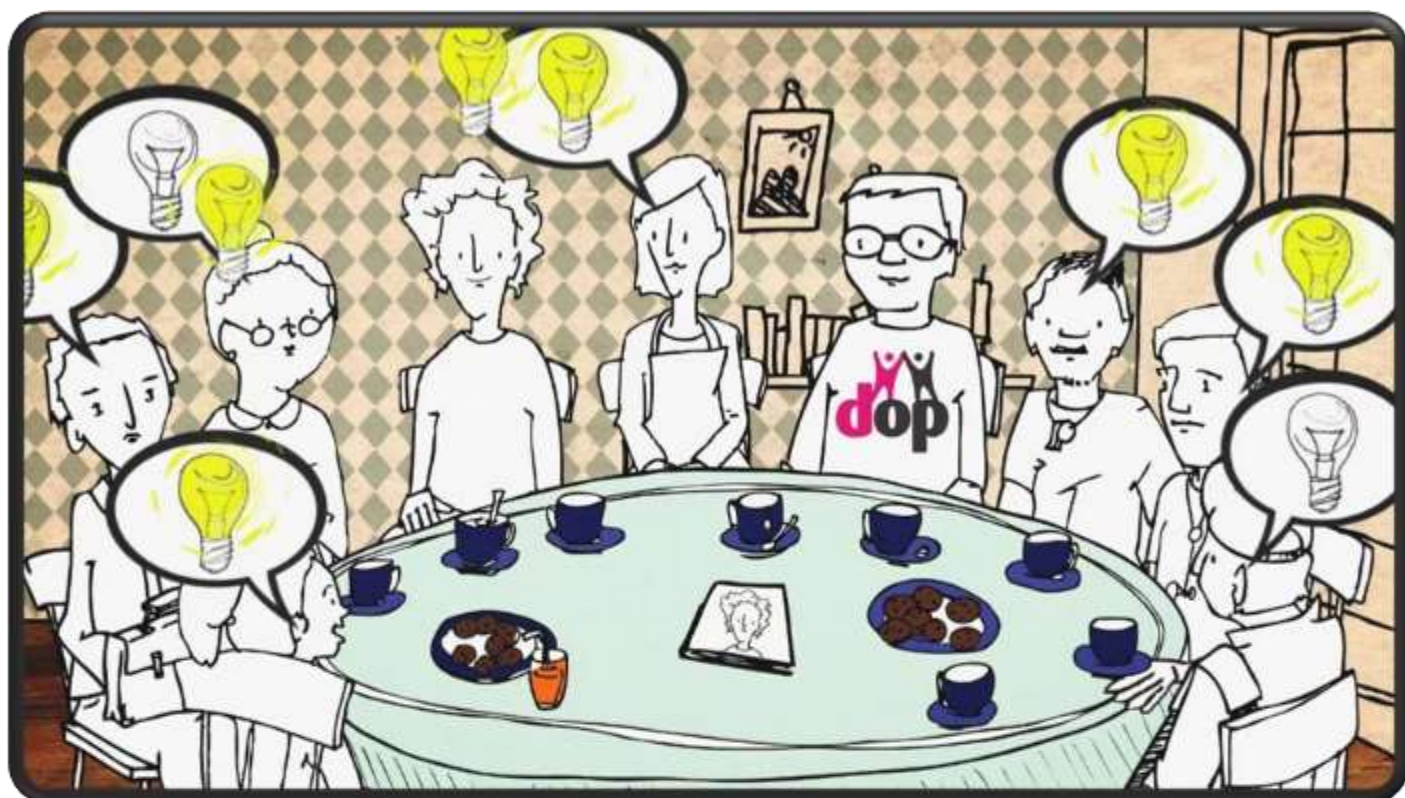


JAARVERSLAG 2015

DIENST ONDERSTEUNINGSPLAN

WEST-VLAANDEREN



IEDEREEN HEEFT RECHT OP EEN EIGEN PLAN !

Inhoud

1. VOORWOORD	3
2. DE DIENST ONDERSTEUNINGSPLAN WEST-VLAANDEREN: VERDERE UITBOUW EN ORGANISATIE.....	5
2.1. HET D.O.P TEAM	5
2.2. REGIOVERDELING D.O.P. WEST-VLAANDEREN 2015	6
2.3. BEKENDMAKING EN OPBOUW VAN SAMENWERKINGSNETWERKEN	8
2.3.1. <i>Klemtoon in het werkjaar 2015</i>	8
2.3.2. <i>De D.O.P.'s en de ontwikkeling van het Geïntegreerd Breed Onthaal</i>	10
2.4. AANMELDINGS-EN CONTACTPUNTEN	14
2.4.1. <i>Regionale inbedding van D.O.P West-Vlaanderen via de contactpunten</i>	14
2.4.2. <i>Aantal contactpunten in 2015</i>	14
2.5. METHODISCHE OPBOUW EN SAMENWERKING MET DE MENTORORGANISATIE	17
2.5.1. <i>Overleg met de mentororganisatie en directies D.O.P Vlaanderen</i>	17
2.5.2. <i>Intervisie en supervisiemomenten met het team, opleiding en coaching van individuele medewerkers</i> ...	18
2.5.3. <i>Ontwikkeling van Indicatoren m.b.t de Eigenheid van het D.O.P-Proces (USP's)</i>	18
3. ZICHT OP AANMELDINGEN EN CLIËNTEN, NAAR DOELGROEP	19
3.1. ZICHT OP HET TOTAAL AANTAL CLIËNTEN IN 2014	19
3.2. TOTAAL AANTAL PRESTATIES EN VERLOOP GEDURENDE 2015.....	23
3.3. GEMIDDELD AANTAL CONTACTEN PER CLIËNT EN GEMIDDELDE DUUR.....	24
3.4. PLAATS VAN BEGELEIDING.....	26
3.5. CLIËNTEN VOLGENS GESLACHT	27
3.6. CLIËNTEN VOLGENS LEEFTIJD	28
3.7. AANTAL LOPENDE DOSSIERS PER REGIO	29
3.8. AANTAL CLIËNTEN VOLGENS BEPERKING	30
3.9. AANMELDINGEN VOLGENS VERWIJSINSTANTIE.....	32
3.10. UITSTROOM (ONDERSTEUNINGSBRON) NA D.O.P-PROCES	33
4. BIJLAGES	34
BIJLAGE 1	34
D.O.P. KWALITEITSINDICATOREN	34



1. Voorwoord

Dit jaarverslag wil meer zijn dan een samenballing van acties, feiten, cijfers, grafieken en tabellen. Onder de oppervlakte van de veelheid aan kwantitatieve gegevens gaan verhalen schuil. Verhalen van cliënten en hun families, verhalen en ervaringen van de medewerkers en bestuurders van onze dienst, verhalen van collega-hulpverleners uit andere sectoren, verhalen van lokale en buurtnetwerken,... Maar ook het verhaal van een maatschappij en een beleid voor mensen met een beperking dat snel wijzigt en evolueert. Het complexe samenspel van deze verhalen bepaalde eens te meer de inhoud en de werking van onze Dienst Ondersteuningsplan in het voorbije werkjaar. Als je diep kijkt, dan kan je deze verhalen ontwarren en ontdekken tussen de lijnen van dit jaarverslag.

2015 kan bij uitstek beschouwd worden als het jaar waarin het 'instrumentarium' van het nieuwe organisatiekader van de Persoonsvolgende Financiering ontwikkeld, 'uitgetest' en gesimuleerd werd. Belangrijk hierbij was om het perspectief van 'Perspectief 2020' niet uit het oog te verliezen. Onze Dienst Ondersteuningsplan, die zowel naar visie, inhoudelijke en methodische werking de kinderschoenen ontgroeid is, werd door de ontwikkeling van dit splinternieuwe organisatie- en subsidiekader grondig door elkaar geschud. Een aantal op het eerste zicht onverzoeerbare tegenstellingen en incongruenties konden mits een kritische blik, waar mogelijk (en toegelaten) bijgestuurd worden. We denken hierbij onder andere aan het ondersteuningsplan persoonsvolgend budget dat als hoeksteen gebruikt wordt in de methodiek van budgetbepaling. De bijkomende opdracht voor de D.O.P.'s om (toekomstige) cliënten te ondersteunen bij het proces en de opmaak van dit nieuwe plan (met als doelstelling budgetbepaling) leek aanvankelijk moeilijk te verzoenen met onze oorspronkelijke opdracht en visie : het faciliteren en ondersteunen van de centrale persoon om samen met zijn relevante netwerkleden het zoekproces aan te gaan naar wat voor haar/hem een 'goed leven' is en welke ondersteuning zij/hij hierbij wenst. Dit nieuw gegeven noodzaakte ons om als team maar ook ruimer als dienst op zoek te gaan naar duidelijke indicatoren om de 'eigenheid' van onze ondersteuningsprocessen helder en transparant te maken ten aanzien van de vele stakeholders, maar in de eerste plaats ten aanzien van de cliënt zelf en zijn context. Dit zoekproces onder leiding van de mentor vzw werd gegaan met het team van inhoudelijke medewerkers, met de cliënten en hun steungroepen, met de leden van de raad van bestuur en de algemene vergadering en resulteerde in de 'USP's' (Unique Selling Position) van de Dienst Ondersteuningsplan.

Maar 2015 was ook het kanteljaar waarin duidelijk werd dat de erkende capaciteit van onze dienst ontoereikend is om de groeiende vragen naar ondersteuning bij een proces naar vraagverheldering, netwerkversterking en opmaak van een ondersteuningsplan te kunnen opvangen. Net als tijdens de voorgaande jaren werd de begeleidingscapaciteit van onze dienst voor 100% ingevuld. Met de toenemende opdrachten die de Diensten Ondersteuningsplan krijgen binnen het voortraject (o.a. opstellen van een ondersteuningsplan PVB, groeiende vraag van kinderen, jongeren en adolescenten met een beperking binnen Integrale Jeugdhulp, opstellen van een ondersteuningsplan in het kader van de procedure noodsituatie, trajecten ten gevolge van een geweigerd ondersteuningsplan PVB,...) worden we momenteel in een aantal regio's binnen de provincie West-Vlaanderen geconfronteerd met een groeiende aanmeldingslijst.



Hierbij kan de wachttijd al vlug oplopen tot 3 à 6 maanden. Binnen het projectplan Persoonsvolgende Financiering werd de uitbreiding van de capaciteit van de D.O.P.'s genoemd als een kritische succesfactor, met als opgegeven timing 2017. We durven er dan ook op rekenen dat op beleidsniveau de nodige stappen gezet worden om te voorkomen dat het voortraject voor kinderen, jongeren en volwassenen met een beperking dichtslibt en er wachtlijsten komen voor D.O.P.

Tot slot wil ik van harte alle medewerkers van onze dienst bedanken die dag in dag uit – met vallen en opstaan – het verhaal van D.O.P West-Vlaanderen SAMEN schrijven en vorm geven. Je kan hun opdracht vergelijken met deze van een architect, maar dan binnen de zorg. De cliënt staat centraal, het is 'zijn' traject. Wij coachen hem, luisteren naar zijn ideeën en die van zijn steungroep. Maar het is niet aan ons om te bepalen welke richting het uit gaat. Elk huis is anders gebouwd en vergt een ander, persoonlijk plan, met eigen bouwstenen. Het opmaken van zo'n ondersteuningsplan is dan ook heel uniek en persoonlijk. Onze medewerkers zijn een soort gidsen. Ze hoeven geen specialisten te zijn, maar het zijn coaches en bruggenbouwers.



juni 2016,

Geert D'haene,
Directeur Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen,



2. De Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen: verdere uitbouw en organisatie

2.1. Het D.O.P team

In het onderstaand overzicht wordt de evolutie van het personeelskader in de loop van 2015, per regio toegelicht. De tewerkstelling die via het Fonds Sociale Maribel gerealiseerd wordt (0,5 VTE administratief medewerker) is hierin niet opgenomen.

Afgelopen werkjaar werd het personeelskader waarvoor onze dienst erkend is zo goed als volledig ingezet (99,8 %). **Gemiddeld genomen is er een bezetting van 12 voltijds equivalenten verdeeld over 15 mensen.**

Door o.a. zwangerschappen, ziekte en ouderschapsverlof zijn er lichte schommelingen te zien in de personeelsbezetting. De inwerking van de nieuwe, tijdelijke collega's en de overdracht van cliëntsituaties werd zo goed als mogelijk met de teamcoördinatoren en de twee regioteams voorbereid.

2015	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Noord-W-VL	3,89	3,89	3,89	3,89	3,89	4,61	4,61	4,61	4,32	4,40	4,50	4,50
Midden-W-VL	1,80	1,80	1,80	2,13	1,80	1,52	1,60	1,60	1,60	1,65	1,65	1,65
Zuid-W-VL	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Westhoek	2,39	2,19	2,19	2,14	1,89	1,89	1,89	1,89	1,89	1,89	2,00	2,00
Directeur	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Administratief mw	1,05	1,05	1,05	1,05	1,05	1,05	0,05	1,05	1,05	1,05	1,05	1,05
Totaal	12,14	11,94	11,94	12,23	11,64	12,08	11,15	12,15	11,87	12,00	12,21	12,21



2.2. Regioverdeling D.O.P. West-Vlaanderen 2015

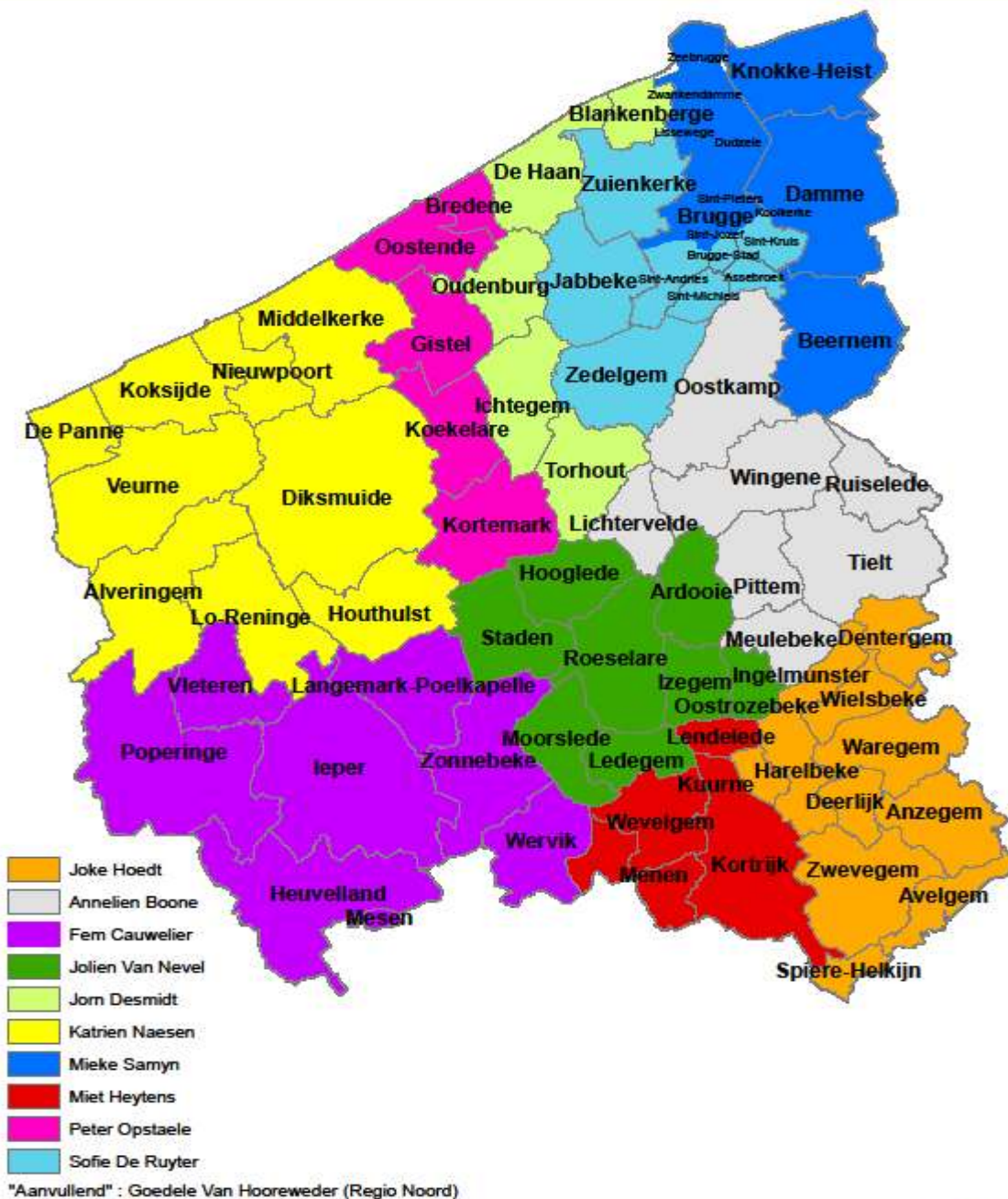
- Indeling per Regio



- Indeling per regiomedewerker



Regiokaart Dienst Ondersteuningsplan (DOP)



De 11 inhoudelijke medewerkers zijn verdeeld over 10 regio's. In de regio's Brugge (en ruimer Noord-West-Vlaanderen) en in Roeselare zijn er telkens 2 regio medewerkers die een duo vormen.

