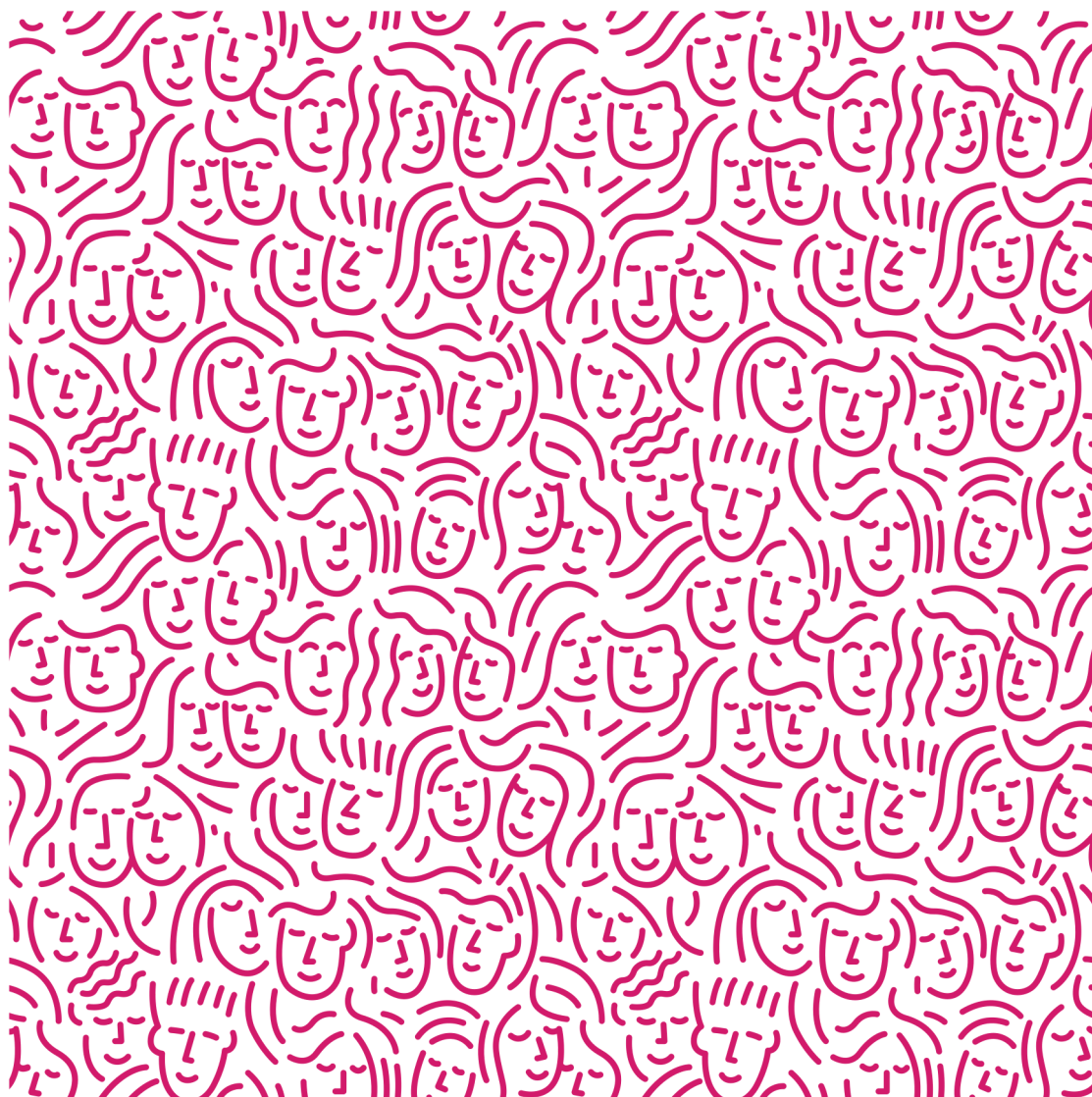


CAW Zuid-West-Vlaanderen
Strategische lijnen 2026 - 2030

maakt sterker



We zetten de strategische lijnen uit die CAW Zuid-West-Vlaanderen richting geven. Deze bundel zal je inspireren, houvast bieden en uitnodigen om samen met vertrouwen en goesting verder te bouwen aan de toekomst.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	05
2. Strategische doelstellingen - 2026-2030	06-21
1. Preventie en vroeginterventie	06
2. Politiserend werken	08
3. Samenwerkingen	10
4. Cliënt staat centraal	12
5. Toegankelijkheid	14
6. Lerende organisatie	16
7. Aantrekkelijke werkgever	18
8. Sociale innovator	20

Noot: De operationele doelstellingen worden steeds in volgorde van prioriteit weergegeven. De meest prioritaire doelstellingen staan bovenaan.



Inleiding



De maatschappelijke context waarin wij vandaag werken, verandert snel en ingrijpend. Toenemende sociale ongelijkheid, druk op wonen en mentaal welzijn, complexe gezinssituaties, precair verblijf, polarisatie en een groeiende kloof tussen beleidskaders en de leefwereld van mensen zorgen ervoor dat welzijnsvragen complexer, meervoudig en urgenter worden. Tegelijk staan we onder druk om toegankelijk, nabij, efficiënt en kwaliteitsvol te blijven werken.

Met dit document zetten we de strategische lijnen uit die richting geven aan onze werking in de komende jaren. Deze lijnen vormen samen een duidelijk kompas. Ze maken zichtbaar waar we als organisatie bewust op inzetten, welke keuzes we maken en hoe we onze missie concreet vertalen in onze dagelijkse praktijk.

Samen vormen deze strategische lijnen een samenhangend geheel. Ze geven richting aan onze keuzes, maken onze ambities expliciet en ondersteunen de directie, het beleidsteam en medewerkers. Zo blijven we bouwen aan toegankelijke, geëngageerde en toekomstgerichte hulpverlening, met maximale impact voor mensen en maatschappij.

