



# JAARVERSLAG 2014

## DOP-Limburg



# Inhoud:

Inleiding

Netwerken en bestuurdersvergaderingen

Strategische doelstellingen 2014

Dienst Ondersteuningsplan Limburg

Facts and figures

Aanmeld en contactpunten

Slot

## 1. Inleiding

2014 was voor Dienst Ondersteuningsplan Limburg het jaar van investeren. Dit investeren werd in de strategische doelstellingen van 2013 als volgt geformuleerd:

- **Leren uit ervaring:**
  - Bouwen van netwerken (Sonestra)
  - Ondersteuning PLAN VZW
  - Ondersteuning en vorming rond doelgroepen (TAO en PRIC)
  
- **Uitbouw en onderhouden van contacten:**
  - Verdere uitbouw van aanmeld en contactpunten
  - 'Hoe ziet een ondersteuningsplan eruit'
  - Bouwen van netwerken (Sonestra)
  - Ondersteuning PLAN VZW
  - Speciale aandacht voor 'gebruikers'

Basis hiervoor was een goede samenwerking met alle leden van de Algemene vergadering, de Raad van Bestuur, het team, de klanten en doorverwijzers, ...

## 2. Netwerk en bestuurdersvergadering

### Raad van Bestuur 13.3.2014

Goedkeuring sociale maribel  
Resultaten Zorginspectie  
Aansluiten werkgeverskoepels  
Afsluiten beheersovereenkomst

### Dagelijks Bestuur 3.04.2014

Afsluiten beheersovereenkomst D.O.P. Vlaanderen  
Werkgeverskoepel

### Raad van Bestuur 8.05.2014

Aanwerving administratief bediende  
Mandaten directeur D.O.P.-Limburg

### Algemene Vergadering 5.06.2014

Benoeming nieuwe leden  
Kwaliteitsindicatoren bij een D.O.P.-traject

### Raad van Bestuur 4.09.2014

Staten Generaal  
Functie van 'Ondersteuningsplan' in kader van PVF  
Open Bedrijvendag

### Algemene vergadering 4.12.2014

Dialoogdag

### 3. Strategische doelstellingen 2014

Om Dienst Ondersteuningsplan Limburg verder op de kaart te zetten werden er strategische doelstellingen vooropgezet.

#### **Leren uit ervaring:**

##### Bouwen van netwerken (Sonestra).

SoNeStra staat voor het werken vanuit Sociale NetwerkStrategieën. Volwassenen, kinderen, gezinnen, individueel of met elkaar wonend in een wijk, staan soms voor moeilijke kwesties, belangrijke vragen of onmogelijke dilemma's. Zij kunnen dan aankloppen bij hulp- of dienstverlening. De missie van SoNeStra is dat professionals vanuit een basishouding werken dat mensen hun eigen beslissingen nemen, zelf een plan maken samen met voor hen belangrijke mensen uit hun familie of sociaal netwerk, of hun buurt, en met elkaar dit plan uitvoeren. Zij nemen ook het besluit of en zo ja, welke hulp- en/of dienstverleners een bijdrage mogen leveren aan het realiseren van hun plan! Iedereen heeft het recht om regie over eigen leven te houden!

Cursusdagen voor Dienst Ondersteuningsplan Limburg waren in december 2014



##### Ondersteuning PLAN VZW

###### *Leergesprek*

De consulenten hebben buiten nood aan vorming ook nood aan een format waarin ervaringen gedeeld kunnen worden. Hiervoor werd er samen met LUS VZW het leertraject gestart.

DOP Limburg - Kempische Steenweg 293/4 - 3500 Hasselt  
011/35 40 10 – info@doplimburg.be

In supervisie ligt de klemtoon duidelijk op leren. Het gaat om systematisch leren aan praktijkervaring, die door de medewerk(st)er wordt opgedaan in zijn/haar concreet professioneel handelen. Er wordt op geregelde tijdstippen en op voldoende afstand van het werk een 'leergesprek' georganiseerd, waarin werkervaringen door de betrokkene (op dat moment de 'supervisor') worden nageproefd. Dat leerzaam omzien gebeurt onder deskundige begeleiding van een supervisor en volgens afgesproken regels. De supervisor bereidt zich persoonlijk op dit leren-gericht samenspreken voor, speciaal door het uitschrijven van een werkverslag. Hij/zij verwerkt het ook achteraf, enerzijds door in een supervisieverslag te formuleren wat hij/zij uit het systematisch stilstaan bij zijn/haar werkervaring heeft geleerd, en anderzijds door een oprecht pogen het geleerde in praktijk te brengen.

