

Verandering leidt tot beter  
sociaal werk? Of niet?

## MISSION

Mobile Integrated Social Services

Increasing Outcomes for people in Need

- Hoe organiseren we de hulpverlening zo dicht mogelijk bij de mensen?
- Hoe realiseren we de rechten van mensen op een betere manier?



# MISSION

- Onderzoeksproject in Kortrijk periode 2016 - 2019
- Gefinancierd door de EU commissie
- **5 casemanagers** werken bij gezinnen in armoede
  - Toeleiding door Kind en Gezin op basis van de kansarmoede-index
  - Combinatie van casemanagement en outreachend werken
  - Coördinatie van alle voor het gezin van toepassing zijnde federale, Vlaamse, en lokale rechten, maatregelen en voorzieningen
  - Vast aanspreekpunt voor het gezin en de diensten errond
  - Coördinerende en ondersteunende functie

# MISSION

- 'experiment'
  - Wetenschappelijk onderzoek ism Uantwerpen
  - Effect/impact meten van outreachend casemanagement
    - Controle- en interventiegroep
    - Is take-up gestegen?
    - Hoe komt dit?
  - Actieonderzoek
    - Wat zijn de werkzame elementen van de MISSION-methode?
    - Hoe kunnen we deze op brede schaal implementeren?
  - In progress => nog geen zicht op resultaten
- 5 activiteiten

# Rechtenverkenning **via SienOnline**

## Technisch

- Digitale tool (app)
- Lokale, Vlaamse en federale rechten, voordelen en diensten
- Opgemaakt vanuit perspectief 'gezinnen in armoede'
- Overzicht op basis van gezinsprofiel
- Mogelijkheid om 'onmiddellijk' te realiseren

## Samenwerking

- 'MDMA' => stakeholdersplatform
- Vaste gebruikersgroep van eerstelijnswerkers die info up to date houden
- 80 personen van 28 organisaties

# Rechtenverkenning **via SienOnline**

## Structureel werken

bij vaststelling 'ongelijkheid' in wettelijke, juridische en procedurele kaders

- Casemanager => armoedebelidscoördinator => betrokken organisatie
  - **Intern**: onmiddellijke actie – duurzame actie (voorbeeld: discretionaire ruimte)
  - **Extern**: onmiddellijke actie – overleg – verbetervoorstel (voorbeeld: voedselkaarten)
- Win win win
  - Voor het betreffende gezin
  - Voor alle gezinnen die mogelijk volgen
  - Voor de betreffende dienst/organisatie

# Nabijheid **via outreachend casemanagement**

- Doelgroep: gezinnen geïdentificeerd door Kind en Gezin
- Indien toestemming: willekeurige onderverdeling in 2 groepen:
  - Interventiegroep: mét casemanager
  - Controlegroep: 'business as usual'
- Bij de interventiegroep:
  - Casemanager zet eerste stap en maakt contact met het gezin
  - Proactief: los van concrete hulpvraag!
  - Aanleiding = geboorte