In vergelijking met vorig jaar werden de regio's – op enkele kleine verschuivingen na – behouden. Het werken met beperkte regio's per medewerker van gemiddeld 6 tot 8 gemeentes biedt als voordeel dat de medewerkers de diensten, organisaties en lokale (dikwijls buurtgebonden), intersectorale netwerken van binnen uit leren kennen.

Elke regio heeft trouwens zijn eigen samenstelling van lokale partners, diensten en sectoren, en dus ook zijn eigen specifieke dynamiek en (soms informele) overlegfora. Een van de belangrijkste opdrachten van elke D.O.P.-medewerker is om deze regionale eigenheid en dynamiek zo diepgaand en ruim mogelijk te leren kennen.

Het opbouwen van deze zogenaamde 'alternatieve sociale kaart', draagt er toe bij dat de intersectorale partnerschappen met vele netwerken, organisaties en diensten vergroot worden. Dit is trouwens een cruciale factor om ondersteuningsplannen die opgesteld worden samen met de cliënt en zijn steungroep, ook daadwerkelijk te kunnen linken en uitvoeren.

2.3 Bekendmaking en opbouw van samenwerkingsnetwerken

2.3.1. Klemtoon in het werkjaar 2015

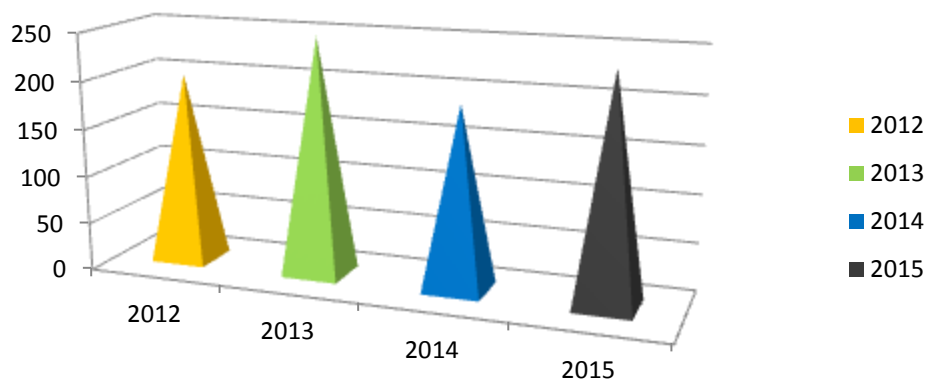
In het werkjaar 2015 werd verder intensief ingezet op het uitbouwen van **lokale en regionale netwerking en samenwerkingsverbanden**. Willen we trouwens dat ondersteuningsplannen in de realiteit ook kunnen 'uitgevoerd' worden dan dient elke inhoudelijke D.O.P.-medewerker ook verder in te zetten in 'afstemming' met de verschillende partners/diensten/voorzieningen, binnen lokale en buurtnetwerken, binnen de eerste lijn, met de andere sectoren, binnen de Rechtstreeks Toegankelijke Hulp en met de gespecialiseerde zorg. In vele situaties blijft het ook nog dikwijls een complexe zoektocht, met als inzet het leren (er)kennen van elkaars opdracht en specifieke expertise en inzet, ten voordele van de cliëntsituaties waarin samengewerkt wordt.

Bij deze netwerkcontacten stellen we vast dat de communicatie die vertrekt vanuit samenwerkingservaringen binnen gemeenschappelijke casussen veel diepgaander is en de beste weg is om te komen tot een betere intersectorale dialoog met diensten en voorzieningen, zowel binnen de eerste lijn als binnen de gespecialiseerde zorg. Dat dit voor elke regio en van elke regiomedewerker een grote inspanning vraagt, kan afgelezen worden in de onderstaande grafiek die de geregistreerde bekendmakings- en netwerkcontacten van de laatste 3 jaar ten opzichte van elkaar afzet. Elk contact (n=237) staat voor gemiddeld 2 uur tijdsinvestering. In vergelijking met 2014 is er opnieuw een duidelijke stijging af te lezen, wat betreft de tijd die de inhoudelijke medewerkers en de directeur investeren in afstemmings- en netwerkcontacten met partners binnen de verschillende regio's. In de realiteit stellen we vast dat elke regiomedewerker gemiddeld ongeveer een halve dag per week investeert in deze belangrijke opdracht. Jammer genoeg is het niet mogelijk om – parallel aan de mogelijkheid die de RTH-diensten hebben binnen hun regelgeving – aan 'outreach' te kunnen doen binnen het totaal van onze gesubsidieerde prestaties.



Bekendmaking en netwerking 2015

n= 237



Het in 2015 opgestarte **traject tussen D.O.P en de CAW's** werd d.m.v. **netwerkdagen** verder gezet binnen de regio's Midden-West Vlaanderen en Westhoek (dit met CAW Centraal West-Vlaanderen op 26.03.2015) en eveneens met CAW Zuid West-Vlaanderen (23.11.2015). Bij dit laatste traject werden eveneens de regionale RTH-partners uit de VAPH-sector betrokken.

De doelstellingen van deze interactieve netwerkdagen was om enerzijds een goed zicht te krijgen op het aanbod en de werking van de verschillende partners en anderzijds het versterken van 'gedeelde trajecten' ten voordele van cliënten en hun context. Dit gebeurde opnieuw aan de hand van de methodiek van 'duo-trajecten' waarbinnen zowel de krachten (good practices) als de valkuilen/groeipunten benoemd werden. Beide netwerkdagen werden uitermate positief geëvalueerd en vragen in de toekomst naar verderzetting en follow-up.

Maar ook op beleidsniveau kwam er heel wat in beweging m.b.t. het (her)organiseren van de **eerste lijn en het brede instap** (kinderen, jongeren binnen Integrale Jeugdhulp) en het **geïntegreerd breed onthaal** voor volwassenen. In het volgende hoofdstuk kan je meer lezen over de acties die we hierrond vanuit de D.O.P.'s genomen hebben op het meso- en macroniveau.



2.3.2. De D.O.P.'s en de ontwikkeling van het Geïntegreerd Breed Onthaal

Situering

Op 18 december 2015 verscheen de conceptnota 'Een Geïntegreerd breed onthaal'.

Deze nota heeft als achterliggend kader zowel het Vlaams regeerakkoord 2014-2019 als de Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019. Beide documenten zijn representatief voor de beleidskeuzes die gemaakt werden om in te zetten op een sociaal beleid dat alle Vlamingen in staat moet stellen om volwaardig te participeren aan de samenleving. Men streeft hierbij naar een meer vraag gestuurd zorg- en welzijnsmodel, dat (intersectorale) samenwerking, continuïteit, efficiëntie en toegankelijkheid waarborgt. Subsidiariteit is hierbij een van de centrale begrippen: de minst ingrijpende ondersteuning als het kan, de meer intense en gespecialiseerde hulp en zorg als het noodzakelijk is.

Bovenstaande uitgangspunten vragen een nieuwe zorgmodel waarbij er creatief moet samengewerkt worden tussen de burger, zijn gezins- en sociale context, het vrijwilligerswerk, en de reguliere en de gespecialiseerde professionele hulp, waarbij de vragen van de cliënt centraal staan. Dat structureel waarmaken veronderstelt het faciliteren van een netwerkbenadering van de hulp- en dienstverlening en volop inzetten op de ondersteuning van mantelzorg en vrijwilligers.

Om deze beleidskeuzes te kunnen realiseren dient men de toegankelijkheid van het welzijnswerk te waarborgen waarbij een maximale afstemming tussen de actoren op de nulde en eerste lijn noodzakelijk is. Men streeft hierbij naar een flexibel kader met gezamenlijke afspraken waarbij lokaal functioneel samengewerkt wordt in het aanbieden van een geïntegreerd, toegankelijk en herkenbaar onthaal met mogelijkheden tot gerichte doorverwijzing en ondersteuning indien nodig. De toegankelijkheid van de minst ingrijpende hulp voor de burger verhogen is de achterliggende ambitie.

Uitwerking in de praktijk

De conceptnota onderscheidt drie actoren: **(1)** de drie kernactoren met een decretale onthaalopdracht i.c. de sociale diensten van de OCMW, de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW) en de diensten maatschappelijk werk, **(2)** basis- of faciliterende actoren (bijv. Samenlevingsopbouw, armoedeverenigingen,...) en **(3)** het achterliggend meer gespecialiseerd aanbod al dan niet op eerste lijn (bijv. de ouderenzorg, de zorg voor personen met een beperking, de geestelijke gezondheidszorg, de eerstelijns juridische bijstand,...).

Deze actoren dienen een generalistische, integrale benadering na te streven: Een generalist heeft een brede kennis van meerdere domeinen, richt zich integraal op het functioneren van personen op alle levensdomeinen, voert een scala aan lichte interventies uit, schakelt tussen specialisten vanuit leefwereldperspectief, heeft oog voor problemen en mogelijkheden en kansen, verbindt hulp- en dienstverlening met maatschappelijke participatie en andersom en werkt tot slot met individuen, systemen en/of groepen. Dit generalistisch perspectief is cruciaal maar tegelijk moet meer gespecialiseerde hulp vlot en naadloos binnen bereik zijn.

Overeenkomstige uitgangspunten en opdracht

Tijdens de verkennende gesprekken die aan de conceptnota vooraf gingen, werden de Diensten Ondersteuningsplan door verscheidene actoren genoemd als een belangrijke partner die van bij de aanvang in het kader van het Breed Geïntegreerd Onthaal diende meegenomen te worden. We stellen echter vast dat dit niet werd weerhouden in de projectoproep. Voor de ruime groep van burgers met een beperking en een vermoeden van beperking beschouwen de Diensten Ondersteuningsplan dit als een gemiste kans.



We hopen voldoende argumenten mee te kunnen geven opdat dit herbekeken kan worden. Het uitgangspunt van de conceptnota is om binnen een netwerk van kern- en basisactoren het onthaal als **minst ingrijpende, generalistische wijze van hulpverlening te organiseren** zodat de toegankelijkheid voor elke burger (ook de burger met een beperking) verzekerd is. Afstemming en samenwerking tussen de verschillende actoren op het terrein is hierbij een middel om ervoor te zorgen dat elke burger, en in het bijzonder de meest kwetsbaren, kan rekenen op de nodige ondersteuning op maat.

Vanuit hun huidige opdracht en regelgeving situeren D.O.P.'s zich heel laagdrempelig en lokaal op de eerste lijn:

"Art. 7 De dienst is verplicht om, in samenwerking met de andere erkende diensten van de provincie, in elke gemeente van de provincie minstens één contactpunt te realiseren. Daarvoor maken, in voorkomend geval, de verschillende erkende diensten binnen de provincie afspraken. De contactpunten worden georganiseerd in samenwerking met lokale overheden en welzijnsoverleg. De dienst werkt nauw samen met organisaties voor welzijnswerk. ..."

Volgende principes worden vanuit het VAPH hierbij in rekening gebracht:

- Minimum van één contactpunt per gemeente/stad.
- De D.O.P. streeft naar een veelheid en maximale diversiteit in contactpunten. Hiermee tracht men zoveel mogelijk potentiële D.O.P.-cliënten te bereiken (zowel meerder- als minderjarigen).
- De D.O.P. ontwikkelt de dienstverlening toegankelijk, laagdrempelig, zo breed als mogelijk en zo dicht mogelijk bij de cliënt.
- Contactpunten zijn voldoende op de hoogte van het aanbod, de doelstellingen en de doelgroep van de D.O.P.'s om gericht door te verwijzen (warme overdracht) en basisinformatie te verschaffen. Het engagement moet verder gaan dan enkel folders ter beschikking stellen en het engagement van de verschillende contactpunten kan verschillen in gradatie. De D.O.P. dient te bewaken dat er voldoende contactpunten zijn die een (gesprek)ruimte ter beschikking stellen waar de DOP-begeleider, de cliënt en/ of zijn netwerk op neutraal terrein kunnen samenkomen.

Intussen zijn de Diensten Ondersteuningsplan, die provinciaal georganiseerd zijn, ruim 4 jaar actief met als kernopdracht de ondersteuning van het ruime, intersectorale voortraject voor personen met een beperking en vermoeden van beperking (cf. beleidsnota 'Perspectief 2020' Minister Vandeurzen). In de afgelopen jaren werd sterk ingezet op de uitbouw van een fijnmazig netwerk van aanmeldings- en contactpunten op de eerste lijn waar cliënten met een beperking een vraag kunnen stellen. Hier kunnen ze terecht voor hun D.O.P.-proces en kunnen ook de samenkomsten die met de cliënt en zijn steungroep/netwerk worden georganiseerd, plaats vinden.

Vele van deze contactpunten zijn eveneens gevestigd bij de reeds genoemde kernactoren van het Geïntegreerd Breed Onthaal en daarbuiten. De D.O.P.'s profileren zich zelf niet als 'brede instapdienst' (cf. hun doelgroep gebonden werking), maar situeren zich wel actief als een belangrijke partner in de 'back office' van deze brede instapdiensten.



Dit partnerschap biedt vele kansen :

- In de eerste plaats is het, vanuit de visie en filosofie van de D.O.P.'s (cf. hun opdracht m.b.t. vermaatschappelijking van de zorg voor de doelgroep personen met een beperking), logisch om letterlijk en figuurlijk aanknopingspunten te vinden met die laagdrempelige, intersectorale locaties waar burgers met een (vermoeden van) beperking komen aankloppen. Dat zijn bij uitstek de 'vindplaatsen' waar cliënten met een (al dan niet uitgeklaarde) vraag naar ondersteuning terecht komen. Tegelijk biedt dit ruime netwerk de kans om cliënten zo dicht en lokaal mogelijk te bereiken, in een vroeg stadium van hun hulpverleningstraject.
- Indien vanuit het Geïntegreerd Breed Onthaal blijkt dat er een meer intensief en gespecialiseerd traject nodig/wenselijk is m.b.t. vraagverheldering en ondersteuningsplanning, dan kan er vlot geschakeld worden naar de D.O.P.

