



Van Mission naar action



KORTRIJK

van **Mission** naar action



KORTRIJK

Aanleiding

- Armoedepplan Stad Kortrijk
- Perspectief van mensen in of risico op armoede
 - Veel diensten en organisaties – goed werk
 - Maar: versnipperd & sectoraal georganiseerd
- Projectoproep EU:
 - Geïntegreerd werken
 - Perspectief van mensen in of risico op armoede
 - Maatwerk – outreachend
 - Good practices: multi-disciplinaire teams – casemanagers
 - Impact op leefomstandigheden in kaart brengen
- Europees project
 - 3 jaar
 - 1 december 2016 – 30 november 2019



KORTRIJK



KORTRIJK

Lokale sociale diensten

Rechten, voordelen en diensten

Tewerkstelling

Huisvesting

Inkomen

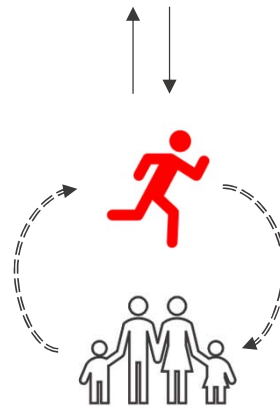
Gezondheid

Kinderen

Opleiding

Wetenschappelijk onderzoek

- Naar de effecten
- Naar de methode



Vijf outreachende casemanagers

- Intensieve & integrale begeleiding
- Coördinatie van hulp- en dienstverlening



KORTRIJK

MISSION

Mobile **I**ntegrated **S**ocial **S**ervices **I**ncreasing **O**utcomes for people in **N**eed

4 projectactiviteiten:

- Outreachend generalistisch casemanagement
- MDMA
- Digitale tool
- Onderzoek



KORTRIJK

1. Outreachend generalistisch casemanagement

- 5 casemanagers starten op 1/02/2017
- Casemanagement bij gezinnen met kinderen tussen 0 en 3 jaar
- Toeleiding gezinnen door Kind en Gezin (!)
- Adhv armoede indicatoren
 - Inkomen
 - Werk
 - Opleiding
 - Huisvesting
 - Gezondheid
 - Opvoeding



1. Outreachend generalistisch casemanagement

- **Mobiele “one stop shops”**
- **Twee opdrachten tav het gezin**
 - Individuele begeleiding => outreachend, generalistisch case management
 - Coördinatie & afstemming van dienstverlening
- **Twee opdrachten tav het project**
 - Deelnemen aan focusgroepen binnen onderzoeksluik
 - Formuleren van beleidsadvies obv ervaringen uit de praktijk
- **Opdracht tav OCMW**
 - Mee nadenken over structurele inbedding binnen de organisatie



4. Onderzoeksluik

- **Vraag EU commissie: meten van impact – aantonen wat werkt & waarom**
- **Twee luiken:**
 - Kwalitatief
 - Leefkwaliteit gezinnen
 - Doeltreffendheid dienstverlening
 - Kwantitatief
 - Verhoogde toegang tot diensten
 - Test- en controlegroep
- **Diverse onderzoeksmethoden**



Learned lessons



KORTRIJK

Wat leren we hier nu uit?

- Outreachend case management is effectief waar er lokaal veel speelruimte is
- Maar outreachend case management is geen wondermiddel om de armoede de wereld uit te helpen
- Botst op de limieten van het bovenlokale beleid
 - Sociale huisvesting, inkomensbescherming



KORTRIJK

Wat leren we hier nu uit?

- **Outreachend case management is niet vrijblijvend**
 - Caseload, tijdsinvestering, ‘wandelende rechtenverkenners’, belangenbehartigend en aanklappend, nabijheid
 - Welk mandaat?
- **... en vereist openheid bij lokale sociale organisaties**
 - Omdraaien van de logica
 - Generalistisch werken versus specialistisch werken
- **De logica van outreachend case management leidt tot spanning**
 - Op organisatieniveau
 - Op gezinsniveau (25% krijgt 3 of meer hulpverleners over de vloer)



Wat leren we hier nu uit?

- **Inzetten waar er resultaat geboekt kan worden**
 - Maar hoe vind je de doelgroep?
- signalen gebruiken om de **lokale organisatie te verbeteren** waar nodig zodat mensen makkelijker de juiste hulp vinden op het lokale niveau en drempels zo goed als mogelijk worden weggewerkt
- **Koppelen van databronnen** laat evalueren toe zonder dat daarvoor een groots onderzoeksofzet nodig is
- Afstemming en afspraken met **lokale stakeholders zijn cruciaal**



Van Mission naar **action**



KORTRIJK

Hoe gaan wij hier mee verder

- Inzichten die fundamenteel zijn voor het lokale armoedebeleid
- Inzichten die fundamenteel zijn voor de methodiek van outreachend casemanagement
- Inzichten die fundamenteel zijn voor het succesvol implementeren van dit beleid in een andere context



KORTRIJK

Een nieuw plan voor sociale vooruitgang en tegen armoede.