Pascal Heytens

Algemeen directeur CAW Zuid-West-Vlaanderen



1. Preventie en vroeginterventie

Voor elk thema is er een preventief aanbod dat mensen ondersteunt in het versterken van hun welzijn en het voorkomen van problemen.

We bouwen verder op onze kernopdracht als eerstelijnsorganisatie die dicht bij mensen staat, vroeg detecteert, preventief werkt en ondersteuning biedt vóór problemen escaleren. Preventie en vroeginterventie zijn daarom geen afzonderlijke opdrachten, maar vormen een rode draad doorheen onze hulpverlening. Door aanwezig te zijn op vindplaatsen, outreachend te werken en kwetsbare profielen actief te benaderen, willen we problemen tijdig signaleren en mensen versterken in hun eigen leefwereld.

Vindplaatsgericht werken

We zijn fysiek aanwezig op vindplaatsen en creëren contactmomenten die ons in staat stellen om vroegtijdig signalen te herkennen en snel in te spelen op noden. Hierdoor kunnen we drempels verlagen en cliënten vroeger bereiken.

Voorbeelden van acties:

- Aanwezigheid in rechtbanken met een welzijsonthaal om detentie te voorkomen.
- Proactief, vindplaatsgericht straatwerk om mensen met risico op dak- of thuisloosheid te bereiken.

Proactief benaderen o.b.v. kwetsbaarheid

We wachten niet tot mensen zich aanmelden, maar schatten risico's actief in met kwetsbaarheidsindicatoren. We benaderen kwetsbare profielen actief.

Voorbeelden van acties:

- Haalbaarheidsonderzoek Upstream in onze regio: vroegtijdige risicotaxatie op dak- of thuisloosheid bij jongeren in het secundair onderwijs, met gepaste vervolgacties.
- Risicofactoren voor IFG in kaart brengen en mensen proactief benaderen om escalatie te voorkomen.