### Ondersteuning en vorming rond doelgroepen.

#### *TAO*

Mensen in armoede hebben geen of onvoldoende toegang tot hun basisrechten. Aan de basis hiervan liggen structurele uitsluitingsmechanismen. Dit heeft belangrijke effecten op verschillende facetten van het leven van mensen in armoede. Zo heeft deze uitsluiting enorme gevolgen voor de gevoelswereld van mensen in armoede. Dit zorgt er ook voor dat mensen in armoede andere kennis en vaardigheden opbouwen dan de rest van de samenleving. Bovendien worden de krachten die mensen in armoede ontwikkeld hebben door het opgroeien in een situatie van armoede en sociale uitsluiting, vaak niet gezien. Al deze elementen zorgen ervoor dat mensen in armoede het moeilijk hebben om deel te nemen aan de samenleving (participatie). Deze verschillende effecten die een leven in armoede en sociale uitsluiting met zich meebrengen staan niet los van elkaar, ze beïnvloeden en versterken elkaar. Deze structurele uitsluitingsmechanismen en de verschillende effecten hiervan zorgen voor een kloof, 'een missing link' tussen het leven van de arme en dat van de niet-arme. Deze missing link gaat over een niet-kennen van elkaars leefwereld, elkaars gevoelens en verwachtingen, elkaars kennis en vaardigheden, elkaars krachten, elkaars waarden en normen, elkaars denkpatronen en oplossingsstrategieën, elkaars evidenties, enz. De missing link gaat evenzeer over het zich niet bewust zijn dat men al die aspecten van elkaars leefwereld niet kent. Dit niet begrijpen van elkaar, zorgt voor voortdurende misverstanden in de communicatie. Beide partijen voelen zich onbegrepen.

Werken met opgeleide ervaringsdeskundigen is een aanzet om zicht te krijgen op de missing link. Voor de vele vragen die armoede stelt zijn geen pasklare antwoorden. Het is in de dialoog zelf dat we wegen ontdekken om de missing link te overbruggen.

#### *PRIC*

We willen je helpen zoeken naar de beste manier waarop je organisatie kan omgaan met verschillen. We bieden ondersteuning bij het aanpassen van materialen naar specifieke doelgroepen en zorgen ook voor een religieuze toetsing van materialen.

## **Uitbouw en onderhouden van contacten:**

### Verdere uitbouw van aanmeld en contactpunten

Waar in 2013 nog de klemtoon lag bij het realiseren van het doel: minimaal 1 contactpunt per gemeente, hebben we in 2014 gemerkt dat het aantal contactpunten er voor zorgden dat er via dit contactpunt veel vragen gesteld werden aan D.O.P.-Limburg die niet altijd voor ons bestemd waren.

Hierdoor hebben wij in 2014 onze aandacht besteed aan het kwalitatief verbeteren van een contactpunt door 'koffie en copier'-momenten in te bouwen voor de medewerkers van D.O.P.-Limburg en medewerkers van een contactpunt.

Doelstelling hiervan is een meerwaarde creëren voor informele momenten.

### Speciale aandacht voor 'gebruikers'

In 2014 is er een klachtenprocedure ontwikkeld. Deze klachtenprocedure wordt bij de begeleidingsovereenkomst gevoegd.

