

Gewoon waar mogelijk  
Specifiek waar nodig



# JAARVERSLAG 2021

ERKEND EN  
GESUBSIDIEERD  
DOOR HET  
VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR  
PERSONEN MET EEN HANDICAP

# Inhoud

1.	INLEIDING .....	2
2.	INSTROOM .....	3
3.	HET BEREIKEN VAN ALLE DOELGROEPEN .....	5
4.	ONDERNOMEN ACTIES IN 2021 .....	6
4.1.	D.O.P. ten tijde van COVID-19 .....	6
4.2.	D.O.P. als samensturende organisatie .....	6
4.3.	Administratief team – ICT .....	7
4.4.	De regioteams .....	8
4.5.	Themateams .....	12
4.6.	Werkgroepen .....	17
4.7.	Projecten 1 Gezin, 1 Plan .....	24
5.	D.O.P. ACADEMIE .....	27
6.	ONDERSTEUNINGSBRONNEN .....	30
7.	DUUR VAN DE VOORTRAJECTEN EN CONTACTEN .....	33
8.	HET TEAM .....	34

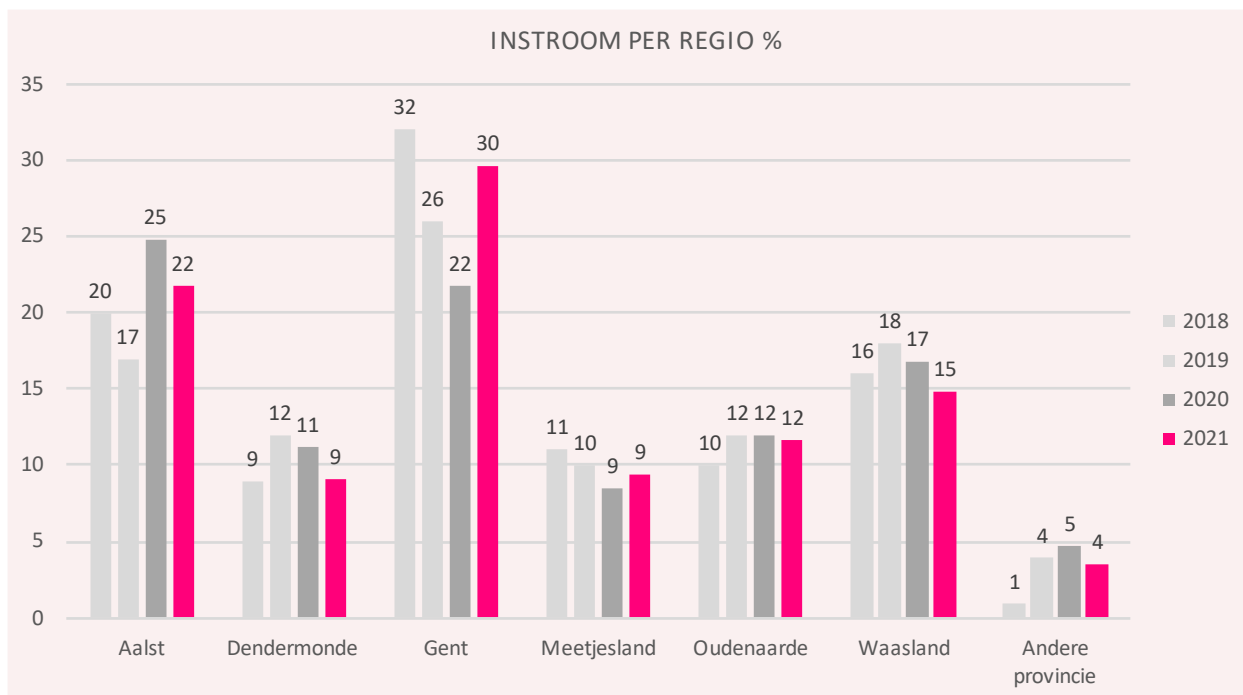
# 1. INLEIDING

Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap [VAPH] vraagt jaarlijks een verslag op. Sinds 2020 (werkjaar 2019) ligt het sjabloon hiervoor vast.

Dit document biedt extra informatie naast dit jaarverslag voor het VAPH. Voor een volledig beeld kunnen beide verslagen samen worden gelezen.

