

VISIENOTA WELZIJNSHUIS

expertise
bereikbaarheid
engagement
authenticiteit
samenwerken
professionaliteit
vertrouwen
respect burger
ontmoeting
kwaliteit
bekendheid
toegankelijkheid
laagdrempeligheid

Het Welzijnshuis als centrale toegangspoort naar alle welzijns- en zorgdiensten voor alle inwoners

Beleidscontext

Het meerjarenplan 2020-2025 is ingedeeld in vier prioritaire beleidsdoelstellingen voor Overijse. Eén van deze prioritaire beleidsdoelstellingen is 'Overijse stimuleert inclusief sociaal beleid en onderwijs dicht bij de burger'. Onder deze beleidsdoelstelling werd het actieplan 'Overijse maakt het zorgaanbod toegankelijker' geformuleerd. Er is een budget voorzien voor het ontwikkelen van een Welzijnshuis onder de actie 'Ontwikkelen van een Welzijnshuis met de functie van een fysiek Huis van het Kind'.

Locatie

Oorspronkelijk was het de bedoeling om het Welzijnshuis onder te brengen op het gelijkvloers van den Blijk. Deze locatie voldoet echter niet meer aan de verwachtingen en het gebouw biedt weinig potentieel. Er werd op zoek gegaan naar een andere locatie en het gelijkvloers van het administratief centrum de Vuurmolen werd naar voren geschoven. Het gelijkvloers biedt heel wat opportuniteiten en beschikt over een aantal grote ruimtes die zeer geschikt zijn om het Welzijnshuis in onder te brengen. Er zijn ook heel wat synergiën met het huidig centraal onthaal in de Vuurmolen en de dienst Burgerzaken heeft ook een aantal behoeftes die nauw aansluiten bij de behoeftes van het Welzijnshuis.

Visie

Zowel voor individu als maatschappij zijn welzijn en gezondheid een hoog gewaardeerd goed. Een goede gezondheid en welbevinden op fysiek, mentaal, sociaal en existentieel vlak dragen bij tot het persoonlijk welzijn maar ook tot de deelname aan de maatschappij.

De dienstverlening rond welzijn en zorg komt echter niet altijd terecht bij de personen die deze diensten het meest nodig hebben. Bepaalde groepen waaronder kansarmen en etnische culturele minderheden ervaren nog steeds drempels die maken dat de toegankelijkheid tot deze diensten niet altijd optimaal is. Deze drempels kunnen zowel bij de cliënten (bijv. gesloten leefwereld, andere culturele waarden en normen, taal), bij de hulpverleners en de organisaties (bijv. voorzieningen zijn moeilijk bereikbaar, doorgedreven informatisering) als bij de globale structuur van het hulpverleningslandschap liggen (bijv. aanbod niet afgestemd op de vraag, onbekendheid van voorzieningen). De toegang wordt vaak ook bemoeilijkt door het onoverzichtelijk en versnipperd aanbod van diensten wat maakt dat mensen vaak verloren lopen in het bestaande kluwen van voorzieningen.

Dit is ook zo het geval in Overijse. Overijse telt heel wat zorg- en welzijnsdiensten op haar grondgebied. Deze diensten zijn echter op diverse plaatsen gelokaliseerd binnen de gemeente. Dit maakt het voor de burger niet altijd even duidelijk waar hij terecht kan met zijn vraag. Een gevolg is dat vaak moet worden doorverwezen naar de juiste dienst. Het lokaal bestuur wil hierop inspelen en wil de dienstverlening op het gebied van welzijn, gezondheid en zorg toegankelijker maken voor de burger.

Om een antwoord te bieden op de specifieke toegankelijkheidsproblemen in de dienst- en hulpverlening in Overijse, zullen de verschillende welzijnsdiensten geïntegreerd worden op één locatie in een groter sociaal huis, het Welzijnshuis. Daarbij zal een intense samenwerking met andere partners binnen het welzijns- en zorgveld ontwikkeld worden en zal het Welzijnshuis het instrument

zijn om welzijn en zorg bij de burger te brengen. Naast de samenwerking van partners op aanbodniveau is het ook van belang om dit aanbod overzichtelijk en duidelijk te maken naar de burger toe.

