

juli '12

Steven Rommel  
Chris Truyens

In opdracht van de Stuurgroep  
Lokaal Proactief Kader

# [DRAAIBOEK LOKAAL PROACTIEF KADER]

Dit is het draaiboek voor de deelnemende pilotgemeentes aan het project Lokaal Proactief Kader. In dit draaiboek beschrijven we concreet de belangrijkste stappen die dienen te worden gezet in functie van de realisatie van het project. We brengen in beeld op welke ondersteuning de deelnemende partners in de pilotgemeentes kunnen rekenen en waar er inspiratie kan worden gevonden. Daarnaast vind je in dit draaiboek meer achtergrond en een overzicht van de initiatiefnemers.

# INHOUDSOPGAVE

---

In deze inhoudsopgave vind je vanaf Deel 3 de grote lijnen van de stappen die lokaal dienen te worden gezet. In de delen 1 en 2 lees je alles over het inhoudelijk kader en de projectorganisatie op Vlaams niveau.

## DEEL 1: INLEIDING EN PROJECTKADER

---

1.1. INLEIDING .....	2
1.2. ONDERBESCHERMING EN PROACTIEF HANDELEN GEDUID .....	2
1.3. CONTEXT .....	4
1.4. DOELSTELLING .....	5
1.5. DE GESELECTEERDE PILOOTGEMEENTES.....	6

## DEEL 2: PROJECT OP VLAAMS NIVEAU

---

2.1. CENTRALE STUURGROEP.....	7
2.2. PRAKTIJKGROEP .....	7
2.3. LEERMOMENTEN PER REGIO, SPECIFIEKE DOELGROEP OF CONTEXT .....	8

## DEEL3: PROJECT OP LOKAAL NIVEAU

---

<b>I. VOORBEREIDING VAN HET PROJECT: 2012.....</b>	<b>10</b>
I.1. OPSTART LOKALE STUURGROEP .....	10
I.2. INSCHATTING VAN DE LOKALE PROBLEMATIEK VAN ONDERBESCHERMING DOOR DE STUURGROEP .....	11
I.3. BEPALEN TE BETREKKEN DOELGROEPEN AAN DE HAND VAN DE DOELGROEPENMATRIX.....	12
I.4. BEPALEN TE BETREKKEN HULP- EN DIENSTVERLENERS.....	14
I.5. PLANNING.....	14
<b>II. ANALYSE AAN DE HAND VAN DE RECHTENCIRKEL: 2012-2013 .....</b>	<b>15</b>
II.1. BEVRAGING DOELGROEP .....	16
II.2. BEVRAGING OCMW'S EN ANDERE HULP- EN DIENSTVERLENERS .....	24
II.3. RESULTAAT: PROBLEEMFORMULERING .....	31
<b>III. DIALOOG IN FUNCTIE VAN DE OPMAAK VAN HET ACTIEPLAN: 2013.....</b>	<b>32</b>
III.1. VOORBEREIDING VAN DE DIALOOG .....	33
III.2. DE LOKALE STUURGROEP FORMULEERT EEN VOORSTEL .....	35
III.3. GEMEENSCHAPPELIJK DIALOOGMOMENT .....	35
III.4. RESULTAAT: GEDRAGEN ACTIEPLAN.....	35
<b>IV. REALISATIE VERBETERACTIES: 2013 - 2014.....</b>	<b>36</b>
<b>V. AANBEVELINGEN EN DISSEMINATIE: 2014.....</b>	<b>36</b>

# DEEL 1: INLEIDING EN PROJECTKADER

---

## 1.1. Inleiding

Dit is het draaiboek voor de deelnemende pilootgemeentes aan het project Lokaal Proactief Kader. In dit draaiboek beschrijven we concreet de belangrijkste stappen die dienen te worden gezet in functie van de realisatie van de projectdoelstelling. Daarbij brengen we in beeld op welke ondersteuning de deelnemende partners in de pilootgemeentes kunnen rekenen en waar er inspiratie kan worden gevonden. Verder vind je in dit draaiboek meer achtergrond en een overzicht van de initiatiefnemers.

## 1.2. Onderbescherming en proactief handelen geduid<sup>1</sup>

Het project speelt in op de problematiek van onderbescherming. Onderbescherming betekent dat personen recht hebben op maatschappelijke dienstverlening maar deze om diverse redenen niet ontvangen. Als oplossingskader schuiven we proactief handelen naar voor.

Het recht op maatschappelijke dienstverlening garandeert mensen een leven in menselijke waardigheid. Toch staat dit recht onder druk. Het recht op maatschappelijke dienstverlening is eerder een karig vangnet dan een springplank die leidt tot een leven in menselijke waardigheid. Bovendien blijkt dat verschillende rechthebbenden zelfs geen aanspraak kunnen maken op dit minimum.

Onderzoek toont aan dat potentiële rechthebbenden niet de maatschappelijke dienstverlening krijgen waarop ze recht hebben. Ze bevinden zich bijgevolg, in één of meerdere periodes van hun leven, in een situatie van onderbescherming. Dit betekent dat ze recht hebben op maatschappelijke dienstverlening, maar omwille van informatieve, administratieve (inhoudingen, sancties, schorsingen, beperkingen en uitkeringsduur), situationele, gevoelsmatige... redenen ontvangen ze die niet. Eenpersoonshuishoudens, personen die op het Vlaamse platteland wonen, zelfstandigen en hoger opgeleiden die in een armoedesituatie zitten, hebben een hoger risico op onderbescherming.<sup>2</sup>

Er kunnen drie benaderingen of omschrijvingen van **onderbescherming** worden onderscheiden.

De meest ruime benadering van onderbescherming neemt het **niet-realiseren van sociale grondrechten** als uitgangspunt. Hierbij zijn onderbeschermden diegenen die niet al hun sociale grondrechten realiseren. Om een menswaardig leven te leiden heeft elke burger recht op: arbeid, sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid, onderwijs, sociale, geneeskundige en juridische bijstand, behoorlijke huisvesting, bescherming van een gezond leefmilieu en culturele en maatschappelijke ontplooiing. Deze grondrechten zijn zo vastgelegd in art.23 en art.24, § 3 van de Grondwet. Het spreekt voor zich dat het realiseren van deze grondrechten niet alleen een opdracht is van het OCMW.

Deze meest strikte benadering van onderbescherming legt de focus op '**niet-gebruik**' van **financiële sociale tegemoetkomingen**, zoals de werkloosheidsvergoeding, de kinderbijslag, de pensioenen en

---

<sup>1</sup> Deze paragraaf is gebaseerd op: Steenssens, K. (2012), *Onderbescherming en Proactief Handelen door OCMW's*. Intern werkdocument. Leuven: HIVA-KULeuven.

<sup>2</sup> Steenssens, K., Degavre, F., Sannen, L., Demeyer, B., Van Regenmortel, T. (m.m.v. De Blander, R. & Nicaise, I.) (2007), *Leven (z)onder leefloon. Deel 1. Onderbescherming onderzocht*.

de minimumuitkeringen. Binnen deze benadering wordt onderbescherming ten aanzien van het leefloon wordt ook wel de 'financiële onderbescherming' genoemd, aangezien het leefloon het wettelijk bepaald minimuminkomen uitdrukt. Het gaat hier dan om een situatie waarin gerechtigden op het leefloon of een financiële bijpassing tot op het niveau van het leefloon dit recht niet realiseren. Deze omschrijving van financiële onderbescherming heeft als voordeel dat het een objectieve definitie is die in onderzoek 'meetbaar' is. Met het oog op een beleid gericht op de bestrijding van armoede, dienen echter ook enkele kritische kanttekeningen te worden geplaatst bij het uitgangscriterium van het leefloon als minimuminkomen om al of niet van financiële onderbescherming te gewagen. Niet alle financiële probleemsituaties worden hier immers door gevat. Zo tonen meerdere onderzoeken aan dat het geldelijk bedrag van het leefloon onvoldoende is om een menswaardig bestaan te kunnen leiden. Verder dient opgemerkt dat mensen met een inkomen net boven het leefloon niet in aanmerking komen voor de bijkomende voordelen waarop leefloongerechtigden recht hebben. Bovendien stelt zich de vraag of er niet ook een onderscheid dient te worden gemaakt tussen inkomen en beschikbaar of besteedbaar inkomen (o.a. door inhoudingen omwille van schulden, alimentatie, woonlasten).

**Onderbescherming** heeft betrekking op iedere situatie waarin een persoon zich bevindt die – ongeacht de oorzaak – niet het voordeel geniet van een publiek aanbod van rechten en diensten waarop hij aanspraak zou kunnen maken.

Meest recent gaan er stemmen op om deze strikte benadering te verruimen tot het **niet-realiseren van een publiek aanbod van rechten en diensten**. Betoogd wordt dan dat uitsluitende bekommernis voor financiële sociale tegemoetkomingen het thema van onderbescherming te sterk inperkt: onderbescherming is dan slechts 'een feit' voor een klein deel van het publieke aanbod van rechten en diensten, waartoe ook de minder 'meetbare' rechten en diensten behoren zoals bijvoorbeeld kinderopvang, juridische bijstand en openbaar vervoer. In overeenstemming met dit betoog voor een verruimde opvatting, kan onderbescherming als volgt worden omschreven.

De ruimere definitie van onderbescherming die werd gehanteerd bij de uitwerking van het methodiekboek bij onderzoek naar 'Leven (z)onder leefloon' sluit hierbij aan<sup>3</sup>. Ze focust niet enkel op het financiële aspect, maar ook op het ruimere aanbod van het OCMW inzake sociale hulp- en dienstverlening. Onderbeschermden zijn hier diegenen die hun rechten op sociale hulp- en dienstverlening van het OCMW niet (volledig) realiseren.

