

Gewoon waar mogelijk
Specifiek waar nodig



JAARVERSLAG 2019

ERKEND EN
GESUBSIDIEERD
DOOR HET
VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

Inhoud

1.	UITBOUW CONTACTPUNTEN	3
2.	INSTROOM	4
2.1.	AANMELDINGEN - TOTAAL	4
2.2.	AANMELDINGEN – GEEN OPSTART	5
2.3.	AANMELDINGEN - OPGESTART MAAR VROEGTIJDIG STOPGEZET	6
2.4.	INSTROOM PER REGIO	7
2.5.	INSTROOM VOLGENS AANMELDER.....	8
3.	HET BEREIKEN VAN ALLE DOELGROEPEN	9
3.1.	ALGEMEEN	9
3.2.	AANMELDING VOLGENS BEPERKING.....	10
3.3.	DOELGROEPENBELEID.....	10
4.	ONDERNOMEN ACTIES IN 2019	11
4.1.	Administratief team – ICT	11
4.2.	De regioteams	11
4.2.1.	Aalst-Oudenaarde.....	12
4.2.2.	Regio Gent-Meetjesland	12
4.2.3.	Regioteam Waasland-Dendermonde	14
4.3.	Themateams.....	16
4.4.	Werkgroepen.....	16
4.4.1.	Werkgroep behalen contacten	16
4.4.2.	Werkgroep communicatie	17
4.4.3.	Werkgroep jongeren.....	17
4.4.4.	Werkgroep studenten.....	18
4.4.5.	Werkgroep vrijwilligers	19
4.4.6.	Werkgroep wissellere	20
4.5.	Projecten 1 Gezin, 1 Plan	20

4.6.	Eigen vormingsaanbod	20
4.7.	Samensturing.....	21
5.	SAMENWERKING MET DE MENTORORGANISATIE	22
5.1.	OP NIVEAU VAN DIRECTIES	22
6.	ONDERSTEUNINGSBRONNEN	22
6.1.	ALGEMEEN	22
6.2.	SAMENWERKING – SOCIAAL NETWERK.....	23
6.2.1.	INZET. ZELFZORG - EIGEN GEZIN - BUURT, FAMILIE, VRIENDEN.....	25
6.2.2.	INZET. OVERZICHT DETAILS.....	26
6.3.	INZET – (REGULIERE) DIENSTEN EXCLUSIEF VAPH	26
6.4.	INZET – VAPH DIENSTEN	27
6.5.	INZET – COMBINATIES VAN ONDERSTEUNINGSBRONNEN	28
7.	DUUR VAN DE VOORTRAJECTEN EN CONTACTEN	29
8.	HET TEAM.....	30
8.1.	OVERZICHT VTO IN 2019.....	31
8.2.	DE ADMINISTRATIEVE MEDEWERKERS	31
8.3.	LOGISTIEK.....	31

1. UITBOUW CONTACTPUNTEN

Aangezien D.O.P. in de eerste plaats focust op oplossingen in de eigen omgeving van de centrale persoon, zijn we op zoek gegaan naar een manier om enerzijds de keuzevrijheid aan het cliëntsysteem te kunnen geven en anderzijds op zoek te gaan naar 'neutrale' of 'gekennde plekken' in een regio die makkelijk bereikbaar zijn en waar er de nodige infrastructuur is voor grote groepen. We focussen daarbij enerzijds op een partnerschap met organisaties en diensten die lokaal of op de 1^e lijn verankerd zijn. Zo worden we als dienst en als persoonlijke procescoaches meer gekend in de regio waar we werkachtig zijn. Daarnaast werd er op regionaal niveau een 'alternatieve sociale kaart' uitgewerkt. We gaan hierbij op zoek naar lokale initiatieven die niet altijd op 'hulpverlening' gefocust zijn maar waar mensen met een (vermoeden van) beperking terecht kunnen rond vrije tijd, goedkope maaltijden, gezelschap,... . Sedert 2018 worden regionale teamvergaderingen ook gehouden op afwisselende locaties in de eigen regio waarbij de focus ligt op wederzijdse kennismaking met (nieuwe) lokale initiatieven in de regio. Er werd een cloudapp ontwikkeld waardoor medewerkers zicht hebben op deze nieuwe vorm van contactpunten. We hebben met deze lokale werkvormen/projecten overeenkomsten in functie van samenwerking afgesloten. Deze contactpunten zijn vaak ook plekken waar de meer kwetsbare mensen van onze samenleving terug te vinden zijn. Ook hier wensten we vanuit D.O.P. OVI meer op in te zetten.

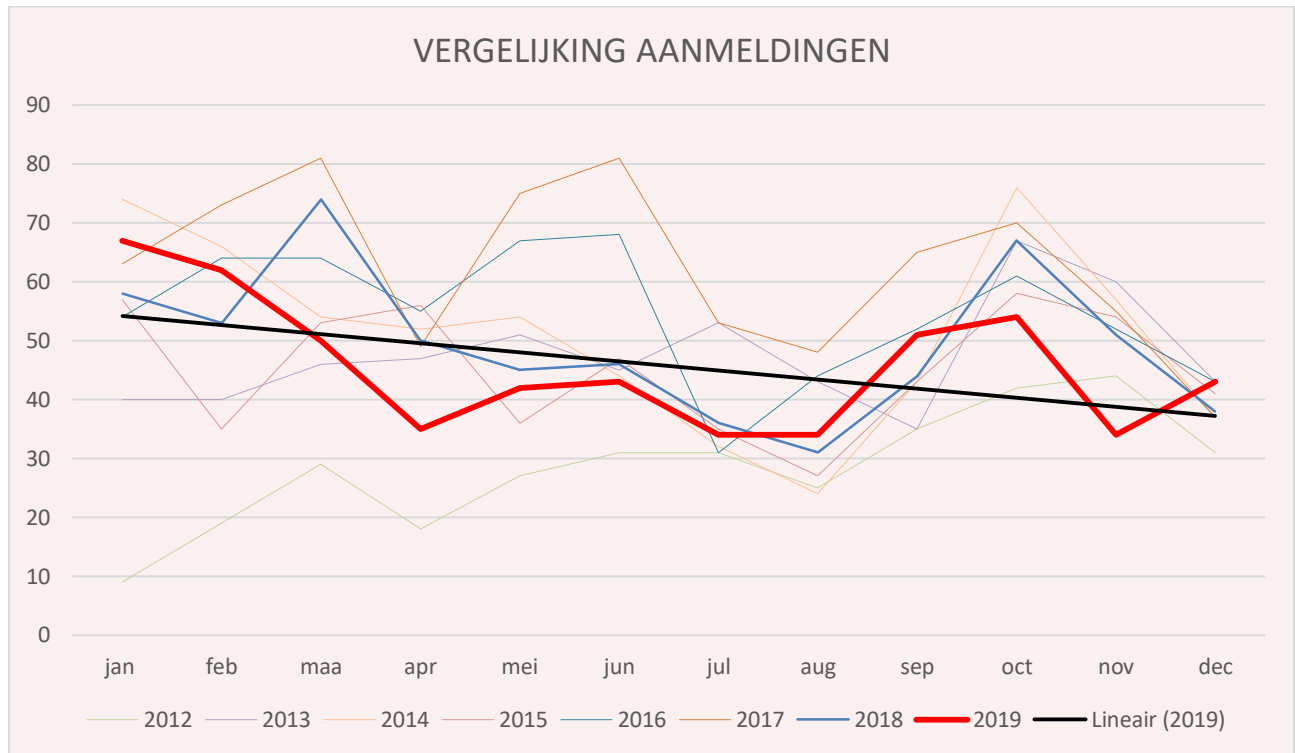
In 2019 hebben we ingezet op de update van al onze contactpunten. We hebben alle samenwerkingsovereenkomsten hernieuwd en de informatieformulieren van de contactpunten geactualiseerd.

Bijna elke gemeente in Oost-Vlaanderen heeft, na deze update, één of meerdere contactpunten. Het aantal contactpunten is afhankelijk van de grootte van de gemeente. Zo zal Gent meer contactpunten hebben dan Merelbeke en Aalst meer dan Erpe-Mere. Sommigen kleine gemeenten (vb. Laarne) hebben geen contactpunt, maar dit stelt in de praktijk geen grote problemen. We stellen vast dat cliënten vlot naar het contactpunt van een aangrenzende gemeente gaan. Indien mensen in deze kleine gemeenten toch liever een andere oplossing prefereren wordt er vanzelfsprekend gezocht naar een plek in de eigen gemeente. Ook hier werken we op maat van het cliëntsysteem.

2. INSTROOM

2.1. AANMELDINGEN - TOTAAL

In **2019** werden er **549** nieuwe mensen aangemeld bij onze administratieve dienst. Tegenover 2018 is dit opnieuw een daling. Deze keer wel veel minder dan het jaar voorheen. De mogelijke verklaringen zijn nog steeds gelijkaardig. Bij de invoering van PVF zagen we een grote toename van aanmeldingen waar we nu eerder terug evolueren naar de situatie van voorheen.

