

Eindverslag

GBO Noorderkempen





Inhoud

Eindverslag

➤ p. 03 Context

- Inleiding en doelstellingen
- Service design traject
- GBO Noorderkempen

➤ p. 11 Uitdagingen

- Definiëren en selecteren
- Clusteren aan de hand van thema's

➤ p. 16 Ideegeneratie

- Ideeën bedenken en selecteren
- Quick win's

➤ p. 38 Persona's en journeys

➤ p. 53 Actiefiches

1. Op bezoek bij andere diensten
2. Intern forum GBO Noorderkempen
3. 'Wie is wie?'
4. Het buurtnetwerk
5. Hulpverleningstraject op maat uitstippelen en opvolgen
6. Casemanager van A tot Z
7. Leidraad voor overlegmomenten

➤ p. 100 Roadmap

➤ p. 103 Bijlagen

Context

Inleiding

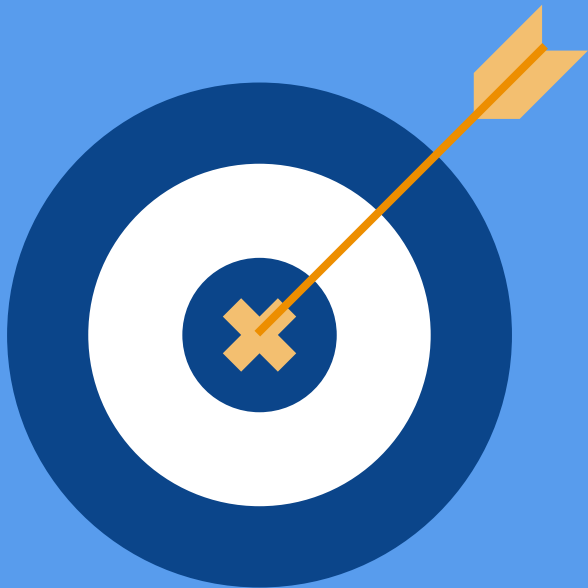
Eindverslag GBO Noorderkempen

Dit document biedt een overzicht van het service design traject binnen het samenwerkingsverband GBO Noorderkempen. Het service design project werd begeleid door Studio Dott en werd getrokken door het kernteam, een vertegenwoordiging van de verschillende GBO partners. Tijdens het traject vonden verschillende workshop en actieve cocreatie plaats met de GBO partners, die elk hun expertise en kennis deelden om zo tot het beoogde resultaat te komen.

De procesbegeleiding, aangeboden door VVSG, is gebaseerd op de visie dat alle partners binnen het samenwerkingsverband gezamenlijk streven naar een relevant, verbeterd of nieuw dienstenaanbod dat outreachend is voor de beoogde doelgroepen. Dit gebeurt door te vertrekken vanuit de concrete noden en verwachtingen van de beoogde doelgroepen. Ideeën en pistes worden geformuleerd op basis van deze behoeften en worden omgezet in concrete testplannen en experimenten die de partners verder kunnen uitrollen in samenwerking met de doelgroep zelf.



Doel GBO ...



Doelstellingen

Algemeen doel GBO

De algemene doelstellingen van het GBO, die we ook trachten te behalen in dit traject, zijn de volgende:

Binnen het samenwerkingsverband van OCMW, CAW, DMW en andere lokale basis- of faciliterende actoren is het doel om de drempels te verlagen voor kwetsbare groepen. We streven ernaar dat zij effectief gebruik kunnen maken van hun rechten, terwijl we onderbescherming actief tegengaan.

Een essentieel aspect van het GBO is het vergroten van de toegankelijkheid van de dienstverlening. We kijken hierbij door de bril van de cliënt, waarbij de behoeften en ervaringen van de doelgroep centraal staan. Dit betekent een focus op het verminderen van obstakels en het aanbieden van een dienstverlening die aansluit op hun specifieke behoeften.

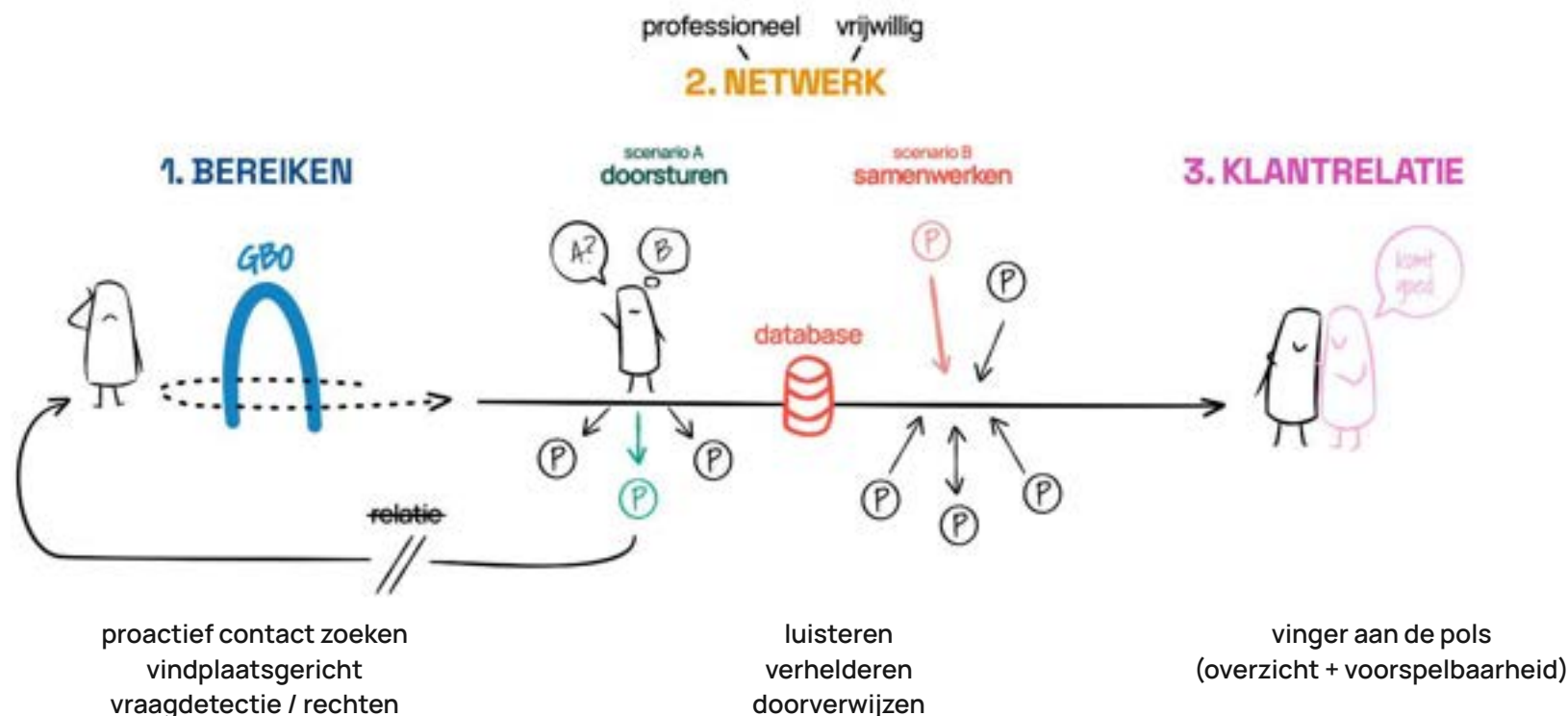
Door een nauwe samenwerking tussen onze partners en relevante lokale actoren streven we ernaar een omgeving te creëren waarin kwetsbare groepen zich ondersteund voelen en gemakkelijker toegang hebben tot de benodigde diensten. Samen bouwen we aan een systeem dat niet alleen helder is, maar ook daadwerkelijk inclusief en ondersteunend voor hen die het het meest nodig hebben.

Doelstellingen

GBO Noorderkempen

De algemene doelstellingen van het GBO komen samen in onderstaand schema. De weergave toont de stappen van een goede GBO-werking, die alle onderdelen integreert om tot een toegankelijke dienstverlening te komen voor de cliënt. Dat begint bij een initiërende cliëntbenadering, het detecteren en analyseren van hulpverleningsvragen en het vergroten van toegankelijkheid, en gaat verder naar een doeltreffende doorverwijzing en / of coördinatie en opvolging tijdens het hulpverleningstraject.

Elk GBO-traject zoekt hierin eigen ambities om concrete doelstellingen voorop te stellen en stapsgewijs naartoe te werken. GBO Noorderkempen zet in op alles wat te maken heeft met het zoeken, vinden en realiseren van de juiste hulpverlening. Dit omvat de zoektocht naar proactieve stappen om de gemeenschap te betrekken en bewustzijn te creëren over beschikbare diensten, het verminderen van drempels en vereenvoudigen van procedures voor een meer laagdrempelige toegang en het begrijpen van het complexiteit van vragen / problemen om gericht naar de meest geschikte ondersteuning te werken. Dit is onlosmakelijk verbonden met het tot stand brengen van samenwerking tussen diverse diensten en organisaties waarbij medewerkers effectief communiceren en samenwerken om de behoeften van cliënten te begrijpen en aan te pakken.



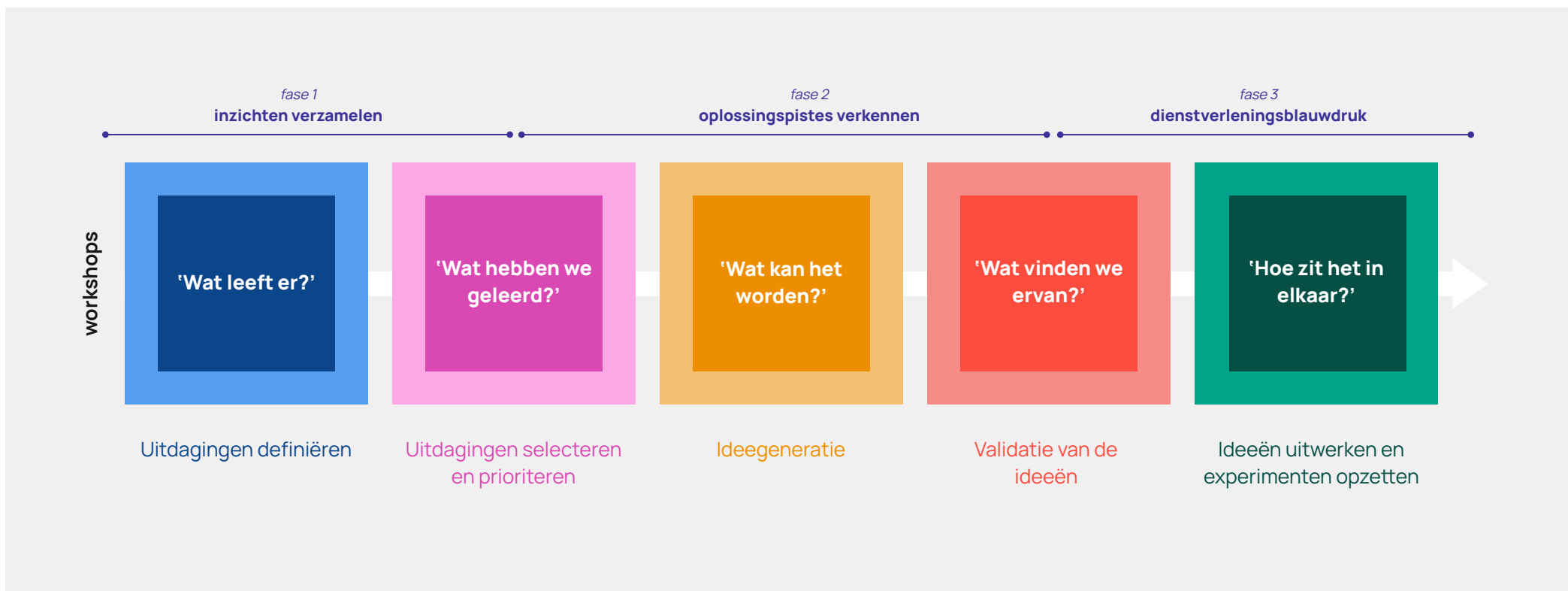
Service design traject

Planning en verschillende stappen

Dit traject doorliep verschillende fasen om diepgaande inzichten te vergaren, waarin ook verschillende workshops plaatsvonden. De eerste fase omvatte een sessie met het kernteam tijdens de kick-off met als doel een afbakening van het project, gevolgd door de 'Wat leeft er'-workshop, waarin basised medewerkers en netwerkactoren zochten naar de voornaamste uitdagingen om aan te pakken binnen het GBO.

Vervolgens maakte het kernteam tijdens de 'Wat hebben we geleerd'-workshop een selectie van deze uitdagingen om een duidelijke focus te definiëren. De basised medewerkers en netwerkactoren gingen daarna aan de slag met deze uitdagingen tijdens de tweede fase, in de 'Wat kan het worden'-workshop. Hierbij werden diverse ideeën en oplossingen gegenereerd.

De laatste fase werden alle relevante actoren betrokken om de ideeën en acties verder uit te werken, met als resultaat deze dienstverleningsblauwdruk. Het is een basis om concrete testen uit te voeren en actief mee aan de slag te gaan. Dit document omvat als belangrijkste onderdeel de actiefiches, die dienen als een dynamisch document waaraan aanpassingen en toevoegingen worden gebracht tijdens het testen. Zo blijven de actiefiches flexibel en evolueren ze in lijn met de voortgang van de GBO dienstverlening.



GBO Noorderkempen

Gemeenschappelijke waarden

Bij de start van dit traject gingen we op zoek naar gedeelde waarden, met als doel om te onderzoeken welke waarden binnen de verschillende organisaties bestaan en waar er overlappingen zijn. Deze gedeelde waarden vormen een krachtige verbinding die de GBO partners in staat stelt samen te werken en gezamenlijk de organisatiedoelen te bevorderen.

Het belang van deze gezamenlijke waarden ligt in het feit dat ze de medewerkers in staat stellen de onderlinge band tussen de organisaties te begrijpen. We willen aantonen dat samenwerken niet alleen gunstig is voor individuele organisaties, maar ook een gezamenlijke meerwaarde creëert.

Deze vastgestelde waarden nemen we bewust mee gedurende het gehele traject. Ze fungeren als een leidraad die ons herinnert aan de essentiële principes die onze samenwerking definiëren.



Toegankelijk

- **Bereikbaar** in het werkveld, we zijn meer dan enkel open
- **Laagdrempelig**, iedereen kan bij ons terecht
- We nemen het **stigma weg**, de cliënt moet niet bang zijn voor waardeoordelen
- **Welkom** gevoel, door een open aanpak
- Voor **elke** burger



Op maat

- Elke persoon is anders en dit vraagt steeds een **andere aanpak** naar de cliënt toe
- We **ontzorgen de cliënt**, nemen hun zorgen weg
- **Flexibel** aanbod



Professioneel

- Cliënten kunnen rekenen op **expertise**
- We kunnen de cliënten professioneel helpen of **doorverwijzen** naar de juiste organisatie
- **Professionele samenwerking** met cliënten, collega's en partners



Ondersteunende (maar niet betuttelend)

- De **eigenwaarde** van de cliënt staat centraal
- De cliënt heeft de **regie in eigen handen**
- Wij bewaken het proces en **begeleiden** en vragen door waar nodig
- Betrokken, we bouwen een **vertrouwensband** op

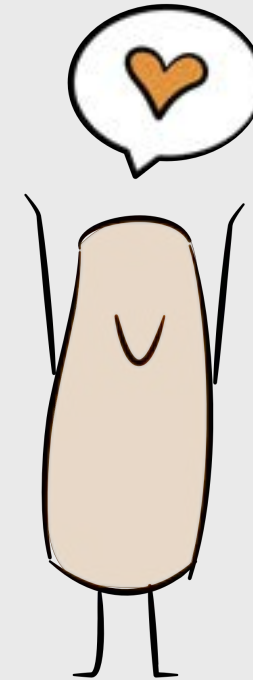
GBO Noorderkempen

Vorige stappen GBO & doelgroep

GBO Noorderkempen heeft al enkele voorgaande projecten afgerond, waaronder het opstellen van een actieplan in het jaarverslag van 2022 gericht op de belangrijkste GBO-principes. In datzelfde jaar hebben de kernpartners van GBO Noorderkempen zich gericht op de specifieke doelgroep van land- en tuinbouwers en seizoenarbeiders.

De focus van dat project was heel specifiek. Om deze keer een breder bereik te hebben, is in dit traject gekozen voor een meer algemene doelgroep. Het is echter van belang dat elke GBO-partner in contact komt met de doelgroep. Daarom is besloten om te richten op **psychisch kwetsbare mensen tussen 18 en 65 jaar met een verslavingsproblematiek**.

Gedurende het hele traject houden we deze doelgroep in het achterhoofd en gaan we ook met hun noden, behoeften, drempels en uitdagingen aan de slag in de workshops en oefeningen.



**Psychisch kwetsbare mensen
tussen de 18 en 65 jaar met een
verslavingsproblematiek**

GBO Noorderkempen

Bezorgdheden en aandachtspunten

Aan het begin van het traject en bij het doorlopen van de workshop kwamen een aantal bezorgdheden naar boven die leven bij de diensten en organisaties. Deze bezorgdheden zijn belangrijk om mee te geven om bepaalde ideeën en oplossingsrichtingen meer genuanceerd te bekijken.



- Er heerst een spanningsveld / drempel tussen de diensten en organisaties in de gemeenten en de hulpverleningsdiensten in de stad **Turnhout**. De samenwerking tussen de stad en kleinere gemeenten is niet altijd gemakkelijk te bewerkstelligen, zowel op het vlak doorverwijzen naar en gebruik maken van het zorgaanbod van Turnhout als streven naar hetzelfde hulpverleningsaanbod in de gemeenten.
- Binnen de structuur en projectorganisatie van GBO Noorderkempen zijn de OCMW's het meest vertegenwoordigd. Het **CAW** is daarentegen een organisatie die met een relatief kleine groep heel wat gemeenten moet dienen. Dit zorgt ervoor dat de betrokkenheid en het engagement van de drie partners bij het GBO niet altijd evenwaardig verdeeld. Het is dan ook niet evident om de stem van het CAW op een gelijkwaardige manier door te laten wegen in het verhaal en mee te nemen in de uitwerking van alle stappen. Dit geldt ook voor het **DMW**, aangezien deze groep ook minder vertegenwoordigd is dan de OCMW's.
- Het gebrek aan **capaciteit** om bepaalde ideeën te realiseren, is een wederkerend aandachtspunt. Tijd en middelen zijn nodig om het testplan voor de acties op te zetten en de effectieve implementatie blijvend bij te sturen. Een GBO-coördinator is belangrijk om de continuïteit te bewaken en het geheel te overzien, maar kan niet alle acties alleen uitrollen. Het verdelen van verantwoordelijkheden tussen de betrokken diensten en organisaties is noodzakelijk. Het is een zoektocht naar een samenwerkingsverband waar iedereen de schouders kan zetten onder een initiatief waar hij / zij achter staat.

Hoewel de bedenkingen terecht zijn, biedt het huidige traject geen oplossingen voor deze uitdagingen en daarom worden ze ook niet verder onderzocht. Ze hebben geen invloed op de uitwerking van de actiefiches om geen afbreuk te doen aan het potentieel. Desondanks is het belangrijk om deze punten in het achterhoofd te houden en (opnieuw) te bekijken bij het implementeren van de acties.

Uitdagingen

Bepalen van de uitdagingen

‘Wall of’ uitdagingen

Elke werking van lokale besturen, dienstverlening en hulpverlening is uniek, met elk zijn eigen uitdagingen en behoeften. Om specifiek voor regio Noorderkempen de juiste uitdagingen te identificeren, werd actief aan de slag gegaan met het kernteam, de basised medewerkers en de netwerkactoren. Samen hebben we diverse oefeningen en methodes toegepast om een goed beeld en overzicht te verkrijgen van de uitdagingen in de regio.

Het resultaat hiervan was een breed spectrum van verschillende soorten uitdagingen, typerend voor Noorderkempen. Omdat in dit traject niet alle uitdagingen kunnen aangepakt worden, werd een clustering gemaakt van thema's waaronder de uitdagingen thuishoren. Daarna volgde een selectie en prioritering van de uitdagingen.

Een overzicht van alle uitdagingen is terug te vinden via volgend Miro bord:

https://miro.com/app/board/uXjVNFarOKQ=



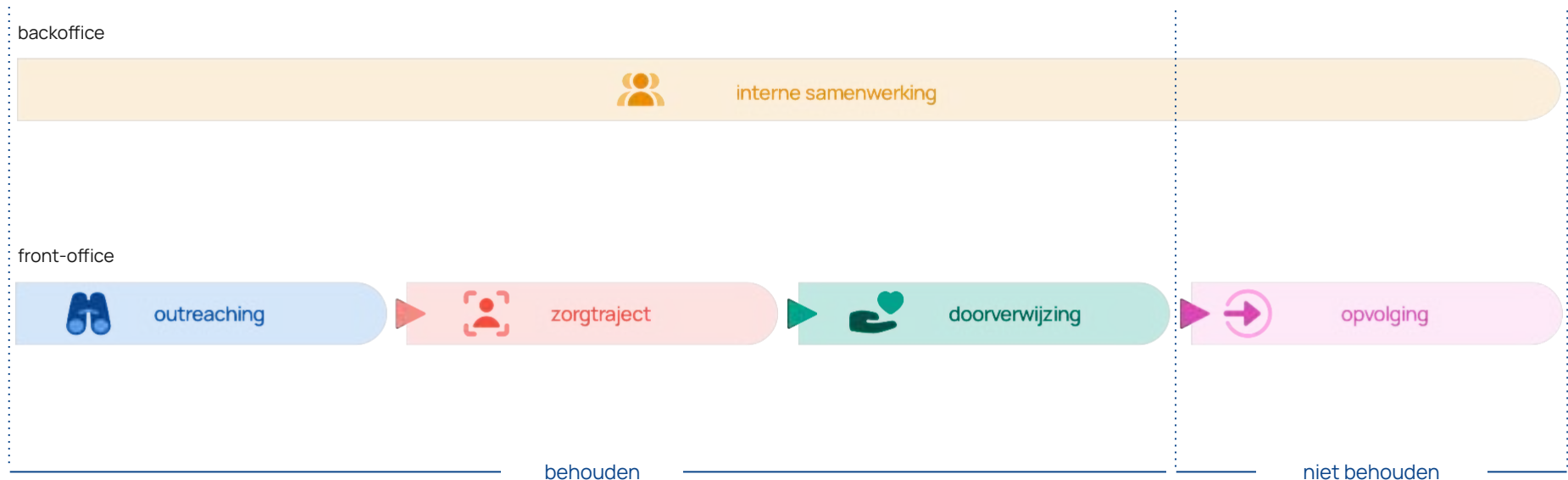
Selectie van uitdagingen

Prioriteiten vastleggen

De uitdagingen kunnen onderverdeeld worden in twee hoofdclusters. De eerste betreft de back-office, waar de focus ligt op **interne samenwerking** en optimalisatie van processen tussen de verschillende organisaties. De uitdagingen hierover streven naar het beter leren kennen van de verschillende partners met het oog op een efficiënte coördinatie, meer samenwerking en de juiste doorverwijzing. De tweede cluster omvat de uitdagingen rond front-office. Hierbij gaat het over alles wat te maken heeft met het hulpverleningstraject van de cliënt. Dit kan onderverdeeld worden in vier fases: **outreach** naar cliënten, het **zorgtraject** zelf, de **doorverwijzing** tussen de verschillende partners en tenslotte de **opvolging** na het hulpverleningstraject.

Achter de clusters en fasen gaan heel diverse uitdagingen schuil, die GBO Noorderkempen niet allemaal tegelijk kan aanpakken. Tijdens de workshops en overlegmomenten werd duidelijk welke clusters aan uitdagingen zwaarder doorwegen en de voorkeur hebben om eerst aan te werken: outreaching, het zorgtraject en doorverwijzing. Deze focus staat niet los van de interne samenwerking, die alle fasen overkoepelt en een indirecte invloed heeft op de uitdagingen. Deze invalshoek zoekt naar het versterken van het samenwerkingsverband, waaruit oplossingen en acties resulteren die onrechtstreeks aanleiding geven tot het aanpakken van onderbescherming en het verhogen van de toegankelijkheid, bv. doordat er directe contacten zijn. Samenwerking is essentieel om drempels naar de hulp- en dienstverlening te overbruggen en om rechten van burgers actief te verkennen en te realiseren, wat automatisch voordelen heeft voor de cliënt.

De uitdagingen rond opvolging worden in dit traject geparkeerd om later uit te werken, deze cluster heeft momenteel geen prioriteit. Dit wil niet zeggen dat deze uitdagingen niet belangrijk zijn, maar een goede opvolging vraagt een sterke voorafgaande basis om op verder te werken. Dit traject zet in op het ondersteunen van de eerste fasen, zodat GBO Noorderkempen later zelf met de uitdagingen rond opvolging aan de slag kan.



Uitdagingen

GBO Noorderkempen

Volgende uitdagingen werden door het kernteam geselecteerd om aan te pakken tijdens dit service design traject.



Interne samenwerking

1.

Elkaar beter leren kennen

Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen (op een informele manier), zodat doorverwijzen en in contact treden spontaner gebeurt?

2.

Afsprakenkader

Hoe kunnen we voor veel voorkomende problematieken een overzichtelijk stappenplan en uniforme afspraken maken, zodat iedereen weet wat er in een bepaalde situatie moet gebeuren?

3.

Samenwerkingsreflex

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de hulpverlener steeds de reflex heeft om aan het volledige zorgaanbod te denken met alle mogelijke samenwerkingen en doorverwijzingen, zodat de cliënt optimaal geholpen wordt?

4.

Communicatie

Hoe kunnen we toegankelijk en bereikbaar zijn voor elkaar en ervoor zorgen dat er rechtstreekse, directe contacten zijn?



Outreaching

5.

Toegangspoorten

Hoe kunnen we mensen met een verslavingsproblematiek op een laagdrempelige manier bereiken en motiveren, zodat ze de juiste hulp vinden?

6.

Signaalgevers

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de 'signaalgevers' (politie, postbode, huisarts, winkelbediende, 'gewone burger', ...) sneller alarmerende signalen opvangen en beter op de hoogte zijn van het aanbod van het GBO, zodat ze de cliënt correct kunnen doorverwijzen / advies geven?

Uitdagingen

GBO Noorderkempen

Volgende uitdagingen werden door het kernteam geselecteerd om aan te pakken tijdens dit service design traject.



Zorgtraject

7.

360° beeld over zorgtraject

Hoe kunnen we steeds met een brede blik naar alle noden van de cliënt blijven kijken tijdens het hele zorgtraject, en de reflex inbouwen om dit te doen?

8.

Intake

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt rechtstreeks bij de juiste hulpverlening / dienst terecht komt, zonder tussen intake of nieuwe onthalen?

Zodat we kunnen voorkomen dat de cliënt niet elke keer zijn / haar volledige verhaal hoeft te doen.



Doorverwijzing

9.

Overleg tussen zorgverleners

Hoe kunnen we (deontologische) afspraken maken rond het organiseren van overlegmomenten (MDO's, driegesprekken, ...) zodat de doorverwijzing warm gebeurt?

- Hoe kunnen we MDO's efficiënt, effectief en vooral preventief (i.p.v. curatief) inzetten om het traject van de cliënt te vereenvoudigen, optimaliseren en aangenamer te maken?
- Hoe betrekken we hierbij de relevante personen zodat de cliënt sneller geholpen wordt, het gevoel krijgt er niet alleen voor te staan en meer slaagkansen krijgt wanneer de hulpverlening stopt?
- Hoe zorgen we ervoor dat een MDO aan het begin van het traject ervoor zorgt dat GDPR geen probleem vormt voor de vervolgstappen?

10.

Drop-out voorkomen

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt tijdens de doorverwijzing niet afhaakt?

Hoe organiseren we de doorverwijzing laagdrempelig en in de juiste mate aanklampend (wanneer de cliënt weinig gemotiveerd is)?

Ideegeneratie

Ideeën bedenken

Met de geselecteerde uitdagingen zijn we aan de slag gegaan door ideeën te genereren. Dit proces vond op twee manieren plaats. Eerst kregen basised medewerkers de kans om zelf ideeën te bedenken met behulp van verschillende tools. Ten tweede heeft Studio Dott zelf ook een reeks ideeën voorgesteld, waarna deze verder werden verfijnd, aangepast en aangevuld door de basised medewerkers.

