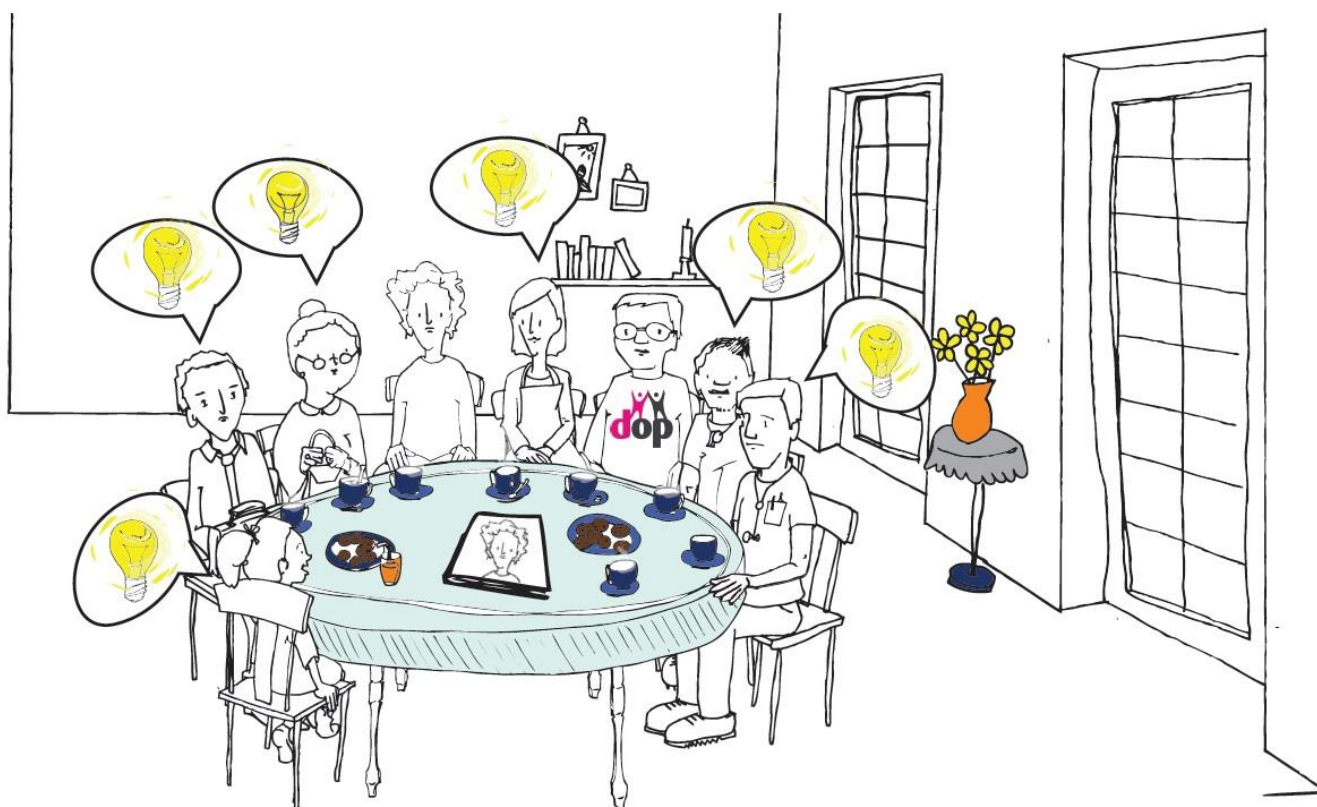


Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen

Jaarverslag 2016



JOUW PLAN, DAAR GAAN WE SAMEN VOOR !

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 2016.....	6
2.3. BEKENDMAKING EN OPBOUW VAN SAMENWERKINGSNETWERKEN	8
2.4 AANMELDINGS-EN CONTACTPUNTEN	9
2.4.1. Regionale inbedding van D.O.P West-Vlaanderen via de contactpunten.....	9
2.4.2 Aantal contactpunten van de Dienst Ondersteuningsplan W-VL. in 2016.....	10
2.5. METHODISCHE OPBOUW EN SAMENWERKING MET DE MENTORORGANISATIE	11
2.5.1 Overleg met de mentororganisatie en directies D.O.P Vlaanderen.....	11
2.5.2 Intervisie en supervisiemomenten met het team, opleiding, vorming en coaching van individuele medewerkers.....	12
2.5.3 Train de trainer: intervisiegroep van teamcoördinatoren en teamcoaches D.O.P. op Vlaams niveau.....	13
3. ZICHT OP AANMELDINGEN EN CLIËNTEN, NAAR DOELGROEP	13
3.1. ZICHT OP HET TOTAAL AANTAL CLIËNTEN IN 2016	13
3.2. TOTAAL AANTAL PRESTATIES EN VERLOOP GEDURENDE 2016.....	16
3.3. GEMIDDELD AANTAL CONTACTEN PER CLIËNT EN GEMIDDELDE DUUR.....	17
3.4. PLAATS VAN BEGELEIDING.....	20
3.5. CLIËNTEN VOLGENS GESLACHT	21
3.6. CLIËNTEN VOLGENS LEEFTIJD.....	21
3.7. AANTAL LOPENDE DOSSIERS PER REGIO	22
3.8. AANTAL CLIËNTEN VOLGENS BEPERKING	23
3.9. AANMELDINGEN VOLGENS VERWIJSINSTANTIE.....	24
3.10. UITSTROOM (ONDERSTEUNINGSBRON) NA D.O.P-PROCES	25



1. Voorwoord

Het jaar 2016 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 onverzoenbare 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, Lus, 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 2016 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 zo goed als 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 **sterk aangroeiende aanmeldingslijsten** (totale wachtlijst op dienstniveau bedraagt op 30.01.2017 ongeveer 140 cliënten). Hierbij kon de wachttijd al vlug oplopen tot 3 à 6 maanden.

Om onze (telefonische) aanmelding/intake beter te kunnen organiseren en opvolgen, maar eveneens om alle binnen-komende vragen op een meer objectieve en gelijkaardige manier (cf. USP's) te kunnen screenen werd gedurende het werkjaar 2016 geëxperimenteerd met een nieuw **Centraal Aanmeldingssysteem (C.A.S)**, dat mits bijsturing verdergezet wordt in 2017. De eerste telefonische vraagverheldering (en warme doorverwijzing) wordt opgenomen door de twee teamcoördinatoren, die hiervoor eveneens een bijkomende vrijstelling kregen.

Eveneens naar aanleiding van de brief die onze raad van bestuur naar het VAPH en het kabinet van het ministerie Welzijn en Gezin stuurde werd de capaciteit van alle D.O.P.'s in Vlaanderen uitgebreid. Dit resulteerde voor onze dienst in een uitbreiding van ongeveer 4 VTE.

Het hoeft ook weinig betoog dat door het nieuwe kader van de persoonsvolgende financiering ook het **functieprofiel van de inhoudelijke D.O.P-medewerker** uitgebreid werd, nl. de opdracht om het D.O.P-ondersteuningsplan eveneens binnen de geldige procedure en tijdsduur om te zetten in een PVB-



ondersteuningsplan. Dit in deze situaties waar de cliënt binnen zijn ondersteuningsplan ook nood heeft en toegeleid dient te worden tot trap 2 (niet-rechtstreeks toegankelijke hulp via het Persoonsvolgend Budget)

Gedurende de transitieperiode PVF, waardoor ook de D.O.P's grondig gevat werden, werd duidelijk dat ook de inhoudelijke profilering van de D.O.P's grondig onder druk kwam. Dit voornamelijk door de bijkomende opdracht die de D.O.P's hun gewijzigd B.V.R krijgen om eveneens ondersteuningsplannen PVB op te maken. Daarom was het ook belangrijk om de D.O.P's duidelijk te profileren t.a.v. andere partners (o.a. diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten) die eveneens cliënten kunnen ondersteunen om ondersteuningsplannen PVB op te stellen (cf. USP's D.O.P Vlaanderen).

Er werd eveneens opnieuw in gesprek gegaan met de leidinggevendenden van het VAPH en met het kabinet Welzijn en Gezin om voldoende klaarheid en duidelijkheid te krijgen m.b.t. de 'corebusiness' van de Diensten Ondersteuningsplan. Het overleg op datum van 29 juni 2016 resulteerde in een duidelijke afsprakennota, waarin de vooropgestelde USP's eveneens aanvaard en benadrukt werden door het beleid.

Ondanks deze woelige periode van transitie en verandering in het kader van de Persoonsvolgende Financiering, en eveneens een aantal collega's die de dienst verlieten, slaagden wij er met ons team in om onze dienst verder op de juiste koers te houden, waarbij het kompas onze 'visie' is en blijft.

Juni 2017

Geert D'haene, directeur
namens alle collega's van de
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 2016, 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.

Gemiddeld genomen is er een bezetting van **11,67 voltijds equivalenten**.

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.