Mogelijke indicatoren zijn hierbij :

- al dan niet langduriger, intensiever proces noodzakelijk om tot ondersteuningsplan te komen? (met o.a. beeldvorming; doorgedreven vraagverduidelijking en afstemming tussen cliënt en netwerk,...)
- hulpvrager wenst samen met zijn steungroep het proces van vraagverheldering en ondersteuningsplanning aan te gaan.
- inzetten op vormen van steungroep rond de hulpvrager is gewild/noodzakelijk.
- doelgroepsspecificiteit is noodzakelijk voor de communicatie met de hulpvrager en het proces van ondersteuningsplanning te kunnen gaan?
- Tevens kan indien dit voor de cliënt (en zijn context) noodzakelijk blijkt, in het kader Persoonsvolgende Financiering (niet rechtstreeks toegankelijke ondersteuning vanuit het VAPH), door D.O.P. een ondersteuningsplan Persoonsvolgend Budget worden opgesteld.
- In de fase van de 'linking', kunnen de verfijnde en concrete vragen uit het ondersteuningsplan vlot gelinkt worden aan het mogelijke aanbod van deze eerstelijnsdiensten (bv. CAW, dienst Gezinszorg, Thuisverpleging, OCMW, Sociaal Huis, aanbod Kind & Gezin, Lokale Dienstencentra, vrijwilligers-en buurtwerking, etc.).
Binnen 'Perspectief 2020' benoemd als de 3^{de} concentrische ondersteuningscirkel.
- Tenslotte bieden deze contactpunten ook optimale mogelijkheden om aan netwerkontwikkeling te doen op mesoniveau, net omdat ze gevestigd zijn bij de partnerdiensten van het breed onthaal. Dit biedt heel wat kansen op een laagdrempelige, wederzijdse expertise uitwisseling en kruisbestuiving m.b.t. de brede doelgroep van mensen met een (vermoeden van) beperking. Deze samenwerking kan er op termijn voor zorgen dat 'vraagverheldering' en 'ondersteuningsplanning' voor mensen met een (vermoeden van) beperking als een 'gewone en reguliere opdracht' beschouwd wordt door talrijke diensten op de eerste lijn, overheen verschillende sectoren.
- Door de opdracht van de Diensten Ondersteuningsplan zijn de medewerkers getraind om ook de cliënt, zijn netwerk, regulieren en gespecialiseerde diensten te verknopen met actoren die niet (altijd) professioneel actief zijn m.n. lokale initiatieven, feitelijke buurtorganisaties en/of individuele gemotiveerde burgers.



Conclusie

Wanneer we de visie, de doelstellingen en de opdrachten van het Geïntegreerd Breed Onthaal en de Diensten Ondersteuningsplan naast elkaar leggen, dan is het duidelijk dat we noodzakelijke partners zijn binnen het onthaal en het intersectorale voortraject voor burgers met ondersteuningsnoden. Dit omwille van de volgende redenen:

- De doelstelling van een geïntegreerd breed onthaal - zoals omschreven in de conceptnota - is op **de minst ingrijpende, generalistische wijze hulpverlening te organiseren**. Ook voor de meest kwetsbaren. Wij stellen in de praktijk vast dat dit niet evident is voor eerstelijnsdiensten wanneer het gaat over mensen met een beperking (waarbij er sprake is van een complexe hulpvraag). Het vraagt in deze situaties namelijk een intensief proces van communicatie, vraagverheldering om een duidelijk zicht te krijgen op de krachten en ondersteuningsnoden van de persoon zelf en zijn netwerk. Dit is een proces waar eerstelijnsdiensten niet de tijd, noch de middelen voor hebben. In de praktijk werken wij reeds vaak samen rond deze doelgroep.
- De generalistische integrale benadering is de D.O.P.-medewerker op het lijf geschreven. De medewerkers werken steeds overheen alle levensdomeinen, stellen het leefwereldperspectief van de persoon zelf en zijn netwerk centraal, ze hebben oog voor de krachten en ondersteuningsnoden, ze verbinden hulp- en dienstverlening met maatschappelijke participatie en andersom en zijn gespecialiseerd in het werken met zowel het individu als met systemen en groepen.
- Net door het gegeven dat D.O.P.'s zelf geen aanbod hebben en hier onafhankelijk van zijn, staan zij in de unieke positie om de samenwerking te faciliteren tussen de verschillende ondersteuningcirkels, ter ondersteuning van de initiële en verfijnde vraag van de persoon (en zijn context). Op deze manier worden er verbindingen gelegd overheen de verschillende cirkels en wordt er vaak slechts beperkt een beroep gedaan op gespecialiseerde zorg.
- Een D.O.P. is eveneens een dienst die enkel ondersteuning biedt op vlak van vraagverheldering en ondersteuningsplanning. Onze medewerkers zijn zelf geen hulpverleners maar facilitators van denken en groepsprocessen met personen met een beperking en hun netwerk. Men beperkt zich bovendien niet enkel tot het maken van een plan maar men zorgt er ook voor dat er effectief ondersteuning komt.
- Eerstelijnsdiensten kunnen momenteel via verschillende kanalen vorming volgen met betrekking tot de doelgroep 'mensen met een beperking', met de bedoeling om hun werking (meer) te ontsluiten voor hen. Complementair hierbij kunnen de D.O.P.'s de praktijkschakel vormen t.a.v. de rol die eerstelijnsdiensten kunnen spelen in het voortraject van personen met een (vermoeden van) beperking. De D.O.P.-medewerker heeft immers een brede kennis van de meest uiteenlopende ondersteuningsmogelijkheden binnen alle concentrische cirkels en heeft hierdoor een breed, lokaal en intersectoraal netwerk opgebouwd in zijn/haar regio. Zo kunnen zij linken leggen tussen hulpverleners uit diverse sectoren en de visie van PP2020 mee helpen uitdragen.



2.4 Aanmeldings-en contactpunten

2.4.1. Regionale inbedding van D.O.P West-Vlaanderen via de contactpunten

De regionale inbedding en werking via contactpunten bij partnerorganisaties op de eerste lijn blijft één van de belangrijkste pijlers binnen de visie en de werking van D.O.P West-Vlaanderen.

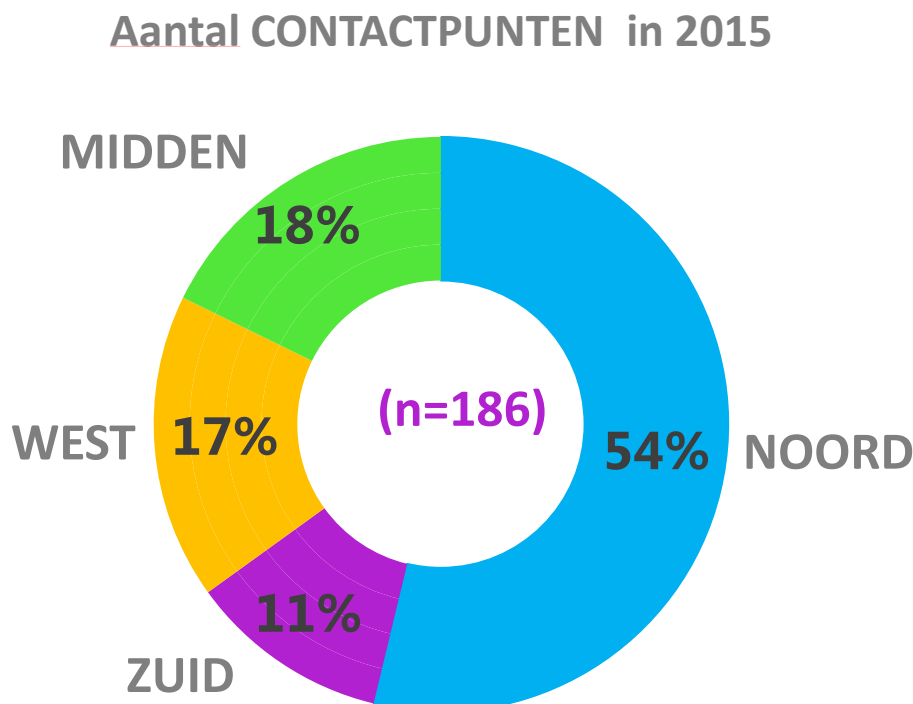
Gedurende de eerste 2 werkingsjaren van de dienst werd een **fijnmazig netwerk van contactpunten** opgestart, waar cliënten een vraag kunnen stellen en waar ze terecht kunnen voor hun D.O.P.-proces. Dit biedt vele kansen. In de eerste plaats is het, vanuit de visie en filosofie van de dienst, logisch om letterlijk en figuurlijk aanknopingspunten te vinden met die laagdrempelige, intersectorale locaties waar burgers met een (vermoeden van) beperking komen aankloppen.

Dat zijn bij uitstek de 'vindplaatsen' waar cliënten met een vraag naar ondersteuning terecht komen. Voor het werkjaar 2015 kunnen we vaststellen dat opnieuw bijna 1 op de 3 contacten met cliënt en netwerk doorgingen op deze wijdverspreide, lokale contactpunten (cf. grafiek pag. 25).

Tegelijk biedt dit ruime netwerk de kans om cliënten zo dicht en lokaal mogelijk te bereiken. Tenslotte bieden deze contactpunten ook optimale mogelijkheden om aan netwerkontwikkeling te doen op mesoniveau, net omdat ze gevestigd zijn bij onze partnerdiensten op de eerste lijn.

In wat volgt wordt er een overzicht gegeven van de inbedding van deze contactpunten per partnerorganisatie en per deelregio.

2.4.2 Aantal contactpunten in 2015



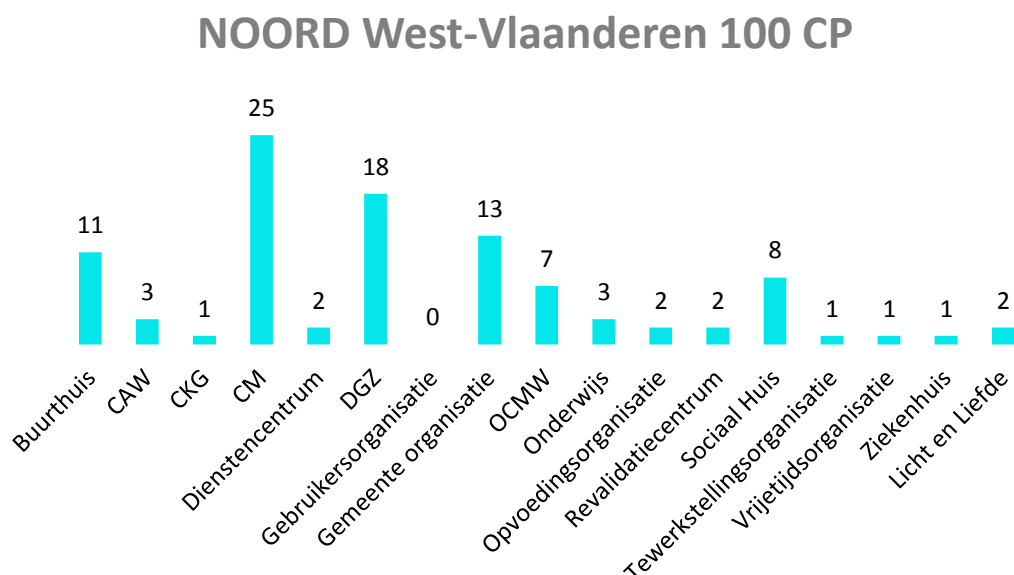
De contactpunten zijn – mits enkele kleine verschuivingen – grotendeels hetzelfde gebleven ten opzichte van vorig jaar. Verdere evaluatie vanuit D.O.P. m.b.t. de samenwerking met deze contactpunten dringt zich op in de toekomst. We stellen vast dat een aantal contactpunten heel intensief gebruikt worden, terwijl andere punten nauwelijks of niet aangesproken worden.

Het merendeel van de contactpunten zijn gevestigd in de regio Noord West-Vlaanderen. Parallel hiermee is ook het gegeven dat de meeste D.O.P.-processen eveneens in deze regio plaats vinden. Niettegenstaande zijn de contactpunten gebied dekkend, en is er bijna in elke gemeente in de Provincie West-Vlaanderen een lokaal contactpunt voor handen. Sommige contactpunten worden druk gebruikt, andere heel wat minder of niet. De onderstaande grafieken kunnen hierdoor een vertekend beeld van de werkelijkheid geven.

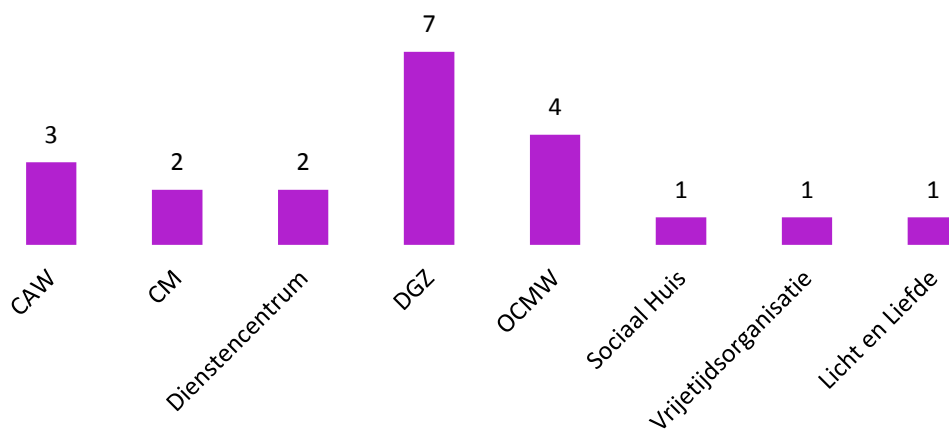
Een aantal factoren die een rol spelen bij het al dan niet gebruik maken van de contactpunten zijn: vlotte beschikbaarheid en afsprakenregeling buiten de kantooruren, beschikbaarheid van vergaderzalen voor samenkomst met uitgebreide steungroep, fysieke toegankelijkheid en bereikbaarheid voor cliënt en netwerk, de vraag van de cliënten en hun netwerk,...

Dit betreft nog maar een eerste aanzet tot analyse en evaluatie. De nood groeit binnen het team om de samenwerking met de contactpunten ook inhoudelijk en naar visie te evalueren en eventueel bij te sturen. Na 4 jaar gewerkt te hebben met het uitgebreide netwerk van de talrijke contactpunten, dringt zich – zoals gepland - in 2015 ook een wederzijdse evaluatie op. Intussen worden hierrond de eerste voorbereidingen gedaan binnen de twee regioteams.