## 2. INSTROOM

### 2.1. Instroom per regio

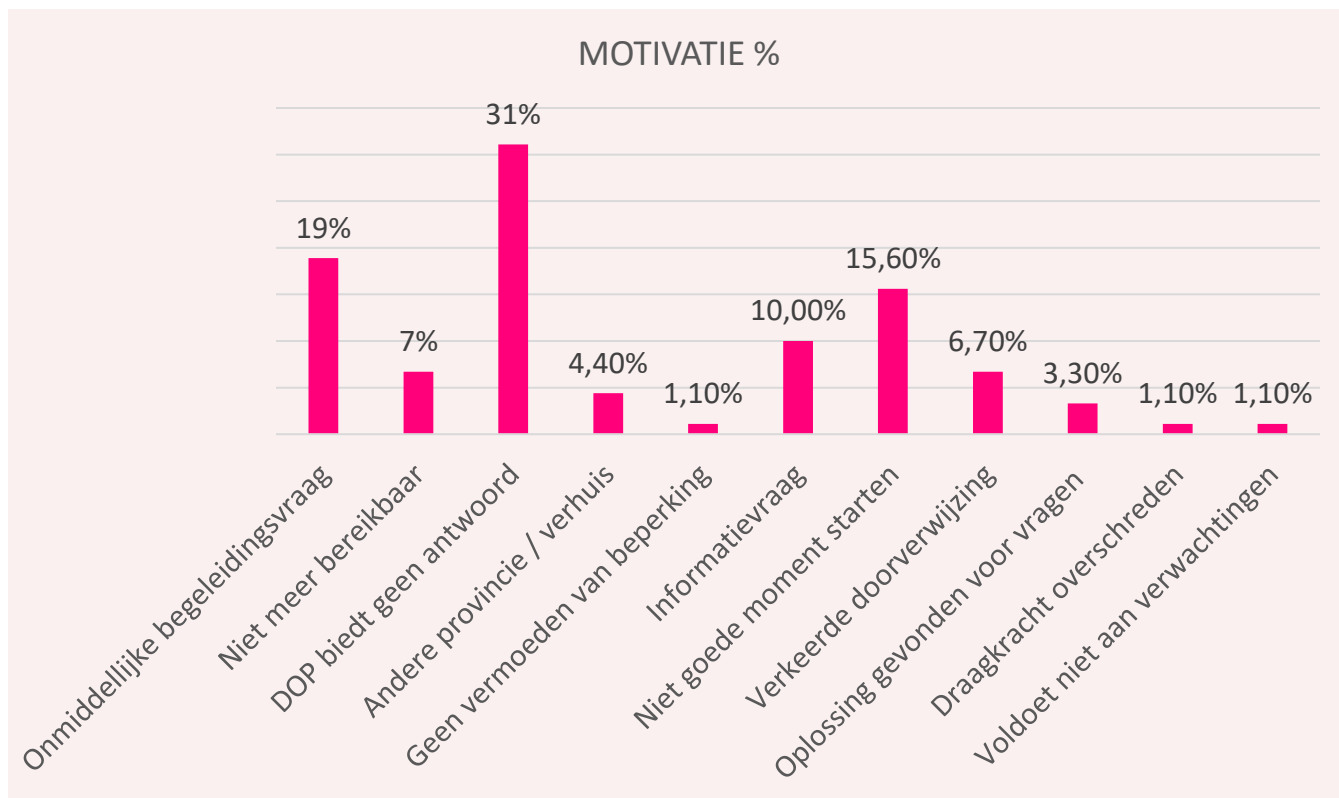


### 2.2. Geen opstart en vroegtijdige stop

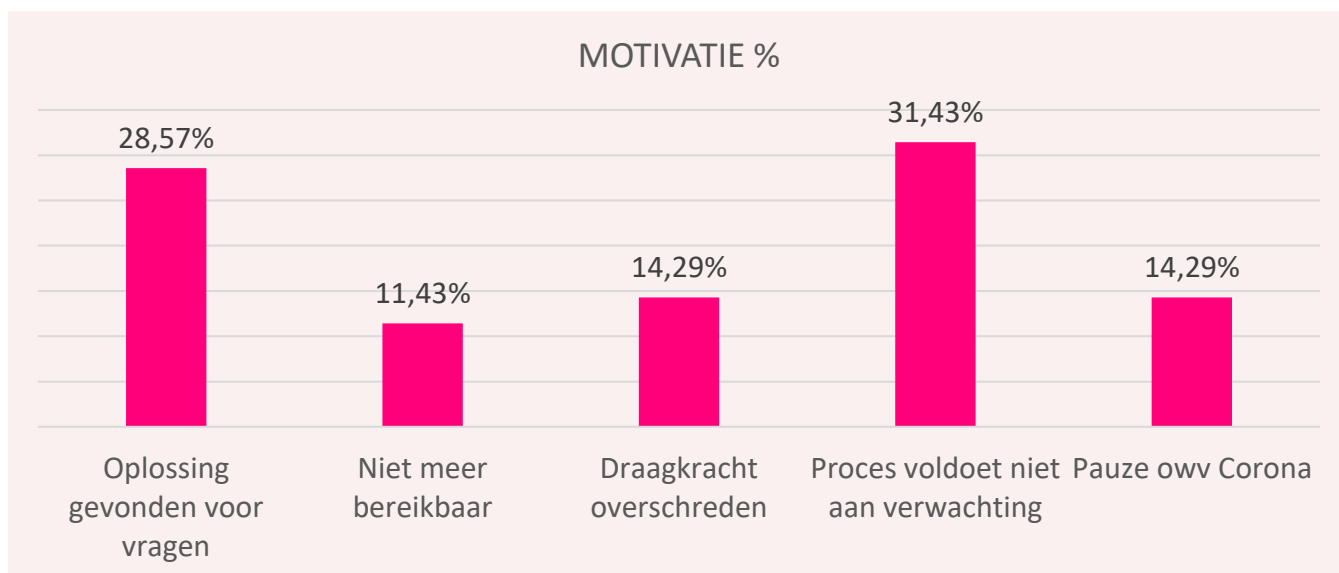
In 2021 waren er **560** nieuwe aanmeldingen. Hiervan werden **90<sup>1</sup>** (16%) niet opgestart (daling van 11% tegenover 2020).

---

<sup>1</sup> Stand van zaken 03/2021 - momentopname

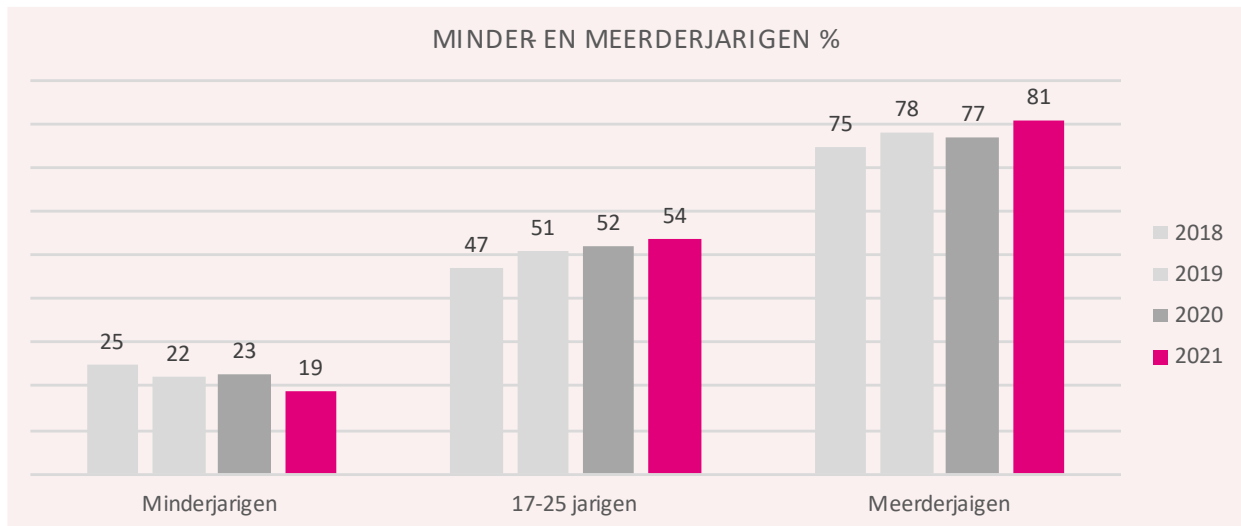


Er werden **245** trajecten in 2021 opgestart. **35** van deze processen zijn vroegtijdig gestopt (14%, daling van 4% tegenover 2020, stijging van 9% tegenover 2019). De motivatie voor deze stopzettingen is zichtbaar in onderstaande grafiek.