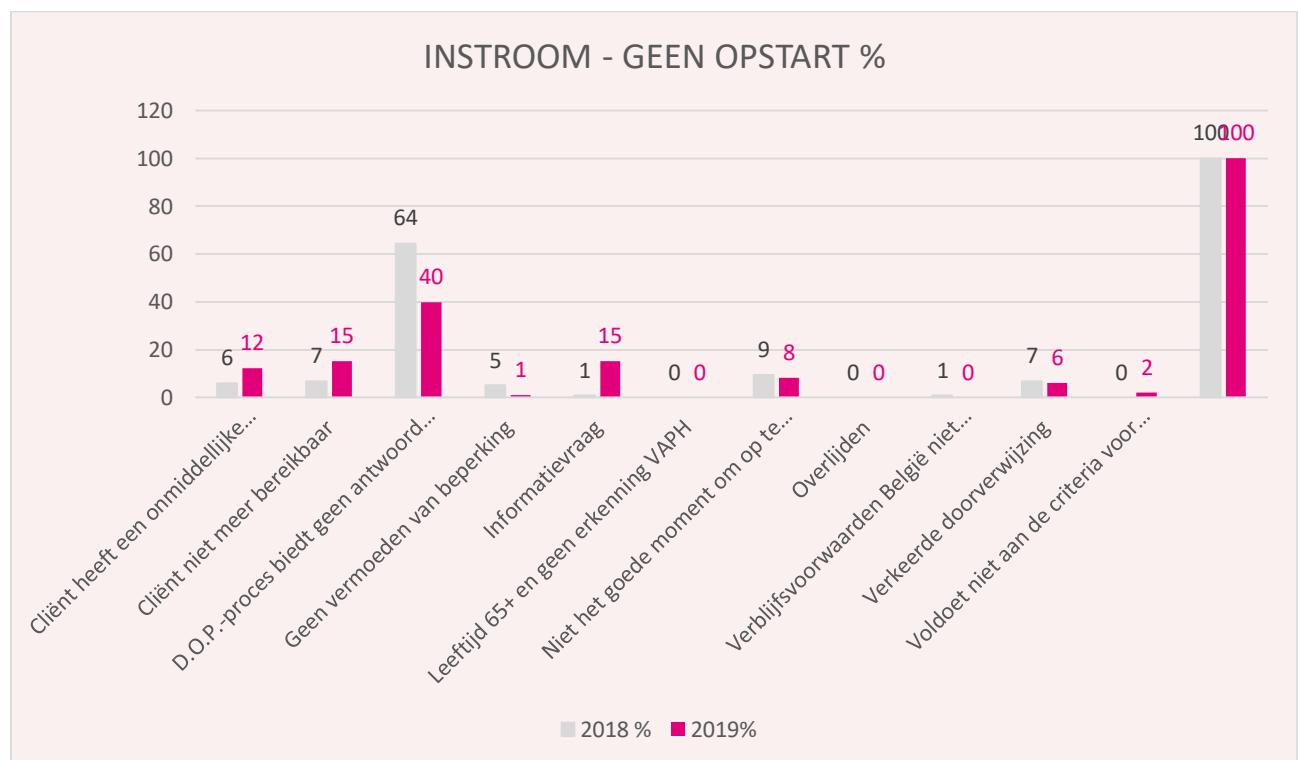


JAAR	AANMELDINGEN
2012	346
2013	568
2014	616
2015	530
2016	655
2017	750
2018	593
2019	549

2.2. AANMELDINGEN – GEEN OPSTART

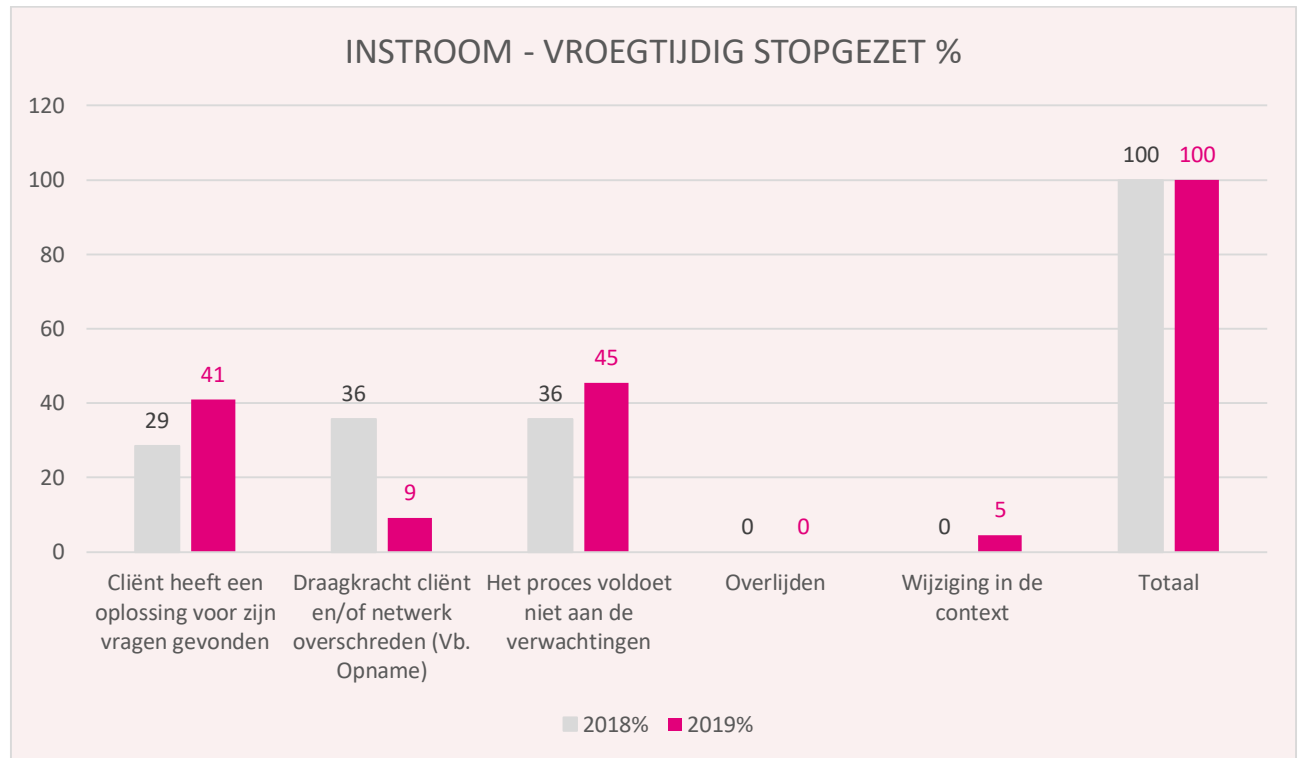
Van de **549** aanmeldingen zijn er **98 (17,85%)** niet opgestart na een (kennismakings)gesprek. Dit percentage is **verminderd tgv. de vorige jaren**. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de intakeprocedure herwerkt is waarbij er niet meer gewerkt wordt met aparte intakers. Na aanmelding worden cliënten binnen de veertien dagen opgebeld door de procescoach die ook met het cliëntsysteem aan de slag zal gaan.

JAAR	AANMELDINGEN	GEEN OPSTART	%
2012	346	92	26,59
2013	568	195	34,33
2014	616	234	37,99
2015	530	165	31,13
2016	655	195	29,77
2017	750	228	30,40
2018	593	118	19,90
2019	549	98	17,85



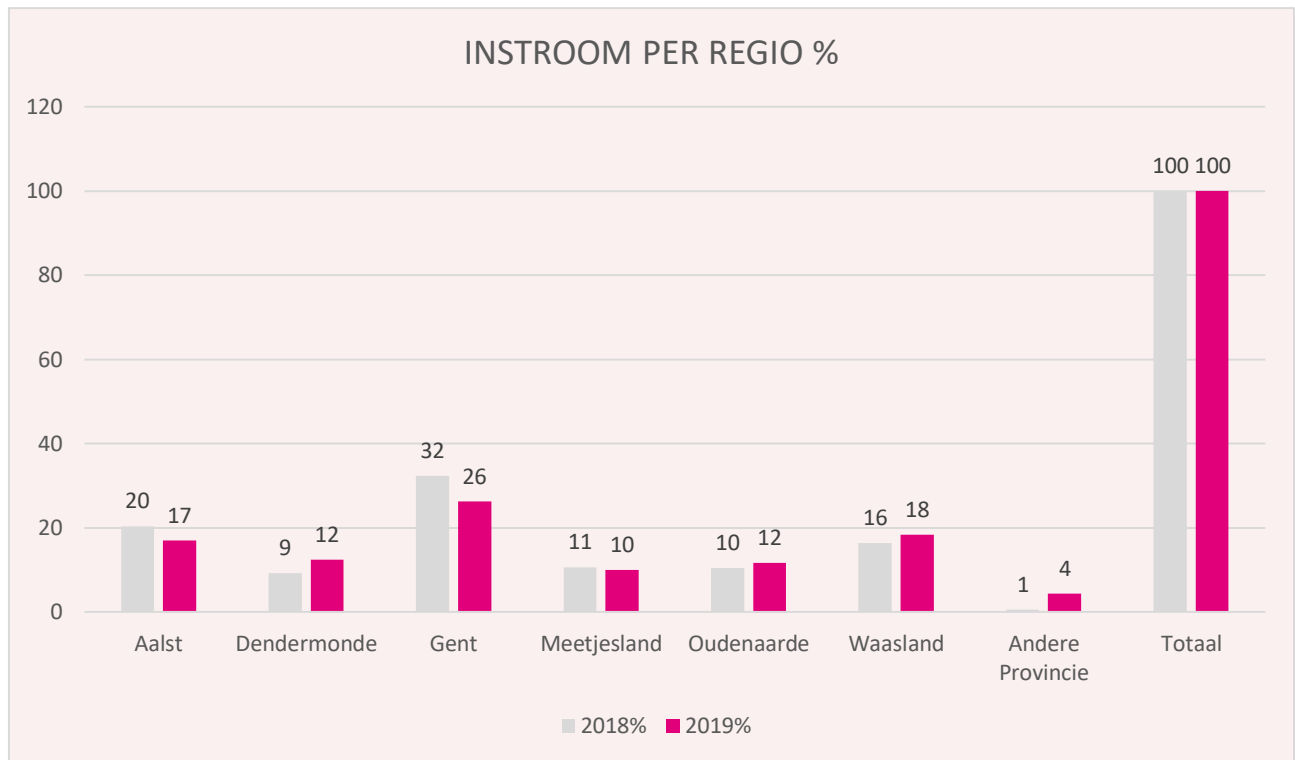
2.3. AAMELDINGEN - OPGESTART MAAR VROEGTIJDIG STOPGEZET

Uiteindelijk werden er **451** processen opgestart. Daarvan beslisten toch **23** centrale personen of **5% om het proces vroegtijdig stop te zetten**.



