LOKAAL SOCIAAL BELEID

Tussentijdse evaluatie cluster Sociaal Huis

*Het sociaal infopunt Kalmthout is van start gegaan op 14 september 2015. Dit ene sociale infopunt, gevestigd in dienstencentrum De Groten Uitleg, realiseert het concept ‘sociaal huis’ in Kalmthout en komt in de plaats van het eerdere netwerk van vijf sociale infopunten, nl. dienst bevolking (gemeente), woonloket (gemeente), OCMW, Driesprong (Kruispunt, Opvoedingspunt en JAC-punt) en PWA.*

*In het sociaal infopunt kan elke inwoner persoonlijk, telefonisch of via e-mail terecht met gelijk welke vraag rond sociale dienstverlening. De medewerkers geven correcte en duidelijke informatie of verwijzen door naar de juiste dienst of organisatie. Indien nodig leggen zij het eerste contact. Het sociaal infopunt is geopend van maandag tot vrijdag van 9u tot 11u30 en van 13u30 tot 16u30. Op de website* [www.sociaalinfopuntkalmthout.be](http://www.sociaalinfopuntkalmthout.be) *kan het aanbod aan sociale dienstverlening worden geraadpleegd.*

**Gerealiseerd of op weg naar realisatie**

|  |
| --- |
| Moet het woonloket de sociale infopunten promoten? Mensen kennen het woonloket niet als sociaal infopunt. De werking van het sociaal huis dient verder bekendgemaakt te worden. |
| Sinds 14 september 2015 is het dienstencentrum het enige sociaal infopunt. Alle inwoners kunnen er aan het loket of via e-mail of telefoon terecht met welzijnsgerelateerde vragen. De opstart van het sociaal infopunt is breed bekend gemaakt. Er moet blijvend worden ingezet op overleg, informatiedoorstroming en netwerkvorming tussen de leden van het vroegere organisatienetwerk (partners van het sociale infopunt en het sociale infopunt zelf). Ook (ruimere) netwerkvorming met lokale en bovenlokale welzijnsactoren moet de nodige aandacht krijgen. Het sociaal infopunt moet herhaaldelijk opnieuw via de gemeentelijke communicatiemedia onder de aandacht worden gebracht. |

|  |
| --- |
| Vanuit bepaalde doelgroepen bestaat de nood aan een ‘fysiek’ loket dat centraal gelegen is en waar een competente medewerker een intake kan doen en vragen zelf beantwoordt of gericht kan doorverwijzen. De uitgestrektheid van de gemeente maakt het voor sommigen moeilijk wanneer men naar een ander infopunt wordt doorgestuurd. De doorverwijzing dient efficiënt te verlopen. |
| Het dienstencentrum is het fysiek loket dat centraal gelegen is. De dienstencentrumleider en de medewerker van het dienstencentrum worden opgeleid om vragen klantvriendelijk te behandelen, een intake te doen en de vraag achter de vraag te vinden. Het is de bedoeling dat doorverwijzing steeds correct en efficiënt verloopt. |

|  |
| --- |
| De sociale infopunten zijn onvoldoende gekend bij de inwoners en zijn niet voldoende ‘zichtbaar’: banners voorzien? |
| Het (nieuwe) sociaal infopunt werd bij de opstart breed bekend gemaakt. Bedoeling is dat de inwoners regelmatig geïnformeerd worden over de verschillende soorten dienstverlening binnen de gemeente, via gemeentelijke nieuwsbrief, website, magazine ‘Tussen hei en maatjes’ … Er is niet (meer) gewerkt met banners aan de fysieke locaties. |