Het Welzijnshuis wil een **'open huis'** zijn voor iedereen waar niet enkel professionelen maar ook inwoners (oud en jong) elkaar in kleine groep kunnen ontmoeten.

Het open huis staat voor het aangaan van een actieve dialoog met buurt en gemeenschap, het uitbouwen van een sociaal netwerk met andere partners in het welzijnsveld en vrijwilligers. Met veel externe partners wordt een continu proces nagestreefd van inspraak en afstemming zodat een multidisciplinaire samenwerking ontwikkeld wordt.

Overijse heeft momenteel geen fysiek Huis van het Kind. Het Huis van het Kind Druivenstreek bestaat enkel uit contact- en antenepunten en een website die een beeld geeft van het netwerk en zijn activiteiten. **Het Huis van het Kind** zal ondergebracht worden in het Welzijnshuis. Het is een lokale info- en ontmoetingsplaats waar ouders terecht kunnen met al hun vragen rond opvoeding en opgroeien. Verschillende diensten zoals het consultatiebureau van Kind en Gezin zullen een aanbod hebben in de fysieke locatie. Door het Huis van het Kind een plaats te geven in het Welzijnshuis, wordt het een plek die voor iedereen bereikbaar is en waar zowel jong en oud elkaar kunnen ontmoeten.

Het Welzijnshuis is geen statisch gegeven maar is voortdurend in ontwikkeling. Het is een huis dat voortdurend in beweging is en bijgestuurd moet worden.

Drie belangrijke pijlers voor een goed Welzijnshuis zijn de **toegankelijkheid, een goede samenwerking met verschillende diensten en outreachend werken.**

1. Toegankelijkheid

Nog steeds zijn er bepaalde groepen in de samenleving die moeilijk aanspraak kunnen maken op een aantal sociale rechten en die niet tot bij de juiste welzijn- en zorgvoorzieningen geraken. Er zijn m.a.w. drempels die maken dat deze diensten niet voor iedereen voldoende toegankelijk zijn.

Het Welzijnshuis streeft ernaar om het welzijn van elke inwoner van Overijse te bevorderen en wil een maximale toegankelijkheid van deze dienstverlening realiseren. Het wil zoveel mogelijk mensen bereiken zonder de meest kwetsbaren uit het oog te verliezen.

Om na te gaan of een dienst- of hulpverleningsaanbod toegankelijk is, worden 8 criteria gehanteerd. Deze toegankelijkheidscriteria worden aangeduid als de 8 B's: bruikbaar, betaalbaar, bereikbaar, beschikbaar, begrijpbaar, bekend, betrouwbaar en begripvol. Het Welzijnshuis voldoet aan deze criteria.

Binnen het Welzijnshuis wordt het principe van proportioneel universalisme gehanteerd. Proportioneel universalisme is het basisprincipe van een universele dienstverlening voor iedereen.

In het Welzijnshuis kunnen ALLE inwoners en burgers terecht voor eerstelijnsvragen en informatie rond welzijn en gezondheid, opvoeding, kinderopvang, seniorenbegeleiding, (flankerend) onderwijs, preventieve gezinsondersteuning, vrijwilligerswerk, thuiszorg, rechtenverkenning, kraamzorg, ...

Het Welzijnshuis beschikt over een aangename **onthaalruimte met een modern ingericht en laagdrempelig infopunt/onthaal**. Het onthaal is het uithangbord van het Welzijnshuis en bepaalt het imago en de aantrekkelijkheid ervan. De manier waarop de burger onthaald wordt, zal zijn ervaring met het Welzijnshuis beïnvloeden. Het onthaal is namelijk het eerste niveau van dienstverlening waar de burger mee te maken krijgt.

In het Welzijnshuis wordt het onthaal bemand door een klantvriendelijke onthaalmedewerker die over de nodige tools beschikt om de inwoners op een doeltreffende wijze en in duidelijke en verstaanbare taal verder te helpen en te informeren, door te verwijzen of om een afspraak te maken met de juiste dienst. Een troef hierbij is dat er kan doorverwezen worden binnen de muren van het Welzijnshuis. Mensen worden niet langer naar een andere locatie gestuurd omdat ook verschillende diensten een zitdag houden in het Welzijnshuis. De onthaalmedewerker onthaalt de burger op een professionele en empathische manier en speelt proactief in op zijn behoeften. Het is een vertrouwenspersoon die de bezoekers na verloop van tijd goed kent.

