

Deze extra editie van de nieuwsbrief geeft een overzicht van de sociale huizen in onze streek, zoals ze in hun diversiteit vorm krijgen. Elk lokaal bestuur schetst het eigen model van sociaal huis. Dit wordt geconcretiseerd met praktijkvoorbeelden uit de werking. We wensen u veel inspirerend leesplezier !

Een fysiek sociaal huis of éénloket

Sociaal Huis Avelgem

OCMW- en gemeentebestuur bundelden de krachten voor de uitwerking van een sociaal huis op maat van Avelgem. Verschillende andere diensten, die brood zagen in dit scenario, gingen mee rond de tafel zitten. Zo ontstond een vrij uniek initiatief waarbij diensten op eenzelfde locatie hun dienstverlening gingen uitbouwen;

- de partners van de lokale werkwinkel nl. de VDAB en de vzw PWA
- het gezamenlijk woonzorgproject van de lokale besturen
- het lokale zorgnetwerk ZOHRA dat kan werken dankzij verschillende Avelgemse vrijwilligers
- Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen, een tijdje op vaste momenten aanwezig ter ondersteuning van de opstart van ZOHRA
- ondertussen is ook de vzw Feniks als voorziening voor mensen met een beperking op vaste momenten bereikbaar in het sociaal huis.

Het bleef echter niet bij een centrale locatie waar mensen zelf naar toe moeten komen. De sociale dienst blijft op huisbezoek gaan, het zorgnetwerk Zohra helpt mensen aan huis en bezoekt 75-plussers op hun verjaardag en het woonzorgteam doet woningkwaliteitsonderzoeken en informeert de bewoners aan huis over de brede waaier aan woonzorgdiensten. Samen werken aan sociale dienstverlening is en blijft een ganse klus maar het loont de moeite!

Meer info: Christine Debeurme, secretaris OCMW en coördinator sociaal huis
Leopoldstraat 66, 8580 Avelgem, tel. 056 65 07 70, sociaalhuis@avelgem.be
<http://www.avelgem.be/leven-en-welzijn/sociaal-huis>

Sociaal Huis Deerlijk

In Deerlijk is het sociaal huis in volle opbouw. Dit zowel letterlijk als figuurlijk. De bedoeling is om op een nieuwe lokatie, m.n. het Gaverkasteel, begin 2010 van start te gaan met het sociaal huis. De verbouwings- en installatiewerken starten binnenkort, na het verlof. De stuurgroep lokaal sociaal beleid legt ondertussen de laatste inhoudelijke bouwstenen vast voor het initiatief. Uiteraard zal de huidige OCMW-dienstverlening er verder gezet worden. Maar het is ook de bedoeling op het vlak van wonen en zorg met extra initiatieven te starten. Hierover lopen er nog besprekingen, onder andere met het private rusthuis van Deerlijk. Ondertussen is het Deerlijkse zorgnetwerk Donah al een tijdje actief, dankzij veel vrijwillige inzet van Deerlijkse inwoners. Het sociaal huis wordt ook de nieuwe uitvalsbasis voor dit initiatief.

Enkele maatschappelijke werkers van de sociale dienst verdiepten zich in de rechtenverkenner. Dit instrument is er gekomen op initiatief van de Vlaamse overheid om mensen zo goed mogelijk wegwijs te maken in hun rechten. Na een grondige verkenning van de rechtenverkenner ontstond in Deerlijk het voorstel om dit instrument actiever te gaan gebruiken. De maatschappelijk werkers zullen bekijken hoe ze dit samen met hun cliënten kunnen doen. Deze manier van werken zou een vast gegeven kunnen worden in het nieuwe sociaal huis. Alvast een interessante tip voor andere sociale huizen is www.rechtenverkenner.be

Meer info: Mireille Van Thuyne, secretaris OCMW, tel. 056-73 63 33

Sociaal Huis Kuurne

Het concept Sociaal Huis Kuurne is gebaseerd op de "éénloketfunctie". Het OCMW is op zijn geheel verhuisd naar het Sociaal Huis in november 2002, samen met de gemeentelijke welzijnsdienst. Er zijn een aantal formele overeenkomsten gemaakt tussen OCMW en Gemeente over de werking, de financiering, het personeel, de dagelijkse leiding. Voor de inwoner van Kuurne werkt het Sociaal Huis als één welzijnsloket: de burger komt met zijn vragen rond welzijn en zorg naar het éénloket, naar het Sociaal Huis waar hij onmiddellijk geholpen wordt ofwel doorverwezen wordt naar een meer gespecialiseerde dienst.