In de strijd tegen onderbescherming wordt **proactief handelen** als belangrijkste oplossingsspoor naar voren geschoven.

Proactief handelen is één van de mogelijke manieren waarop aan dienstverlening kan worden gedaan. Om uit te leggen wat het betekent, kunnen we proactieve dienstverlening best vergelijken met twee andere manieren waarop aan dienstverlening kan worden gedaan: responsief handelen en actief handelen.

<sup>3</sup> Sannen, L., Degavre, F., Steenssens, K., Demeyer, B., Van Regenmortel, T. (2007), *Leven (z)onder leefloon. Deel 2. Methodiekboek bij onderbescherming: proactief handelen vanuit het OCMW*. Leuven: K.U.-Leuven, HIVA.

Bij **responsief handelen** geeft een dienst, bijvoorbeeld een OCMW, uitsluitend antwoord op een concrete vraag van de burger, bijvoorbeeld de vraag of men recht heeft op een verwarmingstoelage. De burger is dus de initiatiefnemer.

Bij **actief handelen** gaat de dienstverlener een stap verder. De burger krijgt, indien mogelijk, op zijn vraag meerdere alternatieven aangeboden en hij wordt bovendien actief geïnformeerd over zijn andere mogelijke rechten en over wat hij moet doen om hierop aanspraak te kunnen maken. Wanneer bijvoorbeeld iemand aan het OCMW financiële steun vraagt, gaat de OCMW-medewerker meteen ook na welke andere mogelijke rechten deze persoon kan doen gelden, zoals bijvoorbeeld verlaagde medische tarieven en energietoelagen. Het initiatief komt evenwel nog steeds van de burger.

**Proactief handelen** gaat nog een stap verder.

Bij **proactief handelen** is de initiatiefnemer niet de burger, maar de dienstverlener zelf. Het is de dienstverlener die stappen zet om ervoor te zorgen dat eenieder die recht heeft op zijn diensten deze rechten ook realiseert.

Wanneer we op zoek gaan naar manieren waarop een voorziening zoals het OCMW meer proactief kan handelen ten aanzien van onderbescherming, blijken heel wat fasen en elementen in het hulp- en dienstverleningsproces betekenisvol als aangrijpingspunt. Het gaat om: preventie, opsporen, benaderen, toeleiding, toegang, onthaal, rechtendetectie, realiseren rechten en nazorg.

De uitdaging is om het proactief handelen in deze fasen in kaart te brengen, nodige verbeteringen te detecteren en aan te pakken, en op deze manier te komen tot een meer proactieve dienstverlening, waarbij niet de potentiële rechthebbende maar de gemeenschap initiatieven neemt om de potentiële rechthebbende te bereiken.

### 1.3. Context

Zowel vanuit de beleidsactoren, wetenschappelijk onderzoek, middenveld en maatschappelijk kwetsbare groepen worden er initiatieven genomen om het proactief handelen lokaal te ontwikkelen en toe te passen:

- In het kader van het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2010-2014 geeft de Vlaamse Regering aan dat de Vlaamse overheid OCMW's, de CAW's en andere actoren zal stimuleren om in hun maatschappelijke dienstverlening meer preventief te werken en maatschappelijk kwetsbare groepen op te sporen en te benaderen.
- De Vlaamse Provincies wensen vanuit het armoedebeleid onder meer de dialoog tussen OCMW's en maatschappelijk kwetsbare groepen, netwerkvorming en een doelmatig hulp- en dienstverleningsaanbod te stimuleren.
- De VVSG bouwt aan een inventaris van goede praktijken van proactief handelen, waarmee ze de lokale OCMW's wil stimuleren om proactieve dienstverlening meer op te nemen.

- Binnen het kader van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk wordt er een expertisecentrum Outreachend werken uitgebouwd: Reach Out!
- Samenlevingsopbouw verspreidt vanuit de verschillende projecten die in Vlaanderen lopen goede praktijk en formuleert beleidsaanbevelingen om proactieve dienstverlening meer ingang te doen vinden. De aanpak en de resultaten van het project Onderbescherming en Proactief Handelen in Zuid-Oost-Vlaanderen vormde de concrete aanleiding om dit ook op Vlaams niveau te realiseren.

Vanuit de positieve ervaring en resultaten op het terrein willen deze actoren deze praktijk verder ingang doen vinden. Doelstelling op lange termijn is de lokale structurele inbedding van het proactief handelen zodat de OCMW's en andere actoren proactieve dienstverlening als een vast onderdeel van hun werking gaan beschouwen of dat het een vast deel van hun decretale opdracht vormt. Om dit waar te maken willen diverse actoren zich in een gemeenschappelijke strategie engageren.

## 1.4. Doelstelling

In functie van de realisatie van het recht op maatschappelijke dienstverlening wordt op lokaal niveau meer proactief gehandeld in de lokale beleidsvoering en het dienstverleningsaanbod.

### Werkdoelen/resultaten:

- Netwerkvorming op lokaal en centraal niveau rond proactief handelen.
- Beleidsparticipatie en eerstelijnswork met maatschappelijk kwetsbare groepen.
- Realiseren van verbeteracties op lokaal niveau die leiden tot een meer proactieve dienstverlening.
- Vanuit gemeenschappelijke praktijktoepassing en expertiseontwikkeling formuleren van beleidsaanbevelingen en een handelingskader hoe proactieve dienstverlening structureel lokaal kan worden ingebed.

Met dit project willen we bijdragen aan meer proactief handelen op lokaal niveau. Tegelijk blijft er een belangrijke verantwoordelijkheid liggen bij de bovenlokale beleidsniveaus.

## 1.5. De geselecteerde pilootgemeentes

Er zijn 19 pilootgemeentes geselecteerd. In alfabetische volgorde zijn dat:

1. Aalter
2. Antwerpen
3. Avelgem
4. Beerse - Turnhout
5. Bilzen
6. Boom
7. Eeklo
8. Gent
9. Halle
10. Heist o/d Berg
11. Herentals
12. Kortrijk
13. Leuven
14. Lier
15. Lokeren
16. Overpelt
17. Roeselare
18. Ronse
19. Zelzate

# DEEL 2: PROJECT OP VLAAMS NIVEAU

---

De projectorganisatie op Vlaams niveau ziet er als volgt uit:

## 2.1. Centrale Stuurgroep

### 2.1.1. Opdracht

De Centrale stuurgroep staat in voor het uittekenen van de globale projectplanning en de selectie van de pilootgemeentes.

De stuurgroep volgt de globale en de lokale projectrealisatie op en stuurt bij wanneer nodig.

De stuurgroep is specifiek verantwoordelijk voor de realisatie van de projectactiviteiten op Vlaams niveau.

### 2.1.2. Samenstelling

Samenlevingsopbouw, HIVA-KULeuven, Centrum Reach Out - Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, Vlaams Netwerk Van Verenigingen Waar Armen het Woord Nemen, Vlaams Minderhedenforum, Uit De Marge, Kabinet Vlaams Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin – Jo Vandeurzen, Vlaamse Overheid, Afdeling Welzijn en Samenleving, Vereniging Van Vlaamse Provincies, Vereniging Van Vlaamse Steden en Gemeentes, Interfederale Steunpunt armoedebestrijding, mutualiteiten en vakbonden.

Samenlevingsopbouw vervult de rol van voorzitter en secretaris.

## 2.2. Praktijkgroep

### 2.2.1. Opdracht

De praktijkgroep brengt de verantwoordelijken (zie Deel 3, 1.1. Opstart lokale stuurgroep) van de lokale pilootprojecten samen. In de praktijkgroep worden zij ondersteund in functie van een kwalitatieve lokale projectrealisatie en worden de lokale projectervaringen en resultaten geïnventariseerd en geanalyseerd.

In de praktijkgroep krijgt elke deelnemer een basispakket aangereikt om het project lokaal te kunnen realiseren. Dit basispakket bevat **vorming** over het theoretisch kader van onderbescherming en proactief handelen en vorming over de methoden en technieken om lokaal het proces met doelgroepen, partners en hulp- en dienstverleners te kunnen realiseren.

Andere inhoudelijke input, instrumenten, denk- en handelingskaders worden aangereikt op basis van de praktijkervaringen in de pilootprojecten en de vragen die daarbij opduiken. De lokale



projectrealisatie wordt **op systematische wijze uitgewisseld** tijdens de praktijkgroep en vormt het werkmateriaal waarmee de lokale trekkers aan de slag gaan.

Ten derde fungeert de praktijkgroep als **focusgroep** in functie van het wetenschappelijk spoor van het project. De inbreng van praktijkervaringen worden op systematische wijze opgevolgd. Daarnaast worden er ook specifieke kaders aangereikt in functie van de wetenschappelijke opvolging.

Het wetenschappelijk spoor heeft 3 doelstellingen: het uitwerken van beleidskaders, het mee uitwerken van het methodisch kader en het ad hoc ondersteunen van een aantal pilootprojecten.

### **2.2.2. Samenstelling**

Begeleiding: Samenlevingsopbouw staat in voor de begeleiding van de vorming en de praktijkuitwisseling. HIVA-KULeuven realiseert in opdracht van Steunpunt Welzijn Volksgezondheid en Gezin het wetenschappelijk spoor. Reach Out, het expertisecentrum voor outreachend werken ondersteunt mee deze praktijkgroep. Het Steunpunt Armoedebestrijding zorgt voor input op basis van zijn opgebouwde expertise, en specifiek, op basis van het overleg over sociale bescherming dat het organiseert in 2012-13.

