

# JAARVERSLAG 2016

## DOP-Limburg



# Inhoud:

Inleiding

Netwerken en bestuurdersvergaderingen

Doelstellingen 2016

Medewerkers

Facts and figures

Ronde van Limburg

Slot

*Bijlage*

## 1. Inleiding

2016 was voor Dienst Ondersteuningsplan Limburg het jaar van zowel naar inhoud als vorm gestalte te geven aan de info verkregen uit de ontmoetingsdag.

Op deze dag mochten wij een 160-tal deelnemers verwelkomen die ons aan het werk gezet hebben rond 5 doelstellingen:

1. De cliënt staat centraal en heeft de controle/regie over het D.O.P.-proces
2. Het persoonlijk netwerk is partner
3. Elke vraag wordt verkend en verdiept met alle betrokkenen
4. Beeldvorming is gericht op mogelijkheden en krachten
5. Het plan zet aan tot inclusieve actie (vanuit principe 'gewoon waar mogelijk')
6. Het plan bevat een overzicht van het proces en streeft naar continuïteit en opvolging

Samen met deze doelstellingen werd het personeelskader volledig ingevuld en dit maakte dat ook de blik op de organisatie diende te veranderen. Wat in de zomer van 2012 begon met 4 personen is eind 2016 een verhaal geworden van 18 personen die elke dag het beste van zichzelf geven om onze droom te realiseren; 'Een inclusieve maatschappij waarin personen met een handicap hun dromen en wensen ten volle kunnen realiseren'.

Wij wensen je veel leesplezier

## 2. Netwerk en bestuurdersvergadering

### Raad van Bestuur 18.2.2016

Goedkeuring verslag 15 oktober 2015  
Voorstelling nieuwe leden  
Bekrachtiging wissel mandaten Dagelijks Bestuur  
Evaluatie Algemene vergadering 17 december 2015  
Ontwikkelingen op beleidsniveau – PVF  
Instroom – cliëntcontacten – personeelsomkadering (middelen 2016)  
Verkiezing AV

### Raad van Bestuur 21.04.2016

Goedkeuring verslag 18 februari 2016  
Instroom – Cliëntcontacten - Personeelskader  
Proefproject Kwaliteitsopvolging  
Ontwikkelingen op beleidsniveau – PVF  
- Wetenschappelijk onderzoek en Ondersteuningsplan PVF  
- Verschil in visie/ methodiek tussen D.O.P.'s  
Nieuw sjabloon Ondersteuningsplan

### AV 16 juni 2016

Verwelkoming (Alex)  
Voorstelling nieuwe leden AV  
Bekrachtiging nieuwe leden door AV  
Voordracht en bekrachtiging leden 'Raad van Bestuur'  
Goedkeuring Jaarrekening  
Vervolgonderzoek Diensten Ondersteuningsplan (Evelien)

### Dagelijks Bestuur 22 september 2016

Gesprek met voorzitters en directie D.O.P.'s, VAPH en kabinet ifv taakbepaling D.O.P.'s.  
Instroom van cliënten  
Invloed van OP PVB  
Hoe gaan we hiermee om  
Wat met verplichte 'niet gevalideerde OP PVB'  
Kwaliteitsbewaking  
Thema ecologie en fietsproject  
Evaluatie PVF door Vlaams Welzijnsverbond.

### Raad van Bestuur 27.10.2016

Goedkeuring verslag 27 april 2016  
Instroom – Cliëntcontacten - Personeelskader  
Proefproject Kwaliteitsopvolging (Evelien)  
Ontwikkelingen op beleidsniveau – PVF  
Verschil in visie/ methodiek tussen D.O.P.'s  
Uitbreiding Diensten Ondersteuningsplan  
AV 15 december 2016

## Dagelijks Bestuur 17.11.2016

Besteding en tempo uitbreiding.  
Project 'Kwaliteit'. Stand van zaken en verdere uitrol  
Verschil in visie/ werking / positionering D.O.P. Vlaams Brabant  
Algemene Vergadering 15 december 2016  
Begroting 2017

## Algemene Vergadering 15.12.2017

Welkom  
Begroting 2017  
Kwaliteitsmonitoring  
Het traject van Gijs  
Dialoogtafel: OP PVF in D.O.P.-traject

## 3. Strategische doelstellingen 2016

### 3.1. De doelstellingen

We willen komen tot antwoorden op o.a. volgende vragen :

- Wat heeft de invoering van DOP betekend?
- Waar zie je –vanuit je positie- uitdagingen/knelpunten en waar liggen kansen?
- Waar loop je tegenaan?
- Hoe zou je het effect van DOP nog kunnen optimaliseren vanuit je positie? Waar is actie nodig?