2016	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Noord-W-Vl	4,09	4,09	4,09	4,09	4,19	4,19	4,19	4,19	4,03	3,19	3,83	3,61
Midden-W-Vl	1,00	1,00	1,80	1,80	2,30	2,80	2,80	2,80	2,80	2,80	2,13	2,47
Zuid-W-Vl	1,80	1,80	1,72	2,10	2,00	1,80	2,60	1,80	1,80	1,80	1,59	1,00
Westhoek	1,70	1,35	0,70	0,70	1,80	1,80	1,80	1,80	1,80	2,45	2,63	1,80
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	1,05	0,05	1,05	1,05	1,05	1,05
Totaal	10,65	10,29	10,36	10,75	12,34	12,65	13,45	11,65	12,48	12,29	12,23	10,93



2.2. Regioverdeling D.O.P. West-Vlaanderen 2016

- Indeling per Regio



- Indeling per regiomedewerker



Regiokaart Dienst Ondersteuningsplan (DOP)



De 12 inhoudelijke medewerkers zijn verdeeld over 10 afgebakende regio's (zie kaart hierboven). 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 binnenuit 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 – mede door onze contactpunten met partners op de eerste lijn – 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

Ook in het werkjaar 2016 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' en gelinkt 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, het Geïntegreerd Breed Onthaal, 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.

In de onderstaande tabel kan je aflezen dat deze afstemmings- en netwerkcontacten ook dit jaar opnieuw een grote tijdsinvestering vroeg van de plaatselijke regiomedewerkers. Elk contact (**n=217**) staat voor gemiddeld 1,5 uur tijdsinvestering.

De meest voorkomende netwerkcontacten hadden we bij de volgende organisaties:

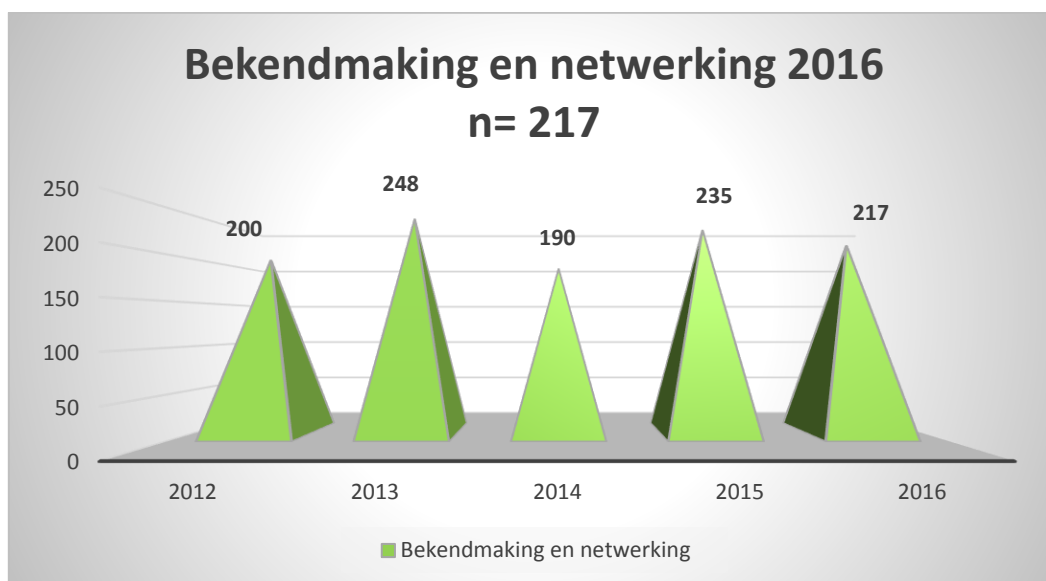
- scholen (voornamelijk buitengewoon onderwijs en MFC's): 20. Dit betrof eveneens enkele info-avonden of workshops voor een ruim publiek van ouders, leerlingen, leraars.
- CAW's (JAC's): 11
- Sociale Huizen en OCMW's: 9
- CLB's: 5
- Overlegfora SEL (Samenwerkingsinitiatieven Eerste Lijnszorg): 4 (LST's, LAS)

In de realiteit stellen we vast dat elke regiomedewerker – naast de netwerkcontacten die de directeur heeft – gemiddeld ongeveer een halve dag per week investeert in deze belangrijke opdracht. Jammer genoeg is het tot nu toe 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. Hier rond zijn we vanuit ons overleg van D.O.P.-directies Vlaanderen reeds meermaals in gesprek over gegaan met de directie van het VAPH. Tot hier toe werd jammer genoeg niet in gegaan op onze vraag om deze belangrijke inzet ook via de **outreach-functie** te



kunnen registreren binnen ons prestatiekader. Niettegenstaande zijn de D.O.P's organisaties bij uitstek, die dag-in-dag-uit mee timmeren aan de weg van Perspectief 2020 en vanuit het vraaggestuurde ondersteuningsplan van de cliënt en zijn netwerk aansluitingen zoeken met lokale, algemeen maatschappelijke diensten en netwerken om burgers met een (vermoeden van) beperking te includeren.

Een beleid dat werkelijk hier aan wil toe bij dragen dient ook deze inspanningen te erkennen en te honoreren binnen de subsidiëring van de D.O.P's!



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. Vele van deze contactpunten zijn eveneens gevestigd bij de kernactoren van **het Geïntegreerd Breed Onthaal**. De D.O.P.'s profileren zichzelf 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 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. Dit zijn bij uitstek de 'vindplaatsen' waar cliënten met een vraag naar ondersteuning terecht komen. Tegelijk biedt dit ruime netwerk de kans om cliënten zo dicht en lokaal mogelijk te bereiken.

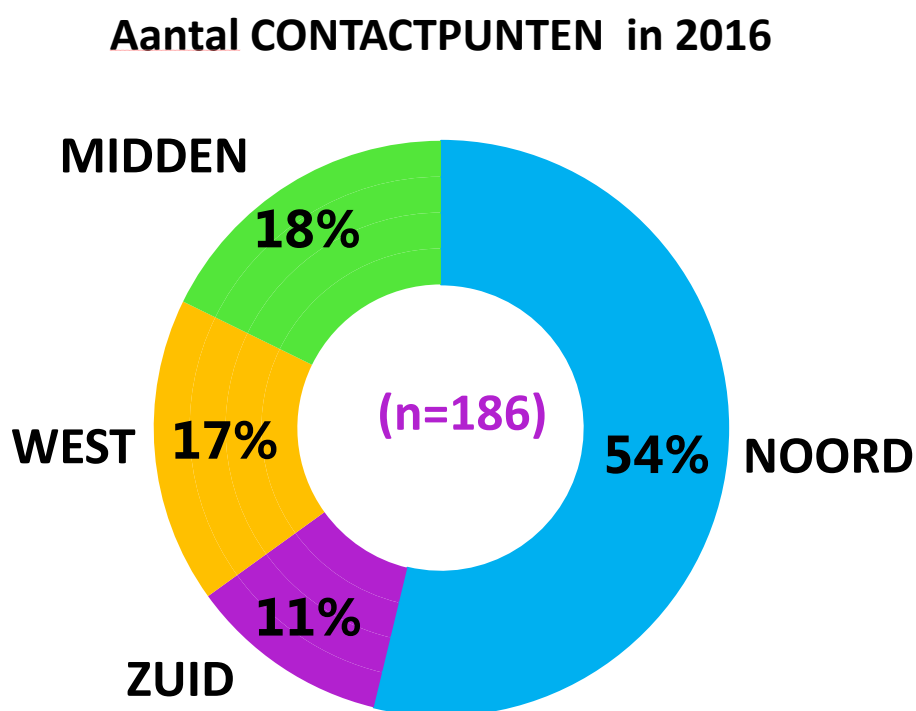
Tenslotte bieden deze contactpunten ook optimale mogelijkheden om aan netwerkontwikkeling te doen op **mesoniveau**, net omdat ze gevestigd zijn bij de partnerdiensten op de eerste lijn en in buurtnetwerken en buurtgerichte initiatieven.

Samengevat: D.O.P-medewerkers worden heel lokaal en regionaal worden ingezet, en bouwen netwerken met de intersectorale partners op de eerste lijn en tweede lijn. Dit is cruciaal en noodzakelijk om het ondersteuningsplan dat samen met de cliënt en zijn steungroep gemaakt wordt ook in daadwerkelijke en realistische acties (linking) om te zetten.

Voor het werkjaar 2016 kunnen we vaststellen dat opnieuw bijna 1 op de 3 contacten met cliënt en netwerk doorgingen op deze wijdverspreide, lokale contactpunten (cf. grafiek pag. 24).

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

2.4.2 Aantal contactpunten van de Dienst Ondersteuningsplan W-VL in 2016



De contactpunten bleven – mits enkele kleine verschuivingen – grotendeels ongewijzigd ten opzichte van vorige twee jaar. Een algemene evaluatie van onze werking m.b.t. contactpunten wordt gepland volgend jaar. We stellen vast dat een aantal contactpunten heel intensief gebruikt worden, terwijl andere punten nauwelijks of niet (meer) aangesproken worden. Gezien dit één van de kernpunten van onze werking betekent, dienen deze contactpunten met onze netwerkpartners continue geüpdatet worden.