### **De Ronde van Limburg.**

Om de opdracht van DOP-Limburg over te brengen is er vanuit DOP-Limburg de 'Ronde van Limburg' opgestart. Dit wil zeggen dat medewerkers van DOP-Limburg zich uitnodigen op:

#### Organisatieniveau:

Er werd een actieve mailingcampagne opgezet naar zowel 1'lijns als gespecialiseerde zorgorganisaties. In de mailing werd het engagement van DOP-Limburg tot het geven van info op een overlegplatform benadrukt. Dit heeft voor 2014 geresulteerd in:

Organisatie	Aantal presentaties
VAPH (maatschappelijke diensten en contactpersonen)	12
OCMW (maatschappelijke diensten)	11
Mutualiteiten	36
CLB	6
Overige (CAW, CAD, ...)	42

#### Cliëntniveau:

Gebruikersverenigingen voor personen met een beperking en adviesraden werden aangeschreven om Dienst Ondersteuningsplan te mogen voorstellen. Dit heeft geresulteerd in:

Gebruikersverenigingen	13
Adviesraden	9

--	--

### **Actieve aanwezigheid op overlegplatform.**

Er werd door de medewerkers van DOP-Limburg geparticipeerd op volgende overlegplatformen:

- Stuurgroep Ernah<sup>1</sup>
- Stuurgroep GES<sup>2</sup>
- Vanuit de ROG<sup>3</sup>
  - o Platform van voorzieningen
  - o Zorgbemiddeling
  - o Liga voor personen met een handicap
- Thuisflora<sup>4</sup>
- Werkgroep Diversiteit<sup>5</sup>
- Stuurgroep Arbeidshandicap
- Liga<sup>6</sup>

Tevens werd er voor een 12-tal vorming, intervisiemomenten of andere overlegmomenten<sup>7</sup> een beroep gedaan op de expertise van DOP-Limburg.

---

<sup>1</sup> Euregionaal project niet aangeboren hersenletsel

<sup>2</sup> Gedrag en emotiestoornissen

<sup>3</sup> Regionaal Overlegnetwerk Gehandicaptenzorg

<sup>4</sup> <http://www.platformzorglandschaplimburg.be/agenda.aspx?ID=d9310efe-c9e2-49dd-9913-7d9acfcffb31>

<sup>5</sup> <http://www.hasselt.be/nl/178/content/1127/diversiteit-en-gezondheid.html>

<sup>6</sup> Liga: adviesorgaan voor provincie Limburg

<sup>7</sup> LCO, Zorgoverleg, Ronde tafel IJH



## 4. Dienst Ondersteuningsplan Limburg

### Bestaansreden van DOP-Limburg.

Het kenmerkende verhaal van DOP - Limburg is dat het vertrekt van de vaste overtuiging dat de visies op kwaliteit van leven, kwaliteit van bestaan en volwaardig burgerschap een essentiële bijdrage leveren aan een beter leven voor de persoon met een beperking.

DOP - Limburg wil staan *onafhankelijkheid*. DOP - Limburg is ervan overtuigd dat ze haar kenmerkend verhaal maar kan bereiken als ze zo breed en zo onbevangen als mogelijk kan werken, over de grenzen van de hulpverlening en sectoren heen.

DOP - Limburg staat op haar *neutrale positie*. DOP - Limburg wil deze neutrale positie verankeren in haar DNA. De positie van de persoon met een beperking kan maar versterkt worden wanneer DOP - Limburg zich niet situeert aan de aanbodzijde en volledig los staat van potentiële hulpverleningsorganisaties.

Het onafhankelijk kunnen invullen van haar opdracht spoort met de verwachting van mensen met een beperking die nog geen keuze gemaakt hebben voor welbepaalde ondersteuningsvormen. Ze hebben behoefte aan ondersteuning van een neutrale dienst en neutrale begeleiders in hun plannings - en keuzeprocessen.

Tenslotte wenst DOP - Limburg *geen vormen van ondersteuning op te nemen* die door andere diensten aangeboden worden. Het is net de taak van DOP - Limburg om in het sociaal netwerk of in de professionele hulpverlening te zoeken wie welke vormen van ondersteuning kan opnemen. **DOP - Limburg moet zichzelf overbodig maken door anderen in te schakelen.**

### Missie

DOP - Limburg zet de persoon met een beperking centraal en geeft hem een duidelijke stem. DOP - Limburg creëert een verbinding met het directe netwerk. DOP - Limburg staat de persoon met een beperking en zijn directe netwerk bij in hun zoektocht naar ondersteuning op alle levensdomeinen. Informatieverstrekking is in dat verband zeer belangrijk. Deze zoektocht leidt tot het samenstellen van een ondersteuningspakket op maat. DOP - Limburg stimuleert op een onafhankelijke manier de persoon met een beperking en zijn netwerk om eigen keuzes te maken en beslissingen te nemen. DOP - Limburg helpt bij het zoeken naar mensen en diensten die het ondersteuningsplan of delen van het ondersteuningsplan kunnen realiseren.