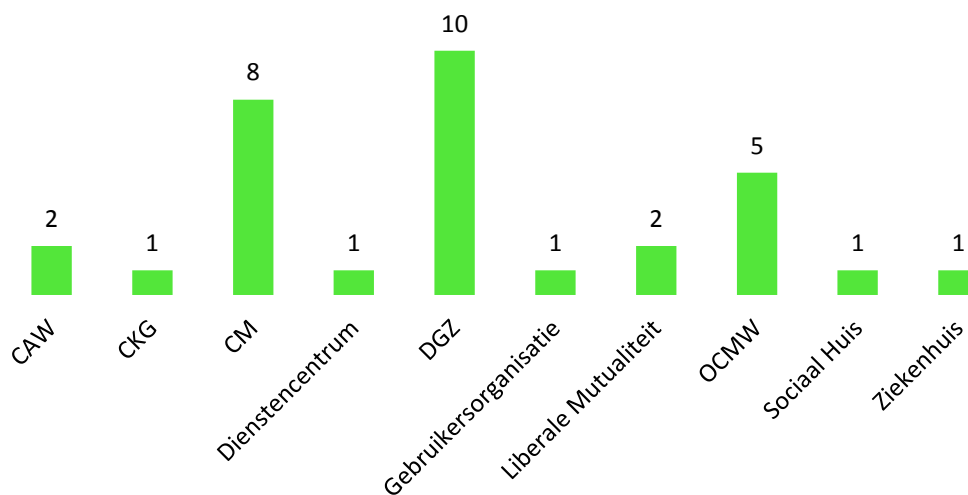
Overzicht van het aantal contactpunten per regio, opgedeeld per partnerorganisatie



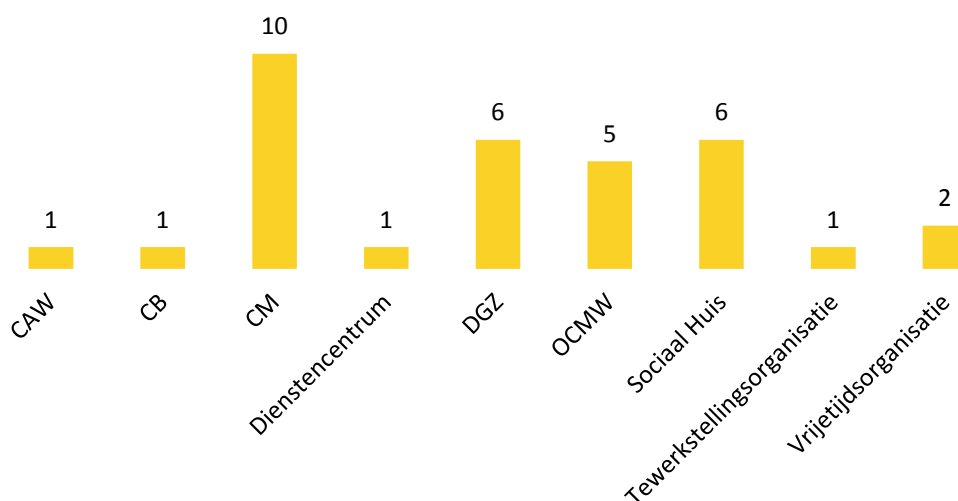
ZUID West-Vlaanderen 21 CP



REGIO WESTHOEK 32 CP



MIDDEN West-Vlaanderen 33 CP



2.5. Methodische opbouw en samenwerking met de mentororganisatie

2.5.1 Overleg met de mentororganisatie en directies D.O.P Vlaanderen

Ook in het voorbije werkjaar werden door onze dienst de maandelijkse inhoudelijke overlegvergaderingen die geleid worden door de vzw Lus bijgewoond. Als belangrijkste thema's en prioriteiten kwamen volgende zaken aan bod:

- Opstart van het lerend netwerk tussen teamcoördinatoren van de verschillende diensten, via het train de trainer principe.
- Input (via Focusgroep) en afspraken m.b.t. het wetenschappelijk vervolgonderzoek (prof. Maes K.U. Leuven).
- Positionering D.O.P.'s in het kader van veranderend kader t.g.v. Persoonsvolgende Financiering.
- Afstemming en input t.a.v. het VAPH m.b.t. de ontwikkeling van het sjabloon Ondersteuningsplan Persoonsvolgend Budget; en voorbereiding van de simulatieoefeningen in kader van het uittesten van dit sjabloon.
- Bespreking en planning van de opleiding en vorming die de inhoudelijk D.O.P.-medewerkers nodig hebben om hun job te kunnen uitvoeren.
- Uitwerking van de noodzakelijke indicatoren m.b.t. de profilering van de eigenheid van het D.O.P.-proces (zogenaamde USP's = Unique Selling Position). Niettegenstaande dat dit traject voor alle D.O.P.'s werd begeleid door Lus vzw, werd hierrond intern in onze dienst een eigen traject gelopen (zie punt 2.5.3).



2.5.2 Intervisie en supervisiemomenten met het team, opleiding en coaching van individuele medewerkers

Eind 2015 werd de persoonlijke leer- en ontwikkelingsplannen voor de inhoudelijke medewerkers verder individueel opgevolgd door de supervisor en coach van de vzw Lus.

Eveneens de teamintervisies, die gemiddeld 2-maandelijks doorgingen, waren voor de inhoudelijke medewerkers verder een noodzakelijke ondersteuning. Het is de bedoeling dat deze thematische intervies geleidelijk aan de verantwoordelijkheid wordt van de regioteams zelf en hun teamcoördinator. Hierrond was in het vorig jaar ook coaching voorzien vanuit Lus voor de beide teamcoördinatoren, die in de toekomst deze rol op zich zullen nemen.

Tenslotte staan we ook nog even stil bij de vorming en opleidingsdagen die door de mentor vzw werden georganiseerd en waaraan onze inhoudelijke medewerkers deelnamen. Hierbij vindt u **een kort overzicht**:

- 1 collega volgde de startdag voor nieuwe medewerkers mee
- 3 collega's volgden de cursus 'faciliteren van groepen'
- 4 collega's volgden de opleidingsdag 'de kunst van het vragen stellen'
- 7 collega's volgden de vormingsnamiddag m.b.t. visuele verslaggeving
- Op het team (intervisie) volgden alle collega's een korte opleiding m.b.t. de methodiek MAPS

2.5.3 Ontwikkeling van Indicatoren m.b.t. de Eigenheid van het D.O.P-Proces (USP's)

Veel aandacht binnen het inhoudelijk directieoverleg met de D.O.P.'s en Lus ging naar de inhoudelijke profilering van de D.O.P.'s binnen het ruime voortraject. De eerste prioritaire doelstelling die voort vloede uit de dialoogdag van vorig jaar was 'een duidelijker profilering van de dienst zowel naar inhoud als naar positionering': wat is het onderscheidend vermogen van de Dienst Ondersteuningsplan t.a.v. andere actoren (eerste lijn diensten, brede instapdiensten, RTH-diensten, etc.)? Anderzijds waren de voorbereidingen en ontwikkeling van het nieuwe kader van de Persoonsvolgende Financiering eveneens een belangrijke bijkomende stimulans om onze Dienst Ondersteuningsplan duidelijker te definiëren naar inhoud en naar opdracht. De nieuwe toeleidingprocedure Persoonsvolgende Financiering, waarbij het ondersteuningsplan Persoonsvolgend Budget één van de hoekstenen vormt, bracht ook de Diensten Ondersteuningsplan in een nieuwe context, met een bijkomende opdracht namelijk het ondersteunen van gebruikers bij de opmaak van dergelijk ondersteuningsplan.

Kort geschetst werd rond het opstellen van indicatoren m.b.t. de 'Eigenheid van een D.O.P.-proces' volgend traject aangegaan. Op het inhoudelijk directieoverleg D.O.P. werd onder leiding van Lus een eerste denkoefening gedaan om een aantal belangrijke indicatoren m.b.t. deze eigenheid op papier te zetten. Deze (voorlopige) indicatoren werden verder inhoudelijk afgetoetst, bijgestuurd en bijgewerkt door de verschillende teams van de D.O.P.'s. Geleidelijk aan ontstond een consensustekst, die ook binnen onze eigen vzw besproken, afgetoetst en bijgestuurd werd door onze Raad van Bestuur. Tenslotte werd deze tekst 'USP's m.b.t. de Eigenheid van een D.O.P.-proces met bijhorende kwaliteitsindicatoren' besproken en goedgekeurd door onze Algemene Vergadering op 08.12.2015. De integrale tekst vindt u in **bijlage 1** van dit jaarverslag op **pag. 33**.

Deze USP's vormen een belangrijk richtsnoer voor de inhoudelijke werking en positionering van alle D.O.P.'s in Vlaanderen. Het maakt het de inhoudelijke D.O.P.-medewerkers op de werkvloer mogelijk om aan de hand van deze duidelijke procesindicatoren, hun inhoudelijke opdracht duidelijk te stellen binnen het intersectorale



voortraject van personen met een (vermoeden van) beperking. Ook ten aanzien van de gebruikers (en hun context) wordt hierdoor duidelijk vanuit welke visie en op welke manier het proces naar vraagverduidelijking en (ondersteunings)planning gegaan wordt. Het is eveneens een belangrijke basis om in dialoog te kunnen gaan met andere spelers binnen de eerste lijn (bv. gebruikersorganisaties, diensten maatschappelijk werk van de mutualiteit, CAW's, sociale diensten van het OCMW, etc.) die eveneens cliënten met een beperking kunnen ondersteunen bij de opmaak van hun ondersteuningsplan Persoonsvolgend Budget.

3. Zicht op aanmeldingen en cliënten, naar doelgroep

3.1. Zicht op het totaal aantal cliënten in 2014

In 2015 werden in totaal **484** nieuwe **cliënten aangemeld**.

Het totaal aantal cliënten die dit jaar door onze dienst werden ondersteund komt op **577**. Dit staat tegenover **3.628 contacten** of prestaties. Onze dienst is erkend voor 3.627 prestaties, wat betekent dat we het afgelopen jaar onze erkenning behaald hebben.

Van deze **577 cliënten** waren in totaal:

- 165 cliënten van wie de ondersteuning opgestart werd in 2014 en afgesloten werd in 2015.
- 83 cliënten van wie de ondersteuning opgestart en afgesloten werd in 2015.
- 190 cliënten met een éénmalig contact (1 of 2 contacten). Dit staat voor 309 contacten.
- 139 cliënten die opgestart werden in 2015 en verder lopen in 2015.

Samengeteld komen we dus op **387 D.O.P-processen** voor 2015 (in 2014 was dit 450).

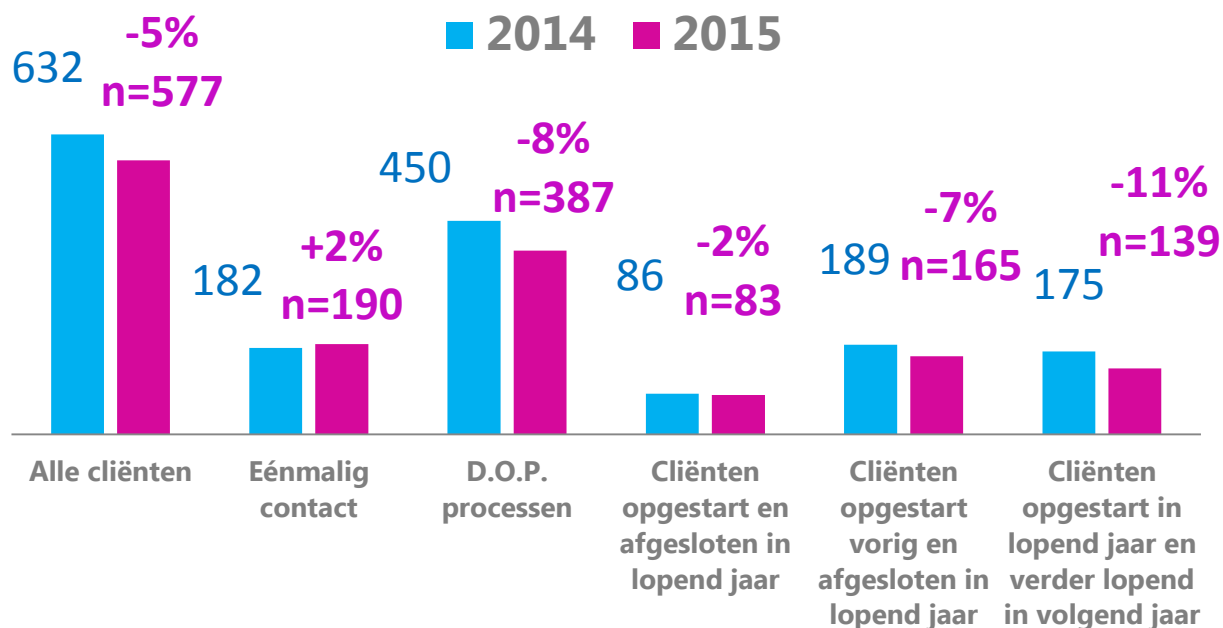
De **gemiddelde begeleidingsduur** van deze processen is **7,8 maand** (2013 was dit nog 7,3 maand).

Het **gemiddeld aantal contacten** per cliënt bedraagt **8,7**. Vorig jaar was dit gemiddelde 7,6.

In beide cijfers zijn de éénmalige cliënten niet meegerekend.



Overzicht CLIËNTEN 2015 versus 2014



Er waren in 2015 in totaal **387 D.O.P.-processen**, in 2014 waren er dat 450. Er is sprake van een D.O.P.-proces vanaf het 3de cliëntcontact/prestatie. De éénmalige cliëntcontacten worden hierin niet meegerekend.

Een logische verklaring voor de daling van het aantal D.O.P.-processen is het feit dat de **gelopen processen intensiever** en **langer** zijn (zie grafiek pag. 20). Op inhoudelijk vlak stellen we eveneens vast dat de inhoudelijke D.O.P.-medewerkers er steeds meer in slagen om het volledig proces te kunnen afleggen met de cliënt en zijn steungroep, tot en met de opmaak van het actieplan/ondersteuningsplan.

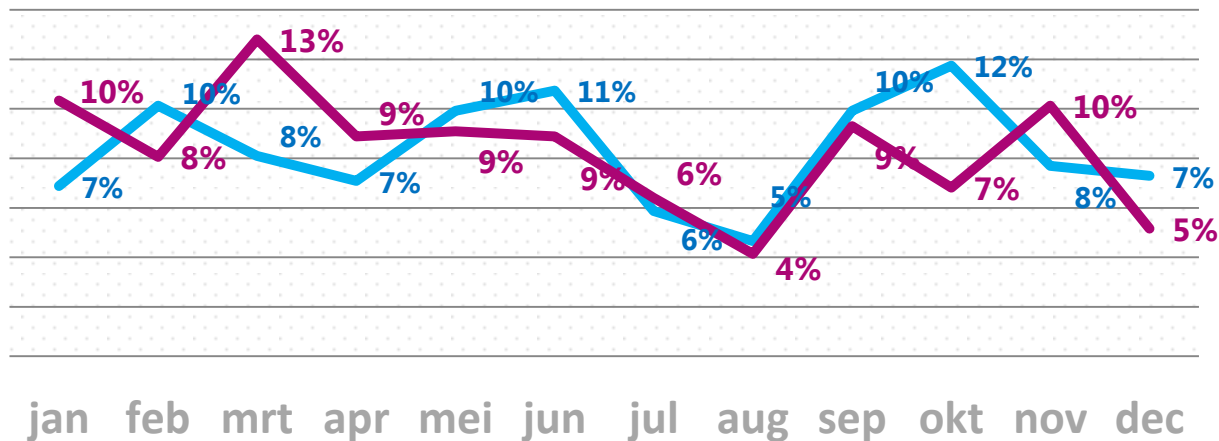
Het aantal **éénmalige contacten** is in vergelijking met vorig jaar nog **licht gestegen** (n=8). Dit wijst op het gegeven dat D.O.P. nog te veel wordt gepercipieerd als 'frontoffice' of 'loketfunctie' voor mensen met een (vermoeden van) beperking. Vele verwijzingen naar de D.O.P. gebeuren nog te ongericht of te ongenueanceerd. Bijvoorbeeld stellen we bij aanmelding dikwijls vast dat de cliënt reeds gebruik maakte van Niet Rechtstreeks Toegankelijke Hulp VAPH, waardoor hij niet in aanmerking komen voor een D.O.P.-proces. In andere situaties blijkt de aanvrager een duidelijke vraag te hebben naar reguliere ondersteuning (bv. gezinszorg, poetshulp, budgetbegeleiding,...) of naar Rechtstreeks Toegankelijke hulp VAPH.

Om onze diensten nog beter te profileren binnen het intersectorale voortraject startten we met de Vlaamse D.O.P.'s – onder begeleiding van Lus vzw – een proces m.b.t verdergaande profilering m.b.t de eigenheid van een D.O.P.-proces. Deze oefening leidde tot de gemeenschappelijke nota '**Indicatoren m.b.t. de eigenheid van een D.O.P.-proces**' (USP's) (zie bijlage 1 pag. 33).



Aantal aanmeldingen 2015 versus 2014

— 2014 (n=494) — 2015 (n=484)



We zien in bovenstaande figuur dat er zowel in 2014 als in 2015 een sterke daling is van het aantal aanmeldingen tijdens de zomermaanden juli en augustus.