Enkele gemeentelijke sociale toelagen worden aangevraagd in het Sociaal Huis: de geboortepremie, de sociaal pedagogische toelage, de thuiszorgtoelage, de vakantietoelage, de vervoerstoelage, De administratieve afhandeling gebeurt in het Sociaal Huis maar de gemeente zorgt voor de uitbetaling van de premies.

Meer info: Heidi Vervaeke, diensthoofd loketdienst & Els Desmet, communicatiemedewerker Sociaal Huis Kortrijksestraat 2, 8520 Kuurne, tel. 056 73 70 11, info@sociaalhuiskuurne.be
<http://www.sociaalhuiskuurne.be>

Sociaal Huis Lendeledede

Lendeledede heeft één adres voor alle sociale informatie, één balie waar je zonder omwegen met je vraag op de juiste plaats terecht komt. Eén knooppunt waar de diensten op vlak van wonen, zorg en welzijn actief in de gemeente, de woonwinkel en het loket kinderopvang, samen een onderdak vinden. Openheid en toegankelijkheid zijn er letterlijk en figuurlijk de troef. Dat is het Sociaal Huis van Lendeledede. Dit huis is zonder meer een SOCIAAL THUIS. Om Sociaal Thuis toegankelijker te maken voor alle inwoners van Lendeledede, wordt het oorspronkelijke OCMW-gebouw grondig verbouwd. Zo is er een lift en toiletten die aangepast zijn aan personen met een beperking. Alle thuiszorgdiensten en sociale diensten zitten samen op de gelijkvloerse verdieping en zijn dus gemakkelijk te bereiken. Het Sociaal Huis werkt voortaan met een centrale balie en vaste onthaalmedewerkers. Die formuleren een antwoord op je vraag of verwijzen je door naar de verantwoordelijke dienst of contactpersoon.



Meer info: Claudine Rogiers, voorzitter OCMW/ Carine Dewaele, hoofdmaatschappelijk werker Dorpsplein 8, 8860 Lendeledede, tel. 051 30 31 31, ocmwvoorzitter@lendeledede.be, carine.dewaele@lendeledede.be, <http://www.lendeledede.be/leven-en-welzijn/sociaal-huis>

Sociaal huis als netwerk van loketten

Sociaal Huis Anzegem

Het sociaal huis in Anzegem is opgevat als een netwerk met twee vaste ankerpunten – zijnde de gemeentelijke dienst sociaal welzijn en de sociale dienst van het OCMW – aangevuld met mobiele antennepunten. Beide sociale diensten hebben hun eigen pakket aan diensten. Onderling worden afspraken gemaakt voor een vlotte samenwerking en dienstverlening. Met dit concept wensen we als gemeente en OCMW de sociale dienstverlening voor de burger zo toegankelijk en volledig mogelijk te maken. Samenwerkingsverbanden met gemeentelijke adviesraden en diensten alsook met externen vullen het netwerk aan.