### 3.2. De actoren

Deze vragen willen we graag beantwoord zien door vertegenwoordigers van een aantal sectoren (gebaseerd op de 5 concentrische cirkels) :

- De cliënten, hun netwerk en direct betrokkenen
- Het maatschappelijk middenveld : jeugdverenigingen, vrijetijdsorganisaties, vrijwilligerswerkingen, KWB, Femma, ....
- De eerstelijnsorganisaties die enerzijds fungeren als doorverwijzers en anderzijds meer ‘werk’ krijgen door DOP : oa CAW, CKG, OCMW, thuiszorgdiensten, thuisverpleging, CLB, huisartsen, ....
- De VAPH-sector (zowel rechtstreeks toegankelijk als niet rechtstreeks toegankelijk) : die organisaties en diensten die sinds de oprichting cliënten doorverwezen kregen na een DOP-proces
- Het beleid op de 3 niveaus : lokaal (burgemeesters, schepenen sociale zaken, OCMW, ...) / provinciaal / Vlaams
- Leden van de raad van bestuur van de DOP (niet vanuit hun eigen achterban want die zit bij voorgaande groepen, wel vanuit hun functie binnen een RvB van een nieuw opgerichte dienst).

### 3.3. Concretisering van deze evaluatie in samenwerking met D.O.P.

De concretisering van deze evaluatie willen we heel graag in nauwe samenwerking met elk D.O.P. team uitwerken aan de hand van een stappenplan :

**Stap 1** : inputfase vanuit de DOP : hoe kijkt het team naar deze opdracht? Welke ideeën leven er bij de medewerkers zowel rond inhoud als rond concept, ...? Waar voelen we ‘goesting’ om aan de slag te gaan, waar zitten creatieve ideeën? In zowel West-Vlaanderen als Antwerpen hebben we dit gedaan via een soort ‘dankdag’ of kick-off waarop de grote lijnen samen

uitgetekend werden en er ook werkgroepen gevormd werden die dan met een specifiek onderdeel aan de slag gingen.

**Stap 2** : Eenmaal het concept helemaal duidelijk, worden er afspraken gemaakt naar wie wat zal opnemen van workload. De mentororganisatie wil zeker concreet en actief meewerken, bv via het afnemen van interviews bij cliënten en hun netwerk, door focusgroepen te leiden, ... Ook het opvolgen van de werkgroepen wil de mentororganisatie op zich nemen. We willen komen tot een goeie samenwerking waarbij we als mentororganisatie zeker niet willen overnemen, noch het D.O.P. team 'aan zijn lot overlaten' : we streven naar een heel actieve samenwerking zodat de extra workload voor de medewerkers (die ondertussen ook hun contacten moeten halen, ...) niet te groot wordt.

**Stap 3** : De verdere concretisering : timing, begroting, wie-doet-wat, uitnodigingen, ... Het luik rond sensibilisering en bekendmaking via een D.O.P.

### 3.4 Evaluatie en resultaat: thema's D.O.P.-ontmoetingsdag

#### Evaluatiethema's

Op de ontmoetingsdag van 5 juni en tijdens de voorbereiding ervan werden door de deelnemers en bevroagden een aantal thema's aangereikt waarmee D.O.P. Limburg aan de slag kan gaan. We bekijken welke thema's kunnen aangepakt worden, wat we hiermee kunnen bereiken en hoe we dat kunnen doen.

Thema's kunnen uitgewerkt worden in een actieplan, dat in een bepaalde format (zoals een e-nieuwsbrief) kan bezorgd worden aan de deelnemers en mogelijk andere geïnteresseerden. Zo blijven deze betrokken bij de verdere uitwerking van de voorstellen die ze zelf aanreikten, en kunnen ze ook aangemoedigd worden verder mee na te denken of plannen uit te voeren.

#### **Thema 1: duidelijkheid in opdracht en rol**

Een eerste thema dat duidelijk tot uiting kwam is het feit dat het voor vele betrokkenen (uit alle cirkels) nog steeds niet helder is wat D.O.P. doet, wat het doel is. Ook de consultants blijven het lastig vinden om kort en bondig tot de essentie te komen.