In 2015 was er ook een daling op het einde van het jaar dit is waarschijnlijk ook te wijten aan de kerstverlofperiode.

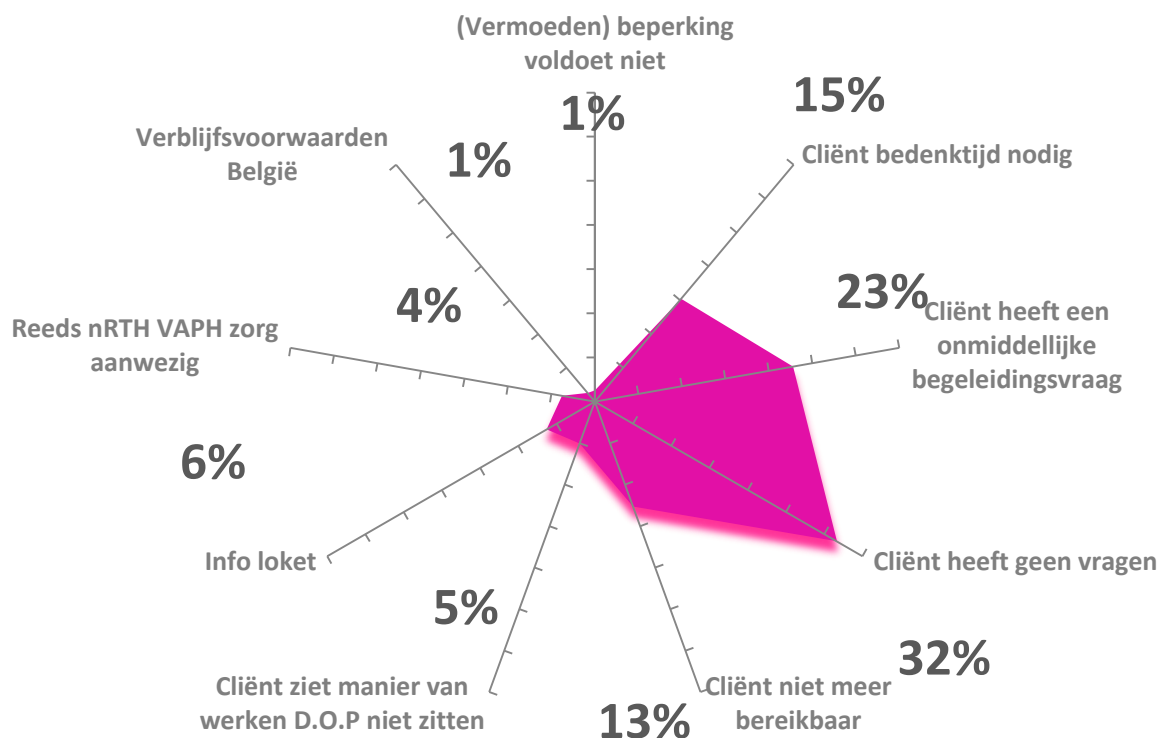
In maart 2015 zien we echter een piek, waarvoor we niet meteen een verklaring vinden.

De overige maanden verlopen de aanmeldingen tamelijk gelijk gespreid.

Het totaal aantal aanmeldingen blijft quasi gelijk.



Aangemelde cliënten in 2015 maar niet opgestart (n=79)



In vergelijking met het vorige jaar (n=53) zien we een forse stijging van het aantal cliënten die aangemeld worden maar die geen eerste verkennend contact met de D.O.P wensen.

De meest voorkomende redenen hiervoor zijn :

- De cliënt heeft geen vragen;
- De cliënt heeft een (reeds uitgeklaarde) onmiddellijke begeleidingsvraag;
- De cliënt is niet (meer) bereikbaar;
- De cliënt heeft bedenktijd nodig.

Wat betreft deze laatste groep stellen we vast dat een aantal van deze cliënten zich later opnieuw aanmelden en er een D.O.P-proces opgestart wordt.

In de rand van deze grafiek willen we vermelden dat we sinds 1 juni gestart zijn met een nieuw systeem van centrale telefonische aanmelding. Dit betreft een proefperiode. De bedoeling is dat per regioteam het eerste verkennend telefonisch contact opgenomen wordt door de 2 teamcoördinatoren.

Hierdoor hopen we enerzijds een beter zicht te krijgen op de inkomende aanmeldingen, alvorens beslist wordt tot een kennismakingsgesprek met de cliënt en zijn eventueel netwerk. Dit kan er eveneens toe bijdragen dat het aantal éénmalige contacten in het kader van verkenning verminderd wordt.

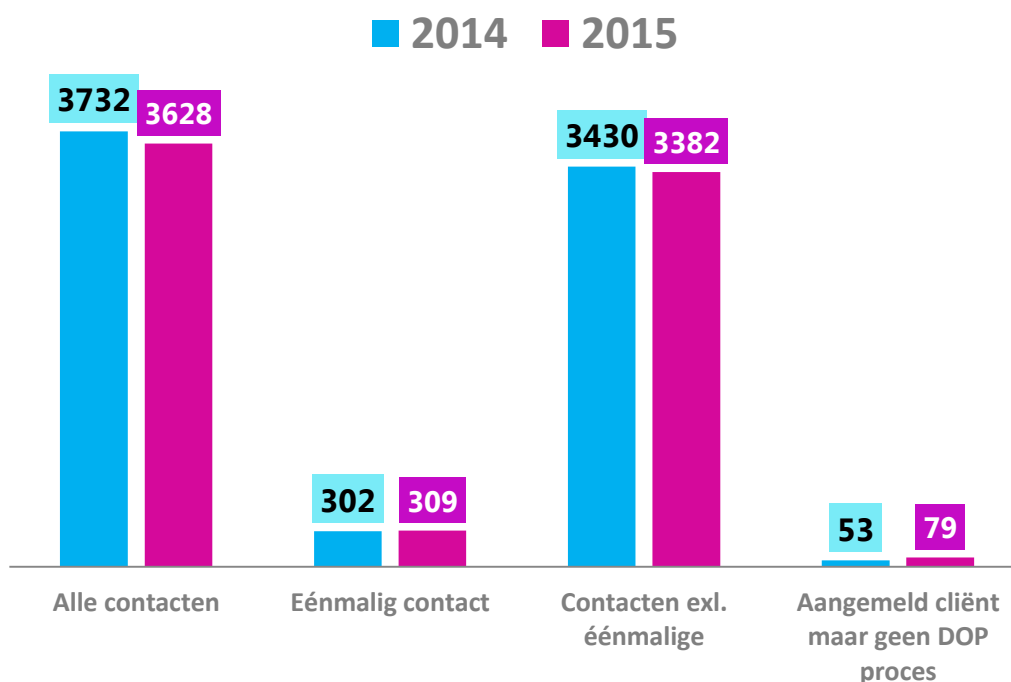
Anderzijds willen we met deze nieuwe werkwijze streven naar meer gelijkvormigheid in de screening van de aangemelde cliëntsituaties, waarbij het uitgangspunt de indicatoren m.b.t. Eigenheid van het D.O.P-proces (zogenaamde USP's) zijn.



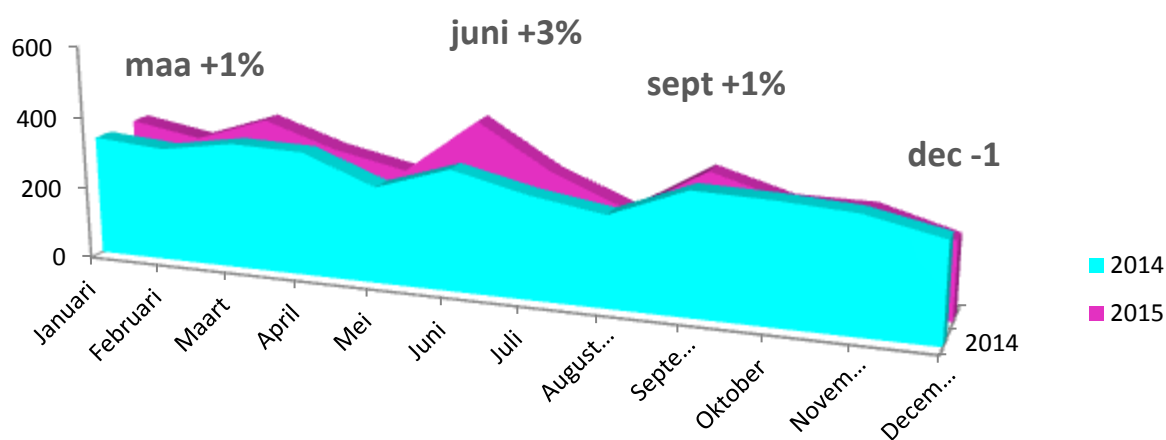
Door de toevloed van het aantal aanvragen - grotendeels te verklaren door de opstart van de toeleidingprocedure Persoonsvolgende Financiering (sinds 01.04.16) - zien we ons genoodzaakt tot deze nieuwe werkwijze.

3.2. Totaal aantal prestaties en verloop gedurende 2015

Overzicht CONTACTEN 2015 versus 2014



Contacten 2015 (n=3.628) versus 2014 (n=3.739)



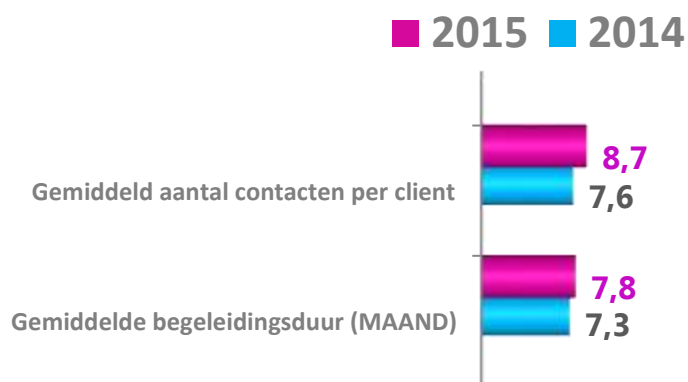
De evolutie van het aantal prestaties t.o.v. 2014 afgezet per maand is grotendeels gelijklopend. Ook in het werkingsjaar 2015 behaalde de dienst het minimum aantal prestaties (3.627) waarvoor we erkend zijn.

Het totaal aantal contacten is in 2015 met een 100-tal gedaald wat overeenkomt met een kleine 3%.

Het klassieke stramien van het lagere aantal prestaties in juli, augustus en december, wordt gecompenseerd door de maanden maart, juni en september.

3.3. Gemiddeld aantal contacten per cliënt en gemiddelde duur

Overzicht dossierverloop 2015 versus 2014



In vergelijking met vorig jaar stellen we vast dat de trajecten die cliënten bij onze dienst lopen gemiddeld zowel **iets langer in duur** zijn geworden (+0,5 maand) als **intensiever** qua gemiddeld aantal contacten (1 contact extra).

Wij willen er echter de nadruk op leggen dat het om 'gemiddelden' gaat over de totale cliëntengroep. Het zou verkeerd zijn hier te vlug conclusies uit te trekken. Ieder traject, en iedere context en steungroep van cliënten is uniek. Vele factoren bepalen de intensiteit en de duur van een D.O.P.-proces.

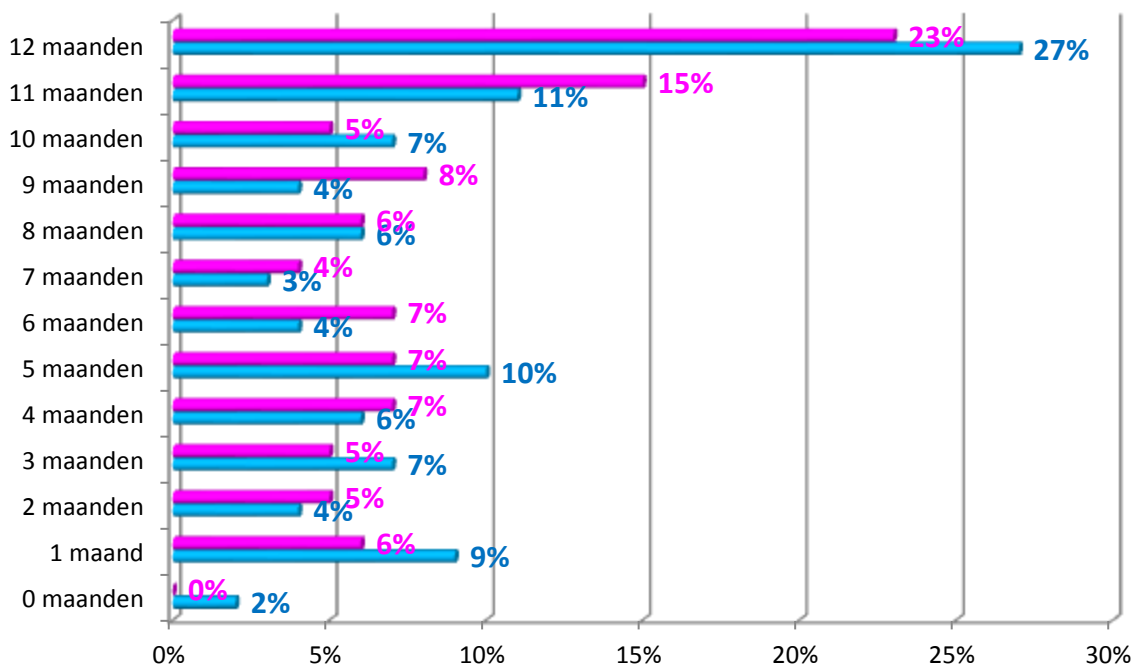
Zo stellen we vast dat er gedurende een korte periode heel intensief gewerkt wordt met bepaalde cliënten en steungroepen. Bij anderen zijn de contacten breder verspreid over een langere periode van maximum 1 jaar.

De trend van gemiddeld langere en intensievere processen is op zich een positieve evolutie, die tegelijk ruim binnen de vooropgestelde normen van het VAPH blijft. Namelijk, een gemiddelde van max. 12 contacten per cliënt op dienstbasis, over een periode van maximum 12 maand.

In de rand willen we eveneens nog vermelden dat door de wijziging van het BVR van de D.O.P.'s vanaf 01.01.2016 het mogelijk is om voor 5% van ons cliënteel het **D.O.P-proces te verlengen** naar **18 maand**. Deze wijziging speelt in op het knelpunt dat de D.O.P.'s reeds geruime tijd signaleerden t.a.v. het beleid m.b.t. complexere cliëntsituaties waarbij cliënt- en steungroep een langduriger proces moeten lopen om te kunnen komen tot de opmaak van realistisch en krachtgericht ondersteuningsplan.



Begeleidingsduur per maand 2015 versus 2014



Opvallend is dat de processen met een duur van 12 maanden licht gedaald zijn. Daar en tegen zijn het aantal processen die 8, 9 en 11 maanden duren duidelijk toegenomen. Totaal genomen zijn de D.O.P.-processen in 2015 gemiddeld 1 maand langer dan in 2014.

Eveneens opvallend is dat er 1 maand na de opstart bijna 10% van de processen stopgezet worden. Dit wijst erop dat nog te veel ongerichte, ongenueanceerde vragen naar D.O.P West-Vlaanderen worden verwezen.

Anderzijds is de heel specifieke manier van werken met de steungroep voor een aantal van deze uitvallers de reden om niet verder te gaan.