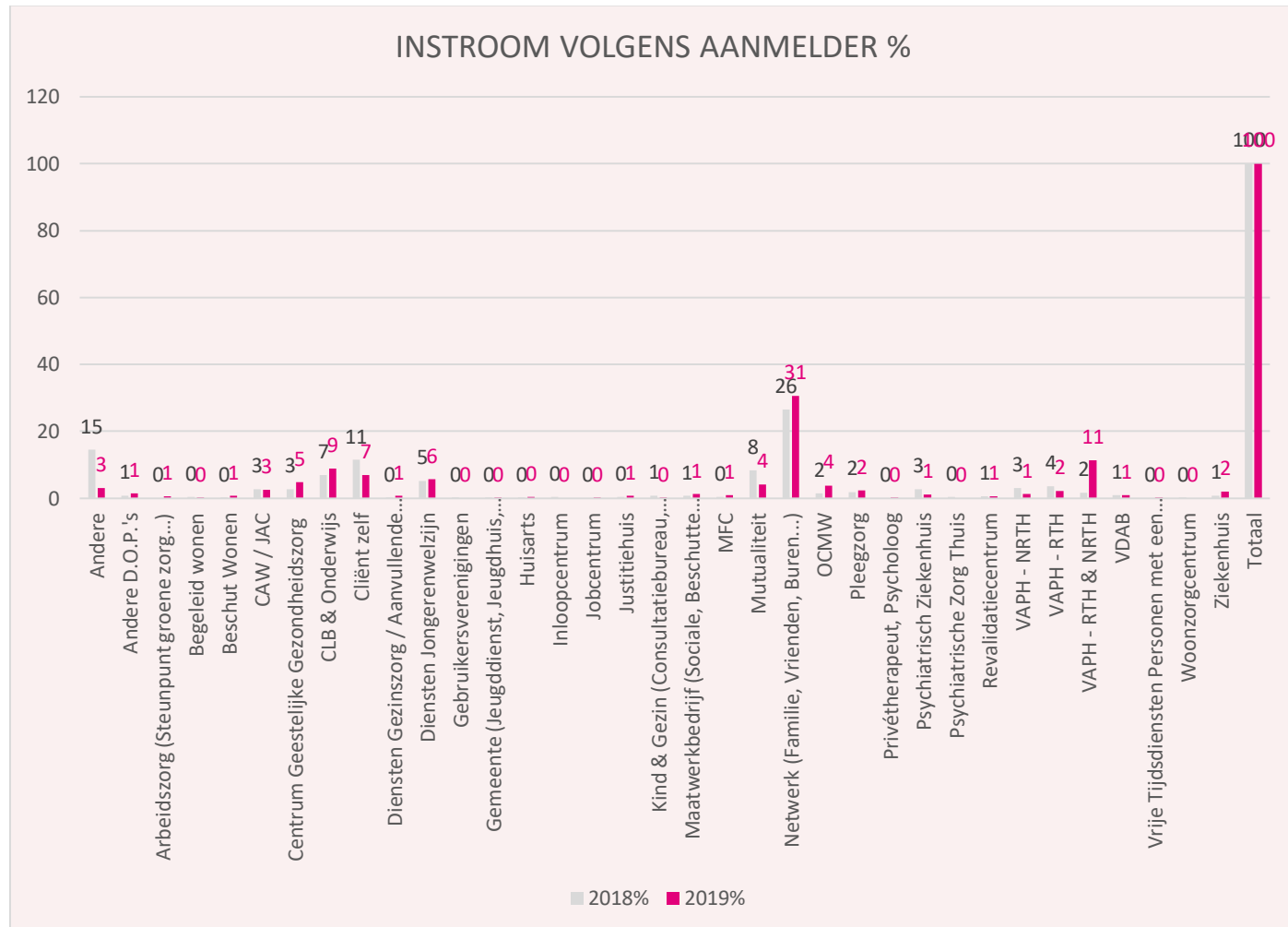
2.4. INSTROOM PER REGIO

We stellen vast dat de instroom nog steeds het **grootst** is in de regio's Gent, Aalst en het Waasland. Deze verdeling is gelijklopend met de vorige jaren.



2.5. INSTROOM VOLGENS AANMELDER

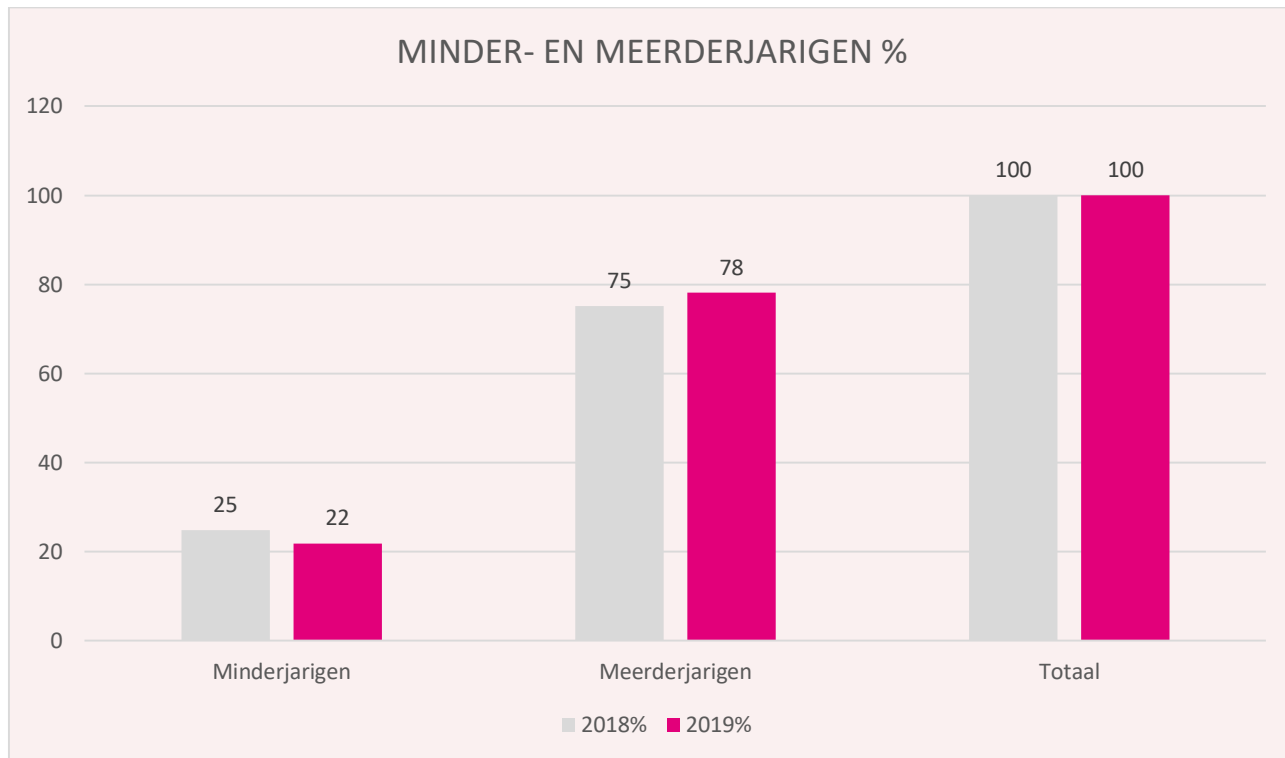
Op vlak van instroom zien we weinig verschuivingen ten opzichte van vorig jaar. De meeste van onze centrale personen worden, net zoals vorig jaar aangemeld door hun eigen familiaal netwerk **31%**. Hier is er sprake van een **stijging met 5%**. De mutualiteiten daarentegen hebben hun aantal aanmeldingen gehalveerd. In de GGZ worden we stilaan wel bekender. Daar zien we een toename. Tot slot zien we ook terug een grote stijging (+9%) van het aantal aanmeldingen vanuit het VAPH (zowel vanuit NRTH als RTH). Een vermoedelijke verklaring hiervoor zijn misschien de toegenomen wachtlijsten in RTH.



3. HET BEREIKEN VAN ALLE DOELGROEPEN

3.1. ALGEMEEN

Hier zijn weinig verschuivingen tegenover vorig jaar.

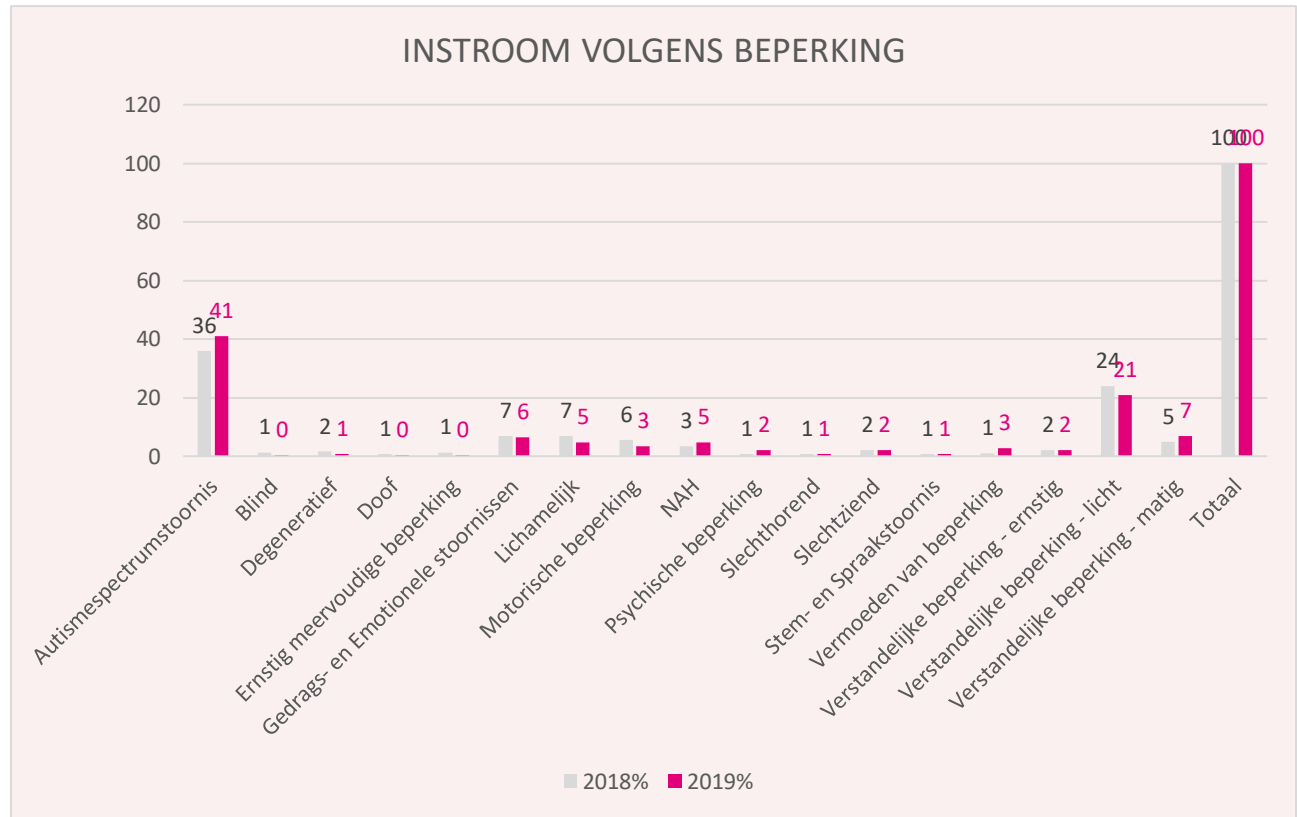


Opmerking: Er zijn nog steeds veel aanmeldingen tussen **tussen 17 en 25 jaar, nl 280** aanmeldingen of ongeveer **51%**. Jonger dan 17 hebben we **45** aanmeldingen of **8%**. Dit is een verdubbeling tgv. vorig jaar.

Van deze jongeren hebben **49%** autisme en **29%** een verstandelijke beperking.

3.2. AANMELDING VOLGENS BEPERKING

Autismespectrumstoornis en lichte verstandelijke beperking scoren het hoogst. Dit is niet gewijzigd tgv. vorig jaar.



3.3. DOELGROEPENBELEID

Iedereen die voldoet aan de wettelijke criteria die vereist zijn om een D.O.P.-proces te kunnen doorlopen, kan bij onze dienst opgestart worden. Er worden geen bijkomende exclusiecriteria gehanteerd op grond waarvan bepaalde doelgroepen zouden kunnen geweigerd worden.