Verder nemen, met het oog op een goede ondersteuning, de organisaties die een eerstelijnswerking realiseren deel aan de praktijkgroep, met name het Vlaams Netwerk, Minderhedenforum en Uit De Marge.

Deelnemers: De deelnemers aan de praktijktafel hebben een actieve rol in de stuurgroep van de pilootgemeentes mbt het realiseren van het project. Vaak zal het de trekker van het lokale project zijn. Om haalbaarheidsredenen is deelname beperkt tot één vaste persoon per pilootgemeente. Met motivatie en in overleg met de begeleiding kan, indien haalbaar, hiervan afgeweken worden. Eerste bedoeling is dat de lokale stuurgroep zo goed mogelijk omkaderd wordt om haar/zijn rol lokaal op te nemen.

## **2.3. Leermomenten per regio, specifieke doelgroep of context**

Om ook voor de andere actoren betrokken bij het project ondersteuning aan te bieden worden er ook praktijktafels / vormingen aangeboden voor specifieke actoren in het project (bijv. OCMW-medewerkers, eerstelijns werkers, dienstverleners, ...) en/of regio's, thema's en contexten (bijv. plattelandsgemeentes, steden, ...). De thema's voor deze leermomenten worden vraaggestuurd bepaald en gerealiseerd binnen de beschikbare middelen.

# DEEL 3: PROJECT OP LOKAAL NIVEAU

---

In **Deel 3** lees je de leidraad voor het opmaken van de lokale planning en het realiseren ervan.

## **I Voorbereiding: 2012 (deadline 31-12-2012)**

- I.1. Opstart lokale stuurgroep
- I.2. Inschatting van lokale problematiek op het vlak van onderbescherming
- I.3. Bepalen te betrekken maatschappelijk kwetsbare groepen aan de hand van doelgroepenmatrix
- I.4. Bepalen te betrekken hulp- en dienstverleners
- I.5. Resultaat planning tegen december 2012

## **II Analyse aan de hand van de rechtencirkel: 2012- 2013 (deadline 31-03-2013)**

- II.1. Bevraging doelgroep
- II.2. Bevraging OCMW's en andere hulp- en dienstverleners
- II.3. Resultaat probleemformulering tegen maart 2013

## **III Dialoog in functie van de opmaak van het actieplan: 2013 (deadline 30-09-2013)**

- III.1. Voorbereiding van de dialoog
  - a. met de doelgroep
  - b. met de OCMW's en hulp- en dienstverleners
- III.2. De lokale stuurgroep formuleert een voorstel van actieplan
- III.3. Gemeenschappelijk dialoogmoment
- III.4. Resultaat: Gedragen actieplan tegen september 2013

## **IV. Realisatie verbeteracties 2013-2014 (deadline 30-09-2014)**

## **V. Aanbevelingen en disseminatie najaar 2014**

Tegen eind september 2014 moet er in elke pilootgemeente ten minste één verbeteractie gerealiseerd zijn. In het najaar van 2014 worden de projectresultaten verspreid.

In de volgende hoofdstukken worden de fases concreet beschreven met als bedoeling een hulp en ondersteuning te zijn voor de lokale projectrealisatie.

Het principe is dat je mag vooruitlopen op deze planning maar niet achterop.

## I. Voorbereiding van het project: 2012

**Uiterste deadline voor deze fase: 31 december 2012**

### I.1. Opstart lokale stuurgroep

In elke pilootgemeente wordt een lokale stuurgroep opgericht. De lokale stuurgroep maakt een op de lokale situatie toegepaste vertaling van het traject dat is beschreven in dit draaiboek.

#### Wie

In de stuurgroep zijn minimaal het OCMW en mensen van de betrokken basiswerkingen vertegenwoordigd. Uiteraard is het aan te bevelen de stuurgroep uit te breiden met strategische partners, zowel aan de kant van de doelgroep (buurtwerking, armenvereniging, straathoekwerk, inloopcentrum, opbouwwerk,...) als aan de kant van de hulp- en dienstverleners (denk aan CAW's, vakbonden, mutualiteiten, ...) die een belangrijke rol te spelen hebben in het aanpakken van onderbescherming. Kijk niet te eng, er zijn veel hulp- en dienstverleners die daar een rol in te spelen hebben.

Houd bij de samenstelling van de stuurgroep de werkbaarheid in de gaten. Een te grote, te uitgebreide stuurgroep is vaak niet meer werkbaar.

De samenstelling van de Vlaamse stuurgroep kan inspirerend zijn voor de samenstelling van de lokale stuurgroep. Het is aan te bevelen om zoveel als mogelijk de partners die vertegenwoordigd zijn in de centrale stuurgroep ook te betrekken in de lokale stuurgroep, voor zover ze in de gemeente een werking hebben: Samenlevingsopbouw – buurt- en opbouwwerk, Vereniging Waar Armen het Woord Nemen, Uit De Marge – Maatschappelijk kwetsbare jongeren, Zelforganisaties (allochtone zelforganisatie), vakbond, mutualiteit, OCMW, CAW, ouderenorganisaties, ...

#### Geen statisch gegeven

Er kan ten allen tijd beslist worden om de stuurgroep uit te breiden. Na het opmaken van de doelgroepenmatrix of bij het formuleren van verbeteracties (zie Deel 3) kan het opportuun zijn om een nieuwe partner in de stuurgroep te betrekken. Om organisaties te betrekken bij het project is het echter niet noodzakelijk dat ze deelnemen aan de stuurgroep. Belangrijk is dat er een bepaald engagement wordt genomen.

De lokale stuurgroep komt minimaal 7 keer samen: een start- en een evaluatievergadering en minimaal één keer in elk van de vijf fases. Het mag duidelijk zijn dat dit het strikte minimum is.

## Rollen en verantwoordelijkheden

Binnen de stuurgroep worden rollen en verantwoordelijkheden afgesproken, afhankelijk van de lokale context waarbinnen de stuurgroep werkzaam is.

Minimaal te bepalen rollen zijn:

- **Trekker van het project / contactpersoon voor de Vlaamse projectstuurgroep:** de persoon die het lokale project / de lokale stuurgroep coördineert en optreedt als contactpersoon voor de Vlaamse coördinatie van het project.
- **Deelnemer (maximaal 1) aan de Vlaamse praktijkgroep:** deze persoon is verantwoordelijk voor de ondersteuning van de lokale stuurgroep bij de ontwikkeling en realisatie van het project. Hij kent het lokale project door en door, is bereid hierover uit te wisselen met andere pilotgemeentes en is bereid het materiaal dat aangeboden wordt in de Praktijkgroep te ontsluiten voor de lokale stuurgroep.

Beide rollen kunnen, maar hoeven niet, door één persoon opgenomen worden.

## I.2. Inschatting van de lokale problematiek van onderbescherming door de stuurgroep

Bij de start van het project maakt de stuurgroep een korte beschrijving van de inschatting die de leden van de lokale stuurgroep maken van de problematiek van onderbescherming in de gemeente.

Concreet betekent dit een bevestiging, aanvulling of concretisering van en een reflectie over de problematiek, die is beschreven in de fiche bij de kandidaatstelling, door de stuurgroepleden.

### I.3. Bepalen te betrekken doelgroepen aan de hand van de doelgroepenmatrix

Een belangrijke stap in het project is het bepalen welke doelgroepen er worden betrokken bij het project. Dit wordt bepaald door de lokale stuurgroep. Bedoeling is om maatschappelijk kwetsbare groepen te ondersteunen zodat ze hun relevante kennis en ervaringen kunnen inbrengen in het dialoogproces en hun belangen kunnen behartigen.

Er dient dus geen representatief staal van de bevolking te worden genomen in functie van een statistische steekproef. Het belangrijkste criterium is het hebben van relevante ervaring en kennis binnen het kader van de problematiek van onderbescherming. Een instrument om te bepalen welke doelgroepen je wilt betrekken is **de doelgroepenmatrix**.

Met de doelgroepenmatrix breng je op een overzichtelijke manier in beeld welke groepen je wilt betrekken bij het project, via welke sleutelfiguren je deze groepen kunt bereiken en met welke criteria er dient rekening te worden gehouden. Het is niet wenselijk en bovendien onmogelijk dat elke groep aan alle criteria voldoet. De criteria worden gehaald door deze van alle groepen samen te tellen.

#### I.3.1. Doelgroepenmatrix

Doelgroep		Minimaal te behalen criteria				Lokale context-gebonden criteria		
Naam/omschrijving	Sleutelfiguren	Georganiseerd	Niet-georganiseerd	Bereikt	Niet bereikt	...	...	...
...								
...								
...								

Er is een Excelsjabloon van de doelgroepenmatrix beschikbaar: **doelgroepenmatrix model.xlsx**

#### I.3.2. Legende van doelgroepenmatrix

##### Doelgroep:

- **Naam/omschrijving:** Hierin noteer je welke groep je wilt bevragen
- **Sleutelfiguren:** Hierin noteer je via welke mensen en organisaties je deze groep wilt bereiken. Dit zijn mensen en organisaties die als schakel kunnen dienen om deze personen te bereiken. We werven de groepen via sleutelfiguren en –organisaties. De sleutelfiguren en organisaties worden goed geïnformeerd over de manier waarop zij mensen kunnen aanspreken om deel te nemen aan de bevraging en krijgen hiervoor het nodige materiaal (handleiding, folder ...).