Wanneer we de missie en de globale doelstelling nader bekijken dan kan ze opgesplitst worden in aantal subdoelstellingen:

- Verhelderen van wenselijke levenservaringen en doelen.
- In kaart brengen van de mogelijkheden, beperkingen en ondersteuningsnoden.
- Ondersteuningsplanning.

- Ondersteuning bij het zoeken naar mensen en diensten die het ondersteuningsplan of delen van het ondersteuningsplan kunnen realiseren.
- Garanties inbouwen dat het ondersteuningsplan gerealiseerd wordt zoals gewenst.
- 

### Raad van Bestuur

In de RvB van DOP-Limburg vertegenwoordigen volgende personen hun organisatie:

Naam	Mandaat	Organisatie
Alex Cox	Secretaris	CM
Paul Droogmans	Lid	KVG
Yves Plessers	Lid	Liberale Mutualiteit
Paul Caes	Ondervoorzitter	VZW Stijn
Luc Bijmens	Lid	Wit Gele Kruis
Eddy Denayer	Penningmeester	VFG
Gui Abrahams	Lid	Thuishulp De Voorzorg
Paul Geypen	Voorzitter	Ter Heide
Marleen Martens	Lid	MDT van DMW De Voorzorg
Fara Van Maele	Lid	VFG

### Algemene vergadering

Onderstaande organisaties zijn vertegenwoordigd in de AV:

CGG / LITP, Thuishulp De Voorzorg, Wit Gele Kruis, VZW Stijn, CM, VFG, Thuisverpleging De Voorzorg, Mané VZW, Ter Heide, Open Thuis Limburg VZW, Ter Engelen VZW, KVG, MDT van DMW De Voorzorg, Solidariteit voor het Gezin, Onafhankelijk Leven, Liberale Mutualiteit, Didior, KVG, Familiehulp, DMW De Voorzorg, Liberale Mutualiteit, Tevona, Curatio, IN-Z, CAD\_Limburg, CAW-Limburg.

In 2013 traden er 7 'stakeholders' toe tot de AV.<sup>8</sup>

### Medewerkers

Ook de personeelsequipe van Dienst Ondersteuningsplan Limburg werd aangevuld met



Marieke Staals (Administratief medewerker)

<sup>8</sup> Stakeholders: niet stemgerechtigde leden van de Algemene Vergadering  
DOP Limburg - Kempische Steenweg 293/4 - 3500 Hasselt  
011/35 40 10 - info@doplimburg.be