4. ONDERNOMEN ACTIES IN 2019

Sinds de samensturing bestaat de D.O.P.OVI uit een administratief team, regioteams (Aalst-Oudenaarde, Gent-Meetjesland en Waasland-Dendermonde, thematische teams die van beperkte duur en project-gerelateerd zijn en werkgroepen. Elk van deze werkvormen hebben een eigen finaliteit. Zij schreven ook elk zelf hun aandeel voor het jaarverslag

Een groot kantelmoment hierbij was afschaffen van het intake team en het invoeren van een telefonisch permanentiesysteem (tijdens de kantooruren) waarbij er dagelijks een procescoach vragen van aanmelders en cliënten inhoudelijk kan beantwoorden.

4.1. Administratief team – ICT

In 2019 werd de nieuwe database in gebruik genomen en een link gelegd met het registratiesysteem van het VAPH (de GIR). Bepaalde data zijn vanaf nu rechtstreeks door het VAPH uit onze database te halen. Dit bracht ook binnen het administratief team een reorganisatie met zich mee. We stelden vast dat de complexiteit van de jobinhoud toenam en dat niet iedereen hiervoor geschikt was gezien het oorspronkelijk functieprofiel. In de loop van 2019 hebben we daardoor van een van onze administratieve krachten afscheid moeten nemen.

Er kwamen nieuwe dagelijkse problemen bij die moesten opgelost worden, er moest nieuwe software worden geïnstalleerd en medewerkers dienden opgeleid te worden. De verwerking van aanmeldingen en afrondingen van dossiers werd bijna volledig gedigitaliseerd waardoor de medewerkers op een andere manier dienden opgevolgd te worden. We werken steeds meer met flowcharts om zaken eenvoudig en efficiënt up to date te houden en tegelijkertijd om zo eenvoudig mogelijk te communiceren naar onze medewerkers toe.

Op vlak van personeelsadministratie is er sinds de opstart van de projecten 1 Gezin, 1 Plan ook een bijkomende boekhouding gekomen.

4.2. De regioteams

Regioteams komen om de 6 weken samen. Zij plannen deze momenten zelf. Doel is om praktische regionale punten te bespreken (bv.: buurtwerking, leemtes in aanmeldingen,...). Elke regionale medewerker is hier aanwezig.

4.2.1. Aalst-Oudenaarde

In 2019 werd er in volgende locaties bijeen gekomen met als doel te komen tot een wisselwerking met deze organisaties:

- De Botaniek te Ronse,
- Re-member Huis te Oudenaarde
- CGG Zuid-Oost- Vlaanderen
- De Kleppe te Brakel
- Vredeshuis te Aalst

Buurtgerichte initiatieven en innovatieve projecten werden systematisch geüpdatet in de Alternatieve Sociale Kaart (ASK). Dit instrument is een middel voor ons om als regioteam in gesprek te gaan (sterktes en hiaten, signaalfunctie), alsook een middel om met de cliënt en zijn steungroep informatie op te zoeken.

Vanuit het regioteam leggen we linken naar regionale overlegplatformen (ELZ, RWO Aalst-Oudenaarde, Herstel Academie Vlaamse Ardennen, ...), telkens met hetzelfde doel: op welke manier kunnen we constructief en aanvullend samenwerken, afstemming opdrachten,

Tussentijds en op het einde van elk regioteam bespreken we per regio (regio Aalst en regio Oudenaarde) de nieuwe aanmeldingen en verdelen we deze onder de medewerkers. Wachtlijsten worden op elkaar afgestemd waarbij iedere medewerker het beheer doet van zijn eigen wachtlijst en voor de kandidaat cliënten het vast aanspreekpunt is tijdens de wachttijd.

4.2.2. Regio Gent-Meetjesland

In regioteam Gent bleven we zoeken naar interessante **buurtinitiatieven** die je niet direct kan terug vinden op de gewone sociale kaart. Die initiatieven zetten we op een “alternatieve sociale kaart” (ASK) in de “google drive maps” zodat we onze cliënten linking op maat kunnen bieden. Om sommige van deze buurtinitiatieven beter te leren kennen, lieten we ons regioteam soms “op verplaatsing” door gaan om op die manier de mensen achter het initiatief te ontmoeten. Zo leerden we het afgelopen jaar het OverKop-huis kennen, waar jongeren tot 25 jaar gewoon binnen en buiten kunnen lopen en allerlei leuke activiteiten kunnen doen, een veilige plek waar ze ook een luisterend oor vinden en beroep kunnen doen op professionele therapeutische hulp, zonder een label opgeplakt te krijgen. We gingen ook langs in het BlinkHuis, een vrijwilligerswerking die mensen van binnenuit laat stralen. Een huis met een prikkelarme ruimten waar mensen ontspannen en in alle rust inspiratie kunnen opdoen. Ook kwamen we terecht in de Meubelfabriek

in de Brugse Poort, een broedplaats voor sociale, culturele en sportieve actoren, ondernemers, makers en burgerinitiatieven. Het blijft een uitdaging om deze “kaart” levendig te houden...(vb. door het als vast agenda punt op het regio team te agenderen).

Op één van onze regioteams kwam ook iemand van “**De Sociale Kaart Gent**” uitleg geven over hun digitale versie waarmee ze hulpverleners en voorzieningen vlot een correct overzicht willen geven van sectorale en intersectorale welzijns- en gezondheidsinitiatieven. Daarbij voorzien ze professionele duiding over de mogelijkheden en beperkingen van de diverse werkvormen en praktische tips bij de doorverwijzing van cliënten.

Ook de Eerstelijnszones waren regelmatig een agendapunt in ons regioteam. Deze zijn opgericht om het werk van lokale overheden, zorg- en hulpverleners beter op elkaar af te stemmen. Het doel? Een effectieve en kwalitatieve eerste lijn waar de burger centraal staat en die toegankelijk is voor iedereen. DOP kan een meerwaarde betekenen binnen de ELZ en de veranderfora kunnen een opportuniteit bieden om DOP verder op de kaart te zetten. Daarom nemen vanuit DOP enkele mensen deel aan de veranderfora en wordt die informatie daarna teruggekoppeld naar het regioteam zodat iedereen mee blijft in het verhaal van de ELZ.

We proberen ook **regio-overstijgend** na te denken en op die manier af te stemmen met andere regio's wat de **wachlijsten** betreft. De (letterlijke) grenzen van onze regio werden dus ook wel eens verlegd waardoor collega's tijdelijk gingen bijspringen in Meetjesland.

Nu we dit jaar gestart zijn met het **nieuwe intake systeem** en de persoonlijke wachlijsten, blijven we daar op elk regioteam even bij stil staan: Hoe verloopt het verdelen van de aanmeldingen? Lopen de wachlijsten evenredig met elkaar? Opmerkingen, het delen van moeilijkheden, tips geven,...Het krijgt hier telkens een plaats.

We willen in DOP zo veel mogelijk gaan voor een **WIJ-verhaal** in de samenwerking met andere organisaties. Van elkaar leren is hierin cruciaal. Om onze processen van jongeren uit een MFC of bijzonder onderwijs nog meer op maat te laten verlopen, bereidden we een afstemmingsmoment voor met de aanmelders van enkel MFC's, dat zal doorgaan in het voorjaar van 2020.

Doordat onze doelgroep binnen DOP uitbreidde en wij vanaf nu ook processen aangaan met mensen met een **chronische psychische beperking**, vonden wij het belangrijk om alvast ons licht

op te steken bij de experten. Daarom nodigden wij de wijze Pieter Dierinck uit in DOP. Hij is psycholoog in PC Gent-Sleidinge en kwartiermaker avant la lettre.

Hij pleit o.a. voor meer vermaatschappelijking. Hij vraagt meer aandacht voor participatie en inclusie en geeft een centrale rol aan het begrip herstel. Hij legde a.d.h.v. voorbeelden uit hoe we in onze maatschappij gastvrije plaatsen kunnen creëren voor mensen met een psychische kwetsbaarheid, met zoveel mogelijk plaats voor wederkerigheid. “Laat ‘patiënten’ ook opnieuw “burgers zijn” door voor hen een veilige, warme plek te creëren. Burgers die een goed leven willen leiden tussen andere mensen en die kunnen kiezen zoals anderen kunnen kiezen: een buurt, een woning, werk en plezier maken.

Waar zetten we in 2020 verder op in? Verder afstemmen met andere organisaties (vb. MFC's) en DOP nog meer op de kaart zetten. Deelnemen aan beurzen waar we gebruikers kunnen ontmoeten (bv woonbeurs Sint-Gregorius, beurs mantelzorgers andere origine,...). Wat kunnen we verder opnemen in de werkgroepen binnen ELZ? En we houden verder de vinger aan de pols rond nieuwe initiatieven (bv Back on Track) en buurtinitiatieven (ASK verder aanvullen en warm houden). Daarbij houden we ook onze wachtlijsten in het oog, over alle regio's heen.

In Meetjesland werd er contact genomen met lokale initiatieven zoals 'De Kring' in Eeklo en een ontmoetingsplaats vanuit het 'Sociaal Huis' in Aalter. Daarnaast is er een overzicht gemaakt van de woonvoorzieningen binnen Meetjesland. Vanuit het team wordt er ook deelgenomen aan het regionaal welzijnsoverleg Meetjesland.

4.2.3. Regioteam Waasland-Dendermonde

Om de werking van het regioteam Waasland-Dendermonde wat meer structuur en inhoud te geven werd afgesproken om dit jaar met een vast agendajabloon en een vaste verslaggever te werken. Er werd ook afgesproken om zoveel mogelijk bijeenkomsten te laten doorgaan op een locatie van een of andere zorgorganisatie uit de regio. We zoeken hierbij naar buurtgerichte en laagdrempelige organisaties, als actie om de strategische doelstelling om meer buurtgericht te gaan werken in de praktijk te brengen. Elke vergadering startte daarom met een korte onderlinge kennismaking.

Omdat er in 2019 niet langer gewerkt werd met een vast team van intakers kregen de regioteams een nieuwe taak toebedeeld, namelijk het opvolgen en verdelen van alle nieuwe aanmeldingen van de eigen regio. Er werd afgesproken om deze dispatching wekelijks te doen, zodat alle cliënten zo vlug mogelijk door een procesmedewerker konden gecontacteerd worden voor het plannen van een intake- of kennismakingsgesprek.

