

GBO-werkgroep Vraagverheldering

5 december 2019 – 9u00

Verslag

Aanwezig: Aanwezig: Friedel Verhaeghe (Poperinge); Josefien Thieuw (CM Zuid-WVL); Ann-Sophie Leeman (Zonnebeke); Oksana Neyrinck (Koksijde); Josefien Lesage (CAW Noord-WVL); Bert Degryse (CAW Centraal-WVL); Valerie Vierstraete (Koekelare); Quanathi Staes (Koekelare); Annelies Grunewald (Middelkerke); Linda Lievens (CAW Noord-WVL); Sarah Vanderriest (Diksmuide); Lien De Vos (DVV Westhoek)

THEMA	DOELSTELLING WERKGROEP
Vraagverheldering	<p><i>Ontwikkelen van het definitief GBO-instrument voor vraagverheldering dat rekening houdt met 'knipperlichten' voor doorverwijzing, toeleiding of inschakeling van expertise van één van de respectievelijke kernactoren.</i></p> <p><i>⇒ Piloten Diksmuide en Roeselare startten hier mee. Bedoeling is dat deze zaken verder uitgediept worden vanuit het oogpunt van andere Lokale Besturen (met andere realiteiten), CAW's en ziekenfondsen.</i></p> <p>Timing: opstart werkgroep najaar 2019. Max. 3 bijeenkomsten (halve dagen). Groep bepaalt zelf data.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1ste fase (bijeenkomst 1): opdracht om allen samen te bekijken wat er al werd ontwikkeld in de piloten. Wat is er goed, wat is er te kort en waar moet eventueel bijgestuurd worden. - 2de fase (bijeenkomst 2): per kernpartner (OCMW's vormen groepje, CAW's vormen groepje, DMW's vormen groep) zit men samen en toetst men af hoe men dergelijk instrument zou integreren in de eigen organisatie (en om te leren van elkaar). - 3de fase (bijeenkomst 3): de terugkoppeling naar elkaar: elke kernpartner duidt wat zij in vorige bijeenkomst uitgewerkt hebben naar de andere kernpartners en zij geven feedback, sturen bij waar nodig.

1. Inleiding

- 1.1. Kennismakingsrondje
- 1.2. Doelstelling werkgroep
- 1.3. Eigen intakeformulieren onder de loep
- 1.4. Doestelling volgende bijeenkomst.

Doelstelling:

Na 2 à 3 halve dagen willen we eensgezindheid over de onderwerpen/thema's die door de drie kernactoren moeten bevestigd worden ikv de **GBO-vraagverheldering** en de eventuele verwijzing naar het eigen achterliggend aanbod of het achterliggend aanbod van een andere kernpartner.

2. Duiding voorbeeld instrumenten GBO-piloten Roeselare en Diksmuide

In bijlage het sjabloon voor intake van Sociaal Huis Diksmuide (incl. notities Lien)

Situatie in Diksmuide voor pilootproject:

CAW's en DMW's hebben een kwaliteitshandboek. OCMW-onthaal was in Diksmuide beperkt tot wat vanuit het 'inspectiereglement' verwacht werd. Er werd voorheen dus niet breed generalistisch bevestigd.

GBO-piloot in Diksmuide en Roeselare:

Doelstellingen:

- om achter de schermen met de 3 kernpartners af te stemmen en afspraken te maken wat men minstens zou moeten bevestigd om cliënten vlot naar elkaar door te verwijzen.
 - Het gaat dus niet over 1 centraal GBO-onthaal (bekend maken) naar cliënten. De cliënt gaat naar die partner die hij/zij het meest laagdrempelig vindt.
 - Niet 1 uniform intakeformulier. Argumenten hiervoor zijn: elke organisatie heeft op vlak van software andere systemen. Onmogelijk om dit op elkaar afgestemd te krijgen. Ook heeft elke organisatie een eigenheid van werking en dit kan perfect behouden worden. GBO-vraagverheldering gaat dus over inhoud en niet over de vorm.

- een winst voor de cliënt want hij/zij kan de ‘onthaalmodule’ bij de kernpartner waar naar men doorverwezen wordt overslaan. Hij/zij wordt dus meteen toegeleid naar het achterliggende aanbod.

