

Jaarverslag

2019

Dienst Ondersteuningsplan Limburg





***Inleiding***

***Netwerken en bestuurdersvergaderingen***

***Bevraging Stakeholders:***

***Medewerkers***

***Facts and figures***

***De Ronde van Limburg***

***Slot***



## 1. Inleiding.

2018 was voor Dienst Ondersteuningsplan Limburg het jaar van reflectie, evaluatie bevraging en afstemming.

Na drie jaar werking vonden wij het tijd om de ingeslagen weg van werken met een 'netwerk' onder de loep te houden. Wij hebben gekozen om dit te laten gebeuren door onze cliënten, hun netwerk, professionele hulpverleners, doorverwijzers en ten slotte onze eigen medewerkers.

In samenwerking met onze mentororganisatie LUS VZW zijn we gekomen tot een 'Groen boek'. Een boek met kansen, uitdagingen, realisme maar vooral veel goesting om verder en beter samen op pad te gaan.

Verder hebben wij in 2018 geïnvesteerd in onze 'zelfsturende (zelforganiserende) teams', hebben wij de website in een mooier en cliëntvriendelijker kleedje gestoken is onze databank afgewerkt. Hierdoor krijgen wij een rechtstreekse communicatielijn met het VAPH.

In dit jaarverslag willen wij U vooral een inkijk geven in het (Groenboek'.

Veel leesplezier.

Alex Cox

Voorzitter

Jan Claus

Directeur



## 2. Netwerken en bestuurdersvergaderingen

In 2018 werden volgende bestuursvergaderingen georganiseerd:

### Dagelijks Bestuur D.O.P. 23 maart 2018

1. Organisatiemodel D.O.P.-Limburg
2. Invulling personeelskader
3. Toelichting doorstroom cliënten en cliëntcontacten
4. Spiegelingen begroting 2017
5. Ontwikkelingen Forum 2020
6. Nieuws vanuit werkveld en overleg platformen
7. Nieuwe beheersovereenkomst + verlenging uitbreiding
8. Projecten
9. Varia
  - a. Verbouwingen
  - b. Data DB, RvB en AV

### Raad van Bestuur 30 mei 2018.

Goedkeuring verslag 2 maart 2016

1. Instroom Cliëntgegevens
2. Personeelskader
3. Huisvesting
  - i. Ontwikkelingen op beleidsniveau:
  - ii. PVF – minderjarigen
4. Werven Dienst Ondersteuningsplan Limburg
  - i. Extern Vormingsaanbod
  - ii. Zelfsturende organisatie
  - iii. Jeugdwelzijn
5. Varia:
  - i. Tender Activering VDAB – GTB

### Raad van Bestuur D.O.P.-Limburg 22 november 2018

1. Aanmeldingen, doorlooptijden, cliëntcontacten 2018
2. Samenwerking boekhouder/revisor Foederer
3. Uitbreidingsmiddelen D.O.P.'s 2017/2018/2019
4. Structuur VZW
  - a. Ontschotting
  - b. Inzetten op competenties en verbinding
5. 1 Gezin 1 Plan
6. Nieuwe locatie



- a. Kostprijs
  - b. Plannen
- 7. Voorstel begroting 2019
- 8. Varia
  - a. AV: 17 mei
  - b. House-warming: 5 juni 2019

### Algemene vergadering 30 mei 2018

1. Welkom
2. Goedkeuring Jaarrekening
3. Décharge Bestuurders
4. Benoeming nieuwe leden
5. Extern Vormingsaanbod

### 3. Bevraging Stakeholders.

In 2015 organiseerde D.O.P.-Limburg een evaluatiedag met cliënten, doorverwijzers, stakeholders, ... Deze dag had een dubbele functie, met een accent op evaluatie en feedback van betrokkenen enerzijds, maar anderzijds ook een kans tot bekendmaking en wederzijdse kennismaking.

Na evaluatie van deze provinciale dagen werd geopteerd om vanaf 2017 de focus te verleggen:

- Het opzet van de Dialoogdagen was onder meer het peilen naar de **tevredenheid bij cliënten en andere direct betrokkenen**.  
Deze tevredenheidsmeting kreeg in de loop der jaren echter steeds duidelijker een plek in het kwaliteitsbeleid en kwaliteitsopvolging van elke D.O.P.  
Zo werd in 2017 het ondersteuningsplan aangepast, waarbij sindsdien een vast onderdeel is toegevoegd rond evaluatie van het proces en product door alle direct betrokkenen.  
Daarnaast werd ook gestart met een systematische telefonische bevraging van cliënten en netwerkleden. Dit leverde eind 2017 al feedback op van 55 centrale personen. Feedback die zowel bruikbaar was in de leertrajecten van individuele medewerkers als in aanpassingen op teamniveau. Bedoeling is om dit vanaf dit vanaf 2018 systematisch 2x/jaar te doen. Hiervoor wordt elke 6 maanden een steekproef samengesteld met telkens van elke D.O.P.-medewerker de gegevens van 1 cliënt. Begin 2019 mag een eerste samenvattend rapport van deze tevredenheidsmeting verwacht worden.
- Met betrekking tot **het meten van de impact van D.O.P. op de vermaatschappelijking van de zorg** groeide het idee van een groenboek<sup>1</sup>, dat een beeld zou kunnen geven over deze impact, dat als basis zou kunnen dienen voor de verdere optimalisering van de werking en tegelijk beleidsvoorbereidende suggesties zou kunnen inhouden.

Wat volgt is een eerste aanzet tot wat mogelijk een jaarlijkse of tweejaarlijkse traditie zou kunnen worden, namelijk de publicatie van een D.O.P.-groenboek. Bedoeling is om op termijn te evolueren naar een drieluik met daarin:

- De effecten van D.O.P. op het leven van de cliënten en hun netwerk
- Het perspectief van de stakeholders: de betrokken professionelen uit de nulde, eerste en tweedelij
- De mening van de D.O.P.-medewerkers zelf.

Zoals al aangegeven, is dit een eerste aanzet, met daarin de focus **op het perspectief van de stakeholders**.

In onderstaande tabel kan men de respons bekijken.

---

<sup>1</sup> Groenboek : een beleidsvoorbereidend document dat de bedoeling heeft debat te stimuleren en meningen te inventariseren over een bepaald onderwerp. Meestal wordt in het groenboek een overzicht gegeven van verschillende ideeën, visies over een bepaald onderwerp van meerdere betrokkenen, dat dan als basis gebruikt wordt om werkingen & wetgeving aan te passen waar nodig.