Deze nieuwe manier van verwerken van aanmeldingen heeft tot gevolg dat er niet langer gewerkt wordt met een centrale wachtlijst per regio, maar dat iedere regio-medewerker een persoonlijke wachtlijst heeft, chronologisch gerangschikt volgens de datum waarop het kennismakingsgesprek effectief heeft plaatsgevonden. Iedere procesmedewerker kreeg de opdracht om zijn eigen wachtlijst te beheren en de cliënten en/of aanmelders met enige regelmaat te informeren over de vermoedelijke opstartdatum. Indien nodig en opportuun kan de procescoach tijdens de wachttijd ook al wat ondersteuning (informatieverstrekking, doorverwijzing, ...) bieden.

Omdat er na verloop van tijd toch vrij grote verschillen optraden tussen de individuele wachtlijsten (aantal, wachttijd, ...) van procescoaches, werd de stand van zaken op elk regioteam kort besproken. Op die manier konden hier en daar 'bijsturingen' in functie van klantvriendelijkheid gebeuren. Zo werden er soms cliënten doorgeschoven naar een collega zodat er vroeger opgestart kon worden.

Ook met de strategische doelstelling om meer jongeren te bereiken zijn we in het regioteam aan de slag gegaan.

Om beter zicht te krijgen op de aanmeldingen in onze regio is in 2019 gestart met een systematische registratie van de aanmelders. Aanvankelijk werden enkel de aanmeldingsgegevens van jongeren bijgehouden, maar in de loop van het jaar werden deze van alle cliënten bijgehouden. We hopen volgend jaar, op basis van deze data, een concreet actieplan te kunnen opmaken om het aantal aanmeldingen te kunnen opkrikken.

Vanuit het regioteam worden linken gelegd met regionale overlegplatformen zoals de ELZ, RWO, Bruggen naar 18 en de Netwerkstuurgroep Jeugdhulp. We bekeken telkens of en hoe we een zinvolle bijdrage kunnen leveren vanuit onze locomotiefunctie.

4.3. Themateams

Het doel van een themateam is het uitwisselen van info, afstemmen/verwerken, uitwerken, visie creëren. Deelname gebeurt op basis van eigen keuze en is beperkt in tijd. Als de doelstelling bereikt is stoppen de bijeenkomsten. Er wordt gewerkt met wisselende werkvormen. Het overlegmoment wordt gezocht met de deelnemers van de groep. Er sluit telkens een coach aan + bij de voorbereiding wordt er overlegd met coach/directie om te bekijken wat de 'speelruimte' is, wat de pikketten zijn

Elke medewerker mag thema's inbrengen bij coaches/directie en zij bekijken samen met de medewerker op welke manier ermee aan de slag kan worden gegaan (effectief een themateam, intervisie, individuele coaching). Nadien werken de betrokken medewerkers dit thema ook mee verder uit en wordt dit thema indien nodig geïmplementeerd in de ruime werking.

Aangezien het werken met themateams dateert van eind 2019 waren er in dat jaar nog geen themateams.

4.4. Werkgroepen

Werkgroepen zijn eerder blijvend van aard. Zij krijgen een bepaald mandaat om zaken uit te werken vanuit de visie. Volgende werkgroepen waren in 2019 actief:

4.4.1. Werkgroep behalen contacten

Deze werkgroep kwam in 2019 samen om een actieplan te maken op organisatieniveau voor het behalen van het minimum aantal contacten. Enerzijds werd het streefcijfer van elke procescoach opgetrokken. Anderzijds ging dit gepaard met volgende acties, vanuit zorg voor personeel (en dus creëren van meer tijd/ruimte):

- Intervisies waren voor ervaren medewerkers tijdelijk niet meer verplicht.
- Tijdelijk afschaffen van de teamvergaderingen.
- Cirkeldag werd anders georganiseerd en voorbereid (minder tijdsinvestering voor de procescoaches)
- Permanenties werden waar mogelijk overgenomen van procescoaches,
- Activiteiten in werkgroepen werden uitgesteld en beperkt.

Resultaat: contacten in 2019 werden behaald.

Doelstelling 2020: maken van een structureel plan voor het halen van de contacten.

4.4.2. Werkgroep communicatie

Werkgroep Communicatie heeft zich in 2019 vooral gefocust op het organiseren van infomomenten en het updaten van de Facebookpagina.

Op de Facebookpagina werden vooral drie soorten berichten gepost: 'Achter de schermen' (bijvoorbeeld een foto van cirkeldag, afscheid collega,...), nieuwsberichten (interessante feiten die ons/onze doelgroep aanbelangen), of leuke quotes. Collega's konden ideeën aanbrengen, en die werden dan verzameld in een map op de server. Deze werden dan over de weken heen gespreid op de Facebookpagina gepost.

Werkgroep Communicatie organiseerde ook infomomenten. Tijdens zo'n infomoment werd de werking van D.O.P. uitgelegd door procescoaches, en brachten ambassadeurs hun verhaal.

In 2020 zal Werkgroep Communicatie nog meer inzetten op de Facebookpagina. Daarin willen we onze manier van werken nog meer naar buiten brengen. Ook willen we inzetten op bekendmaking bij zwakkere groepen. D.O.P. is er niet uitsluitend voor de middenklasse, maar ook voor diegenen die niet beschikken over een groot sociaal netwerk. We blijven via onze Facebookpagina onze visie uitdragen, en willen hier zo maximaal mogelijk op inzetten. Daarnaast blijven we infomomenten organiseren. We zoeken uit welke manier het beste is om een zo groot en divers mogelijk publiek te informeren, rekening houdend met de tijdsinvestering die we daarvoor maken.

4.4.3. Werkgroep jongeren

De werkgroep jongeren heeft in 2019 een wissel van collega's gehad, waardoor het doel van deze werkgroep opnieuw onder de loep genomen is. We komen tot volgende vraag: *Hoe krijgen we onze boodschap 'verkocht' zodat jongeren goesting hebben om een proces te doorlopen met DOP? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de jongeren blijvend goesting hebben? Hoe kunnen we nog meer vertrekken en werken vanuit hun vraag?*

Tegelijkertijd kregen we de vraag van HOGENT of studenten a.d.h.v. een project hun bachelorproef bij ons kunnen realiseren. Ze waren op zoek naar uitdagende vraagstukken. Vanuit de werkgroep jongeren hebben we bovenstaande vraag ingediend als project en dit werd aanvaard. De werkgroep studenten werkt samen met HOGENT om het project op te volgen en te ondersteunen. Vandaar hebben we besloten om de werkgroep jongeren stop te zetten in 2019.

4.4.4. Werkgroep studenten

De werkgroep studenten is in 2019 uitgebreid door een aantal deelwerkingen, die allemaal betrekking hebben op studenten, te bundelen. Namelijk; de werking rond stagiaires, de jaarlijkse opdracht in samenwerking met de vakgroep orthopedagogiek van UGent en het project i.k.v. de bachelorproef van HoGent.

Deze werkgroep bestaat uit twee personen. Dit creëert een back-up wanneer er iemand ziek of afwezig is, maakt dat we de studenten en stagiaires meer ondersteuning kunnen bieden in hun opdracht en dat we gepast op de vraag van stagiaires en onderwijsinstanties kunnen inspelen.

In het voorjaar van 2019 hebben we een eerste samenwerking gehad met laatstejaars universiteitsstudenten Orthopedagogiek. Enerzijds hebben wij een gastles gegeven rond regie bij de cliënt, netwerkversterking en vermaatschappelijking. Anderzijds hebben we met 10 studenten nagedacht rond 'Wat is regie?'. De studenten hebben als resultaat een regievoeder ontwikkeld.

In oktober 2019 is het project van de bachelorproef van start gegaan. Zes studenten buigen zich over volgende vragen: *Hoe willen jongeren dat een traject eruit ziet? Wat maakt het blijvend aantrekkelijk voor hen? Hoe kan er echt met hun vraag aan de slag gegaan worden, in verbinding met hun netwerk?* Het eerste semester ligt de nadruk op kennismaking met onze werking, literatuurstudie en een eigen onderzoeksvraag ontwikkelen. In 2020 zullen de studenten praktijk onderzoek en concrete ideeën uitwerken.

Op de agenda voor 2020 staat een nieuwe samenwerking met de laatstejaars studenten Orthopedagogiek van UGent. Naast onze tweedejaars VSPW stagiair, zullen we in 2020 voor de eerste keer een stagiaire van de UGent verwelkomen, die zich ook meer op beleidszaken zal richten.

4.4.5. Werkgroep vrijwilligers

Vanuit de werkgroep “communicatie” en de positieve ervaringen bij een avond van de ambassadeurs (dit zijn ex-cliënten die nog iets willen betekenen voor D.O.P.) die we in 2018 organiseerden in DOP,

werd in 2019 de werkgroep “vrijwilligers” (*ex-cliënten van D.O.P.*) geboren. Een moeilijke start...waarbij we de focus teveel gelegd hebben op het ontwarren van de wirwar aan bestaande gegevens van vrijwilligers. Onze wens was om tot een duidelijk overzicht te komen, een soort pool, waarin gemakkelijk terug te vinden is welke vrijwilligers tot wat bereid zijn om zich in te zetten voor DOP. Daarvoor werd er een inlichtingsfiche opgemaakt die elke medewerker op het einde van een DOP proces kan laten invullen door cliënten die interesse hebben om zich als vrijwilliger op te geven.

Doch, vanuit de ervaring in *het samenwerken met vrijwilligers in onze sollicitatie gesprekken en interviews*, merken we dat DOEN en zaken uitproberen ons dikwijls verder brengt dan het uitzoeken van “systeempjes”. Dat bewezen ook de getuigenissen van een netwerk van een cliënt die hun ervaring met DOP deelden op een info moment voor gebruikers.

Waar willen we in 2020 verder op inzetten? Het blijft de bedoeling om zoveel mogelijk samen te werken met vrijwilligers als de “experten” in wat we doen in DOP. We blijven dus zoeken naar hoe, wanneer en waar we met onze vrijwilligers kunnen samen werken. Waar dit nu al gebeurt (vb. bij sollicitaties en interviews), willen we dit in 2020 nog uitbreiden naar andere taken binnen DOP zoals bijvoorbeeld het geven van vormingen. We willen verder werken aan een duidelijk overzicht waarin een kleine groep van enthousiaste vrijwilligers snel terug te vinden zijn.

Omdat het verhaal van een vrijwilliger zoveel meer zegt, hebben we aan één van hen gevraagd om zijn ervaringen over zijn inzet bij DOP te omschrijven. Hij toont aan dat samenwerken met vrijwilligers in beide richtingen werkt: wij leren van hen en voor hen is het een waardevolle ervaring die hen helpt van betekenis te zijn voor anderen. En zo kunnen we van betekenis zijn voor elkaar (zie verhaal Maarten op onze website en facebookpagina))

The importance of dialogue: One, Other, Our

To feel respected, ‘one’ needs to be heard.

To respect the 'other', 'one' needs to listen.

To establish a learning community with shared values and aims, 'one' needs to work with the 'other'.