Nadat de ideeën waren gegenereerd, kregen medewerkers de mogelijkheid om hun voorkeurstem uit te brengen. Hierbij konden ze drie voorkeuren doorgeven; hun favoriete ideeën (groen), een goed idee dat eenvoudig uit te voeren is (blauw), en een 'moonshot'-idee dat ze geweldig vinden (geel), maar waarvan de uitvoering uitdagend of complex lijkt. Een overzicht van alle toevoegingen en voorkeursstemmen is beschikbaar via de volgende link: <https://miro.com/app/board/uXjVNdBR7mo=/>.



Persoonlijke favoriet

Jouw eigen favorieten. (2x)



Veilige keuze

Dit idee heeft sowieso effect en is goed uitvoerbaar / weinig risico.



Moonshot

We weten niet zeker of we dit kunnen realiseren maar als het lukt, is dit echt geweldig.



Overzicht ideeën

In volgende overzicht is een opsomming gemaakt van alle gegenereerde ideeën. De ideefiches zijn terug te vinden op volgende pagina's. Sommige ideeën spelen in op meerdere uitdagingen, dit is in de ideefiches terug te zien als er meerder kleuren gebruikt worden.



Interne samenwerking

1. Kijkstage voor nieuwe collega's
2. Wisseldagen en flexplekken
3. Informele kennismakingsmomenten
4. De Rode Draad activiteiten
5. Collega in de kijker
6. Maandelijks GBO kennisdeling
7. GBO platform
8. Samenwerkingsdraaiboek
9. Brochures bib
10. Buddy Team
11. Pop-up reminders
12. Ludieke samenwerkingscampagnes
13. Smoelenboek
14. Communicatiepersoon per dienst
15. Communicatieafspraken
16. Sociale kaart op thema van de regio



Outreaching

17. Tips & Tricks voor kassamedewerkers
18. Mascotte voor de hulplijn
19. Buurtsignalisatie
20. (Sport)verenigingen
21. Contactpunt in het straatbeeld
22. Buurtfeest
23. Lotgenoten inschakelen
24. Signaalgevers Sessies



Zorgtraject

25. Casemanager
26. DIY ondersteuningspakket
27. Up-to-date cliëntprofiel
28. Wachtzaal acties
29. Intakeformulier
30. Gegevensboekje



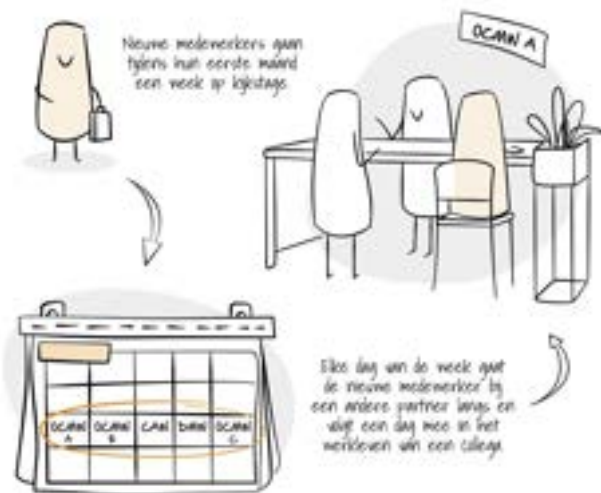
Doorverwijzing

31. Leidraad voor MDO's
32. Follow-up mail
33. Samen voorbereiden op het volgende
34. Doorwijsformulier

Ideefiches



1 Kijkstage voor nieuwe collega's



Uitdagingen

1) Elkaar beter leren kennen

Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen (op een informele manier), zodat doorverwijzen en in contact treden spontaan gebeurt?

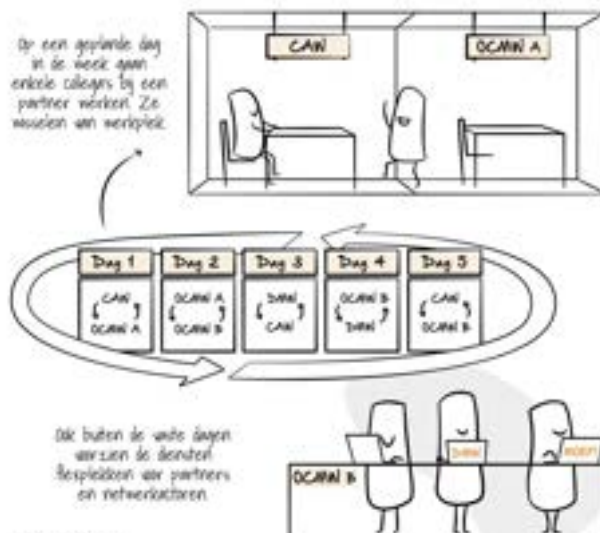
Interne samenwerking

outreaching

oogtraject

doorverwijzing

2 Wisseldagen en flexplekken



Uitdagingen

1) Elkaar beter leren kennen

Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen (op een informele manier), zodat doorverwijzen en in contact treden spontaan gebeurt?

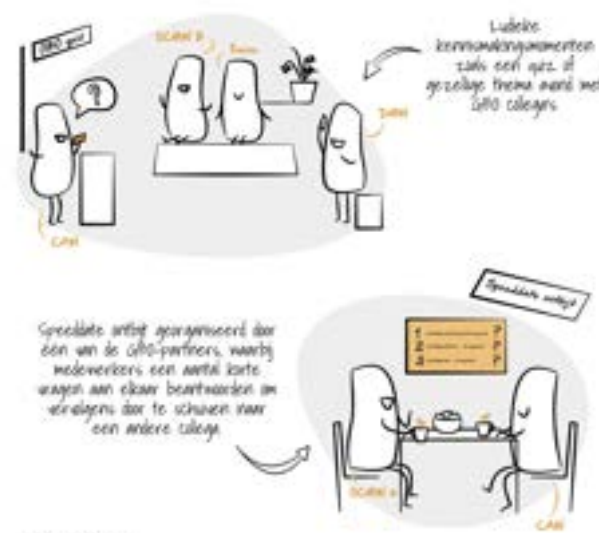
Interne samenwerking

outreaching

oogtraject

doorverwijzing

3 Informele kennismakingsmomenten



Uitdagingen

1) Elkaar beter leren kennen

Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen (op een informele manier), zodat doorverwijzen en in contact treden spontaan gebeurt?

Interne samenwerking

outreaching

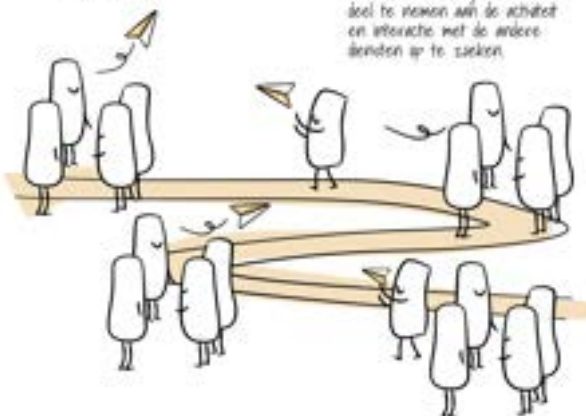
oogtraject

doorverwijzing

4 De Rode Draad activiteit

Er bestaat een ludiek overschrijvende activiteit waar de verschillende diensten aan deelnemen om elkaar beter te leren kennen.

Deelnemers worden gestimuleerd om deel te nemen aan de activiteit en interactie met de andere diensten op te zoeken.



Uitdagingen

1) Elkaar beter leren kennen

Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen (op een informele manier), zodat doorverwijzen en in contact treden spontaan gebeurt?

Interne samenwerking

outreaching

zorgtraject

doorverwijzing

5 Collega in de kijker



We zetten periodiek collega's op een leuke en warme manier in de spotlights. We laten andere collega's kennismaken met de kwaliteiten van deze collega.

We zorgen voor ludieke en laagdrempelige methodes om de kwaliteiten van collega's te captureren en te promoten. Dit met oog op het waarborgen van het welzijn van de collega. Dit kan met vriendenboekjes, verjaardagskalenders, etc.



Uitdagingen

1) Elkaar beter leren kennen

Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen (op een informele manier), zodat doorverwijzen en in contact treden spontaan gebeurt?

Interne samenwerking

outreaching

zorgtraject

doorverwijzing

6 Maandelijks GBO kennisdeling



Maandelijks wordt er vanuit alle organisaties nieuwe ervaringen gedeeld aan elkaar. De focus ligt op wat organisaties van elkaar hebben geleerd.

Maandelijks worden deze inzichten in een laagdrempelig en snel hanteerbaar format verspreid naar alle organisaties. Dit kan als een fysiek krantje of als een nieuwsbrief mal, etc.



Uitdagingen

1) Elkaar beter leren kennen

Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen (op een informele manier), zodat doorverwijzen en in contact treden spontaan gebeurt?

Interne samenwerking

outreaching

zorgtraject

doorverwijzing

Ideefiches



7 GBO platform

Platform voor alle GBO partners met verschillende functies. Via een GBO-Wijkwelder zakweld, verhalen die geleefd worden, een chat-kanal...



Uitdagingen

2) Afsprakenkader

Hoe kunnen we voor veelvoorkomende problematieken een overzichtelijk stappenplan en uniforme afspraken maken, zodat iedereen weet wat er in een bepaalde situatie moet gebeuren?

Interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►

8 Samenwerkingsdraaiboek

In situaties... volgen om deze stappen

Stramen van afspraken en stappenplannen over samenwerking en samen, zodat iedereen dit weet en correct kan gebruiken



Uitdagingen

2) Afsprakenkader

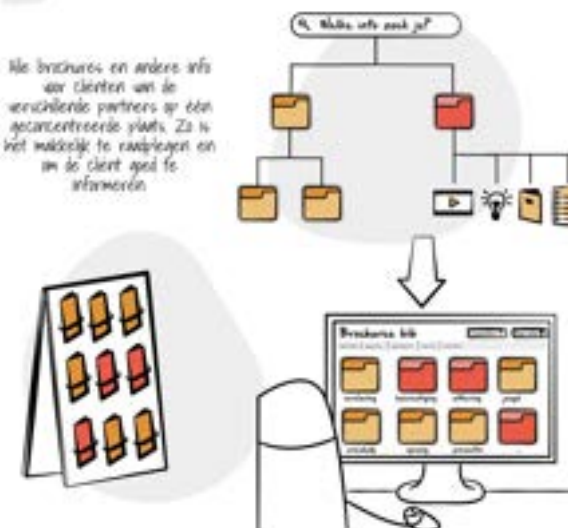
Hoe kunnen we voor veelvoorkomende problematieken een overzichtelijk stappenplan en uniforme afspraken maken, zodat iedereen weet wat er in een bepaalde situatie moet gebeuren?

Interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►

9 Brochures bib

Alle brochures en andere info voor cliënten van de verschillende partners op één geconcentreerde plaats. Zo is het makkelijk te raadplegen en om de cliënt goed te informeren



Uitdagingen

3) Samenwerkingsreflex

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de hulpverlener steeds de reflex heeft om aan het volledige zorgaanbod te denken?

7) 360° beeld over zorgtraject

Hoe kunnen we met een brede blik naar alle noden blijven kijken?

Interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►



10 Buddy team



Vind buddy team per cliënt om elkaar dat door te vragen en zaken te bespreken. De cliënt kent zijn team en weet dat hij/zij hier altijd terecht kan.



Uitdagingen

3 Samenwerkingsreflex

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de hulpverlener steeds de reflex heeft om aan het volledige zorgaanbod te denken?

8 Intake

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt bij de juiste hulpverlening terecht komt?

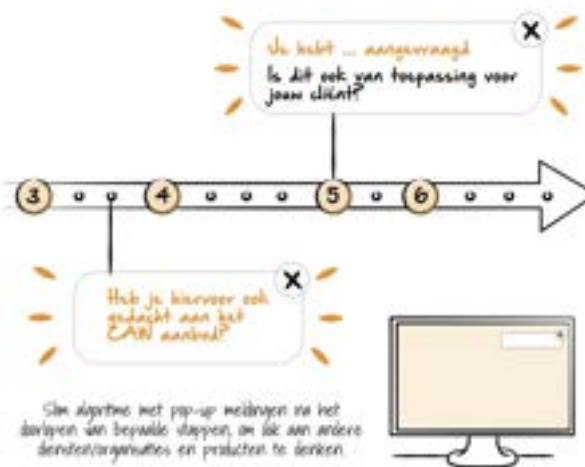
Interne samenwerking

outreaching

zorgtraject

doorverwijzing

11 Pop-up reminders



Slm algoritme met pop-up meldingen na het doorlopen van bepaalde stappen, om lok aan andere diensten/organisaties en producten te denken.

Uitdagingen

3 Samenwerkingsreflex

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de hulpverlener steeds de reflex heeft om aan het volledige zorgaanbod te denken?

Interne samenwerking

outreaching

zorgtraject

doorverwijzing

12 Ludieke samenwerkingscampagnes



Uitdagingen

3 Samenwerkingsreflex

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de hulpverlener steeds de reflex heeft om aan het volledige zorgaanbod te denken?

Interne samenwerking

outreaching

zorgtraject

doorverwijzing



13 Smoelenboek

Overzicht van medewerkers van de verschillende diensten die up-to-date wordt bijgehouden, gekoppeld aan visitekaartjes.



Uitdagingen

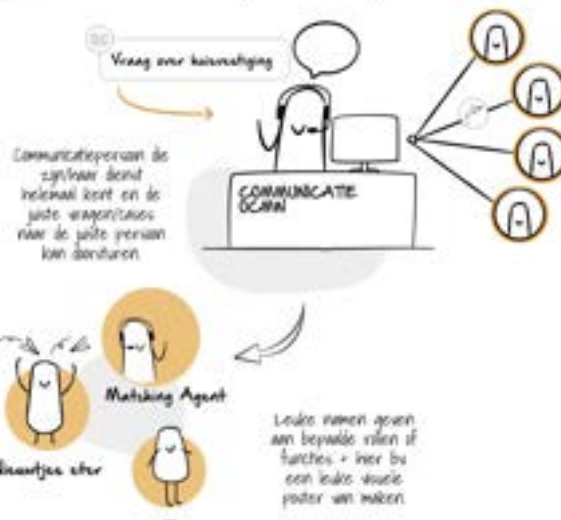
4 Communicatie

Hoe kunnen we toegankelijk en bereikbaar zijn voor elkaar en ervoor zorgen dat er rechtstreekse, directe contacten zijn?

Interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►

14 Communicatiepersoon per dienst



Uitdagingen

4 Communicatie

Hoe kunnen we toegankelijk en bereikbaar zijn voor elkaar en ervoor zorgen dat er rechtstreekse, directe contacten zijn?

Interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►

15 Communicatieafspraken

Elke GBO partner geeft aan op welke manier hij / zij het best gecontacteerd wil worden door andere partners of netwerkactoren en welke informatie nodig is.



Uitdagingen

5 Communicatie

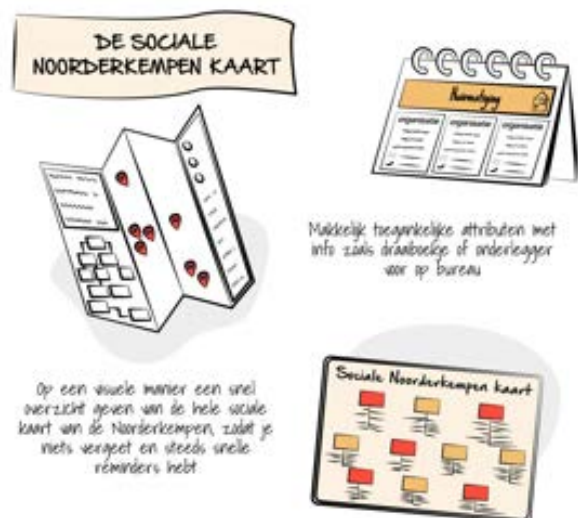
Hoe kunnen we toegankelijk en bereikbaar zijn voor elkaar en ervoor zorgen dat er rechtstreekse, directe contacten zijn?

Interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►



16 Sociale kaart op thema van de regio



Uitdagingen

- 3 Samenwerkingsreflex
Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de hulpverlener steeds de reflex heeft om aan het volledige zorgaanbod te denken?
- 7 360° beeld over zorgtraject
Hoe kunnen we met een brede blik naar alle noden blijven kijken?

interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►

17 Tips & Tricks voor kassamedewerkers



Uitdagingen

- 6 Signaalgevers
Hoe kunnen we ervoor zorgen dat 'signaalgevers' sneller alarmerende signalen opvangen en beter op de hoogte zijn van het aanbod van het GBO, zodat ze de cliënt correct kunnen doorverwijzen / advies geven?

interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►

18 Mascotte voor de hulplijn



Uitdagingen

- 5 Toegangspoorten
Hoe kunnen we verslaafden op een laagdrempelige manier bereiken en motiveren, zodat ze de juiste hulp vinden?

interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►

Ideefiches

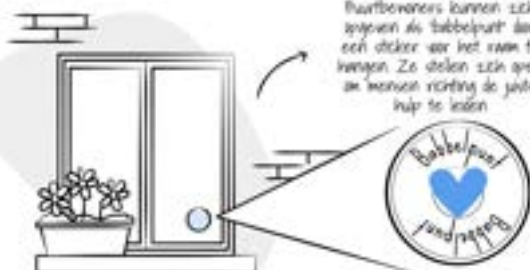


19 Buurtsignalisatie

Postbodes krijgen leuke kaartjes die ze in de bus kunnen doen wanneer ze opmerken dat er op een bepaald adres hulp nodig is.



Buurtbewoners kunnen zich opgeven als buurbelunit dat een sticker voor het raam te hangen. Ze stellen zich open om mensen richting de juiste hulp te leiden.



Uitdagingen

(5) Toegangspoorten

Hoe kunnen we verslaafden op een laagdrempelige manier bereiken en motiveren, zodat ze de juiste hulp vinden?

interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►

20 (Sport)verenigingen

Op inschrijvingsformulieren voor jeugd en sportverenigingen worden ouders geïnformeerd over hulp waar ze mogelijk recht op hebben.



Op activiteiten wordt een infopunt opgericht om mensen actief te gaan informeren.



Uitdagingen

(6) Signaalgevers

Hoe kunnen ervoor zorgen dat 'signaalgevers' sneller alarmerende signalen opvangen en beter op de hoogte zijn van het aanbod van het GBO, zodat ze de cliënt correct kunnen doorverwijzen / advies geven?

interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►

21 Contactpunt in het straatbeeld

Er wordt een telefoon in het straatbeeld geplaatst die mensen op een leuke manier informeert over waar ze allemaal recht op hebben.



Uitdagingen

(5) Toegangspoorten

Hoe kunnen we verslaafden op een laagdrempelige manier bereiken en motiveren, zodat ze de juiste hulp vinden?

interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►



22 Buurtfeest

Buurtfeest waar een standje is met meer informatie over hulpverleningsaanpak in de buurt.



Uitdagingen

5 Toegangspoorten

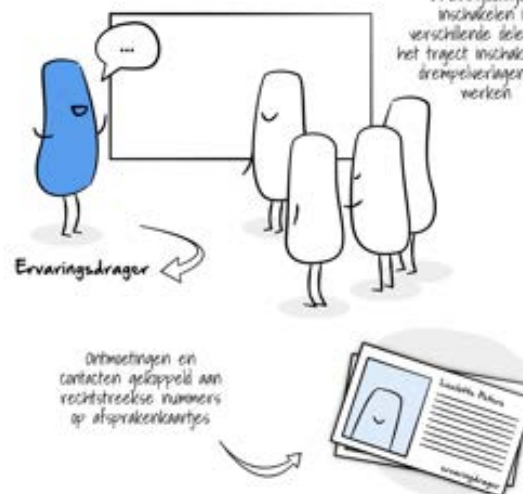
Hoe kunnen we verslaafden op een laagdrempelige manier bereiken en motiveren, zodat ze de juiste hulp vinden?

interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►

23 Lotgenoten inschakelen

Ervaringsdragers inschakelen in verschillende delen van het traject inschakelen om drempelverlagend te werken



Uitdagingen

5 Toegangspoorten

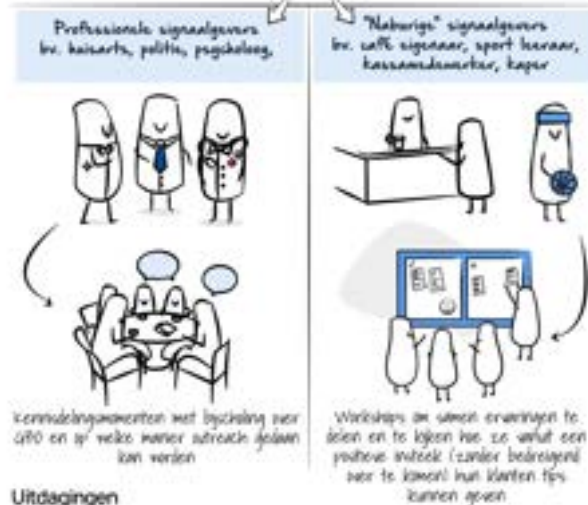
Hoe kunnen we verslaafden op een laagdrempelige manier bereiken en motiveren, zodat ze de juiste hulp vinden?

interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►

24 Signaalgevers Sessies

Verschuiven insluiting afhankelijk van soort signaalgevers



Uitdagingen

5 Signaalgevers

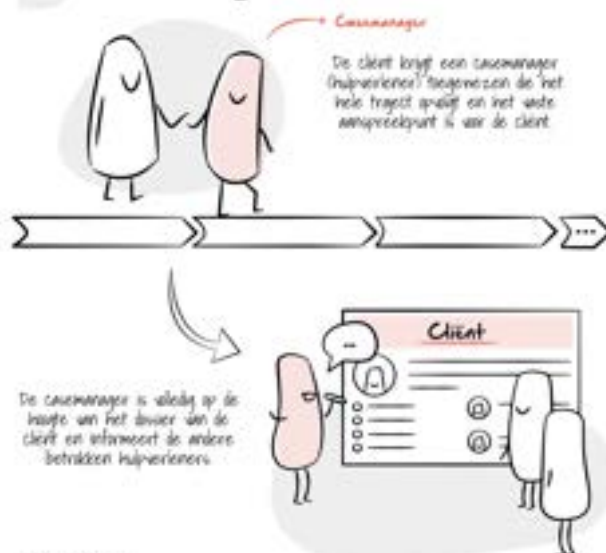
Hoe kunnen ervoor zorgen dat 'signaalgevers' sneller alarmerende signalen opvangen en beter op de hoogte zijn van het aanbod van het GBO, zodat ze de cliënt correct kunnen doorverwijzen / advies geven?

interne samenwerking

outreaching ► zorgtraject ► doorverwijzing ►



25 Casemanager



Uitdagingen

7 360° beeld over zorgtraject

Hoe kunnen we steeds met een brede blik naar alle noden van de cliënt blijven kijken tijdens het hele zorgtraject en de reflex inbouwen om dit te doen?



26 DIY ondersteuningspakket



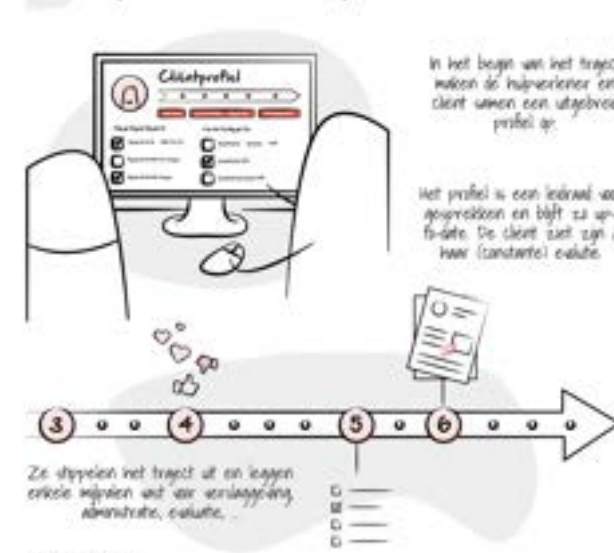
Uitdagingen

7 360° beeld over zorgtraject

Hoe kunnen we steeds met een brede blik naar alle noden van de cliënt blijven kijken tijdens het hele zorgtraject en de reflex inbouwen om dit te doen?



27 Up-to-date cliëntprofiel



Uitdagingen

7 360° beeld over zorgtraject

Hoe kunnen we met een brede blik naar alle noden van de cliënt blijven kijken tijdens het hele zorgtraject?

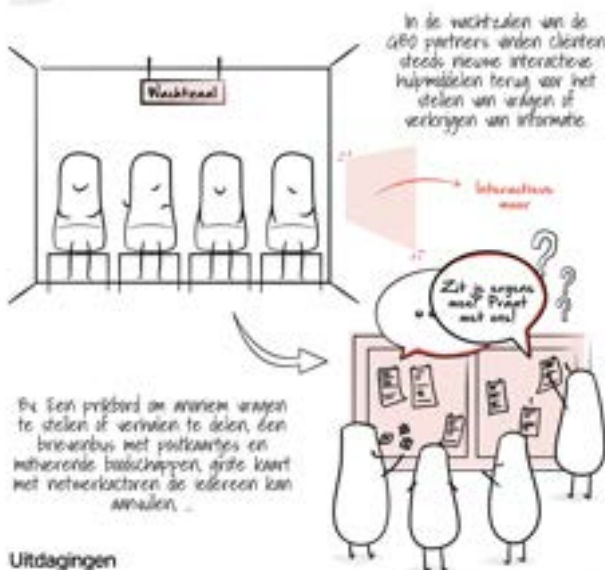
8 Intake

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt bij de juiste hulpverlening terecht komt?





28 Wachtzaal acties



Uitdagingen

7 360° beeld over zorgtraject

Hoe kunnen we steeds met een brede blik naar alle noden van de cliënt blijven kijken tijdens het hele zorgtraject en de reflex inbouwen om dit te doen?

Interne samenwerking

outreaching

zorgtraject

doorverwijzing

29 Intakeformulier



Uitdagingen

8 Intake

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt rechtstreeks bij de juiste hulpverlening/ dienst terecht komt, zonder tussen intake of nieuwe onthalen?

Interne samenwerking

outreaching

zorgtraject

doorverwijzing

30 Gegevensboekje



Uitdagingen

8 Intake

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt rechtstreeks bij de juiste hulpverlening/ dienst terecht komt, zonder tussen intake of nieuwe onthalen?

Interne samenwerking

outreaching

zorgtraject

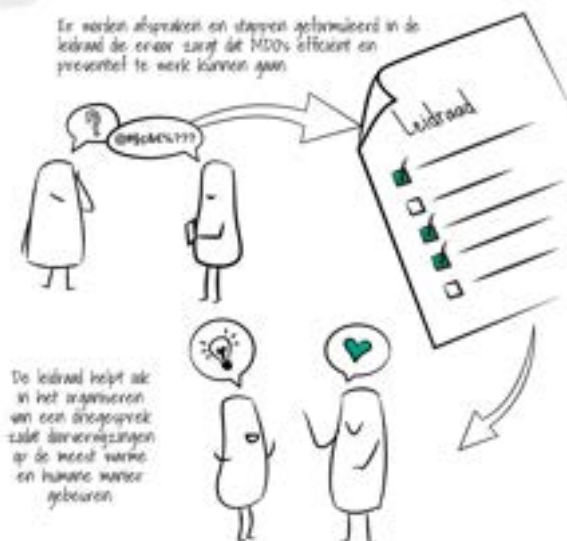
doorverwijzing

Ideefiches



31 Leidraad voor MDO's

Er worden afspraken en stappen getransformeerd in de leidraad die ervoor zorgt dat MDO's efficiënt en preventief te werk kunnen gaan.



Uitdagingen

➤ (8) Overleg tussen zorgverleners

Hoe kunnen we (deontologische) afspraken maken rond het organiseren van overlegmomenten (MDO's, driegesprekken, ...) zodat de doorverwijzing warm gebeurt?

interne samenwerking



32 Doorwijsformulier

Document waar alle informatie van het zorgtraject wordt gecapiteerd, zodat bij overdracht de nieuwe hulpverlener helemaal op de hoogte is.