### 3. HET BEREIKEN VAN ALLE DOELGROEPEN

Van de 560 nieuwe aanmeldingen geeft onderstaande grafiek de verdeling volgens leeftijd weer. Er is een lichte daling van de -18-jarigen. Algemeen is de verdeling wel gelijkaardig aan de voorbije jaren.



## 4. ONDERNOMEN ACTIES IN 2021

### 4.1. D.O.P. ten tijde van COVID-19

Ook in 2021 is de werking van de dienst grondig beïnvloed door de coronapandemie. Het was een zoektocht hoe we binnen de mogelijkheden van de wisselende maatregelen zo veel mogelijk kwaliteitsvolle processen konden blijven laten lopen (live, online en hybride), met oog voor de gezondheid en welzijn van cliënten, netwerk en medewerkers en steeds op maat van de cliënten en hun context.

### 4.2. D.O.P. als samensturende organisatie

Sedert 2017 zijn we in D.O.P. Oost-Vlaanderen 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, efficiënt 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.

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.

### 4.3. Administratief team – ICT

In 2021 kwam er een nieuw administratief team D.O.P. Oost-Vlaanderen versterken.

- Na een periode met een nieuwe, vaste IT-medewerker, werd gekozen voor een vrijstelling van één van de bestaande medewerkers in tandem met professionele ondersteuning vanuit het extern bedrijf Corbit.

Op IT-vlak is er ingezet op o.a. de optimalisatie van de database, reservatiesysteem van de lokalen, versterking van het WIFI-netwerk en de reorganisatie naar het werken 'in the cloud'.

- Binnen het team kwam er een nieuwe medewerker cliëntadministratie. Focus lag op de overdracht van expertise en kennis.
- In 2021 werd een periode meer uitbesteed aan een externe boekhouder. Eind 2021 kozen we om terug te keren naar onze vroegere manier van werken. Op dit moment kwam een nieuwe medewerker de personeelsadministratie en boekhouding versterken. Met ondersteuning van Fiola vzw werd ingezet op de inwerking en op punt zetten van de personeelsadministratie.

Er werden ook nieuwe afspraken gemaakt rond de verdeling van de taken en de verantwoordelijkheden van de medewerkers binnen dit team, dit in de context van de samensturing



## 4.4. De regioteams

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

### 4.4.1. Aalst-Oudenaarde

In 2021 heeft de aanhoudende **covid-pandemie** in combinatie met het moeilijk vinden van geschikt personeel voor enkele uitdagingen en beperkingen gezorgd. De regioteams konden in 2021 niet doorgaan bij verenigingen/buurtwerkingen/organisaties/... wel op de eigen dienst. We hebben ons vooral gefocust op het aanpakken van de wachtlijst.

Het doel blijft om in 2022 actief in te zetten op fysieke bijeenkomsten in **contactpunten**. Deze vaste aanspreekpunten in de regio zijn verrijkend voor iedereen. Enerzijds zetten de regiomedewerkers in op bekendmaking. Dit gebeurt door het overhandigen van de folder van D.O.P. maar ook door informatie uit te wisselen over onze werking. Binnen de dienst streven we ernaar om op termijn infomomenten rond de werking van DOP regionaal te organiseren zodat burgers en lokale organisaties hier sneller toegang tot hebben.

Elk regioteam krijgt de opdracht om binnen de eigen werkregio **samensturend** te zijn door de verantwoordelijkheid samen op te nemen voor de processen, van de aanmelding tot de afronding. Met die reden werd het instrument '**metabase**' ontwikkeld waarbij dit regioteam ook input gaf bij de uitwerking hiervan. De metabase laat toe om objectieve cijfers te trekken, sterktes en hiaten te zien, in dialoog te gaan, bij te sturen waar nodig en nieuwe acties te formuleren. In 2021 is ingezet op alle overlegmomenten op het monitoren van de contacten, de doorlooptijden en de uitstroom (= concentrische cirkels).

De **ASK** (Alternatieve Sociale Kaart) is een instrument waarop alle procescoaches in de regio, lokale initiatieven, verenigingen, burgers met ervaring rond bepaalde thema's en/of de buurt goed kennen op deze kaart noteren. Dit werd in 2021 een echt werkinstrument met sterke inzet op lokale en buurtgerichte initiatieven.

Concreet heeft het regioteam in 2021 de volgende zaken opgenomen:

- Beheren van de aanmeldingen binnen onze twee deelregio's Oudenaarde en Aalst;
- Inwerken van de nieuwe collega's door middel van duotrajecten;

- Herverdelen van dossiers Simon aangezien hij naar DOP academy gaat;
- Opstellen van een soort leidraad voor nieuwe medewerkers die aansluiten bij ons regioteam, zodanig dat we personeelwissels beter kunnen opvangen;
- Afstemmingsmomenten met Fiola West (digitaal);
- Afstemmen met BUSO Levensblij Aalst;
- Elkaar op de hoogte houden van verschillende initiatieven binnen de regio;
- De aanmelders bekeken die we weinig tot niet bereiken. In 2022 willen we bijvoorbeeld meer inzetten op contact met maatwerkbedrijven aangezien we weinig aanmeldingen ontvangen van hen.