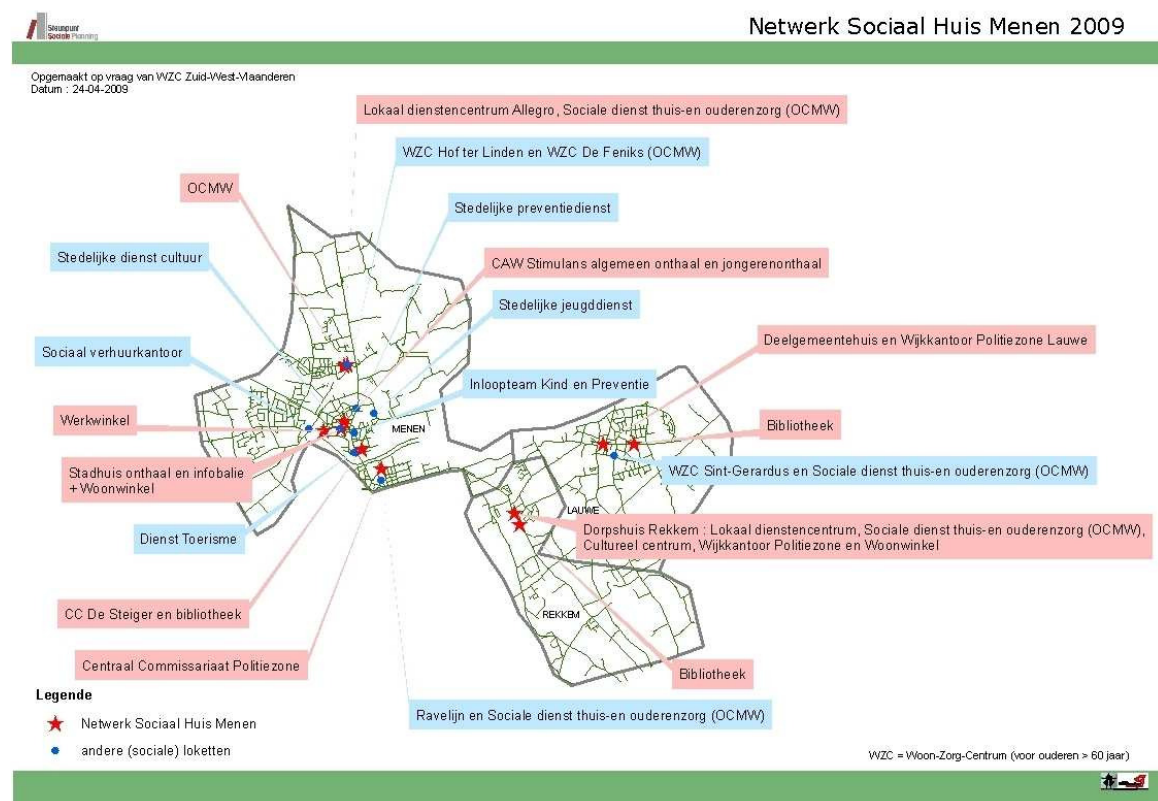
*Om de maximale toegankelijkheid van de dienstverlening te kunnen verwezenlijken werd het concept sociaal huis met de twee vaste ankerpunten verder uitgebouwd aan de hand van **mobiele antennepunten**. Dit houdt in dat er in iedere deelgemeente wekelijks een zitdag is, waarbij gelijktijdig zowel iemand van de gemeentelijke dienst sociaal welzijn als van de sociale dienst van het OCMW aanwezig zijn. Deze gelijktijdige aanwezigheid betekent ook een belangrijke meerwaarde inzake het aanbod. De mobiele dienstverlening ging begin februari van start en na een paar maanden blijkt uit de cijfers dat dit tegemoet komt aan de behoeften van de burgers. De ziddagen worden immers zeer druk bezocht en zijn een belangrijke aanvulling op de vaste ankerpunten. De ontsluiting van de sociale dienstverlening gaat hierdoor al een hele stap vooruit !*

Meer info: OCMW, Lieven Bauwensstraat 40, 8570 Anzegem, tel. 056 77 88 28
Dienst Sociaal Welzijn, Stijn Streuvelsstraat 22, 8570 Anzegem, tel. 056 78 26 23
dienstsociaalwelzijn@anzegem.be, <http://www.anzegem.be>

Sociaal Huis Menen

Het Sociaal Huis Menen is een geheel van geïntegreerde loketten, zowel centraal als in antennepunten, waarbij wordt geïnvesteerd in een sterke samenwerking tussen de diensten en de uitbouw van een sterk kwalitatief onthaal. De focus ligt op de receptie, nl. het onthaal door de (administratief) bedienden die het eerste contact zijn voor de burger. Het sociaal huis omvat drie functies: de informatie-, loket- en doorverwijsfunctie. In Menen opteert men ervoor dit te realiseren door de opwaardering van de loket- en onthaalfunctie en door extra te investeren in de loket- en onthaalbedienden van de loketten sociaal huis Menen.