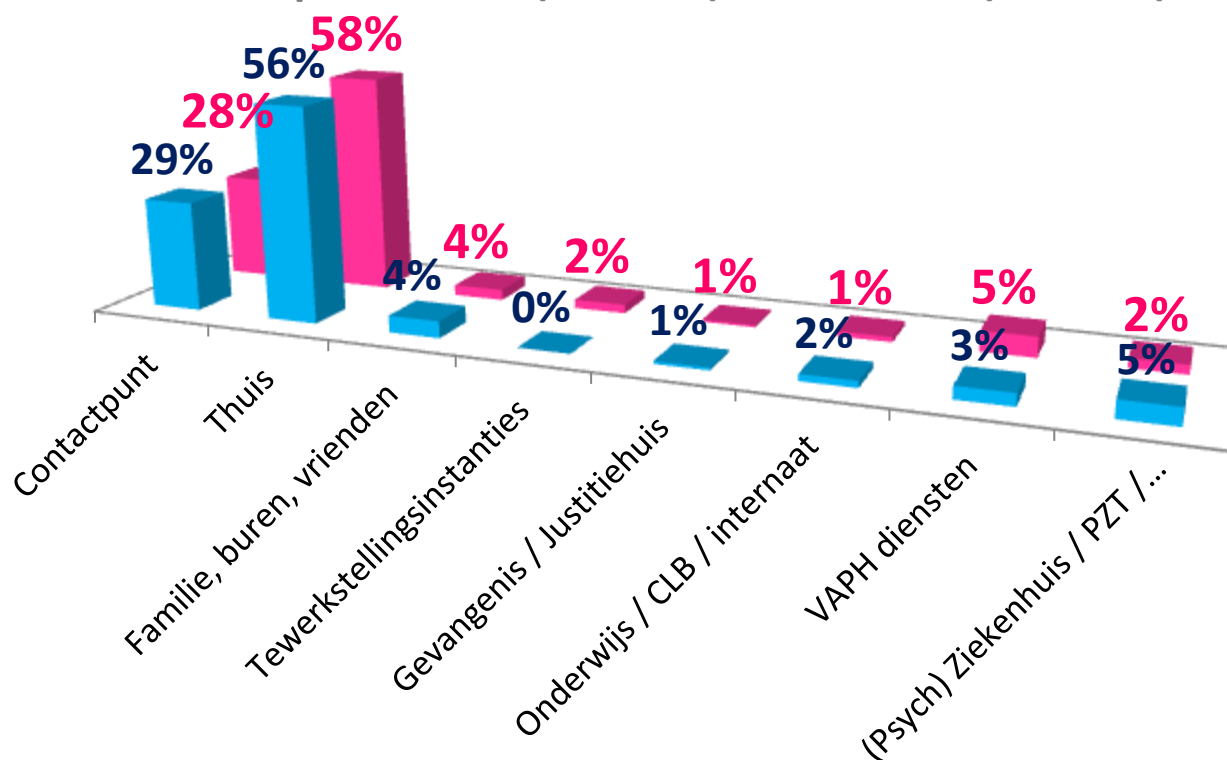
Doorgaans kan er dan vlot en warm doorverwezen worden naar een ander geschikt (hulpverlenings-)aanbod. Dit zorgt er wel voor dat we met de dienst nog te vaak een **wegwijzerfunctie** opnemen (cf. eveneens het grote percentage éénmalige contacten).

Dit leert ons dat de aanmeldingsvraag nog beter moet worden uitgeklaard tijdens het eerste telefonische contact/verkenning cf. nieuw aanmeldingssysteem vanaf 01.06.2016 (pag. 21).



3.4. Plaats van begeleiding

Contactplaats 2015 (n=3.628) versus 2014 (n=3.739)



Wat meteen in het oog springt is dat het grootste deel (62%) van de contacten met de D.O.P-medewerker in de thuissituatie gebeurt of thuis bij familie, buren of vrienden. Dit is een lichte stijging met vorig jaar. Ondanks het hoge aantal contacten in de thuisomgeving, vindt opnieuw 28% van de D.O.P.-processen plaats op een laagdrempelig en toegankelijk contactpunt.

We zien eveneens een lichte stijging van contacten die doorgaan op de werkvloer (doorgaans maatwerkbedrijven) en VAPH-diensten/voorzieningen (aanmeldingspunten voor D.O.P).

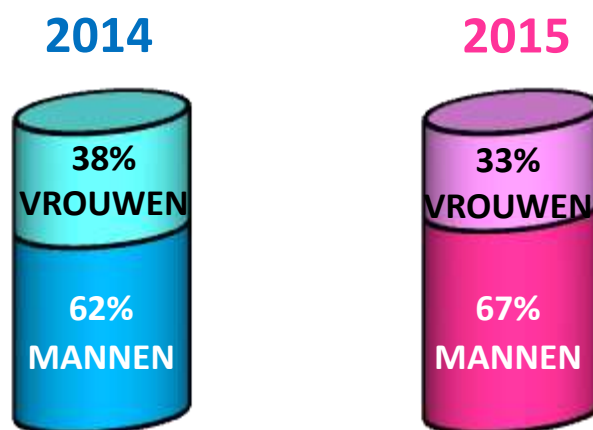
Niettegenstaande deze laatste niet erkend zijn als contactpunt, stellen we vast dat ze zowel belangrijke doorverwijzers zijn als eveneens de fysieke ruimte bieden om contacten met cliënt en zijn netwerk te laten doorgaan.

Het is duidelijk uit deze grafiek dat de laagdrempelige contactpunten bij onze eerste lijn partners hun doel niet missen. In totaal gaan hier bijna 1 op de 3 contacten door. Belangrijk hierbij is niet enkel de lokale bereikbaarheid voor de cliënt en zijn steungroep; maar eveneens de kansen op 'verknoping' met de collegadiensten op de eerste lijn.



3.5. Cliënten volgens geslacht

Aantal cliënten volgens geslacht

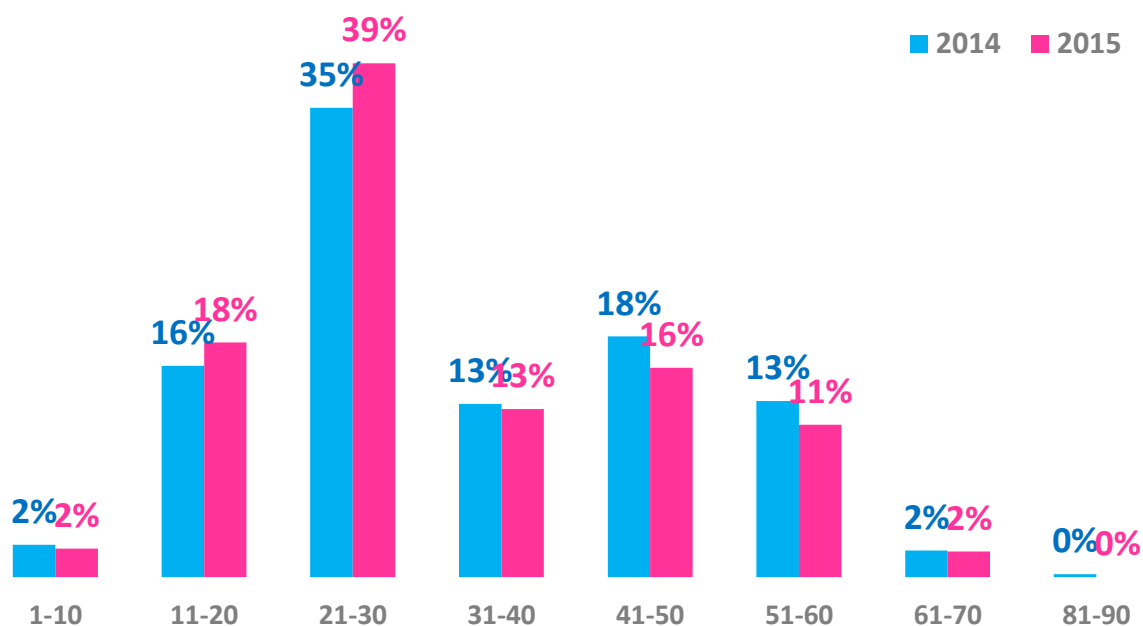


In vergelijking met vorig jaar is het aantal mannelijke cliënten nog duidelijk toegenomen.



3.6. Cliënten volgens leeftijd

Aantal cliënten per leeftijdscategorie 2015 versus 2014



De groep van 11-20 jarigen is nog gegroeid in vergelijking met vorig werkjaar.

Binnen deze groep zien we procentueel een stijging van het aantal schoolverlaters uit het BUSO.

De groep van tussen 20 en 30 jaar blijft het leeuwenaandeel vormen en is in vergelijking met vorig jaar nog gestegen.

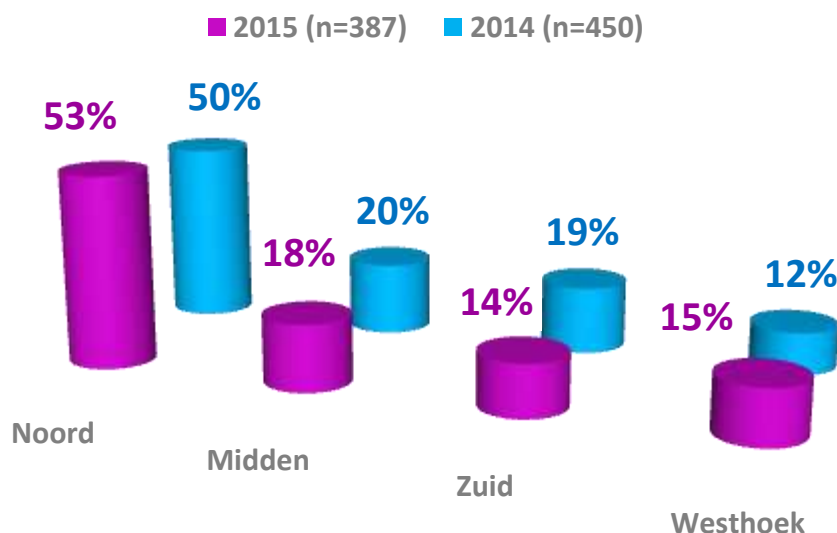
Deze grafiek maakt tevens duidelijk dat onze profilering t.a.v. minderjarigen, meer bepaald naar de Integrale Jeugdhulp, nog volop in ontwikkeling is.

De groep jonge kinderen blijft echter heel beperkt.



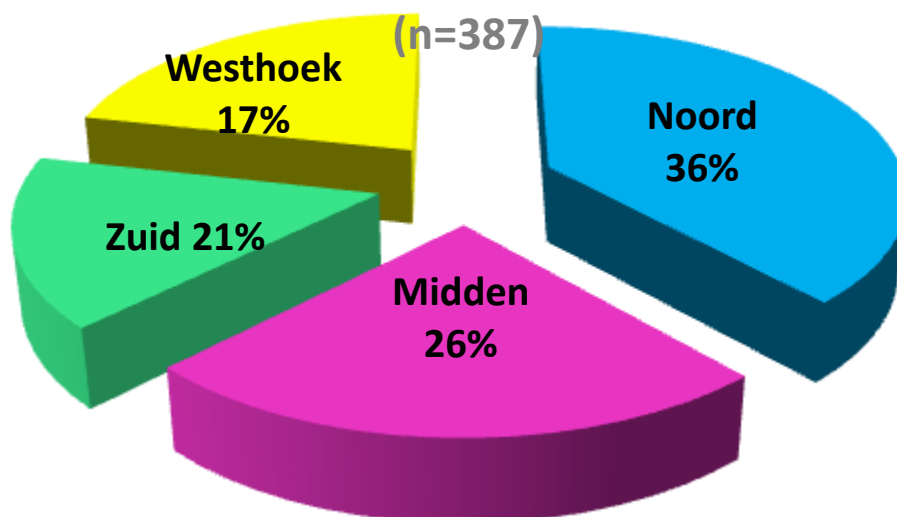
3.7. Aantal lopende dossiers per regio

Aantal lopende dossiers per regio 2015 versus 2014



Qua aantal dossiers per regio zijn er in vergelijking met vorig jaar slechts kleine verschuivingen of verschillen. Nominatief vindt iets meer dan de helft van de processen plaats in de regio Noord-West-Vlaanderen. Waar we een afname zien in de regio Zuid West-Vlaanderen zien we een toename in de regio Westhoek.

Aantal lopende dossiers 2015 per regio per 1000 inwoners

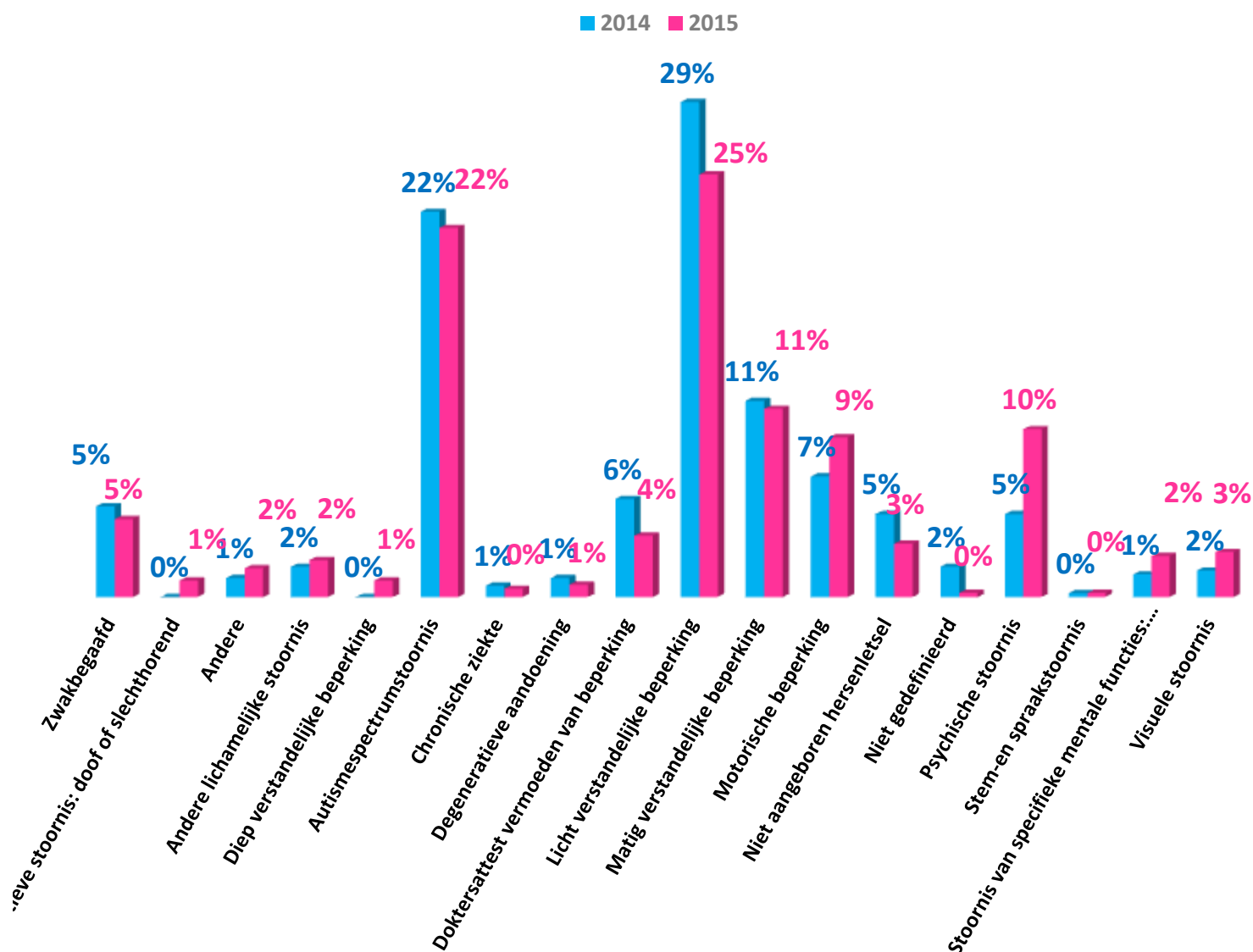


Als we dit afzetten t.o.v. de bevolkingsdichtheid binnen de verschillende deelregio's, komen we tot volgende correctie. Hieruit blijkt dat D.O.P West-Vlaanderen meer zijn stempel kan drukken in de regio's Midden West-Vlaanderen en Westhoek in vergelijking met vorig jaar.