### Minimaal te behalen criteria:

In functie van het divers bereik van maatschappelijk kwetsbare groepen die ervaring hebben met de problematiek met onderbescherming schuiven we 4 minimaal te behalen criteria naar voor:

- **Georganiseerd:** Personen die actief zijn in een basis of groepswerking.
- **Niet-georganiseerd:** Personen die niet actief zijn in een basis of groepswerking.
- **Bereikt:** Personen die worden bereikt door een hulp- of dienstverleningsorganisatie. Deze personen kunnen worden aangesproken via deze sleutelfiguren: OCMW, CAW, sociale dienst gemeentehuis ...
- **Niet bereikt:** Personen die niet worden bereikt door een hulp- of dienstverleningsorganisatie. Deze personen kunnen worden aangesproken via sleutelfiguren die een bepaalde vertrouwensband hebben met deze personen. Dokters, postbodes, straathoekwerkers, voedselbedelingsinitiatieven, cafébazen, religieuzen, mensen uit het verenigingsleven, belangenorganisaties

### Lokale contextgebonden criteria:

Daarnaast dient de lokale context te worden bekeken. Hoe is de bevolking samengesteld naar leeftijd, afkomst, ... Hoeveel buurten zijn er met een verhoogde maatschappelijke achterstelling, hoeveel personen krijgen een inkomensgarantie voor ouderen, hoeveel geboortes zijn er in kansarme gezinnen ... Deze informatie vind je onder meer op [www.lokalestatistieken.be](http://www.lokalestatistieken.be). Je kunt ook materiaal opvragen bij de dienst sociale planning, die in elk provinciebestuur aanwezig is. De contactgegevens vind je op de websites van de provincies.

Bij het bepalen van de contextgebonden criteria is het belangrijk om te overwegen hoe alleenstaanden en zelfstandigen kunnen worden bereikt omdat zij een verhoogd risico op onderbescherming hebben. Indien relevant kan ook de landelijke context worden meegepakt als criterium omdat wonen op het platteland ook een verhoogd risico op onderbescherming betekent.

Voorbeelden van doelgroepen zijn: mensen in armoede, asielzoekers, vereenzaamden, meervoudig achtergestelden, erkende vluchtelingen, (ex)-gedetineerden, laaggeschoolde langdurig werklozen, mensen zonder papieren, maatschappelijk kwetsbare jongeren, kansarme ouderen, thuislozen, (ex)-psychiatrische patiënten, kansarme jongeren, woonwagenbewoners, (ex)-bijzondere jeugdzorg cliënten, kansarme allochtonen, bewoners van aandachtsgebieden, gehandicapten, mensen met een laag inkomen, minder mobiele personen, kansarme alleenstaanden, sociale huurders in kwetsbare posities, langdurig zieken, één-oudergezinnen in kwetsbare posities, kamerbewoners ...

Een verhoogd risico op onderbescherming stelt zich op scharniermomenten in mensenlevens: ziekte, alleenstaand door echtscheiding of overleiden, werkloosheid, faillissement, uithuiszetting. Het is interessant om de doelgroepenmatrix ook eens door deze bril te bekijken en in te schatten of er potentieel groepen worden bereikt met deze ervaringen.

## I.4. Bepalen te betrekken hulp- en dienstverleners

Het OCMW heeft de wettelijke opdracht om iedereen een leven te garanderen in menselijke waardigheid. Het engagement van het OCMW is dan ook onontbeerlijk in alle fases van het project. Bij het OCMW worden zowel het beleid als de sociale dienst betrokken.

Daarnaast is het een must om ook andere hulp- en dienstverleners te betrekken. Het wegwerken van onderbescherming is een zaak waar vele hulp- en dienstverleners een rol in te spelen hebben. Het is dus belangrijk om diverse hulp- en dienstverleners te betrekken in het project. Dit kan in het hele project zijn of in een specifieke fase.

Potentiële hulp- en dienstverleners die kunnen betrokken worden zijn de sociale dienst van het gemeentebestuur, de VDAB, de maatschappij voor sociaal wonen, ziekenfondsen, vakbonden, hulpkassen, CAW's, ...

Niet alle hulp- en dienstverleners hoeven in het begin te worden bepaald en betrokken. In de loop van het project, afhankelijk van de gemaakte analyses en geformuleerde verbeteracties, kunnen er nieuwe hulp- en dienstverleners worden aangesproken en betrokken.

## I.5. Planning

Met een samengestelde stuurgroep, een goed zicht op de te betrekken groepen, partners, hulp- en dienstverleners en een inschatting van de problematiek, kan tegen eind 2012 de projectplanning worden opgemaakt aan de hand van dit draaiboek.

De lokaal te doorlopen projectfases zijn:

- Fase 1: Voorbereiding en projectplanning – uiterlijk tegen 31 december 2012:
- Fase 2: Analyse aan de hand van de rechtencirkel – uiterlijk tegen 31 maart 2013
- Fase 3: Dialoog in functie van de opmaak van het actieplan – uiterlijk tegen 30 september 2013
- Fase 4: Realisatie van de verbeteracties – uiterlijk tegen 30 september 2014
- Fase 5: Aanbevelingen en disseminatie – najaar 2014  
(Overkoepelend slotmoment: 4 december 2014)

## II. Analyse aan de hand van de rechtencirkel: 2012-2013

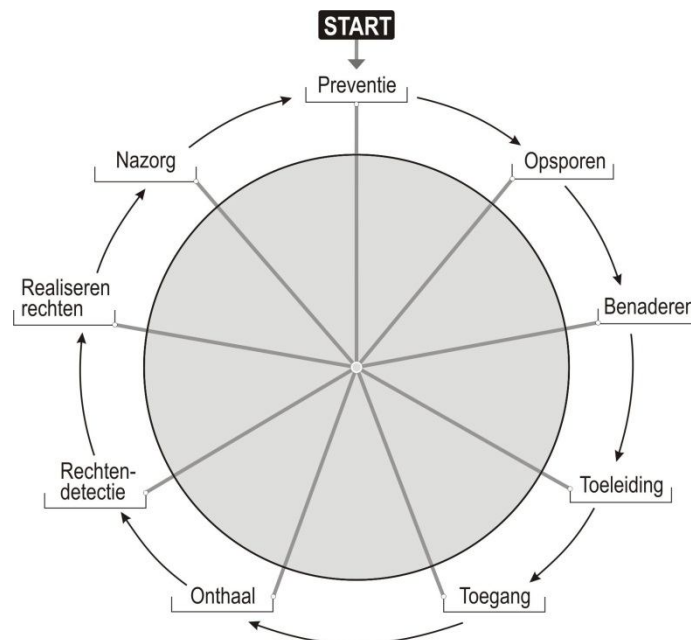
**Uiterste deadline voor deze fase: 31 maart 2013**

Aan de hand van de rechtencirkel (© HIVA-KULeuven) analyseren we hoe proactief het aanbod van maatschappelijke dienstverlening is in de gemeente.

Deze analyse gebeurt door zowel de doelgroep als de hulp- en dienstverleners (= aanbieders van diensten).

Voor het maken van de analyse, maken we gebruik van de rechtencirkel.

De rechtencirkel behelst naast preventie de 8 domeinen van de hulpverlening. Door de bril van de aanbieder bekeken (institutioneel) zijn dat: preventie, opsporen, benaderen, toeleiding, toegang, onthaal, rechten detectie, rechten realiseren en nazorg.



In een ideale wereld worden problemen preventief aangepakt of worden de acht domeinen van de hulpverlening doorlopen.

Voor het maken van de analyse zijn er **twee specifieke instrumenten ontwikkeld**:

- één waarbij OCMW's en mogelijk ook andere hulp- en dienstverleners hun proactief handelen op deze domeinen in kaart brengen;
- één waarbij de doelgroep vanuit hun ervaring het proactief handelen evalueert .



## II.1. Bevraging doelgroep

Hieronder beschrijven we met welk instrument de doelgroep kan worden bevraged.

Het uitgewerkte instrument is gericht op het werken met groepen. In een aantal gevallen zal het aangewezen zijn om individueel in gesprek te gaan met rechthebbenden over hoe zij de dienstverlening ervaren. Onderstaande modellen (zie IV. Eigenlijke bevraging, plan A, plan B, plan C) kunnen dan als richtlijn / basis voor gesprek gebruikt worden.

### I Een laagdrempelige setting

We zoeken/creëren een setting die voor de nodige veiligheid en rust zorgt voor de deelnemers. Dit kan telkens verschillen naargelang de plaats en de deelnemers. Daarin is de locatie, de sfeer, de omkadering ... van belang.

Er wordt gezocht naar een locatie die gemakkelijk bereikbaar is voor de deelnemers. Zowel wat betreft vervoer als uitstraling. De mogelijkheden hiervoor worden ook bekeken met de sleutelfiguren en/of de doelgroep zelf.

Daarnaast is het belangrijk een open sfeer te creëren: deelnemers kunnen iets zeggen wanneer zij het willen. Ze kunnen de vergadering ook onderbreken of verlaten wanneer ze dat willen. Wie zin heeft en zich klaar voelt om iets te zeggen kan dit doen.

Ook aan de omkadering wordt gedacht. Er wordt drank en eten voorzien (al dan niet via de sleutelfiguur) om het informele karakter te benadrukken. Dit is ook een externe motivatie om deel te nemen aan de bevraging. Eventueel in combinatie met een bestaande activiteit waar veel mensen van de doelgroep naartoe gaan.