Armoedebeleidsplan 2020 - 2025

Er vroeg bij zijn

- Door een actieve opsporing van armoede proberen we zo vroeg mogelijk mensen in en met risico op armoede te vinden en te helpen. Hoe vroeger we tussenkomen, hoe beter we kunnen vermijden dat mensen in diepe armoede terecht komen.

Dichtbij zijn

- Vertrekkend vanuit de positieve ervaringen met de brugfiguren en casemanagers, zetten we nog meer in op een werking dichtbij de mensen, daar waar de mensen komen, en dit vanuit al onze sociale diensten.

Iedereen moet vooruit

- We beperken ons niet tot de groep van mensen in grote armoede of in een bepaald statuut zoals leefloners, maar hebben aandacht voor brede doelgroep van mensen in nood, waaronder de steeds kwetsbaardere groep van de lagere middenklasse, de eenoudergezinnen en de alleenstaanden.

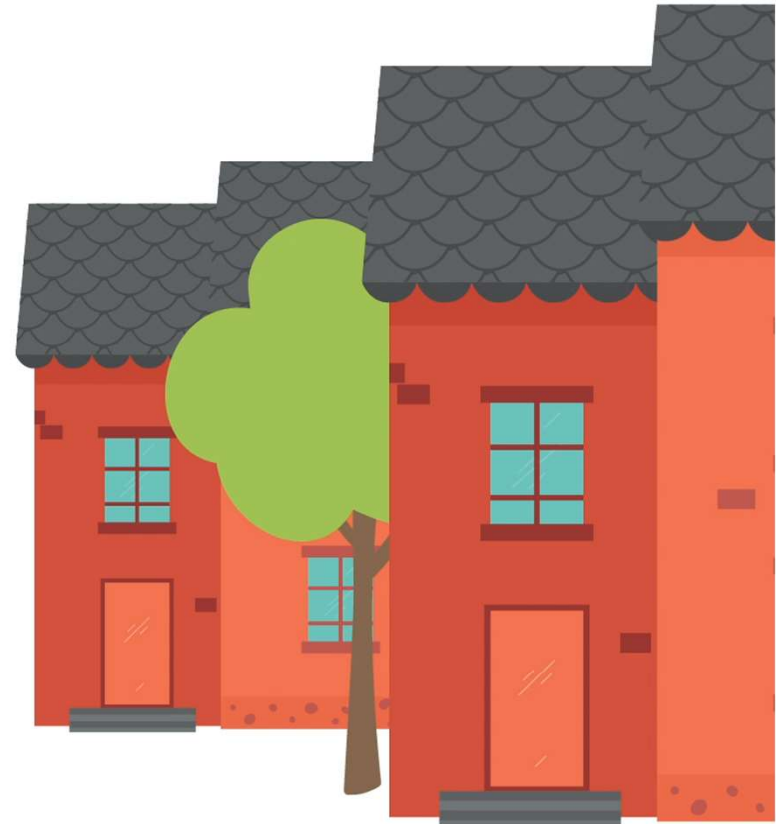


klantenbevraging

- Klanten en niet – klanten bevroagd, via
 - A'kzie
 - Outreachers
 - Wijkteams
 - Sociale dienst
 - Burgerzaken
- **Wat doe je als je hulp nodig hebt**
- Combinatie kwantitatieve en kwalitatieve bevraging
- 1 –malig in functie van reorganisatie, nu ook blijvend implementeren



Naar een sociale dienstverlening 2.0.



KORTRIJK

6 basisprincipes

1. Gebiedsgerichte aanpak en organisatie
2. Onthaal, intake en oriëntatie zijn optimaal
3. Generalistisch casemanagement
4. Ondersteuning door een 'technische' specialisaties
5. Proactieve detectie en toeleiding
6. Maximale rechtenuitputting



Nieuwe organisatie = **nieuwe visie**



KORTRIJK

Visie en handelingskader SD 2.0.

Doel:

Outreaching denken en handelen uit doorheen de volledige sociale dienstverlening.

Wat:

- Naar 1 gezamenlijke visie
- Ontwikkelen handleiding voor **alle** medewerkers Sociale Dienstverlening 2.0.
 - Visie: waarom doen we wat we doen
 - Theorie: waarop steunt onze visie
 - Handelingskader: wat verwachten we van medewerkers binnen de directie
 - Basishouding en attitude
 - Inzicht en gezamenlijk gedragen en na te streven visie
- Kader voor nieuw aanwervings- en vormingsbeleid ('DNA')



KORTRIJK

Outreaching werken, allemaal goed en wel, maar daar heb ik geen tijd voor, mijn caseload is nu al zo hoog, ik verzuip in administratie,

... en toch! (een verhaaltje)



KORTRIJK

Programmaregisseur armoede en sociale vooruitgang

Maarten François

maarten.francois@kortrijk.be

0032 473 86 26 95



KORTRIJK