3.8. Aantal cliënten volgens beperking

Aantal cliënten volgens beperking 2015 versus 2014



Bij deze grafiek willen we de nodige relativering doen en opmerken dat de opdeling volgens handicap/beperking (volgens VAPH-normen) een 'één dimensionele' opdeling betreft.

Het zegt weinig over de soms veel complexere werkelijkheid, die bepaald wordt door een combinatie van contextfactoren (gezinssituatie, al dan niet voorhanden zijn van een sociaal netwerk, socio-economische factoren, dak- en thuisloosheid, psychische problematiek, sociale problematiek, internering of detinering, e.d.m).

Wat niet uit deze grafiek af te leiden is, is het gegeven dat een groot deel van de cliënten van D.O.P. verkeren in een **multi-challenge situatie**, waarbij het geen uitzondering is dat een rand- of licht verstandelijke beperking gecombineerd wordt met **psychische problematiek** en een problematische sociale context.

In deze context willen we hier al wijzen op het toegenomen aantal cliënten met een psychische problematiek (+ 5%).



Vanaf het jaar 2015 zijn we op onze dienst gestart met een meer gedetailleerde database, waardoor we onze gegevensverzameling kunnen uitbreiden en eveneens deze bijkomende contextfactoren registreren. Hierdoor zullen we in de toekomst een correcter beeld en profilering kunnen geven van onze cliëntengroep in begeleiding.

Opvallend in bovenstaande tabel is de blijvende grote vertegenwoordiging van personen met een **licht verstandelijke beperking** (25%). Dit staft ook de hypothese dat velen uit deze groep naast hun verstandelijke beperking eveneens in een multi-challenge verkeren. Bij deze groep stellen we ook vast dat er in vele situaties ook kinderen betrokken zijn in het D.O.P.-proces. Deze groep wordt frequent doorverwezen naar onze dienst via de diensten van Kind en Gezin (consultatiebureau's, regiohuizen, C.K.G's,...).

De tweede grootste groep blijven de cliënten met **autisme spectrum stoornis**. Het blijft voor alle D.O.P.'s een uitdaging om de methodiek van het D.O.P.-proces op een passende manier te implementeren t.a.v. deze doelgroep. Hierrond wordt verder ingezet via vorming, casusbespreking en intervisie met Lus.

Naar onze populatie in 2016 verwachten we dat er meer instroom zal komen van cliënten met **ernstige en/of meervoudige beperking** cf. wijziging besluit van de Vlaamse Regering D.O.P.'s naar doelgroep.

Vanaf 01.01.2016 krijgen de D.O.P.'s de opdracht om ook voor cliënten die reeds gebruik maken van een Niet Rechtstreeks Toegankelijk aanbod VAPH, het proces te ondersteunen tot opmaak van een ondersteuningsplan Persoonsvolgend Budget.

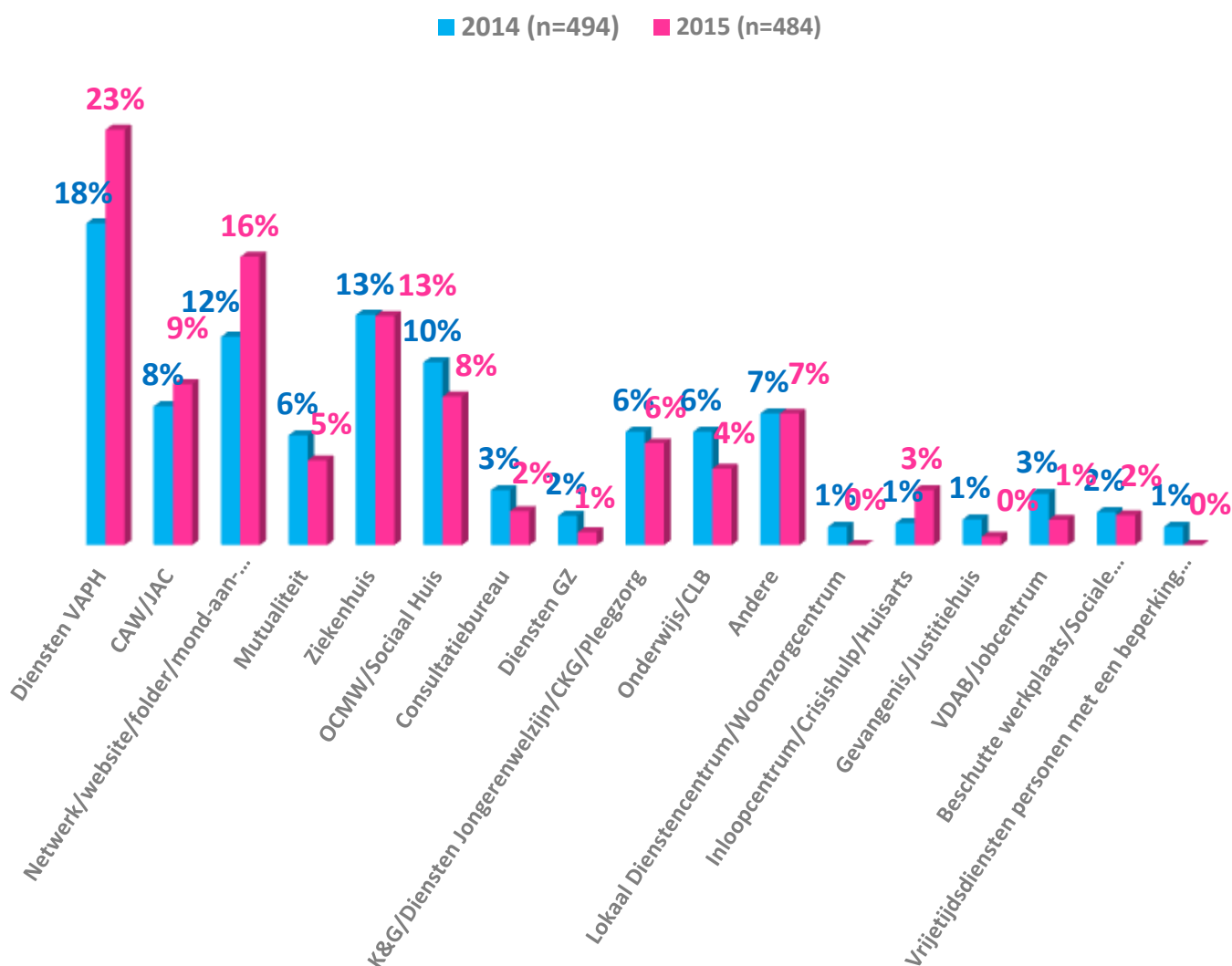
Daarom wordt er nu reeds i.s.m. Lus vzw ingezet op vorming en opleiding om de D.O.P.-methodieken meer toepasbaar te maken op de doelgroep van cliënten met een **matig verstandelijke beperking**.

Zij vertegenwoordigen immers in 2015 11% van onze cliëntengroep.



3.9. Aanmeldingen volgens verwijzinstantie

Verwijzinstanties 2015 versus 2014



Net zoals vorig jaar wordt er het meest verwezen naar onze dienst vanuit de **VAPH-diensten**. Dit aandeel is vorig jaar nog maar eens met 5% gestegen, wat betekent dat bijna 1 op 4 cliënten via deze weg wordt verwezen. Een andere constante, waarbij we nog een lichte toename vast stellen zijn de verwijzingen via de **CAW's**. (reeds 9% in 2015).

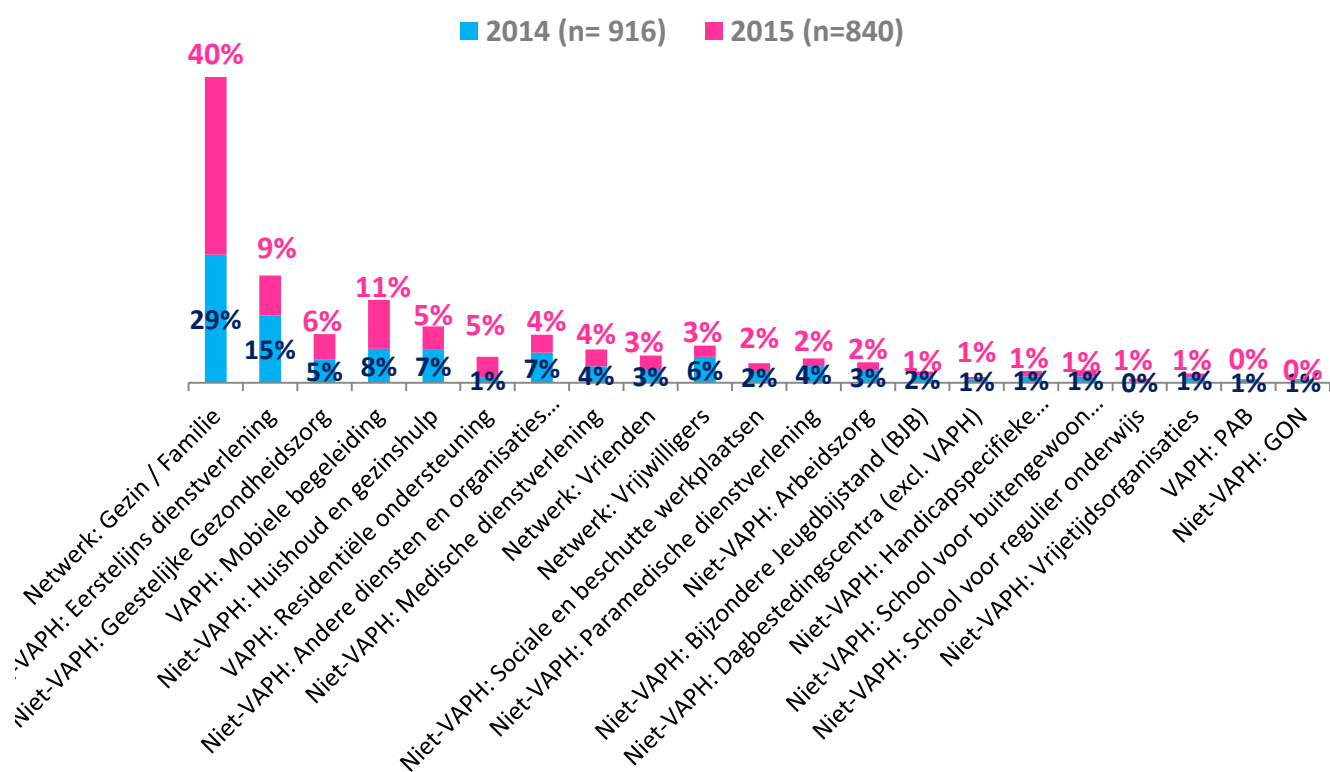
De verwijzingen via de mutualiteiten zitten in een licht dalende trend, net als de OCMW's, sociale huizen, onderwijs en CLB's. Een belangrijke verwijzer blijven ook de **ziekenhuizen** (meer dan 1 op 10 van de cliënten). Mensen vinden ook steeds meer **rechtstreeks** de weg naar D.O.P West-Vlaanderen (16%), door mond aan mond reclame, via de website of folder, etc.... De geïnvesteerde tijd die naar netwerking gaat wordt dus ruim beloond.

We kunnen net als vorig jaar besluiten dat de **verwijzende instanties** heel **divers** en **verspreid** zijn. Tegelijkertijd kunnen we ook stellen dat het leeuwenaandeel van de verwijzingen naar D.O.P verder gebeurt vanuit de **eerste lijn**.



3.10. Uitstroom (ondersteuningsbron) na D.O.P-proces

Uitstroom 2015 versus 2014



Bovenstaande grafiek geeft de totale uitstroom weer als 100%. Kwantitatief gezien zijn er echter 840 uitstroomcategorieën aangevinkt over 387 cliënten. Dit betekent dat er **per cliënt gemiddeld 2,2 uitstroomcategorieën** zijn aangegeven. Zo kan het zijn dat een cliënt na het doorlopen van een D.O.P.-proces, gebruik maakt van ondersteuning door zijn eigen netwerk/familie gecombineerd met ambulante VAPH-ondersteuning of huishoud- en gezinshulp.

We zien een duidelijke stijging van het gebruik van ondersteuningsbronnen binnen het **eigen familiaal of sociaal netwerk**. Het gaat hier dikwijls over een verschuiving van zorg uitgeoefend door de ouders, naar een inzet van de ruimere familiale (broers, zussen, ooms, tantes,..) en/of sociale kring (vrienden, kennissen, burens,...). De **mobiele begeleiding** binnen **Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) VAPH** kent tevens een duidelijke groei in het afgelopen werkjaar. De RTH door de VAPH-diensten is immers in 2015 op kruissnelheid gekomen, waardoor meer vragen vanuit het ondersteuningsplan kunnen gelinkt worden aan deze laagdrempelig toegankelijke hulp. Ondanks de toename van ondersteuning door het eigen netwerk en RTH is de **Niet Rechtstreeks Toegankelijke Hulp** vanuit het VAPH licht gestegen.

De ondersteuning door de **eerstelijns diensten** is gedaald ten opzichte van 2014. We zien ook een lichte daling van cliënten die beroep doen op de **diensten gezinszorg** na hun D.O.P.-proces. De overige categorieën zijn tamelijk gelijklopend in vergelijking met voorgaand jaar.



4. Bijlages

Bijlage 1

D.O.P. Kwaliteitsindicatoren

Inleiding

Het doel van dit document is het vastleggen van indicatoren die de kwaliteit **toetsen** van wat D.O.P. doet. Deze indicatoren worden gestuurd en gekleurd door het doel van D.O.P. en de visie van waaruit gewerkt wordt evenals de wijze van aanpak.

We baseren ons hiervoor op de tekst "over de eigenheid van Dienst Ondersteuningsplan (D.O.P.)".

De eigenheid van D.O.P. m.b.t. visie

De achterliggende visie van D.O.P. is gebaseerd op de ideeën omtrent vermaatschappelijking van de zorg, kwaliteit van leven, het burgerschapsdenken en inclusie.

Bij vermaatschappelijking van de zorg gaat het over "de verschuiving binnen de zorg waarbij er naar gestreefd wordt om mensen met beperkingen met al hun potenties en kwetsbaarheden een eigen zinvolle plek in de samenleving te laten innemen en hen daarbij waar nodig te ondersteunen."¹ Dit moet uiteindelijk leiden tot inclusie.

Ook bij het burgerschapsdenken geldt het idee dat om het even welke persoon deel uitmaakt van de samenleving dus ook moet kunnen leven in die samenleving. Dit geldt vanzelfsprekend ook voor mensen met een beperking. Dit veronderstelt dat de persoon in kwestie beschikt over keuze en controle (eigen regie) over zijn leven wat er toe leidt dat de kwaliteit van bestaan van de persoon verbetert.

De eigenheid van D.O.P. op organisatieniveau

Uniek in opdracht

Diensten Ondersteuningsplan werden begin 2012 met een specifiek doel opgericht door de Vlaamse overheid en het VAPH in het kader van Perspectief 2020².

D.O.P. zijn autonome diensten die onafhankelijk van het ondersteuningsaanbod als unieke opdracht hebben een proces te faciliteren voor mensen met (het vermoeden van) een beperking en hun direct betrokkenen. Dit proces bestaat uit:

- vraagverduidelijking
- beeldvorming
- actieplanning

¹ Van Reijen, M. (2007). Met de beste bedoelingen. Veertig jaar theorie en praktijk van vermaatschappelijking in beeld gebracht. Avans Hogeschool, Breda, p16

² Het perspectief-plan legt de krijtlijnen vast voor het ingrijpende veranderingsproces in Vlaanderen met betrekking tot de vermaatschappelijking van de zorg. Eén van de kernopdrachten van dit proces is de omschakeling van een gespecialiseerde aanbodgerichte zorg naar vraag-gestuurde ondersteuning, waarin het voortraject een cruciale rol speelt : het moment dat mensen met (een vermoeden van) een handicap hun wensen en noden synthetiseren in een vraag.