## 4.4.2. Regio Gent-Meetjesland

### **Regio Meetjesland**

Het regioteam Meetjesland is een klein maar hecht team. Dit maakt dit regioteam wel kwetsbaar als er iemand uitvalt. De regiomedewerkers spreken af op buurtgerichte initiatieven om meer ingebed te geraken in de eerstelijnsomgeving en maken stevast tijd vrij om te netwerken o.a. door een georganiseerde lunch, koffie en soep om de (mensen in de) buurt goed te leren kennen. Tijdens de covidpandemie vond het regio-overleg online plaats.

Volgende zaken werden ondernomen in 2021:

- Het monitoren van contacten, doorlooptijden en uitstroom was de focus voor 2021.
- Inzetten op nieuwe contactpunten: CM Zelzate en Evergem, Vzw De Toevlucht, Wijkcentrum De Kring en Thuiszorgdienst De Zon zijn contactpunt geworden dit jaar.
- Er is aandacht gegeven aan de ASK en er zijn verschillende buurtpunten toegevoegd zoals onder meer Buurtpunt onder 't perron, De Plek in Eeklo en Buurtpunt in Sleidinge vanuit "kwartiermaken" binnen de geestelijke gezondheidszorg.
- Informatie uitwisseling met vzw Oranje in regio meetjesland.
- Samenwerking ELZ Scirocco-pilootproject: Een tool voor geïntegreerde zorg waar zowel ELZ Oost- als West-Meetjesland voor intekende om aan de hand daarvan een beleidsplan 2023 op te stellen. Vanuit DOP nam de regio actief deel en vulden de medewerkers samen met RTJ De Tafels het individuele assessment in vanuit de regio. Hiernaast blijven de personeelsleden het nieuws volgen van de ELZ zones in de regio.

Tot slot nemen de regiomedewerkers inhoudelijk de kritische blik op vermaatschappelijking mee van Rudi Roose aanwezig op het netwerkforum van RTJ De Tafels:

- Veel mensen verwachten niet dat iemand komt helpen, maar iemand die er gewoon is... Iedereen komt wel met de doelstelling om iets te doen. Pleidooi: weggaan van modules en protocollen.
- Voorzichtig zijn met vermaatschappelijking van de zorg: niet verwachten dat mensen in het netwerk alles gaan opnemen, ook niet ervan uitgaan dat zij zwak zijn... weg van het idee we gaan de mensen komen bekrachtigen, empoweren maar krachten zichtbaar maken die er al zijn

Voor 2022 staan volgende acties op de planning:

- Er was het opzet om al in 2020 regionaal een infosessie te organiseren voor cliënten en professionelen in Wijkcentrum De Kring maar dat is door corona afgesprongen en is ook in 2021 niet kunnen doorgaan. De medewerkers nemen het idee mee naar 2022.
- Inzetten op regionale teambuilding: nog meer in verbinding met elkaar. Idee dat wordt meegenomen naar 2022 door bijvoorbeeld eens samen te gaan lunchen, een leuke activiteit samen te doen.
- Meer actief gaan werken met de metabase i.f.v. monitoring.
- Meer regioteam houden samen met Regio Gent i.v.m. regio overschrijdende thema's om de continuïteit van het regioteam te garanderen, dit naast korte praktische regioteams.

### **Regio Gent**

2021 was een bijzonder jaar voor regioteam Gent: niet enkel door de vele coronamaatregelen, ook omwille van een aantal verschuivingen intern naar andere regio's. Veel aandacht ging naar het ondersteunen van elkaar en samen naar oplossingen zoeken. Op dienstniveau blijft het doel om de wachttijd overheen de regio's zo gelijk mogelijk te houden.

Regio Gent ligt in het hart van de provincie en zo gebeurt het dat wij vaak andere regio's gaan ondersteunen bij ziekte, procentuele groei aanmeldingen, ... Het is zoeken naar een goede balans tussen de goede werking van de eigen regio en de andere regio's. Regioteam Gent heeft in 2021 veel ondersteund bij de andere regio's.

Er was daarnaast ook ruimte om enkele acties op poten te zetten, te experimenteren, in verbinding te blijven met de initiatieven uit de buurt ...

Wij blijven consequent op zoek gaan naar nieuwe buurtinitiatieven en voegen deze toe op onze Alternatieve Sociale Kaart zodat we hiernaar kunnen linken tijdens onze processen. Om deze buurtinitiatieven beter te leren kennen houden we ons regioteam af en toe op verplaatsing. Zo leren de medewerkers de mensen achter het initiatief beter kennen en is er ruimte om te netwerken.

En net als elk jaar blijven we aandacht besteden aan het laatste nieuws uit de ELZ om de vinger aan de pols te houden in onze regio.

In 2021 gingen we verder in de samenwerking met “Back On Track”, een project van vzw Oranjehuis waarin ze jongeren die uit detentie komen of thuisloos zijn gedurende een jaar intensief begeleiden. Elk lid uit regioteam Gent houdt één plekje vrij voor een traject met Back On Track.

#### 4.4.3. Regioteam Waasland-Dendermonde

In 2021 verwelkomde het regioteam in eerste instantie een nieuwe collega. Daarna ging veel aandacht naar het evenredig verdelen van nieuwe aanmeldingen en het op elkaar afstemmen van de persoonlijke wachtlijsten en/of herverdelen van wachtlijsten van collega's die definitief of tijdelijk (progressieve tewerkstelling, ziekte, zwangerschap, inwerken nieuwe collega...) niet meer in onze regio tewerkgesteld waren. Het opnemen van aanmeldingen gebeurt in functie van ieders wachtlijst. We letten nauwlettend op de data en de lengte van de wachtlijsten.

Het werkpunt van dit regioteam 2020, namelijk correct invullen van de databank, namen de collega's van de regio mee naar 2021. Hierdoor is er juistere data. De metabase stond vaak op de agenda, maar het gebruik is nog beperkt. Het regioteam informeerde zich bij andere collega's om zo efficiënt mogelijk aan de slag te kunnen gaan met de data, maar voorlopig wordt dit nog niet actief gebruikt om het functioneren te analyseren. Er is wel een blijvende aandacht naar hoe het regioteam dit als ondersteunend instrument kan gebruiken.