Het merendeel van de contactpunten (54%) 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 bovenstaande 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 5 jaar gewerkt te hebben met het uitgebreide netwerk van de talrijke contactpunten, dringt zich een wederzijdse evaluatie op. Deze evaluatie werd tijdelijk uitgesteld, maar intussen werden hierrond de eerste voorbereidingen gedaan binnen de twee regioteams, zodat hier mee in 2017 kan aan de slag gegaan worden.

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:

- De kwaliteitsindicatoren (USP's) werden verder verfijnd en geïmplementeerd in beide regioteams
- **Kwaliteitsbeleid.** Hierbij werd op **3 niveaus** gewerkt:
 - ❖ Meten van de effecten van het D.O.P-proces (de outcome). Hierbij wordt een dubbel doel nagestreefd: enerzijds de meting van de effecten op de kwaliteit van leven bij de cliënten en hun netwerk; anderzijds het effect van D.O.P. binnen de context van Perspectief 2020 en vermaatschappelijking van de zorg (het inschakelen van de 5 concentrische ondersteuningscirkels). Rond dit laatste wordt gezocht naar samenwerking met wetenschappelijk onderzoek.
 - ❖ Het meten en opvolgen van het product (het ondersteuningsplan) en het proces dat gelopen wordt. Hiervoor wordt enerzijds binnen D.O.P.-processen zelf een evaluatiemoment met de cliënt en de steungroep ingebouwd. Anderzijds wordt 6-maandijks via Lus vzw, als externe en onafhankelijke partner, ad random een telefonische bevraging gedaan van een één cliënt per inhoudelijke D.O.P.-medewerker die reeds enkele maanden een D.O.P-proces achter de rug heeft. De gebundelde resultaten worden teruggekoppeld op directieniveau maar ook t.a.v. de betrokken inhoudelijke medewerkers ter bijsturing en opvolging.
 - ❖ Jaarlijks een 4-tal interviews ten huize van een cliënt en zijn betrokken steungroep over het verloop van het gelopen D.O.P-proces: wat vonden ze hierin positieve zaken en welke stappen konden ze hierdoor vooruitzetten; wat vonden ze moeilijk en voor bijsturing vatbaar? Als eerste focus worden deze processen geïnterviewd waarbij in het begin weerstand was tegen het vormen van een steungroep, maar waarbij het toch gelukt is om een steungroep te vormen in de loop van het proces.
- Bespreking van en feedback op het vervolg wetenschappelijk onderzoek D.O.P.'s KULeuven



- Bespreking en feedback op het nieuw sjabloon Ondersteuningsplan D.O.P.
- Ontwikkeling visie en methodiek geweigerde plannen Persoonsvolgend Budget
- Aanpassing van de methodiek en processtappen van het D.O.P-proces bij jongeren/adolescenten en cliënten met een ernstige meervoudige beperking
- D.O.P-processen bij cliënten in multiculturele contexten

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

Onder de supervisie van de vzw Lus werden verder 2 maandelijkse teamintervisies georganiseerd voor alle inhoudelijke D.O.P-medewerkers. Het is de bedoeling dat deze thematische intervisies geleidelijk aan de verantwoordelijkheid worden van de regioteams zelf en de teamcoördinatoren.

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, o.a. ook via het systeem van train de trainer.

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**:

• VAST AANBOD VOOR NIEUWE MEDEWERKERS

- ❖ Startcursus : hier aan namen 6 collega's deel
- ❖ Faciliteren van groepen (2 opleidingsdagen): 3 deelnemers vanuit onze dienst
- ❖ Betrekken van jonge kinderen en mensen met zwaar meervoudige ondersteuningsnoden: 12 deelnemers vanuit onze dienst

• VAST AANBOD 2016 VOOR ALLE MEDEWERKERS

- ❖ Cursus MAPS: hier aan namen 12 inhoudelijke medewerkers deel. Tevens werd deze methodiek verder geïmplementeerd in het team via verschillende intervisies
- ❖ Op zoek naar antwoorden/oplossingen in de samenleving: uitbreiding van het sociale netwerk van cliënten; vermaatschappelijking op microniveau; opstellen van een alternatieve sociale kaart. Deze vorming werd gegeven voor het volledige team gedurende 1 halve dag

• OPEN AANBOD

- ❖ Vorming voor administratieve medewerkers: onze 2 administratieve collega's namen hieraan deel
- ❖ Thematische leergroepen (4x halve dag/ 6 wekelijks) : Leergroepen waarbij medewerkers thema's ter sprake brengen vanuit ervaringen en uitwisselen om van daaruit te leren. Op volgende thema's kunnen de inhoudelijke medewerkers vrij instappen: weerstanden o.a. tegen het vormen van een steungroep, weerstanden van een netwerklied naar medewerker, zaken die onder water blijven of zitten, weerstand om mensen met zware ondersteuningsnoden te betrekken, ...
Eventueel kunnen andere thema's ook nog naar voor geschoven worden. Op termijn kan de leergroep autonoom verder indien gewenst.



2.5.3 Train de trainer: intervisiegroep van teamcoördinatoren en teamcoaches D.O.P. op Vlaams niveau

Onze twee teamcoördinatoren wonen dit tweemaandelijks overleg bij. Er wordt samengekomen met alle teamcoördinatoren en coaches o.l.v. Lus vzw m.b.t. volgende thema's:

- ❖ Intervisie m.b.t. teamontwikkeling en inhoudelijke teamprocessen
- ❖ Individuele coaching van inhoudelijke medewerkers en Persoonlijk Leer en Ontwikkelplan
- ❖ Inwerking en coaching van nieuwe inhoudelijke medewerkers
- ❖ Samenstelling van vorming en training voor inhoudelijke medewerkers

3. Zicht op aanmeldingen en cliënten, naar doelgroep

3.1. Zicht op het totaal aantal cliënten in 2016

Gedurende 2016 werden **673** nieuwe **cliënten aangemeld** bij onze dienst.

Het totaal aantal cliënten die dit jaar door onze dienst effectief werden ondersteund komt op **591**. Dit staat tegenover **3.419 contacten** of prestaties. Onze dienst is erkend voor 3.627 prestaties, wat betekent dat we het afgelopen jaar onze erkenning niet behaald hebben. Niettegenstaande de personeelswissels (4 in totaal) bleven we toch binnen de marge van 10% die het VAPH voorziet binnen onze regelgeving.

Van deze **591 cliënten** waren in totaal:

- 106 cliënten van wie de ondersteuning opgestart werd in 2015 en afgesloten werd in 2016.
- 87 cliënten van wie de ondersteuning opgestart en afgesloten werd in 2016.
- 221 cliënten met een éénmalig contact (1 of 2 prestaties). Dit staat voor 370 prestaties.
- 177 cliënten die opgestart werden in 2016 en verder lopen in 2017.

Samengeteld komen we dus op **370 D.O.P.-processen** voor 2016 (in 2015 was dit 387).

De **gemiddelde begeleidingsduur** van deze processen is **7 maand** (2015 was dit nog 7,8 maand).

Het **gemiddeld aantal contacten** per cliënt bedraagt **8,2**. Vorig jaar was dit gemiddeld 8.7.

In beide laatste cijfers zijn de éénmalige cliënten niet meegerekend.

Er waren in 2016 in totaal **370 D.O.P.-processen**, in 2015 waren er dat 387. Er is sprake van een D.O.P.-proces vanaf het 3de cliëntcontact/prestatie. De éénmalige cliëntcontacten worden hierin niet meegerekend.