Uitdagingen

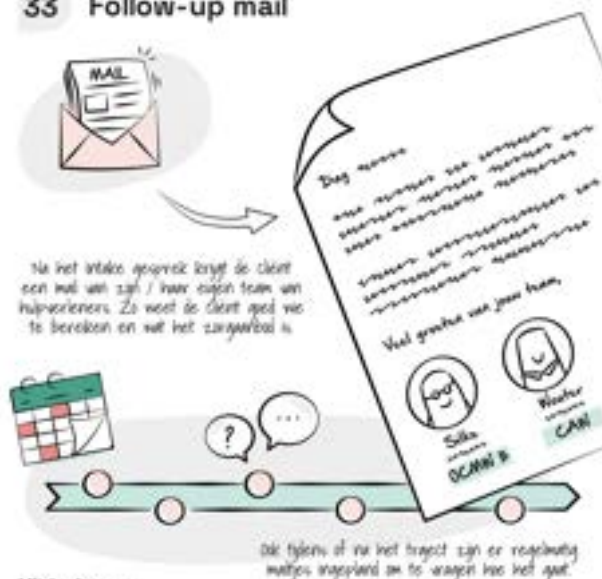
➤ (8) Overleg tussen zorgverleners

Hoe kunnen we (deontologische) afspraken maken rond het organiseren van overlegmomenten (MDO's, driegesprekken, ...) zodat de doorverwijzing warm gebeurt?

interne samenwerking



33 Follow-up mail



Uitdagingen

➤ (8) Intake

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt bij de juiste hulpverlening terecht komt?

➤ (10) Drop-out voorkomen

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt tijdens doorverwijzing niet afhaakt?

interne samenwerking

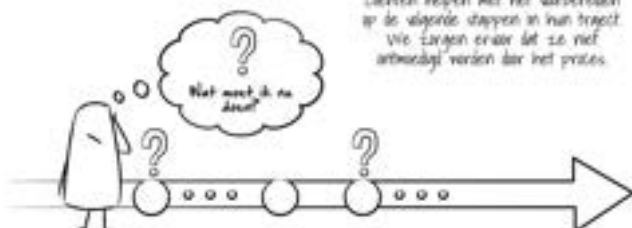


Ideefiches



34 Samen voorbereiden op het volgende

Clienten helpen met het voorbereiden op de volgende stappen in hun traject. We zorgen ervoor dat ze niet antwoordt vinden door het proces.



Er zijn verschillende manieren om clienten op een snelle en effectieve manier te helpen in hun toekomstige traject. Dit kan door een persoonlijke kalender met hen op stellen, belangrijke uitdagingen te maken, etc.



Uitdagingen

10 Drop-out voorkomen

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt tijdens doorverwijzing niet afhaakt?

interne samenwerking

outreaching

zorgtraject

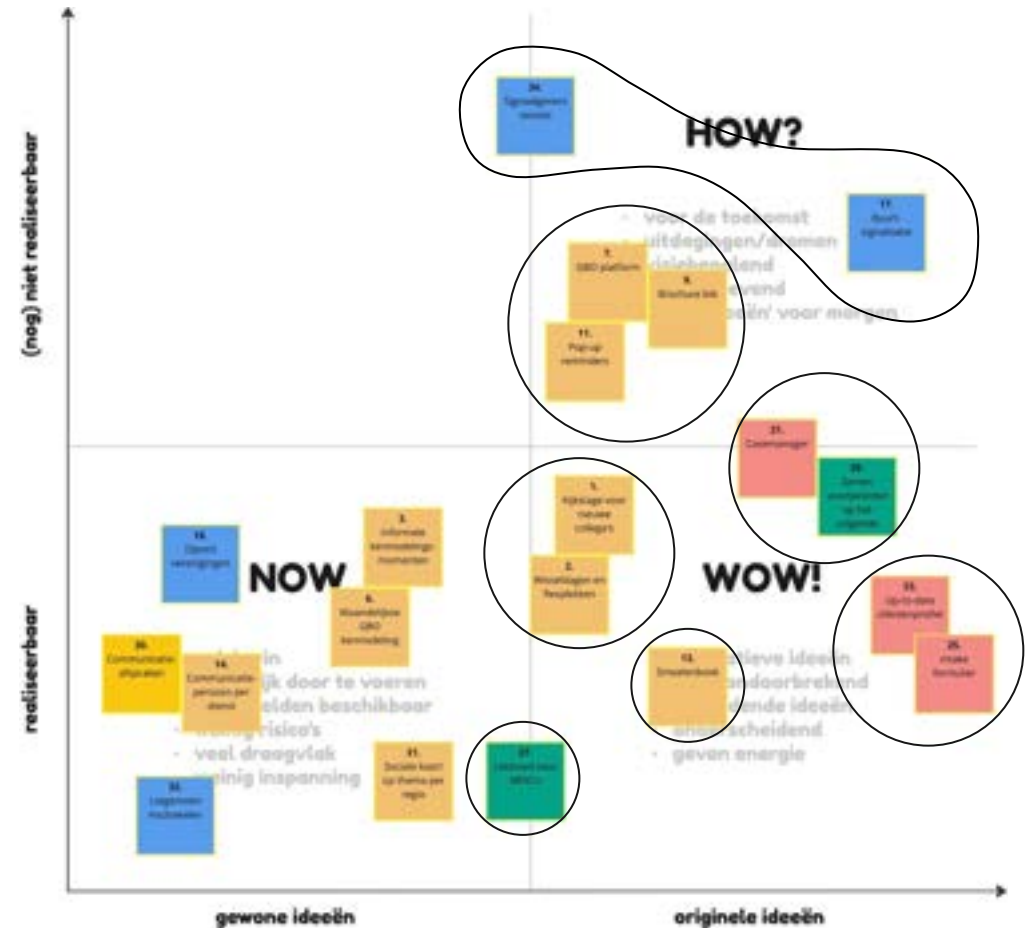
doorverwijzing

COCD Box

De ideeën kregen scores, en de ideeën met de hoogste score werden gemapt op twee assen: realiseerbaarheid en originaliteit. Hierdoor ontstonden drie belangrijke segmenten bij de mapping:

- 1) De **'now'-ideeën**, die quick wins vertegenwoordigen en makkelijk uit te voeren zijn, weinig risico met zich meebrengen, veel draagvlak hebben en weinig inspanning vereisen. Deze ideeën nemen we mee als quick wins, zonder ze verder uit te werken.
- 2) Vervolgens zijn er de **'wow'-ideeën**: innovatieve, onderscheidende, en opwindende voorstellen die patroon doorbrekend zijn en energie genereren.
- 3) Ten slotte zijn er de **'how'-ideeën**, bedoeld voor de toekomst, uitdagender van aard, visie bepalend en richtinggevend. Deze laatste twee soorten ideeën zullen we verder uitwerken in dit traject.

Ondanks dat de ideeën binnen dit traject niet allemaal als prioritair worden beschouwd en niet direct worden uitgewerkt, betekent dit niet dat ze geen waarde hebben voor GBO Noorderkempen. Ze zijn zeker waardevol en kunnen daarom worden opgenomen om in de toekomst verder uit te werken.



<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fHiO1DWcW8MTTXSgkdUZrMnMm8JRTyojQlrfNjCeZY/edit#gid=0>

Quick wins

Geselecteerde ideeën 'now'

Uit de selectie van ideeën in de matrix halen we de 'now'-ideeën naar voren als quick wins. Deze zijn door de medewerkers gecreëerd of verder uitgewerkt en zijn snel en eenvoudig te implementeren. Terwijl sommige ideeën in hun geheel geïmplementeerd kunnen worden, zijn bij andere ideeën specifieke delen interessant om mee te nemen en te integreren.

3 Informele kennismakingsmomenten

Lubide kennismakingsmomenten zijn heel vaak of gezamenlijk thema met info collega's.

Specifieke setting opgenomen door één van de GBO-proficiën, waarbij medewerkers een aantal korte vragen aan elkaar beantwoorden in verband met de schuif naar een andere collega.

Uitdagingen

1) **Elkaar beter leren kennen**
Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen (op een informele manier), zodat doorverwijzen en in contact treden spontaan gebeurt?

6 Maandelijkse GBO kennisdeling

Maandelijkse kennisdeling is een manier om de kennis van de medewerkers te delen. Dit kan op een fysieke manier, of op een digitale manier, of op een andere manier.

Uitdagingen

1) **Elkaar beter leren kennen**
Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen (op een informele manier), zodat doorverwijzen en in contact treden spontaan gebeurt?

14 Communicatiepersoon per dienst

Vraag naar kennisdeling.

Communicatiepersoon de signaal wordt en de juiste informatie naar de juiste persoon kan doorgeven.

Uitdagingen

1) **Communicatie**
Hoe kunnen we toegankelijk en bereikbaar zijn voor elkaar en ervoor zorgen dat er rechtstreekse, directe contacten zijn?

16 Sociale kaart op thema van de regio

DE SOCIALE NOORDERKEMPEN KAART

Voldoende technische attributen met info zoals adresgegevens of andere gegevens van de regio.

Uitdagingen

3) **Samenwerkingsreflex**
Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de hulpverlener steeds de reflex heeft om aan het volledige zorgaanbod te denken?

7) **360° beeld over zorgtraject**
Hoe kunnen we met een brede blik naar alle noden blijven kijken?

15 Communicatieafspraken

Wat zijn jouw communicatie afspraken?

Elke GBO partner heeft een of twee manier om / 55 het behoud van contacten te behouden door andere partners of medewerkers en welke informatie nodig is.

Uitdagingen

5) **Communicatie**
Hoe kunnen we toegankelijk en bereikbaar zijn voor elkaar en ervoor zorgen dat er rechtstreekse, directe contacten zijn?

20 (Sport)verenigingen

Inleidend formulier voor de sportverenigingen worden anders gebruikt voor hulp maar ze krijgen recht op het idee.

De informatie wordt een informatie opgericht om mensen beter te kunnen informeren.

Kunnen wij jou helpen?

Papier worden door tot de deur uitgedrukt.

Als communicatie bezit dat de juiste informatie.

Uitdagingen

6) **Signaalgevers**
Hoe kunnen we ervoor zorgen dat signaalgevers sneller alarmerende signalen opvangen en beter op de hoogte zijn van het aanbod van het GBO, zodat ze de client correct kunnen doorverwijzen / advies geven?

23 Lotgenoten inschakelen

Ervarende lotgenoten inschakelen in verband met de kennis van het traject inschakelen om de kennis te delen.

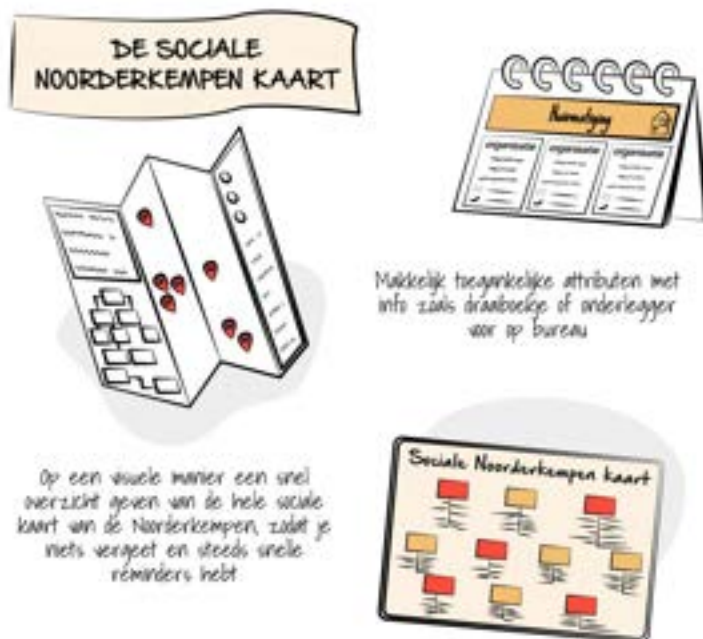
Uitdagingen

5) **Toegangspoorten**
Hoe kunnen we verslaafden op een laagdrempelige manier bereiken en motiveren, zodat ze de juiste hulp vinden?

Lotgenoten inschakelen

Dit zijn nieuwe ideeën die tijdens de workshop door de basisederwerkers zelf zijn gevormd en veel voorkeursstemmen hebben gekregen als 'quick win'. Ze zijn gemakkelijk en snel uit te voeren in hun geheel, zoals beschreven op de ideefiches.

16 Sociale kaart op thema van de regio



Uitdagingen

- 3) Samenwerkingsreflex
Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de hulpverlener steeds de reflex heeft om aan het volledige zorgaanbod te denken?
- 7) 360° beeld over zorgtraject
Hoe kunnen we met een brede blik naar alle noden blijven kijken?



23 Lotgenoten inschakelen



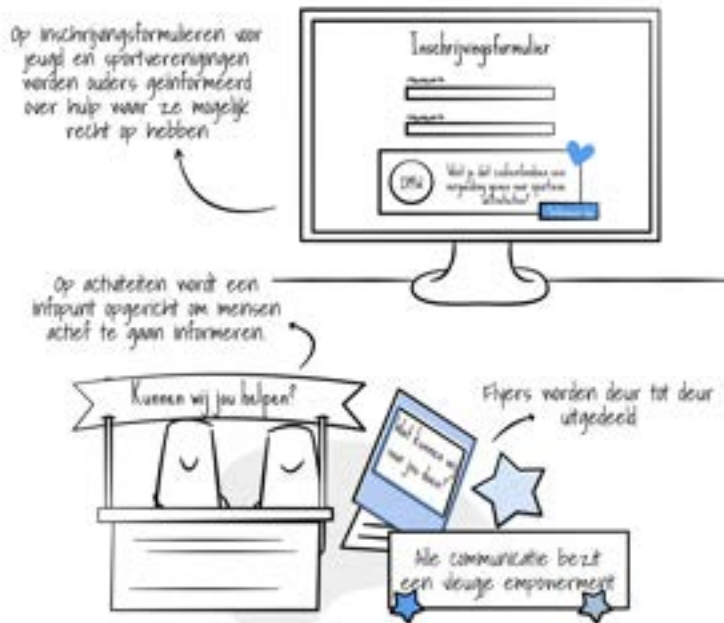
Uitdagingen

- 5) Toegangspoorten
Hoe kunnen we verslaafden op een laagdrempelige manier bereiken en motiveren, zodat ze de juiste hulp vinden?



(Sport) verenigingen

20 (Sport)verenigingen



Uitdagingen

6 Signaalgevers

Hoe kunnen ervoor zorgen dat 'signaalgevers' sneller alarmerende signalen opvangen en beter op de hoogte zijn van het aanbod van het GBO, zodat ze de cliënt correct kunnen doorverwijzen / advies geven?

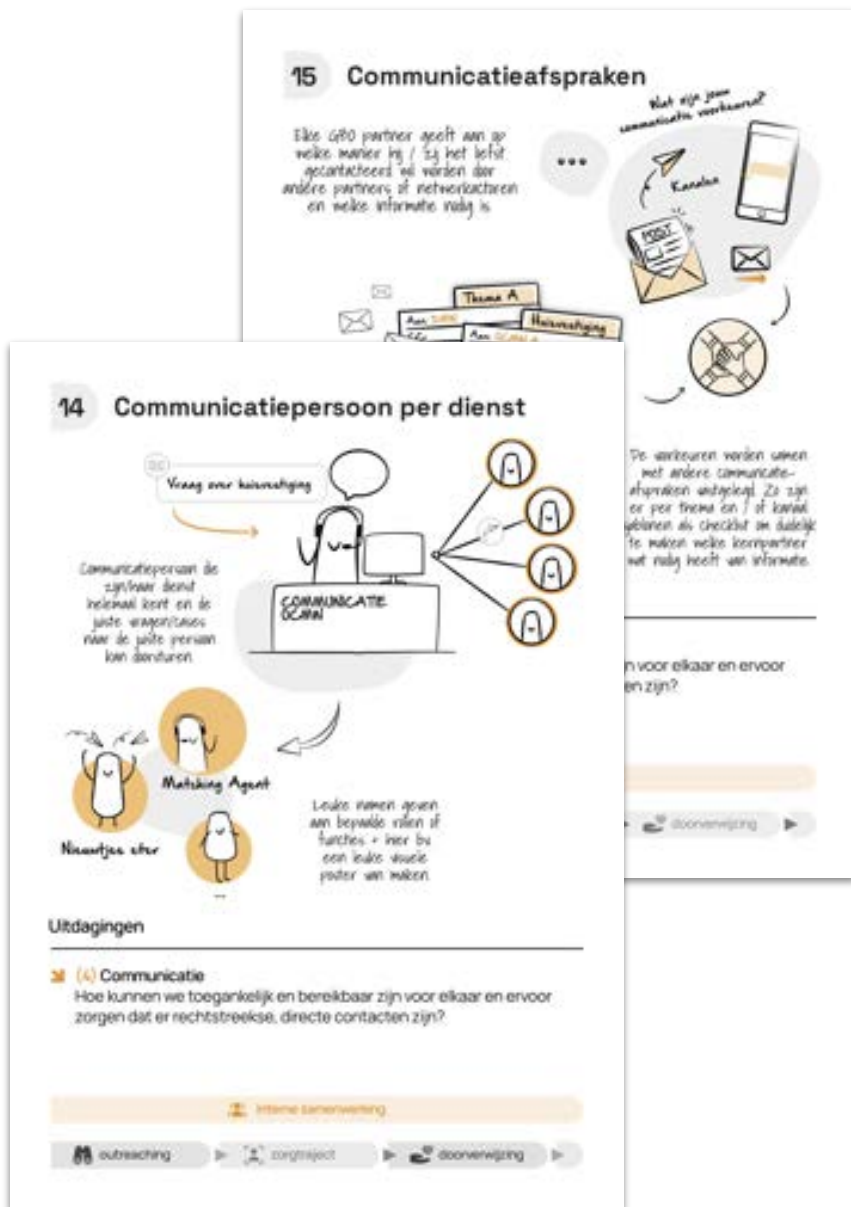


Hoe kunnen we (een deel van) dit idee concreet en snel implementeren?

Via laagdrempelige activiteiten outreachend zijn:

- Medewerkers van GBO partners kunnen vaker deelnemen aan activiteiten van laagdrempelige organisaties binnen de gemeente (bv. van verslavingskoepel, welzijnsschakel, ...).
- Organiseren van brainstormsessie met medewerkers van GBO partners in combinatie met signaalgevers (zodat ideeën van signaalgevers zelf komen).
- Het nuttige aan het aangename koppelen zodat verenigingen willen meewerken, bv. aanwezig op vormingsmomenten) → je mag gratis fuifzaal huren.
- Algemene infomomenten organiseren voor verenigingen in plaats van naar elke vereniging gaan (vraagt veel tijd).
- Flyers van verschillende organisaties bij de verenigingen.
- Vorming voor begeleiding van sportclubs en jeugdverenigingen.
- Informatiebundel met mogelijke rechten op school meegeven.
- Concrete acties koppelen aan vormingen, bv. meedoen met Tournée Minérale.

Communicatieafspraken & Communicatiepersoon per dienst



Hoe kunnen we (een deel van) dit idee concreet en snel implementeren?

Binnenlijn, nummers voor professionals

- Contactpersoon per organisatie die je kan bellen ook in de namiddag of wanneer de telefoonlijnen gesloten zijn.
- Lijst van interne telefoonnummers en e-mail adressen.
- Placemat 'Top in je kop' als voorbeeld, maar dan van GBO.

1 contactpersoon per organisatie

- Efficiëntere en zichtbare manier om organisatie in de kijker te zetten voor burger en andere hulpverleners. Bv.: zitdag OCMW Arendonk bij school, zitdag team verslaving CAW bij OCMW, ...
- To do: Welzijnonthaal contacteren; Wie doet wat? Wat bestaat er al?

Maandelijkse GBO kennisdeling & Informele kennismakingsmomenten



Hoe kunnen we (een deel van) dit idee concreet en snel implementeren?

Netwerkdagen in de vorm van bezoek aan organisaties

- Gezamenlijk betrokken organisaties bezoeken (bv. CADO, Lange opvang, ...)
- Netwerkmomenten van maken: methodieken om elkaar te leren kennen, nadien met hapje en drankje, creatief kennismakingsrondje ipv klassieke namen afgaan (bv. voorstelling aan de hand van voorwerp zoals sleutel), ...
- Indien een organisatie iets organiseert ook andere organisaties uitnodigen.

Voorbeelden van andere informele kennismakingsmomenten:

- Speeddates GBO Noorderkempen (online of fysiek) met broodjeslunch, kan met leidraad.
- Voetbal of volleybal toernooi.
- Korte check-ins voor vergadering begint.
- Positieve ervaringen over bepaalde thema's delen.
- Momenten voorzien voor formele uitwisseling van informatie zoals contactgegevens.
- 5x per jaar een GBO netwerkdag organiseren. De leden van het netwerk krijgen doorheen het jaar of bij de uitnodiging ook extra info over actuele thema's in het GBO, een nieuwsbrief, ...

Formele kennisdeling:

- Netwerkdag met eigen partners: vormingsmoment voor het versterken van het erkennen van signalen en hoe je een gesprek kan aangaan binnen de hulpverleningsrelatie.
- Regiovergadering: samenkomen met verschillende medewerkers om samen themabesprekingen te doen.

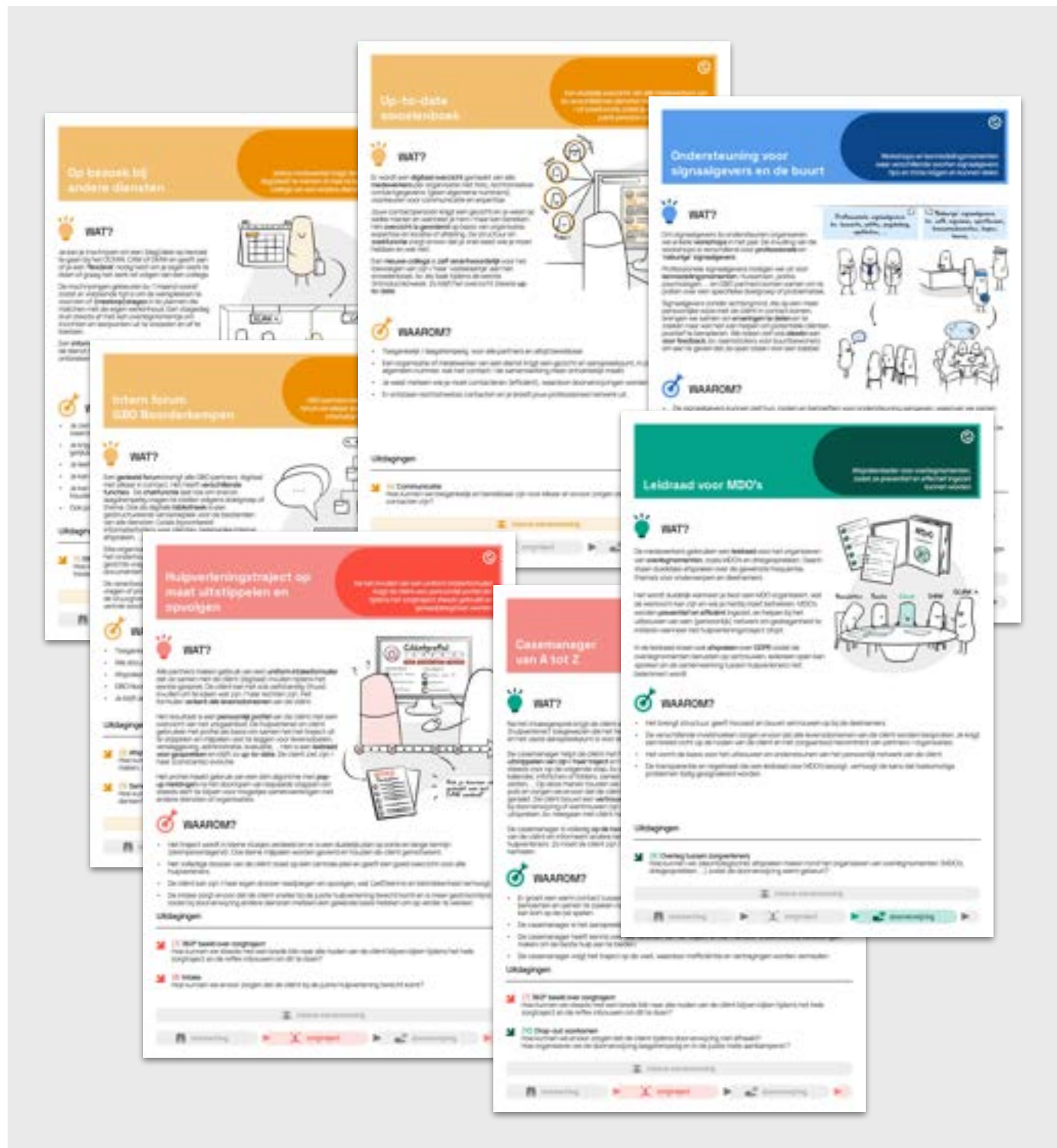
Concepten

Geselecteerde ideeën 'wow' & 'how'

De 7 clusters van ideeën uit de 'Wow' en de 'How' sectie van de matrix zijn herzien en omgevormd tot 7 nieuwe concepten, waarbij alle geselecteerde ideeën zijn opgenomen. Deze nieuwe concepten zijn ontwikkeld met als doel dat medewerkers ze verder kunnen uitwerken en verfijnen tot concrete acties. Hierdoor krijgen de ideeën meer diepgang en worden ze omgezet in uitvoerbare stappen die de gewenste resultaten kunnen bereiken.

De gebundelde ideeën zijn omgevormd tot volgende concepten:

1. Op bezoek bij andere diensten
2. Intern forum GBO Noorderkempen
3. Up-to-date smoelenboek
4. Ondersteuning voor signaalgevers en de buurt
5. Hulpverleningstraject op maat uitstippelen en opvolgen
6. Casemanager van A tot Z
7. Leidraad voor MDO's



Persona's en journeys

Persona's

Gedurende het traject zijn persona's gebruikt om meer gedetailleerde inzichten te verkrijgen in de uitdagingen binnen het hulpverleningstraject. Persona's bieden een diepgaande beschrijving van een typische cliënt, gebaseerd op specifieke demografische kenmerken die de gebruikerservaring beïnvloeden. Deze instrumenten dienen om empathie te creëren voor de gebruiker en om de focus te behouden, met als doel gedachten en meningen vanuit onze eigen veronderstellingen te vermijden tijdens het ontwerpproces.

De persona's die zijn gecreëerd, representeren de vooraf gedefinieerde doelgroep: **'psychisch kwetsbare mensen tussen 18 en 65 jaar met een verslavingsproblematiek'**. Deze persona's zijn op maat samengesteld om een nauwkeurige en levendige weergave te bieden van de individuen binnen deze specifieke categorie.

Om meer info te krijgen over deze specifieke doelgroep binnen de context van regio Noorderkempen, werd aan het begin van het traject een korte bevraging uitgestuurd naar de basised medewerkers. Er werd gevraagd naar ervaringen met de doelgroep en om een aantal concrete cases te geven. De bevraging werd ingevuld door 16 personen. De antwoorden ervan zijn terug te vinden via volgende link:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1X-Dg0_jWLiNjeHJorwuhr6N89afdVrhKeNZ9Opnkxrw/edit#gid=123648732



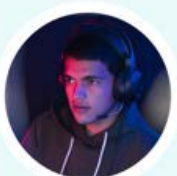
Amina

" Ik ken weinig mensen en weet niet waar ik naartoe kan voor hulp. "

Leeftijd 36 jaar

Status Moeder van 3 kinderen

Beroep Geen inkomen



Jeffrey

" Gamen is mijn leven, wat moet ik anders? "

Leeftijd 18 jaar

Status Woont bij zijn moeder

Beroep Scholier



Nico

" Er is niets aan de hand, alles gaat prima! "

Leeftijd 45 jaar

Status Vrouw en 2 kinderen

Beroep Bankbediende



Ronald

" Ik vind dat iedereen overdrijft. Ik krijg het zelf wel onder controle. "

Leeftijd 58 jaar

Status Alleenstaand

Beroep Werkloos



Melissa

" Ik leef van dag tot dag. "

Leeftijd 22 jaar

Status Woont alleen

Beroep Interim in magazijn



Greet

" Ik weet dat dit niet goed is maar weet niet waar te beginnen. "

Leeftijd 63 jaar

Status Alleenstaand, geen contact meer met kinderen

Beroep Ziekte uitkering

Journeys

Een journey, in de context van bijvoorbeeld klantreizen of gebruikerservaringen, verwijst naar de volledige reeks stappen en interacties die een persoon doorloopt bij het uitvoeren van een specifieke taak, het bereiken van een doel of het ervaren van een proces of dienst. In de context van hulpverlening kan een 'journey' de stappen beschrijven die een cliënt doorloopt, vanaf het moment dat die persoon in contact komt met de hulpverlening tot aan het afronden van het traject. Het omvat alle contactpunten, ervaringen en processen die de cliënt doormaakt gedurende dit traject, en het kan helpen bij het begrijpen van wat de cliënt nodig heeft op elk punt van die reis.