### II Onthaal

Bij het onthaal is het van belang informeel contact te bevorderen. We willen ervoor zorgen dat de deelnemers zich in een comfortabele positie bevinden en weten dat ze de bevraging kunnen verlaten of onderbreken wanneer zij dit willen.

Terwijl de deelnemers toekomen, kunnen zij contacten leggen met elkaar, om het gegeven 'spreken in groep' niet te bedreigend te maken. Er zal hen intussen ook iets te eten en te drinken aangeboden worden. De begeleider zorgt ervoor dat er eerst wat ruimte is voor een informele babbel.

### III Inleiding

Belangrijk is dat iedereen zich op zijn gemak en goed voelt, dat er met andere woorden een veilige omgeving is. We willen de sfeer creëren van een 'georganiseerde' koffiepauze. Dit doen we door enerzijds een zeer duidelijk kader te creëren. Het verloop van de sessie is vooraf duidelijk en het is steeds helder wat er te gebeuren staat, wat er van de deelnemers verwacht wordt.

Anderzijds geven we ook mee dat er niets moet en dat de deelnemers steeds vrij zijn. Dit moet duidelijk gezegd worden aan de deelnemers. De deelnemers zijn steeds vrij om te pauzeren of te stoppen. We doen dit door in het begin 3 spelregels te communiceren aan de doelgroep.

1. Wie hier ook is, het zijn de juiste mensen. (We maken ons op het moment zelf geen zorgen over te weinig volk of wie er allemaal niet is. We zijn blij met wie er is. Evaluaties van de opkomst zijn voor later.)
2. Er bestaan geen foute antwoorden, elk antwoord is goed. (Alles kan gezegd worden.)
3. Iedereen begint, pauzeert en stopt wanneer hij wil. (De deelnemers kunnen weggaan, pauzeren, iets eten, wanneer zij dat willen.)

Bij de inleiding wordt de bevraging gekaderd binnen het project en licht je specifiek de bedoeling van het bevragingsmoment toe.

### IV De eigenlijke bevraging

**Opgelet:** De vragenlijsten zijn uitgewerkt voor het OCMW. Voor andere hulp- en dienstverleners kunnen deze vragenlijsten ook toegepast worden. Minimaal moet het OCMW bekeken worden, maar het is aan te bevelen ook andere hulp- en dienstverleners in het gesprek in beeld te brengen.

We gaan stapsgewijs tewerk waarbij we proberen zo weinig mogelijk te sturen. Er zijn drie stappen voorzien, waarbij indien uit de eerste stap niet voldoende informatie komt, overgegaan wordt naar de volgende stap, waarin meer vragen gesteld worden over het onderwerp. Afhankelijk van de draagkracht van de groep en de beschikbare tijd kan dit traject in één of meerdere bijeenkomsten worden afgelegd.

## **STAP 1**

Er is één centrale vraag voor de deelnemers:



Bij deze vraag krijgen de deelnemers ook een papier met daarop de topics die tot deze centrale vraag behoren. Deze topics worden kort besproken, als invalshoek voor de antwoorden op deze centrale vraag. Op het blad dat de deelnemers krijgen, staan bij deze topics ook afbeeldingen, voor de deelnemers met eventuele leesmoelijkheden. De deelnemers kunnen onmiddellijk antwoorden op deze vragen, van zodra zij zich klaar voelen.

De topicklok is als apart document beschikbaar: ***topicklok analyse doelgroep.Pdf***

***We ronden het gesprek af met een ophijsting van suggesties voor verbetering.***

## **STAP 2**

Indien uit de centrale vraag weinig antwoorden komen, wordt dieper ingegaan op de verschillende topics. Dit zorgt er misschien voor dat deelnemers op een andere manier nadenken over de centrale vraag en daardoor iets meer kunnen vertellen.

De verschillende topics worden voorgelezen, waarna telkens ruimte is voorzien voor de deelnemers om hierop te antwoorden.

***We ronden het gesprek af met een ophijsting van suggesties voor verbetering.***

### STAP 3

Indien in de vorige 2 stappen nog niet voldoende antwoorden gegeven zijn, heeft de begeleider van de bevraging nog een aantal vragen achter de hand. Deze zijn gebaseerd op de rechtencirkel van het HIVA (die de verschillende fases van het proactief handelen, als oplossing voor onderbescherming beschrijft). De linkerkolom volgt de indeling van de topicclock, de rechterkolom deze van de rechtencirkel. In de vragen is er een onderscheid gemaakt tussen de bereikte rechthebbenden en de niet-bereikte rechthebbenden.

#### Bereikte rechthebbenden:

	Richtvragen	
Preventie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe heb je het OCMW leren kennen?</li> <li>- Weet je wat je allemaal kan vragen bij het OCMW?</li> </ul>	Preventie
Op weg naar het OCMW	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kende je het LAC, de sociale huisvestingsmaatschappij, de sociale dienst van het ziekenhuis al?</li> <li>- Ken je nog andere diensten in de buurt waar je hulp kan vragen?</li> <li>- Zo ja: welke? Waarvoor kan je er terecht? Heb je er al eens beroep op gedaan?</li> </ul>	Opsporen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wou je al vroeger aangesproken worden door het OCMW?</li> <li>- Heeft iemand van het OCMW jou aangesproken?</li> <li>- Heb je een brief gekregen van het OCMW?</li> </ul>	Benaderen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat heeft voor jou de doorslag gegeven om naar het OCMW te stappen?</li> <li>- Heeft iemand je op weg geholpen naar het OCMW?</li> <li>- Ken je mensen die volgens jou ook steun van het OCMW kunnen krijgen, maar er nog niet naartoe gaan?</li> <li>- Waarom ben je naar het OCMW gaan?</li> </ul>	Toeleiding
Toegang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Welke drempels heb je ervaren om naar het OCMW te gaan? Wat maakte het moeilijk om er aan te kloppen? Mogelijke drempels: papierwerk, onwetendheid, onbekendheid, moeilijke ligging, te ver, geen openbaar vervoer naar OCMW (of te duur, te bang voor openbaar vervoer), lange wachttijden, enkel op afspraak, beperkte openingsuren, te duur, liever hulpverlening door bekende, vrees voor discriminatie, geen vertrouwen, geen persoonlijk contact, te weinig tijd van HV, HV kent problemen niet, onvriendelijke HV, schaamte, te veel problemen, niet afhankelijk willen worden.</li> <li>- Wat maakte de eerste stap gemakkelijker?</li> <li>- Ben je alleen naar het OCMW gegaan?</li> <li>- Kende je al iemand bij het OCMW?</li> <li>- Kan je je gemakkelijk verplaatsen naar het OCMW?</li> <li>- Ga je steeds bij dezelfde maatschappelijk assistent?</li> </ul>	Toegang

Onthaal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat vind je van de kwaliteit van het onthaal?</li> <li>- Heb je voldoende privacy?</li> </ul>	Onthaal
Oplossen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Weet je waar je recht op hebt? Of is het de taak van het OCMW om dit voor je uit te zoeken?</li> <li>- Gaat het OCMW actief op zoek naar (informatie over) je rechten of enkel als je er zelf om vraagt?</li> <li>- Ken je de rechtenverkenner?</li> <li>- Weet je waar je recht op hebt? Of is het de taak van het OCMW om dit voor je uit te zoeken?</li> <li>- Gaat het OCMW actief op zoek naar (informatie over) je rechten of enkel als je er zelf om vraagt?</li> </ul>	Rechtendetectie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ben je tevreden over de hulp die je krijgt?</li> <li>- Hoe verlopen de gesprekken met jouw maatschappelijk assistent?</li> <li>- Hoe vaak zie je je maatschappelijk assistent? Waar?</li> <li>- Vind je het voldoende dat het OCMW jou informeert over je rechten? Of vind je dat het OCMW ook moet instaan voor het realiseren van je rechten? Hoe ver moet het OCMW daarbij gaan? (bv. ook meegaan naar een andere dienst)</li> <li>- In hoeverre is je situatie verbeterd door de hulp die je kreeg?</li> <li>- Heb je voorstellen voor het OCMW (of voor andere instanties) om hun hulpverlening te verbeteren?</li> </ul>	Rechten realiseren
Nazorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denk je later nog terecht te kunnen bij het OCMW? Bij dezelfde maatschappelijk assistent?</li> <li>- Vind je het belangrijk dat de maatschappelijk assistent nadat je problemen zijn opgelost (of nadat je bent doorverwezen naar een andere dienst) af en toe contact opneemt om te polsen hoe het gaat?</li> </ul>	Nazorg