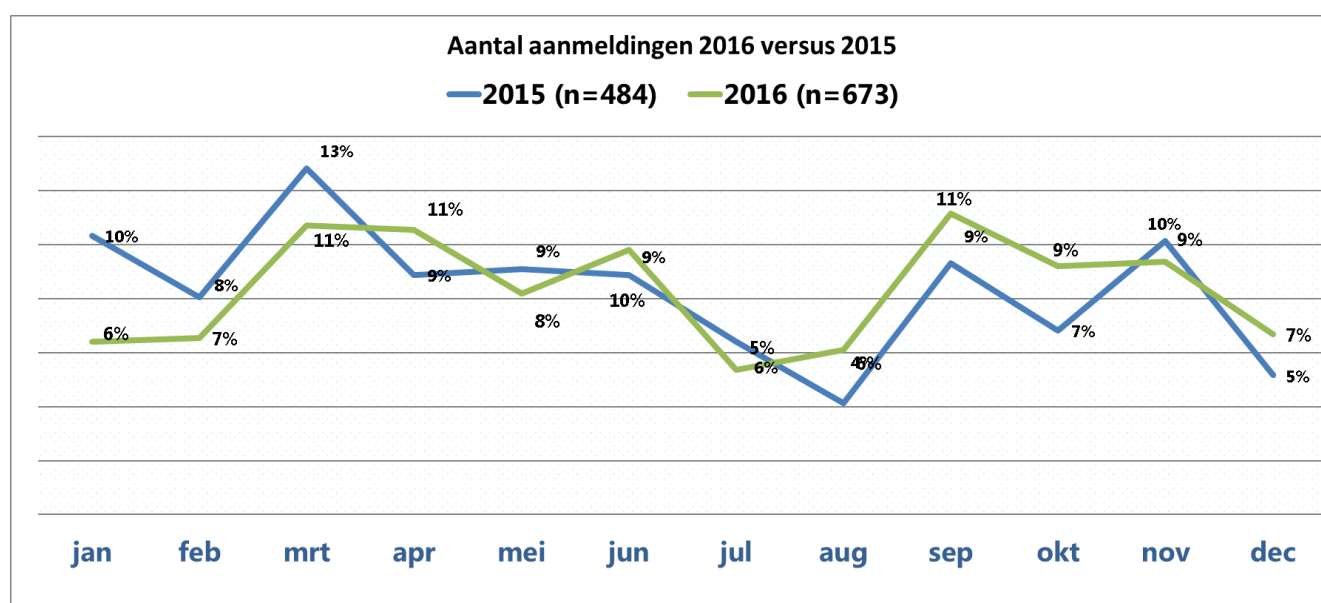
De verklaring voor de lichte daling van het aantal D.O.P.-processen kunnen we vinden in het gestegen aantal éénmalige (verkenkende)contacten (10,8% t.o.v. het totaal aantal prestaties) met kandidaat cliënten ten aanzien van vorig jaar. Op inhoudelijk vlak stellen we eveneens vast dat de inhoudelijke 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 **cliënten met een éénmalig contact** is met 14% gestegen in vergelijking met vorig jaar. 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. In veel situaties blijkt de aanvrager een duidelijke vraag te hebben naar reguliere ondersteuning (bv. gezinszorg,



poetshulp, budgetbegeleiding,...) of naar Rechtstreeks Toegankelijke hulp VAPH. Er is eveneens een grote groep bij de cliënten met een eenmalig contact die niet wensen samen te werken met hun sociaal netwerk om een D.O.P.-proces te gaan; of van wie de vraag reeds duidelijk is (waardoor geen vraagverhelderingsproces dient gegaan te worden).

De opstart van de **nieuwe toeleidingsprocedure Persoonsvolgend Budget** d.d. **01/04/2016**, waarvan het ondersteuningsplan PVB een cruciaal onderdeel vormt, droeg in het werkjaar 2016 duidelijk bij tot een 'aanzuigefect' van ongerichte aanmeldingen naar onze dienst.

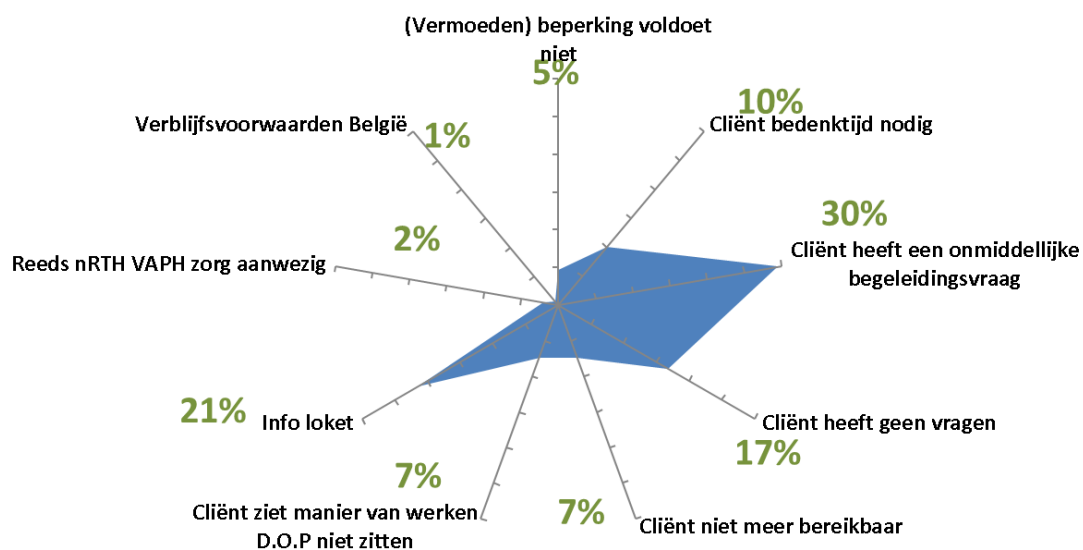


Het aantal **aanmeldingen** is met bijna **28% gestegen** t.o.v. vorig jaar. De belangrijkste verklaring is de invoer van het nieuw systeem Persoonsvolgende Financiering vanaf 01.04.2016 met de **nieuwe toeleidingsprocedure**, waarin het ondersteuningsplan een sleutelement in aanvraag naar Persoonsvolgend Budget.

Dit geeft ook als nadeel gehad dat dit aanzuigefect zorgde voor veel ongerichte aanmeldingen – de profilering van D.O.P. die de afgelopen jaren steeds duidelijker werd, werd hierdoor terug meer op de helling geplaatst. Dit was eveneens de belangrijkste reden om te starten met het Centraal Telefonisch Aanmelding Systeem (C.A.S) sinds september 2016 bij onze dienst.

Met als uitdaging om vanuit onze USP's (indicatoren eigenheid D.O.P) intensief verder te gaan afstemmen met cliënten, gebruikersverenigingen, organisaties en diensten uit de verschillende concentrische cirkels (eerste lijn, reguliere diensten, VAPH-diensten, andere sectoren binnen jongerenwelzijn, geestelijke gezondheidszorg, etc.) Verloop van de aanmeldingen doorheen het jaar/verschillende maanden: zien dat dit gelijklopend blijft met de voorgaande jaren: pieken in maart/april, juni (schoolverlaters), september

Aangemelde cliënten in 2016 maar nooit opgestart (n=149)



Voor de helft van deze (enkel) telefonische contacten blijkt dat de cliënt een directe en duidelijke begeleidingsvraag heeft (30%) of een vraag heeft naar informatie/infoloket (21%)

In 17% van de situaties heeft de cliënt geen vraag (dit doorgaans na verwijzing via hulpverlener)

10% heeft bedenktijd nodig

In 7% ziet de cliënt de manier van werken van D.O.P niet zitten

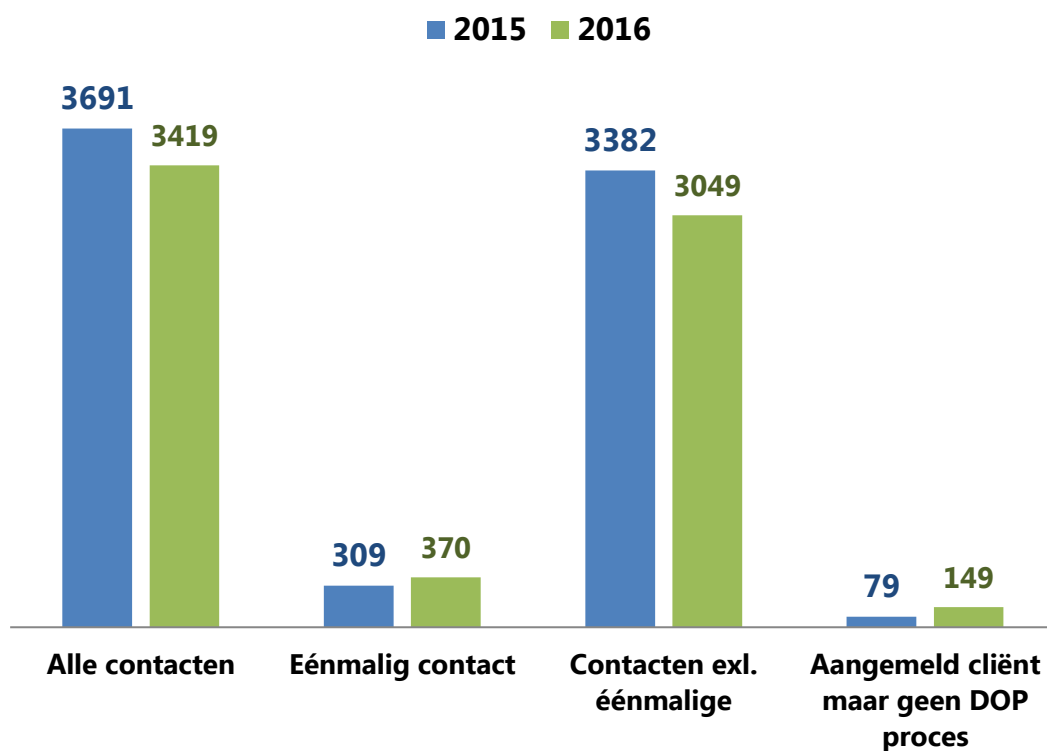
In 7% is de cliënt niet bereikbaar of niet bereid tot contact

