



## ONDERSTEUNING ALS RODE DRAAD

Elke dag helpen de medewerkers van Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen mensen met een beperking en hun dichte omgeving. Ze botsen op mooie maar ook heftige en schrijnende verhalen. "Daarom zetten we hard in op de ondersteuning van onze medewerkers. Coaching en opleiding vormen belangrijke onderdelen van ons HR-beleid", zegt **directeur Geert D'haene**.

## “We vertrekken steeds vanuit talenten, zowel bij onze cliënten als onze medewerkers.”

Geert D'haene, Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen

Verscholen in het prachtige Brugse Tillegembos staat een majestueus, middeleeuws kasteel. Naast andere provinciale diensten heeft ook Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen er zijn kantoor. De wat ijdele uitstraling van het kasteel staat echter haaks op de visie en werkwijze van de dienst: laagdrempelig en bereikbaar zijn voor mensen met een (vermoeden van) beperking. “Cliënten komen hier zelden. Onze medewerkers werken vanuit contactpunten in alle gemeentes. OCMW's, CAW's, lokale dienstencentra, noem maar op”, vertelt directeur Geert D'haene.

### Cliënt aan het stuur

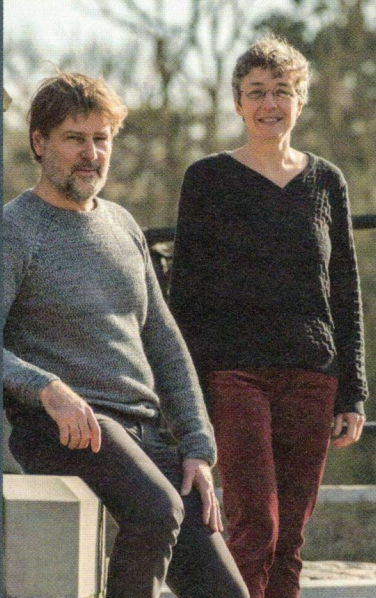
Dienst Ondersteuningsplan zag in 2012 het levenslicht als 'trajectbegeleidingsdienst': een oplossing voor mensen met een beperking die hun weg niet vinden in het kluwen van de hulp- en zorgsector. “In onze visie staat de persoon met een beperking altijd centraal. We coachen de cliënt en luisteren naar zijn ideeën en die van zijn dichte kennissenkring. Onze medewerkers zijn dus gidsen en bruggenbouwers in de zoektocht naar de juiste ondersteuning. De actiepunten die uit het traject voortvloeien, bundelen we in een ondersteuningsplan waarmee de cliënt verder aan de slag kan.”

Bij het opstellen van zo'n plan gaat de dienst zeer krachtgericht te werk. “We vertrekken altijd vanuit de talenten en capaciteiten van de mensen die bij ons aankloppen. Hoe willen ze verder in het leven? Welke uitdagingen ondervinden ze? Waar dromen ze van? Wat maakt hen gelukkig? Kortom: we focussen ons niet op de beperking. We vinden het cruciaal dat die mensen zélf aan het stuur blijven van hun leven, ook als wij na dit voortraject uit beeld verdwijnen. Door in overleg te gaan met de cliënten en hun dichte kring – denk maar aan ouders, vrienden, familie, burens en kennissen – hopen we dat het plan beter werkt en goed opgevolgd wordt.

### Talent eerst

Ook intern kijken ze bij de dienst stevast naar de talenten en capaciteiten van de collega's. “Dat begint al bij de aanwerving. Voor ons maakt het bijvoorbeeld geen verschil als iemand al een ruime carrière binnen de zorgsector achter de rug heeft, of net van de schoolbanken komt”, zegt Geert. “Je moet deze unieke job toch 'opnieuw' leren. Wat wel telt, is hoe die persoon met zijn talenten en ervaringen een meerwaarde vormt voor ons team én voor onze cliënten. Zo hebben we bijvoorbeeld mensen in dienst met 35 jaar ervaring, maar evengoed een gedreven 22-jarige die net afstudeerde.”





## Geert D'haene & Sofie De Ruyter

- **Organisatie:** Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen
  - **Functies:** Directeur & teamcoördinator/inhoudelijk medewerker
  - **Activiteit:** Mensen met een (vermoeden van) beperking – en hun omgeving – ondersteunen in de zoektocht naar een kwaliteitsvol leven en het maken van een ondersteuningsplan
  - **Aantal medewerkers:** 18
- [dienstondersteuningsplan.be](http://dienstondersteuningsplan.be) of [dop-vbb.be](http://dop-vbb.be) voor de diensten in Vlaams-Brabant en Brussel

Natuurlijk stopt het niet bij de aanwerving. "In de verdere uitbouw van onze organisatie blijven we focussen op de sterktes van onze eigen medewerkers. We zijn ervan overtuigd dat onze mensen hun eigen competenties ten volle moeten kunnen inzetten en ontwikkelen."

### Knop omdraaien

De medewerkers van Geert gaan elke dag met een enorme drive aan de slag. Toch botsen ze soms op moeilijkheden en uitdagingen.

# "We coachen en volgen onze medewerkers nauw op, zowel individueel als in teamverband."

Geert D'haene, Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen

"Bepaalde dingen trek ik me wel aan. Bijvoorbeeld als een cliënt geen steun krijgt van pakweg familie of vrienden en er dus moederziel alleen voor staat", vertelt **coördinator en inhoudelijk medewerker Sofie De Ruyter**. "Daarnaast is het vaak frustrerend als je op een beperkt zorgaanbod botst of niet verder kan door lange wachtlijsten."

Ook de aangrijpende verhalen hakken er soms zwaar in. "Het is niet altijd makkelijk om die verhalen meteen na de werkuren te vergeten. Daar moet je mee leren omgaan", bevestigt Sofie. Dat beseft directeur Geert als geen ander. "Onze medewerkers moeten leren om de knop om te draaien. Iedereen zoekt voor zichzelf een manier om die zaken een plaats te geven. We zien gelukkig dat er een zeer goede band bestaat tussen de collega's. Ze ondersteunen elkaar en kunnen altijd eens hun hart luchten."

### Begeleiding

De Dienst Ondersteuningsplan West-Vlaanderen investeert ook sterk in opleiding, coaching en *teamwork*. "Zo starten nieuwe medewerkers steeds in een duo-rol met een meer

ervaren collega. Niemand springt zonder reddingsboeien in het water. We werken met persoonlijke leer- en ontwikkelingsplannen. We coachen en volgen onze medewerkers nauw op, zowel individueel als in teamverband."

Geert zorgt er ook voor dat zijn mensen niet uitgeblust raken. "Voor veel mensen is deze job hun passie. Ze zouden er dag en nacht mee bezig zijn. Daarom waak ik erover dat er een gezonde werk-privébalans is en dat collega's bijvoorbeeld maximum twee avonden in de week werken. Het is ontzettend leuk om te zien dat mensen hun job vol overgave uitoefenen, maar het is mijn taak om te zorgen dat het haalbaar blijft."

### Trots

De directeur is enorm trots op zijn medewerkers. "Op slechts enkele jaren tijd vormen we een hecht team, met toffe mensen die er helemaal voor gaan. Bovendien ben ik enorm blij met onze visie: mensen ondersteunen en daarbij vertrekken vanuit hun talenten. Dat geldt zowel voor cliënten als voor onze eigen collega's." ▶