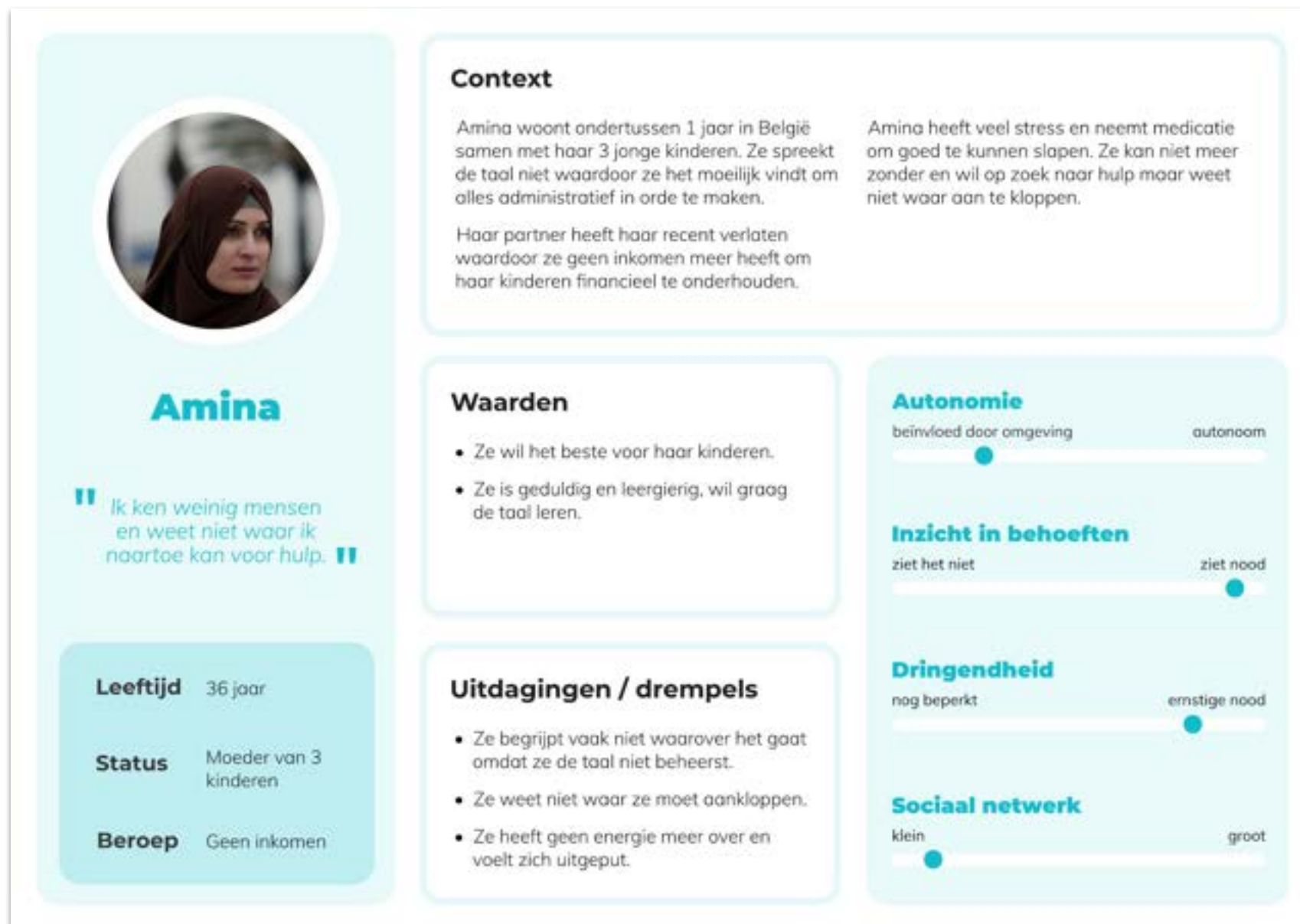
Tijdens de eerste workshop met de basised medewerkers lag de focus op het identificeren van uitdagingen door het creëren van journeys voor elke persona. Deze aanpak betrof het schetsen van het ideale scenario voor elke stap in het hulptraject van de cliënt. Dit omvatte het eerste contact met de hulpverlening, het opstarten van het traject en het proces van doorverwijzing. Door deze benadering werden de uitdagingen in kaart gebracht.

Na het opstellen van de actiefiches, wordt een evaluatie gemaakt die teruggrijpt naar deze 'ideale' journeys. Hierbij worden de genomen acties onderzocht op een daadwerkelijk positieve impact op zowel de cliënt als de hulpverlening. De volgende pagina's bevatten beschrijvingen van de verschillende journeys. Deze zijn opgesteld met het oog op het gebruik van de acties in de praktijk. Elke stap laat zien hoe de specifieke acties toegepast kunnen worden. De focus ligt op de eerste stappen van het hulpverleningstraject, aangezien ervoor is gekozen om hier de nadruk op te leggen bij het aanpakken van de uitdagingen. De journeys proberen een realistische toepassing te tonen, maar blijven fictieve verhalen die nog optimalisatie kunnen vereisen.



Persona

Amina



Journey

Amina



Persona

Ronald



Ronald

"Ik vind dat iedereen overdrijft. Ik krijg het zelf wel onder controle."

Leeftijd 58 jaar

Status Alleenstaand

Beroep Werkloos

Context

Ronald is sinds kort op straat gezet omwille van achterstallige huur en schade aan het huurhuis. Momenteel slaapt hij bij familie of vrienden.

Af en toe heeft hij een job maar deze zijn steeds van korte duur. Hij is erg gefocust op korte termijn.

Hij heeft een alcoholverslaving en heeft al eens hulp gezocht, maar dat verliep niet goed. Hij kwam vaak niet opdagen en de wachtlijsten zijn lang. Daarom is hij gedemotiveerd om opnieuw hulp te zoeken.

Waarden

- Praktisch ingesteld, steekt graag de handen uit de mouwen.
- Hij is flexibel en kan om met de veranderende omstandigheden

Uitdagingen / drempels

- Sceptisch t.o.v. hulpverlening door ervaringen uit het verleden.
- Hij is wat chaotisch en komt vaak te laat waardoor hij afspraken mist.

Autonomie

beïnvloed door omgeving autonoom

Inzicht in behoeften

ziet het niet ziet nood

Dringendheid

nog beperkt ernstige nood

Sociaal netwerk

klein groot

Journey

Ronald



Persona

Jeffrey



Jeffrey

"Gamen is mijn leven, wat moet ik anders?"

Leeftijd	18 jaar
Status	Woont bij zijn moeder
Beroep	Scholier

Context

Na school sluit Jeffrey zich meteen op in zijn kamer. Hij slaapt weinig en heeft moeite met studeren vanwege depressieve gedachten.

Hij zoekt afleiding in veelvuldig gamen. Daar is hij mee begonnen om af te kicken van wiet. Dat lukt met momenten.

De moeder van Jeffrey maakt zich zorgen. Jeffrey spreekt niet veel meer af met zijn vrienden en zijn schoolresultaten gaan snel achteruit.

Waarden

- Hij wil zijn moeder niet teleurstellen.
- Hij mist zijn oude vrienden maar heeft het gevoel dat hij niet meer bij hen terecht kan.

Uitdagingen / drempels

- Hij wordt vaak overvallen door angsten en donkere gedachten.
- Hij denkt dat de situatie tijdelijk is en iedereen overdrijft.

Autonomie

beïnvloed door omgeving autonoom

Inzicht in behoeften

ziet het niet ziet nood

Dringendheid

nog beperkt ernstige nood

Sociaal netwerk

klein groot

Journey

Jeffrey



Persona

Nico



Nico

“*Er is niets aan de hand, alles gaat prima!*”

Leeftijd 45 jaar

Status Vrouw en 2 kinderen

Beroep Bankbediende

Context

Nico is vaak laat thuis van het werk. Zijn vrouw weet dat hij daar blijft om online te gokken.

Door zijn gokverslaving heeft het gezin financiële moeilijkheden. De situatie leidt bij Nico tot stemmingswisselingen.

Dat zorgt voor veel ruzie met zijn vrouw waarbij Nico soms agressief uit de hoek kan komen. Een van zijn kinderen heeft al eens gebeld voor medische hulp.

De buitenwereld mag niets van hun problemen te weten komen.

Waarden

- Hij is trots.
- Hij is sociaal gedreven, raakt gemakkelijk met mensen aan de praat.

Uitdagingen / drempels

- De schulden lopen op en als het zo verder gaat komt het gezin in grote problemen.
- Hij gaat niet zelf naar het OCMW. Dat is niet voor mensen als hen.

Autonomie

beïnvloed door omgeving autonoom

Inzicht in behoeften

ziet het niet ziet nood

Dringendheid

nog beperkt ernstige nood

Sociaal netwerk

klein groot

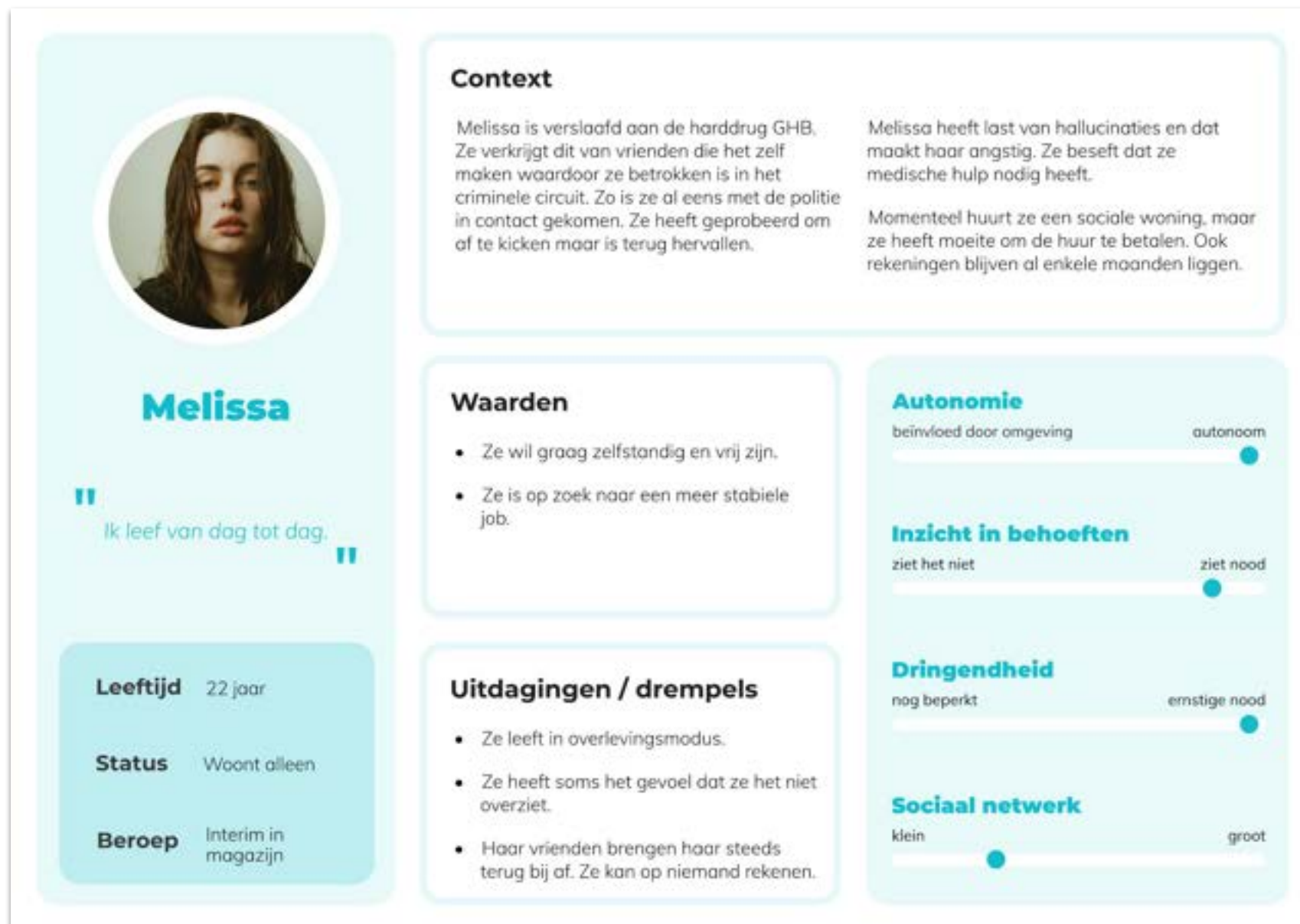
Journey

Nico



Persona

Melissa



Journey

Melissa



Persona

Greet



Greet

" Ik weet dat dit niet goed is maar weet niet waar te beginnen. "

Leeftijd 63 jaar

Status Alleenstaand, geen contact meer met kinderen

Beroep Ziekte uitkering

Context

Greet heeft last van chronische rugpijn waardoor ze werkonbekwaam is. Ze krijgt een ziekte uitkering maar weet niet hoe het na dit jaar verder moet.

Ze is een dwangmatige verzamelaar en haar huis staat bomvol met spullen. De buren merken op dat ze er ongezond uit ziet, dat het huis stinkt en er ongedierte is.

Greet heeft geen eigen vervoer en kan niet fietsen. Ze nodigt niemand bij haar thuis uit omdat ze zich schaamt voor de rommel en heeft ook geen familie om op terug te vallen.

Waarden

- Ze vindt familie belangrijk en wil graag terug contact met haar kinderen
- Ze is behulpzaam en staat klaar voor anderen.

Uitdagingen / drempels

- Ze is geïsoleerd.
- Ze ziet haar probleem wel en is daarom ook haar gevoel van eigenwaarde kwijt.

Autonomie

beïnvloed door omgeving autonoom

Inzicht in behoeften

ziet het niet ziet nood

Dringendheid

nog beperkt ernstige nood

Sociaal netwerk

klein groot

Journey

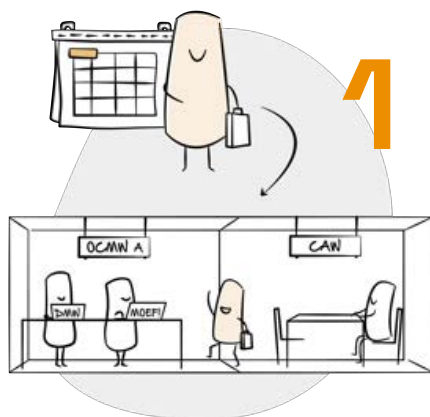
Greet



Actiefiches

Overzicht actiefiches

Op bezoek bij andere diensten



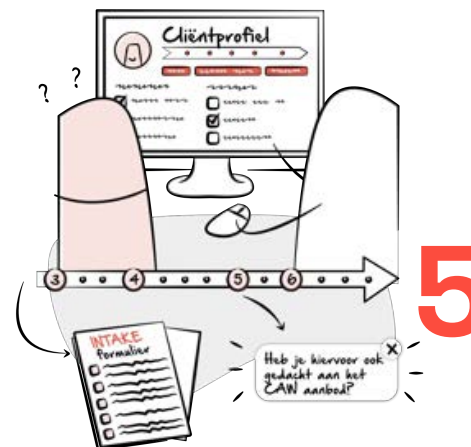
Intern forum GBO Noorderkempen



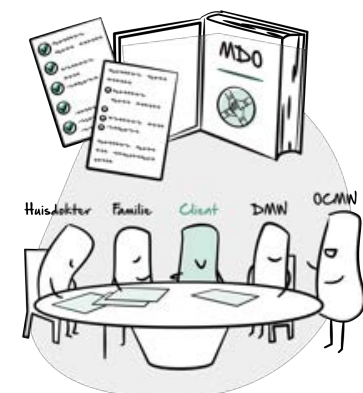
'Wie is wie?'



Hulpverlening op maat
uitstippelen en opvolgen



Leidraad voor
overlegmomenten

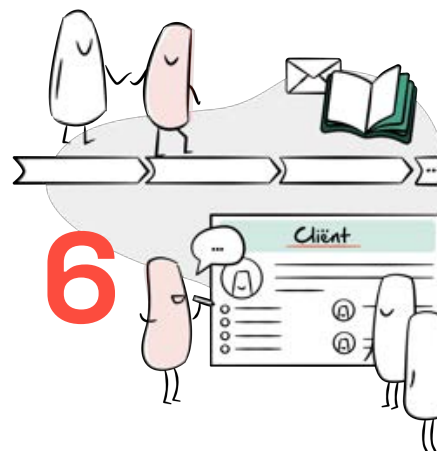


4



Het buurtnetwerk

Casemanager van A tot Z



Structuur actiefiches

De actiefiches zijn zeer concreet opgesteld om snel zelf mee aan de slag te kunnen gaan. Elke fiche volgt een consistente opbouw:



1. Briefing:

De korte inhoud en de illustratie schetsen beknopt de kerngedachte van het idee. Een opsomming van de onderliggende redenen en motivatie biedt extra context. Onderaan staan de uitdaging(en) waarop de actie inspeelt en aan werkt. De grijze kader geeft aan wie de doelgroep is en wie verantwoordelijk is voor de organisatie en implementatie.



2. Stappenplan:

De actie bevat vaak ambitieuze ideeën die niet in één keer volledig geïmplementeerd kunnen worden. Daarom geven de onderzoeksvragen weer welke zaken belangrijk zijn om eerst over na te denken en te testen. Het opstellen van het experiment gebeurt door (een deel van) de stappen te volgen. Hoewel de stappen in een logische volgorde staan voor een handig doorloopp proces, hoeven ze niet vast te staan. Het is mogelijk om een deel van de stappen eerst te testen om de rest van de actie sneller te kunnen bijsturen.



3. Take aways & tips:

Het stappenplan vormt een initiële benadering en aanzet voor de implementatie. In sommige gevallen is de beschrijving nog oppervlakkig en behoeven de stappen verdere verfijning en detaillering. Hier worden enkele suggesties en overwegingen gepresenteerd die waardevol zijn bij het doorlopen van het stappenplan en / of het bespreken van de aanpak. Ook is hierin de feedback verkregen tijdens de validatiesessie opgenomen.



4. Inspiratie:

De ontwikkeling van de actiefiches ging gepaard met onderzoek naar goede voorbeelden en interviews om de ideeën en stappen te valideren en verder te verfijnen. Soms kwamen hier vergelijkbare initiatieven uit de bus, die dienst kunnen doen als inspiratie bij de verdere uitwerking van de acties.

Validatiegesprekken actiefiches

De laatste stap in het traject

Validatiegesprekken zijn interactieve dialogen of discussies die worden gevoerd met het oog op het verifiëren, bevestigen en verbeteren van bepaalde concepten, ideeën, processen, of in dit geval, actiefiches. Deze gesprekken werden gevoerd met relevante belanghebbenden, experts, of personen die direct betrokken zijn bij het onderwerp van validatie. Het doel is om waardevolle input en inzichten te verzamelen, onzekerheden weg te nemen, en de kwaliteit en effectiviteit van de acties in kwestie te versterken.

Deze open en constructieve gesprekken met relevante (netwerk)actoren vormden de laatste stap in het validatieproces om de actiefiches beter af te stemmen op de praktijk, zodat de kans op een effectieve uitvoering vergroot en de actiefiches niet alleen inhoudelijk sterk zijn maar ook gedragen worden door de mensen die er (in)direct bij betrokken zijn.

Afhankelijk van de contactpersoon is specifieke input gevraagd over één bepaald actiefiche, namelijk het idee dat het dichtst bij zijn of haar eigen ervaring en dagelijkse werkzaamheden ligt. In andere gevallen is juist breder gesproken over alle actiefiches, vooral wanneer het belangrijk was om een algemene invalshoek mee te nemen. De diverse invalshoeken hebben waardevolle perspectieven opgeleverd, variërend van nog niet eerder belichte standpunten tot inzichten van medewerkers die rechtstreeks de gevolgen van de actiefiches zullen ervaren. De feedback werd verwerkt in de actiefiches, vooral in het onderdeel 'Take aways & tips'.

Contactpersonen

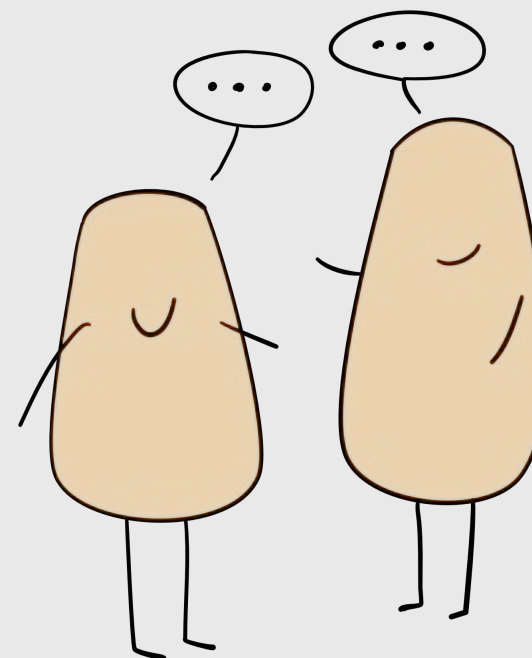
De gesprekken namen ongeveer 1 uur in beslag en werden digitaal ingepland. De betrokken personen en de opzet van de interviews waren als volgt:

Datum:	Deelnemers:	Actiefiche:
27/11	Sofie De Keyser ELZ Kempenland Magali D'Hont Verslavingskoepel	Buurtnetwerk
06/12	Eric Nijsmans Welzijnszorg Kempen Jente Belmans Welzijnszorg Kempen	Alle actiefiches
12/12	Ingrid Langewouters Bemoeizorg Amarant	Alle actiefiches
13/12	Anik Aerts CAW Kempen Bart Buyens GGZ Kempen	Hulpverleningstraject op maat uitstippelen en opvolgen Casemanager van A tot Z
14/12	Paul Brijs ELZ Kempenland	Alle actiefiches (feedback doorgestuurd via mail)

Validatiegesprekken actiefiches

Algemene conclusies

- De ideeën die achter de actiefiches schuil gaan, liggen **in lijn met de noden en vragen die vaak naar boven komen bij de medewerkers**. De reacties op de actiefiches zijn dan ook positief: het draagvlak en de erkenning is groot. De actiefiches zijn echter ambitieus en moeten niet als een onlosmakelijk geheel worden gezien. Kleine, behapbare deelprojecten kunnen al snel opgericht worden.
- **De actiefiches hebben enkel slaagkansen als de verantwoordelijkheden verdeeld worden onder de betrokken diensten en organisaties**. Het heeft vaak te maken met acties levendig en up-to-date houden. Dat kan één dienst of medewerker niet alleen. Samenwerking is essentieel om een blijvende impact te kunnen realiseren. Daarom is het goed om eerst te focussen op het optimaliseren van het samenwerkingsverband en vervolgens werkgroepen oprichten voor de meer concrete acties.
- **Niet alle kernpartners waren even sterk betrokken bij het opmaken van de actiefiches**, daarom zijn sommige acties meer gefocust op een specifieke organisatie of past het beter binnen één bepaalde werking.
- Er worden bij heel wat organisaties al verschillende gesprek- en netwerkmomenten georganiseerd om na te denken over nieuwe initiatieven en oplossingen. Zo kwam tijdens de gesprekken naar boven dat **veel zaken, die aangehaald worden in de actiefiches, niet nieuw zijn** en geregeld ter sprake komen op zo een momenten. Daarom is het belangrijk dat deze informatie verzameld wordt op één centrale plek, zodat iedereen op de hoogte is van alle initiatieven en zaken die leven bij andere diensten en organisaties en op verschillende niveaus. Zo kan het GBO steeds een volgende stap zetten en blijft het niet stilstaan of gebeurt er geen dubbel werk.



actiefiche 1

Op bezoek bij andere diensten



Op bezoek bij andere diensten



WAT?

Iedere medewerker krijgt de kans om een dag(deel) te werken of mee te lopen met een collega van een andere dienst naar keuze. Ook flexplekken worden voorzien.

Je kan je inschrijven om een (dag)deel op bezoek te gaan bij het OCMW, CAW of DMW en geeft aan of je een 'flexdesk' nodig hebt om je eigen werk te doen of graag het werk wil volgen van een collega.

De inschrijvingen gebeuren bv. 1 maand vooraf zodat er voldoende tijd is om de werkplekken te voorzien of (meeloop)stages in te plannen die matchen met de eigen werkinhoud. Een stagedag sluit steeds af met een overlegmomentje om inzichten en leerpunten uit te wisselen en af te toetsen. Nieuwe medewerkers lopen in hun eerste maanden enkele stagedagen bij de andere collega's zodat ze hun werking ook leren kennen.

Een informele kennismaking met de collega's van de dienst tijdens de lunch mag natuurlijk niet ontbreken.

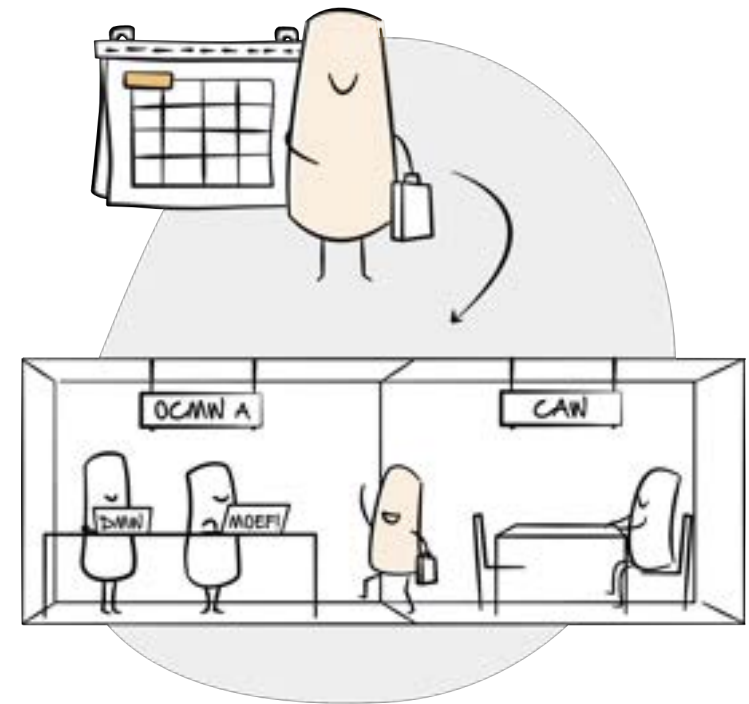


WAAROM?

- Je begrijpt hierdoor beter waarom partners zo werken en ontdekt nieuwe invalshoeken, leerzame inzichten, ... Je leert goede praktijken kennen en neemt deze mee naar je eigen dienst.
- Je krijgt de kans om praktisch en concrete vragen te stellen en kan elkaar helpen met moeilijke cases of gelijkaardige problematieken.
- Je leert andere collega's kennen en bouwt jouw netwerk uit.
- Je kan duidelijker aan de cliënt overbrengen wat elke dienst doet.
- Je kan samen nieuwe werkwijzen, bepaalde afspraken, ... omzetten in de praktijk en draagt bij aan het in stand houden en bijsturen ervan.
- Ook praktisch wordt het gemakkelijker om een afspraak in te plannen met de cliënt en verschillende partners.

(1) Elkaar beter leren kennen

Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen (op een informele manier), zodat doorverwijzen en in contact treden spontaner gebeurt?



VOOR WIE?

Alle organisaties die betrokken zijn bij GBO (niet enkel partners)

DOOR WIE?

Trekker voor organiseren
Stagebegeleiders per organisatie

WANNEER?