Een eerste initiatief, gezamenlijk ondernomen door de verantwoordelijken van de onthaalmedewerkers, is een kennismakings- en vormingsmoment. Op het programma staat een wandeling door de verschillende loketten die samen het netwerk sociaal huis Menen maken (zie kaart). Daarna volgt een praktische vorming over de digitale sociale kaart, met oefeningen. Tenslotte is er plaats voor uitwisseling over wat belangrijk is bij een goede doorverwijzing en voor ideeën voor toekomstige initiatieven. Verspreid over twee sessies nemen hier een 45-tal onthaalmedewerkers aan deel.



Meer info: Tamara Van Zandycke, tel. 056 52 11 16, tamara.vanzandycke@menen.be
<http://www.ocmwmenen.be>

Sociaal Huis Zwevegem

Het sociaal Huis werd in Zwevegem benaderd als een ideeën-project. De hoofdbedoeling was uiteraard de naadloze samenwerking tussen alle diensten van beide lokale besturen en de welzijns- en zorgvoorzieningen die, naast de diensten van OCMW en Gemeente, eveneens werkzaam zijn op het grondgebied. De bedoeling om alle dienstverleningen vanuit één loket bereikbaar en aanspreekbaar te maken werd gecombineerd met het opzet om deze dienstverleningen zo dicht mogelijk bij de (potentiële) gebruiker te brengen.

Daarom werd ook een antennepunt in de deelgemeente Moen opgestart. Gemeente en OCMW werkten hier rond intens samen om een pakket aan basisdienstverlening te kunnen bieden, geflankeerd door initiatieven van de wijkwerker en in partnerschap met enkele private sociale diensten.

Dit experiment liep af na 1 jaar. Een van de grote lessen is het belang van een goede onderlinge samenwerking tussen gemeente en OCMW en van de interne communicatie. Het sociaal huis wordt nu verder uitgewerkt rond verschillende pijlers waaronder de bib- en servicebus die straks in Zwevegem zal rondrijden.

Een twee experiment werd opgestart onder de naam van “zeven loketten Zwevegem”. Geschoeid op de leest van de Harelbeekse productencatalogus en in samenwerking met Leiedal werd in Zwevegem gestart met een eigen productencatalogus om deze, digitaal, ter beschikking te stellen aan zeven loketten die verspreid zijn over het ganse grondgebied. Alle diensten van gemeente en OCMW werden gevraagd om hun “producten” op te lijsten en de fiches aan te maken. Op zich was dit reeds een heel interessante oefening; De volgende stap was de zeven loketbedienden een vorming aan te bieden naar gebruik van deze catalogus. Net toen we op het punt stonden ook de externe dienstverleningen aan te spreken om ook hun diensten in te brengen, werden we in snelheid genomen door Leiedal en diverse ICT-verantwoordelijken die dergelijke productencatalogus integreren in de gemeentelijk website. Dit experiment wordt verder gezet rond de items “vorming voor de loketbedienden” en het verder zoeken om ook de diensten van de externe organisaties in de catalogus op te nemen. Tenslotte zullen de ervaringen rond het antenepunt en het opmaken van de catalogus hun nut bewijzen bij de volgende stap naar het onderbrengen van de gemeentelijke en de OCMW diensten in één administratief gebouw.