Het aantal cliënten waar bij (vermoeden van) handicap niet kan worden gestaafd is heel klein



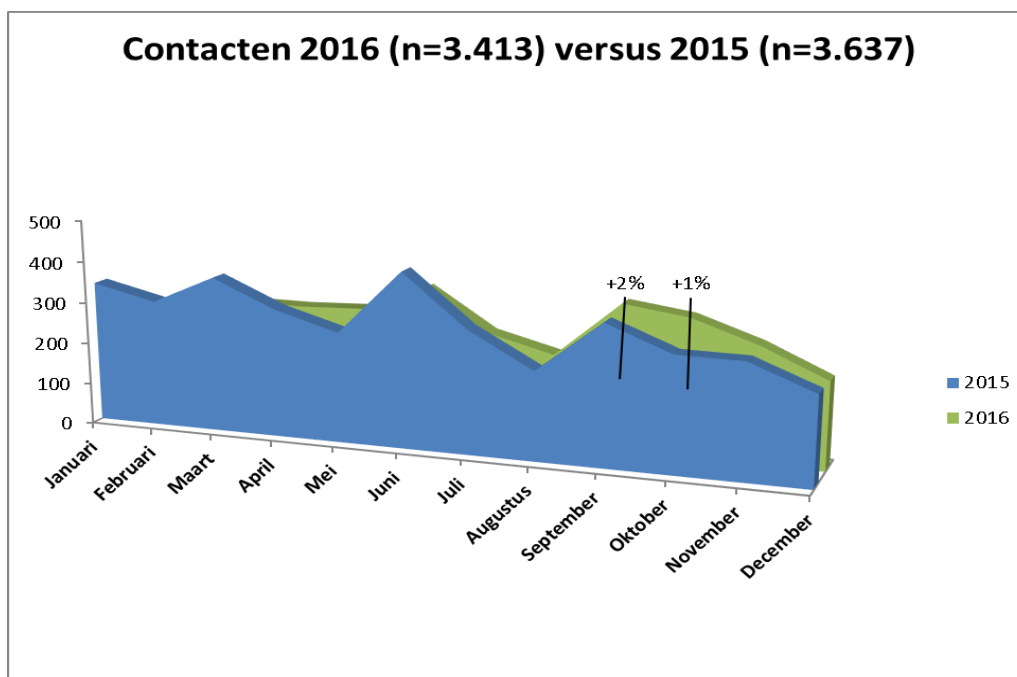
3.2. Totaal aantal prestaties en verloop gedurende 2016

Overzicht PRESTATIES 2016 versus 2015



Ondanks de verschillende personeelwissels in 2016 slaagde onze dienst erin om het minimum aantal prestaties te behalen, binnen de wettelijk voorziene marge (10%) en volgens de inzet van het aantal personeelspunten (voor 3.546 prestaties). In totaal werd er 99,75% van ons totaal aantal erkende personeelspunten ingezet.

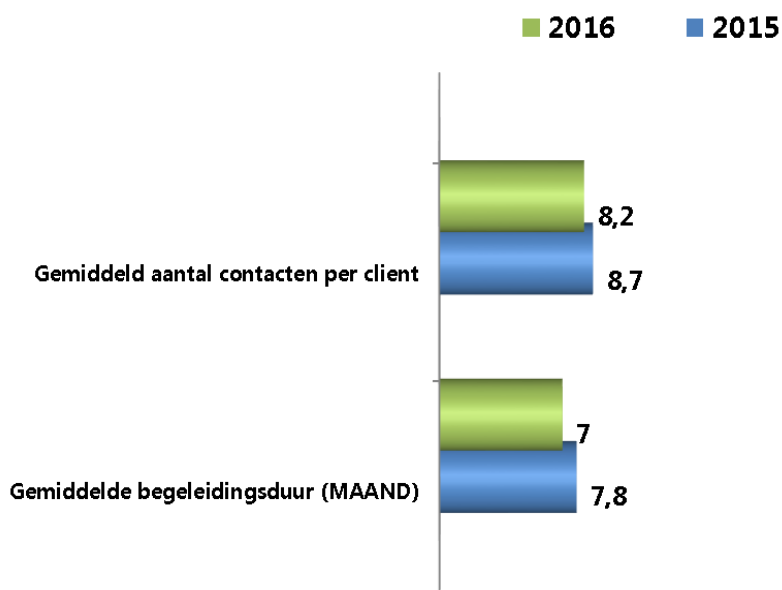




De evolutie van het aantal prestaties t.o.v. 2015 afgezet per maand is grotendeels gelijklopend. Het klassieke stramien van het lagere aantal prestaties in juli, augustus en december, wordt gecompenseerd door de maanden april, mei, juni en september en oktober.

3.3. Gemiddeld aantal contacten per cliënt en gemiddelde duur

Overzicht dossierverloop 2016 versus 2015



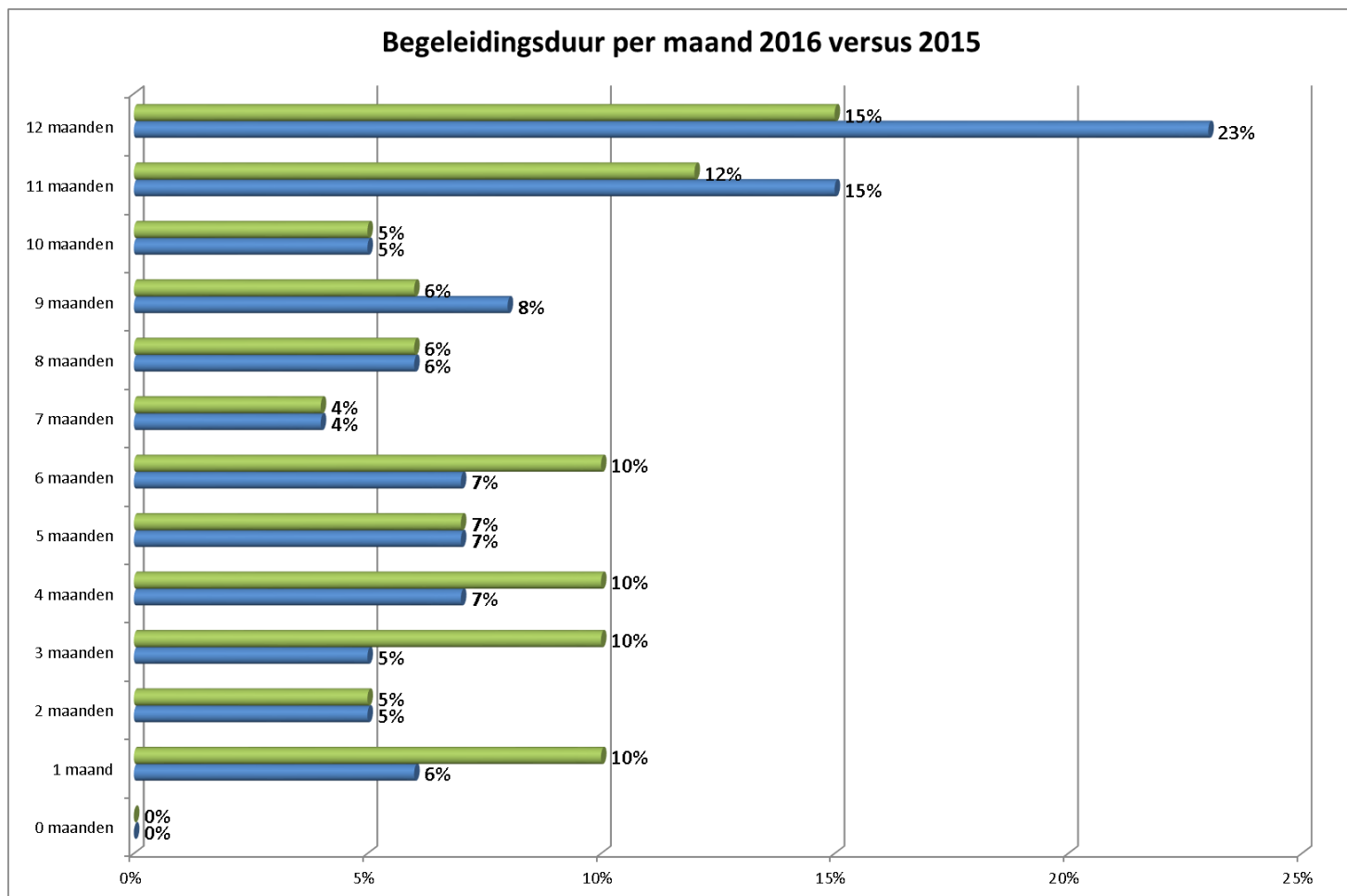
In vergelijking met vorig jaar stellen we vast dat de trajecten die cliënten bij onze dienst lopen gemiddeld zowel **iets korter in duur** zijn geworden (-0.8 maand), als **minder intensief** qua gemiddeld aantal contacten (0,5 contact minder).