Stage: vaste momenten in het jaar (die iedereen kent)
Flexplekken: vaste dag(en) per maand

WAT WILLEN WE TESTEN? Het idee meteen in zijn geheel testen.

- Hoeveel interesse is er om gebruik te maken van de flexplekken en de stagedagen? Hoeveel inschrijvingen zijn er?
- Wat verwachten deelnemers van de stagedagen? Hoe kunnen we de invulling hiervan evalueren en verbeteren?
- Is dit een meerwaarde voor de cliënt?
- Verwijzen we gericht door?

WELKE STAPPEN VINDEN ER PLAATS?

1. Engagement in kaart brengen

- Allereerst zoekt het kernteam naar een **trekker** voor het initiatief. Alle organisaties bekijken intern wie dit wil opnemen.
- Trekker contacteert alle diensten om te peilen naar de bereidwilligheid om deel te nemen aan het initiatief. Er wordt een lijst opgesteld van de diensten die zich willen openstellen met een omschrijving van de opties. De trekker vraagt naar extra informatie:
 - Hoeveel plaatsen zijn er beschikbaar?
 - Op welke momenten?
 - Gaat het enkel om flexplekken of ook stagedagen? Wanneer vindt wat plaats?
 - Wie is het aanspreekpunt van de dienst? Wie is / zijn de stagebegeleider(s)?

2. Voorbereiding door trekker

- Trekker maakt een **draaiboek** op. In het draaiboek staat per dienst vermeld wat hun aanbod is flexplekken en / of stagedagen.
- Het draaiboek wordt gedeeld met alle deelnemende diensten, waarop ze feedback kunnen geven.
- De trekker past het draaiboek aan op basis van de feedback.

3. Uitvoering

- De eerste stap in het draaiboek is het rondsturen van een **inschrijvingslijst** naar alle medewerkers. De trekker bereidt een excel voor zodat de inschrijvingen vlot verzameld kunnen worden, bv. een spreadsheet in Teams. In de excel staat duidelijk welke momenten beschikbaar zijn bij welke diensten. De medewerkers kunnen zich inschrijven voor zowel flexplekken als stagedagen en krijgen een **bevestigingsmail** van de inschrijving.
- De **diensthoofden** helpen met het verspreiden van de inschrijvingslijst en geven extra uitleg bij het initiatief. Ze moedigen aan om het zeker eens te proberen.
- De trekker beheert alle inschrijvingen en zet de volgende stappen in gang voor de **voorbereiding**: briefing van de betrokken diensten, opvolgen van verantwoordelijkheden en organisatie (met o.a. stagebegeleiders), helpen met het opstellen van programma's, ...

- De trekker stuurt de inschrijvingslijst op tijd rond, bv. om de 3 maanden. Er moet gezocht worden naar een regelmaat die voldoende tijd geeft om voor te bereiden, zonder het risico dat medewerkers niet zo ver vooruit kunnen / willen plannen.
- Er wordt een **agendasysteem** gezocht / uitgewerkt om de dagen voor de flexplekken in te plannen. Zo komt het in de agenda's van de deelnemende medewerkers terecht en worden ze er op tijd aan herinnerd. Eventueel wordt dit systeem ook gebruikt om in te schrijven voor de flexdagen, in plaats van een Excel.

4. Meeloopstage

- Per dienst is er een vast aanspreekpunt: de **stagebegeleider**. Hij / zij geeft tijdig aan de trekker de beschikbare data door voor het inplannen van de stagedagen en is verantwoordelijk voor het opstellen van het programma.
- Het **programma** van de stagedag wordt vooraf naar de deelnemers gestuurd. Het programma kan eruitzien als volgt:
 1. Koffie + welkom door aansprekingspunt
 2. Rondleiding en kennismaking met verschillende deelwerkingen
 3. Meevolgen met een medewerker
 4. Lunch om ook andere medewerkers van de dienst te leren kennen
- Aan het einde van de dag zitten de deelnemers en stagebegeleider samen om ervaringen te delen en **leerpunten** vast te leggen. Elke medewerker koppelt dit verslag ook terug aan de eigen dienst of organisatie. Dat kan door het diensthoofd verder geregeld worden of een agendapunt zijn op vergaderingen met het team.

5. Evaluatie

- Om de 3 maanden ontvangen de deelnemers van de flexplekken een **evaluatieformulier** om feedback te vragen over de manier van werken.
- Ook aan de deelnemers van een stagedag wordt gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. Dat gebeurt voor elke deelnemer die een keer meedoet aan een stagedag.
- De **trekker** ontvangt de feedback via de evaluatieformulieren en **past eventueel het draaiboek aan**.

Dit hebben we nodig

Op bezoek bij andere diensten

MENSEN

- Trekker om maandelijkse inschrijvingen te regelen
- Vast aanspreekpunt per organisatie, 'stagebegeleider'

Mentaliteitsverandering nodig bij mensen (als deze er nog niet is): openstaan voor nieuwe contacten, tijd voor willen en kunnen maken, eigen dienst voorstellen, ...



AFSPRAKEN

- Afspraken omtrent beroepsgeheim



LOCATIE

- Op de verschillende diensten zelf
- Flexplekken nodig, centraal gelegen tussen de collega's van de organiserende dienst
- Praktisch per locatie: toegang (bv. badgesysteem, parking, ...)



MATERIAAL

- Flexdesks
- Draaiboek met praktische zaken over de organisatie:
 - Inschrijvingslijst
 - Overzicht met vaste momenten voor stagedagen waarop organisaties zich kunnen inschrijven
 - Overzicht van deelnemende organisaties
 - Inhoud van stagedagen
 - Overzicht van stagebegeleiders
 - Feedbackformulier
 - ...



DIGITAAL

- Maandelijkse inschrijvingsmail voor flexplekken (aantal plekken per dienst, concrete tijdstip, ...)
- Reserveren van flexplekken in agendasysteem
- Overzicht jaarplanning (flexplekken en meeloopstage)
- Bevestigingsmail
- Informatie rond inschrijving
- Evaluatieformulier



ANDERE ORGANISATIES

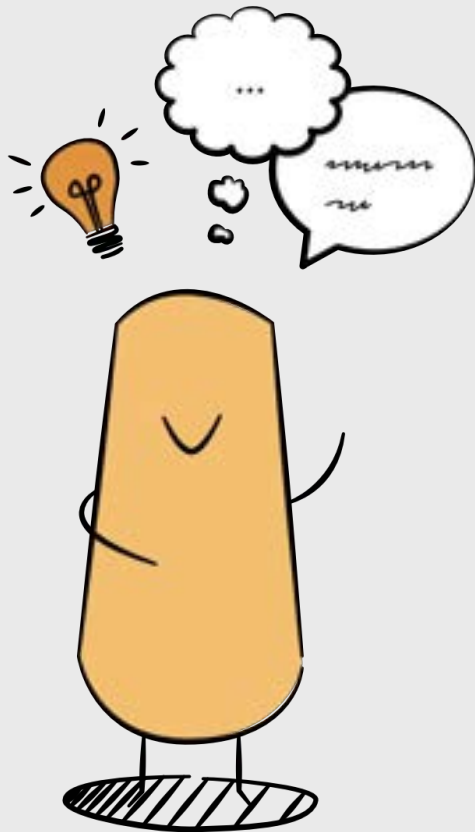
- OCMW's
- CAW
- DMW's
- CGG
- OCJ
- Verslavingskoepel
- GGZ
- CLB
- Vakbonden
- VDAB
- ...

Deze organisaties moeten beoordeeld worden om te kijken welke interessant zijn.

Take aways & tips

Op bezoek bij andere diensten

- Maak een **concrete dagplanning** voor de stagedagen en deel deze voldoende op voorhand met de deelnemers, zodat ze weten wat hen te wachten staat.
- Geef eventueel enkele **korte opdrachten** aan de deelnemers (bv. inlezen over bepaalde case), zodat hun dag zo zinvol mogelijk benut wordt.
- Organiseer stagedagen en flexplekken waar **verschillende organisaties** tegelijkertijd naartoe kunnen komen. Zo ontstaat er kruisbestuiving tussen de organisaties en kunnen medewerkers nog meer van elkaar leren.
bv. Het OCMW Hoogstraten organiseert een stagedag voor een medewerker van het CAW, de Verslavingskoepel en CM. Ze krijgen samen een rondleiding en volgen dezelfde planning, maar leren ondertussen ook elkaar kennen. (Bovendien vraagt het minder tijd van de stagebegeleider als er meerdere medewerkers samen op bezoek komen.)



Inspiratie

Eerstelijnszone Neteland organiseert zitdagen: een concept waar een drughulpverlener die gecoacht en ondersteund wordt door het CAW, in samenwerking en overleg met de lokale besturen, een actieve vertaling krijgt in de OCMW's.

Een zitdag is een halve dag / week waarin de drughulpverlener aanwezig is in het OCMW met een 3-ledig opdracht:

1. Ondersteunen van de maatschappelijk werkers: Hoe breng ik het thema ter sprake en motiveer ik cliënten om zich te laten helpen, zonder de cliënt te verliezen?
2. Vorming en opleiding van de maatschappelijk werkers en andere gemeentelijke diensten (bv. thuiszorg).
3. Cliënten opvolgen vanuit en in het OCMW met een brede samenwerking met het netwerk, zodat er continu instroom van nieuwe cliënten kan zijn (brede onthaalfunctie).

actiefiche 2

Intern forum GBO Noorderkempen



Intern forum GBO Noorderkempen



WAT?

GBO partners maken gebruik van een digitaal forum om elkaar snel te kunnen bereiken en om informatie te krijgen, zoeken of vragen.

Een gedeeld forum brengt alle GBO partners digitaal met elkaar in contact. Het heeft verschillende functies. De chatfunctie laat toe om snel en laagdrempelig vragen te stellen volgens doelgroep of thema. Ook de digitale bibliotheek is een gestructureerde verzamelplek voor de bestanden van alle diensten (bv. informatiefolders voor cliënten, belangrijke interne afspraken, ...)

Elke dienst stelt een verantwoordelijke aan voor het onderhoud van het forum. Hij / zij beantwoordt gerichte vragen en zorgt voor de actualiteit van eigen documenten en informatie in de bibliotheek.

De verantwoordelijke is aandachtig voor veelgestelde vragen of problemen en kan deze terugkoppelen aan de stuurgroep voor structurele oplossingen. Bij vertrek wordt de verantwoordelijkheid doorgegeven.



WAAROM?

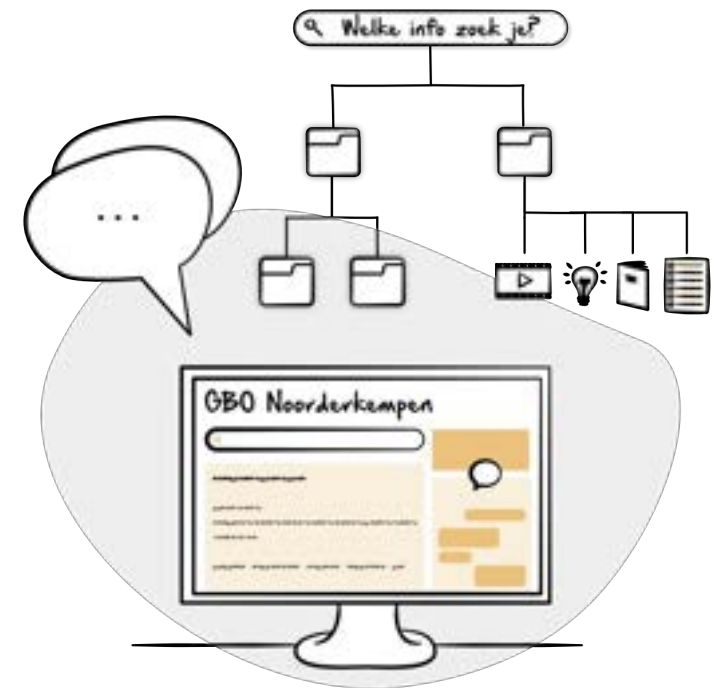
- Toegankelijk / laagdrempelig voor alle partners en altijd bereikbaar
- Alle documenten van de verschillende diensten zijn gedeeld en voor en door iedereen te raadplegen.
- Afspraken, inzichten of nieuws in het algemeen bereikt snel alle GBO partners.
- GBO Noorderkempen blijft warm en levendig onder de partners.
- Je blijft alert voor het aanbod van andere diensten / organisaties en potentiële samenwerkingen.

kader

Hoe kunnen we voor veelvoorkomende problematieken een overzichtelijk stappenplan en uniforme afspraken maken, zodat iedereen weet wat er in een bepaalde situatie moet gebeuren?

(3) Samenwerkingsreflex

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de hulpverlener steeds de reflex heeft om aan het volledige zorgaanbod te denken?



VOOR WIE?

De GBO partners (OCMW, DMW en CAW)

DOOR WIE?

Werkgroep voor organisatie (ICT, communicatie expert, moderator, medewerker(s) en diensthoofden)
Verantwoordelijke per dienst voor het up-to-date houden

WANNEER?

Constant gebruik, streven naar dagelijkse reflex

WAT WILLEN WE TESTEN?

- Maken medewerkers (frequent) gebruik van het forum?
 - In de eerste plaats, wordt de bibliotheek vaak bezocht? Worden documenten regelmatig bekeken, gedownload of geüpload?
 - In de tweede plaats, staan de verschillende diensten meer in verbinding met elkaar? Worden er veel vragen gesteld? Leeft het onder de medewerkers?
- Kunnen we het gebruik van het forum ook uitbreiden door andere actoren (buiten de GBO partners) te betrekken? Ervaren zij een meerwaarde?

WELKE STAPPEN VINDEN ER PLAATS?

1. Werkgroep samenstellen

- Er wordt een werkgroep samengesteld die nadenkt over het uitdenken en implementeren van het forum: Hoe beginnen we eraan?
De eerste stap is bespreken en beslissen welk platform het meest geschikt is. Het moet vlot toegankelijk zijn, zonder nieuwe of extra paswoorden (bv. itsme). De link naar het forum moet eenvoudig kunnen circuleren tussen de diensten zodat iedereen het forum makkelijk kan raadplegen.
- Deze werkgroep bestaat uit:
 - ICT medewerkers: verantwoordelijk voor het technisch luik
 - Communicatie experts: Hoe maken we het forum visueel aantrekkelijk? Hoe communiceren we het forum naar de medewerkers? Hoe zien updates of nieuwtjes over het forum eruit? ...
 - Coördinator: verantwoordelijk voor het algemeen beheer van het platform
 - Moderator: verantwoordelijk voor het bewaken van de conversaties in de chat o.b.v. relevantie en GDPR (spelregels)
 - Diensthoofden: verantwoordelijk voor up-to-date houden van eigen documenten in de bibliotheek en uitdragen van het gebruik naar eigen dienst
 - Medewerkers: gedeelde verantwoordelijkheid voor het creëren van draagvlak en signaleren van bijkomende noden, aanpassingen, vragen, ...
- Nadat het platform gekozen is, maakt de werkgroep een ontwerp en draaiboek voor het forum. Hoe ziet de structuur eruit? Welke functies heeft het forum? Wat rollen we eerst uit?

2. Technische uitwerking

- De ICT medewerkers van verschillende diensten werken samen om van start te gaan met het uitbouwen van het platform. De focus ligt eerst op de bibliotheek met overzicht van alle gedeelde documenten, vervolgens op een thematische chatfunctie.

3. Communicatie naar medewerkers

- De diensthoofden zorgen voor een warme lancering van het forum binnen hun dienst. Ze geven het goede voorbeeld en duiden op de meerwaarde.

- Medewerkers van alle diensten ontvangen de link naar het forum en kunnen zich aanmelden / lid worden.
- Het is belangrijk om de 'spelregels' van het forum vanaf het begin mee te geven aan de medewerkers, bv. rekening houden met beroepsgeheim (geen namen delen).

4. Levendig en up-to-date houden

- De (GBO) coördinator geeft 'tags' aan de verschillende gesprekken in de chat. M.a.w. de chat wordt niet chronologisch opgebouwd, maar thematisch. Het doel is dat het gemakkelijk is om door de gesprekken te zoeken. Deze structuur moet afgestemd worden met de ICT medewerkers.
- Per dienst is iemand verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de documenten in de bibliotheek. De (GBO) coördinator geeft regelmatig een seintje aan de verantwoordelijken om de structuur en documenten op het platform na te kijken, zodat alles actueel blijft.
- De medewerkers die deel uitmaken van het forum, kunnen ervoor kiezen om pop-up reminders / notificaties te krijgen van wijzigingen, bv. nieuwe documenten in de bibliotheek, belangrijke vragen in de chat, nieuws over het gebruik van het forum, ... In een volgende fase kunnen medewerkers aanduiden of ze ook via mail op de hoogte gebracht willen worden van deze nieuwigheden.
- Een nieuwsbrief wordt op regelmatige basis uitgestuurd via mail met nieuwsberichten over belangrijke informatie, tips, ... Bv. nieuw verslag van infofocus in de bibliotheek, 'spelregels' nog eens duidelijk oplijsten. Zo houd je het forum onder de aandacht en waak je over het gebruik.

5. Evaluatie

- De nieuwsbrief kan gepaard gaan met een evaluatieformulier. Zeker na de lancering is het goed om snel feedback te vragen en tijdig het forum bij te sturen naargelang de opmerkingen, bv. na 3 maanden. Nadien kan de evaluatie minder frequent plaatsvinden, bv. om de 6 maanden.

Dit hebben we nodig

Intern forum GBO Noorderkempen

MENSEN

- Werkgroep: ICT medewerkers, communicatie experts, coördinator, moderator, diensthoofden en medewerkers
- Medewerkers die (actief) deelnemen aan het forum



AFSPRAKEN

- Het forum is een besloten groep. Je moet lid worden om te kunnen deelnemen. Je aanvaardt dan ook de 'spelregels'.
- Je moet de vrijheid krijgen en behouden om te kiezen wanneer je antwoordt. Het mag niet dezelfde snelheid verwachten als bellen / sturen via smartphone.



LOCATIE

/



MATERIAAL

- Alle documenten voor in de bibliotheek, bv. good practices, procedures die je kan raadplegen, ...
- Zichtbare communicatie om forum onder de aandacht te brengen / houden
- PC, laptop of smartphone om deel te nemen aan het forum



DIGITAAL

- Softwaretoepassing voor de ontwikkeling van het forum die door alle partners wordt gebruikt. (CAW gebruikt bv. geen teams.)
- Naast pop-up / notificatie, ook mail met link naar nieuwe vraag of gesprek
- 3-maandelijkse nieuwsbrief over het GBO forum



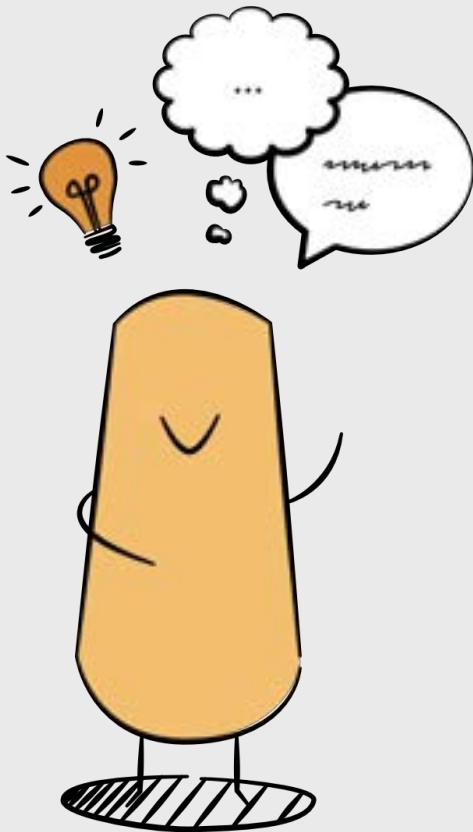
ANDERE

/

Take aways & tips

Intern forum GBO Noorderkempen

- GBO Noorderkempen organiseert sinds 2021 elke zes weken een **infofocus**. Dit is een online webinar van een halfuurtje op de middag waarvoor alle medewerkers worden uitgenodigd. Elke infofocus wordt er een bepaald thema / organisatie / recht toegelicht door een medewerker zelf of een expert indien nodig. Het initiatief wordt heel positief ontvangen en is een ideaal medium om een nieuwe tool of manier van werken te introduceren en evalueren, zoals het intern forum.
- Het concept van het forum kan vergelijkbaar zijn met de **kennisgroep van de VVSG**. Dat is een goed voorbeeld van hoe het gemakkelijk en toegankelijk kan zijn..
- Er heerst de vraag of GBO Noorderkempen wel **het niveau is om dit idee te realiseren**. Het is heel waardevol en beantwoord aan een vraag die al lang speelt bij de medewerkers, maar dat maakt ook net dat er extra goed over nagedacht moet worden. De coördinatie en opvolging zijn niet evident en het zou jammer zijn dat het idee niet slaagt of blijft leven.



actiefiche 3

‘Wie is wie?’



'Wie is wie?'



WAT?

Een duidelijk overzicht van alle medewerkers van de verschillende diensten met categorisering en / of zoekfunctie zodat je rechtstreeks met de juiste persoon contact kan opnemen.

Er wordt een digitaal overzicht gemaakt van alle medewerkers per organisatie met foto, rechtstreekse contactgegevens (geen algemene nummers), voorkeuren voor communicatie en expertise.

Jouw contactpersoon krijgt een gezicht en je weet op welke manier en wanneer je hem / haar kan bereiken. Het overzicht is geordend op basis van organisatie, expertise en locatie of afdeling. De structuur en zoekfunctie zorgt ervoor dat je snel weet wie je moet hebben en wie niet.

Een nieuwe collega is zelf verantwoordelijk voor het toevoegen van zijn / haar 'visitekaartje' aan de 'Wie is wie', bv. als taak tijdens de eerste (introductie)week. Zo blijft het overzicht steeds up-to-date. Deze nieuwe collega wordt ook uitgelicht op de pagina (eventueel met een persoonlijke noot / quote) en iedereen krijgt hier een melding van. (Zo is iedereen op de hoogte en blijft de 'Wie is wie?' levendig).



WAAROM?

- Toegankelijk / laagdrempelig voor alle partners en altijd bereikbaar
- Een organisatie of medewerker van een dienst krijgt een gezicht en aanspreekpunt, in plaats van een algemeen nummer, wat het contact / de samenwerking meer ontvankelijk maakt.
- Je weet meteen wie je moet contacteren (efficiënt), waardoor doorverwijzingen worden vermeden.
- Er ontstaan rechtstreekse contacten en je breidt jouw professioneel netwerk uit.

(4) Communicatie

Hoe kunnen we toegankelijk en bereikbaar zijn voor elkaar en ervoor zorgen dat er rechtstreekse, directe contacten zijn?



VOOR WIE?

Alle GBO partners (OCMW, CAW, DMW, vakbond, VDAB, Emino, ...)

DOOR WIE?

ICT medewerker voor bouwen van tool
'Up-to-date verantwoordelijke' om reminders te sturen
Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor updates

WANNEER?

Ieder half jaar evaluatie van het gebruik

WAT WILLEN WE TESTEN? Het idee meteen in zijn geheel testen.

- Hoe vaak wordt de tool gebruikt en door wie?
- Kunnen gebruikers snel en op een eenvoudige manier contactgegevens terugvinden en zijn collega's hierdoor makkelijker bereikbaar?

WELKE STAPPEN VINDEN ER PLAATS?

1. Verantwoordelijke aanstellen

- De stuurgroep gaat op zoek naar een verantwoordelijke voor het uitdenken en organiseren van de 'Wie is wie?'.
- De eerste taak van de verantwoordelijke is het vastleggen van de inhoud van de tool. Vervolgens zit de verantwoordelijke samen met (een) ICT medewerker(s) om de technische uitwerking van de tool te bespreken. Samen kiezen ze een platform en de verantwoordelijke past eventueel het ontwerp naargelang aan.
- De verantwoordelijke maakt een draaiboek met enerzijds een stappenplan voor implementatie, anderzijds het gebruik van de tool gebruikt: Hoe maak je een visitekaartje aan? Welke info staat er op zo een visitekaartje? Hoe zijn de verantwoordelijkheden verdeeld / Wat wordt er van je verwacht? ...

2. Technische uitwerking

- De ICT medewerker gaat van start met het uitbouwen van de tool.
- De verantwoordelijke volgt regelmatig op om te kijken of alles verloopt volgens plan en in lijn is met het ontwerp.
- Eenmaal dat de tool klaar is, testen ze samen het gebruik ervan. Werkt alles naar behoren?

3. Implementatie

- De 'Wie is wie?' wordt naar alle **medewerkers** gestuurd, met verwijzing naar het draaiboek. De verantwoordelijke neemt deze taak op zich of vraagt hulp aan de diensthoofden. Communicatie over het gebruik van de tool is heel belangrijk.
- Alle medewerkers vullen hun **eigen visitekaart** in met een foto en de juiste info.
- De **verantwoordelijke** kijkt per organisatie na of de gegevens volledig zijn en **controleert** de visitekaartjes. Hij / zij stuurt **reminders** om de tool in te vullen, up-to-date te houden en verwijdert ex-collega's.
- De verantwoordelijke communiceert zo breed mogelijk naar de medewerkers wanneer de tool volledig is en moedigt aan om de 'Wie is wie?' te gebruiken. Deze **communicatie** gaat gepaard met een herinnering aan het draaiboek en extra tips.
- Medewerkers leren om **gebruik** te maken van de **tool** in hun **dagdagelijkse werking**. Ze maken gebruik van de tool nadat gecommuniceerd is dat deze volledig is.

4. Evaluatie

- De **verantwoordelijke** maakt een **online bevraging** op om het gebruik en de doeltreffendheid van de tool te evalueren. Hij / zij stuurt de tool naar alle **medewerkers**. Opnieuw kunnen de diensthoofden helpen met de verspreiding. Enkele suggesties voor de vragen: 
 - De online bevraging wordt voor de eerste keer na de **2 maanden** gelanceerd, daarna om de **6 maanden**.
 - De medewerkers vullen de online bevraging in binnen een bepaalde tijdspanne, bv. 3 weken.
 - De verantwoordelijke bekijkt de resultaten van de bevraging en gaat na of de tool het gewenste doel en bereik heeft. De resultaten worden meegenomen en indien gewenst / mogelijk past de ICT verantwoordelijke de tool aan.
- Ken je de tool? (ja/nee)
 - Maak je er gebruik van? (ja/nee)
 - Hoe vaak maak je er gebruik van? (keuzemenu)
 - Ben je tevreden over de tool? (ja/nee, waarom?)
 - Heb je hierdoor gemakkelijker / vlotter contact met partners? Meer / beter dan zonder de tool?

Dit hebben we nodig

'Wie is wie?'

MENSEN

- ICT medewerker voor de technische uitwerking van de tool
- Medewerker die verantwoordelijk is voor het sturen van reminders om de tool up-to-date te houden, feedback te verzamelen
- Een vast aanspreekpunt / contactpersoon per dienst om info door te geven (bv. aan nieuwe medewerker uitleggen hoe het werkt en hoe het ingevuld moet worden)
- De medewerkers moeten er zelf voor zorgen dat hun eigen profiel actueel is



AFSPRAKEN

- Draaiboek voor het gebruik van de tool:
Welke info moet er op je profiel staan?
Hoe uitgebreid moet je visitekaartje zijn? Hoe doe je dat? Wat zijn tips & tricks voor het gebruik? ...
- Welke contactgegevens kunnen door wie geraadpleegd worden?
bv. Welke gegevens mogen doorgegeven worden aan cliënten en welke niet?



LOCATIE

- /



MATERIAAL

- /



DIGITAAL

- Online tool voor de 'wie is wie?', bv.:
(Dit moet nog beslist worden.)
 - Gedeelde excel in Teams
 - Google Slides met op elke slide een andere medewerker (per dienst gecategoriseerd)
 - Nieuw online platform
 - ...
- Online evaluatieformulier



ANDERE

INHOUD VAN DE 'WIE IS WIE?'