D.O.P.	Aantal contactadressen	Aantal respondenten	Responspercentage
Limburg	79	32	41%

### Aangeschreven contactadressen ingedeeld per sector (n=79)

Sector	Limburg (n=79)
VAPH	29%
Jeugdhulp	5%
Tewerkstelling (GTB, sociale werkplaatsen...)	5%
Justitie (gevangenis, PSD)	3%
Gemeentelijke dienst welzijn	22%
Geestelijke Gezondheidszorg	14%
Onderwijs	5%
CAW	6%
Ziekenfonds	8%
Gezins- en aanvullende thuiszorg	1%
Kind&Gezin	-
CLB	1%
Wijkgezondheidscentra	-
Andere	1%
<b>TOTAAL</b>	<b>100%</b>

Gezien de manier waarop de contactadressen zijn verzameld, zou men kunnen afleiden dat D.O.P.-medewerkers het meest contact hebben met stakeholders uit de VAPH-sector en daardoor meer adressen uit deze sector hebben doorgegeven. Aangezien dit een eerste bevraging is kunnen we niet nagaan of dit sinds de oprichting van de D.O.P. geëvolueerd is, noch wat de impact is van de invoering van PVF.

### 3.1. Overzicht van de resultaten van de bevraging van de stakeholders

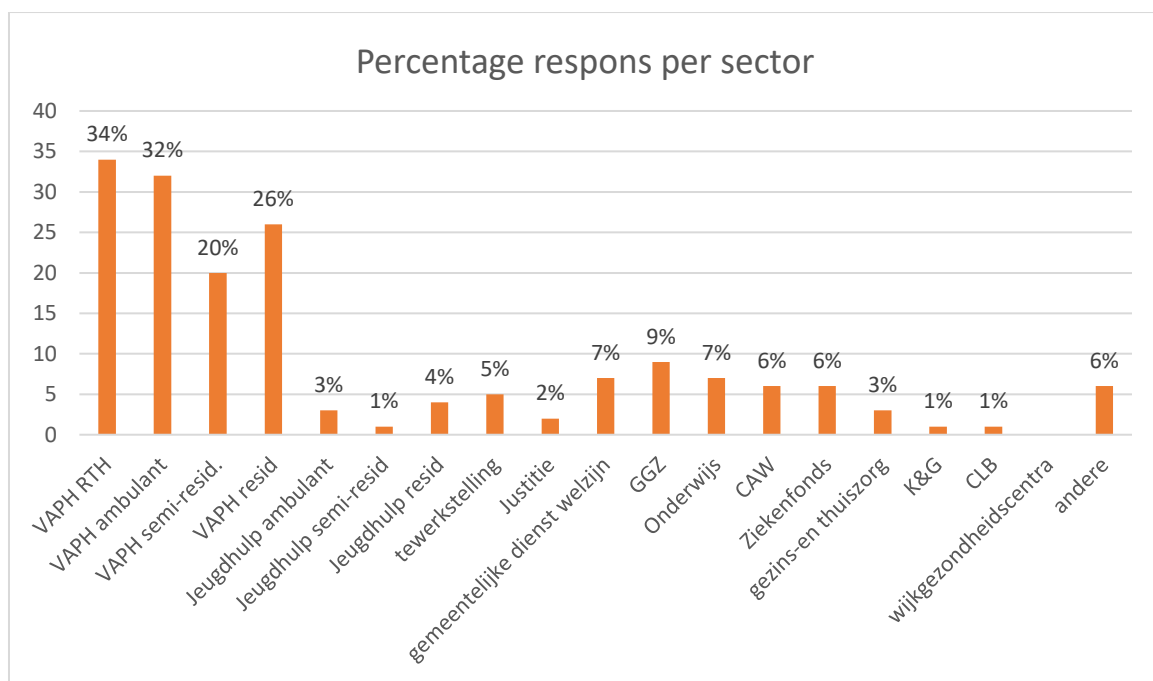
Zoals reeds aangegeven in het vorig hoofdstuk nam 47% van de aangeschreven contactpersonen deel aan de bevraging, wat een zeer hoog responspercentage is.

In wat volgt schetsen we eerst kort wie deze respondenten zijn, om vervolgens in te gaan op hun antwoorden op de meer inhoudelijke vragen met betrekking tot de bekendmaking en (samen)werking met en van D.O.P.

### 3.2. Profiel van de respondenten

Op basis van de antwoorden van de respondenten kunnen we afleiden dat 35% van de mensen die geantwoord hebben op de bevraging werkzaam is bij zowel minder- als meerderjarigen. Een minderheid van de respondenten werkt uitsluitend bij kinderen en jongeren (12%), terwijl 53% enkel actief is binnen de hulpverlening aan volwassenen.

D.O.P.	Minderjarigen (n=28)	Meerderjarigen (n=129)	Beide (n=84)	Totaal
Limburg	-	44%	56%	<b>100%</b>



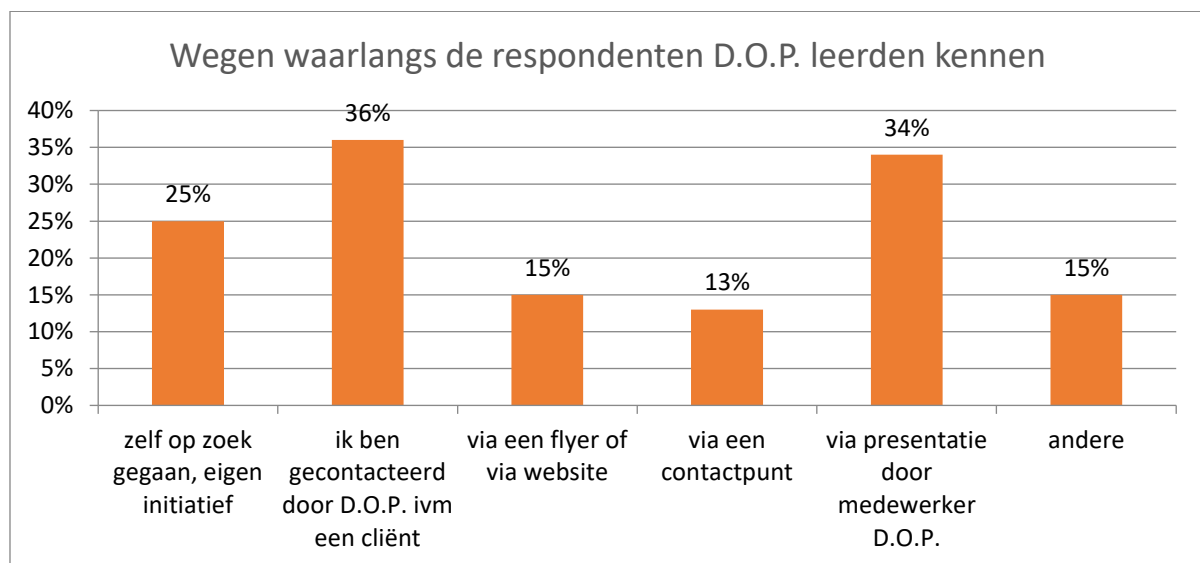


Wanneer we deze cijfers naast de cijfers van de door de D.O.P. medewerkers geselecteerde sectoren leggen blijkt dat sommige sectoren meer deelnamen dan anderen. Zo is de VAPH sector niet enkel het meest frequent aangeschreven, ze reageerden ook het vaakst. Een exacte berekening van het responscijfer is echter niet mogelijk omdat de respondenten vanuit de jeugdhulp en het VAPH meerdere categorieën konden aanduiden (bv zowel een RTH als een niet-RTH aanbod zijnde ambulante, (semi)-residentieel) terwijl die verfijning in categorieën niet gemaakt werd bij het categoriseren van de contactadressen die we doorkregen van de D.O.P. medewerkers.