Op vraag van enkele collega's is het aanbod in de regio gecentraliseerd, over alle domeinen en alle sectoren heen. Dit met aandacht voor buurtgerichte werkingen. Dit wordt steeds verder geactualiseerd met nieuwe initiatieven. In de toekomst wil het regioteam dit als tool gebruiken in functie van bekendmaking. Door Corona heeft dit in 2021 on hold gestaan.

## 4.5. 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 en 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.

Volgende themateams waren in 2021 actief:

### 4.5.1. Themateam Interculturaliteit

Om tegemoet te komen aan de doelstellingen die werden opgesteld in 2020 vanuit de werkgroep interculturaliteit, werd een themateam georganiseerd in 2021. Dit themateam bestond uit twee bijeenkomsten om verder in te gaan op volgende doelen:

- Aftoetsen van de noden bij de medewerkers in processen waar interculturaliteit een rol speelt;
- Kritisch stilstaan bij de werking van D.O.P. t.a.v. andere culturen;
- Cliëntenperspectieven in kaart brengen;
  - Via medewerkers.
  - Via cliënten zelf.
  - Via terugblikken.
- Wie bereiken we als organisatie?
  - En hoe?
  - Hoe kunnen we een meer diverse doelgroep bereiken?

Binnen het themateam werd eerst en vooral gefocust bij de betekenis en definitie van het begrip 'interculturaliteit'. Vervolgens werd aan de hand van de progressiegerichte cirkelmethode stilgestaan (vanuit een intercultureel perspectief ten opzichte van micro-, meso- en macroniveau) bij het handelen in de organisatie van D.O.P. Oost-Vlaanderen. Per niveau werd benoemd waar

we trots op zijn, wat er nog niet werkt/waar we naartoe willen en welke acties hieromtrent gezet kunnen worden.

Dit kwalitatieve luik werd aangevuld met kwantitatieve gegevens, verkregen vanuit de eigen metabase, de eigen statistieken inzage de aanvraag van tolken, alsook algemene gegevens vanuit het bevolkingsregister van Gent en Oost-Vlaanderen. Uiteindelijk kwamen verschillende concrete acties naar voren uit dit themateam die teruggevonden kunnen worden in het jaarverslag bij de werkgroep interculturaliteit (zie onder).

## 4.5.2. Themateam 2-daagse

Op 28/10 en 29/10 organiseerden we een 2-daagse voor àlle medewerkers van D.O.P.

Hiertoe werd een werkgroep opgericht en de 2-daagse werd zowel inhoudelijk als qua randanimatie/catering volledig opgezet door verschillende medewerkers binnen de dienst.

Doel van de tweedaagse was tweeledig:

- Tijd nemen om inhoudelijke thema's met elkaar te verdiepen. In plaats van enkele grote teams in oktober/november, kozen we ervoor om dit te bundelen op een 2-daagse.
- Verbinding met elkaar na lange tijd online werken in corona-tijd.

### **Deel 1 voor procescoaches, inhoudelijke coaches en directie:**

- Team -oefening rond "Waarom werk je bij DOP Oost-Vlaanderen vzw en wat zorgt ervoor dat je wil blijven en wat zorgt ervoor dat je zou vertrekken?". Welke acties kunnen we hier aan koppelen met elkaar?  
Na deze oefening kwamen we tot 4 groepen die elk hun eigen acties zullen ontwikkelen en uitrollen in 2022.
- Nadenken in de verschillende regioteams rond aanpak 'dialogotafels' (event in iedere regio om stakeholders te bevragen en samen te krijgen).

### **Deel 2 voor alle D.O.P.-medewerkers, inclusief de werknemers in de 1G1P projecten. Ook de leden van de Raad van Bestuur werden uitgenodigd.**

- Voorstelling van het kwaliteitshandboek via een quiz. Doel was om elke medewerkers en leden van de raad van bestuur vertrouwd te laten worden met de nieuwe vorm, inhoud en zoekmogelijkheden.

### **Deel 3 voor alle D.O.P.-medewerkers, inclusief de werknemers in de 1G1P projecten.**

- Filmpje van 1 van de cliënten, die sprak over haar zoektocht binnen de psychiatrie naar gepaste ondersteuning.
- Inhoudelijk thema Faciliteren: Hoe faciliteren we binnen D.O.P.? Hoe zien we deze rol en hoe werkt dit in de praktijk? Er werd uitgewisseld over de visietekst die geschreven werd, en waarin de metafoor van de kameleon werd gebruikt.
- Inhoudelijk thema Sociaal Netwerk: Polariteit 'cliënt centraal – netwerk als partner': Hoe werkt ieder vanuit deze polariteit in zijn processen?
- Inhoudelijk thema Samensturing: Hoe ziet iedereen dit in onze dagdagelijkse praktijk terugkeren en waar heeft ieder nog nood aan om dit te zien binnen onze organisatie?

#### **4.5.3. POP en 'Coachen van elkaar'**

Dit themateam startte in 2020 en kende in 2021 een vervolg. Begin 2021 werd de finale versie van de leidraad door de gehele organisatie afgeklopt. Eind januari werd er een infomoment georganiseerd om aan iedereen uit te leggen hoe ze hier nu mee aan de slag dienden te gaan.

*“Het idee is heel simpel: naar analogie met onze cliënten willen we ook ons eigen plan maken. Een document waarin ieder van ons zijn traject kan vervatten, nalezen, herschrijven, delen en opvolgen.*

*Er zijn 2 documenten gemaakt het ene is een leidraad het andere een sjabloon. De bedoeling is dat je de leidraad grondig leest en een kopie maakt van het sjabloon en deze kopie op je onedrive opslaat. Om er dan samen met jouw actieteam een plan van te maken.*

*Jullie worden verwacht hier vanaf NU mee aan de slag te gaan.”*

De medewerkers gingen van start met het Persoonlijke Ontwikkelplan. De grote meerderheid van de werknemers organiseerde ook een persoonlijke POP- intervisie. Coaches volgen ook op of dit besproken wordt. Het document werd ook ingesloten in het kwaliteitshandboek van de dienst.