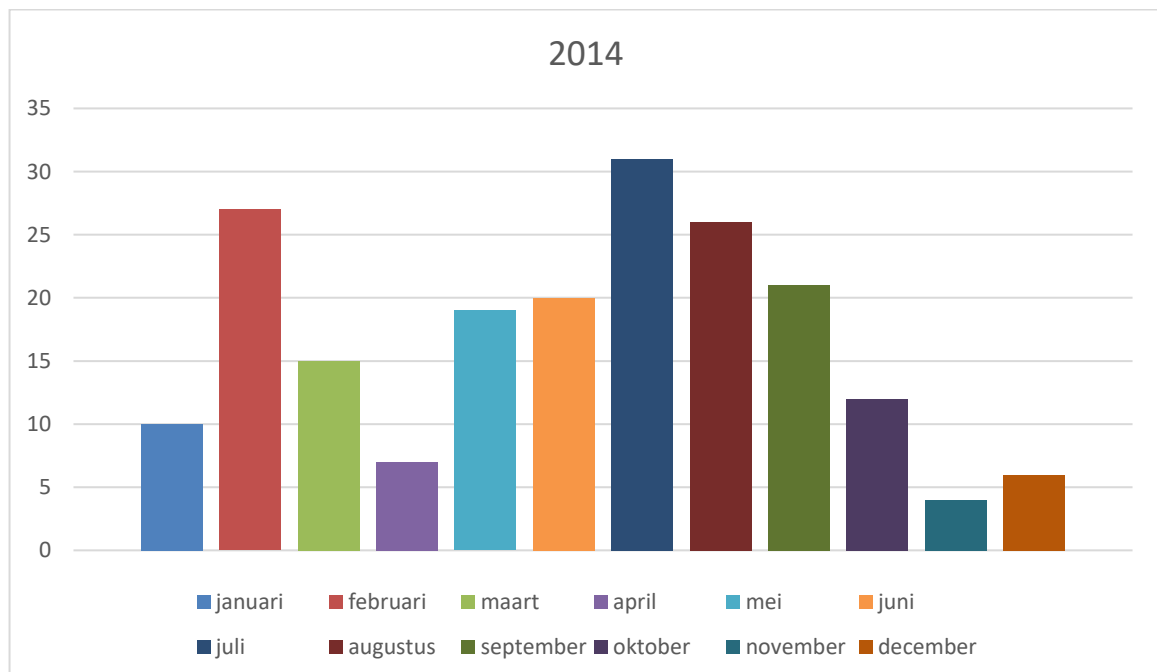


Davina Vanloffelt (Consulent Zuid-Limburg)

## 5. Facts and figures

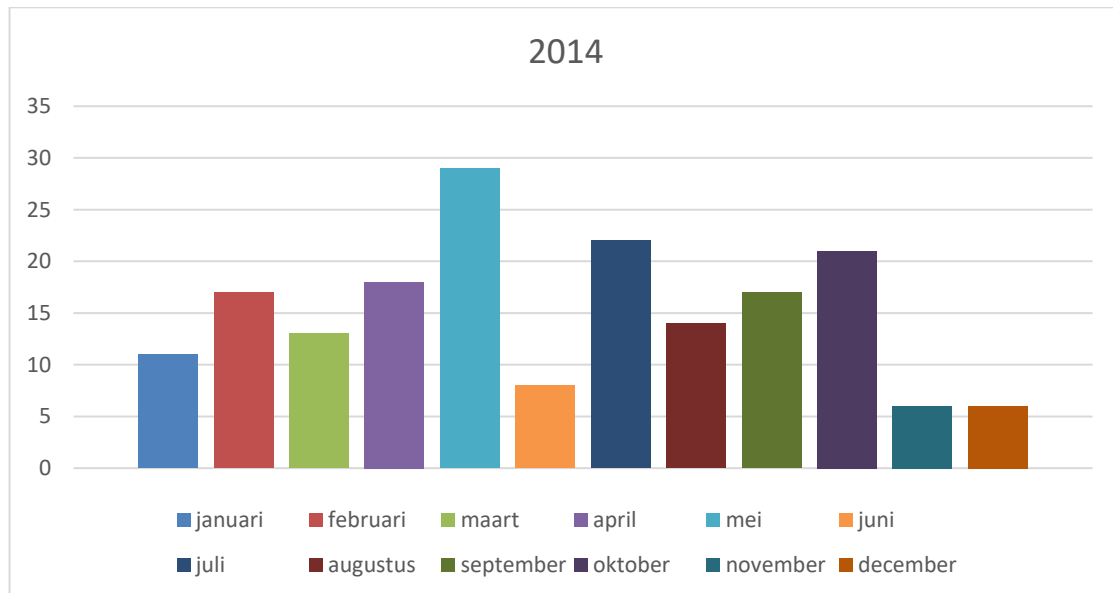
### Instroom vanaf opstart

De onderstaande tabel is instroom in 2014.