***We ronden het gesprek af met een olijsting van suggesties voor verbetering.***

**Niet-bereikte rechthebbenden:**

	Richtvragen	
<b>Preventie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat doe je meestal wanneer je een probleem hebt? (Zelf oplossen, hulp zoeken bij familie of vrienden, laten aanslepen en hopen dat het zichzelf oplost, ...)</li> <li>- Ken je het OCMW?</li> <li>- Weet je wat je allemaal kan vragen bij het OCMW?</li> <li>- Denk je dat je zelf een beroep kan doen op het OCMW? Zo nee: waarom niet? Zo ja: waarvoor?</li> <li>- Heb je er in het verleden wel eens een beroep op gedaan? Zo ja: waarvoor?</li> <li>- Weet je waar je informatie over het OCMW kan vinden?</li> </ul>	<i>Preventie</i>
<b>Op weg naar het OCMW</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kende je het LAC, de sociale huisvestingsmaatschappij, de sociale dienst van het ziekenhuis al?</li> <li>- Ken je nog andere diensten in de buurt waar je hulp kan vragen? Zo ja: welke? Waarvoor kan je er terecht? Heb je er al eens beroep op gedaan?</li> </ul>	<i>Opsporen</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe zou het OCMW jou kunnen bereiken?</li> <li>- Heeft iemand van het OCMW jou aangesproken?</li> <li>- Heb je een brief gekregen van het OCMW?</li> </ul>	<i>Benaderen</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Waardoor zou je naar het OCMW gaan?</li> <li>- Heeft iemand je ooit gezegd om naar het OCMW te gaan?</li> <li>- Zou je aangesproken willen worden door iemand van het OCMW?</li> <li>- Zou je gemakkelijker de stap naar het OCMW zetten wanneer er iemand (familie, vriend(in), ...) meeging?</li> </ul>	<i>Toeleiding</i>
<b>Toegang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Welke drempels heb je ervaren om naar het OCMW te gaan? Wat maakte het moeilijk om er aan te kloppen? Mogelijke drempels: papierwerk, onwetendheid, onbekendheid, moeilijke ligging, te ver, geen openbaar vervoer naar OCMW (of te duur, te bang voor openbaar vervoer), lange wachttijden, enkel op afspraak, beperkte openinguren, te duur, liever hulpverlening door bekende, vrees voor discriminatie, geen vertrouwen, geen persoonlijk contact, te weinig tijd van HV, HV kent problemen niet, onvriendelijke HV, schaamte, te veel problemen, niet afhankelijk willen worden.</li> <li>- Ken je mensen die naar het OCMW gaan?</li> <li>- Kan je je gemakkelijk verplaatsen naar het OCMW?</li> <li>- Zijn de openinguren aangepast?</li> </ul>	<i>Toegang</i>
<b>Onthaal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat verwacht je of vind je belangrijk bij een onthaal op het OCMW? / Hoe verliep dit?</li> </ul>	<i>Onthaal</i>

<b>Oplossen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat verwacht je van een eerste gesprek op het OCMW? / Hoe verliep dit?</li> <li>- Weet je waar je recht op hebt? Of is het de taak van het OCMW om dit voor je uit te zoeken?</li> </ul>	<i>Rechtendetectie</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat zou je verwachten van hulp aan je situatie?</li> <li>- Vind je het voldoende dat het OCMW jou informeert over je rechten? Of vind je dat het OCMW ook moet instaan voor het realiseren van je rechten? Hoe ver moet het OCMW daarbij gaan? (bv. ook meegaan naar een andere dienst)</li> </ul>	<i>Rechten realiseren</i>
<b>Nazorg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zou je later nog terecht willen kunnen bij het OCMW? Bij dezelfde maatschappelijk assistent?</li> <li>- Vind je het belangrijk dat de maatschappelijk assistent nadat je problemen zijn opgelost (of nadat je bent doorverwezen naar een andere dienst) af en toe contact opneemt om te polsen hoe het gaat?</li> </ul>	<i>Nazorg</i>

***We ronden het gesprek af met een oplijsting van suggesties voor verbetering.***

## IV Verslaggeving

Er is een excelsjabloon: **analyse doelgroep model verslag.xlsx** beschikbaar waarin de verslaggeving van de bijeenkomsten op een vlotte manier kan gebeuren. Alle items worden geordend binnen de rechtencirkel. Er kan eventueel nog een trefwoord (schulden, cultuur, gezondheid ...) of een bemerking aan worden toegevoegd.

**Zorg er voor dat in de verslaggeving voldoende aandacht is voor een ophijsting van suggesties voor verbetering.**

Preventie		
1. Preventie		
Verslag	Trefwoord	Bemerkingen

De verslaggever kan op basis van de inbreng aan elk domein binnen de rechtencirkel een quotering geven. Niet de hoogte van het cijfer is van belang wel de verhouding tussen de verschillende domeinen is belangrijk. Het belang van die quotering is dat de resultaten van de bevraging visueel kunnen worden voorgesteld in de rechtencirkel. Ook hiervoor is een werkblad in het excelsjabloon beschikbaar.

In hetzelfde excelsjabloon kunnen de aanwezigen worden ingevoegd en is er nog ruimte voor beschouwingen op het vlak van verloop, sfeer, ...

In functie van de verslaggeving kan ervoor worden gekozen om alles op band op te nemen. Indien dit gebeurt, wordt gevraagd aan de deelnemers of het kan dat het gesprek wordt opgenomen.



## II.2. Bevraging OCMW's en andere hulp- en dienstverleners

Voor de bevraging van de OCMW's en andere hulp- en dienstverleningsorganisaties baseren we ons op het instrument dat is ontwikkeld door HIVA-KULeuven.

Bij elke fase van de rechtencirkel zijn er vragen opgemaakt die als leidraad dienen bij een gesprek.

**Opgelet:** *De vragenlijsten zijn uitgewerkt voor het OCMW. Voor andere hulp- en dienstverleners kunnen deze vragenlijsten ook toegepast worden. Minimaal moet het OCMW bevroegd worden, maar het is aan te bevelen ook andere hulp- en dienstverleners in het gesprek in beeld te brengen.*

### I Setting

De setting van deze bijeenkomst is de vergadertafel. Er kan lokaal worden gezocht naar een andere setting indien dit wenselijk wordt geacht.

### II Duiding en doel

Aan de deelnemers worden de doelstellingen van het project, het verloop van de sessie en de andere betrokken organisaties en doelgroepen toegelicht.

### III De eigenlijke bevraging

Bij elke fase van het proactief handelen zijn er richtvragen opgesteld. Deze worden als leidraad gebruikt bij een gesprek om te reflecteren op de werking van het OCMW of een andere oplossingsactor te evalueren. De bespreking van elke fase wordt afgesloten met een quotering. Niet de hoogte van cijfer is belangrijk wel de verhouding tussen quoteringen van de verschillende fases is belangrijk. Tussendoor kan er nog terug worden gekeerd om de quotering van andere fases aan te passen.

**Opgelet:** *De onderstaande vragenlijsten richten zich naar het OCMW. Bij bevraging van andere hulp- en dienstverleners dient de vragenlijst aangepast te worden door 'OCMW' te vervangen door de naam van de betreffende hulp- en dienstverlener.*

Fases Rechtencirkel <sup>4</sup>	Vragen aan de OCMW's <sup>5</sup>
<b>Preventie</b>	<i>Structureel</i>
	<p>Worden vanuit het OCMW preventieve acties genomen om:</p> <p>a) Onderbescherming te voorkomen?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo ja: welke?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo nee: waarom gebeurt dit (nog) niet?</p> <p>b) De periode van onderbescherming te verkorten?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo ja: welke?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo nee: waarom gebeurt dit (nog) niet?</p> <p>c) Herhaling van onderbescherming maximaal te vermijden?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo ja: welke?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo nee: waarom gebeurt dit (nog) niet?</p> <p>Waar ligt het ankerpunt voor preventieve acties?</p>
	<i>Doelgroepen</i>
	<p>Tot welke doelgroep(en) richten de preventieve acties zich?</p> <p><input type="checkbox"/> Betreft het voornamelijk algemene preventieacties?</p> <p><input type="checkbox"/> Richten de acties zich op specifieke doelgroepen? Zo ja: welke?</p> <p>Bereikt het OCMW de doelgroepen die men met de acties voor ogen heeft? Heeft het OCMW een duidelijk zicht op het bereik van de preventieacties?</p>
<i>Hiaten</i>	
<p>Zijn er doelgroepen die het OCMW niet/te weinig bereikt? Hoe komt dat?</p> <p>Waar zitten hiaten in het preventieaanbod? Hoe kunnen deze hiaten worden aangepakt?</p>	

<sup>4</sup> Leven (z)onder leefloon, HIVA-Kuleuven

<sup>5</sup> Leven (z)onder leefloon, HIVA-Kuleuven

<b>Opsporen</b>	<b>OCMW</b>
	<i>Structureel</i>
	<p>Worden vanuit het OCMW acties genomen om potentiële cliënten - d.w.z. personen in nood die nog geen beroep doen op het OCMW - op te sporen?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo ja: welke?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo nee: waarom gebeurt dit (nog) niet?</p> <p>Waar ligt het ankerpunt voor het opsporen van potentiële cliënten?</p> <p>Gaat het OCMW bij het opsporen van potentiële cliënten eerder ad hoc dan wel systematisch te werk?</p> <p><input type="checkbox"/> Wordt er vooraf een doelgroep afgebakend?</p> <p><input type="checkbox"/> Is opsporing van potentiële cliënten structureel ingebed in de OCMW-werking?</p> <p><input type="checkbox"/> Werkt het OCMW volgens een bepaalde instrument of eerder 'ad random'?</p> <p>- Worden de mogelijkheden van de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid en/of andere gegevensbronnen (bv. bevolkingsregister) in dit verband (maximaal) benut?</p>
	<i>Samenwerken met derden</i>
	<p>Wordt met het oog op opsporing van potentiële cliënten samengewerkt met andere actoren?</p> <p>o Zo ja: met welke? (bv. LAC's, sociale huisvestingsmaatschappijen, sociale diensten ziekenhuizen, wijkgezondheidscentra, straathoekwerk, etc.)?</p> <p>o Zo nee: waarom gebeurt dit (nog) niet?</p> <p>Met welke actoren kunnen in functie van de opsporing nog (betere) afspraken worden gemaakt?</p>