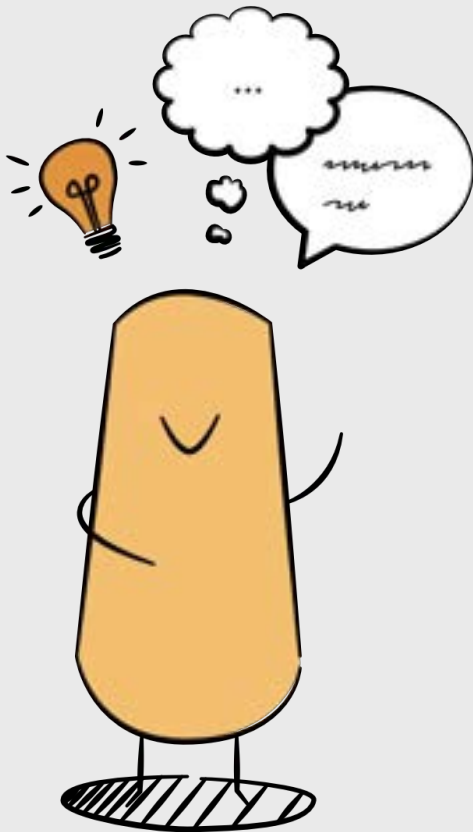
Wat staat er op een visitekaartje?

- Foto
- Naam
- Organisatie
- Functie en specialisatie / expertise
- Contactgegevens
- Wanneer ben je bereikbaar?
- Optioneel: leuke quote / persoonlijke interesse / ...

Take aways & tips

Wie is wie?

- Het is belangrijk om het document **leuk, levendig en aantrekkelijk** te maken. Denk bv. aan:
 - Pop-up meldingen bij indiensttreding van nieuwe medewerkers
 - Leuke / ludieke quotes of weetjes
 - Tool met veel visuele info (veel foto's, icoontjes (bv. voor expertise / interesse), kleur per gemeente, ...)
 - ...
- De tool moet **laagdrempelig** genoeg zijn en **gemakkelijk aan te passen**, zodat iedere werknemer dit zelf kan doen en het up-to-date blijft.



actiefiche 4

Het buurtnetwerk



Het buurtnetwerk



WAT?

Een netwerk op buurtniveau met een fysieke zichtbaarheid voor personen met een zorg- of ondersteuningsnood, opgevolgd door een professionele coach.

GBO partners, netwerkactoren en vrijwilligers zetten zich actief in om ambassadeurs te zoeken op buurtniveau, bv. in het verenigingsleven, ervaringsdragers, ... Er wordt een professionele coach aangesteld die de 'buurtambassadeurs' en professionele 'signaalgevers' samenbrengt in een warm netwerk, verbonden door engagement. De coach organiseert regelmatig infosessies om ervaringen te delen, behoeften voor ondersteuning uit te spreken en samen (vanuit een positieve gedragenhouding) te zoeken naar oplossingen.

Het netwerk heeft fysieke antennes / locaties in de buurt waar 'buurtambassadeurs' kunnen samenkomen, maar vooral waar zorgbehoevenden terecht kunnen voor een babbel over hun zorgvraag / problematiek.



WAAROM?

- Fysieke zichtbaarheid in de buurt maakt het laagdrempelig en concreet voor personen met een zorg- of ondersteuningsnood om ergens aan te kloppen met hun zorgvraag.
- Er ontstaat een lerend netwerk met gedeelde uitdagingen, die ze ook samen kunnen aanpakken en waarin ze elkaar kunnen vinden.
- Ook GBO partners leren uit een nieuwe invalshoek en meer vanuit het perspectief van de doelgroep. Er ontstaat een draagvlak voor uitdagingen, die eventueel een structurele oplossing binnen het GBO vragen.
- Een informele setting laat toe om elkaar te leren kennen en contacten te leggen.

(5) Toegangspoorten

Hoe kunnen we mensen met een verslavingsproblematiek op een laagdrempelige manier bereiken en motiveren, zodat ze de juiste hulp vinden?

(6) Signaalgevers

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat 'signaalgevers' sneller alarmerende signalen opvangen en beter op de hoogte zijn van het aanbod van het GBO, zodat ze de cliënt correct kunnen doorverwijzen / advies kunnen geven?



VOOR WIE?

Ondersteuning voor 'signaalgevers'
Personen met een zorg- of ondersteuningsnood

DOOR WIE?

Professionele coach
Werkgroep (geëngageerde medewerkers, vrijwilligers, ...)
Netwerk van 'signaalgevers'

WANNEER?

Continue aanwezigheid van een levendig netwerk

WAT WILLEN WE TESTEN?

- Kunnen we het engagement en interesse op buurniveau vergroten om de rol van 'buurtambassadeur' op te nemen?
- Versterkt een zichtbaar, levend buurtnetwerk het gevoel van verbondenheid in de buurt? Werkt het ook als een laagdrempelige antenne om zorg-, hulp- en ondersteuningsvragen sneller te detecteren en eenvoudig naar de gepaste hulpverlening te leiden?

WELKE STAPPEN VINDEN ER PLAATS?

1. Sensibiliseren

- Werkgroep opstarten: samen het engagement en de verwachtingen van de 'buurtambassadeurs' vastleggen
- Professionele coach als trekker van de werkgroep en staat in voor het opvolgen van het buurtnetwerk (i.e. GBO coördinator)
- Campagne voorbereiden en uitdenken: slogan, communicatie voor werving (zichtbaar in het straatbeeld, één-op-één communicatie, ...), initiatiesessie voorbereiden, ...

2. Initiatiesessie

- De werkgroep organiseert een initiatiesessie voor basised medewerkers, (professionele) netwerkactoren en vrijwilligers over het opstarten van het buurtnetwerk. Het profiel van een 'buurtambassadeur' wordt toegelicht: takenpakket en verwachtingen.
- De sessie heeft als doel de aanwezigen aan te zetten tot het zoeken naar en registreren van 'buurtambassadeurs'. Er worden afspraken gemaakt en tips gegeven over wie je concreet kan aanspreken, bv. bestaande informele netwerken, natuurlijke leiders in het verenigingsleven, ... Het wordt duidelijk wie contact opneemt met wie of wie welke doelgroep probeert te bereiken.
- Aan het einde van de sessie krijgen de aanwezigen een link naar het aanmeldingsformulier, zodat ze concreet aan de slag kunnen met het actief werven.

3. Actief werven

- Op basis van de gemaakt afspraken en verdeelde verantwoordelijkheden kan het actief werven beginnen: één op één communicatie naar (bekende) contactpersonen.
- De werkgroep volgt de inschrijvingen die binnen komen met het aanmeldingsformulier nauwgezet op. Indien een bepaald profiel of doelgroep ontbreekt, moet de werkgroep bijsturen en contact opnemen met degene die hiervoor verantwoordelijk is. Wat kan je anders doen? Waar kan je nog 'buurtambassadeurs' ronselen?

4. Netwerk vormen

- De coach verwerkt alle aanmeldingen en start een buurtnetwerk. De 'buurtambassadeurs' worden persoonlijk gecontacteerd en op de hoogte gebracht van de afspraken en verwachtingen. Het moet duidelijk worden wat het betekent om ambassadeur te zijn en hoe je een babbel voert met een persoon met een zorg- of ondersteuningsnood.
- Er wordt gezocht naar een verbinding van het buurtnetwerk en het **ZorgInformatieNetwerk** (initiatief van Eerstelijnszone Kempenland). Dit laatste is eerder een formeel netwerk van personen met een zorgachtergrond (huisdokter, thuishulp, ...). Ze nemen de rol op van professionele 'signaalgevers' waar de focus ligt op het snel detecteren en doorgeven van het 'signaal', terwijl 'buurtambassadeurs' zich eerder profileren als een toegankelijk babbelpunt. We willen stigmatisering van 'buurtambassadeurs' vermijden en kunnen het buurtnetwerk geen professionele verwachtingen opleggen. Beide netwerken hebben een andere focus, maar kunnen elkaar versterken en kruisbestuiven.
- Het gevoel van samenhorigheid wordt versterkt door het netwerk samen te brengen in een chat of gedeeld platform (bv. Hoplr). De coach vormt het aanspreekpunt voor de 'buurtambassadeurs' en staat in voor het ontzorgen. Dit betekent dat de coach goed op de hoogte is van wat er leeft binnen het netwerk, kijkt of de 'buurtambassadeurs' voldoende informatie hebben / ondersteuning krijgen en de registraties opvolgt.

5. Infosessies

- De coach / werkgroep organiseert regelmatig sessies zodat 'buurtambassadeurs' (en evt. 'signaalgevers') kunnen samenkomen, terugkoppelen en reflecteren: Hoe vind ik het om 'buurtambassadeur' te zijn? Wat is er met mijn signaal gebeurd? ...
- Het is een moment van kennisdeling waar gezamenlijke noden en thema's besproken worden: Hoe kan je vraagverhelderend communiceren? Hoe ga je om met GDPR en privacy? Hoe bewaak je je eigen grenzen? Hoe verwijs je best door? ...

6. Communicatie naar burger

- Communicatieacties zorgen ervoor dat de 'buurtambassadeurs' zichtbaar en toegankelijk worden voor de burger, bv. stickers in het straatbeeld, bij lokale handelaars, ... die tonen bij wie je terecht kan voor een babbel (bv. babbelpunt), logo of slogan breed verspreiden, iemand bekend in de buurt meenemen in het verhaal, ...

7. Back office

- De werkgroep staat in voor het uitwerken van een systeem voor de verwerking van de signalen. Het moet duidelijk zijn voor 'buurtambassadeurs' hoe ze de zorgvraag moeten registreren en doorverwijzen. De vraag moet bij een hulpverlener terecht komen zodat die kan doorverwijzen naar de juiste GBO-partner of er zelf mee aan de slag kan.

Dit hebben we nodig

Het buurtnetwerk

MENSEN

- Werkgroep die de basishouding en het engagement concreet vormgeeft
- Professionele coach die zich ontfermt over de organisatie en opvolging van het buurtnetwerk
- Geëngageerde burgers die de rol van 'buurtambassadeur' willen opnemen (ervaringsdragers, verenigingsleven, ...)
- ELZ Kempenland



AFSPRAKEN

- Aanpak voor actief werven van 'buurtambassadeurs'
- Takenpakket 'buurtambassadeur': verwachtingen vastleggen
- Systeem en manier van werken als ambassadeur: Hoe moet je een babbel voeren? Wat doe je met signalen? Welk advies geef je of hoe verwijst je door?
- Rol als coach en manier van samenwerken met het buurtnetwerk
- Afspraken over GDPR



LOCATIE

- Ruimte voor het organiseren van infosessies en bijeenkomsten zoals Koffie & formulieren, ...
- Locaties in de buurt om netwerk zichtbaar te maken: lokaal dienstencentra, ontmoetingsplaatsen, handelaars, ...



MATERIAAL

- Zichtbaarheid in het straatbeeld, bv. stickers, communicatiecampagnes, ...



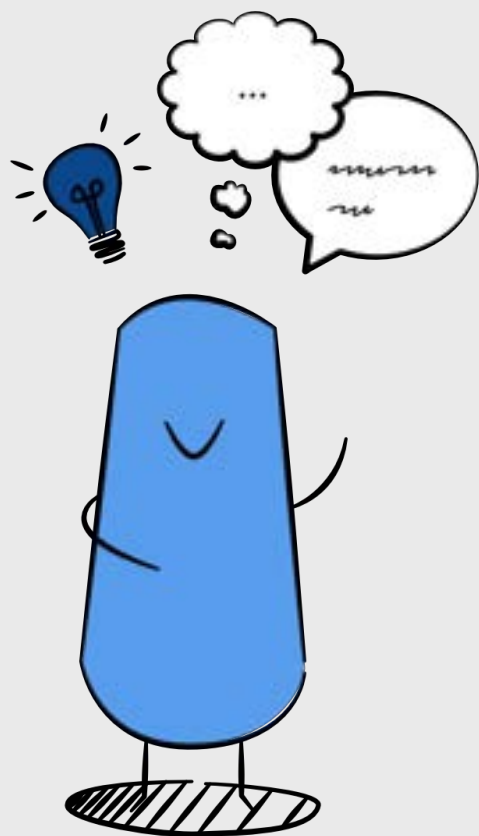
DIGITAAL

- Aanmeldingsformulier voor het registreren van 'buurtambassadeurs' met een overzicht voor verwerking
- Excel of systeem zodat de coach het buurtnetwerk en de signalen / zorgvragen kan opvolgen
- Communicatieplatform voor het buurtnetwerk, bv. Hoplr



ANDERE

/



Take aways & tips

Het buurtnetwerk

- Het is belangrijk om eerst te onderzoeken wat de **kruisbestuiving met het ZorgInformatieNetwerk**, als initiatief van de Eerstelijnszone Kempenland, precies betekent en wat dat inhoudt voor de samenwerking en betrokkenen: Wat is de rolverdeling en wie zit er allemaal in de werkgroep? Hoe spelen de ideeën op elkaar in? Hoe ga je het informele en formele netwerk met elkaar verenigen?...
- Het buurtnetwerk moet laagdrempelig aanvoelen en mag **geen negatieve bijklank** krijgen, bv. controlerend. 'Buurtambassadeurs' staan open voor een babbel en zorgen ervoor dat je bij iemand terecht kan voor meer informatie over je vraag om hulp. Stickers, affiches, ... kunnen hier al voldoende zijn. Signalen detecteren en mensen hierop aanspreken, is niet de bedoeling. Het gevoel van vertrouwen staat voorop. Dit is zeker een aandachtspunt bij zorgmijders.
- De coach moet het buurtnetwerk goed **opvolgen en aandachtig blijven voor behoeften aan ondersteuning**: Zie je het nog zitten om 'buurtambassadeur' te zijn? Kunnen we je ergens mee helpen? ... 'Buurtambassadeurs' zijn niet professioneel opgeleid, waardoor het moeilijk kan zijn om de eigen grenzen te bewaken. Het gevoel van engagement moet vrijwillig zijn en blijven.
- Om het buurtnetwerk levendig en warm te houden, kunnen er **fysieke locaties** aan gekoppeld worden (die verder gaan dan een sticker of affiche). Denk bijvoorbeeld aan ontmoetingsplekken waar je altijd terecht kan voor een babbel (cf. toegankelijk buurtloket). Dit kunnen bovendien ook plekken zijn waar de 'buurtambassadeurs' samen komen om ervaringen te delen, uitdagingen aan te pakken, ...

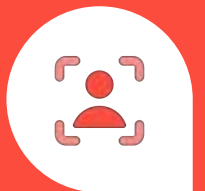
Inspiratie

Knokke-Heist lanceerde het project Buurtzorg 2.0 met als doel om tijdig zorg-, hulp- en ondersteuningsvragen te detecteren en snel en eenvoudig toe te leiden tot de gepaste hulpverlening. Als het Sociaal Huis te ver weg of te complex lijkt, staan buurtambassadeurs klaar om discreet te zorgen dat het verzoek om hulp bij de juiste mensen terecht komt. Om dit te realiseren maken ze gebruik van bestaande informele netwerken (bv. bakker, café, vereniging, ...) aanwezig in de wijken, waar nodig en mogelijk proberen ze nieuwe netwerken uit te bouwen of te ondersteunen. Tegelijk wordt ingezet om het bestaande netwerk van de eerstelijnsdiensten (bv. thuiszorg, huisarts, apotheker, ...) te versterken. De verbinding van het eerste (informele) netwerk van buurtambassadeurs met het tweede (formele) netwerk gebeurt door de buurtregisseur.

[Klik hier voor meer informatie.](#)

actiefiche 5

Hulpverlening op maat uitstippelen en opvolgen



Hulpverlening op maat uitstippelen en opvolgen



WAT?

Na het invullen van een uniform intakeformulier krijgt de cliënt een persoonlijk profiel dat helpt om het zorgtraject uit te stippelen, een overzicht en verzamelplek om steeds naar terug te keren.

Alle partners maken gebruik van een uniform intakeformulier dat ze samen met de cliënt (digitaal) invullen tijdens het eerste gesprek. De cliënt kan het ook zelfstandig (thuis) invullen om te kijken wat zijn / haar rechten zijn. Het formulier verkent alle levensdomeinen van de cliënt.

Het resultaat is een persoonlijk profiel van de cliënt met een overzicht van het zorgaanbod. De hulpverlener en cliënt gebruiken het profiel als basis om samen het traject uit te stippelen en mijlpalen vast te leggen voor levensdoelen, verslaggeving, administratie, evaluatie, ... Het is een leidraad voor gesprekken en blijft zo up-to-date. De cliënt ziet zijn / haar (constante) evolutie. Het profiel maakt gebruik van een slim algoritme met pop-up meldingen na het doorlopen van bepaalde stappen om steeds alert te blijven voor mogelijke samenwerkingen met andere diensten of organisaties.



WAAROM?

- Het traject wordt in kleine stukjes verdeeld en er is een duidelijk plan op korte en lange termijn (drempelverlagend). Ook kleine mijlpalen worden gevierd en houden de cliënt gemotiveerd.
- Het volledige dossier van de cliënt staat op één centrale plek, een goed overzicht voor alle hulpverleners.
- De cliënt kan zijn / haar eigen dossier raadplegen en opvolgen, wat (zelf)kennis en betrokkenheid verhoogt.
- De intake zorgt ervoor dat de cliënt sneller bij de juiste hulpverlening terecht komt en is meer gestroomlijnd, zodat bij doorverwijzing andere diensten meteen een gekende basis hebben om op verder te werken.

(7) 360° beeld over zorgtraject

Hoe kunnen we steeds met een brede blik naar alle noden van de cliënt blijven kijken tijdens het hele zorgtraject en de reflex inbouwen om dit te doen?

(8) Intake

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt bij de juiste hulpverlening terecht komt?



VOOR WIE?

De GBO partners (OCMW, DMW en CAW)

DOOR WIE?

Werkgroep voor organisatie (ICT, communicatie expert, moderator, medewerker(s) en diensthoofden)
Verantwoordelijke per dienst voor het up-to-date houden

WANNEER?

Constant gebruik, streven naar dagelijkse reflex

WAT WILLEN WE TESTEN?

- Hoe moet het intakeformulier eruit zien, zodat het een handige tool is voor alle partners binnen het GBO?
 - Helpt het intakeformulier de hulpverlener om het traject beter en meer op maat van de cliënt uit te stippelen?
 - Hoe zorgen we ervoor dat de cliënt ook zelfstandig zijn weg vindt naar het intakeformulier om zijn / haar zorgaanbod te verkennen?
- Hoe moet het cliëntprofiel eruit zien, zodat het een veilige, motiverende en overzichtelijke verzamelplek is voor cliënt en hulpverleners?

WELKE STAPPEN VINDEN ER PLAATS?

1. Werkgroep samenstellen

- De stuurgroep zoekt **per dienst / organisatie een trekker**, die zich verenigen in een werkgroep.
- De stuurgroep plant een eerste overlegmoment met de werkgroep in. Nadien is de werkgroep zelf verantwoordelijk om de volgende data vast te leggen: de eerste keer na 3 maanden, nadien om de **6 maanden**. Bij elk overlegmoment wordt er minstens één datum vooruit gepland.

2. Intakeformulier opmaken

- Het doel van de **eerste werkgroep** is het opstellen van een **uniform intakeformulier**, bv. in een word document. Bij het opstellen van het formulier heeft de werkgroep extra aandacht voor het resultaat, dat moet fungeren als basis om later het cliëntprofiel op te maken.
- Ook **ICT medewerkers** worden betrokken bij de eerste werkgroep om na te denken over de technische mogelijkheden. Er wordt een systeem afgeklopt. Ook hierbij is het belangrijk om een stap vooruit te denken en te zoeken naar een systeem dat toelaat om er een cliëntprofiel aan te koppelen.
- Er worden **afspraken** gemaakt en vastgelegd in een **verslag**, dat aan alle aanwezigen wordt bezorgd. Zo weet iedereen wat zijn / haar verantwoordelijkheid is om (inhoudelijk) verder uit te werken (tegen de volgende werkgroep).

2. Stappenplan voor cliëntprofiel

- Bij de **tweede werkgroep** ligt de focus op het **cliëntprofiel**: Wat staat er allemaal op? Hoe moet het eruitzien? Wie heeft toegang tot wat? ... De werkgroep denkt het ontwerp helemaal uit en / of verdeelt de verantwoordelijkheden om het ontwerp af te werken.
- Ook hierbij zijn de ICT medewerkers aanwezig. Ze geven advies bij het ontwerp vanuit hun expertise over het gekozen systeem. Na het overleg werken ze een stappenplan uit voor de technische uitvoering.
- Het (technisch) implementatieplan moet overeenkomen met het **testplan**. Bv. Het intakeformulier wordt eerst gedigitaliseerd en getest. Nadien start de uitvoering van het cliëntprofiel. Zo kan het testen van het intakeformulier en brainstormen over het cliëntprofiel (in de tweede werkgroep) gelijktijdig verlopen.

2. Technische uitvoering

- De ICT medewerkers vertalen het intakeformulier naar een digitale variant en werken het systeem voor het cliëntprofiel uit.
- De uitvoering boekt zowel resultaten op **korte termijn** (bv. digitaal intakeformulier met zorgaanbod als resultaat), als op **lange termijn** (bv. pop-up meldingen of reminders).

3. Communicatie naar medewerkers

- De werkgroep stelt **de (nieuwe) manier van werken** voor aan de medewerkers. De trekkers staan in voor de communicatie naar hun eigen dienst / organisatie en stemmen dit af op de noden van de medewerkers.
- De communicatie is ook **in lijn met het testplan**. Je kan het volledige idee voorstellen, maar laat de medewerkers stapsgewijs kennismaken met het effectief gebruik ervan. Bv. Begin met een uniform intakeformulier en bouw verder op die ervaringen.

4. Communicatie naar cliënt

- Eenmaal dat het intakeformulier en / of het cliëntprofiel op punt staat, legt de hulpverlener **bij de start van het traject** de manier van werken uit.
- Ook via andere kanalen moet de manier van werken onder de aandacht worden gebracht, bv. via de website. Zo kan de cliënt ook **zelfstandig** gebruik maken van het intakeformulier om zijn / haar zorgaanbod te ontdekken.

5. Evaluatie

- De werkgroep stuurt na elke belangrijke stap in de implementatie een **bevraging** naar de **medewerkers** rond om te peilen naar feedback. Hoe ervaar jij de (nieuwe) werking? Wat loopt er goed? Waar loop je tegenaan? Helpt het om het zorgtraject meer op maat uit te stippelen? ... Bv. **3 maanden** na implementatie.
- Ook de **cliënt** kan het intakeformulier en cliëntprofiel beoordelen. Bv. Om de **6 maanden** tijdens één-op-één gesprekken, via een bevraging, ...

Dit hebben we nodig

Hulpverlening op maat uitstippelen en opvolgen

MENSEN

- Eén trekker per dienst / organisatie voor de opvolging: Werkt het? Wordt het intakeformulier goed gebruikt? Is het een gedragen initiatief? ...
- Werkgroep met alle trekkers
- Medewerkers die de (nieuwe) manier van werken hanteren
- Cliënt die het intakeformulier (vooraf) als verkenning kan gebruik van zijn / haar zorgaanbod



AFSPRAKEN

- Afspraken over taakverdeling i.f.v. uitwerking en implementatie van het idee
- Stappenplan voor implementatie, zowel structureel als technisch
- Procedure voor de (nieuwe) manier van werken
- GDPR-afspraken: Het is niet realistisch en nodig om het volledig dossier te delen met alle diensten / organisaties



LOCATIE

/



MATERIAAL

- Inhoud intakeformulier
- Verslagen van werkgroepen
- Leidraad voor het hanteren van de procedure



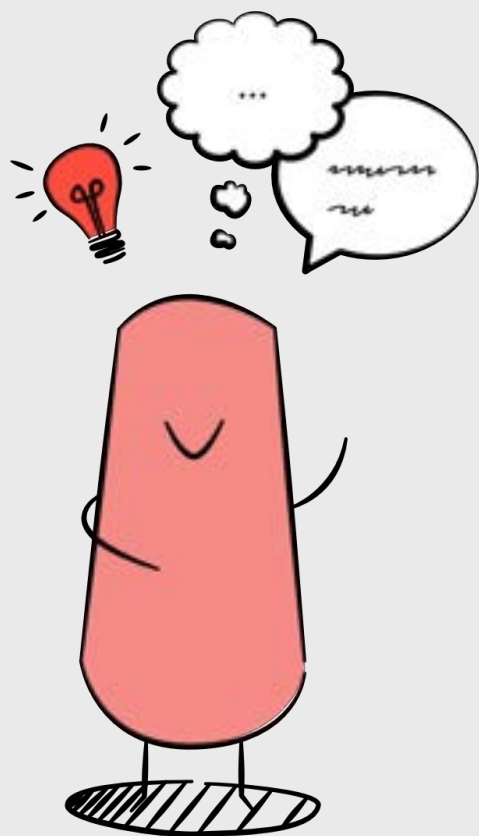
DIGITAAL

- Digitaal intakeformulier
- Eén overkoepelend systeem (voor cliëntformulier) waar iedereen in kan werken, alle hulpverleners moeten het profiel van de cliënt kunnen raadplegen en aanvullen
- Het profiel van de cliënt bestaat uit een deel dat zichtbaar is voor iedereen (inclusief de cliënt) en een deel dat enkel zichtbaar is voor het team aan hulpverleners



ANDERE

/



Take aways & tips

Hulpverlening op maat uitstippelen en opvolgen

- Het stappenplan is niet strikt chronologisch. Er zit heel wat gelaagdheid in de verschillende stappen. Het is niet noodzakelijk om elke stap volledig af te werken, alvorens je naar de volgende stap gaat. Zo kan het interessant zijn om eerst te focussen op het uitdenken en implementeren van het intakeformulier en na te gaan hoe de medewerkers en cliënten het ervaren. Dan kan je het intakeformulier bijsturen en de geleerde lessen meenemen in de vervolgstappen naar het cliëntprofiel.
- Voor dit uitgerold kan worden moet eerst met de verschillende organisaties besproken worden **welke gegevens wel en niet gedeeld kunnen worden** met oog op de **optimale bescherming** van de cliënt. Zo moet nagedacht worden over de cliëntenrechten, strikte beroepsgeheimen, juridische onderdelen en ICT, zodat dit in lijn ligt voor alle organisaties.
- Het **cliëntenperspectief** alsook het perspectief van familie en **personen rond de cliënt** moet meegenomen worden bij het opmaken van deze actie.

Inspiratie

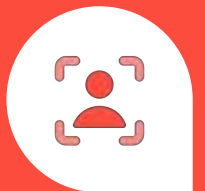
Bemoeizorg Amaranant maakt gebruik van een excel die ze bij de start van het traject samen invullen met de cliënt. De eerste tabbladen vullen ze in als 'intake', de daaropvolgende tabbladen zijn voor de andere hulpverleners om de levensdomeinen van de cliënt verder te verkennen.

De cliënt moet toestemming geven om de excel te mogen delen, maar eenmaal dat de cliënt gemotiveerd is om hulp te zoeken, gaat dit meestal vanzelf. Verder gebruiken ze ook een handleiding in het kader van gegevensuitwisseling bij Bemoeizorg. Op basis van concrete voorbeelden van cases staan er tips en advies wat te doen in bepaalde situaties.

[Klik hier om de excel en handleiding te bekijken.](#)

actiefiche 6

Casemanager van A tot Z



Casemanager van A tot Z



WAT?

Eén hulpverlener als vertrouwenspersoon van de cliënt, die helpt om het traject uit te stippelen en steeds op de hoogte is van het dossier.

Na het intakegesprek krijgt de cliënt een casemanager (hulpverlener) toegewezen die het hele traject opvolgt en het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt.

De casemanager helpt de cliënt met het (verder) uitstippelen van zijn / haar traject en bereidt de cliënt steeds voor op de volgende stap, bv. een persoonlijke kalender, infoches of folders, samen afspraken in gsm zetten, ... Op deze manier houden we de vinger aan de pols en zorgen we ervoor dat de cliënt niet ontmoedigd geraakt. De cliënt bouwt een vertrouwensband op en kan bij doorverwijzing of wantrouwen zijn / haar behoeften uitspreken, bv. meegaan met cliënt naar afspraak.

De casemanager is volledig op de hoogte van het dossier van de cliënt en informeert andere betrokken hulpverleners. Zo moet de cliënt zijn / haar verhaal niet herhalen.



WAAROM?