### 3.3. Bekendheid van D.O.P.

Het is interessant te weten hoe de stakeholders D.O.P. leerden kennen. In het verleden investeerden de D.O.P. namelijk veel tijd aan bekendmaking, vraag is of dit zijn vruchten heeft afgeworpen.

De respondenten kregen zes antwoordmogelijkheden waarbij elke respondent meerdere antwoorden kon aanduiden.



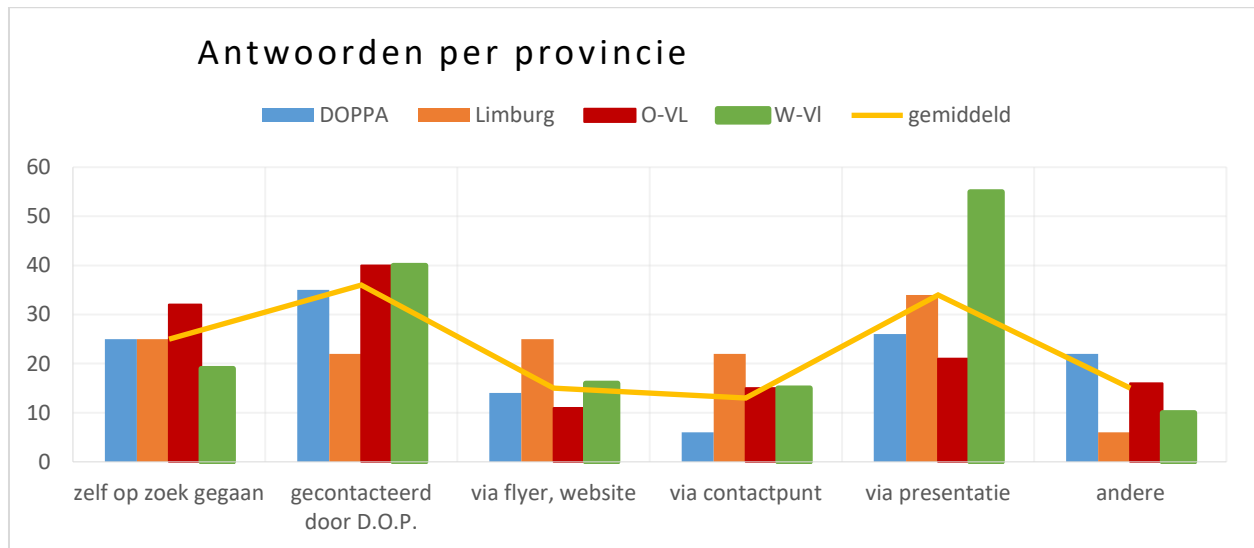
62% van de respondenten leerden D.O.P. kennen via algemene bekendmakingsacties van D.O.P., zijnde presentaties, verspreiding van flyers, de website of hun aanwezigheid in een contactpunt. Dit toont aan dat inzetten op bekendmaking via verschillende kanalen loont.

Anderzijds zijn er ook 25% van de respondenten die aangeven dat ze zelf op zoek gegaan zijn ... wat wijst op het feit dat er, na vijf jaar werking, nog steeds een 'groeimarge' is op vlak van bekendmaking.

36% leerden D.O.P. kennen doordat zijzelf gecontacteerd werden in functie van een concrete vraag rond een cliënt. Dit kan zijn in het kader van beeldvorming en vraagverduidelijking maar evengoed in

de linkingsfase waar de D.O.P. medewerker samen met de cliënt en zijn netwerk op zoek gaat naar antwoorden op de vragen die voorliggen.

Wanneer we deze cijfers per provincie uitsplitsen, zijn er enkele verschillen waar te nemen tussen de D.O.P.



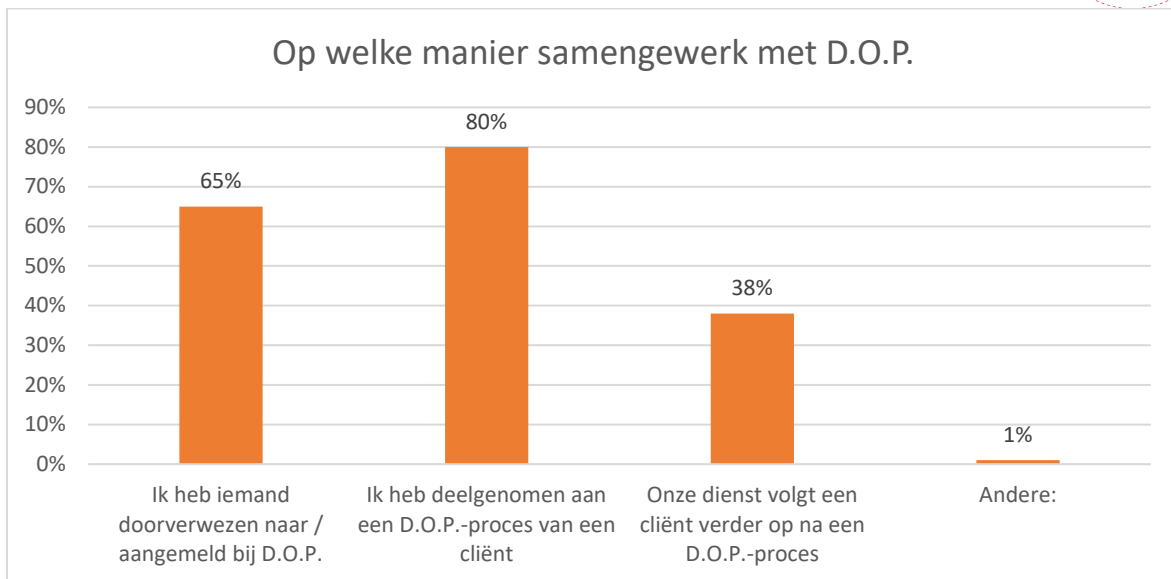
### 3.4. De samenwerking met D.O.P.