- facilitering en activering van ondersteuning

Door dat zij geen enkele koppeling met het hulpverleningsaanbod hebben, zijn zij in staat om vanuit een onafhankelijke positie een proces op maat te kunnen aangaan met de cliënt en zijn context.

Tevens bezitten zij expertise m.b.t. het opstarten, faciliteren en coachen van een steungroep/netwerkgroep rond de cliënt.

In het kader van persoonsvolgende financiering (PVF) worden ondersteuningsplannen die opgemaakt worden door de D.O.P. automatisch gevalideerd.

Uniek in tempo en intensiteit

Diensten Ondersteuningsplan hebben in principe maximum 1 jaar om op tempo van de persoon voor wie het plan wordt gemaakt, samen met voor hen relevante anderen, na te denken over 'wie ben ik en wat wil ik eigenlijk', waar en op welke domeinen heb ik ondersteuning bij nodig en wie kan me hierbij helpen/ondersteunen? Dit betekent dat D.O.P. echt in staat is tijd te investeren in intensieve en langdurige (soms complexe) processen.

Uniek in tempo en intensiteit

- 1.** De rubriek 'verloop van het proces' in het ondersteuningsplan bevat toelichting met betrekking tot de frequentie van samenkomsten die rekening houden met de draagkracht en het tempo van de cliënt.
- 2.** De medewerker stelt zich gedurende het gehele proces open voor de signalen van de cliënt en de direct betrokkenen en stemt zijn handelen hierop af, wat ook na te lezen is in het 'verloop van het proces'.
- 3.** De frequentie van samenkomen en de duur van het proces is afgestemd op de wensen van de cliënt/netwerk, op de dringendheid van de vraag, ...



Uniek in aanpak

D.O.P. medewerkers hebben geen begeleidingsrol. Het zijn facilitators. Er worden geen pasklare oplossingen aangeboden, maar hun kernopdracht bestaat er in dat zij samen met de cliënt en zijn netwerk een proces op maat aangaan, waarbij het de bedoeling is dat er antwoorden gevonden worden op de vragen die voorliggen.

D.O.P.- medewerkers faciliteren en ondersteunen dit proces. De D.O.P. heeft een brede kennis van de meest uiteenlopende ondersteuningsmogelijkheden binnen alle concentrische cirkels en verwerven hierdoor een brede, intersectorale kijk. Mede door hun inbedding in lokale contactpunten op de eerste lijn bouwen zij een netwerk en partnerschap op met de diensten die deze ondersteuning bieden.

Uniek in aanpak

1. De medewerker biedt tijd, ruimte en concrete ondersteuning om de cliënt en de direct betrokkenen te laten stilstaan bij wie ze zijn, bij hun sterktes en interesses, hun dromen, wensen en toekomstverwachtingen, maar tevens om hun angsten en twijfels te laten verwoorden.
2. De medewerker biedt de cliënt en de direct betrokkenen concreet ondersteuning om zelf na te denken over hun levenssituatie, zelf een perspectief te zoeken, zelf doelen voorop te stellen en zelf beslissingen te nemen.
3. De medewerker erkent en respecteert de eigen inbreng en keuzes van de cliënt en direct betrokkenen inzake hun leven en de gewenste ondersteuning.

De eigenheid van een D.O.P. proces

In functie van hun specifieke opdracht hebben Diensten Ondersteuningsplan een stappenplan ontwikkeld waarbij een proces aangegaan wordt met alle betrokkenen. Elk proces wordt uiteraard sterk individueel ingekleurd, afhankelijk van wie de vraag stelt, zijn of haar leeftijd, het thema, het betrokken netwerk enz.

Maar ondanks die grote variatie wordt elk D.O.P.-proces wel gekenmerkt door 6 indicatoren die elk op zich niet uniek zijn voor de werking van de D.O.P. maar die, omdat ze allemaal samen voorkomen toch wel leiden tot de eigenheid van een D.O.P.-proces. Op die manier geeft het geheel van deze 6 indicatoren samen de eigenheid weer van een D.O.P. proces.

Die indicatoren vormen dan ook het vertrekpunt. Om de kwaliteit van de processen te kunnen beoordelen hebben we elke indicator verder geconcretiseerd zodat deze kunnen gebruikt worden als handvatten in de beoordeling van het plan en het proces.

In wat volgt schetsen we eerst elke keer de indicator, met daarbij aansluitend de concretisering.



Indicatoren:

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

1. De persoon voor wie het plan wordt opgemaakt is aanwezig en staat centraal

Het centraal stellen van de persoon wordt vertaald op 3 niveaus :

- De persoon is fysiek aanwezig.
- Hij of zij vormt de kern waarover het gaat, alles vertrekt en keert terug naar zijn/haar vragen, wensen, verwachtingen.

Er worden actief stappen gezet om een zo hoog mogelijk participatieniveau te bereiken. Dit door het gebruik van aangepaste tools, picto's, visuele verslaggeving, het zoeken naar een communicatieniveau op maat van de persoon om wie het gaat en door rekening te houden met het tempo van de persoon.

De cliënt staat centraal en heeft de controle/regie over het D.O.P. proces = USP 1

1. Handtekening van de cliënt staat op de samenwerkingsovereenkomst = proces start met akkoord cliënt. Bij mensen met zware ondersteuningsnood is er ook een handtekening van iemand van het netwerk.
2. In overzicht contacten aanwezig staat naam van de cliënt = cliënt aanwezig tijdens gesprekken. Bij ontbrekende participatie van de cliënt staat dit expliciet vermeld als 'bijkomende info' en wordt aangegeven wie zijn/haar stem vertegenwoordigt.
3. De keuze van plaats en tijdstip van samenkomen kan gelinkt worden aan het levensritme/leefwereld van de cliënt.
4. De oorspronkelijke vraag van de cliënt is letterlijk terug te vinden in het plan, in het deel rond wensen en verwachtingen. Ook bij cliënten met zeer zware ondersteuningsnood werd de oefening gedaan om vanuit het perspectief van de cliënt na te denken over zijn of haar wensen en vragen.
5. De oorspronkelijke vraag van de cliënt is ook terug te vinden in de gedeelde vragen waar mee aan de slag gegaan is.
6. Er is een link tussen de actieplannen en de wensen/verwachtingen van cliënt = de wensen van cliënt zijn sturend. Tenzij de veiligheid en gezondheid van de persoon en/of zijn omgeving hierbij in gevaar zouden komen.
7. Taalgebruik van het plan is aangepast aan het communicatieniveau van cliënt en zijn netwerk. Het is duidelijk dat de gekozen manier van rapportage aansluit bij de communicatiemogelijkheden van de cliënt : er zitten picto's in als de cliënt hiermee werkt, er zitten tekeningen in als de cliënt niet kan lezen, er is gebruikt gemaakt van mindmapping als dit werkt voor de cliënt, ...



8. Het ondersteuningsplan (de flappen, ...) is bij de cliënt en werd door hem/haar nagelezen en goedgekeurd.
9. De cliënt heeft gekozen wie betrokken wordt bij het proces.
10. De prioriteiten van de nodige ondersteuning is bepaald door de cliënt.

2. Bij het doorlopen van het D.O.P.-proces en de opmaak van het plan zijn er mensen uit het persoonlijk en eventueel professioneel netwerk van de persoon aanwezig³

Een D.O.P.-proces is per definitie een proces van meerdere mensen. Het is een proces waarbij in partnerschap gegaan wordt met de direct betrokkenen uit het persoonlijk netwerk van de persoon voor wie het plan wordt opgemaakt. Ook reeds aanwezige hulpverleners worden in het proces betrokken.

Individuele gesprekken gebeuren alleen in functie van het verduidelijken van de werking, het verkennen van de vraag, het in kaart brengen van het persoonlijk netwerk en de reeds aanwezige professionelen. Individuele gesprekken zijn ook mogelijk ter voorbereiding van het samenbrengen van de cliënt en direct betrokkenen. De kern van wat we doen ligt uiteindelijk in het doorlopen en faciliteren van een groepsproces met de centrale persoon, leden uit het persoonlijk netwerk en indien gewenst ook aanwezige hulpverleners.

Het persoonlijk netwerk is partner = USP 2

1. 1-1 gesprekken gebeuren enkel in functie van kennismaking, verkenning van het netwerk, de vorming van een steungroep en/of terugkoppeling en dit blijkt ook uit het overzicht van de contactmomenten en de namen op de lijst met contactgegevens.
2. In de vraagverheldering en/of beeldvorming en/of actieplanning zijn voor de cliënt relevante anderen aanwezig en hebben ze een inbreng. Dit blijkt uit de inhoud op de flappen, verslagen en ook uit het overzicht van de contactmomenten.
3. Op basis van de vragen die voorliggen werd in de loop van het proces een steungroep gevormd wat ook blijkt uit de contactgegevens. De samenstelling hiervan vloeit voort uit de verschillende netwerkcirkels en bestaat uit mensen die voor de cliënt en het proces dat opgestart wordt, betekenisvol zijn en een meerwaarde bieden.
4. Vertrekkend vanuit wat voor de cliënt en zijn persoonlijk netwerk wenselijk is, vindt men in de uitwerking van de ondersteuningscirkels terug wat werkt/niet werkt/wat nog onbeantwoord blijft.
5. Als er tijdens het proces officieel opgelegde contouren/voorwaarden van buitenaf (bv justitie, bewindvoering, ...) gelden dan zijn die gekend door de cliënt en zijn netwerk en zijn die ook terug te vinden in het plan.
6. De cliënt en zijn netwerk hebben samen duidelijke afspraken gemaakt over de opvolging en coördinatie van het plan en hun motivatie hier rond is terug te vinden in het plan.

³ Voor D.O.P. Vlaams-Brabant is deze indicator geen noodzakelijke voorwaarde.



3. Er wordt gestart met vraagverduidelijking. Elke vraag wordt verkend en verdiept met alle betrokkenen. Het antwoord op de vraag ligt nooit op voorhand vast.

D.O.P. is geen loketfunctie. Het informeren van mensen en het op weg helpen van mensen rond wat hun rechten en mogelijkheden zijn binnen het brede zorglandschap is niet de (eerste) opdracht van een D.O.P.

D.O.P. richt zich op die vragen waar het antwoord niet duidelijk is en/of vragen die verdere verduidelijking vragen :

- omdat het voor de persoon die ondersteuning nodig heeft niet duidelijk is wat hij/zij wil en nodig heeft
- omdat er verschillende meningen leven rond wat nu de beste oplossing zou kunnen zijn,
- omdat het antwoord (nog) niet bestaat en samen moet worden gezocht naar dat antwoord-op-maat,
- omdat de persoon er helemaal alleen voor staat en hij D.O.P. nodig heeft om de linken met zijn/haar netwerk terug op te halen zodat er samen naar oplossingen kan gezocht worden,
- ...

Kortom, het gaat hier meestal om tijdsintensieve processen, net daarom is het zo essentieel dat D.O.P. voldoende tijd ter beschikking krijgt om hier mee aan de slag te gaan.

Elke vraag van de cliënt wordt verkend en verdiept met alle betrokkenen = USP 3

1. In het luik 'Wensen en noden' zijn verschillende perspectieven zichtbaar gemaakt (bijv. door middel van kleuren, het vermelden van wie wat zegt, ...) wat er op wijst dat er anderen (familieleden, vrienden, kennissen, reeds betrokken eerstelijnsdiensten, ...) betrokken waren en van daaruit zijn gedeelde vragen afgeleid.
2. Er zijn wensen en verwachtingen genoteerd op verschillende levensdomeinen ipv louter een vraag naar zorg-aanbod.

4. Vertrekkend van de vragen en thema's die voorliggen worden in de beeldvorming de sterktes en verwachtingen van de persoon en de direct betrokkenen in kaart gebracht en verfijnd.

Dit om een totaalbeeld te kunnen krijgen van de persoon en opdat iedereen rond de tafel samen mee ontdekt hoe er gedacht wordt en zijn of haar input kan doen. De sterktes kunnen aanknopingspunten zijn voor latere acties.

Beeldvorming is gericht op mogelijkheden en krachten = USP 4

1. In de beeldvorming is een beschrijving terug te vinden van interesses, capaciteiten en sterktes van de centrale persoon en geen loutere beschrijving van beperkingen en handicaps.
2. De beeldvorming bevat concrete informatie over waar de cliënt woont, werkt, naar school gaat, doet in zijn vrijetijd, ... én welke ondersteuning hij heeft, waardoor een totaalbeeld ontstaat van de leefwereld van de cliënt.



5. De opmaak van het actieplan start met een brainstorm waarbij naar antwoorden gezocht wordt vanuit de verschillende concentrische cirkels. Er wordt actief verkend en overlegd met derden hoe een antwoord op maat kan gerealiseerd worden.

Er wordt samen verkend wat wenselijk en haalbaar is vanuit een ruime en inclusieve blik. Het is geen uitputting van de opeenvolgende concentrische cirkels maar een én-én-verhaal.

Het plan zet aan tot inclusieve actie = USP 5

1. Het actieplan gaat over het oplossen van ondersteuningsvragen en noden die door de cliënt aangegeven worden op verschillende levensdomeinen.
2. In het plan komt duidelijk naar voor dat er acties ondernomen zijn rond een bepaalde nood vanuit de concentrische cirkels waarbij aangegeven wordt wat werkt/wat niet/wat nog moet opgevolgd worden.
3. Er wordt zowel aan de slag gegaan met acties op korte als op lange termijn.
4. Er zijn meerdere pistes verkend : als plan A niet werkt, is overgegaan naar plan B.
5. Er zijn in de loop van het proces linken gelegd met de buurt, het natuurlijk netwerk, reguliere diensten en/of verenigingen en dit blijkt duidelijk uit de actiefase en/of de toename van het aantal betrokkenen in het proces.
6. In het plan wordt een overzicht geschetst van het doorlopen proces. Daarnaast worden afspraken gemaakt met de steungroep rond de verdere opvolging en worden concrete afspraken en taken vastgelegd voor de uitvoering van de acties.

Het resultaat van een D.O.P.-proces is 2-ledig : enerzijds is er een plan met daarin een voor alle betrokkenen duidelijk overzicht van wat goed loopt, wat er nog nodig is en wie wat verder gaat opnemen.

Anderzijds leidt elk D.O.P.-proces ook tot het vormen van een steungroep, een achterban van mensen die betrokken willen blijven op het leven van de persoon om wie het draait. Bij afronding worden duidelijke afspraken gemaakt rond hoe zij er samen voor gaan zorgen dat het leven van de persoon niet (terug) stilvalt, hoe hij/zij de regie kan blijven behouden, hoe alle gemaakte afspraken zullen worden opgevolgd, enz.

Het plan bevat een overzicht van het proces en streeft naar continuïteit en opvolging = USP 6

1. Er zijn op het einde van het proces door de cliënt en zijn netwerk afspraken gemaakt naar hoe het plan zal worden opgevolgd. Hierbij gaat de voorkeur uit naar de opvolging door de steungroep. Hierbij zijn duidelijke afspraken gemaakt rond de verdere communicatie tussen alle betrokkenen: wie doet wat, hoe wordt er aan elkaar gecommuniceerd, ...
2. Er is een steungroep gevormd naar het einde van het proces die betrokken blijft op de cliënt.





Dit jaarverslag is een uitgave van
de Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen vzw
Tillegemstraat 81, 8200 Sint-Michiels-Brugge

Met dank aan Dragana Radosavljevic voor alle cijfermateriaal en grafieken,
Aan Sanne Debruyne en Astrid Desmet voor de lay-out en hulp bij de redactie.