- Er groeit een warm contact tussen de cliënt en casemanager, waardoor er vertrouwen is om drempels te benoemen en samen te zoeken naar oplossingen. De casemanager weet goed wat er speelt bij de cliënt en kan kort op de bal spelen.
- De casemanager is het aanspreekpunt voor zowel de cliënt als andere (betrokken) hulpverleners.
- De casemanager heeft kennis over alle facetten van het traject en kan hierdoor onderbouwde beslissingen maken om de beste hulp aan te bieden.
- De casemanager volgt het traject op de voet, waardoor inefficiëntie en vertraging worden vermeden

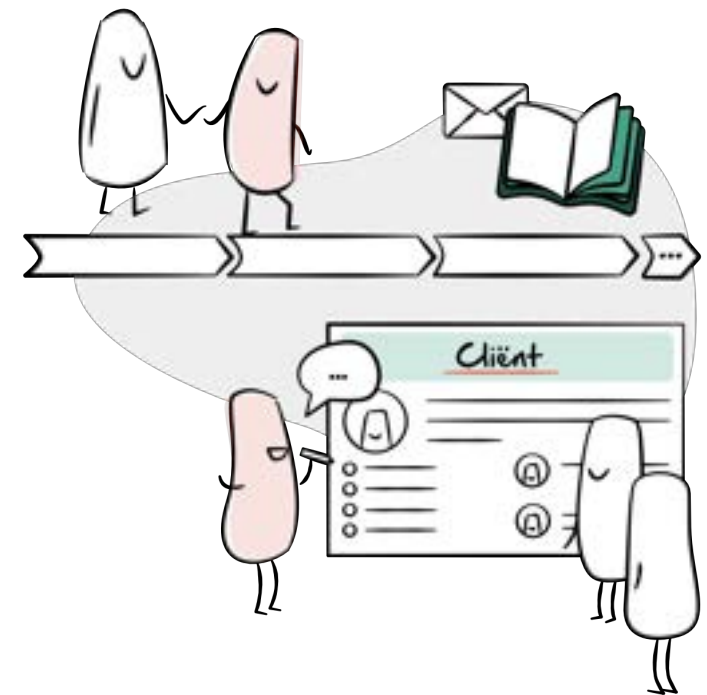
(7) 360° beeld over zorgtraject

Hoe kunnen we steeds met een brede blik naar alle noden van de cliënt blijven kijken tijdens het hele zorgtraject en de reflex inbouwen om dit te doen?



(10) Drop-out voorkomen

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt tijdens doorverwijzing niet afhaakt?
Hoe organiseren we de doorverwijzing laagdrempelig en in de juiste mate aanklampend?



VOOR WIE?

Vertrouwenspersoon voor cliënt
Aanspreekpunt voor andere hulpverleners

DOOR WIE?

Trekker / stuurgroep: voorbereiding en bijsturing
Medewerker van OCMW, CAW of DMW als casemanager

WANNEER?

Vanaf het eerste multidisciplinair overlegmoment tot het einde van het traject vervult de casemanager zijn / haar rol.

WAT WILLEN WE TESTEN?

- Helpt een casemanager om het overzicht te bewaken en om aan alle noden van de cliënt te beantwoorden met de juiste hulp?
 - Hoe ervaart de cliënt de rol van de casemanager?
 - Is de rolverdeling van casemanager voldoende gespreid over de verschillende diensten / organisaties? Komen er meer samenwerkingen tot stand?
- Bouwt de casemanager meer kennis en expertise op over het zorgaanbod en de werking van andere diensten en organisaties binnen het GBO?

WELKE STAPPEN VINDEN ER PLAATS?

1. Verwachtingen van casemanager

- De stuurgroep bespreekt en legt vast wat de **verwachtingen** zijn van een casemanager. Dit takenpakket moet door de medewerkers van alle organisaties gekend zijn en erkend worden, zodat er rekening gehouden kan worden met de tijd die een medewerker (extra) nodig heeft om deze rol binnen een dossier op zich te nemen.
- De stuurgroep legt de werkhouding en het takenpakket van de casemanager vast in een **document / handleiding**. Er kan evt. een trekker binnen de stuurgroep aangesteld worden die verslag neemt van het overleg en deze uitwerking verder op zich neemt.

2. Communicatie naar medewerkers

- De stuurgroep en / of trekker **licht toe** aan de medewerkers wat het betekent om casemanager te zijn, wanneer het van toepassing is, hoe de rol wordt toegewezen, ... De diensthoofden zorgen mee voor een goede communicatie. De Infofocus is bv. een goed moment om de communicatie naar buiten te brengen, evt. gevolgd door een verslag, mail, ...

Casemanager aanstellen

3. Overlegmoment organiseren (vgl. MDO)

- Voor een **cliënt met langdurige en vaak meerdere zorgnoden** is het aangewezen om aan het begin van het traject een overlegmoment te organiseren met de cliënt, persoonlijk netwerk, hulpverleners van andere diensten / organisaties (en evt. andere relevante (netwerk)actoren). (zie actiefiche 7)
- Op het overlegmoment wordt er een **casemanager aangesteld**. Elke betrokkene is verantwoordelijk voor zijn / haar eigen agenda en moet zelf aangeven of dit kan. De cliënt is op het overleg aanwezig en heeft ook inspraak.
- Het **takenpakket** van de casemanager wordt uitvoerig besproken. De verwachtingen van de cliënt en casemanager zijn duidelijk en worden afgestemd op de context.

- Deze multidisciplinaire overlegmomenten worden georganiseerd in meer complexe situaties. Anders is casemanager ook niet noodzakelijk.
- Op dit eerste overlegmoment worden de data voor de volgende overlegmomenten meteen vastgelegd.

4. Casemanager volgt op

- De casemanager vervult zijn taken en **bewaakt het overzicht over het traject**. Dit betekent dat hij /zij het verslag en de gemaakt afspraken van het overlegmoment opvolgt en afdrukt bij de andere diensten / organisaties.
- De casemanager maakt regelmatig **contact met de cliënt** om te vragen hoe het gaat en om te peilen naar bezorgdheden.
- De andere diensten / organisaties houden de casemanager op de hoogte van belangrijke vorderingen in het dossier van de cliënt. Dit kan bv. aan de hand van een cliëntprofiel.

5. Terugkoppelmoment(en) organiseren

- Er worden op regelmatige basis terugkoppelmomenten georganiseerd met dezelfde betrokkenen / deelnemers van het eerste overlegmoment, bv. om de **6 maanden**.
- Tijdens deze momenten is het de verantwoordelijkheid van de casemanager om de gemaakte **afspraken** te **evalueren**, vooruitgang te bespreken en nieuwe afspraken te maken.

6. Evaluatie

- De casemanager vraagt aan de **cliënt** om de samenwerking en het verloop van het traject te **evalueren**: Hoe verloopt het bij de andere diensten / organisaties?
- Deze evaluatie kan samengaan met de terugkoppelmomenten, maar kan ook een één-op-één contact zijn tussen casemanager en cliënt.
- De **casemanager** denkt ook kritisch na over zijn / haar eigen betrokkenheid en **reflecteert over het traject**: Heb ik sneller en gemakkelijker de juiste hulp kunnen bieden aan de cliënt? Heb ik nu meer kennis en expertise over het zorgaanbod van andere diensten / organisaties? ... Dit kan aan de hand van een evaluatieformulier dat de trekker of stuurgroep dan verder opneemt.

Dit hebben we nodig

Casemanager van A tot Z

MENSEN

- Stuurgroep en / of trekker om idee te definiëren en lanceren
- Medewerkers met mandaat om tijd te kunnen maken voor de (nieuwe) rol van casemanager



AFSPRAKEN

- GDPR-afspraken
- Afspraken over de verwachte werkhouding van een casemanager: vertrouwen opbouwen, maar neutraal genoeg blijven



LOCATIE

- Vergaderruimte bij dienst / organisatie die het overlegmoment aanvraagt (waarschijnlijk waar de cliënt naartoe gaat voor een intakegesprek)
- Vergaderruimtes bij (andere) dienst / organisatie voor terugkoppelmomenten te organiseren



MATERIAAL

- Handleiding voor casemanager
- Verslagen van overlegmomenten
- Vragen voor evaluatie



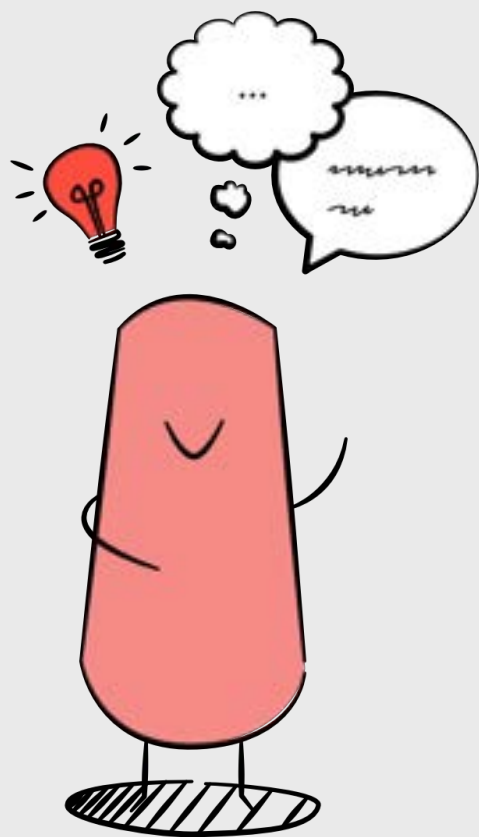
DIGITAAL

/



ANDERE

/



Take aways & tips

Casemanager van A tot Z

- Voor dit uitgerold kan worden moet eerst met de verschillende organisaties besproken worden **welke gegevens wel en niet gedeeld kunnen worden** met oog op de **optimale bescherming** van de cliënt. Zo moet nagedacht worden over de cliëntenrechten, strikte beroepsgeheimen, juridische onderdelen en ICT, zodat dit in lijn ligt voor alle organisaties.
- Het **cliëntenperspectief** alsook het perspectief van familie en **personen rond de cliënt** moet meegenomen worden bij het opmaken van deze actie.
- Aan het eerste overlegmoment gaat een **intakegesprek** vooraf. Eerst moeten de noden van de cliënt in kaart worden gebracht, zodat een multidisciplinair overlegmoment met de juiste betrokkenen kan worden aangevraagd.
- Voor de organisatie van een **multidisciplinair overlegmoment**: zie actiefiche 7.
- Op lange termijn kan dit idee gecombineerd worden met het **cliëntprofiel**. Zo heeft de casemanager een handige tool om het overzicht te bewaren, alle verslagen te loggen, een verzamelplek om te delen met andere hulpverleners, het dicht contact met de cliënt te bewaken, ... (*actiefiche 5*)



Inspiratie

Bemoeizorg Amarant vervult de eerste maanden in het traject van hun cliënten de rol van 'casemanager'. Ze leggen de focus op het opbouwen en waarborgen van de vertrouwensband met de cliënt om er zeker van te zijn dat de cliënt gemotiveerd blijft om het traject verder te zetten. Pas wanneer de bemoeizorgwerkers er zeker van zijn dat het hulpverleningstraject bij de diensten of organisaties goed loopt, laten ze de cliënt los.

actiefiche 7

Leidraad voor overlegmomenten



Leidraad voor overlegmomenten



WAT?

Afsprakenkader voor overlegmomenten met cliënt, persoonlijk netwerk, hulpverleners en andere relevante (netwerk)actoren, zodat ze preventief en effectief ingezet kunnen worden.

De medewerkers gebruiken een leidraad voor het organiseren van overlegmomenten tussen de cliënt en hulpverleners, zoals MDO's en driegesprekken.

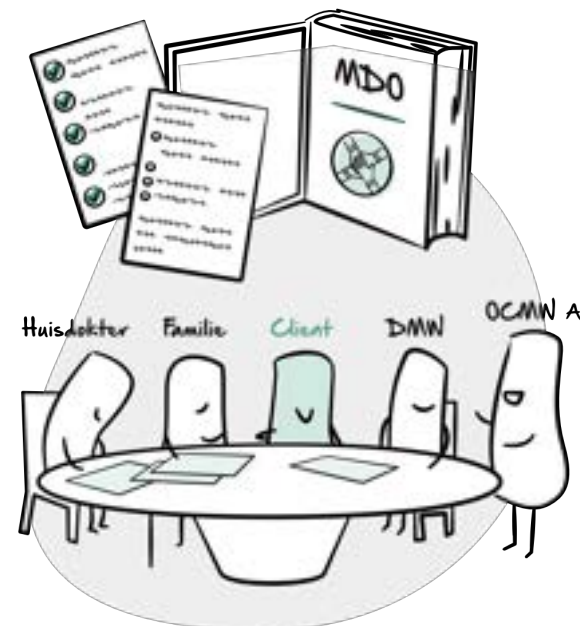
Het wordt duidelijk wanneer je best een overlegmoment organiseert met hulpverleners van andere diensten of organisaties, wat de werkvorm kan zijn en wie je (nog) moet betrekken. De overlegmomenten worden preventief en efficiënt ingezet, en helpen bij het uitbouwen van het (persoonlijk) netwerk van de cliënt om gedragenheid te initiëren wanneer het hulpverleningstraject stopt.

In de leidraad staan afspraken over GDPR zodat de overlegmomenten berusten op vertrouwen, iedereen open kan spreken en de samenwerking tussen hulpverleners niet belemmerd wordt.



WAAROM?

- Het brengt structuur, geeft houvast en bouwt vertrouwen op bij de deelnemers.
- De verschillende invalshoeken zorgen ervoor dat alle levensdomeinen van de cliënt worden besproken. Je krijgt een breed zicht op de noden van de cliënt en het zorgaanbod hieromtrent van partners / organisaties.
- Het vormt de basis voor het uitbouwen en ondersteunen van het persoonlijk netwerk van de cliënt.
- De transparantie en regelmaat die een leidraad voor overlegmomenten beoogt, verhoogt de kans dat toekomstige problemen tijdig gesignaleerd worden.



VOOR WIE?

Ondersteuning voor medewerkers binnen het GBO bij de aanvraag en organisatie van overlegmomenten

DOOR WIE?

Trekker: opleiden en aansturen van de coördinatoren
Coördinatoren (één per OCMW, CAW en DMW)

WANNEER?

(Half)jaarlijks terugkoppelmoment met coördinatoren

(9) Overleg tussen zorgverleners

Hoe kunnen we (deontologische) afspraken maken rond het organiseren van overlegmomenten (MDO's, driegesprekken, ...) zodat de doorverwijzing warm gebeurt?



WAT WILLEN WE TESTEN?

- Hoe kunnen we de MDO-werking van het DMW uitbreiden naar de andere diensten en organisaties binnen het GBO en gebruiken als basis voor een leidraad om overlegmomenten met de cliënt, persoonlijk netwerk, verschillende hulpverleners en andere relevante (netwerk)actoren te organiseren?
- Hoe zorgen we ervoor dat alle medewerkers weten hoe ze een overlegmoment met andere diensten of organisaties moeten aanvragen en dat dit gemakkelijker en vlotter verloopt?

WELKE STAPPEN VINDEN ER PLAATS?

1. Verantwoordelijkheden verdelen

- De stuurgroep zoekt een **trekker** voor het management van de coördinatoren en een toeziend oog op de implementatie van de leidraad.
- De trekker werkt een draaiboek uit voor een **opleiding tot coördinator** voor overlegmomenten. Als coördinator ben je binnen je dienst of organisatie verantwoordelijk voor de organisatie van aangevraagde overlegmomenten: aanvragen verwerken, contact leggen met alle betrokkenen, overlegmomenten faciliteren, verslag maken en opvolgen, ...
- De ziekenfonds / **het DMW heeft al een goede MDO-werking**. Deze manier van werken kan de basis zijn voor de opleiding en kunnen we zo uitbreiden naar de andere diensten en organisaties binnen het GBO. De trekker neemt contact op met de bestaande coördinator(en) van het DMW om te leren over de verwachte werkhouding en het takenpakket.
- De trekker maakt een **inschrijvingsformulier** voor de opleiding in excel / teams.

2. Opleiding tot coördinator

- De trekker stuurt een uitnodigingsmail uit naar de diensten en organisaties met kadering van de probleemstelling, het doel en de warme oproep om zicht in te schrijven. Ook de diensthoofden worden betrokken bij de **bekendmaking van opleiding tot coördinator**. Voor elke dienst / organisatie wordt er gezocht naar een medewerker die zich wil opleiden tot coördinator: één coördinator per OCMW, CAW en DMW. Het inschrijvingsformulier wordt zo veel mogelijk onder de aandacht gebracht.
- De trekker waakt over de inschrijvingen. Bij te weinig inschrijvingen of reacties, vraagt de trekker gericht aan de betreffende diensten / organisaties om het initiatief opnieuw aan te halen.
- De trekker plant de **momenten voor de opleiding** in. De kandidaten moeten de mogelijkheid krijgen om op verschillende locaties deel te nemen aan de opleiding, gezien de grootte van het GBO grondgebied. De opleiding duurt ongeveer een halve dag.
- Een belangrijk onderdeel van de opleiding is uniformiteit en duidelijkheid over de aanvraag van overlegmomenten met hulpverleners van andere diensten of organisaties. Er moet een **aanvraagformulier** opgemaakt worden dat alle coördinatoren moeten gebruiken.

4. Communicatie naar medewerkers

- De coördinatoren **introduceren** zich bij de medewerkers en de procedure voor de aanvraag van overlegmomenten wordt toegelicht. Bv. De Infofocus is hiervoor het uitgelezen moment.
- De contactgegevens van de coördinatoren en het aanvraagformulier wordt gedeeld met de medewerkers.
- De trekker maakt een **leidraad** voor het organiseren van de overlegmomenten en communiceert dit naar de medewerkers als bijkomende ondersteuning. Hierin staan afspraken over wanneer, hoe en met wie je best overlegmomenten organiseert (uitleg procedure, contactgegevens, tips, voorbeelden, ...). Het is een levendig document dat circuleert en steeds bijgestuurd kan worden.

5. Terugkoppelmomenten met coördinatoren

- De **coördinatoren en trekker** komen samen om terug te koppelen over eigen ervaringen: Zijn er veel aanvragen? Hoe verloopt de toepassing? Loop je ergens tegenaan? ...
- De trekker neemt de opmerkingen mee naar de stuurgroep en gaat evt. op zoek naar structurele oplossingen of bijstellingen in de werking / het takenpakket van coördinatoren.
- De terugkoppelmomenten vinden het eerste jaar **om de 6 maanden** plaats, vervolgens **jaarlijks**.

6. Evaluatie

- De trekker maakt een korte bevraging op om te peilen naar **de effectiviteit van de leidraad voor overlegmomenten**, zowel kwalitatief als kwantitatief: Hoeveel aanvragen komen er binnen? Hoe verlopen de overlegmomenten? Wat zijn de ervaringen van de betrokkenen? Hebben de overlegmomenten ook een voelbaar resultaat op het hulpverleningstraject van de cliënt? ...
- De evaluatie gebeurt **jaarlijks**.

Dit hebben we nodig

Leidraad voor overlegmomenten

MENSEN

- Trekker: manager van de coördinatoren
- Coördinatoren (één per OCMW, CAW en DMW): organisatie overlegmomenten
- Netwerk van de cliënt wordt verbreed en actief betrokken bij de overlegmomenten
- Medewerkers kennen de procedure voor een aanvraag in te dienen



AFSPRAKEN

- Opleiding tot coördinator: afspraken over werkhouding en takenpakket
- Procedure voor werknemers om overlegmomenten aan te vragen (via aanvraagformulier)
- Inhoud voor de leidraad: Wanneer, hoe en met wie organiseer je best overlegmomenten?



LOCATIE

- Overlegmomenten gebeuren bij voorkeur bij de cliënt thuis
- Lokalen op de sociale diensten, CAW, ... voor overlegmomenten
- Opleidingsdagen vinden plaats op verschillende locaties, in lokalen bij de diensten / organisaties
- Vergaderruimtes voor de terugkoppelmomenten met de coördinatoren (afwisselend bij een nadere dienst / organisatie)



MATERIAAL

- Draaiboek voor opleiding tot coördinator
- Handige leidraad met stappen, tips en voorbeelden van wanneer, hoe en met wie je best overlegmomenten organiseert
- Toegankelijk overzicht van coördinatoren en hun contactgegevens
- Eén standaard aanvraagformulier voor overlegmomenten met andere diensten / organisaties



DIGITAAL

- Het materiaal is bij voorkeur digitaal beschikbaar: aanvraagformulier, leidraad, contactgegevens, ... Het belangrijkste is een tool om de afspraken in te plannen
- De trekker en coördinatoren staan evt. in contact met elkaar via teams of een andere chatomgeving



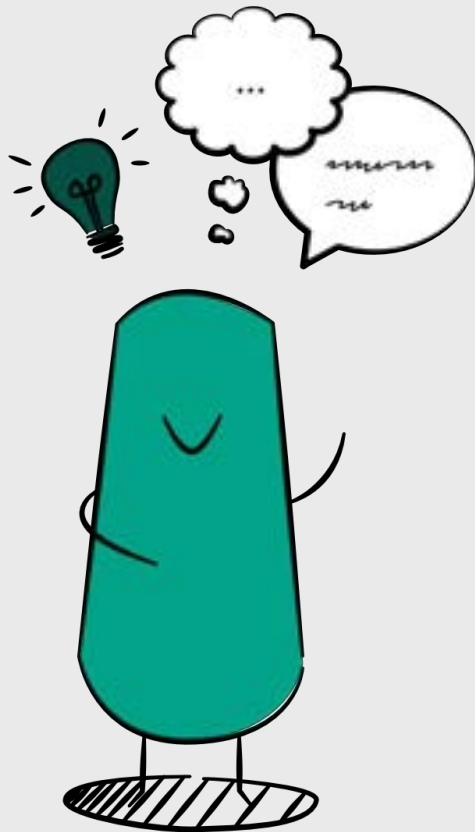
ANDERE

/

Take aways & tips

Leidraad voor overlegmomenten

- **MDO** is eigenlijk de naam voor een gesubsidieerd en gereguleerd overlegmoment. Het DMW wil dit zeker behouden in hun manier van werken, maar dat staat los van de overlegmomenten die (meer) georganiseerd moeten worden tussen hulpverleners binnen het GBO (en andere relevante (netwerk)actoren. De overlegmomenten waar het hier over gaat, mogen niet vasthangen aan subsidies en regulering. Vandaar dat er niet naar deze overlegmomenten worden verwezen met de naam MDO.
- De **leidraad** dient als een overkoepelende document dat alle afspraken en handige tools beschrijft en omvat. Hierin vinden medewerkers het aanvraagformulier terug, de contactgegevens van de coördinatoren, de uitgeschreven procedure voor het indienen van een aanvraag, ... Maar de leidraad kan ook uitgebreid worden met meer informatie over wanneer je best een overlegmoment organiseert, waar je op moet letten, tips en voorbeelden van situaties en problematieken, ... Zo wordt de leidraad niet alleen gebruikt wanneer medewerkers vragen hebben of vast zitten, maar is het ook iets dat tijdig ingezet kan worden om het hulpverleningstraject te verbeteren.
- Bij de opmaak van de leidraad moet er extra aandacht gaan het vinden van **een goede balans** in de overlegmomenten ter bevordering van samenwerking en het optimaliseren van de hulp voor de cliënt, zonder te vervallen in overmatige vergaderingen. Efficiënte communicatiekanalen, heldere doelstellingen voor vergaderingen, doordachte agendapunten, relevante betrokkenen, ... kunnen de efficiëntie optimaliseren. Het doel moet altijd zijn om vergaderingen gericht en productief te houden, waardoor voldoende tijd en aandacht beschikbaar blijven voor de directe behoeften van de cliënten.



Roadmap

Korte en lange termijn

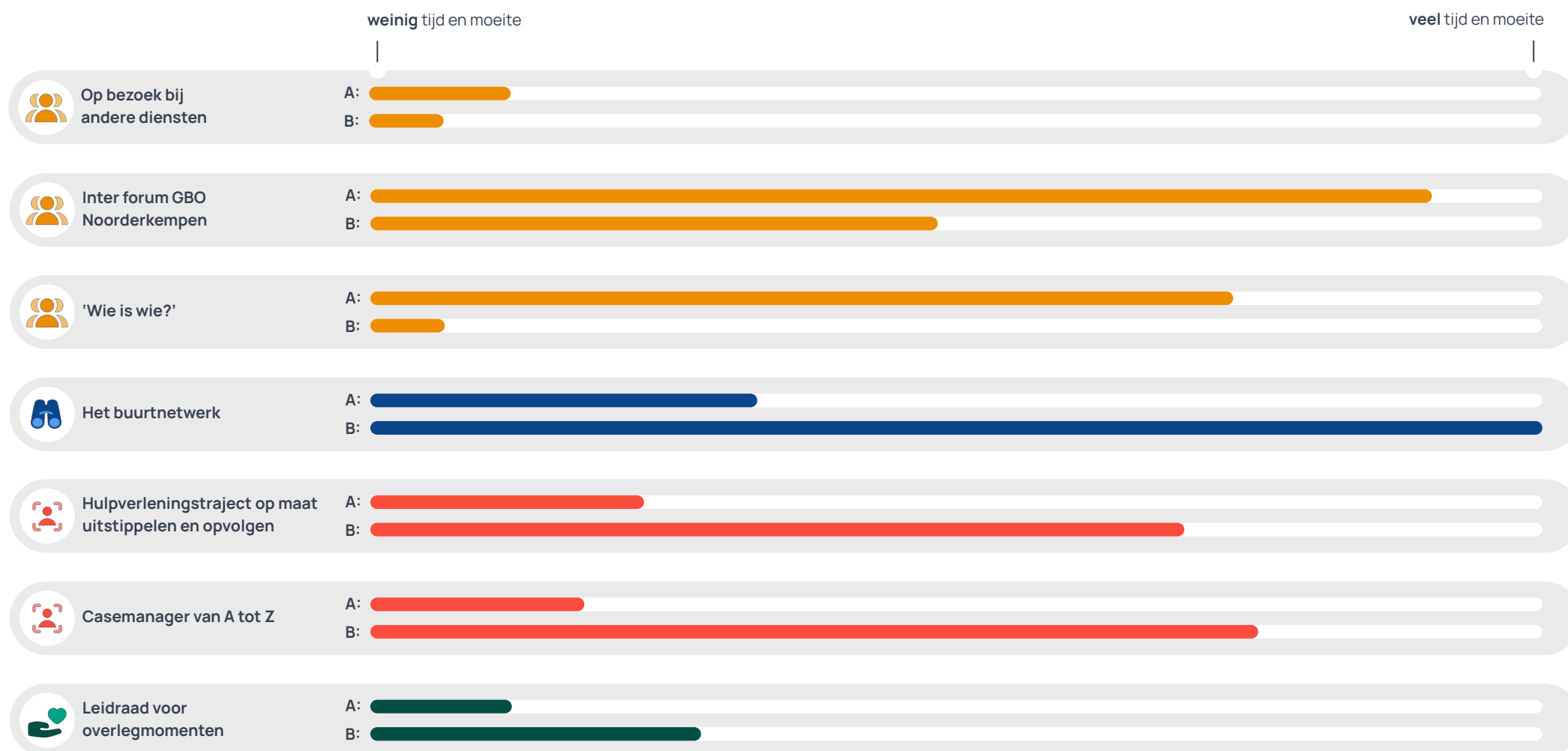
Korte en lange termijn

In functie van inspanning

Onderstaande schema biedt een overzicht van de haalbaarheid en inspanning van de implementatie van de voorgestelde acties. Het onderscheidt zich in de benodigde tijd en het werk voor de initiële uitrol van de acties, en de door verantwoordelijken vereiste betrokkenheid na de aanvang van de acties.

A: Tijd en moeite om actie te starten

B: Tijd om moeite om actie te onderhouden



Kanttekening

Duiding bij de interpretatie

De roadmap is een visueel hulpmiddel dat de planning en uitvoering van de acties / doelen weergeeft. De mapping was geen onderdeel van de workshops, maar is gebaseerd op eigen aanvoelen na het uitwerken, scherpstellen en valideren van de actiefiches. Het is dus belangrijk om de roadmap niet te bekijken als een rigide ontwerp, maar wel als een eerste aanzet om de verdere aanpak vorm te geven. De roadmap moet dan ook verder afgestemd worden op de specifieke doelstellingen en behoeften van het kernteam en de medewerkers.