In wat volgt gaan we dieper in op hoe de respondenten de samenwerking met D.O.P. hebben ervaren. Antwoorden op deze vragen worden uiteraard gekleurd door de manier waarop werd samengewerkt.

#### 3.4.1. De aard van de samenwerking

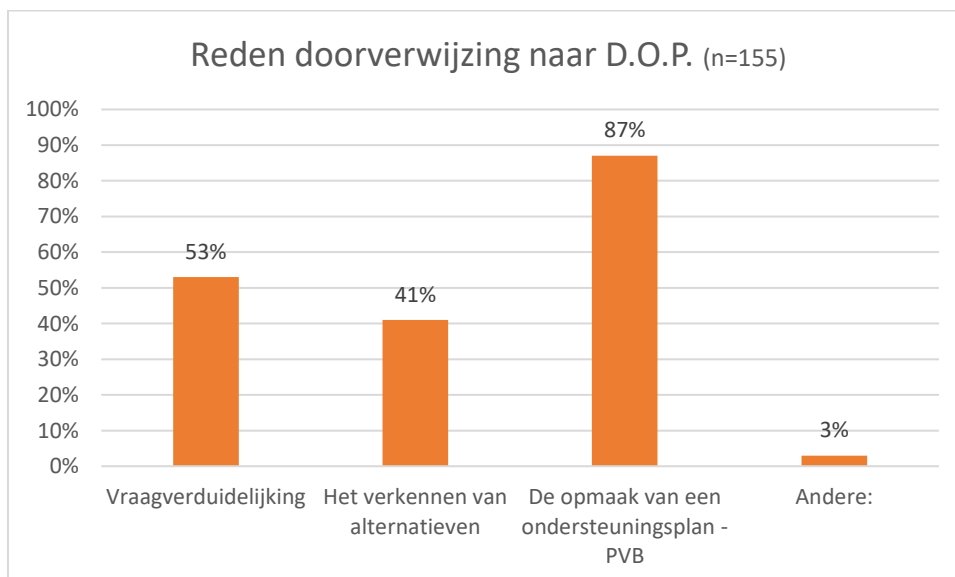
Uit de gegeven antwoorden van de respondenten kunnen we afleiden dat de meeste respondenten op meer dan één manier samenwerkt met D.O.P.

Opvallend is dat 80% van hen al deelgenomen heeft aan een D.O.P.-proces van een cliënt, wat betekent dat slechts een minderheid louter doorverwees of louter betrokken was in de opvolging. Tegelijk kunnen we stellen dat een zeer grote groep respondenten de enquête heeft ingevuld op basis van concrete ervaringen.



#### 3.4.2. Waarom verwees men door naar D.O.P.?

Globaal zijn er wel drie grote categorieën te onderscheiden:



Voor maar liefst 87% van de respondenten is (één van) de reden(en) om door te verwijzen naar D.O.P. de opmaak van een OP-PVB. Dit is ook logisch, vroeger verwezen mensen ook door naar D.O.P. als er een vraag was naar b.v. opname in een tehuis niet werkenden, ...

Daarnaast worden ook vraagverduidelijking en het verkennen van alternatieven aangegeven als redenen om door te verwijzen.

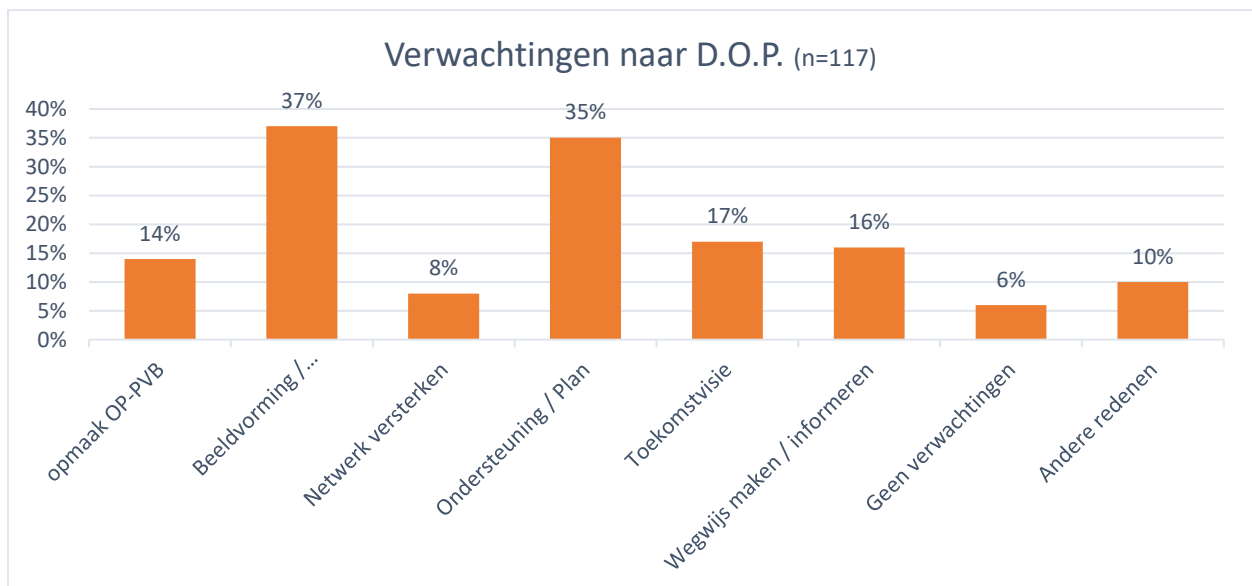
De resultaten op deze vraag hadden er in de beginperiode van D.O.P. beslist anders uitgezien. De grafiek is dan ook een afspiegeling van de veranderde rol van de D.O.P. sinds de invoering van de PVF.

### 3.4.3. De verwachtingen van de respondenten naar D.O.P.

Ongeveer de helft van alle respondenten concretiseerden hun verwachtingen ten aanzien van D.O.P. Daaruit blijkt dat 37% van de respondenten vooral verwachtingen had op vlak van vraagverduidelijking en beeldvorming.

35% verwachtte dat er een ondersteuningsplan zou worden geschreven waarbij er uitgezocht zou worden wat de beste ondersteuning was voor een cliënt.