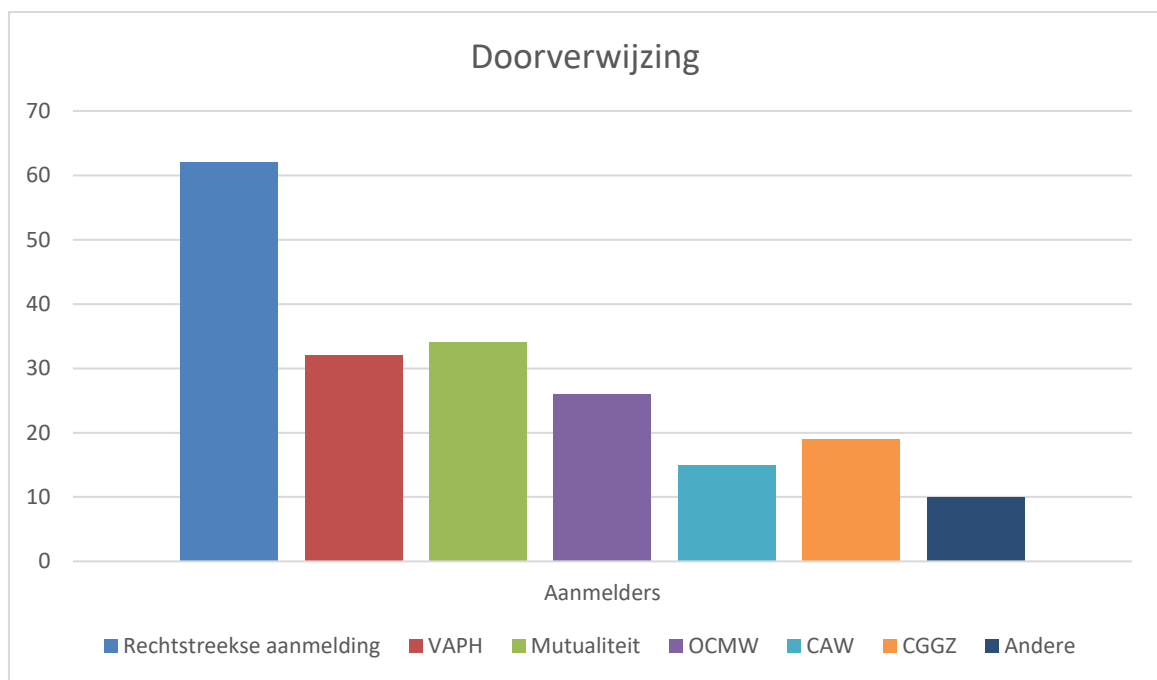
De instroom voor 2014 resulteerde in 198 begeleidingsovereenkomsten

## Uitstroom van cliënten in 2014

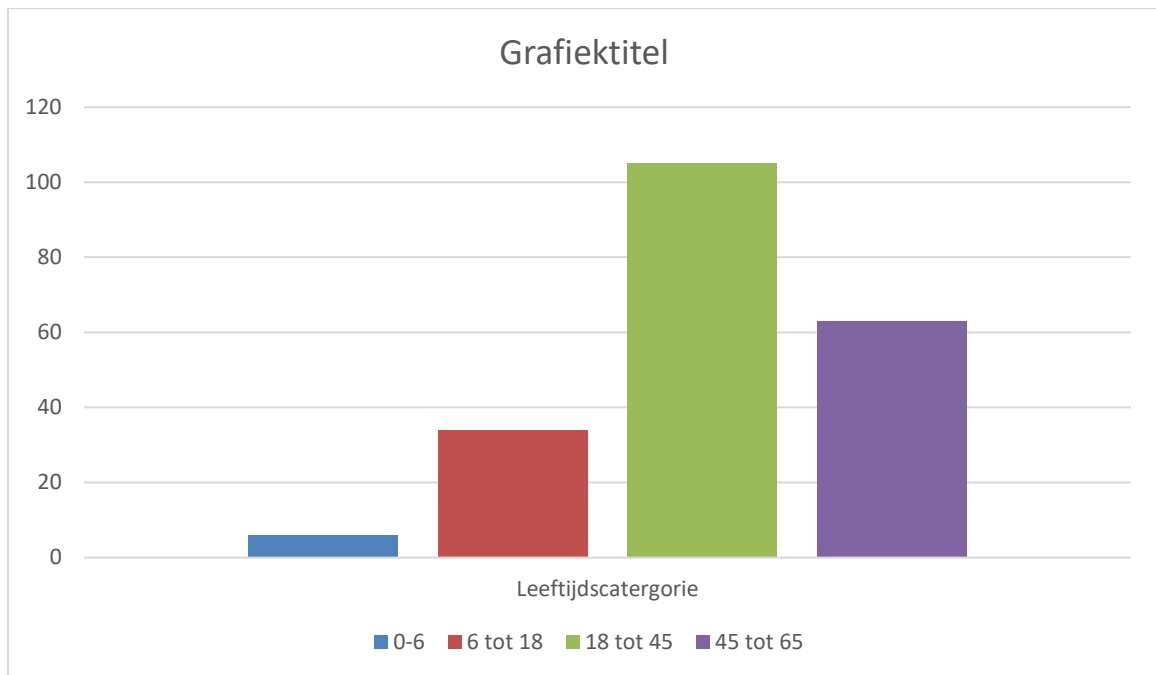


## Doorverwijzers:

Andere doorverwijzers zijn veelal 1' lijnsdiensten. Dit stemt ons positief omdat dit borg kan staan voor de brede instroom die DOP-Limburg wil bereiken.