Voor de bezoekers van het Welzijnshuis moet de **indeling en verwijzing** naar de verschillende diensten en partners zo **duidelijk** mogelijk zijn. Een goede bewegwijzering leidt de mensen op een eenvoudige manier naar de juiste plaats en moet afgestemd zijn op de behoeften van de bezoeker.

In het Welzijnshuis willen we een **laagdrempelige ontmoetingsplaats** creëren waar verschillende doelgroepen elkaar kunnen ontmoeten, sociale contacten kunnen opbouwen en waar de burger zich thuis voelt.

Het is een plaats waar workshops, cursussen en infoavonden kunnen doorgaan en van waaruit verschillende activiteiten voor de Overijzenaren kunnen georganiseerd worden. Dit is een manier om de toegankelijkheid te bevorderen en de burger in contact te laten komen met het Welzijnshuis zonder dat hij een welbepaalde vraag heeft.

De burger moet **een vlotte toegang** krijgen tot de dienst- en hulpverlening en kan in het Welzijnshuis terecht **via verschillende kanalen**: fysiek, telefonisch en digitaal. In de onthaalruimte is een digipunt aanwezig waar de burger zelf zaken kan opzoeken, formulieren digitaal kan invullen, toegang heeft tot het digitaal Loket Kinderopvang en het aanmeldingsloket onderwijs, ... De uitbouw van een digitale toegangspoort biedt mogelijkheden voor een betere bereikbaarheid van de dienstverlening. De productencatalogus van het Welzijnshuis moet raadpleegbaar zijn op de website van de gemeente.

Door de uitstekende ligging in het centrum van Overijse, is het Welzijnshuis fysiek goed bereikbaar met het openbaar vervoer, te voet en met de wagen. Er zijn ook voldoende parkeergelegenheden in de omgeving. Het gebouw is fysiek zeer toegankelijk, ook voor rolstoelgebruikers.

Het Welzijnshuis heeft ruime openingstijden die op een doordachte manier gekozen en afgestemd zijn op de noden van het doelpubliek. De burger kan er terecht op een open spreekuur of na afspraak. Tijdens de openingsuren kan de burger het Welzijnshuis telefonisch en via mail bereiken.

Het onderbrengen van het Welzijnshuis op het gelijkvloers van het administratief centrum de Vuurmolen maakt dat mensen meer anoniem naar het Welzijnshuis kunnen komen. In de Vuurmolen zijn naast de welzijns- en zorgdiensten nog andere gemeentelijke diensten gehuisvest waardoor mensen geen stempel krijgen wanneer ze naar het Welzijnshuis gaan.

Het bestaande beeld van het gebouw moet bijgestuurd worden. Het moet uitnodigend zijn en de mensen aantrekken. Een onaantrekkelijk gebouw straalt dat uit op de activiteiten en organisaties die daarin gevestigd zijn. Niet alleen zullen de burgers er niet graag binnenlopen, ook zullen mogelijke samenwerkingspartners er minder snel naar doorverwijzen.

Om een toegankelijk Welzijnshuis te realiseren, is het van belang dat het **voldoende gekend** is bij de brede bevolking (toeleiders, mensen met een hulpvraag, vrijwilligers). Het moet duidelijk zijn voor de burger waarvoor hij in het Welzijnshuis terecht kan en wat het aanbod is. Dit werkt drempelverlagend. Aangezien iedereen welkom is in het Welzijnshuis, is het bij de opstart van het project noodzakelijk om een algemene campagne te voeren naar de hele bevolking toe maar ook een meer gerichte campagne om bepaalde doelgroepen te bereiken. De profilering moet zo breed

mogelijk zodat mensen zich niet gestigmatiseerd en beschaamd voelen om naar het Welzijnshuis te komen.

De bekendheid van het Welzijnshuis moet onderhouden worden om nieuwe doelgroepen te bereiken en te verbinden. Er moet duidelijke en begrijpbare informatie ter beschikking zijn (bijv. via folders) over het aanbod, de (contact)gegevens van de verschillende diensten en de momenten van aanwezigheid van de diensten in het Welzijnshuis.