Meer info: Luk Verstraete, tel. 056 76 52 40, Luk.Verstraete@ocmw.zwevegem.be
Marijke Orins, tel. 056 76 55 75, marijke.orins@zwevegem.be, www.zwevegem.be

Sociaal huis met focus op digitaal netwerk

Sociaal Huis Harelbeke

Het sociaal huis in Harelbeke werd vertaald als een digitale koepel boven 6 bestaande publieksloketten van zowel het stadsbestuur als het OCMW (infodienst, welzijnsdienst, werkwinkel, woonloket, sociale dienst, dienst burgerzaken). De producten van deze loketten werden op een gestandaardiseerde wijze opgenomen in een productencatalogus. Via een gemakkelijke zoekrobot kan de informatie over de producten (omschrijving, wijze van afleveren, verstrekkende dienst, alle modaliteiten) snel terug gevonden worden. Deze on-line productencatalogus maakte het mogelijk in elk van deze loketten dezelfde basisinformatie over alle producten van de 6 betrokken loketten mee te geven aan de burger. Bij de implementatie van de productencatalogus bleek dat er erg veel aandacht dient gegeven te worden aan de cultuur van de dienstverlening. Burgergericht en geïntegreerd werken vergt immers een sterke cultuurverandering bij de loketmedewerkers. In het verleden werd er sterk aanbodgericht gewerkt en dat verander je niet door een computerapplicatie.

Meer info: Martin Vandebuerie, tel. 056 73 34 51, martin.vandebuerie@harelbeke.be, www.harelbeke.be

Sociaal Huis Waregem

Waregem opteert voor een eigen invulling van het sociaal huis door bestaande toegangspoorten tot sociale informatie en dienst- en zorgverlening op elkaar af te stemmen in een (digitaal) netwerk. Bestaande loketten worden op elkaar afgestemd en worden met elkaar verbonden. In een eerste fase gaat het om volgende loketten: sociale dienst OCMW, loket thuiszorg OCMW, sociale dienst stadsbestuur, stadswinkel. In een tweede fase wordt de werkwinkel betrokken. In een derde fase volgen de stedelijke jeugddienst en de deelgemeentehuizen. Elk sociaal loket verstrekt een basispakket aan dienstverlening, dat enerzijds bestaat uit de eigen dienstverlening en anderzijds uit een goede registratie van de vraag en, indien gewenst, gekoppeld aan een goede doorverwijzing. Het sociaal loket treedt actief op in het kader van de doorverwijzing, legt de nodige contacten en maakt, in overleg met de cliënt, de nodige afspraken. Doorverwijzing leidt automatisch tot een terugkoppeling en opvolging (cliënt-volg-systeem of trajectbegeleiding).

De geciteerde loketten worden zeker behouden en eventueel uitgebreid in regio's met beperkte toegang tot dienstverlening (vb. Nieuwenhove). Naast een fysiek netwerk van loketten, willen we een digitaal sociaal huis ontwikkelen (www.sociaalhuiswaregem.be). Naast de digitale weg wordt het belang van mondelinge en schriftelijke informatie naar de burgers en van persoonlijk contact onderstreept. Het uiteindelijke doel van het sociaal huis is de toegankelijkheid van de dienstverlening te optimaliseren. In dit kader is een goed functionerend loket onontbeerlijk.

De burger die niet in staat is om naar het fysieke loket te komen, krijgt huisbezoek vanuit een specifieke OCMW-dienst, afhankelijk van de vraag.

In oktober – november '09 wordt, in samenwerking met WIVO, een vormingsprogramma op maat van Waregem uitgewerkt met als thema 'aanpak voor de kennisdeling rond de balieproducten en het correct doorverwijzen aan de balie'. Bedoeling is dat alle eerstelijnsmedewerkers alle balieproducten zouden kennen die stad en OCMW Waregem aanbieden om (1) juist door te verwijzen bij een rechtstreekse vraag (2) zelf de reflex te maken voor welke producten van andere diensten een klant nog interesse zou kunnen hebben of in aanmerking zou komen.