To establish 'our' common aims, we need to work 'together'.

To openly share 'our' fears and insecurities,

To openly share 'our' values and attitudes,

To openly share 'our' strengths and weaknesses,

To agree on communal goals and ways in which to achieve them,

To evaluate and revise our practice regularly.

(Gibson, S. -2006. Beyond a 'culture of silence': inclusive education and the liberation of 'voice'. Disability & Society, 21, 315-329)

4.4.6. Werkgroep wisselleren

Wisselleren is een intersectoraal project waarbij medewerkers in de welzijnssector kunnen gaan *'gluren bij de burens'*. Ze kunnen een beperkt aantal keer meelopen in een andere organisatie om er te gaan leren over de werking daar. Een procescoach van Dienst Ondersteuningsplan is gaan wisselleren bij OTA vzw, aangezien het thema cultuur sensitieve zorg ook in onze D.O.P.-processen een belangrijk thema is.

Wij hebben op onze beurt opnieuw een vacature ingediend, waardoor we mensen mochten verwelkomen om bij ons te komen wisselleren. Het betrof iemand van het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling en iemand van de Intersectorale Toegangspoort van Jeugdhulp.

4.5. Projecten 1 Gezin, 1 Plan

Aangezien de visie en opdracht van de D.O.P. nauw aansluit bij het achterliggend denkkader van de projecten 1 Gezin, 1 Plan, heeft D.O.P. OVI hier maximaal geïnvesteerd. We kunnen dit een succes noemen aangezien we in de drie goedgekeurde projecten (Waasland, Gent & Meetjesland) in Oost-Vlaanderen een belangrijke rol spelen bij het implementeren van de visie en hier ook middelen voor krijgen.

4.6. Eigen vormingsaanbod

In kader van de projecten 1 Gezin, 1 Plan was er vraag naar een vormingsaanbod met thema's zoals *krachtgericht werken, samenwerken met het natuurlijk netwerk, netwerken versterken, samen een plan schrijven, volwaardige participatie,...* . Een werkgroep heeft deze thema's

uitgewerkt in een specifiek praktijkgericht vormingsaanbod waarbij er interactief met hulpverleners uit diverse sectoren aan de slag wordt gegaan.

4.7. Samensturing

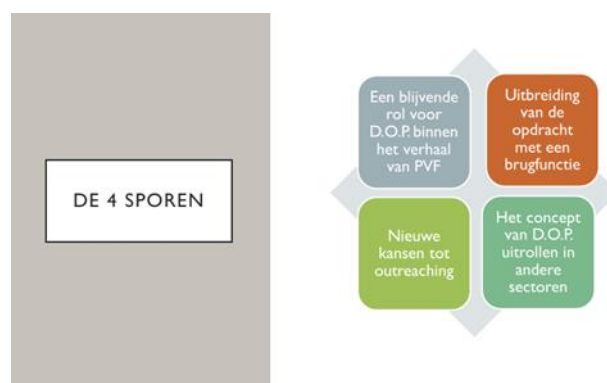
Sedert 2017 zijn we in D.O.P. OVI een samensturende organisatie. Daardoor zijn de visie en de waarden waarvoor wij staan centraal komen te staan. Werkprocessen worden systematisch aangepast zodat ze ondersteunend zijn aan onze inhoudelijke opdracht. Deze structuur laat ons toe snel, efficient en flexibel om te gaan met een snel wijzigende context (cfr projectoproep 1G, 1P). Tenslotte nemen medewerkers steeds meer eigen verantwoordelijkheden en eigenaarschap op wat ten goede komt aan het engagement en de commitment. Zo wordt er gewerkt met overkoepelende werkgroepen (overheen alle teams) die eigen mandaten hebben en zaken uitwerken op organisatieniveau.

5. SAMENWERKING MET DE MENTORORGANISATIE

LUS vzw biedt op verschillende niveaus ondersteuning aan de Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen.

5.1. OP NIVEAU VAN DIRECTIES

- Het aantal bijeenkomsten met LUSvzw is afgenomen. Dit had verschillende oorzaken zoals geen agendapunten of directies die niet konden aansluiten.
- Naar aanleiding van het overleg met het VAPH over de toekomst van de D.O.P. zijn er in de loop van 2019 4 mogelijke toekomstsporen uitgewerkt. Deze worden in 2020 verder uitgewerkt en afgetoetst bij het VAPH



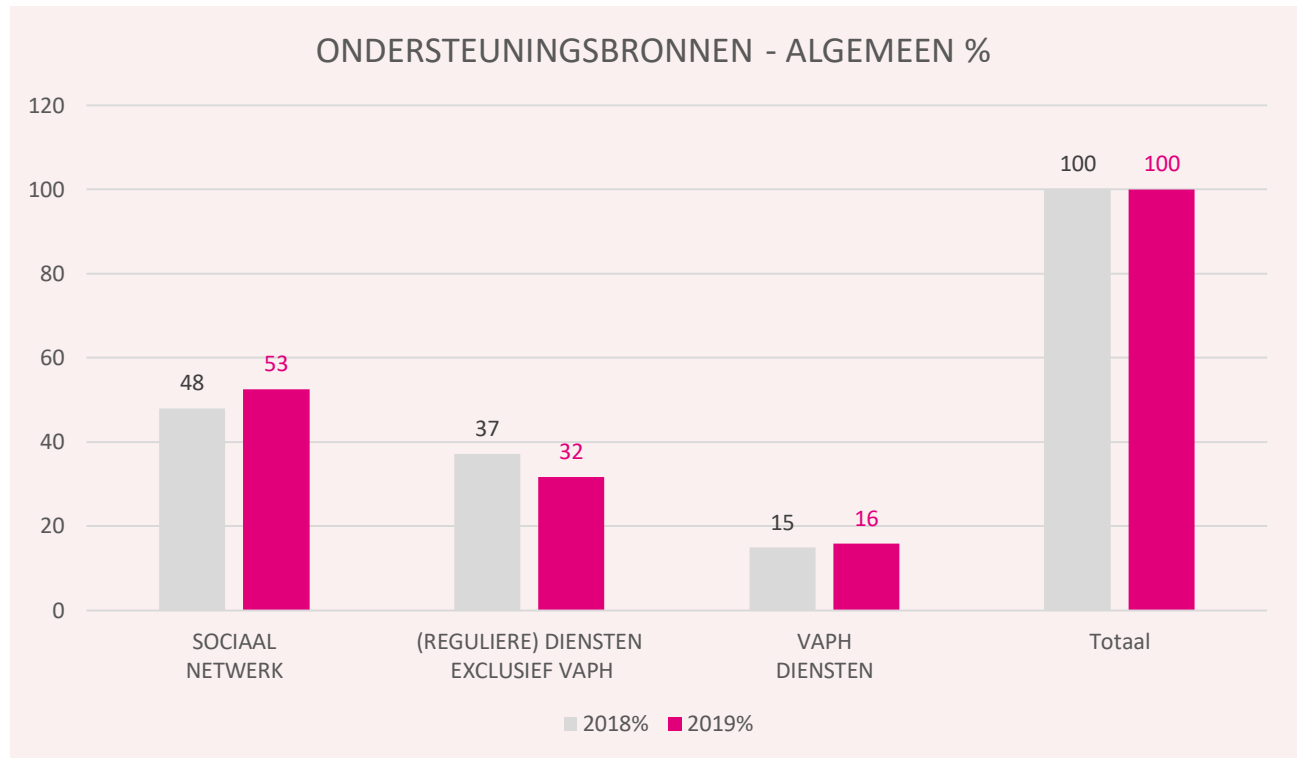
6. ONDERSTEUNINGSBRONNEN

6.1. ALGEMEEN

In 2019 werden er **421** centrale personen afgerond. Voor **326** van die centrale personen werd een ondersteuningsplan opgemaakt. Voor **92** (of **22%**) personen werd er geen plan gemaakt (**=Vroegtijdige Stop**). Dit is een stijging tgv. 2018 van **4%**.

Van de **92** personen waar geen O.P werd opgemaakt, betrof het **9** personen waarbij er sprake was van een multi-probleemsituatie (geen netwerk, complexe problemen in netwerk of parcours van 'steeds mislukte HV'). Er is dus geen significante samenhang tussen stopzetting en bijkomende uitdagingen.

Het zijn net zoals de voorbije jaren, voornamelijk de **reguliere diensten** waarop een beroep gedaan wordt om de centrale persoon zelf of het netwerk te ondersteunen. **De samenwerking met het eigen sociaal netwerk is sedert vier jaar de grootse bron van ondersteuning.** Belangrijk hierbij is wel dat wij mensen nergens toe aanzetten. Door het eigenaarschap aan hen te geven gaan zij gewoon zelf veel gemakkelijker zoeken naar oplossingen in hun eigen omgeving in plaats van onmiddellijk beroep te doen op hulpverlening.