	<b>OCMW</b>
	<i>Structureel</i>
<b>Benaderen</b>	<p>Worden vanuit het OCMW acties genomen om potentiële cliënten te benaderen?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo ja: welke?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo nee: waarom gebeurt dit (nog) niet?</p> <p>Waar ligt het ankerpunt voor het benaderen van potentiële cliënten?</p> <p>Gaat het OCMW bij het benaderen van potentiële cliënten eerder ad hoc dan wel systematisch te werk?</p> <p>Worden voor het benaderen van onderbeschermde voldoende middelen/ personeel voorzien (bv. voor huisbezoeken)?</p> <p>Is de dienstverlening van het OCMW gedecentraliseerd op wijkniveau (<b>deelgemeenteniveau</b>) zodat men zich dicht bij de (potentiële) doelgroep bevindt?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo ja: over welke wijken gaat het? Op welke doelgroep(en) richt het OCMW zich in die wijken in het bijzonder?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo nee: zou dit het benaderen van potentiële cliënten vergemakkelijken?</p> <p>Wat kan verbeterd worden in de manier van benaderen van potentiële cliënten?</p>

	<b>OCMW</b>
	<i>Structureel</i>
<b>Toeleiding</b>	<p>Gaat in het OCMW specifieke aandacht naar toeleiding van 'nieuwe' cliënten naar het OCMW?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo ja: welke initiatieven worden genomen?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo nee: waarom gebeurt dit (nog) niet?</p> <p>Waar ligt het ankerpunt voor het toeleiden van potentiële cliënten?</p>
	<p><i>Samenwerken met derden</i></p> <p>Heeft het OCMW een goed zicht op de bestaande derden die als toeleider van 'nieuwe' cliënten naar het OCMW zouden kunnen optreden (zowel op eerste als tweede lijn)?</p> <p>Is er reeds een goede samenwerking uitgebouwd met deze 'derden' in functie van overdracht van cliënten?</p> <p><input type="checkbox"/> Betreft het hier vnl. informele vormen van samenwerking of is dit meer formeel geregeld (bv. via samenwerkingsovereenkomsten)?</p> <p><input type="checkbox"/> Met welke actoren kunnen (betere) afspraken worden gemaakt in functie van (wederzijdse) toeleiding?</p>

<b>Toegang</b>	<b>OCMW</b>
	<i>Structureel</i>
	Gaat in het OCMW specifieke aandacht naar toeleiding van 'nieuwe' cliënten naar het OCMW? <input type="checkbox"/> Zo ja: welke initiatieven worden genomen? <input type="checkbox"/> Zo nee: waarom gebeurt dit (nog) niet?
	Waar ligt het ankerpunt voor het toeleiden van potentiële cliënten?
	<i>Samenwerken met derden</i>
	Heeft het OCMW een goed zicht op de bestaande derden die als toeleider van 'nieuwe' cliënten naar het OCMW zouden kunnen optreden (zowel op eerste als tweede lijn)?  Is er reeds een goede samenwerking uitgebouwd met deze 'derden' in functie van overdracht van cliënten? <input type="checkbox"/> Betreft het hier vnl. informele vormen van samenwerking of is dit meer formeel geregeld (bv. via samenwerkingsovereenkomsten)? <input type="checkbox"/> Met welke actoren kunnen (betere) afspraken worden gemaakt in functie van (wederzijdse) toeleiding?

<b>Onthaal</b>	<b>OCMW</b>
	<i>Structureel</i>
	Worden binnen het OCMW specifieke acties genomen om het onthaal van cliënten te verbeteren? <input type="checkbox"/> Zo ja: welke? <input type="checkbox"/> Zo nee: waarom gebeurt dit (nog) niet?
	Waar ligt het ankerpunt voor (het verbeteren van) het onthaal van het OCMW?
	<i>Fysieke setting</i>
	Biedt de onthaalbalie voldoende privacy?
<i>Personeel</i>	
Is het onthaalpersoneel voldoende opgeleid en bekwaam om deze taak te vervullen?  Welke bijscholing is eventueel nodig?	

<b>Rechtendetectie</b>	<b>OCMW</b>
	<i>Structureel</i>
	Worden binnen het OCMW specifieke acties genomen om de rechten van cliënten (beter) te kunnen te detecteren?
	<input type="checkbox"/> Zo ja: welke? <input type="checkbox"/> Zo nee: waarom gebeurt dit (nog) niet?
	Waar ligt het ankerpunt voor het detecteren van rechten van de cliënt?
	Heeft het personeel een actueel zicht op de rechten van de cliënt? (zowel wat betreft de OCMW-gerelateerde rechten als deze daarbuiten)
	Behoort rechtendetectie tot een basishouding van het personeel?
	Hoe ver gaat het OCMW in het detecteren van rechten? a) Louter antwoorden op een vraag b) Proactief op zoek gaan naar evt. bijkomende rechten
	Kan het personeel hiervoor gebruik maken van een bepaald instrument? (bv. checklist, draaiboek, etc.) Volstaan de beschikbare instrumenten voor het detecteren van rechten? Is het personeel op de hoogte van de Rechtenverkenner ( <a href="http://www.rechtenverkenner.be">www.rechtenverkenner.be</a> )?
	<i>Individueel</i>
Heb ikzelf een actueel zicht op de rechten van de cliënt? (zowel wat betreft de OCMW-gerelateerde rechten als deze daarbuiten)	
Behoort rechtendetectie tot mijn basishouding?	
Hoe ver ga ik hierin? <input type="checkbox"/> Louter antwoorden op een vraag <input type="checkbox"/> Proactief op zoek gaan naar evt. bijkomende rechten	
Heb ik een duidelijk zicht op welke instrumenten ik hiervoor kan aanwenden?	

<b>Realiseren van rechten</b>	<b>OCMW</b>
	<i>Structureel</i>
	<p>Neemt het OCMW specifieke acties om het realiseren van rechten van cliënten te verbeteren?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo ja: welke?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo nee: waarom gebeurt dit (nog) niet?</p> <p>Waar ligt het ankerpunt voor de realisering van rechten van de cliënt?</p> <p>Hoever gaat het OCMW in het realiseren van rechten?</p> <p><input type="checkbox"/> Bv. multifunctioneel attest systematisch meesturen met beslissing leefloon</p> <p><input type="checkbox"/> Bv. cliënt begeleiden in het realiseren van zijn/haar rechten door te helpen met formulieren invullen.</p> <p><input type="checkbox"/> Bv. opvolging van aanvraagdossiers bij externe diensten</p>

<b>Nazorg</b>	<b>OCMW</b>
	<i>Structureel</i>
	<p>Gaat in de hulpverlening van het OCMW aandacht naar nazorg?</p> <p>Worden binnen het OCMW specifieke acties ondernomen om nazorg te verbeteren?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo ja: welke?</p> <p><input type="checkbox"/> Zo nee: waarom gebeurt dit (nog) niet?</p> <p>Waar ligt het ankerpunt voor de nazorg?</p> <p>Is nazorg structureel ingebed in de OCMW-werking of hangt dit eerder af van maatschappelijk werker tot maatschappelijk werker?</p> <p>Welke factoren bepalen of nazorg wel of niet gebeurt?</p>
	<i>Afsluiting</i>
	<p><input type="checkbox"/> Hoe gebeurt de afsluiting van een cliëntendossier doorgaans?</p> <p><input type="checkbox"/> Wordt een moment van feedback voorzien?</p> <p><input type="checkbox"/> Is een moment van opvolging voorzien (bv. 6 maanden na afsluiting dossier of na overdracht cliënt aan derden)?</p>
	<i>Verdere begeleiding</i>
	<p><input type="checkbox"/> Hoe gebeurt de verdere begeleiding binnen het OCMW van zodra leefloondossier in orde is gebracht? (bv. tewerkstelling in kader van Art. 60, budgetbegeleiding, zoeken naar een woning, etc.).</p>

## IV Verslaggeving

Er is een excelsjabloon: **analyse OCMW-dienst- en hulpverlening model verslag.xltx** beschikbaar waarin de verslaggeving van de bijeenkomsten op een vlotte manier kan gebeuren. Alle items worden geordend binnen de rechtencirkel. Er kan eventueel nog een trefwoord (schulden, cultuur, gezondheid, ...) of een bemerking aan worden toegevoegd.

**Zorg er voor dat er in de verslaggeving voldoende aandacht is voor de ophijsting van suggesties voor verbetering.**

Preventie		
1. Preventie		
Verslag	Trefwoord	Bemerkingen

De verslaggever kan op basis van de inbreng aan elk domein binnen de rechtencirkel een quotering geven. Niet de hoogte van het cijfer is van belang wel de verhouding tussen de verschillende domeinen is belangrijk. Het belang van die quotering is dat de resultaten van de bevraging visueel kunnen worden voorgesteld in de rechtencirkel. Ook hiervoor is een excelsjabloon beschikbaar.

In hetzelfde excelsjabloon kunnen de aanwezigen worden ingevoegd en is er nog ruimte voor beschouwingen op het vlak van verloop, sfeer ...

In functie van de verslaggeving kan ervoor worden gekozen om alles op band op te nemen. Indien dit gebeurd wordt gevraagd aan de deelnemers of het kan dat het gesprek wordt opgenomen.

### II.3. Resultaat: probleemformulering

De gebundelde verslagen van de doelgroepen, OCMW's en hulp- en dienstverleners worden gebundeld en besproken op de stuurgroep die enkele algemene conclusies trekt. Dit gebeurt **uiterlijk eind maart 2013**.