|  |
| --- |
| Vanuit de participatiegroep komt de vraag of er een mogelijkheid bestaat dat cliënten niet keer op keer hetzelfde verhaal rond de hulpvraag hoeven te vertellen. |
| De sociale dienst treedt op als eerstelijnsdienst, en verwijst indien nodig door naar andere diensten voor een meer gespecialiseerde begeleiding (bv. schulden, huisvesting, werk …). Cliënten die op meerdere vlakken hulp behoeven, kunnen dus inderdaad meerdere maatschappelijk werkers hebben. Net om hen de best mogelijke hulpverlening te bieden, is deze specialisatie nodig. Niettemin moet een optimale samenwerking en informatiedoorstroming tussen de maatschappelijk werkers voorop staan, opdat een cliënt niet telkens opnieuw zijn verhaal moet doen. De 2-wekelijkse teamvergaderingen zorgen voor formeel overleg met alle betrokken maatschappelijk werkers rond individuele cliëntsituaties. Door intake- en administratieve processen te stroomlijnen, wordt een betere informatiedoorstroming bewerkstelligd. |

|  |
| --- |
| Gemeentelijke informatie op ‘de rechtenverkenner’ moet up-to-date worden gehouden. |
| Enkele medewerkers van het OCMW hebben de toegang tot het aanpassen van de rechtenverkenner. Deze wordt op regelmatige basis geüpdatet. |

|  |
| --- |
| Spraakverwarring sociaal huis/sociale infopunten. Sociaal huis wekt de indruk dat er een fysiek sociaal huis zou bestaan. Inwoners hebben behoefte aan één centraal gelegen loket waar alle vragen kunnen worden gesteld en waar men eventueel kan worden doorverwezen naar sociale infopunten. Kwetsbare groepen vinden vaak de weg niet naar het juiste infopunt. |
| Enkel de benaming sociaal infopunt wordt gebruikt.  |

|  |
| --- |
| De sociale infopunten herhaaldelijk bekendmaken via de gemeentelijke communicatiekanalen (evt. een vaste rubriek). |
| De voormalige sociale infopunten werden hervormd tot één sociaal infopunt. Dit zal op regelmatige basis worden bekendgemaakt. Ook blijven de andere vormen van dienstverlening in de kijker staan. |

|  |
| --- |
| Rechtenverkenner en premiezoeker zijn te weinig gekend bij inwoners. Deze sites zijn ingewikkeld, niet steeds up-to-date en onvriendelijk in gebruik, zeker voor kwetsbare doelgroepen.  |
| De rechtenverkenner en de premiezoeker worden door de Vlaamse overheid ingericht. Het lokaal bestuur heeft geen zeggenschap over de opmaak van deze websites. Wel kan het lokaal bestuur ervoor zorgen dat de informatie up-to-date blijft met betrekking tot zijn eigen dienstverlening. Ook kan het deze websites mee bekend maken onder zijn inwoners. Kwetsbare doelgroepen kunnen in Kalmthout ook terecht bij Digidak voor ondersteuning m.b.t. het gebruik van deze websites. |

|  |
| --- |
| Informatie rond sociale infopunten moet duidelijk en richtinggevend zijn. |
| Er werd een nieuwe flyer opgesteld, die duidelijk en begrijpbaar is. Ook in andere communicatie is correcte, duidelijke en begrijpbare informatie bieden het streefdoel. |

|  |
| --- |
| Duidelijk organogram is een noodzaak voor sociaal infopunten. |
| De nodige ondersteunende informatie wordt binnen de werking van het sociaal infopunt en de samenwerking met partners die sociale dienstverlening aanbieden, voorzien. |

|  |
| --- |
| Werken aan ‘eigenaarschap’ sociaal huis. Medewerkers medeverantwoordelijk maken voor de werking van het sociaal huis. Ook werken aan mede-eigenaarschap van lokaal bestuur, behoefte aan ondersteuning.  |
| Prioriteiten zijn steeds een correcte, klantvriendelijke en zo mogelijk rechtstreekse doorverwijzing. Hierbij is het belangrijk dat er een goede informatiedoorstroming en samenwerking is tussen de verschillende instanties die sociale dienstverlening aanbieden. Deze samenwerking, en participatie in o.a. het Huis van het Kind, overleg lokaal sociaal beleid, lokaal netwerk vrijetijdsparticipatie, de gemeentelijke adviesraden … creëert betrokkenheid tussen de verschillende welzijnsactoren. |