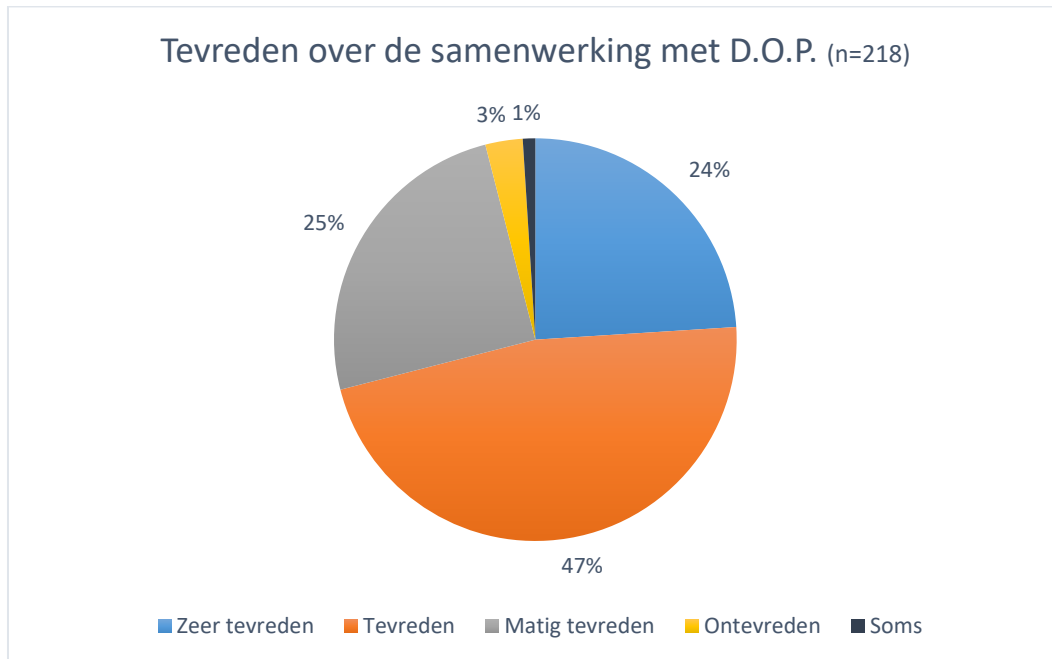
De andere verwachtingen zijn: toekomstvisie (17%) (stilstaan bij toekomstperspectief, nadenken over toekomstvragen); het wegwijs maken in het brede zorglandschap (16%); het opmaken van een OP-PVB (14%) en tenslotte had een kleine minderheid (8%) verwachtingen m.b.t. het versterken van het netwerk van de cliënt.



### 3.4.4. De tevredenheid van de respondenten ten aanzien van D.O.P.

Op basis van hun concrete ervaringen met D.O.P. geven 71% van de respondenten aan tevreden (47%) tot zelfs zeer tevreden (24%) te zijn, wat over de D.O.P. heen een zeer goed resultaat is.

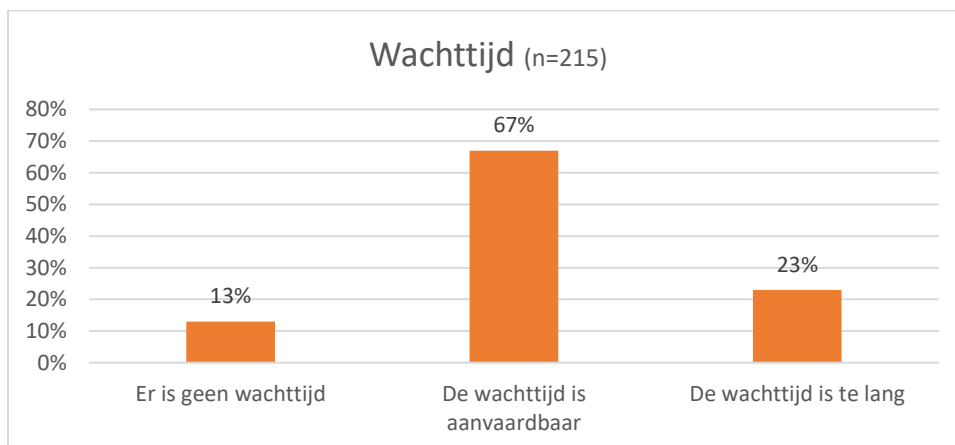
Toch is ook hier nog ruimte voor kwaliteitsverbetering, want uiteindelijk geven ook 1 op 4 respondenten aan slechts matig tevreden te zijn.



### 3.5. Wachttijd en doorlooptijd

#### 3.5.1. De wachttijd om een D.O.P. proces op te starten.

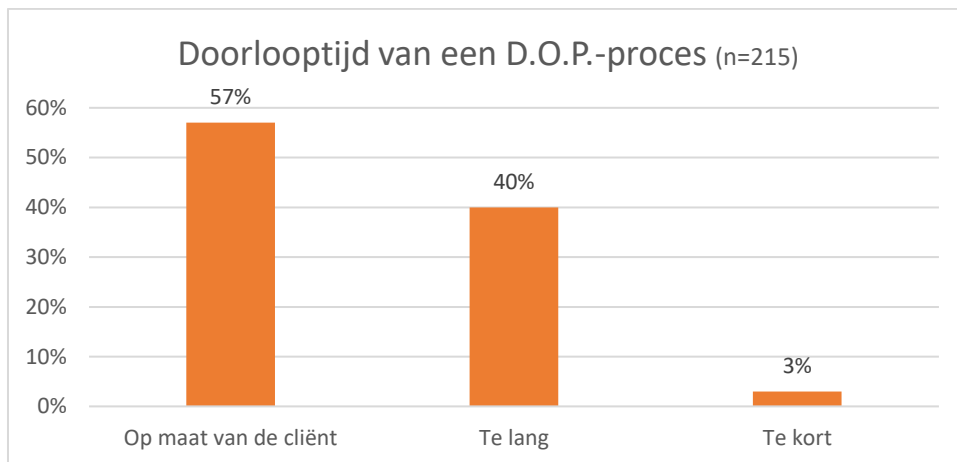
Ondanks het feit dat er stilaan in alle D.O.P. diensten wachtlijsten zijn, blijkt uit de enquête dat die wachttijd, voor de respondenten die deelnamen aan de bevraging aanvaardbaar is.



### 3.5.2. De doorlooptijd van een D.O.P. proces

D.O.P. processen hebben een maximale doorlooptijd van gemiddeld 12 maanden. Dit betekent echter niet dat elk D.O.P. proces ook een jaar moet duren. Binnen de verschillende teams probeert men zo goed mogelijk op maat van de cliënt en zijn betrokken netwerk te werken, ook wat betreft de doorlooptijd van het proces. 57% van de respondenten beaamt dit en geeft aan dat het proces op maat van de cliënt verlopen is.