Meer info: Chantal Coussement, schepen sociale zaken, tel. 056 62 12 07, chantal.coussement@waregem.be
Lionel Beheydt, OCMW voorzitter, tel. 056 62 98 46, lionel.beheydt@ocmw.waregem.be
www.waregem.be/leven-en-welzijn/sociaal-huis

Sociaal Huis Wervik

Het Sociaal Huis Wervik is opgevat als een netwerk tussen tien éénloketten onderling verbonden met een digitaal systeem en een centrale rol voor het callcenter. Tien eerstelijnsloketten op 7 adressen (bij uitbreiding 12 loketten op 8 adressen) van stad en OCMW Wervik zullen samen het sociaal huis in Wervik vormen. De loketten waar de burger (of bepaalde doelgroepen) rechtstreeks terecht kan met zijn welzijnsvragen wil men met elkaar verbinden in een netwerk.

Eenzijds door een digitaal systeem dat toelaat om de burger beter, sneller en vollediger te informeren, gericht door te verwijzen en een goed persoonlijk onthaal uit te bouwen op verschillende plaatsen. Momenteel maakt men werk van een productencatalogus geïntegreerd in de nieuwe website van het OCMW en de website van de Stad. Samen worden die vanuit één dienst beheerd. Dit digitaal sociaal huis zal operationeel zijn tegen september '09.

Anderzijds biedt het sociaal huis zowel fysiek als telefonisch onthaal. In dit geheel evolueert het callcenter naar een specifieke rol van enerzijds het overnemen van de wacht wanneer de andere diensten van stad/OCMW gesloten zijn (vuurtorenfunctie) en anderzijds wordt het nummer van het callcenter het enige centrale telefoonnummer.

Ondertussen nemen de diensten van de stad en het OCMW de tijd om elkaar beter te leren kennen. Zo werden in juni reeds twee kennismakingsbezoeken georganiseerd door het OCMW voor de stadsdiensten, en nodigen de stadsdiensten nu het OCMW uit voor een kennismakingsbezoek.

Meer info: Frans Degroote, directeur sociale dienst OCMW, tel. 056 30 02 85, f.degroote@ocmw-wervik.be
Françoise Bonduelle, Sociale Dienst stad Wervik, tel. 056 300 105, francoise.bonduelle@wervik.be
<http://www.wervik.be> en <http://www.ocmw-wervik.be>

Sociaal Huis Wevelgem

Het Wevelgems sociaal huis is uitgewerkt als een virtueel concept en netwerk tussen de verschillende diensten die werkzaam zijn rond welzijn op Wevelgems grondgebied. Zowel binnen het gemeentebestuur als het OCMW is er een onthaal- en informatiepunt waar iedereen terecht kan. Er is een gemeenschappelijke informaticatoepassing ontwikkeld met integratie van de sociale kaart. De dienstverlening aangeboden door de gemeente en het OCMW is geïntegreerd in de website van de gemeente met een directe link naar de website van het OCMW. Concreet staat alle dienstverlening (ook van het OCMW) beknopt omschreven in de website van de gemeente (= vorm van productencatalogus). Indien de gebruiker meer details wenst te weten van de dienstverlening kan men onmiddellijk doorklikken naar de website van het OCMW. Het gemeentebestuur zorgde ervoor dat de items van het OCMW door OCMW-medewerkers rechtstreeks kunnen geüpdatet worden op de website van de gemeente. Hierdoor kan de info makkelijk actueel gehouden worden.

Meer info: Chris Vanderbeke, deskundige cel welzijn, tel. 056 43 35 27, welzijn@wevelgem.be
Katrien Kindt, stafmedewerker OCMW, tel. 056 43 55 00, katrien.kindt@ocmwwevelgem.be
<http://www.wevelgem.be/dienstverlening> en <http://www.ocmwwevelgem.be>