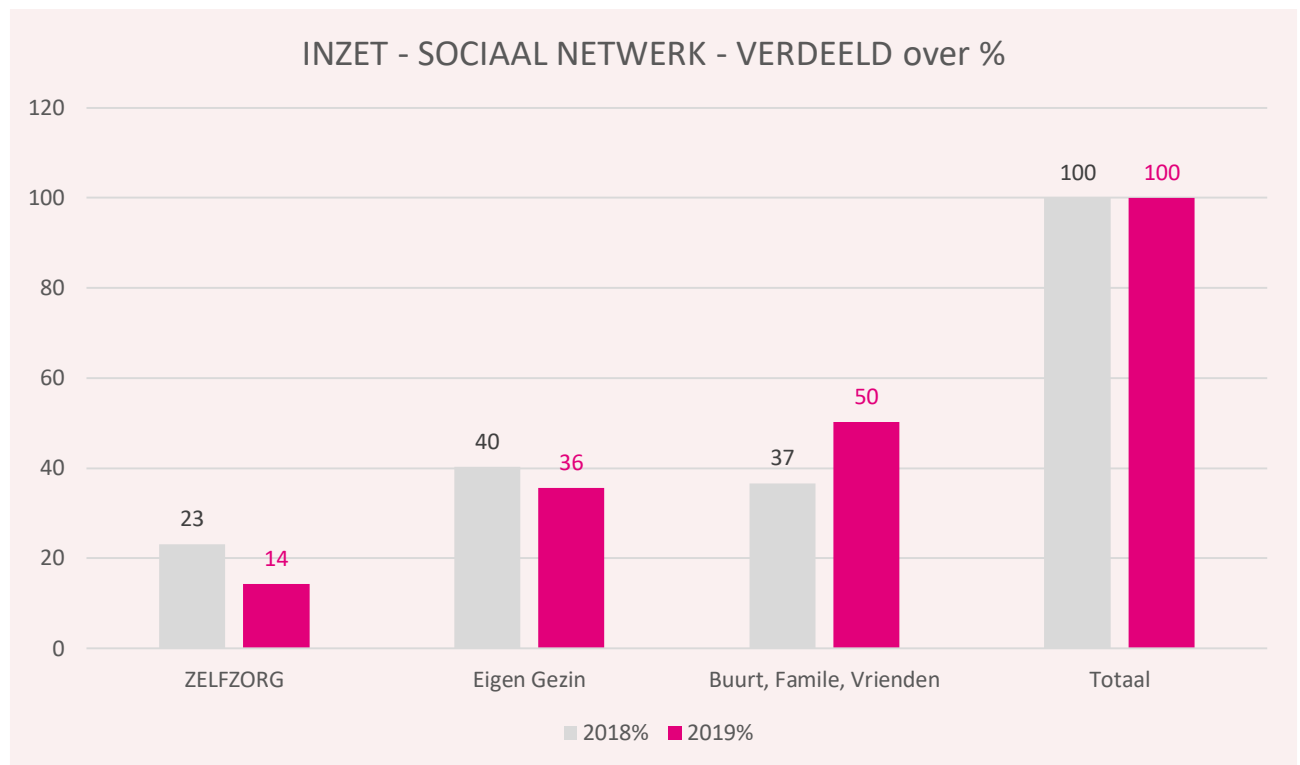


6.2. SAMENWERKING – SOCIAAL NETWERK

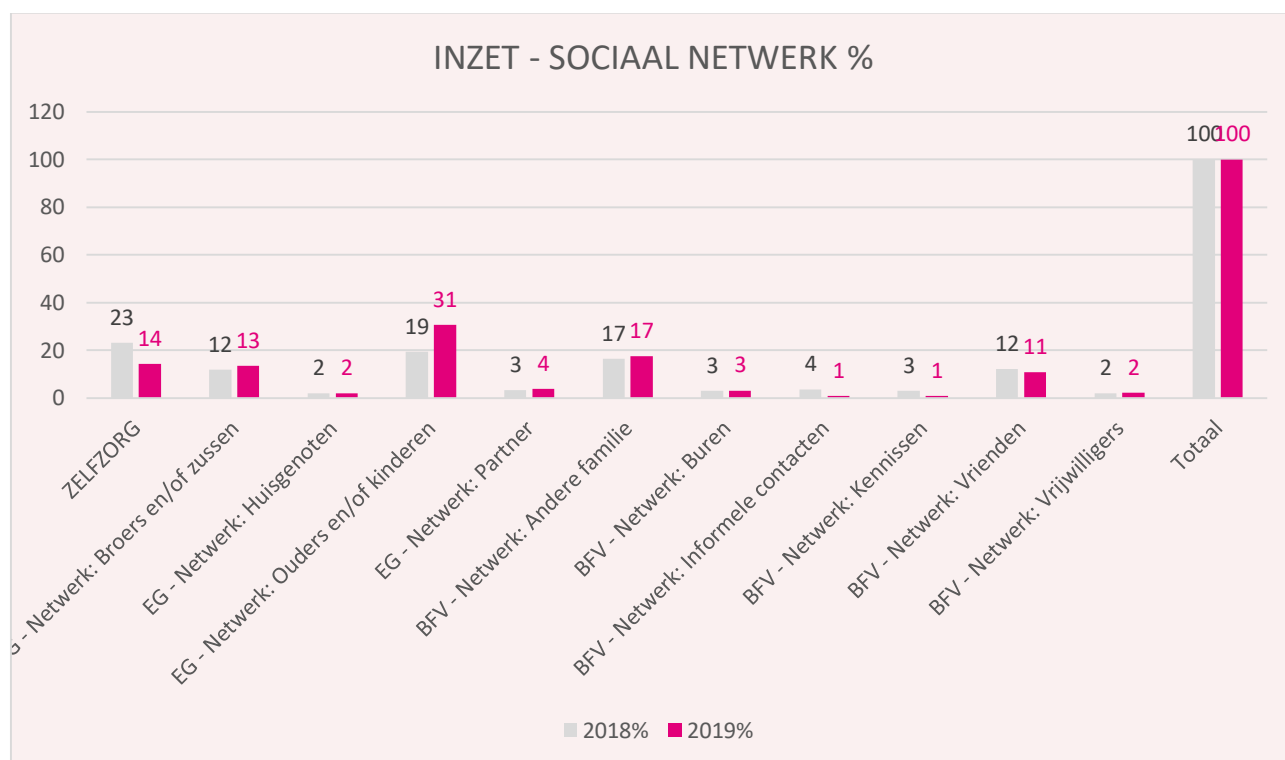
- Algemeen is er opnieuw een toename van de samenwerking met het eigen sociaal netwerk. Dit heeft te maken met het werken vanuit sociale netwerkstrategieën waarbij men systematisch nagaat welke mensen er belangrijk zijn (geweest) in het leven van iemand. Hieronder kan u een overzicht vinden van de verschillende ondersteuningsbronnen van het sociaal netwerk waarmee samen gewerkt werd voor de uitvoering van het ondersteuningsplan. Het opmaken van een ondersteuningsplan is een proces, waarbij van bij de aanvang, aan zoveel mogelijk partners wordt gevraagd om mee na te denken. We gaan op zoek naar diegenen die belangrijk zijn in het leven van de centrale persoon. Wij werken samen aan de beeldvorming, de te ondernemen acties en ook aan de uitvoering en opvolging van het ondersteuningsplan.

- Onderstaande grafiek is een weergave van hoe vaak het sociaal netwerk zaken opneemt bij de uitvoering van het ondersteuningsplan. De mate waarin het netwerk actief was bij de beeldvorming en de ondernomen acties kan men hier niet terug vinden. Dit staat wel beschreven in het individuele ondersteuningsplan.