Op het groot team werd er een evaluatie gehouden over de POP. De algemene tendens was positief. Tegelijk mocht het eenvoudiger en eenduidiger. De leidraad en het sjabloon werden aangepast op basis van deze evaluatie: de herhalingen en enkele begrippen werden geschrapt.

Uit de evaluatie met het team werd tevens beslist tot een jaarlijks evaluatiemoment van het document en de leidraad.

In een studiegroep volgen twee collega's verder de voortgang van dit document op, alsook het doel ervan.

In 2022 komt de studiegroep nog verder samen. Daarnaast zal op de cirkeldag een POP-upbar en POP-art tentoonstelling worden georganiseerd.

Het coachen van elkaar kreeg opnieuw aandacht op de tweedaagse en de verscheidene actiegroepen die daaruit zijn voortgevloeid.

#### 4.5.4. Themateam Contacten

In dit themateam kwamen vertegenwoordigers van elke regio, inhoudelijk coaches en directie samen om vanuit de te behalen prestaties en de personeelsinzet te kijken naar:

- De stand van zaken rond de contacten (oktober 2021)
- het berekeningssysteem (afgesproken in een themateam in 2020).

Er werd gekozen om de huidige wijze van berekening en individuele verantwoordelijkheid te behouden, evenwel met ondersteuning van de coach.

#### 4.5.5. Themateam Faciliteren

Vanuit de procescoaches zelf kwam regelmatig de vraag en opmerking om meer tips, aandachtspunten, good practices... te kunnen uitwisselen over de trajecten, over de kerntaak. Vanuit onze visie en bijhorende teksten is onze kerntaak wel duidelijk, maar deze bevatten anderzijds vele containerbegrippen. Om ook nieuwe collega's mee te kunnen versterken, werd besloten om begin 2021 stil te staan bij deze concepten en de toepassing in de praktijk.

Er werd een formulier van concepten doorgestuurd naar alle procescoaches, waarbij ze op vijf concepten konden stemmen die bij hen het meeste leefden. Op basis van de stemmen kwam 'faciliteren' als meest gekozen concept eruit. Hieruit ontstond het 'themateam faciliteren'.

Een inhoudelijke coach en de stagiair van dat moment bereidden dit themateam in een tweetal overlegmomenten voor. Het themateam zelf vond begin maart online plaats met een deel van de procescoaches wegens de Covid-pandemie. Het doel ervan was om het samen te hebben over



concepten waar we dagelijks als procescoach mee te maken krijgen en om elkaars inzichten hierin te delen. Er werd vertrokken vanuit persoonlijke vragen en bestaande definities om nadien deze begrippen meer op praktijk- en casusniveau te plaatsen en binnen de organisatie door te trekken. Als actie vanuit dit themateam werd een visietekst opgesteld rond 'faciliteren' en 'de rol van een facilitator' met een kameleon als metafoor. Dit om onszelf terug bewust te maken van de basis van het faciliteren en om concrete handvaten te bieden aan procescoaches voor de praktijk.

#### 4.5.6. Themateam PG3

In 2021 kreeg D.O.P. Oost-Vlaanderen een bijkomende opdracht van het VAPH in kader van prioriteitengroep 3. Deze opdracht is tweeledig en bestaat enerzijds uit ondersteuning bieden bij het invullen van een vragenlijst (online of op papier), en anderzijds uit individuele gesprekken met cliënten die zich in prioriteitengroep 3 bevinden. In een verkort traject kan worden nagegaan wat er reeds is opgenomen van hun vragen en welke mogelijkheden er nog zijn vanuit de concentrische cirkels.

Ditzelfde jaar gaven enkele collega's zich op om hiermee aan de slag te gaan. De webinar 'bevraging hulpbronnen en ondersteuning prioriteitengroep 3' georganiseerd door het VAPH werd gevolgd. Op basis van voorgaande documentatie en denkwerk, werd daarnaast een plan van aanpak opgesteld en besproken waar en hoe deze gesprekken geregistreerd kunnen worden. In 2021 vonden de twee eerste gesprekken plaats waarbij zowel de vragenlijst werd ingevuld met cliënten en hun situatie en vragen in kaart werden gebracht. Cliënten namen ook telefonisch contact op met de permanentie om samen de vragenlijst in te vullen.

In 2022 werd deze opdracht verder opgenomen.

## 4.6. Werkgroepen

Werkgroepen zijn eerder blijvend van aard. Zij krijgen een bepaald mandaat om zaken uit te werken vanuit de visie. Volgende werkgroepen waren in 2021 actief:

### 4.6.1. Werkgroep interculturaliteit

De werkgroep organiseerde aan het begin van het jaar een themateam (zie boven) om actief aan de slag te kunnen met de vooropgezette doelstellingen. Op deze manier werden de *good practices*, alsook noden op micro-, meso- en macroniveau zichtbaar. Het themateam leidde tot verscheidene acties, waar als werkgroep verder op werd ingezet:

- De belangrijkste cliëntdocumenten (bv. overeenkomst, toelating tot opvragen van informatie, klachtenformulier en klachtenprocedure) werden door IN-Gent vertaald in drie talen, namelijk Arabisch Engels en Frans.
- Bij het aanmeldingsformulier op de website, werd een \* toegevoegd bij het opvragen van het rijksregisternummer. Er is de mogelijkheid om contact op te nemen met het algemene permanentienummer om ook personen zonder rijksregisternummer aan te melden.
- Er werd een survey opgesteld en rondgestuurd naar collega's om zich te krijgen op de sociale kaart met betrekking tot mensen met een andere origine in de verscheidene regio's. Op hetzelfde moment werd de noden bij collega's bevestigd. Hier wordt verder op doorgegaan in 2022.
- Tijdens een intervisie kwam het thema 'OP's toegankelijk maken voor mensen met een andere origine' aan bod. Van hieruit werd een document opgesteld met verscheidene *tips and tricks* dat toegankelijk is voor alle collega's.