Kleinschalige geïntegreerde werking

Sociaal Huis Spiere–Helkijn

Het nieuwe gemeentehuis van Spiere–Helkijn biedt sinds 1996 aan diverse diensten onderdak. Het gemeentebestuur, het OCMW, De Post, de Politie, de VDAB en de PWA zijn er gehuisvest. Maar dit gegeven garandeert natuurlijk niet dat de onderlinge samenwerking en informatie-uitwisseling per definitie optimaal zijn. Via de kapstok van het Lokaal Sociaal Beleid wordt er sinds een vijftal jaren gewerkt aan een betere integratie van de sociale dienstverlening. In samenwerking met het Welzijnsconsortium richtten de gemeente en het OCMW een Stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid op. In aanvang werd een inventaris opgemaakt van dienstenaanbod en knelpunten. De kruisbestuiving binnen de stuurgroep voleindigde in een heus beleidsplan Lokaal Sociaal Beleid. Gezien de kleinschaligheid van de taalgrensgemeente bleek de oprichting van één loket voor sociale zaken een brug te ver. Zowel intern als extern, met derde partners die aan sociale dienstverlening doen, werden afspraken gemaakt, zodat de burger met zijn hulpvraag meteen naar de juiste dienst of persoon wordt doorverwezen.

In het verlengde daarvan organiseerde het bestuur in samenwerking met de V.U.B. een seniorenbehoefteonderzoek. Via een omvangrijke vragenlijst werd gepeild naar noden en visies bij de oudere bevolking. Uit de resultaten bleek een algemeen probleem te bestaan van vereenzaming bij de oudste bejaarden. Om tegemoet te komen aan deze problematiek werd beslist om de sociale dienst van het OCMW gerichte huisbezoeken te laten doen bij 80-plussers. Tegelijk wordt hen een toegankelijke folder aangeboden met een beknopt overzicht van de sociale dienstverlening.

Op geregelde tijdstippen komt de stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid samen om verder te werken aan een geïntegreerde sociale dienstverlening en om de acties te evalueren en bij te sturen waar nodig.

Meer info: Wout Lefebvre, gemeente- en OCMW-secretaris
Oudenaardseweg 71, 8587 Spiere–Helkijn, tel. 056 27 01 53, secretaris@spiere-helkijn.be
<http://www.spiere-helkijn.be>

Viersporenwerking

Sociaal Huis Kortrijk

Het Sociaal huis Kortrijk is ontstaan vanuit de stuurgroep lokaal sociaal beleid, in een samenwerking tussen Stad en OCMW. Het OCMW neemt operationeel de trekkersrol op zich voor de verdere uitwerking van het sociaal huis. Het sociaal huis te Kortrijk werkt op vier sporen. Er is het fysiek sociaal huis in de Budastraat waar mensen dagelijks terecht kunnen voor alle mogelijke welzijnsvragen. Er is het telefoonnummer waar mensen dagelijks terecht kunnen. Er is een website ontwikkeld met info, linken, nieuws, sociale kaart Kortrijk. Tenslotte kennen we in drie landelijke deelgemeenten een decentrale werking. Vanuit deze vier sporen willen we de toegankelijkheid zo hoog mogelijk houden. Het concept legt vooral de focus op de draaischijffunctie van het sociaal huis, het wegwijs maken van mensen en diensten, mensen gericht en actief verwijzen in de veelheid van dienstverlening. Het concept legt tevens de focus op netwerkvorming, afspraken tussen en met diensten, samenwerken met vrijwilligers, met gemeenschapswachten, wijkagenten, enz.

*Heb ik al dan niet recht op een goedkoop busabonnement ?
Wie kan mij helpen bij verhuis en het uitvoeren van een paar klusjes ?
We wonen nog niet lang in de stad. Mijn zoon is 16 jaar en hij is licht mentaal gehandicapt. Zijn hier mogelijkheden tot vrijetijdsbesteding ?
Kan u helpen met het invullen van deze formulieren voor een studiebeurs ?*

Meer info: Katrien Verhaeghe, tel. 056 24 42 22, info@sociaalhuiskortrijk.be
Sociaal Huis Kortrijk, Budastraat 27, 8500 Kortrijk
<http://www.sociaalhuiskortrijk.be>

Wil u deze nieuwsbrief niet langer ontvangen ?

Klik hier info@welzijnsconsortium.be met de vermelding “uitschrijven nieuwsbrief”.