Het Welzijnshuis is een dienst van de gemeente. Als overheidsdienst is men voor **het taalgebruik** gebonden aan de taalwetgeving. Dit betekent dat binnen het Welzijnshuis Nederlands wordt gesproken. Omdat de taal voor heel wat mensen een barrière is om naar het Welzijnshuis te komen, zal er gewerkt worden met vrijwillige tolken, pictogrammen, ...

2. Samenwerking

In het Welzijnshuis zijn naast de gemeentelijke en OCMW-diensten nog andere welzijns- en zorgdiensten gehuisvest. Ze hebben allemaal **een gemeenschappelijk doel** voor ogen namelijk een toegankelijke, geïntegreerde en kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden aan de burger en zoveel mogelijk mensen bereiken met hun aanbod. Ze willen een totaalbeeld maken van de burger, rekening houdend met de lokale en maatschappelijke noden.

Niet al deze diensten zijn steeds tezamen aanwezig in het Welzijnshuis. De externe partners hebben op bepaalde momenten een zitdag waarop ze hun diensten aanbieden. De partners maken ook niet allemaal op dezelfde manier deel uit van het Welzijnshuis. Sommigen vervullen een loketfunctie terwijl anderen individuele gesprekken voeren met de burger in een aparte ruimte zodat de privacy kan gegarandeerd worden.

Door de integratie van deze diensten op één locatie ontstaat er **een intense samenwerking** tussen deze partners binnen het brede welzijnsveld en wordt er **een netwerk** uitgebouwd om het welzijns- en zorgaanbod af te stemmen op de noden van de burger. Het is een netwerk waar verschillende expertises elkaar vinden en respectvol samenwerken om het meest gepaste antwoord te bieden op de hulpvraag van de burger. De partners streven daarbij om op een kwalitatieve, innovatieve en professionele manier complementair samen te werken.

Samenwerken wordt een succes als er voortdurend geïnvesteerd wordt via netwerkvergaderingen, overleggen, casusbesprekingen, evaluaties (zitten we nog op de goede weg?). Het vraagt een zekere flexibiliteit. Een goede communicatie en een duidelijk kader met gezamenlijke afspraken zijn hierbij essentieel.

Om tot een goede samenwerking te komen, is het ook van cruciaal belang dat de partners vertrouwen hebben in elkaar en elkaar kennen. Dit geldt op persoonlijk niveau maar ook op het niveau van het kennen van elkaars deskundigheid en manier van werken. Doordat de partners op de hoogte zijn van elkaars werking, kan de burger op een gerichte wijze doorverwezen worden naar de juiste dienst. Hiervoor wordt **het principe van het Geïntegreerd Breed Onthaal** gehanteerd. Het Geïntegreerd Breed Onthaal is een samenwerkingsverband dat minstens het OCMW, het CAW en de erkende diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen omvat. Het principe van dit samenwerkingsverband kan echter toegepast worden op de verschillende diensten binnen het Welzijnshuis.

Aangezien nog heel wat mensen de juiste hulp niet vinden en vaak niet weten bij welke instantie ze terecht kunnen met hun vraag, worden ze vaak van het kastje naar de muur gestuurd en moeten ze overal hun verhaal opnieuw doen. Het Geïntegreerd Breed Onthaal wil dit tegengaan.

Met het samenwerkingsverband GBO wordt de expertise van de verschillende diensten maximaal gedeeld, zodat deze in elk onthaalgesprek kan ingezet worden. Bij het doorverwijzen en uitwisselen van informatie tussen hulp- en dienstverleners wordt het beroepsgeheim en de privacy van de burger gerespecteerd. Het samenbrengen van competenties van de verschillende partners leidt tot een betere en snellere rechtentoekening.

Binnen het Welzijnshuis **ontwikkelen de zorg- en welzijnspartners samen welzijnsacties** om nieuwe doelen te realiseren. Daarnaast worden er gezamenlijk vormingen en thema-avonden georganiseerd voor de brede bevolking. Op deze manier worden werkmiddelen en personeelskosten gedeeld.

Toch zijn alle organisaties uniek en behouden ze hun 'eigen ik' binnen het samenwerkingsverband. Elke organisatie heeft bepaalde methodieken en regelgeving die eigen zijn aan de organisatie en die niet aangepast kunnen worden bijv. personeelsbeheer, het zakelijk beheer van de organisatie.