### 4.6.2. Werkgroep D.O.P. inspireert

Een aantal feiten op een rijtje:

- De werkgroep vorming kreeg een andere naam: 'Dop inspireert'. Dit werd ook op website aangepast en intern gecommuniceerd.
- Er werd een formulier ontwikkeld zodat externe partners en geïnteresseerden voor vormingen kunnen aanmelden, rechtstreeks te consulteren via de website.
- Drie medewerkers zijn in juni 2021 gestopt bij werkgroep.

- Er is een functieprofiel opgesteld van ‘medewerker ‘Dop Inspireert’’
- Samenwerking project verbinding in armoede. Er zit een samenwerking in de pijplijn met de Mozaart in Lokeren en BMLIK in Gent. Door ziekte en daarna verstrengde coronamaatregelen werd de effectieve opstart uitgesteld tot aan de zomer 2022. Maar de eerste stenen zijn hier wel gelegd.
- Er werd samengezeten met Artevelde Hogeschool en Universiteit Gent om na te denken over een structurele samenwerking.  
Bij UGent zal DOP aansluiten op een teamvergadering met de docenten om in gesprek te gaan over wat wij zien bij studenten en hoe er over de vakken, modules heen kan gewerkt worden aan de basishouding. Daarnaast zal D.O.P. opnieuw gastlessen geven.  
Bij Artevelde zal bekeken worden waar D.O.P. gastlessen kan geven. Ook zullen D.O.P.-medewerkers aansluiten op een vergadering met de docenten om hen mee te nemen in ons verhaal. Dit als inbreng voor de keuzes die ze maken rond methodiekenonderwijs.
- Voor het project Krachtgericht Waas en Dender verzorgden we een algemene bijeenkomst rond visie van waaruit dit team zal werken. Daarna werden er 3 casustafels gefaciliteerd waarop de partners aansloten.

Overzicht vormingen die zijn geannuleerd:

- Opstart, basiscursus voor de 2 extra teams vanuit kracht gericht waas en dender
- Workshop samenwerken met netwerk voor team van St Lievenspoort (wordt in 2022 hernomen).

Overzicht van vormingen die zijn doorgedaan:

- 9 casustafels (Project Krachtgericht Waas en Dender) 3 keer 3 casustafels in de verschillende eerstelijnszones;
- casus tafels IROJ 3 halve dagen in 3 verschillende regio's;
- Traject vzw apart – samensturing (halve dag);
- Start cursus 1plan Gent – 1-06-2021 (hele dag) + 8-06-2021 (halve dag);
- Traject ambassadeurs 1 studiedag en 4 halve dagen in 2 groepen (loopt verder in 2022);
- Kwaliteitsontwikkeling binnen D.O.P. Oost-Vlaanderen, een samensturende organisatie (SOM vzw);
- Vertaling van een proces van vraagverheldering naar een ondersteuningsplan (naar het VAPH) vanuit een duidelijke visie (Hogent).

### 4.6.3. Werkgroep studenten

In 2021 werden twee stages opgestart en begeleid vanuit de werkgroep. Dit ging enerzijds om een stage van vijf maanden vanuit de VDAB/Compaan in functie van het opdoen van ervaring in een mobiele/ambulante setting. Daarnaast liep een masterstudent in de pedagogische wetenschappen van de Universiteit Gent stage (loopt door in 2022). Beide stage-ervaringen situeerden zich op het niveau van het faciliteren van DOP-trajecten in de praktijk. Daarnaast nam de masterstudente van de Universiteit Gent ook verscheidene meer beleidsmatige opdrachten op. Binnen haar stageproject ging ze aan de slag met de LifeCity-app (ontwikkeld vanuit de HoGent) om D.O.P.-processen toegankelijker te maken voor kinderen en jongeren.

Daarnaast werden afspraken vastgelegd omtrent het intern structureren van de werkgroep. Eén collega vormt het aanspreekpunt voor externe vragen ivm bachelorproeven, opdrachten en stageaanvragen. Deze collega is ook eerder coachend aanwezig op de achtergrond.

Eveneens werd 'de regievoeder', ontwikkeld door studenten van de Universiteit Gent in 2019 opnieuw van onder het stof gehaald en nieuw leven ingeblazen. Alles staat op punt om het eindproduct hiervan op de website te kunnen plaatsen. Enkel de layout wordt nog aangepast in 2022.

Afsluitend werd deelgenomen aan externe opdrachten vanuit de HoGent: een denkgroep ivm de lespakketten voor de studenten orthopedagogie en het begeleiden van een bachelorproef met als vraagstelling: 'Hoe kan D.O.P. op een creatieve, efficiënte en realistische manier omgaan met de wachtlijsten, zodat dit zo min mogelijk impact heeft op de cliënten en hun traject, met behoud van hun visie en kernopdracht?'. Via een intensief traject en meerdere bijeenkomsten, werden de studenten ondersteund vanuit de werkgroep. Hieruit kwam een creatief antwoord in de vorm van een peter-meterschap met als finaal eindproduct een enveloppe.

In 2022 bekijkt de werkgroep hoe dit binnen de organisatie geïmplementeerd kan worden.

### 4.6.4. Werkgroep denkdag

Deze werkgroep met vertegenwoordiging van collega's uit de verschillende regioteams is in 2021 2 keer bijeengekomen, in januari 2021 en in oktober 2021.

Deze werkgroep is nog steeds het vervolg van een denkdag in 2019, waarin redelijk wat zaken veranderd zijn in onze organisatie en we samen bekijken op deze werkgroep ‘wat loopt goed, waar zijn we trots op?’ en ‘wat werkt nog niet, waar liggen zaken om vast te pakken?’

In januari 2021 stelden we vast dat we trots waren op hoe intervisie loopt en hoe de werking van de regioteams verloopt. Er waren nog zorgen rond hoe het permanentiesysteem draait en hoe een groot team zowel inhoudelijk kan zijn als zorgen voor welzijn en verbinding, zeker online in coronatijd.

Daarop besloot de werkgroep om 2 grote teams bijeen te roepen:

1. rond ‘welzijn’
2. inhoudelijk rond een aantal thema’s, zoals de terugkoppeling van de analyse op organisatieniveau van de kwaliteitsbevragingen bij cliënten en hun netwerk.