Probeer hierbij te zoeken naar een gebalanceerde mix van korte- en langetermijnacties om zowel directe impact als duurzame groei te bevorderen.

- Acties die op **korte termijn** gerealiseerd worden, zijn doorgaans vlotter implementeerbaar en kunnen snelle resultaten opleveren. Dit zijn de acties die weinig tijd en moeite vragen om op te starten, of met andere woorden quick-wins die positieve veranderingen laten zien en het momentum opbouwen.
- Acties die veel tijd en moeite vergen om op te starten, geven aan dat er grote inspanningen en middelen nodig zijn voordat deze acties operationeel zijn. Het gaat om meer ingrijpende veranderingen die een grondige voorbereiding vereisen. Aan de andere kant zijn deze acties op **lange termijn** vaak grootschaliger en complexer, waarbij de voordelen geleidelijk verschijnen na verloop van tijd.

De korte en lange termijn voordelen moeten afgewogen worden tegenover de inspanning dat het kost om de actie te onderhouden. Veel tijd en moeite duidt op voortdurende betrokkenheid, monitoring, en aanpassingen na de initiële implementatie. Dit kan te maken hebben met het beheren van lopende processen, het bijwerken van systemen, of het handhaven van nieuwe standaarden / werkwijzen. Dergelijke acties vereisen vaak een duurzame inzet van middelen en aandacht om hun beoogde impact te behouden.

Zo vinden de **acties voor het hulpverleningstraject** relatief gemakkelijk hun weg in de dagelijkse werking van de diensten en organisaties. De acties hoeven niet grootschalig aangepakt te worden en achterliggende ideeën kunnen in een laagdrempelige vorm snel getest worden, bv. een excel als intake om de levensdomeinen van de cliënt te verkennen (gedeeld met alle betrokken hulpverleners). De acties vragen echter veel inspanning van de hulpverleners tijdens het hele traject om de ondersteuning actief te gebruiken, te evalueren en bij te sturen.

Aan de andere kant vergt het samenstellen van de **'Wie is wie?'** aanzienlijk werk. Het vereist het verzamelen van alle benodigde gegevens (foto, contactinformatie, voorkeuren, expertise, ...) en een grondige overweging van het ontwerp / de structuur en de ICT uitvoering. Dat is geen eenvoudige taak. Zodra de tool is geoptimaliseerd en de verantwoordelijkheden zijn verdeeld, manifesteert het effect van de implementatie zich snel, terwijl de inspanning van medewerkers beperkt blijft om de informatie up-to-date te houden.

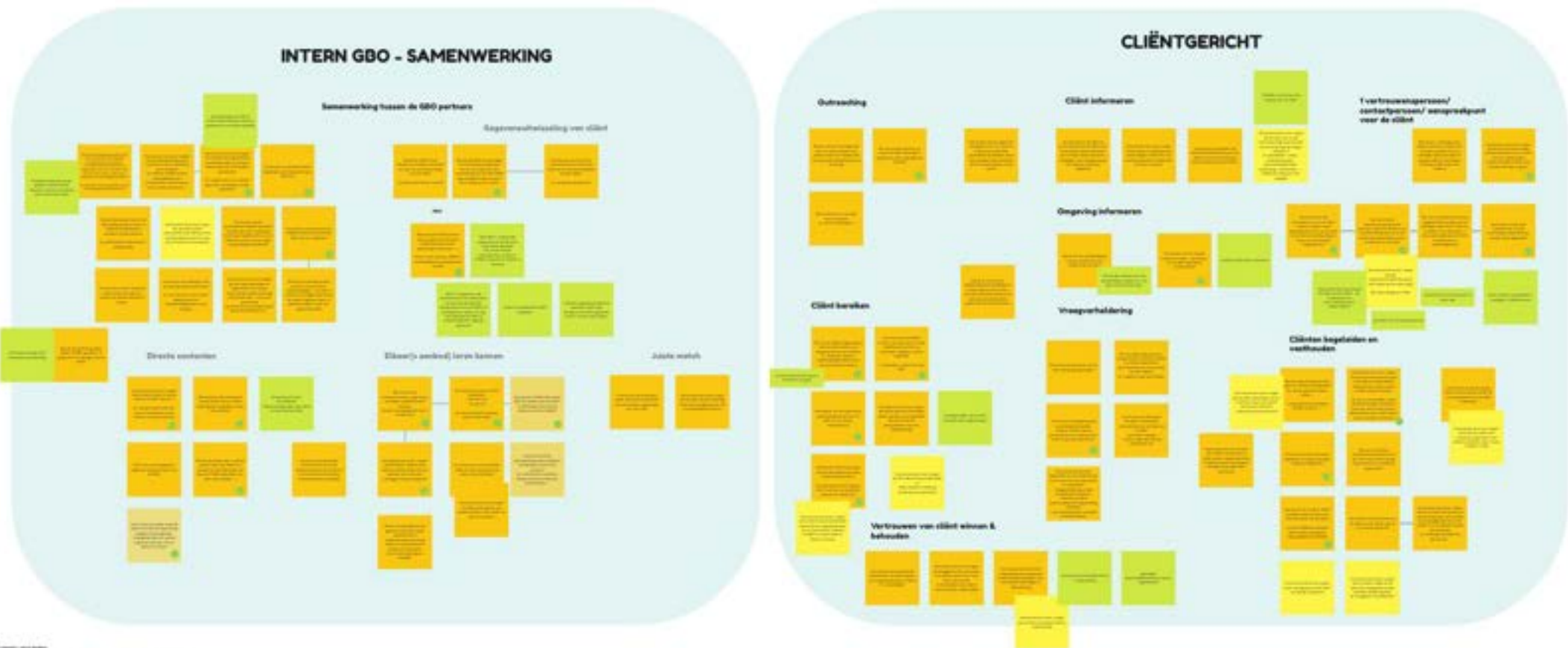
Uiteindelijk moet de volgorde van de implementatie van de acties niet alleen bepaald worden door de roadmap, maar moet er voortdurend aandachtig gekeken worden naar de **onderlinge effecten** van quick wins en de **synergie** tussen de verschillende acties. Het kan bijvoorbeeld een weloverwogen keuze zijn om eerst te focussen op samenwerkingsinitiatieven, zodat de implementatie van meer concrete ideeën in werkgroepen naderhand vlotter verloopt. Ook kan het een doordachte beslissing zijn om slechts één van de acties met betrekking tot het hulpverleningstraject te realiseren, om de evaluatie daarvan te integreren in het opstarten van andere gerelateerde acties.

Bijlagen

- A. Uitdagingen in Miro
- B. Ideefiches met opmerkingen
- C. Ideeselectie kernteam
- D. Gekozen concepten

Uitdagingen in Miro

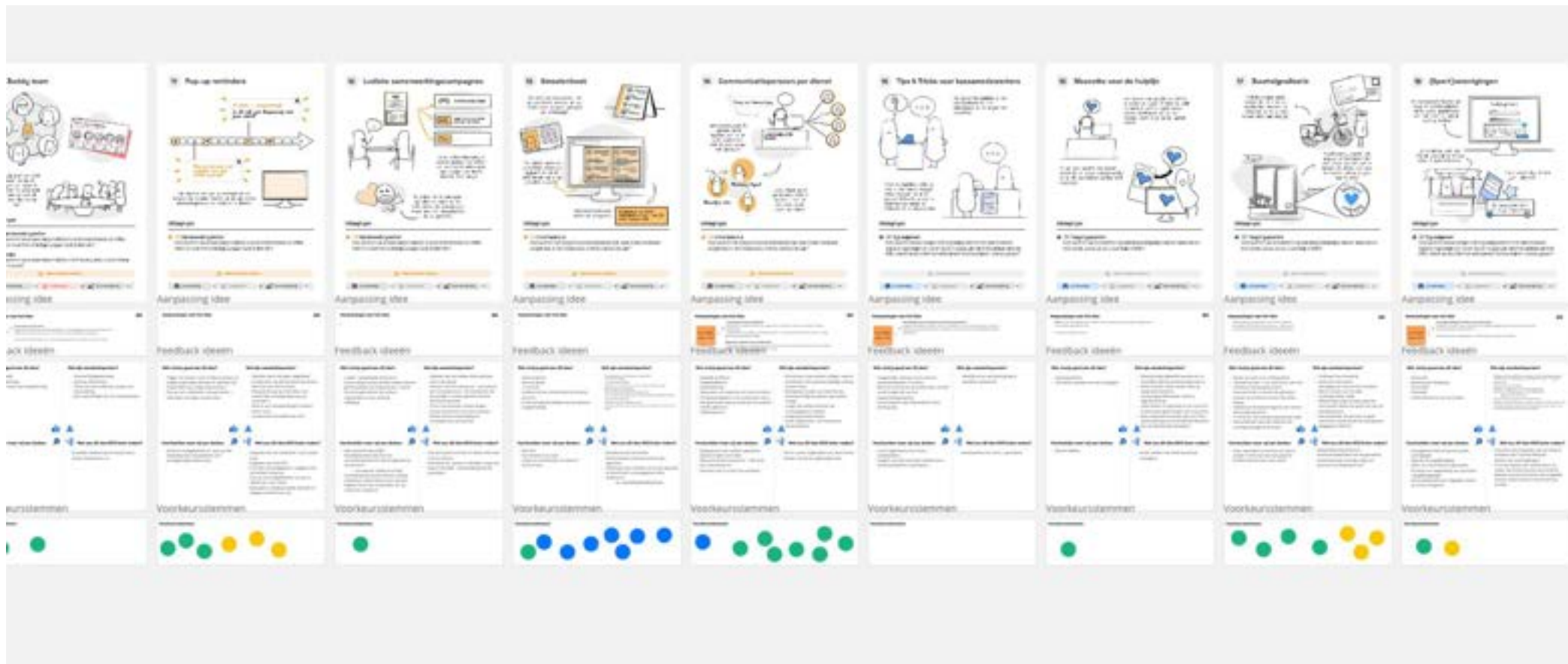
Een overzicht van alle uitdagingen is terug te vinden via volgend Miro bord: <https://miro.com/app/board/uXjVNFar0KQ=/>



Ideefiches met opmerkingen in Miro

Een overzicht van alle ideefiches met de opmerkingen en voorkeurstemmen van de basisedewekers is terug te vinden via volgend Miro bord:

<https://miro.com/app/board/uXjVNdBR7mo=/>.



Ideeselectie van kernteam

Google Sheets

De Google Sheet met de scores die het kernteam aan elk idee heeft gegeven is terug te vinden via volgende link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fHiO1DWcW8MTTXSgkdUZrMnMm8JRTyojQlrfNjCeZY/edit#gid=0>

Het Mirobord van de ideeselectie door het kernteam is terug te vinden via volgende link: <https://miro.com/app/board/uXjVNzjrBjQ=/>

Voorkeursstemmen				Titel idee	Score kernteamlid (Duid aan: 1 tot 5)										Totaal
Persoonlijke favoriet	Veilige keuze	Moonschot	Totaal		Leo	Lutgarde	Carolien	Jim	Kristel	Kris	Liesbet	Sem	Wim		
Samenwerking															
8	5	2	15	1 Kijktaga voor nieuwe collega's	2	2	3	1	2	2	3	4	2	2	
-	-	6	6	2 Wisselidagen en flexplekken	1	3	2	2	5	3	2	2	3	2	
4	3	3	10	3 Informele kennismakingsmomenten	4	2	5	4	4	5	3	4	4	4	
-	-	-	0	4 De Rode Draad activiteit	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	
-	2	1	3	5 Collega in de kijker	3	2	1	2	2	4	3	2	2	2	
-	-	1	1	6 Maandelijkse GBO kennisdeling	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	
6	-	-	6	7 GBO platform	2	1	4	5	1	3	4	3	2	3	
3	-	-	3	8 Samenwerkingsdraaiboek	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	
5	1	-	6	9 Brochures bib	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	
2	-	-	2	10 Buddy team	3	4	1	1	3	2	3	2	3	2	
3	-	3	6	11 Pop-up reminders	1	4	3	1	4	1	2	4	2	2	
1	-	-	1	12 Ludieke samenwerkingscampagnes	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	
1	7	-	8	13 Smoelenboek	4	3	2	2	2	4	3	4	2	3	
7	1	-	8	14 Communicatiepersoon per dienst	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
Outreaching															
-	-	-	0	15 Tips & Tricks voor kassamedewerkers	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	
1	-	-	1	16 Mascotte voor de hulplijn	4	2	1	2	3	1	1	1	2	2	
4	-	3	7	17 Buurtsignalisatie	5	1	2	2	4	1	2	2	3	2	
1	-	1	2	18 (Sport)verenigingen	3	2	1	1	1	1	4	3	3	2	
1	2	-	3	19 Contactpunt in het straatbeeld	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	
-	-	1	1	20 Buurfeest	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
Zorgtraject															
1	1	6	8	21 Casemanager	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	
-	-	-	0	22 DIY ondersteuningspakket	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	
7	-	1	8	23 Up-to-date cliëntprofiel	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
-	-	-	0	24 Wachtozaal acties	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
7	1	1	9	25 Intake formulier	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	
-	-	4	4	26 Gegevensboekje	3	4	2	1	1	1	2	2	2	2	
Doorverwijzing															
-	1	-	1	27 Leidraad voor MDO's	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
2	-	-	2	28 Follow-up mail	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	
4	2	-	6	29 Samen voorbereiden op het volgende	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
-	1	-	1	30 Communicatieafspraken	5	3	3	2	2	2	3	3	4	3	

Opmerkingen vergadering 17 oktober:

Carolien: Interessant maar ik stel me vragen bij de haalbaarheid (vertrouwelijke gegevens, ...)

Kristel: ik zie hier een grote meningsverschillen: elkaar kennen en weten met welke thema's men bezig is door

Kris: na een bezoek aan een dienst, organisatie - koppelen aan informeel contact via 'speeddaten'

Carolien: hoe houden we dit up to date?

Wim: wie doet dit? Moelijk om levend te houden

Niet per dienst maar per gemeente of regio

Jim: samenwerking met lokale handelaars en/of de post lijkt onrealistisch. Zij zijn moeilijk te motiveren

Wim: liefst dan een mascotte voor het hele werkingsgebied

Wim: Graag maar we hebben de capaciteit niet.

Wim: doelgroep? Thema?

Jim: rechtstreekse lijnen mutualiteiten / OCMW

Wim: onze ervaring is dat klanten vaak dit soort van boekjes kwijt raken.

Concepten

Op bezoek bij andere diensten & Intern form GBO Noorderkempen

Op bezoek bij andere diensten

Iedere medewerker krijgt de kans om een dag(deel) te werken of mee te lopen met een collega van een andere dienst naar keuze.

WAT?

Je kan je inschrijven om een (dag)deel op bezoek te gaan bij het OCMW, CAW of DMW en geeft aan of je een **flexdesk** nodig hebt om je eigen werk te doen of graag het werk wil volgen van een collega.

De inschrijvingen gebeuren bv. 1 maand vooraf zodat er voldoende tijd is om de werkplekken te voorzien of (**meeloopstages**) in te plannen die matchen met de eigen werkinhoud. Een stagedag sluit steeds af met een overlegmomentje om inzichten en leerpunten uit te wisselen en af te toetsen.

Een **informele kennismaking** met de collega's van de dienst tijdens de lunch mag natuurlijk niet ontbreken.

WAAROM?

- Je ziet de werking van andere diensten in de praktijk (bv. contact met cliënten). Je begrijpt hierdoor beter waarom partners zo werken en ontdekt nieuwe invalshoeken, leerzame inzichten, ...
- Je krijgt de kans om praktisch en concrete vragen te stellen en kan elkaar helpen met moeilijke cases of gelijkaardige problematieken.
- Je leert andere collega's kennen en bouwt jouw netwerk uit.
- Je kan duidelijker aan de cliënt overbrengen wat elke dienst doet.
- Je kan samen nieuwe werkwijzen, bepaalde afspraken ... omzetten in de praktijk en draagt bij aan het in stand houden en bijsturen ervan.
- Ook praktisch wordt het gemakkelijker om een afspraak in te plannen met de cliënt en verschillende partners.

Uitdagingen

1) Elkaar beter leren kennen
Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen (op een informele manier), zodat doorverwijzen en in contact treden spontaan gebeurt?

Interne samenwerking

outreaching

zorgtraject

doorverwijzing

Intern forum GBO Noorderkempen

GBO partners maken gebruik van een digitaal forum om elkaar snel te kunnen bereiken en om informatie te krijgen, zoeken of vragen.

WAT?

Een **gedeelde forum** brengt alle GBO partners digitaal met elkaar in contact. Het heeft **verschillende functies**. De **chatfunctie** laat toe om snel en laagdrempelig vragen te stellen volgens doelgroep of thema. Ook de digitale **bibliotheek** is een gestructureerde verzameling voor de bestanden van alle diensten (zoals bijvoorbeeld informatiefolders voor cliënten, belangrijke interne afspraken, ...).

Elke organisatie stelt een **verantwoordelijke** aan voor het onderhoud van het forum. Hij / zij beantwoordt gerichte vragen en zorgt voor de **actualiteit** van eigen documenten en informatie in de bibliotheek.

De verantwoordelijke is aandachtig voor veelgestelde vragen of problemen en kan deze terugkoppelen aan de stuurgroep voor een structurele oplossing. Bij vertrek wordt de verantwoordelijkheid doorgegeven.

WAAROM?

- Toegankelijk / laagdrempelig voor alle partners en altijd bereikbaar
- Alle documenten van de verschillende diensten zijn gedeeld en voor en door iedereen te raadplegen.
- Afspraken, inzichten of nieuws in het algemeen bereikt snel alle GBO partners.
- GBO Noorderkempen blijft warm en levendig onder de partners.
- Je blijft alert voor het aanbod van andere diensten / organisaties en potentiële samenwerkingen.

Uitdagingen

2) Afsprakenkader
Hoe kunnen we voor veelvoorkomende problematieken een overzichtelijk stappenplan en uniforme afspraken maken, zodat iedereen weet wat er in een bepaalde situatie moet gebeuren?

3) Samenwerkingsreflex
Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de hulpverlener steeds de reflex heeft om aan het volledige zorgaanbod te denken?

Interne samenwerking

outreaching

zorgtraject

doorverwijzing

Concepten

Up-to-date smoelenboek & ondersteuning voor signaalgevers en de buurt

Up-to-date smoelenboek

Een duidelijk overzicht van alle medewerkers van de verschillende diensten met categorisering en / of zoekfunctie zodat je rechtstreeks met de juiste persoon contact kan opnemen.

WAT?

Er wordt een **digitaal overzicht** gemaakt van alle medewerkers per organisatie met foto, rechtstreekse contactgegevens (geen algemene nummers), voorkeuren voor communicatie en expertise.

Jouw contactpersoon krijgt een gezicht en je weet op welke manier en wanneer je hem / haar kan bereiken. Het **overzicht is gebaseerd** op basis van organisatie, expertise en locatie of afdeling. De structuur en zoekfunctie zorgt ervoor dat je snel weet wie je moet hebben en wie niet.

Een **nieuwe collega** is zelf verantwoordelijk voor het toevoegen van zijn / haar 'visitekaartje' aan het smoelenboek, bv. als taak tijdens de eerste (introductie)week. Zo blijft het overzicht steeds **up-to-date**.

WAAROM?

- Toegankelijk / laagdrempelig voor alle partners en altijd bereikbaar
- Een organisatie of medewerker van een dienst krijgt een gezicht en aanspreekpunt, in plaats van een algemeen nummer, wat het contact / de samenwerking meer ontvankelijk maakt.
- Je weet meteen wie je moet contacteren (efficiënt), waardoor doorverwijzingen worden vermeden.
- Er ontstaan rechtstreekse contacten en je breidt jouw professioneel netwerk uit.

Uitdagingen

(4) Communicatie
Hoe kunnen we toegankelijk en bereikbaar zijn voor elkaar en ervoor zorgen dat er rechtstreekse, directe contacten zijn?

Interne samenwerking

outreaching

▶

zorgtraject

▶

doorverwijzing

▶

Ondersteuning voor signaalgevers en de buurt

Workshops en kennedingsmomenten waar verschillende soorten signaalgevers tips en tricks krijgen en kunnen delen

WAT?

Om signaalgevers te ondersteunen organiseren we enkele **workshops** in het jaar. De invulling van de workshops is verschillend voor **professionele** en **'buurlijke'** signaalgevers.

Professionele signaalgevers nodigen we uit voor **kennedingsmomenten**. Huisartsen, politie, psychologen, ... en GBO partners komen samen om te praten over een specifieke doelgroep of problematiek.

Signaalgevers zonder achtergrond, die op een meer persoonlijke wijze met de cliënt in contact komen, brengen we samen om **ervaringen te delen** en te zoeken naar wat hen kan helpen om potentiële cliënten positief te benaderen. We reiken zelf ook **ideeën aan voor feedback**, bv. raamstickers voor buurtbewoners om aan te geven dat ze open staan voor een babbel.

WAAROM?

- De signaalgevers kunnen zelf hun noden en behoeften voor ondersteuning aangeven, waarover we samen kunnen nadenken en vanuit een positieve gedraging zoeken naar oplossingen.
- Er ontstaat een leidend netwerk met gedeelde uitdagingen, die ze ook samen kunnen aanpakken en waarna ze elkaar kunnen vinden.
- Ook GBO partners leren uit een nieuwe invalshoek en meer vanuit het perspectief van de doelgroep. Er ontstaat een draagvlak voor uitdagingen, die eventueel een structurele oplossing binnen het GBO vragen.
- Een informele setting laat toe om elkaar te leren kennen en contacten te leggen.

Uitdagingen

(5) Toegangspoorten
Hoe kunnen we verspreiden op een laagdrempelige manier bereiken en motiveren, zodat ze de juiste hulp vinden?

(6) Signaalgevers
Hoe kunnen we ervoor zorgen dat 'signaalgevers' sneller alarmerende signalen opvangen en beter op de hoogte zijn van het aanbod van het GBO, zodat ze de cliënt correct kunnen doorverwijzen / advies geven?

Interne samenwerking

outreaching

▶

zorgtraject

▶

doorverwijzing

▶

Concepten

Hulpverleningstraject op maat uitstippelen en opvolgen & Casemanager van A tot Z

Hulpverleningstraject op maat uitstippelen en opvolgen

Na het invullen van een uniform intakeformulier krijgt de cliënt een persoonlijk profiel dat tijdens het zorgtraject steeds gebruikt en gereviseerd kan worden.

WAT?

Alle partners maken gebruik van een **uniform intakeformulier** dat ze samen met de cliënt (digitaal) invullen tijdens het eerste gesprek. De cliënt kan het ook zelfstandig (thuis) invullen om te kijken wat zijn / haar rechten zijn. Het formulier **verkent alle levensdomeinen** van de cliënt.

Het resultaat is een **persoonlijk profiel** van de cliënt met een overzicht van het zorgaanbod. De hulpverlener en cliënt gebruiken het profiel als basis om samen het traject uit te stippelen en mijlpalen vast te leggen voor levensdoelen, verslaggeving, administratie, evaluatie, ... Het is een **leidsraad voor gesprekken** en blijft **zo up-to-date**. De cliënt ziet zijn / haar (constante) evolutie.

Het profiel maakt gebruik van een slim algoritme met **pop-up meldingen** na het doorlopen van bepaalde stappen om steeds alert te blijven voor mogelijke samenwerkingen met andere diensten of organisaties.

WAAROM?

- Het traject wordt in kleine stukjes verdeeld en er is een duidelijk plan op korte en lange termijn (drempelverlagend). Ook kleine mijlpalen worden gevierd en houden de cliënt gemotiveerd.
- Het volledige dossier van de cliënt staat op één centrale plek en geeft een goed overzicht voor alle hulpverleners.
- De cliënt kan zijn / haar eigen dossier raadplegen en opvolgen, wat (zelf)kennis en betrokkenheid verhoogt.
- De intake zorgt ervoor dat de cliënt sneller bij de juiste hulpverlening terecht komt en is meer gestroomlijnd, zodat bij doorverwijzing andere diensten meteen een gekende basis hebben om op verder te werken.

Uitdagingen

- (7) 360° beeld over zorgtraject**
Hoe kunnen we steeds met een brede blik naar alle noden van de cliënt blijven kijken tijdens het hele zorgtraject en de reflex inbouwen om dit te doen?
- (8) Intake**
Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt bij de juiste hulpverlening terecht komt?

Interns samenwerking

outreaching
 zorgtraject
 doorverwijzing

Casemanager van A tot Z

Eén hulpverlener als vertrouwenspersoon van een cliënt die helpt om het traject uit te stippelen en steeds op de hoogte is van het dossier.

WAT?

Na het intakegesprek krijgt de cliënt een **casemanager** (hulpverlener) toegewezen die het hele traject opvolgt en het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt.

De casemanager helpt de cliënt met het (verder) **uitstippelen van zijn / haar traject** en bereid de cliënt steeds voor op de volgende stap, bv. een persoonlijke kalender, infoliches of folders, samen afspraken in gaan zetten, ... Op deze manier houden we de vinger aan de pols en zorgen we ervoor dat de cliënt niet ontmoedigd geraakt. De cliënt bouwt een **vertrouwensband** op en kan bij doorverwijzing of wantrouwen zijn / haar behoeften uitspreken, bv. meegaan met cliënt naar afspraak.

De casemanager is volledig op de hoogte van het dossier van de cliënt en informeert andere betrokken hulpverleners. Zo moet de cliënt zijn / haar verhaal niet herhalen.

WAAROM?

- Er groeit een warm contact tussen de cliënt en casemanager, waardoor er vertrouwen is om drempels te benoemen en samen te zoeken naar oplossingen. De casemanager weet goed wat er speelt bij de cliënt en kan kort op de bal spelen.
- De casemanager is het aanspreekpunt voor zowel de cliënt als andere (betrokken) hulpverleners.
- De casemanager heeft kennis over alle facetten van het traject en kan hierdoor onderbouwde beslissingen maken om de beste hulp aan te bieden.
- De casemanager volgt het traject op de voet, waardoor inefficiëntie en vertragingen worden vermeden.

Uitdagingen

- (7) 360° beeld over zorgtraject**
Hoe kunnen we steeds met een brede blik naar alle noden van de cliënt blijven kijken tijdens het hele zorgtraject en de reflex inbouwen om dit te doen?
- (10) Drop-out voorkomen**
Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt tijdens doorverwijzing niet afhaakt? Hoe organiseren we de doorverwijzing laagdrempelig en in de juiste mate aanklampend?

Interns samenwerking

outreaching
 zorgtraject
 doorverwijzing

Concepten

Leidraad voor MDO's

Leidraad voor MDO's

Afsprakenkader voor overlegmomenten,
zodat ze preventief en effectief ingezet
kunnen worden

WAT?

De medewerkers gebruiken een **leidraad** voor het organiseren van **overlegmomenten**, zoals MDO's en driegesprekken. Daarin staan duidelijke afspraken over de gewenste frequentie, thema's voor onderwerpen en deelnemers.

Het wordt duidelijk wanneer je best een MDO organiseert, wat de werkvorm kan zijn en wie je hierbij moet betrekken. MDO's worden **preventief en efficiënt** ingezet, en helpen bij het uitbouwen van een (persoonlijk) netwerk om gedragenheid te initiëren wanneer het hulpverleningstraject stopt.

In de leidraad staan ook **afspraken** over **GDPR** zodat de overlegmomenten berusten op vertrouwen, iedereen open kan spreken en de samenwerking tussen hulpverleners niet belemmert wordt.

WAAROM?

- Het brengt structuur, geeft houvast en bouwt vertrouwen op bij de deelnemers.
- De verschillende invalshoeken zorgen ervoor dat alle levensdomeinen van de cliënt worden besproken. Je krijgt een breed zicht op de noden van de cliënt en het zorgaanbod hieromtrent van partners / organisaties.
- Het vormt de basis voor het uitbouwen en ondersteunen van het persoonlijk netwerk van de cliënt.
- De transparantie en regelmaat die een leidraad voor MDO's beoogt, verhoogt de kans dat toekomstige problemen tijdig gesignaleerd worden.

Uitdagingen

[9] Overleg tussen zorgverleners
 Hoe kunnen we (deontologische) afspraken maken rond het organiseren van overlegmomenten (MDO's, driegesprekken, ...) zodat de doorverwijzing warm gebeurt?

interne samenwerking

▶

zorgtraject

▶

doorverwijzing

▶