## Leeftijd:



## 6. Aanmeld en contactpunten

### Antennepunt

In functie van de brede toegankelijkheid organiseert DOP-Limburg twee vormen van antennepunten. De inbedding van de antennepunten kan verschillen naargelang de lokale en regionale situaties of samenwerkingsverbanden.

### Aanmeldingspunt: antennepunt met verwijzfunctie

De cliënt klopt aan bij een dienst of voorziening en krijgt informatie (folder) van de medewerker waarmee hij in contact komt (dit kan een onthaalmedewerker zijn, een loketbediende, enz). De informatie die deze medewerker geeft is basaal. De medewerker van een aanmeldingspunt zal vervolgens verwijzen naar DOP-Limburg. Dop-Limburg heeft een ondersteunend document ter beschikking dat de medewerker van het aanmeldingspunt helpt om na te gaan of een doorverwijzing zinvol is.

Deze aanmeldingspunten zullen vooral terug te vinden zijn in openbare (zorg)plaatsen die makkelijk toegankelijk en bereikbaar zijn en zullen herkenbaar zijn door middel van een klever en/of affiche. De medewerkers van een aanmeldpunt krijgen een korte vorming, gegeven door de consultants van DOP-Limburg, over de beslissingsboom rond doorverwijzing.

### **Contactpunt: verwijfsunctie en begeleidingsmogelijkheid**

Contactpunten onderscheiden zich van aanmeldingspunten in aard van fysieke locatie. Iedere organisatie die een ruimte ter beschikking heeft kan een contactpunt zijn.

Voorwaarden om contactpunt te zijn:

- Bereikbaar en toegankelijk
- Ontvangruimte voor personen
- Gratis beschikbaar
- Kunnen voeren van een privaat groepsgesprek in ontvangruimte
- Vertrouwvolle omgeving
- Kunnen garanderen van de onafhankelijkheid van DOP-Limburg

Het doel van deze contactpunten is het begeleiden van de netwerkgroepen. DOP-Limburg wil door het gebruik van deze contactpunten volgende doelstellingen behalen:

- Van mobiele dienstverlening verschuiven naar ambulante dienstverlening
- De herkenbaarheid van DOP-Limburg vergroten
- Zich fysiek kunnen netwerken met andere organisaties
- De mogelijkheid geven aan haar medewerkers om te kunnen werken dichtbij hun woonplaats

## 7. Slot

Tot slot wil ik graag volgende personen bedanken waarzonder DOP-Limburg nooit geworden was wat het wil zijn.

- De RvB van DOP-Limburg voor de inspanningen, tegemoetkomingen en uitzetten van de lijnen. Een speciale dank naar de voorzitter voor zijn aanpak om de verschillende partners mee te nemen in het DOP-verhaal
- De leden van de AV om de ontwikkelingen van DOP-Limburg op de voet te willen volgen. De steun voelt goed aan.
- De Stakeholders voor hun interesse in DOP-Limburg
- De medewerkers van DOP-Limburg wil ik bedanken voor hun enthousiasme, creativiteit en om mij regelmatig aangenaam te verrassen met versterkende cliëntmogelijkheden.
- De medewerkers van ADO-Icarus wil ik graag bedanken voor de ondersteuning die wij mogen genieten.

Zeker willen wij alle beleidsmakers, op elk niveau, bedanken uit naam van alle personen met een (vermoeden van) handicap voor de energie die dagelijks geleverd wordt om het 'burgerschapsdenken'<sup>9</sup> dichterbij te brengen met acties.

---

<sup>9</sup> <http://www.rotonde.eu/content.aspx?l=006.011>