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, in de eerste plaats de vraag en het tempo van de cliënt en zijn steungroep.

Met deze cijfers blijven we met onze dienst ruim binnen de vooropgestelde normen van het VAPH binnen ons oprichtingsbesluit. Namelijk, een gemiddelde van max. 12 contacten per cliënt op dienstbasis, over een periode van maximum 12 maand.

In de rand willen 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. Niettegenstaande deze mogelijkheid, die eveneens benut werd gedurende het voorbije werkjaar, stellen we vast dat de gemiddelde duur van de D.O.P.-processen bij onze dienst niet stijgt, maar zelfs nog licht daalt.





Ter verduidelijking: binnen deze grafiek zijn de éénmalige cliëntcontacten niet opgenomen.

In het totaal werden in 2016 kortere trajecten gelopen dan in 2015.

We stellen vast dat er toename is van het aantal (heel) kortdurende cliëntprocessen van 1 maand.

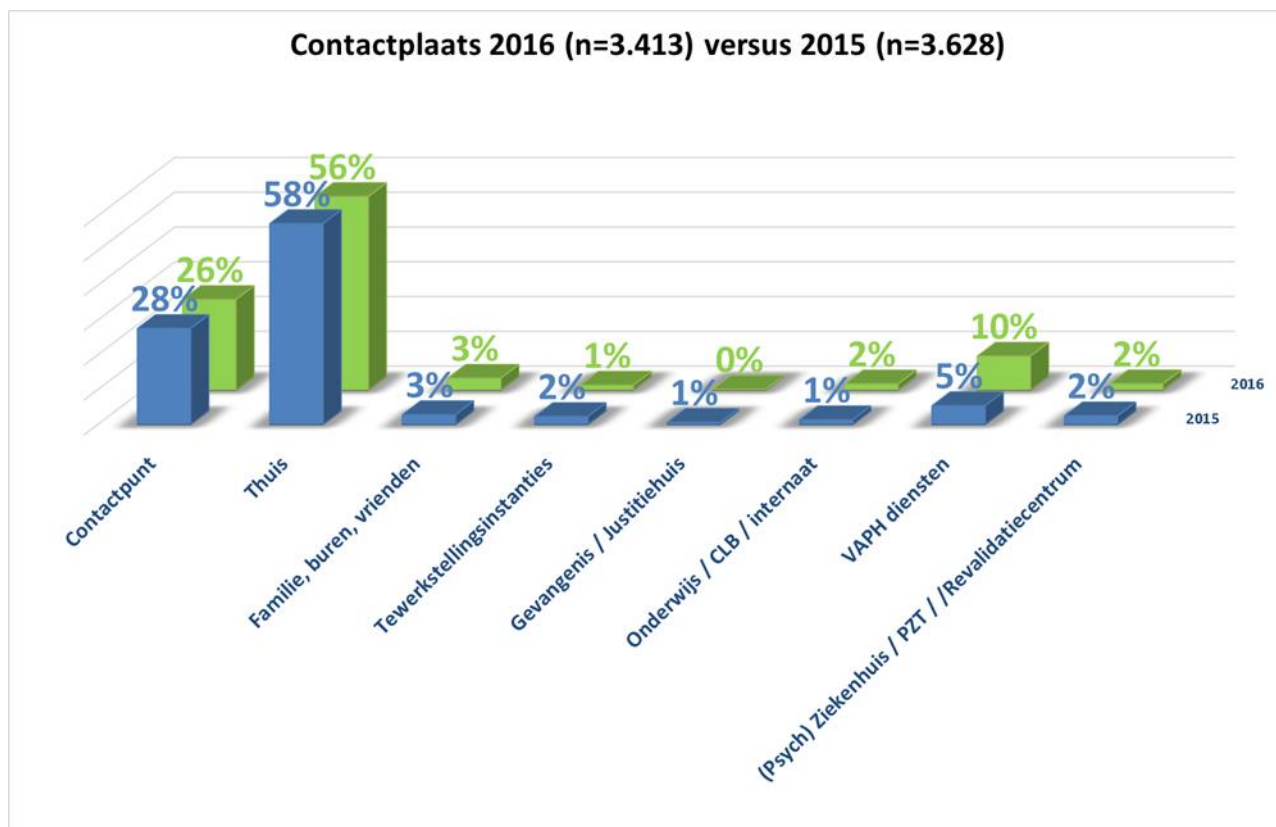
Opvallend is eveneens de duidelijke stijging van trajecten die tussen de 3 en 4 maanden duren.

Anderzijds zijn er opvallend minder trajecten die tot 11 of 12 maand duren t.o.v. het vorige jaar.

Besluitend kunnen we stellen dat D.O.P.-processen niet per definitie lange trajecten zijn die tot 1 jaar duren. In beide bovenstaande grafieken wordt duidelijk dat er een grote differentiatie mogelijk is, zowel naar tijdsduur als naar intensiteit van trajecten. Het aantal kortere trajecten van 3 tot 6 maand neemt duidelijk toe.



3.4. Plaats van begeleiding



Wat meteen in het oog springt is dat het grootste deel (59%) van de contacten met de D.O.P-medewerker in de thuissituatie gebeurt of thuis bij familie, buren of vrienden. Dit is een lichte daling met vorig jaar. Ondanks het hoge aantal contacten in de thuisomgeving, vindt opnieuw 26 % van de D.O.P.-processen plaats op een laagdrempelig en toegankelijk contactpunt.

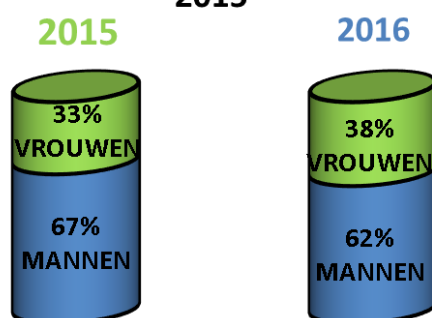
We zien een verdubbeling t.a.v. vorig jaar van het aantal contacten (10%) die doorgaan bij onze partnervoorzieningen en organisaties van het VAPH. Niettegenstaande deze laatste niet erkend zijn als contactpunt, stellen we vast dat ze zowel belangrijke doorverwijzers zijn als eveneens de fysieke en vertrouwde ruimte bieden om contacten met cliënt en zijn netwerk te laten doorgaan. Voorbeeld hiervan zijn de processen die gelopen worden met schoolverlaters binnen hun BUSO-school of internaat.

Het is duidelijk uit deze grafiek dat de laagdrempelige contactpunten bij onze eerste lijn partners hun doel niet missen. In totaal gaan hier meer dan 1 op de 4 contacten door. Belangrijk hierbij is niet enkel de lokale bereikbaarheid voor de cliënt en zijn steungroep, maar eveneens de kansen op 'verknoping' met de collega-diensten op de eerste lijn.



3.5. Cliënten volgens geslacht

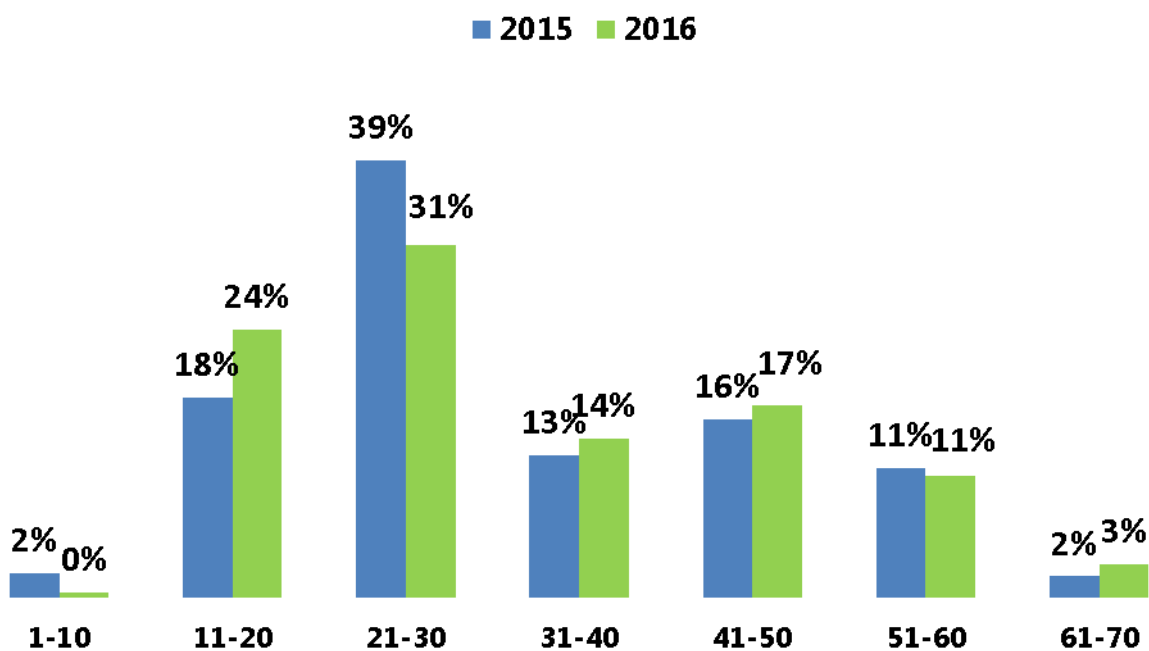
Aantal cliënten volgens geslacht 2016 versus 2015



In vergelijking met vorig jaar is het aantal mannelijke cliënten met 5% gedaald ten voordele van een toename van het aantal vrouwelijke cliënten.