Nodengedreven preventieaanbod

Er is een flexibel preventief aanbod dat gebaseerd is op noden en signalen. We ontwikkelen psycho-educatief materiaal en groepsaanbod rond verschillende thema's en er zijn tools om hulpverleners te ondersteunen in het preventief werken tijdens hulptrajecten.

Voorbeelden van acties:

- Een groepsaanbod rond intrafamiliaal geweld.
- In elk individueel traject is er aandacht voor de kind- en familiereflex. We borgen dit via intervisies en vorming en evalueren regelmatig.



2. Politiserend werken

We detecteren welzijnsnoden en structurele problemen vroegtijdig en signaleren ze proactief naar beleidsmakers en partners.

We erkennen dat individuele hulpvragen zelden losstaan van structurele maatschappelijke knelpunten. Wat zich aandient tijdens een gesprek of op straat, is vaak een symptoom van bredere ongelijkheid, uitsluiting of beleidskeuzes.

Daarom nemen we onze signalerende en politiserende rol bewust op. We verzamelen signalen systematisch, analyseren ze en maken ze zichtbaar voor beleidsmakers en partners, met als doel het beleid en de maatschappelijke context mee te beïnvloeden.

Prioritaire signalen aanpakken met partners

We priotiseren signalen en werken samen met sector- en netwerkpartners om deze gericht aan te pakken. Op deze manier zorgen we voor een grotere impact op welzijnsbeleid.

Voorbeeld van een actie:

- Jaarlijks één prioritair signaal kiezen, er een dossier rond opbouwen en partnerschappen zoeken om de impact te vergroten.

Een gedragen signaleringsproces

We hebben een gedragen signaleringsproces binnen de organisatie zodat alle medewerkers actief bijdragen aan het verzamelen en doorgeven van welzijnsnoden en structurele problemen.

Voorbeeld van een actie:

- Procedure signalering optimaliseren en breed bekendmaken zodat iedereen weet hoe en wanneer signalen worden doorgegeven.
- We organiseren vormingsmomenten om medewerkers te versterken in het herkennen en benoemen van structurele signalen in de dagelijkse praktijk.

Datagedreven signalen

Signalen van medewerkers, partners of cliënten worden onderbouwd door systematisch data te monitoren en onderzoek te raadplegen. Er worden daarnaast ook noden en signalen gedetecteerd vanuit systematische data-analyses.

Voorbeeld van een actie:

- Relevante data monitoren en gerichte analyses opmaken en hieruit jaarlijks een aantal concrete signalen en acties formuleren.

Publieke politiseringsacties

We zetten in op publieke politiseringsacties en er is een duidelijk beleidskader hierrond. We nemen doordachte publieke standpunten in rond relevante thema's.

Voorbeeld van een actie:

- Een gedragen visie en beleid rond publieke politisering uitwerken.



3. Samenwerkingen

We versterken de samenwerking met lokale, bovenlokale en intersectorale partners en zetten in op intersectorale en multidisciplinaire teams om doeltreffende en gecoördineerde hulp te bieden.

Geen enkele organisatie kan complexe uitdagingen alleen beantwoorden. Samenwerking is cruciaal. We versterken daarom onze samenwerking met lokale, bovenlokale en intersectorale partners en bouwen verder aan multidisciplinaire en geïntegreerde hulpverlening.

Door expertise te bundelen, afstemming te versterken en samen verantwoordelijkheid te nemen, verhogen we de kwaliteit, continuïteit en slagkracht van onze hulpverlening.

Geïntegreerde zorg voor specifieke noden en doelgroepen

Voor doelgroepen en thema's zoals jongeren, intrafamiliaal geweld, relaties, precair verblijf, activering en wonen bieden we een gedeeld en aanvullend aanbod aan.

Voorbeelden van acties:

- Partners verkennen voor precair verblijf.
- We onderzoeken wat de mogelijkheden zijn, gaan in overleg met partners en ontwikkelen een visie en actieplan in functie van een 'gemeenschappelijke jongerenlocatie'.