D.O.P. Limburg wil dan ook zijn opdracht en rol nog duidelijker kunnen formuleren naar zowel cliënten en hun netwerk, als naar collega-diensten.

Op basis van het materiaal dat voor de ontmoetingsdag werd ontwikkeld, wordt een presentatie en beeldmateriaal uitgewerkt dat kan gebruikt worden voor kennismakingsgesprekken en het voorstellen van de dienst. De voorstellingen gebeuren op vraag van andere diensten, gericht naar de CLB's en eventueel later dit jaar om het gesprek aan te gaan met niet-RTH.

#### **Thema 2: Aanhalen contacten reguliere diensten**

Een tweede thema dat dient te worden aangepakt is de feedback van voornamelijk reguliere diensten dat ze te weinig betrokken worden bij het D.O.P. proces van hun cliënten (of dat dit zeer verschillend is afhankelijk van de betrokken D.O.P. consulente).

Vanuit deze vaststelling werden enkele werkpunten gehaald:

1. Het D.O.P. team zal een aantal richtlijnen uittekenen met betrekking tot het ondersteunen van de betrokkenheid van de reguliere diensten bij een proces, in overleg met de betrokken diensten zelf.

Op die manier zou er in de toekomst meer uniformiteit moeten zijn in de manier hoe de informatie-uitwisseling en betrokkenheid van reguliere diensten doorheen een proces gestalte kan krijgen (richtlijnen over hoe diensten het best aanwezig zijn, wanneer ze op de hoogte worden gebracht,...)

Dit thema wordt ook expliciet meegenomen in de interne kwaliteitscontrole van D.O.P. (zodat kan nagegaan worden of de gemaakte afspraken ook worden opgevolgd).

2. D.O.P. Limburg wil sterker werken met contactpunten, en dus op locatie werken bij eerstelijnsdiensten (bvb. om de twee weken een zitting in de kantoren van de ziekenfondsen,...)
3. Consulents zullen ook meer aanwezig zijn op teamvergaderingen van partners om te bekijken hoe we elkaar kunnen aanvullen en wat we voor elkaar kunnen betekenen.

### **Thema 3: Kwaliteitscontrole**

Op basis van de bevraging van verschillende betrokkenen lijkt het raadzaam na te denken over een evaluatieprocedure waarbij op geijkte tijdstippen wordt nagegaan wat zowel cliënten en hun netwerk als professionelen van een afgelopen proces vinden. Dit kan zowel negatieve als positieve feedback opleveren.

De manieren waarop kunnen velerlei zijn: een plan laten lezen door een buitenstaander, per maand twee afgelopen processen telefonisch contacteren, systematische kwaliteitsmetingen,... Ook een klachtenprocedure kan overwogen worden, waarbij mensen tijdens een proces met hun opmerking, vraag, probleem,... ergens terecht kunnen

### **Thema 4: Competentieontwikkeling en/of heroriëntatie medewerkers**

Medewerkers geven aan zich onzeker te voelen bij bepaalde competenties die van hen verwacht worden (bvb. werken met steungroepen, visie overbrengen, aanklappend werken,...), en signaleren een nood aan meer ondersteuning of sturing.

We merken ook op dat de visie van D.O.P. nog niet bij iedereen is doorleefd, wat hen onzeker maakt of wat de kwaliteit van hun werk en het verantwoordelijkheidsgevoel ten aanzien van de organisatie beïnvloedt. Een eerste stap is dus het doorleefd krijgen van de opdracht.

Het lijkt nuttig per medewerker na te gaan wat ze nodig heeft om verder te groeien in de job, en hoe dit leerproces voor haar het beste werkt (samen doen, casus vooraf doorspreken, ervaren, intervisie achteraf,...).

We maken hiervoor een actieplan per individuele consultant, maar ook voor het team als geheel. Voor dit laatste wordt de aanpak van de intervisies herbekeken en kan ondersteuning geboden worden aan degenen die de intervisie leiden.

### **Thema 5: Meer inzetten op netwerk en steungroep**

D.O.P. Limburg wil meer inzetten op netwerken en steungroepen, en verder kijken dan wat voor de hand ligt (kernegezin als steungroep). We kunnen uitschrijven op welke momenten dit thema aan bod komt in het geheel van teambijeenkomsten. Het is de bedoeling dat het werken met netwerken systematisch terugkomt in alles wat we doen.