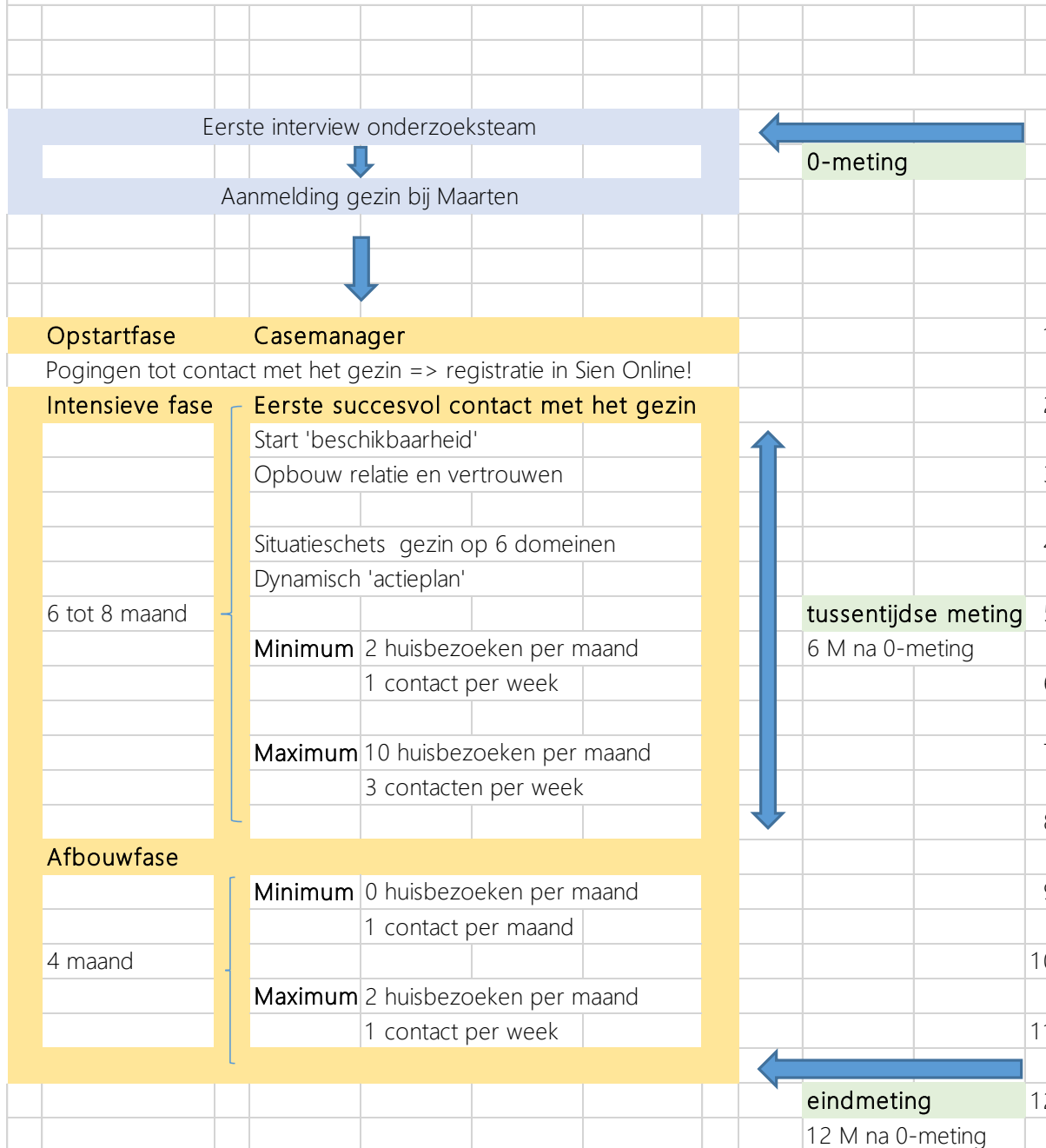
# Nabijheid **via outreachend casemanagement**

|             |   |
|-------------|---|
| Inkomen     | • Rechten, maatregelen en voorzieningen |
| Werk        | • Rechten, maatregelen en voorzieningen |
| Opleiding   | • Rechten, maatregelen en voorzieningen |
| Huisvesting | • Rechten, maatregelen en voorzieningen |
| Gezondheid  | • Rechten, maatregelen en voorzieningen |
| Kinderen    | • Rechten, maatregelen en voorzieningen |





# Timing MISSION-interventie vanuit onderzoeksperspectief



# Nabijheid **via outreachend casemanagement**

## Fysieke nabijheid

- Outreachend casemanagement = 'thuiswerk'
- Bij de gezinnen thuis
- In de leefwereld van het gezin – samen actie ondernemen
- Zelden tot nooit: op kantoor

## Mentale nabijheid

- Onvoorwaardelijke aanpak
- Bereikbaarheid: geen kantooruren, spreekuren, openingsuren
- Beschikbaarheid: casemanager als aanspreekpunt 'voor alles'
- Belang van sms, whatsapp: naast huisbezoeken meest gebruikt communicatiemiddel
- Casemanager als sociaal advocaat van het gezin – los van instellingen en diensten

# Nabijheid **via outreachend casemanagement**

## **Meerwaarde**

Voor de gezinnen

- Praktisch-organisatorisch
- In vertrouwde omgeving
- Alles bij de hand
- Integrale aanpak via 1 vast aanspreekpunt

Voor de casemanager

- Veel betere wederzijdse communicatie, samenwerking en begrip
- Veel korter op de bal spelen
- Inzicht in waarom mensen dingen doen en dingen niet doen
- Makkelijker om impact van beslissingen in te schatten
- Zicht op leefwereld en sociaal netwerk

# Nabijheid **via outreachend casemanagement**

Voor de (betrokken) organisatie(s)

- Perspectief van de cliënt inbrengen
- Afstemming en samenwerking
- 1 aanspreekpunt

## **Spanningsvelden**

- Onvoorwaardelijkheid CM'ers ↔ controlefunctie OCMW
- Caseload CM'ers (op heden!) ↔ caseload collega's sociale dienst
- Vraaggerichte aanpak CM'ers ↔ interventieschema binnen onderzoeksopzet
- Visie CM'ers (MISSION) ↔ visie collega's + andere hulpverleners

# Dank u!



- Vragen of bedenkingen?
- Contact:
  - **Maarten François** – [maarten.francois@kortrijk.be](mailto:maarten.francois@kortrijk.be) – 0473 86 26 95
    - Teamverantwoordelijke casemanagers
    - SienOnline
  - **Hanne Denoo** – [hanne.denoo@kortrijk.be](mailto:hanne.denoo@kortrijk.be) – 0473 86 24 02
    - Algemene aansturing project
- <https://missionprojectsite.wordpress.com>