Afstemming met partners tijdens wachttijden

Om continuïteit in de hulpverlening te garanderen, stemmen we tijdens wachttijden actief af met interne werkingen en externe partners. We vermijden zo dubbel werk en bieden ondersteuning tijdens wachttijden.

Voorbeelden van acties:

- We zoeken naar samenwerking en afstemming met externe partners tijdens wachttijden voor cliënten

Multidisciplinaire en intersectorale teams

We zetten in op multidisciplinaire en intersectorale (crisis)teams. We borgen good practices en delen deze intern.

Voorbeeld van een actie:

- Dedicated team IFG uitbouwen.

Samenwerking met andere CAW's

We gaan sectorale en provinciale samenwerkingen aan zonder het evenwicht tussen lokale eigenheid en sectorale afstemming uit het oog te verliezen.

Voorbeeld van een actie:

- Sectorale samenwerking rond preventieve opdracht.

Samenwerkingen evalueren en verduurzamen

We inventarissen en evalueren regelmatig bestaande samenwerkingsverbanden en maken duidelijke afspraken. Waar nodig investeren we in verduurzaming en opschaling.

Voorbeeld van een actie:

- Heldere kaders en afspraken binnen bestaande samenwerkingen en duidelijkheid over doorverwijzing.

Bekendheid bij partners

Onze werking is bekend bij partnerorganisaties. We zijn gekend om onze deskundigheid en worden geraadpleegd voor consult.

Voorbeeld van een actie:

- We ontwikkelen flyers en infosessies waarin onze verschillende werkingen transparant en overzichtelijk worden weergegeven.



4. Cliënt staat centraal

De noden en ervaringen van de cliënt staan centraal. We bouwen aan een hulpverleningstraject op maat waarbij de continuïteit wordt gegarandeerd.

In al onze keuzes staat de cliënt centraal. We vertrekken vanuit de noden, ervaringen en krachten van mensen zelf en bouwen hulpverleningstrajecten op maat uit. We hebben aandacht voor continuïteit van hulptrajecten door interne en externe samenwerking te bevorderen en meer af te stemmen tijdens wachttijden. We streven naar zo weinig mogelijk breuklijnen, korte wachttijden en waar mogelijk één vertrouwde hulpverlener.

Sterke interne samenwerking

Er is een sterke samenwerking binnen de organisatie tussen collega's en teams om de continuïteit van het hulptraject van de cliënt te garanderen. We verminderen interne drempels via netwerkmomenten, consult, duowerk en thematische aanspreekfiguren.

Voorbeelden van acties:

- Per thema twee hulpverleners als aanspreekpunt voor vragen en samenwerking.
- Er is meer interne samenwerking om residentiële crisisopvang voor slachtoffers van IFG te voorzien.

Eén vertrouwde hulpverlener

Cliënten worden zo veel mogelijk door dezelfde hulpverlener begeleid. Basispakketten ondersteunen dit integraal werken. We vermijden breuklijnen tussen onthaal en begeleiding en waarborgen continuïteit.

Voorbeeld van een actie:

- We vermijden breuklijnen tussen onthaalfase en begeleidingsfase.
- Er is een aangepast vormingsaanbod op basis van de basispakketten dat medewerkers ondersteunt om directe hulp te bieden voor verschillende thema's.

Onmiddellijke ondersteuning

Alle cliënten krijgen meteen de juiste ondersteuning en moeten zo weinig mogelijk wachten op hulp. We hebben een visie op wachttijden voor specifiek begeleidingsaanbod, zorgen voor hercontactnames en aanbod tijdens de wachttijd en verkorten de doorlooptijd tussen aanmelding en opstart.

Voorbeeld van een actie:

- Er is een aanbod voor cliënten op een wachtlijst zoals groepssessies of psycho-educatie op een andere manier.

Cliënt aan het stuur

De cliënt is eigenaar van diens hulptraject en bepaalt mee de doelstellingen van het traject. Hulpverleners maken zo veel mogelijk de doelenfiche samen op met de cliënt.