### **Thema 6: Nazorg en overdracht**

Het team van D.O.P. Limburg wil bekijken wat een goede afloop van een proces voor hen is, en hoe ze dit het beste realiseren. Ze bekijken mogelijkheden voor bvb. nazorg, continuering van de steungroep, een betere kwaliteit van het plan ivf overdracht, het plan als werkinstrument,... en maken hier afspraken over.

### **Thema 7: Maatwerk en flexibiliteit**

Net als bij thema 6, wil D.O.P. Limburg eenzelfde oefening doen over “maatwerk” en vraaggestuurd werken: wat betekent die voor ons, hoe passen we dit toe,...? Hoe kunnen geijkte procedures en methodieken losgelaten worden?

Thema 8: Beleidsaanbevelingen

Op de ontmoetingsdag en bij de voorbereiding, werden ook een aantal punten naar voor gebracht als beleidsaanbeveling. Bvb.: meer tijd voor grondigheid, een regelluw kader voor samenwerking over de regelgeving heen, breder dan domein “welzijn”,...

## 4. Medewerkers.

In 2016 werd onze equipe versterkt met :



Mirthe Vanherke  
Medewerker Noord-Limburg



Silvia Van De Genachten  
Medewerker Zuid-Limburg



Dimitri Driesen  
Coach



Evelien Beeterens  
Kwaliteit

## 5. Facts and figures.

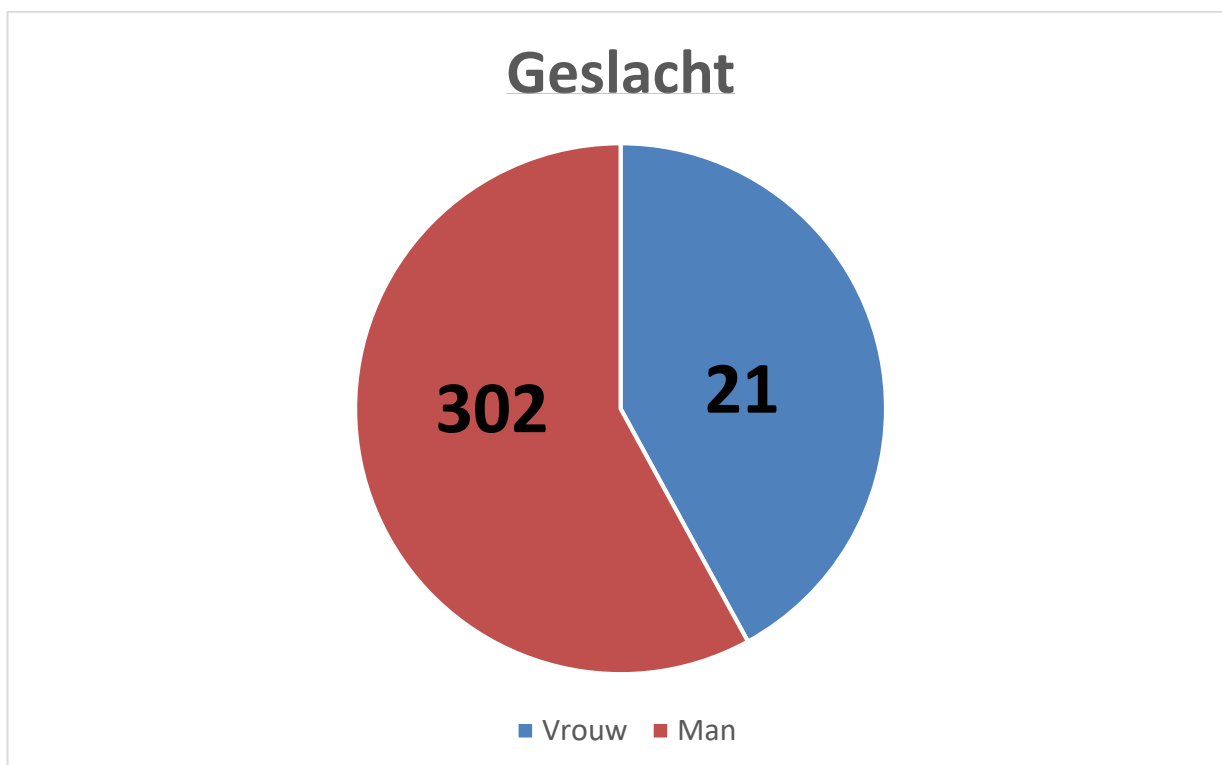
### Aanmeldingen en gerealiseerde trajecten.