Duiding bij formulier van Diksmuide:

Dit formulier is een instrument, een middel. Het is geen doel om alles wat daar op staat in te vullen, beantwoord te krijgen door de cliënt. Elke maatschappelijk werker is er zich van bewust dat dergelijke vragen belangrijk zijn maar heeft niet altijd de reflex om ze neer te schrijven. Dit instrument is een hulpmiddel voor het ‘leren’ verslaggeven met een GBO-bril, zodat ook collega’s van de andere kernactoren verder kunnen als zij de cliënt aangemeld krijgen.

Zie bijlage waar notities toegevoegd werden

SH Diksmuide heeft de keuze gemaakt om de levensdomeinen die belangrijk zijn voor sociale balans (SPW) van leefloononderzoek te integreren in dit document. Dit betekende winst voor collega’s die dan het volledige leefloononderzoek voeren.

- ⇒ Bemerking: werkt dit want het is soms heel gevoelige informatie? Ja, maar nuancering: we bevragen niet alles! Dit document is een kapstok om als je er iets van zou horen, het dan ook effectief neer te schrijven. Het is niet dat je standaard alle vragen die in dit intakeformulier staan ook effectief bevraagd.
- ⇒ Het formulier wordt ook niet ingevuld op het ogenblik van het gesprek met de cliënt. Tijdens het gesprek worden grote lijnen genoteerd. Na het gesprek maakt de medewerker aan de hand van dit sjabloon het verslag van het gesprek.

Vragen en opmerkingen

Belangrijke nuance: GBO-vraagverheldering staat los van het sociaal onderzoek bij een OCMW. Via dit intakeverslag is er wel al een basis voor je sociaal onderzoek maar het sociaal onderzoek is hiermee zeker niet volledig. Bovendien vereist het maken van een sociaal onderzoek ook een andere expertise.

Vb. Koksijde bevroegt bij de intake al 'heb je een huis verkocht de laatste 10 jaar'. Voor SH Diksmuide is dit een vraag ikv sociaal onderzoek en niet in kader van GBO-vraagverheldering.

Na deze discussie blijkt dat er zeer veel verwevenheid is bij andere OCMW's tussen de intake en het sociaal onderzoek! GBO-vraagverheldering vereist een afsplitsing van het Sociaal Onderzoek. Je kan wel zaken linken maar er moet een ont koppeling zijn tussen intake en sociaal onderzoek



Een van de te zetten stappen is dan ook om op diensthoofdenniveau van de OCMW's te bekijken hoe we dit inhoudelijke verhaal zullen integreren in de eigen interne werking. Dit zal een stukje aanpassing zijn van de eigen interne processen maar zal geleidelijk wel ingang vinden.

Nog niet altijd even duidelijk wanneer je zo'n intake moet doen. Want ook SH Diksmuide geeft aan dat er niet standaard een intake traject start. Soms komt een cliënt voor dringende steun en dan is er geen intake.



Dit moet meegenomen worden naar diensthoofdenniveau van de OCMW's om hier verder rond af te stemmen.

Vraag: is er sinds de start van het pilootproject GBO in 2016 tot nu, sinds men aan de slag is met deze manier van intaken veel veranderd? Verwijs je als OCMW nu meer door dan vroeger?

Grootste verschil met voorheen is dat cliënten veel integraler benaderd worden en dat je hen hierdoor vaak makkelijker/sneller kan motiveren om naar achterliggend aanbod verwezen te worden. Maar je blijft wel nog steeds gebonden aan het tempo van je cliënt en aan de vrijwillige keuze van je cliënt.

Zien ook dat deze manier van intaken er soms ook voor zorgt dat je vroeger kan tussenkomen in de probleemsituatie en zo crisis/escalatie vermijdt.

CAW Centraal-WVL heeft in de pilootfase geen aanpassingen gedaan in hun onthaalformulier. Dit is nl. al een zeer breed generalistisch onthaal.

DMW's hebben ook geen aanpassingen gedaan in de formulieren. DMW's bevragen cliënten ook op een aantal levensdomeinen. Wat opvalt is dat DMW sterk focust op vraagverheldering ikv sociale rechtenverkenning en niet zozer op vraagverheldering ikv een op te starten hulpverleningstraject. GBO-vraagverheldering gebeurt echt in het kader van een op te starten hulpverleningstraject.