Voorbeeld van een actie:

- Doelgericht werken wordt verder geïmplementeerd bij opgelegde hulp.

Aangepaste methodieken en werkvormen

Methodieken en hulpverleningsvormen zijn aangepast aan de noden van cliënten. Voor specifieke doelgroepen zoals jongeren of ouderen passen we het aanbod aan.

Voorbeeld van een actie:

- We hebben een aangepast aanbod rond mentaal welzijn voor specifieke doelgroepen zoals mannen en cultureel diverse groepen.
- Er is extra ondersteuning voor jongvolwassenen die in de residentiële opvang verblijven.

Zorgcoördinatie en casemanagement

Als compagnon de route en/of casemanager ondersteunen we cliënten tijdens hun hulptraject(en) bij andere hulpverleners om de continuïteit tussen hulpverleningstrajecten te waarborgen.

Voorbeeld van een actie:

- We stemmen actief af met andere diensten en focussen op schakel leeftijden (18 en 25 jaar).



5. Toegankelijkheid

Onze hulpverlening is toegankelijk en bereikbaar voor alle burgers. We zorgen dat mogelijke drempels weggewerkt zijn met speciale aandacht voor de meest kwetsbaren.

We willen zichtbaar, bereikbaar en begrijpelijk zijn voor iedereen, met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbaren. Dat vraagt om vindplaatsgericht werken, hybride vormen van hulpverlening, heldere en cultuursensitieve communicatie en een doorgedreven inzet op ervaringsdeskundigheid.

Bekendheid CAW

CAW is gekend bij de burgers in de regio als algemene welzijnsorganisatie en burgers weten waarvoor ze bij CAW terecht kunnen. Wanneer burgers een welzijnsvraag hebben weten ze wanneer en waarvoor ze bij het CAW terecht kunnen.

Voorbeelden van acties:

- We verhogen onze zichtbaarheid in het straatbeeld.
- We versterken de branding van JAC en OverKop.
- We zijn aanwezig op relevante events.
- We communiceren bewust over speerpunten zoals relaties.

Drempels wegwerken

We werken drempels weg door vindplaatsgericht tot bij cliënten te komen. We analyseren aanwezigheid per regio en thema, versterken digitale zichtbaarheid en zetten actief in op jongeren en ouderen.

Voorbeelden van acties:

- We ontwikkelen een visie op vindplaatsgericht werken
- We versterken onze digitale aanwezigheid en zichtbaarheid.
- We zetten gericht in op bekendmaking van CAW in vindplaatsen (station, dokters, politie, ziekenhuis, ...)

Ervaringsdeskundigheid

We zetten vanuit een gedragen visie actief in op ervaringsdeskundigheid op verschillende niveaus van de organisatie.

Voorbeeld van een actie:

- We ontwikkelen een visietekst, definiëren rollen en integreren ervaringsdeskundigheid in verschillende werkingen.
- We integreren het werken met ervaringsdeskundigheid in verschillende werkingen en teams.

Hybride toegankelijkheid

We zorgen voor een ruime hybride toegankelijkheid waardoor cliënten via verschillende toegangspoorten en kanalen hulp kunnen krijgen.

Voorbeelden van acties:

- Bredere openingsuren en meer vrij onthaal voorzien.
- Meer chathulpverlening
- Verkennen van ruimere openingsuren voor de Inloop.

Heldere en meertalige communicatie

We communiceren helder, eenvoudig en meertalig over onze dienstverlening.

Voorbeeld van een actie:

- De communicatie in wachtzalen is duidelijk via een televisiescherm, er is geen overload aan flyers en folders

Cultuursensitief werken

We werken cultuursensitief door onze hulp- en dienstverlening waar mogelijk aan te passen aan verschillende culturele noden.