3.6. Cliënten volgens leeftijd

Aantal cliënten per leeftijdscategorie 2016 versus 2015



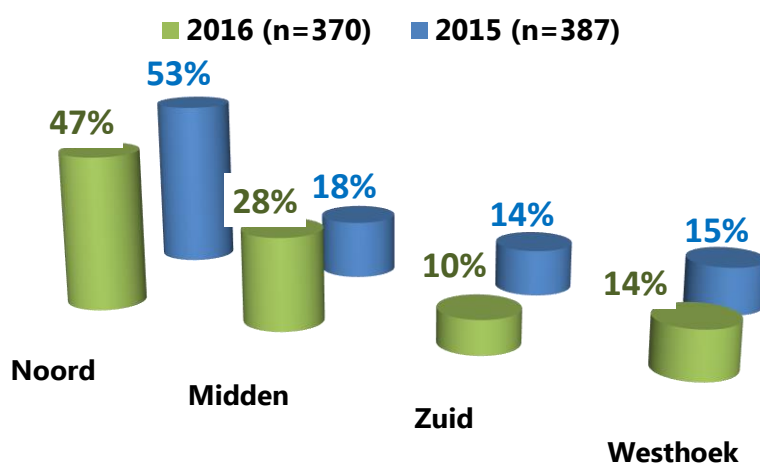
Binnen de grafiek is een duidelijke toename vast te stellen van het aantal minderjarigen tussen 11 en 20 jaar. Deze groep is jaar na jaar aangegroeid tot bijna 1/4^{de} van de totale populatie. Hieruit blijkt dat onze profilering en bekendmaking t.a.v. minderjarigen met een (vermoeden van) beperking binnen de Integrale Jeugdhulp vruchten af werpt.

Wellicht zullen we de grote groep van jongvolwassenen (BUSO-schoolverlaters) nog verder zien groeien in 2017 ten gevolge van de nieuwe procedure zorgcontinuïteit en automatische toekenningen in het kader van de Persoonsvolgende Financiering.

In tegenstelling hiermee valt op dat er in 2016 geen kinderen begeleid werden die jonger zijn dan 10 jaar door D.O.P West-Vlaanderen. We hopen dat we in de volgende jaren onze werking ook meer kunnen openstellen en toe spitsen op deze leeftijdsgroep, zeker in het licht van de Persoonsvolgende Financiering die normaliter vanaf 2019 zal ingevoerd worden.

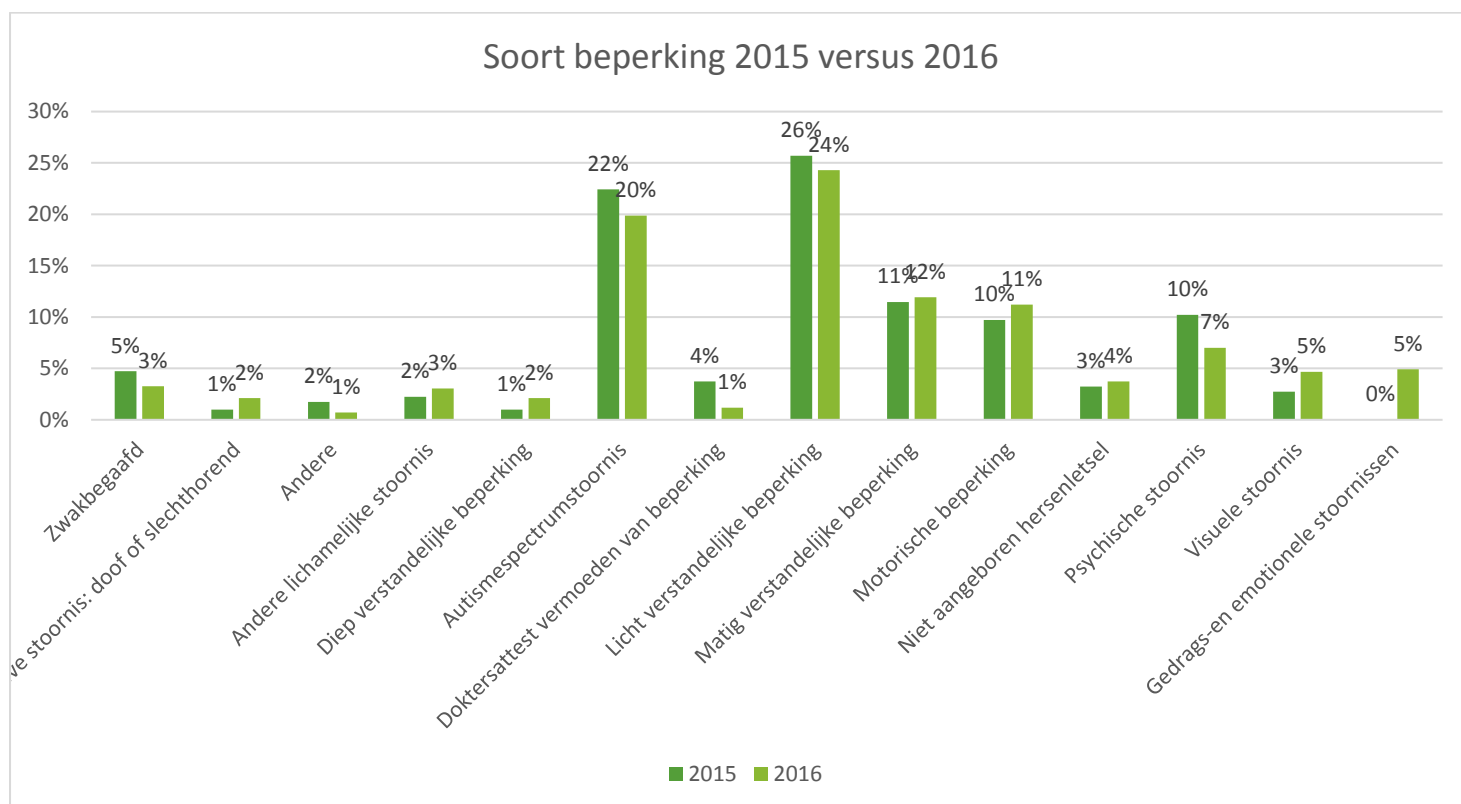
3.7. Aantal lopende dossiers per regio

Aantal lopende dossiers per regio 2016 versus 2015



In 2016 stellen we een opvallende stijging vast van het aantal cliëntprocessen binnen de regio midden West-Vlaanderen. In de regio's Noord West-Vlaanderen en Zuid West-Vlaanderen is er een lichte daling vast te stellen van het aantal trajecten.

3.8. Aantal cliënten volgens beperking



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 wijzen op 7% van de totale populatie die kampen met een psychische problematiek.

T.o.v. van vorig jaar is er een lichte daling van het aantal personen met Autisme Spectrum Stoornis, die nog steeds 1/5^{de} vertegenwoordigt van de totale groep. Eveneens de groep personen met een licht verstandelijke beperking (doorgaans gecombineerd met een psychische of sociale problematiek) blijft heel ruim vertegenwoordigd (1 op 4).

Het aantal personen met een motorische beperking is lichtjes gestegen tot 11%.

Ook de cliënten met een visuele beperking zijn in dit werkjaar toegenomen.