3. Welke onderwerpen bevragen we in intake ifv verwijzing naar achterliggende hv-aanbod?

Elke cluster van kernactoren bekijkt de eigen intakeformulieren en gaat na of er grote onderwerpen/thema's ontbreken in de vraagverheldering om naar elkaar te kunnen verwijzen.

3.1. Uitwisseling tussen OCMW's

De aanwezige OCMW's merken op heden een sterke verwevenheid tussen intake en sociaal onderzoek. Hier zal moeten aan gesleuteld worden. Verder is het een interessant sjabloon vanuit SH Diksmuide om verder mee aan de slag te gaan.

Conclusie: de aanwezige leden van de werkgroep willen inderdaad verder werken volgens sjabloon van Diksmuide.

Naast het inhoudelijke formulier is er nood aan ondersteuning om deze manier van vraagverheldering te implementeren intern de eigen processen.

Welke financiële problemen moet een DMW/CAW minstens bevragen om te kunnen oordelen of OCMW effectief een dossier kan opnemen in Budgetbeheer, Collectieve Schuldenregeling,... Belangrijke input vanuit een OCMW naar de CAW's/DMW's toe.

3.2. Uitwisseling tussen CAW

CAW Noord en Centraal hebben een gelijklopend onthaal en gelijklopende formulieren. CAW's merken op dat in het Sjabloon van SH Diksmuide enkele zeer belangrijke zaken al opgenomen zijn, die men als CAW nodig heeft als er een cliënt verwezen wordt van OCMW naar CAW. Het betreft dan specifiek de vraag rond steun- en krachtbronnen; 2. Hulpvraag en probleemsituatie en 3. Voorlopige diagnose en indicatiestelling

Vraag vanuit CAW: hoe wordt deze info dan concreet overgebracht naar elkaar, rekening houdende met deontologie en beroepsgeheim? We willen dit graag even parkeren omdat hierover nagedacht moet worden in de GBO-Werkgroep Doorverwijzing!

3.3. Uitwisseling DMW's

De DMW's van de verschillende mutualiteiten werken reeds sterk intermutualistisch. Als je de verschillende 'vraagverhelderingsformulieren' er bij neemt, dan zie je vaak dezelfde thema's/levensdomeinen die bevroegd worden.

Mbt intakeformulier van SH Diksmuide: er zit nu geen thema/onderwerp in verrat over de dagbesteding van de cliënt die langs komt (hoe vult hij/zij zijn dag in, is er vereenzaming,...). Dit is wel belangrijke info voor een DMW ikv doorverwijzing naar zinvolle dagbesteding, dagverzorgingscentra,...

4. Huiswerk tegen volgende bijeenkomst

We gaan op zoek naar de 'knipperlichten' in elkaars intakeformulieren. Knipperlichten = welke info wil je als kernactor minstens krijgen van de andere kernactor, als blijkt dat een cliënt bij jou zou terecht komen omdat jouw achterliggend aanbod een antwoord kan zijn op zijn/haar vraag.

Schema hieronder geeft weer wie wat moet bekijken. De intakeformulieren (6 exemplaren) vind je in bijlage bij dit verslag terug:

1. Duidt aan in fluo op elk intakeformulier wat jij als kernactor belangrijke info vindt en noteer eventuele opmerkingen;
2. scan dit document in en
3. verstuur naar lien.de.vos@dvwwesthoek.be tegen ten laatste maandag 20 januari

	OCMW: - IntakeSH Diksmuide (pdf)	CAW: - Intake CAWNOORD (pdf) - Intake CAWCENTRAAL (pdf)	DMW: - CM_DMW_vraagverheldering (pdf) - BM_DMW_intakeformulier (pdf) - LMPlus_DMW_checklist (excel)
OCMW-medewerkers van GBO-werkgroep bekijken volgende documenten:		X	X
CAW-medewerkers van GBO-werkgroep bekijken volgende documenten:	X		X
DMW-medewerkers van GBO-werkgroep bekijken volgende documenten	X	X	

Volgende bijeenkomst van de GBO-werkgroep vraagverheldering: **28 januari 2020** om 9u00 in Diksmuide