|  |
| --- |
| Wat betreft het dienstencentrum kan nog gewerkt worden aan de bereikbaarheid op gebied van mobiliteit. |
| Het dienstencentrum voorziet sinds 1 februari 2014 voor gebruikers de mogelijkheid om thuis opgehaald en weer afgezet te worden.  |
| Ouderen vinden niet steeds de weg naar de website.  |
| Ouderen kunnen vanaf 14 september 2015 voor informatie of ondersteuning terecht bij het sociaal infopunt. Contact kan genomen worden via de medewerkers aan het loket (alle dagen van 9u tot 11u30 en 13u30 tot 16u30), via het e-mailadres sociaalinfopunt@kalmthout.be of via tel. 03 641 63 55. |

|  |
| --- |
| Evt. enquête organiseren bij de bevolking over de bruikbaarheid van de sociale infopunten. |
| De knelpunten van de vijf sociale infopunten werden opgelost. Wegens de nieuwe structuur, nl. één sociaal infopunt, is het voeren van een enquête momenteel geen prioriteit. Mocht blijken dat een enquête toch aangewezen is, dan kan deze in een latere fase worden georganiseerd.  |

|  |
| --- |
| Betere afstemming nodig door de sociale infopunten onderling. Goede bedoelingen zijn er zeker, bereidwilligheid ook, maar het ontbreekt vaak aan kennis van de medewerkers waardoor doorverwijzingen haperend verlopen.  |
| Er is inmiddels sprake van één sociaal infopunt. De website [www.sociaalinfopuntkalmthout.be](http://www.sociaalinfopuntkalmthout.be) kan een handleiding zijn voor zowel de medewerkers van de sociale dienstverlening als de inwoners. Samenwerking en overleg tussen welzijnsactoren is een noodzakelijke voorwaarde voor een goede dienstverlening en een geïntegreerd lokaal sociaal beleid. Het lokaal bestuur neemt hierin een (regie)rol op. |

|  |
| --- |
| Wachtlijsten Kruispunt aanpakken. |
| De dienstverlening van Kruispunt werd vanaf september 2015 met een dagdeel verruimd. |

|  |
| --- |
| Mobiliteit betaalbaar houden. |
| Het lokaal bestuur streeft ernaar de kosten voor mobiliteit betaalbaar te houden. Evenwel is zijn zeggenschap in deze zeer beperkt, aangezien mobiliteit een bovenlokale (provinciale, Vlaamse, federale, Europese …) aangelegenheid is, met (semi)private partners. |

|  |
| --- |
| Aanbod geestelijke gezondheidszorg is te duur. Mogelijkheid tot realisatie van een Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG) in de regio? Met behoud en eventueel uitbreiding van Kruispunt. |
| Er is momenteel geen sprake van een nieuw Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG) in Kalmthout. In Brasschaat – Schoten werd de werking Tejo (therapeuten voor jongeren) opgestart, waar ook Kalmthoutse jongeren terechtkunnen. In Kalmthout breidde Kruispunt zijn werking sinds september 2015 met een dagdeel uit. |

|  |
| --- |
| Overleg met sociale infopunten, welzijnsraad, ouderenadviesraad over het ervaren van knelpunten. |
| De dienstverlening wordt momenteel op een meer efficiënte manier georganiseerd. OCMW en gemeente nemen signalen van de verschillende welzijnsactoren, de welzijnsraad, de ouderenadviesraad … ernstig en proberen eventuele knelpunten op te lossen. |

|  |
| --- |
| Vraag aan lokaal bestuur om proactief mee te denken over de ontwikkeling van het sociaal huis. |
| Het lokaal bestuur maakt deel uit van de stuurgroep lokaal sociaal beleid, waar op 27 november 2014 werd beslist om de werking van de vijf sociale infopunten te reduceren tot één sociaal infopunt en de ‘oude’ sociale infopunten als partners van het sociaal infopunt te blijven betrekken. |