PERIODE	AANMELDINGEN	GEMIDDELD AANM/MND	NIET OPGESTART	GEM N.O.	TRAJECTEN	CONTACTEN	GEM CC/TRAJECT	GEM CC/MND
2014	238	19,83	48	20,17%	190			
2015	285	23,75	107	37,54%	178			
2016	420	35,00	129	30,71%	291	2 847	9,78	237

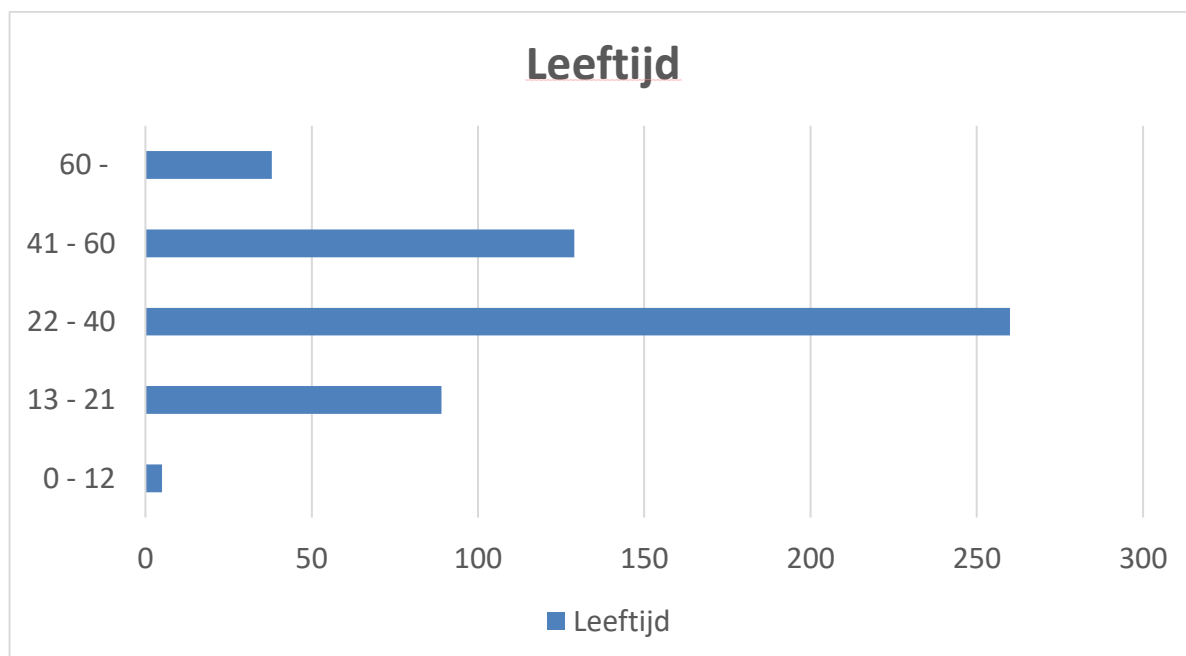
### Doorstroom

In 2016 was er een doorstroom van 592 unieke cliënten.

### Cliënt in verhouding naar geslacht



## Clïentgegevens in functie van leeftijd



## 6. 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 2016 geresulteerd in:

Organisatie	Aantal presentaties
VAPH (maatschappelijke diensten en contactpersonen)	8
OCMW (maatschappelijke diensten)	12
Mutualiteiten	45
CLB	12
Overige (CAW, CAD, ...)	132

### **Cliëntniveau:**

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

Gebruikersverenigingen	46
Adviesraden	12

## **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>
- Housing First<sup>7</sup>
- Project 'Moeilijk te bemiddelen PTB'
- Iroj Limburg
- Gemeentelijke Adviesraden

Tevens werd er voor een 22-tal vorming, intervisiemomenten of andere overlegmomenten<sup>8</sup> een beroep gedaan op de expertise van DOP-Limburg.

---

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

<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> <http://www.woonbeleidmiddenlimburg.be/nieuws/housing-first-proefproject>

<sup>8</sup> LCO, Zorgoverleg, Ronde tafel IJH

## 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 'burgerschapdenken'<sup>9</sup> dichterbij te brengen met acties.

---

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