Voorbeeld van een actie:

- We zetten ervaringsdeskundigen of diversiteitsbuddy's in om mensen te bereiken die we nu niet bereiken door taal- en cultuurbarrières.
- We versterken meertaligheid, zetten diversiteitsbuddy's in en passen hulpverlening aan diverse noden aan.



6. Lerende organisatie

We evalueren en optimaliseren voortdurend onze processen en hulpverlening op basis van data, impactmetingen en participatie van cliënten, medewerkers en partners.

Om blijvend kwaliteit te bieden, kiezen we expliciet voor een lerende organisatie. We evalueren voortdurend onze werking op basis van data, impactmetingen en feedback van cliënten en medewerkers. Wat we doen, toetsen we aan wat werkt, wat versterkt en waar bijsturing nodig is.

Evidence-based hulpverlening

Onze hulpverlening is gebaseerd op methodieken en werkvormen die wetenschappelijk onderbouwd zijn. We kiezen bewust voor werkwijzen met onderbouwde effectiviteit binnen het welzijnswerk.

Voorbeeld van een actie:

- We evalueren periodiek bestaande methoden.
- We onderzoeken welke methodieken werken om IFG te voorkomen op basis van wetenschappelijk onderbouwde effectmetingen.

Participatie cliënten en medewerkers

We betrekken cliënten en medewerkers actief bij het evalueren en verbeteren van processen en hulpverlening. Ervaringen uit de praktijk van cliënten en medewerkers zijn de basis voor veranderingen in hulpverlening.

Voorbeeld van een actie:

- We bekijken nieuwe vormen van participatie, waarbij engagementen van een verschillende intensiteit mogelijk zijn.

Impactmeting

We meten systematisch de impact van onze hulpverlening en gebruiken deze inzichten om onze werking te verbeteren en onze meerwaarde aan te tonen.

Voorbeeld van een actie:

- We onderzoeken of we output indicatoren kunnen ontwikkelen gelinkt aan het traject rond doelgericht handelen.

Interne processen zijn efficiënter en effectiever

Onze interne processen worden regelmatig kritisch bekeken en efficiënter en effectiever gemaakt op basis van data, feedback en analyse van knelpunten. We verlichten administratieve lasten en verhogen kwaliteit en efficiëntie.

Voorbeeld van een actie:

- We maken thematisch actieplannen op om richting te geven aan waar we naartoe willen met een thema. We gaan met deze actieplannen aan de slag.

Data-analyse

We analyseren trends en evoluties in hulpvragen en cliëntpopulatie en stemmen onze hulpverlening hierop af.

Voorbeeld van een actie

- Jaarlijks worden er op organisatie- en teamniveau beleidsaanbevelingen opgesteld op basis van de beschikbare data



7. Aantrekkelijke werkgever

We zijn een aantrekkelijke werkgever die investeert in het welzijn van medewerkers. We creëren een open en transparante cultuur waarin teams, functies en niveaus samenwerken en kennis delen.

Deze ambities kunnen enkel waargemaakt worden dankzij sterke, betrokken en zorgzame medewerkers. We investeren daarom bewust in welzijn, vorming, verbinding en diversiteit. Een veilige werkomgeving, open communicatie en een doordacht medewerkersbeleid zijn geen randvoorwaarden, maar essentiële bouwstenen van onze werking.

Verbondenheid

Medewerkers voelen zich sterk verbonden met de organisatie en met elkaar. We stimuleren samenwerking, teamgevoel en betrokkenheid bij onze missie en waarden.

Voorbeelden van acties:

- We maken de missie, visie en kernwaarden van het CAW zichtbaar in de gebouwen.
- We zetten actief in op ambassadeurschap door medewerkers.

Open communicatie en feedback

Er is interne open communicatie en een levendige feedbackcultuur. We moedigen dialoog, transparantie en constructieve feedback aan op alle niveaus.