|  |
| --- |
| Inspraak en bevraging inwoners. |
| Inwoners kunnen participeren via de wijkvergaderingen die de gemeente om de zoveel tijd in elke wijk van Kalmthout organiseert. Rond bepaalde thema’s kan er ook een inspraakavond worden georganiseerd. Verder kan te allen tijde contact worden opgenomen via het onthaal of de communicatiedienst. Inspraak gebeurt ook via de gemeentelijke adviesraden, o.a. ouderenadviesraad, welzijnsraad, lokaal overleg kinderopvang, jeugdraad … Via de 7 clustervergaderingen lokaal sociaal beleid kunnen afgevaardigden van organisaties en adviesraden aan de tussentijdse evaluatie (halfweg de beleidscyclus) meewerken. Voor de start van elke nieuwe beleidscyclus bestaat de mogelijkheid om via de clustervergaderingen input te geven voor de volgende beleidscyclus. Kwetsbare doelgroepen worden op zeer regelmatige basis gehoord via de participatiegroep van het OCMW.  |

|  |
| --- |
| De Driesprong (met werking van JAC-punt, Kruispunt en Opvoedingspunt) is te weinig geopend. Moet ook bereikbaar zijn voor acute hulpverlening. |
| De benaming Driesprong wordt niet meer actief gebruikt. Vanaf 1 september 2015 is het Kruispunt 5 in plaats van 4 dagdelen per week geopend. Het Opvoedingspunt werkt inmiddels mobiel en is op bepaalde momenten ook bereikbaar via gsm.Voor acute hulpverlening kan men terecht bij de welzijnsdienst van de politie. Tijdens de kantooruren kunnen mensen terecht bij het OCMW. |

|  |
| --- |
| Woonloket ligt vrij goed, ev. antennepunt voorzien in dorpshuis Nieuwmoer. OCMW is moeilijker bereikbaar met openbaar vervoer.  |
| Dit zal verder bekeken worden bij de realisatie van het dorpshuis. |

|  |
| --- |
| Aandachtspunt: informatie moet worden aangepast aan de doelgroep. |
| Effectieve communicatie is steeds doelgroepgericht. |

|  |
| --- |
| Zelfhulpgroepen meer bekend maken. |
| Het lokaal bestuur ondersteunt de communicatie van zelfhulpgroepen, bv. door opname in eigen communicatiemiddelen zoals de brochure ‘Wegwijs in (thuis)zorg’ … Dienstencentrum De Groten Uitleg neemt hierin een rol op, bv. rond dementie, Parkinson … |

**Nog niet gerealiseerd maar wel prioriteit**

|  |
| --- |
| Website sociale infopunten wordt onduidelijk gevonden. Zichtbaarheid logo sociaal infopunt is te klein. Ook onhandig dat er twee websites zijn: de gemeentelijke en die van de sociale infopunten. |
| Rechts op de gemeentelijke website staat een knop met ‘sociaal infopunt’ om rechtstreeks door te klikken naar het aanbod van sociale dienstverlening. Het feit dat dit aanbod gebundeld staat op een afzonderlijke website, komt de overzichtelijkheid van deze informatie ten goede.Er zijn plannen om de website van Kalmthout vanaf 2017 te vernieuwen en deze gebruiksvriendelijker te maken. |

**Nog niet gerealiseerd en geen prioriteit**

|  |
| --- |
| ‘Vorming’ voor alle medewerkers infopunten over elkaars werking en dienstenaanbod.  |
| Samenwerking en overleg tussen welzijnsactoren is een noodzakelijke voorwaarde voor een goede dienstverlening en een geïntegreerd lokaal sociaal beleid. Het lokaal bestuur neemt hierin een (regie)rol op. |

|  |
| --- |
| Alle diensten van de gemeente binnen het nieuwe gemeentehuis onderbrengen, ook OCMW-diensten. |
| De bouw van een nieuw gemeentehuis wordt opgenomen in de nieuwe beleidscyclus. Vanaf de nieuwe beleidscyclus zullen gemeente en OCMW één organisatie worden.  |