De stuurgroep haalt uit de bevragingen suggesties van verbeteracties en voegt er op basis van de bevragingen nog enkele suggesties aan toe.

Opgelet: suggesties van verbeteracties worden niet beperkt tot het OCMW. Ook andere eerstelijnsdienstverleners moeten in beeld worden gebracht.

Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van de bestaande inventarissen. De lokale trekkers kunnen ook inspiratie vinden in de centrale stuurgroep.



### III. Dialoog in functie van de opmaak van het actieplan: 2013

**Uiterste deadline voor deze fase: september 2013**

Op basis van de resultaten van de bevestigingen bij de diverse actoren wordt er in dialoog gegaan met doelgroep, OCMW en andere hulp- en dienstverleners in functie van het formuleren van verbeteracties.

We kijken hiervoor volgend kader aan. Vanuit de resultaten van de bevestiging dient er in dialoog toegewerkt worden naar verbeteracties op elk van deze vier domeinen.

- **Outreaching werken:** Outreaching werken is een verzamelnaam van welzijnsgerichte werkvormen, methoden en technieken die uitgaan van een actieve benadering. De werker vertrekt vanuit de participatieve basishouding en richt zich op kwetsbare doelgroepen die niet of ontoereikend bereikt worden. Dit door zich te begeven in hun leefwereld met erkenning van de daar geldende waarden en normen. Met outreaching werken streeft men naar een wederzijdse afstemming tussen de doelgroep, zijn netwerk, het maatschappelijk aanbod en de ruimere samenleving.  
Om dit te kunnen doen dienen er netwerken worden uitgebouwd tussen OCMW's en diverse mensen en organisaties. Via deze netwerken kan er informatie worden verspreid en kunnen er individuele en structurele signalen opgevangen worden van potentiële rechthebbenden. Deze verbeteracties spelen in op de fases preventie, opsporen, benaderen en toeleiding van de rechtencirkel
- **Kwaliteitsverbetering:** Verbeteracties die zich richten op een sterke kwalitatieve dienstverlening vanuit de OCMW's, zodat mensen die bij een OCMW terecht komen direct alle rechten krijgen waar ze recht op hebben. Deze verbeteracties spelen in op de fases toegang, onthaal, rechtendetectie en rechten realiseren en nazorg van de rechtencirkel
- **Geïntegreerde Basisvoorzieningen:** Verbeteracties die zich richten op de realisatie van een lokale ankerplaats, waar er een geïntegreerd aanbod is van ontmoeting, vrij tijd, vorming, hulpverlening en belangenbehartiging. Geïntegreerde basisvoorzieningen zijn een samenhangend geheel van laagdrempelige lokale initiatieven voor diverse maatschappelijk kwetsbare groepen die er op een informele manier kunnen samen komen in een ondersteunende omgeving. Deze verbeteracties richten zich op alle fases van de rechtencirkel
- **Beleidsparticipatie:** Verbeteracties die zich richten op formele en laagdrempelige participatie-initiatieven. Om een lokaal proactief sociaal beleid te laten slagen, is het belangrijk dat er een permanente dialoog is tussen de betrokken doelgroepen, de organisaties en het beleid. Er is debat nodig over visie en aanpak. De maatschappelijk kwetsbare groepen worden ondersteund in functie van hun beleidsparticipatie en er wordt rekening gehouden met hun inbreng

### III.1. Voorbereiding van de dialoog

De dialoog wordt voorbereid in 2 parallelle sessies. Een met doelgroep en een met de OCMW's en andere hulp- en dienstverleners.

#### *a. Voorbereiding van dialoog met de doelgroep*

##### **I Aanwezigen**

Aanwezigen: leden van de doelgroep, zowel van de bereikte rechthebbenden als van de niet-bereikte rechthebbenden.

##### **II Doel**

Keuze van de belangrijkste nieuwe acties voor hun gemeente. Er wordt gevraagd om dit te doen binnen het lokaal proactief kader van outreachend werken, kwaliteitsverbetering, geïntegreerde basisvoorziening en beleidsparticipatie.

##### **III Aanpak**

1. Er wordt kort overlopen waarover het project gaat, wie er intussen bevraagd is en wat het doel van deze bijeenkomst is, nl. het overlopen van de resultaten en kiezen wat een goede suggestie voor verbeteringsactie is.
2. De resultaten van het onderzoek specifiek voor de gemeente van de deelnemers worden overlopen. Zowel voor beleid, sociale dienst als doelgroep. Knelpunten worden besproken en de daaraan verbonden suggesties. De suggesties worden overlopen binnen het lokaal proactief kader. De deelnemers vullen aan en worden ook regelmatig gemotiveerd om al dan niet te bevestigen wat gezegd wordt.
3. De deelnemers kiezen elk drie acties die zij het belangrijkste vinden om uit te voeren. Dit gebeurt aan de hand van het kleven van 3 verschillende bolletjes per persoon:
  - Groen = de actie die zij het belangrijkste vinden
  - Geel = de actie die zij belangrijk vinden, maar minder belangrijk dan de groene
  - Rood = de actie die zij belangrijk vinden, maar minder belangrijk dan de groene en de gele.
4. Er wordt overlopen welke acties meest gekozen worden.
5. De deelnemers worden uitgenodigd om naar het gemeenschappelijk dialoogmoment met doelgroep, beleid en sociale dienst te komen.

## *b. Voorbereiding van de dialoog met de hulp- en dienstverleners*

### **I Aanwezigen**

Sociale dienst en beleid van het OCMW en andere hulp- en dienstverleners. Dit varieert van diensthoofd sociale dienst tot maatschappelijk assistenten tot raadsleden, voorzitter, secretaris...

### **II Doel**

Keuze van de belangrijkste nieuwe acties voor hun gemeente. Er wordt gevraagd om dit te doen binnen het lokaal proactief kader van outreachend werken, kwaliteitsverbetering, geïntegreerde basisvoorziening en beleidsparticipatie.

### **III Aanpak**

1. Er wordt kort overlopen waarover het project gaat, wie er intussen bevroegd is en wat het doel van deze bijeenkomst is.
2. De rechtencirkel voor beleid en sociale dienst worden voorgesteld met een korte analyse over de scores. Knelpunten worden besproken en de daaraan verbonden suggesties. De suggesties worden overlopen binnen het lokaal proactief kader. De deelnemers vullen aan en worden ook regelmatig gemotiveerd om te bevestigen of niet wat gezegd wordt.
3. Daarna kiezen de deelnemers wat voor hen de belangrijkste actie is die zij willen meenemen. Dit gebeurt aan de hand van het kleven van 3 verschillende bolletjes per persoon:
  - Groen = de actie die zij belangrijkst vinden
  - Geel = de actie die zij belangrijk vinden, maar minder belangrijk dan de groene
  - Rood = de actie die zij belangrijk vinden, maar minder belangrijk dan de groene en de gele.
4. Daarna wordt dit besproken en wordt eventueel een keuze gemaakt uit de belangrijkste acties.
5. De deelnemers worden uitgenodigd op het dialoogmoment

### **III.2. De lokale stuurgroep formuleert een voorstel**

Op basis van de voorbereidingen van de dialoogmomenten formuleert de stuurgroep een voorstel van actieplan dat ter bespreking wordt voorgelegd op het gemeenschappelijke dialoogmoment.

### **III.3. Gemeenschappelijk dialoogmoment**

Op een gemeenschappelijk dialoogmoment waarop alle actoren aanwezig zijn wordt het actieplan voorgesteld, besproken en goedgekeurd.

De vorm en de aanpak wordt lokaal bepaald. Op praktijkgroep worden hiervoor nog kaders aangereikt

### **III.4. Resultaat: gedragen actieplan**

Dit resulteert in een gedragen actieplan tegen uiterlijk september 2013.

## IV. Realisatie verbeteracties: 2013 - 2014

**Uiterste deadline voor deze fase: 30 september 2014**

In deze fase worden de verbeteracties gerealiseerd en afspraken gemaakt over de realisatie van de verbeteracties die binnen de tijdspanne van het project niet haalbaar zijn

Het is moeilijk om nu te bepalen op welke wijze de realisatie van de verbeteracties zullen worden gerealiseerd.

Cruciaal is dat dit opnieuw gebeurd in dialoog tussen de OCMW, andere hulp- en dienstverleners en de maatschappelijk kwetsbare groepen.

De wijze waarop doelgroepen worden betrokken hangt af van de gekozen verbeteracties

Deze fase zal ondersteund worden methodisch ondersteund worden door in te spelen concrete vragen die zich op dat vlak op dat moment stellen.

## V. Aanbevelingen en disseminatie: 2014

Een belangrijke doelstelling van het project is dat de resultaten lokaal en bovenlokaal worden verspreid en verankerd.

Het is de bedoeling te komen tot beleidsaanbevelingen en een kader voor lokaal proactief handelen.

In welke vorm dit concreet zal gebeuren moet nog grotendeels worden bepaald. In elk geval kan je al **donderdag 4 december 2014** in je agenda noteren. Dan is het overkoepelende slotmoment gepland van het project.

Een belangrijke opportuniteit die we niet uit het oog mogen verliezen zijn de Vlaamse en federale verkiezingen die zullen plaatsvinden voor de zomer 2014. Een ideale gelegenheid om met de aanbevelingen uit het project te gaan lobbyen bij de democratische politieke partijen. Dit doorkruist de planning, wat kan betekenen dat we met voorlopige of gedeeltelijke aanbevelingen de boer op moeten, maar deze kans kunnen we uiteraard niet laten liggen.