Algemeen Welzijnswerk
- ICAW** Ingebouwde Centra Algemeen Welzijnswerk (binnen de mutualiteiten)
- GC** Gemeenschapscentrum
- OCMW** Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijnswerk
- TGZ-kern** thuisgezondheidszorg-kern
- CGGZ** Centrum Geestelijke Gezondheidszorg
- GGZ** geestelijke gezondheidszorg
- CMDC** Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie
- CIBG** Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest