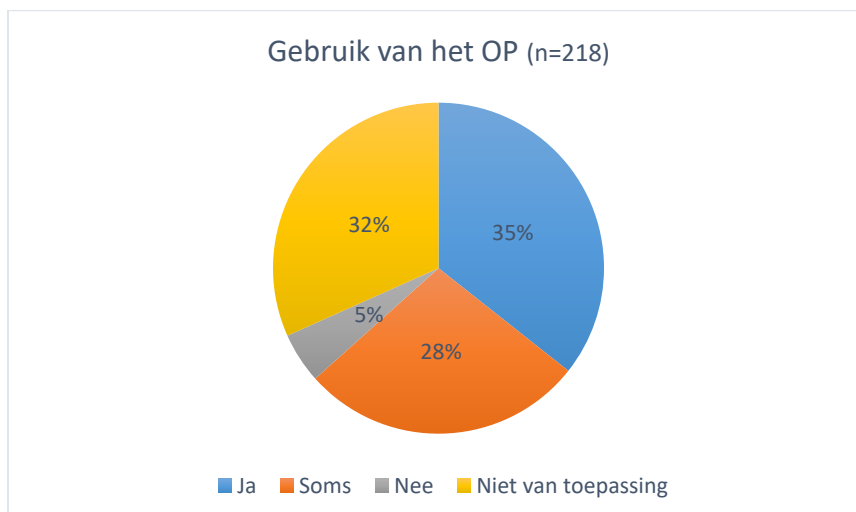
40% van de respondenten is het hier niet mee eens en vindt dat het proces te lang duurt (wat niet per definitie wil zeggen dat de cliënt en/of het betrokken netwerk dit ook vindt).

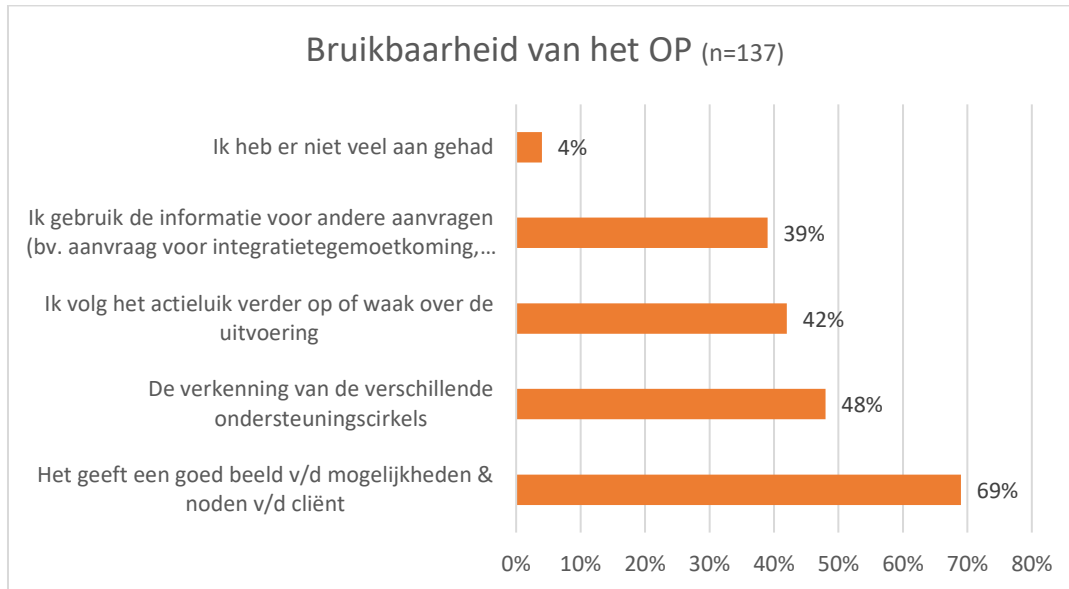


### 3.6. Het ondersteuningsplan

Een kwaliteitsvol D.O.P. proces is een proces dat uitmondt in een ondersteuningsplan dat voor de cliënt en zijn netwerk een middel is om duidelijk aan te geven hoe zij ondersteuning op maat willen invullen.

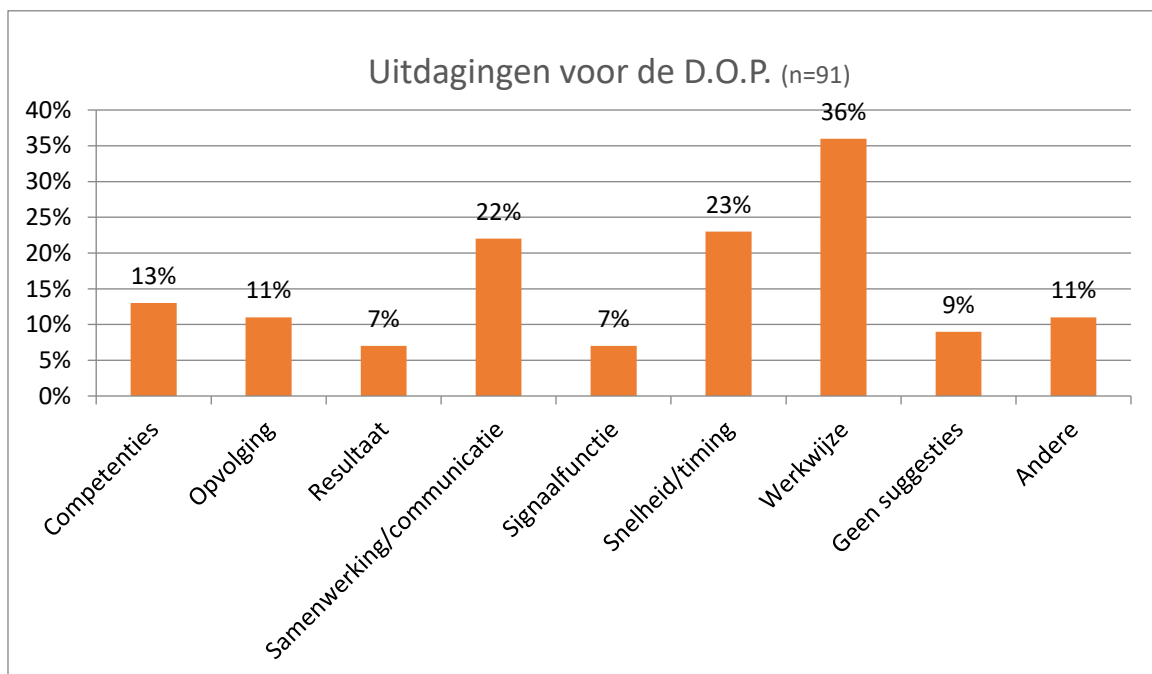
Gebruik en bruikbaarheid van het OP.





### 3.7. Uitdagingen voor de D.O.P.

Op het einde van de enquête vroegen we de stakeholders waar de uitdagingen liggen voor de D.O.P.



## 4. Medewerkers

In 2018 werden twee collega's in dienst genomen.



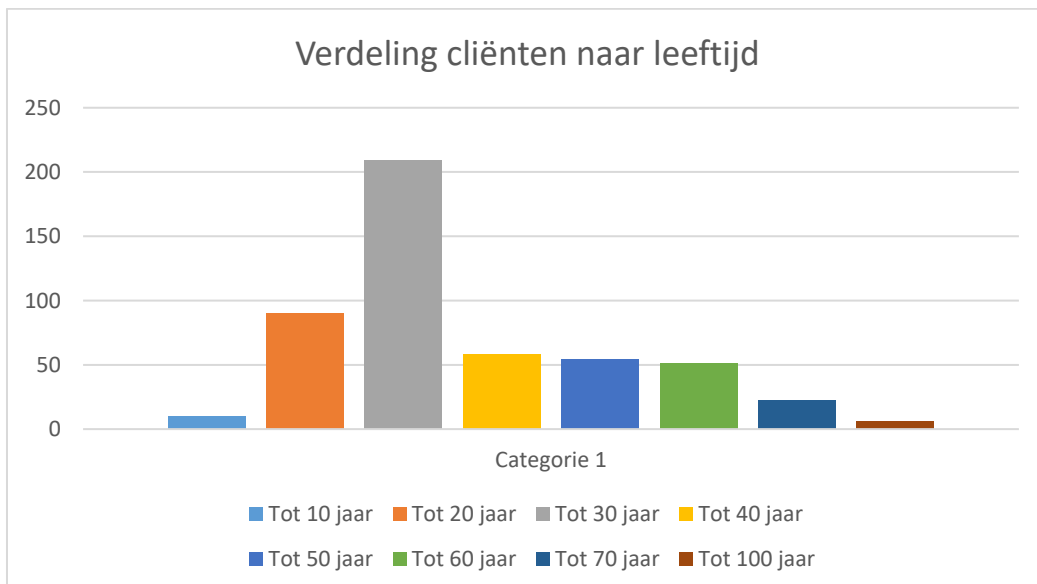
Hanne Leyen



Els Verstreken

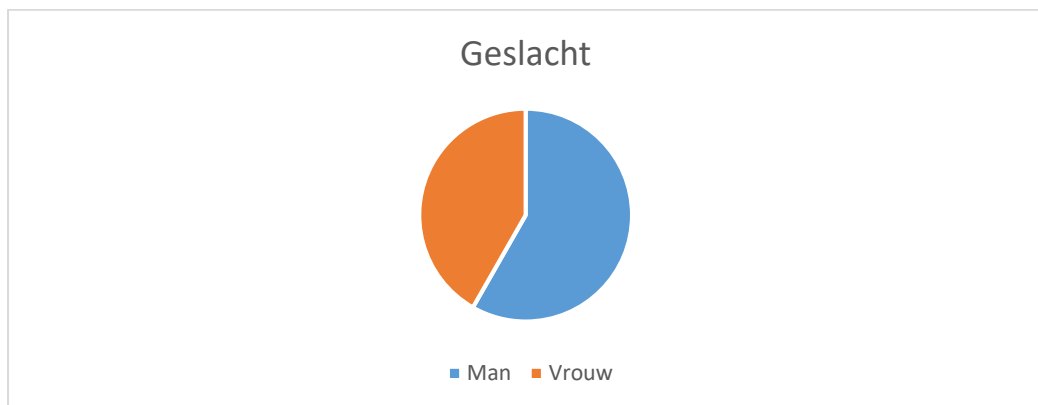
## 5. Facts and figures

### 5.1. *Cliënten naar leeftijd*

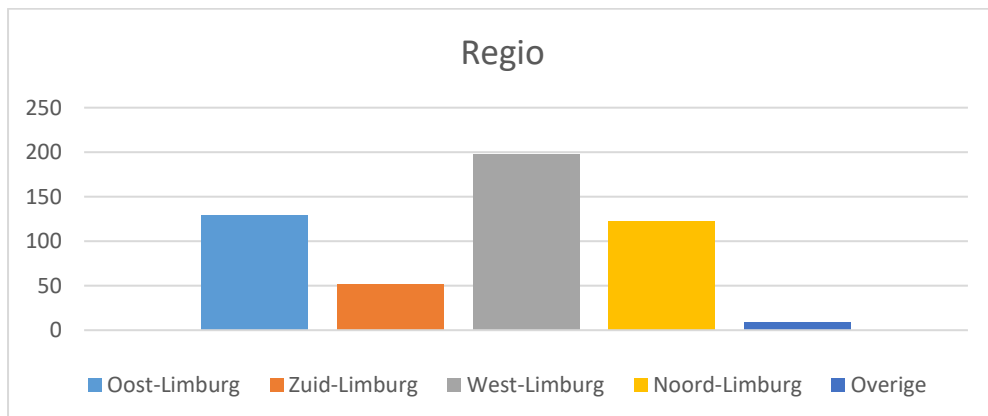




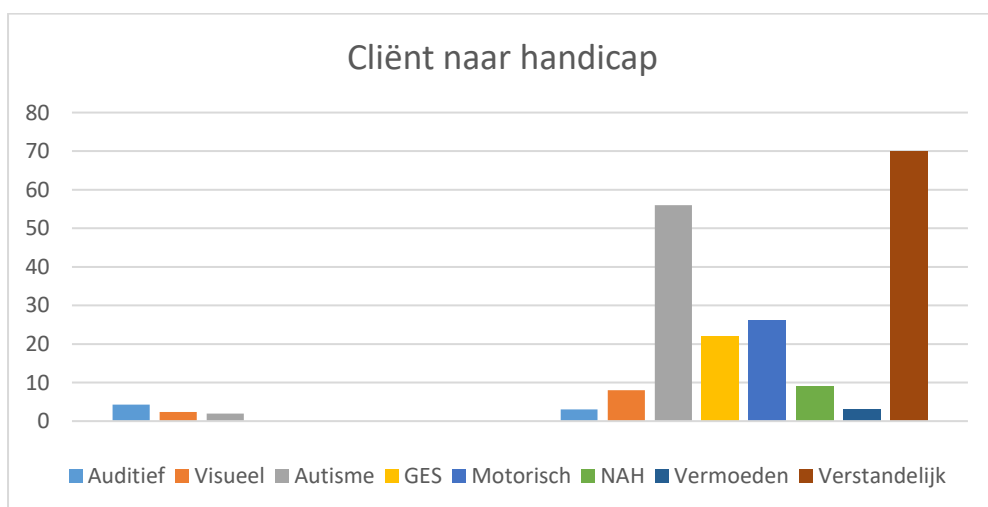
### 5.2. *Cliënten naar geslacht*



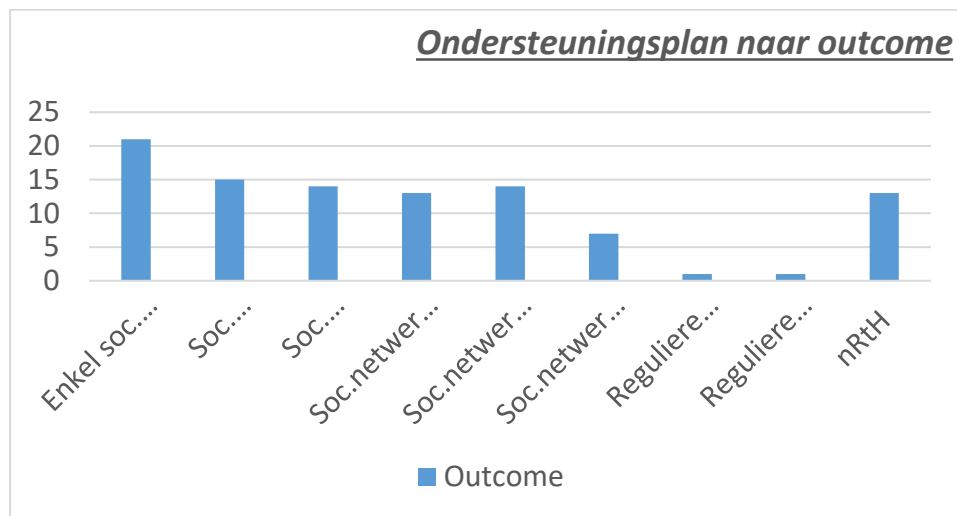
### 5.3. *Cliënt naar regio.*



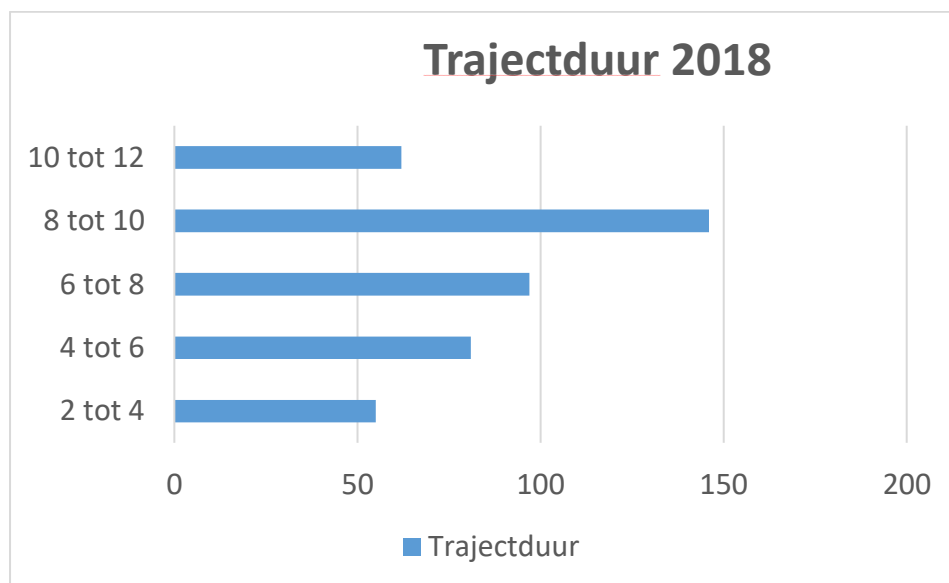
### 5.4. *Cliënt naar handicap*



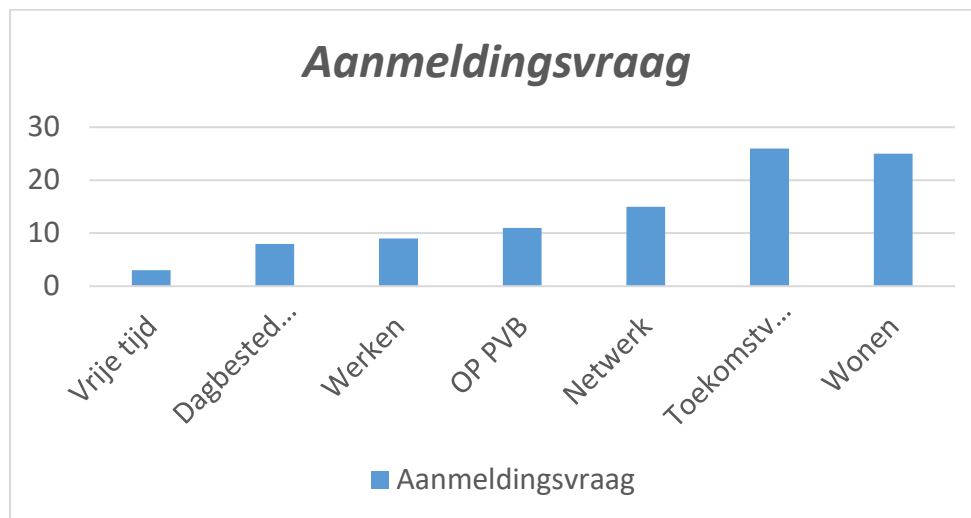
### 5.5. *Ondersteuningsplan naar outcome*



### 5.6. *Trajectduur.*



**5.7. Cliënt naar aanmeldingsvraag.**





## 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 2018 geresulteerd in:

Organisatie	Aantal presentaties
VAPH (maatschappelijke diensten en contactpersonen)	12
OCMW (maatschappelijke diensten)	11
Mutualiteiten	14
CLB	21
Overige (CAW, CAD, ...)	33

### **Cliëntniveau:**

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

Gebruikersverenigingen	9
Adviesraden	13



## Actieve aanwezigheid op overlegplatform.

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

- Stuurgroep Ernah<sup>2</sup>
- Stuurgroep GES<sup>3</sup>
- 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
- Veranderfora 1'lijnszone
- De Plantrekkers (project 1 gezin 1 plan)
- Lerende netwerken

---

<sup>2</sup> Euregionaal project niet aangeboren hersenletsels

<sup>3</sup> Gedrag en emotiestoornissen

<sup>4</sup> <http://www.platformzorglandschapl limburg.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>



## 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>8</sup> dichterbij te brengen met acties.

---

<sup>8</sup> <http://www.rotonde.eu/content.aspx?l=006.011>