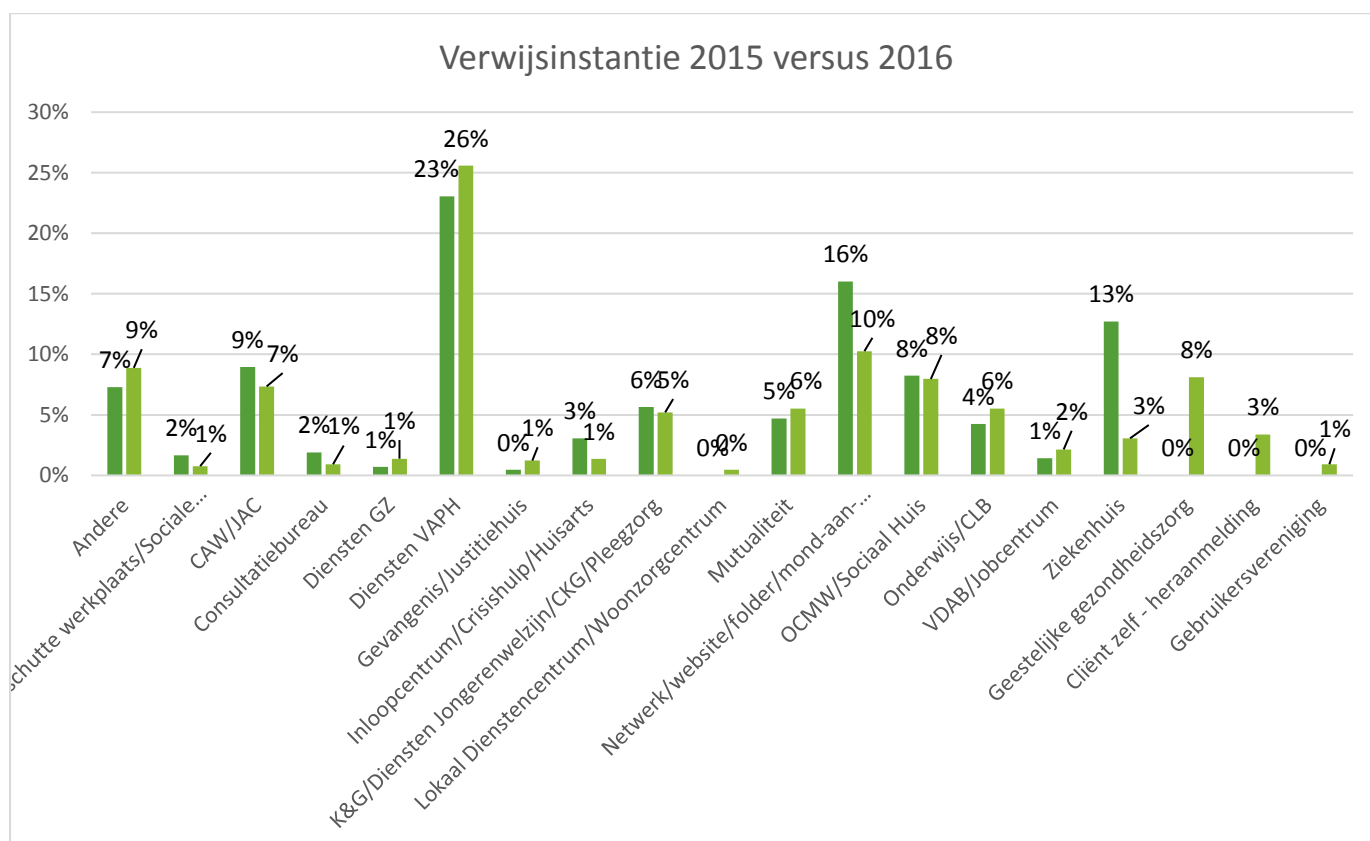
Het aantal personen met een matig verstandelijke beperking is licht gestegen tot 12% van de totale groep.

Naar onze populatie in 2017 verwachten we dat er nog meer instroom zal komen van cliënten met **een matig, 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 trouwens de bijkomende 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.

3.9. Aanmeldingen volgens verwijzingsinstantie



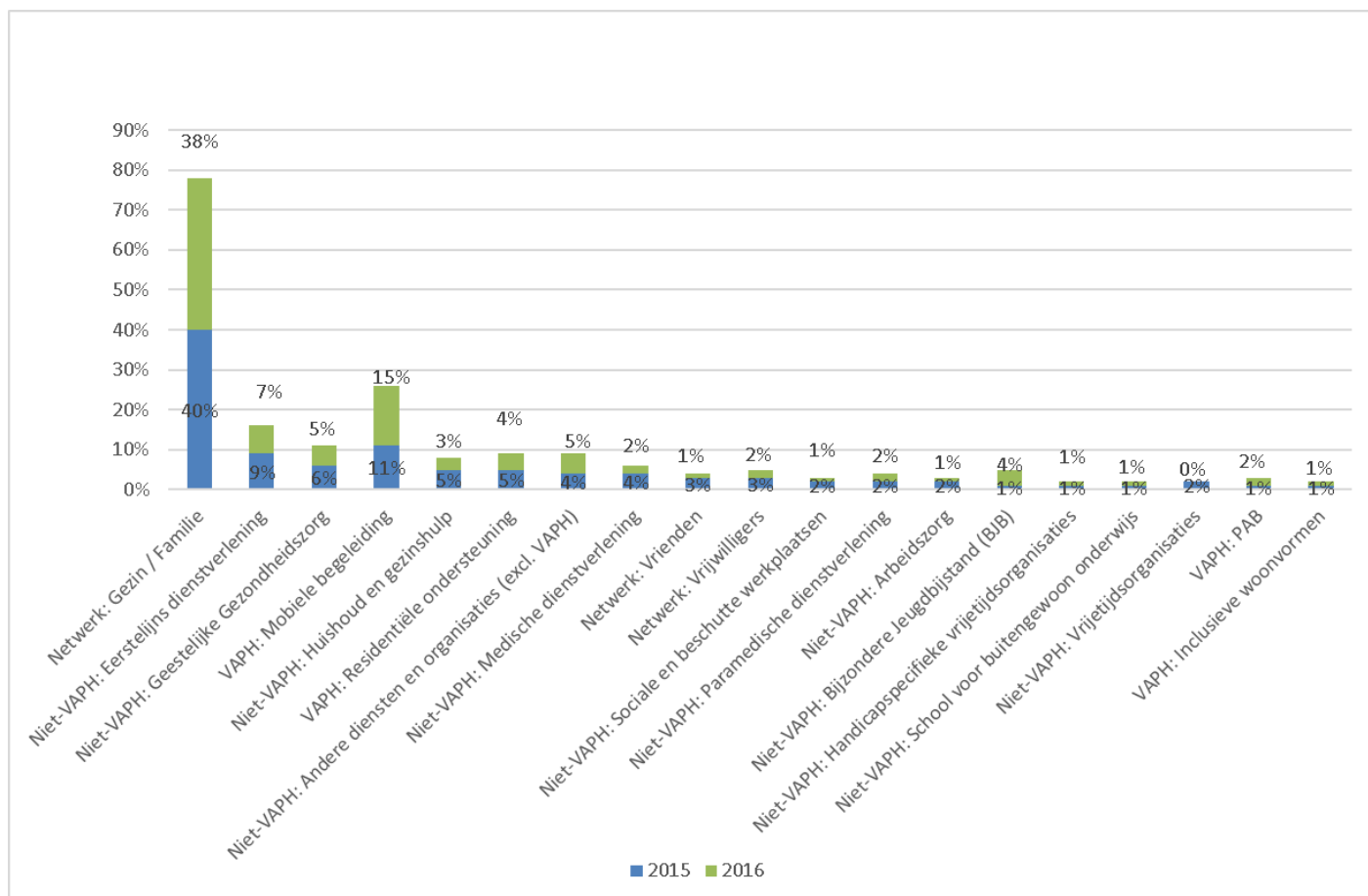
Net zoals vorig jaar wordt er het meest verwezen naar onze dienst vanuit de **VAPH-diensten**. Dit aandeel is t.a.v. vorig jaar nog gestegen. Meer dan 1 op 4 cliënten wordt verwezen via onze VAPH-partners. De verwijzingen vanuit de **CAW's** zijn licht terug gevallen (7%).

De verwijzingen via de **mutualiteiten** zitten in een licht stijgende trend. Het aantal verwijzingen vanuit het **sociaal huis** en **OCMW** blijven gelijk. Een enorme stijger zijn eveneens de verwijzingen vanuit de **geestelijke gezondheidszorg** (van 0% naar 8%).

Het aantal cliënten dat de weg naar onze dienst vond via **website, folder, mond aan mond reclame, andere gebruikers,...** is gedaald van 16% naar 10%. We kunnen net als vorig jaar besluiten dat de **verwijzende instanties** heel **divers** en **verspreid** zijn.



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



Bovenstaande grafiek geeft de totale uitstroom weer als 100%. Kwantitatief gezien zijn er echter meerdere uitstroomcategorieën aangevinkt per cliënt. 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- of gezinshulp.

We zien een lichte afname van 2% van het gebruik van ondersteuningsbronnen binnen het **eigen familiaal of sociaal netwerk**. Opmerkelijk is de duidelijke stijging van het gebruik van de **mobiele begeleiding** binnen **Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) VAPH** (11 naar 15%). Hieruit blijkt dat veel vragen van cliënten (ongeveer 1 op 6) uit het ondersteuningsplan gelinkt kunnen worden aan deze laagdrempelige, toegankelijke hulp. Daarentegen is de hulp van uit de **eerste lijndiensten** en **diensten geestelijke gezondheidszorg** licht gedaald. Eveneens het gebruik van het **residentiële, niet rechtstreeks toegankelijke VAPH-ondersteuning** is licht gedaald. De overige categorieën zijn tamelijk gelijklopend gebleven in vergelijking met voorgaand jaar. De linking van uit het ondersteuningsplan naar oplossingen of ondersteuning door **diensten Jongeren Welzijn** is duidelijk gestegen (4%).





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

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