Naast de samenwerking tussen de verschillende partners en organisaties, wordt er ook ingezet op de **samenwerking met vrijwilligers**. Binnen de werking van het Welzijnshuis zijn vrijwilligers niet weg te denken. Zij bieden een onmisbare ondersteuning in tal van projecten en activiteiten die georganiseerd worden vanuit het Welzijnshuis.

3. Outreachend werken

Ook Overijse telt onder haar inwoners heel wat mensen die geïsoleerd leven en die hulp nodig hebben maar deze om de een of andere reden niet krijgen, niet vinden of niet wensen. Deze mensen vinden de weg naar het Welzijnshuis niet. Toch is het belangrijk om ook deze groep te bereiken.

Daarom wordt vanuit het Welzijnshuis outreachend gewerkt. Outreachend werken is **drempelverlagend** en **gaat onderbescherming tegen**. Sociale professionals treden buiten de muren van hun organisatie en treden in contact met deze kwetsbare doelgroepen om hen toe te leiden naar de hulp-, zorg- en dienstverlening. Dit 'naar buiten treden' kan verschillende vormen aannemen zoals huisbezoeken, thuisbegeleiding, mobiele organisaties, ... Door naar de buurten en de wijken te trekken met een aanbod, wordt de hulp- en dienstverlening bij de burger gezet. Mensen voelen dat ze niet alleen staan met hun problemen en hebben het gevoel dat ze gehoord en serieus genomen worden.

De professionele buurtwerker die actief aanwezig is in de buurten en die gesprekken aangaat met de maatschappelijk kwetsbare mensen speelt een cruciale rol. Als aanspreekpunt en verbinder stimuleert hij sociale cohesie en inclusie. Hij laat een netwerk ontstaan in een wijk/buurt dat voor mensen zorgt, dat mensen samenbrengt, dat talenten doet opbloeien en dat mensen laat horen en zien in de samenleving.

Hij begeeft zich in de leefwereld van het doelpubliek met erkenning van de daar geldende waarden en normen. Door zich in de leefwereld van deze mensen onder te dompelen worden de individuele zorgnoden beter ingeschat en krijgt hij zicht op lokale noden en problematieken die vaak verborgen blijven voor de reguliere hulpverlening. Deze signalen brengt hij naar het Welzijnshuis.

De buurtwerker zal ook aansluiting zoeken bij **informele krachten en netwerken** zoals ervaringsdeskundigen, vrijwilligers, buurtbewoners, scholen, intermediairen (poetsvrouwen, gezinshelpsters, mensen die maaltijden rondragen, ...). Zij bouwen gemakkelijk een vertrouwensband op met de mensen en spelen daardoor een cruciale rol om mensen uit hun isolement te halen en hen toe te leiden naar de juiste diensten zodat zij de hulp krijgen waar ze recht op hebben.

Het is belangrijk dat zij gestimuleerd en gesensibiliseerd worden om signalen op te vangen en dat zij goed op de hoogte zijn van het dienstverleningsaanbod binnen de gemeente. Door hen mee in te schakelen, wordt de solidariteit in de buurten versterkt.

Aangezien niet alle inwoners de mogelijkheid hebben om fysiek naar het Welzijnshuis te komen, worden er naast de zitdagen die de organisaties en diensten hebben in het Welzijnshuis, ook **zitdagen** georganiseerd **in de buurten/wijken**. Op deze momenten is een onthaalmedewerker aanwezig die ook signalen kan opvangen en informatie betreffende zorg en welzijn kan verschaffen

aan de buurtbewoners. De onthaalmedewerker is zichtbaar aanwezig en gemakkelijk aanspreekbaar waardoor hij een vertrouwen opbouwt met de buurtbewoners. Deze zitdagen vinden plaats op een laagdrempelige locatie waar mensen de gelegenheid hebben om iets samen te drinken. Zo wordt het formele aspect aan het informele aspect gekoppeld.

Vanuit het Welzijnshuis worden ook **activiteiten** georganiseerd in de verschillende gehuchten zoals workshops, infoavonden, ... Op deze manier ontstaan er netwerken tussen buurtbewoners en komen mensen op een informele manier in contact met het Welzijnshuis waardoor de drempel naar de dienstverlening verlaagd wordt.