Voorbeelden van acties:

- We installeren oefenmomenten en ondersteuning in het geven en ontvangen van feedback. We stimuleren een interne feedbackcultuur van onderuit.
- We zetten in op oefeningen om de grenzen van teams en individuen in kaart te brengen (bv. prikkeldraadoefening). Het (h)erkennen van grenzen en de onderlinge verschillen hierbij, gebeurt op een respectvolle manier.

Veilige en inclusieve werkomgeving

Er is een werkomgeving waar iedereen zich veilig, gehoord en gerespecteerd voelt.

Voorbeeld van een actie:

- We organiseren zichtbare initiatieven op vlak van inclusie (bv. vlag LGBTQI+, acties op sociale media...)

Zorgzaam medewerkersbeleid

We bewaken draagkracht, werk-privébalans en duurzame inzetbaarheid in een zorgzaam medewerkersbeleid.

Voorbeelden van acties:

- We verminderen risico's op emotionele/fysieke belasting en werkdruk door het organiseren van vormingen. Bv. vorming zelfzorg, stress, burn-out...
- We blijven inzetten op initiatieven rond zelfzorg, zorg voor elkaar...

Gericht vormingsbeleid

We maken duidelijke keuzes in het vormingsbeleid en investeren in opleidingen die kwaliteit en strategische doelen ondersteunen.

Voorbeeld van een actie:

- We ontwikkelen een vormingscyclus met (basis)vormingen voor nieuwe medewerkers.

Divers werven en selecteren

We trekken diverse profielen aan voor een complementair personeelsbestand dat de samenleving weerspiegelt.

Voorbeeld van een actie:

- We herzien het interne afsprakenkader rond werving- en selectie. Bij selectie van kandidaten voor een gesprek, wordt minstens één kandidaat uitgenodigd met een migratieachtergrond of een arbeidshandicap of een man, indien dit de diversiteit in het team zou vergroten.



8. Sociale innovator

We zijn een sociale innovator die vernieuwende oplossingen zoekt voor welzijnsproblemen en hierbij gebruik maakt van innovatieve methoden en benaderingen.

Door ruimte te maken voor experiment, projectmatig te werken, digitale ontwikkelingen, AI doordacht in te zetten en actief op zoek te gaan naar aanvullende middelen, willen we nieuwe antwoorden ontwikkelen op hardnekkige welzijnsproblemen.

Digitalisering en AI

We zetten digitale tools en AI doordacht in ter ondersteuning van onze werking en ter versterking van de dienstverlening.

Voorbeeld van een actie:

- We onderzoeken waar AI een meerwaarde kan betekenen in onze werking en kiezen een of meerdere tools om effectief te implementeren. We zoeken hiervoor sectorale samenwerkingen.

Projecten als hefboom voor innovatie

We gaan aan de slag met projectmiddelen om innovatieve methoden en benaderingen uit te werken. Zo creëren we ruimte om te testen, leren en ontwikkelen.

Voorbeelden van acties:

- We bereiden deze dossiers vooraf grondig voor door bv. wetenschappelijke literatuur te raadplegen.
- We zetten in op projectmanagement om het uitbouwen van projectdossiers in de praktijk te stimuleren.

Leren van externe praktijken

We volgen ontwikkelingen binnen en buiten de sector en vertalen relevante inzichten naar onze context.

Voorbeeld van een actie:

- Medewerkers hebben de ruimte om ideeën in te brengen en nieuwe inzichten aan te brengen en uit te werken, verder te verspreiden over de organisatie.

Fondsenwerving

We zoeken aanvullende financiering voor innovatie, experiment en vernieuwing door actief in te zetten op fondsenwerving.

Voorbeeld van een actie:

- We brengen in kaart voor welke werkingen of projecten we extra financiering willen verzamelen en gaan gericht op zoek naar geschikte fondsen of sponsors hiervoor.

Innovatie delen

We maken bestaande innovatieve projecten bekend om kennis te verspreiden, partnerschappen te versterken en onze maatschappelijke impact te vergroten.

Voorbeeld van een actie:

- We zetten in op het verder verspreiden van reeds ontwikkeld materiaal of good practices.