6.2.1. INZET. ZELFZORG - EIGEN GEZIN - BUURT, FAMILIE, VRIENDEN

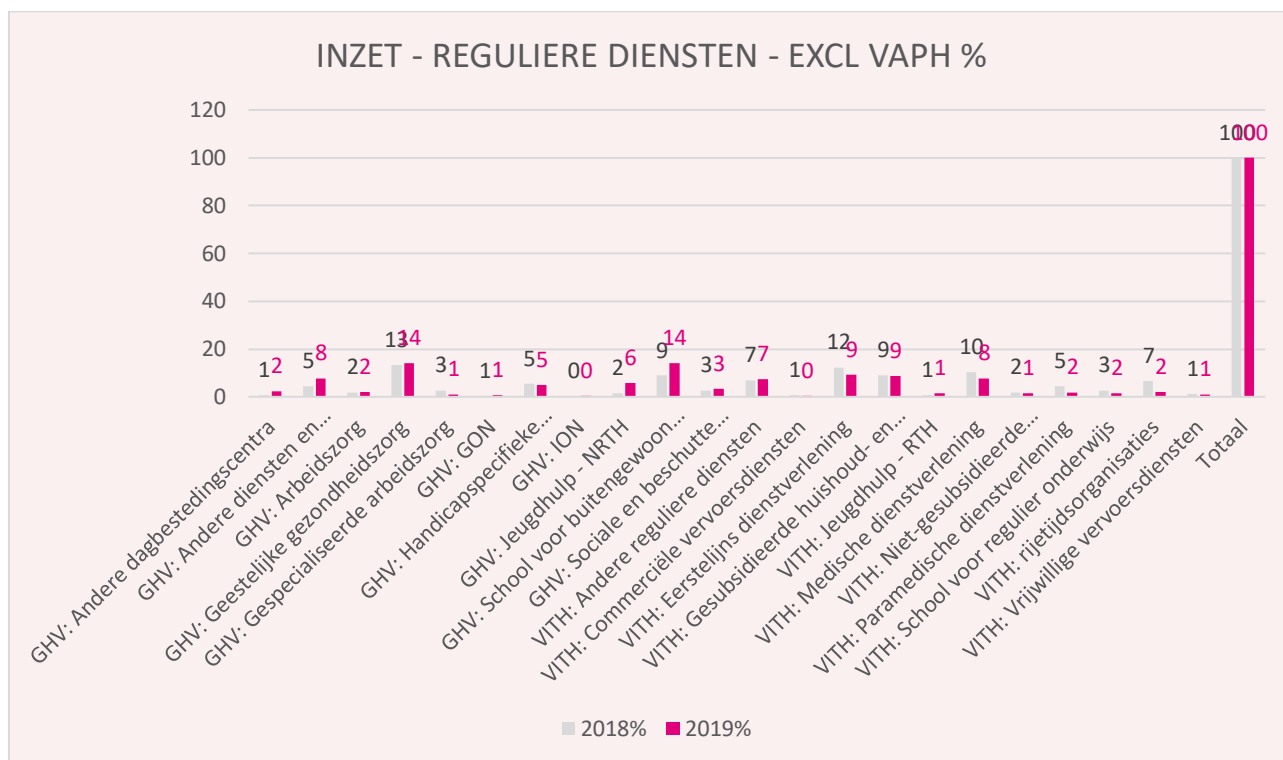


6.2.2. INZET. OVERZICHT DETAILS



6.3. INZET – (REGULIERE) DIENSTEN EXCLUSIEF VAPH

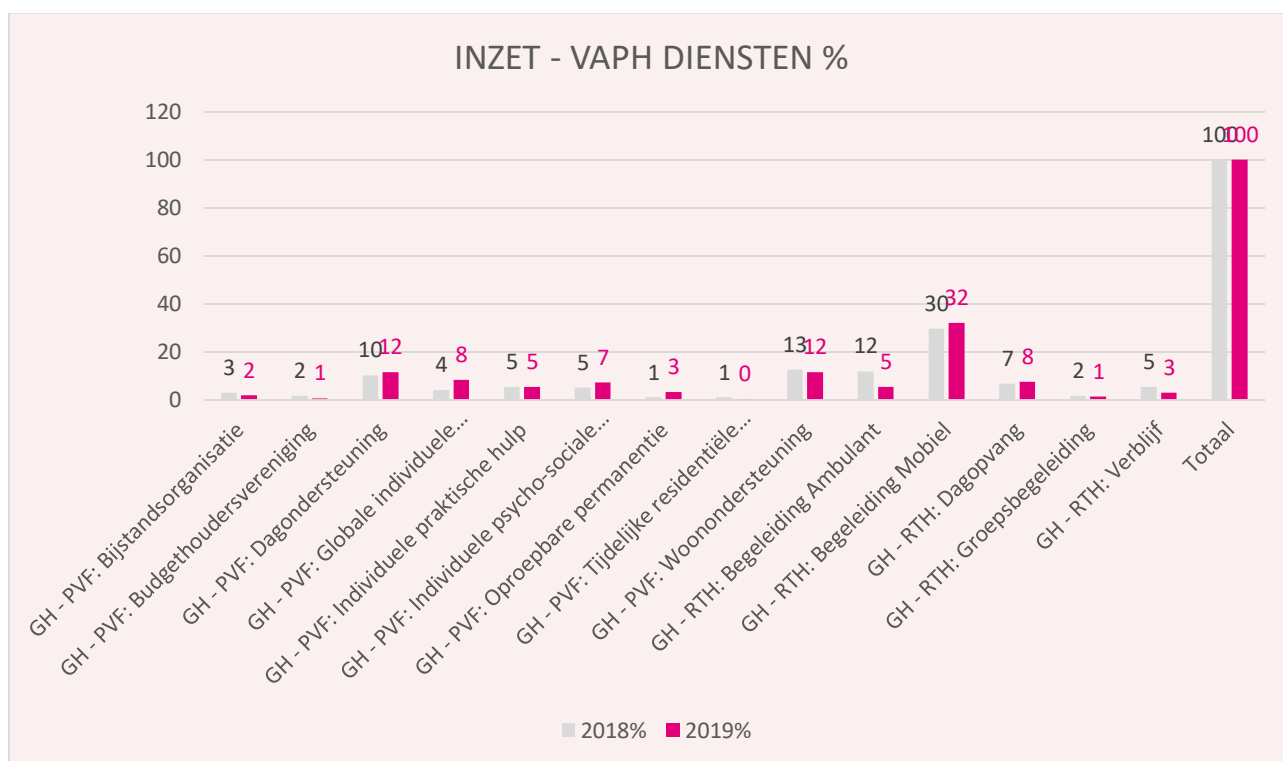
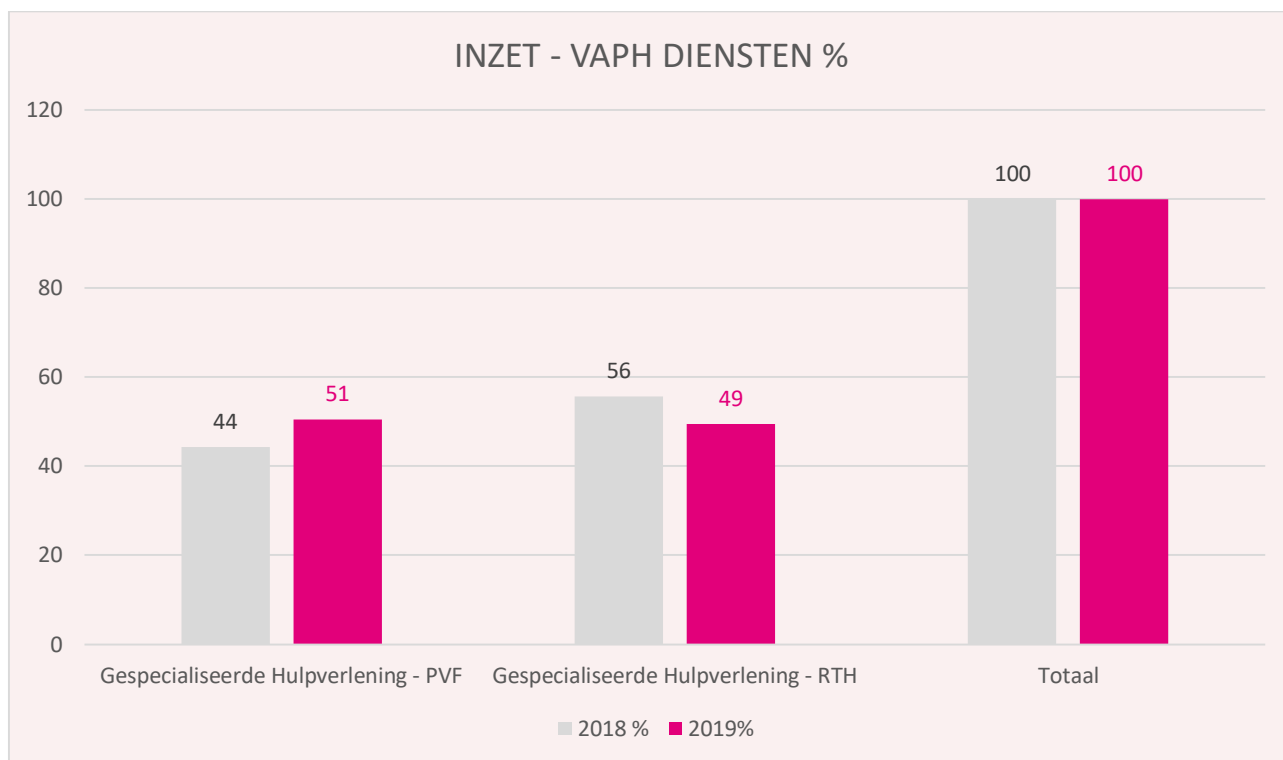
Onderstaande grafiek geeft weer voor hoeveel procent reguliere diensten werden ingezet als ondersteuningsbron bij de uitvoering van het ondersteuningsplan. Uiteraard werden ook zij (indien reeds aanwezig) van bij de aanvang gevraagd mee te werken aan de beeldvorming en de te ondernemen acties. We zien een opvallende stijging van de gespecialiseerde hulp en dan vooral in de NRTH jeugdhulp. Dit kan te wijten zijn aan het feit dat MFC gedurende enige tijd geen mogelijk optie was om aan te vinken in onze database waardoor mensen het bij NRTH jeugdhulp geplaatst hebben wat nu een vertekend beeld geeft.



6.4. INZET – VAPH DIENSTEN

Daar wij werken op basis van de concentrische cirkels, zullen wij in eerste instantie steeds met de groep nagaan of er via versterking van de draagkracht van het netwerk en de samenwerking met reguliere diensten voldoende ondersteuning kan geboden worden zodat de centrale persoon op een zo inclusief mogelijke wijze kan leven in onze samenleving. Indien we echter samen met de centrale persoon en zijn netwerk tot de slotsom komen dat handicapspecifieke ondersteuning noodzakelijk is dan zullen we hier ook samen naar op zoek gaan. Daarbij hanteren we steeds de regel dat er gekozen wordt voor de minst ingrijpende zorgvorm die zo dicht mogelijk aansluit bij de ondersteuningsnood van de centrale persoon en of zijn netwerk.

Er is nog steeds sprake van een verdere daling van de inzet van RTH diensten. Vermoedelijk te wijten aan het feit dat er ook bij RTH wachtlijsten ontstonden.



6.5. INZET – COMBINATIES VAN ONDERSTEUNINGSBRONNEN

Zelden is het zo dat er slechts sprake is van 1 ondersteuningsbron. In de meeste gevallen gaat het om een combinatie van ondersteuningsbronnen. Van de **324** met ondersteuningsplan deden van die centrale personen werd een ondersteuningsplan opgemaakt.

217 centrale personen deden beroep op hun sociaal netwerk waarvan **68** personen 'enkel' beroep op hun eigen sociaal netwerk.

3 centrale personen deden uitsluitend aan Zelfzorg.

113 centrale personen deden beroep op de **3** soorten ondersteuningsbronnen tegelijkertijd, dus sociaal netwerk gecombineerd met reguliere diensten en VAPH ondersteuning.

Vaak wordt het sociaal netwerk enkel versterkt met inzet van reguliere diensten: **151** keer

Daarnaast waren er **46** centrale personen die beroep deden op een combinatie sociaal netwerk met VAPH. In **7** gevallen was er een combinatie van reguliere ondersteuning met VAPH.

7. DUUR VAN DE VOORTRAJECTEN EN CONTACTEN

In 2019 hadden we in totaal **6030** contacten met **979** centrale personen en hun netwerk in functie van een D.O.P.-proces. Dat is een gemiddelde van **6** contacten per centrale persoon. Gemiddeld duurde een proces **268 dagen** of ongeveer **9 maanden**.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat het hier het gemiddelde overheen de dienst betreft waarbij ook de vroegtijdige stopzettingen zijn meegenomen.

8. HET TEAM

Eind 2019 werkten er **30** mensen voor de Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen. Dit is hetzelfde als vorig jaar.

	Datum in dienst	Jobtime
Ethel Walraevens	1/01/2012	38/38
Sofie Stevelinck	1/01/2012	38/38
Tineke Wauters	1/01/2012	30,4/38
Hilde Everaert	19/01/2012	19/38
Sabine Wauters	19/01/2012	30,4/38
Gretl Dons	16/04/2012	38/38
Nele Braet	23/04/2012	30,4/38
Sarah Van Rijssel	10/09/2012	30,4/38
Rita Stoops	1/12/2012	22,8/38
Nina Verkooren	22/07/2015	38/38
Nele Pottie	1/02/2016	26,6/38
Joëlle Hesters	1/07/2016	38/38
Leen Thienpondt	9/08/2016	30,4/38
Marc Van Den Abeele	18/01/2017	30,4/38
Hilde Natens	1/02/2017	30,4/38
Elisabeth Auer	1/03/2017	30,4/38
Meggie Verstichele	1/03/2017	30,4/38
Sarah Farinon	1/03/2017	26,6/38
Simon Dessein	6/03/2017	30,4/38
Sarah Reynaert	1/08/2017	38/38
Eline Wolfaert	2/01/2018	30,4/38
Seher Aydin	15/01/2018	34,2/38
Karen Vansloen	1/06/2018	38/38
Illeke Declippeleir	12/11/2018	38/38
Dorothée Bogaert	5/08/2019	38/38
Els Dujardin	19/08/2019	30,4/38
Pauline Maus	19/08/2019	38/38
Agneta Moens	2/09/2019	30,4/38
Bé Goris	2/09/2019	30,4/38
An Van Roey	5/11/2019	38/38

8.1. OVERZICHT VTO IN 2019

Het VTO beleid is tweeledig opgevat.

Eenzijds is er jaarlijks een verplicht gedeelte door alle medewerkers te volgen.

In 2019 was dit:

- cursussen gegeven door de mentororganisatie LUS
- basiscursus Sociale Netwerkstrategieën gegeven door Sonestra
- Positieve Heroriëntering gegeven door Ligand (Oranjehuisvzw)

Daarnaast krijgt elke medewerker de kans om via een individueel leertraject bijkomende vormingen te volgen die gelinkt zijn aan het persoonlijk leer – en ontwikkelingstraject (PLOP).

De mensen van administratie hebben eveneens de mogelijkheid om opleidingen te volgen binnen hun werkdomein.

8.2. DE ADMINISTRATIEVE MEDEWERKERS

In 2019 hebben we de administratieve dienst hervormd. We werken nu het met een database voor alle cliëntadministratie. Dit vraagt andere competenties waardoor we afscheid moesten nemen van een collega.

8.3. LOGISTIEK

Sedert 2018 wordt er gewerkt met studenten die de logistieke functies invullen.