In oktober 2021 stelde de werkgroep vast dat intervisies bijgestuurd moesten worden. In coronatijd werden er wekelijkse intervisies gehouden, om de live groepjes klein in te houden. Dit leek ons niet langer praktisch haalbaar nog wenselijk. We beslisten in deze werkgroep dat we vanaf januari 2022 volgens systeem van intervisie hanteren:

- Tweewekelijks intervisie mét op voorhand inschrijven en duidelijkheid wie in welke groep aanwezig is.
- We voerden een nieuwe rol in: een trekker die zorgt dat de groep onderling met elkaar communiceert wie er iets zal brengen tijdens intervisie, hoe dit voor te bereiden. Deze trekker zorgt er ook voor dat er een moedige vraag/startvraag aanwezig is.

In deze werkgroep van oktober 2021 beslisten we ook het Slack kanaal (gebruikt voor het aanvragen van wissels voor permanentie) alsook het huidige permanentiesysteem te behouden. Tot slot spraken de medewerkers samen de wens uit dat regioteams elkaar meer kunnen bestuiven, en leren van elkaar.

#### 4.6.5. Werkgroep beleid

Vanuit de werkgroep beleid werd in 2021 ingezet op volgende zaken:

- **Voorbereiden** voor het uitwerken van **nieuwe strategische doelen**. Dit is een oefening die in 2022 verder gaat, met het hele team. Meer concreet verzamelden we in 2021 ontbrekende informatie (nodig van alle stakeholders). Hiertoe werkten we een bevraging uit gericht naar professionelen en verspreidden we deze naar alle aanmelders van de afgelopen jaren. We

kwamen tot sterktes en groeipunten vanuit de kwaliteitsbevragingen bij cliënten en hun netwerk, alsook de ondersteuningsplannen en de input van de aanmelders.

- Hoe **rust en stabiliteit** geven aan het team, in combinatie met de **visie** levend te houden. Een visietekst rond faciliteren, de keuze voor een werktweedaagse,... zijn concrete acties die hieruit zijn voortgekomen.
- Hoe medewerkers nog meer aandacht laten hebben voor de **rechten** van mensen, het aanpakken van onrechtvaardigheid. Dit wordt meegenomen in coaching, intervisies,...
- Hoe als **facilitator** uit de comfortzone gaan, zaken durven vast pakken en benoemen,... en zeker in situaties waar er ook **professionelen** rond de tafel zitten. Collega's worden hierin meegenomen in een themateam in 2022.
- De uitwerking van een nieuwe dynamische versie van het **kwaliteitshandboek**, dat inzet op gebruik door medewerkers én informatie aan externen.
- Onder de loep nemen op welk extern overleg we nog **aanwezig** zijn (return on investment, alsook belangrijke informatie niet missen).
- Het uitwerken van een interne klachtenprocedure, alsook de voorbereidingen voor de keuze voor een interne **vertrouwenspersoon**.

Daarnaast werd op Vlaams niveau belangrijke beleidsmatige oefeningen gemaakt:

- Het nieuwe erkenningsbesluit met als bijkomende opdracht outreach,
- Nadenken over en feedback geven over de nieuwe toelidingsprocedure naar persoonsvolgende financiering.

#### 4.6.6. Werkgroep vrijwilligers

In 2021 is de Werkgroep Vrijwilligers verdergegaan op dezelfde weg als in 2020. Toen werden een paar stappen teruggezet om op een meer gestructureerde en duurzame manier vorm te kunnen geven aan het vrijwilligersbeleid van de dienst en aan deze werkgroep.

Aan het begin van 2021 was de visie en doelstelling van de werkgroep bepaald dus ging men van start met de meer concrete uitwerking. Dit gebeurde onder andere door contact te leggen met een paar organisaties voor mensen in (kans)armoede. Aan sommigen onder hen (BMLIK en SIVI in Gent en de Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen in Aalst) mochten de medewerkers de werking van D.O.P. Oost-Vlaanderen voorstellen, terwijl zij op hun beurt hun werking voorstelden. Dus naast het uitbouwen van een vrijwilligerswerking ondernam de werkgroep ook acties om de

werking van de dienst beter bekend en toegankelijker te maken ten aanzien van deze doelgroep. Uiteraard was dit slechts een aanzet en zullen hier omtrent nog meer acties moeten volgen.

In 2021 bekeek de werkgroep ook hoe het administratief overzichtelijk kan blijven eens er meerdere vrijwilligers zijn. Bijvoorbeeld : Welke vrijwilligers zijn er binnen DOP aan de slag? Wie neemt graag welke taken op? Voor welke taken zoeken we nog een vrijwilliger? Samen met de IT-medewerker werd afgestemd wat mogelijk is.

In 2022 zal de werkgroep hiermee verder gaan.

Verder waren er een aantal acties gepland om te starten met het zoeken naar vrijwilligers voor bepaalde taken binnen DOP. Helaas was dit door corona nog niet mogelijk en zal dit pas in 2022 gebeuren.

#### 4.6.7. Werkgroep Communicatie

Facebook is de 'nieuwe' versie van oproepjes en briefjes bij de bakker te leggen. Je tante ziet het toevallig, vindt het leuk en neemt het mee om aan jou te geven - maar dan online. Hoe meer bereik je hebt met je pagina, hoe meer kans de boodschap bij de juiste personen terecht komt.

Begin 2021 lanceerde de WG Communicatie een heuse 'Strijd der Facebooklikes' onder het volledige team. De collega's werden uitgedaagd om een professionele als privénetwerk aan te moedigen om de D.O.P.-Facebookpagina te volgen. Deze leverde 225 nieuwe volgers op! Door de wedstrijd kwamen de medewerkers opeens in verschillende nieuwe huiskamers terecht: Personen die nog niet op de hoogte zijn over D.O.P., onze visie en onze werking.

De werkgroep zette tevens in op nieuwe online infosessies. Wegens Covid gingen deze sessies online door. Op 17 juni 2021 waren er 52 inschrijvingen met een evenredige verdeling van potentiële cliënten en professionelen. Voor deze infosessie zette de werkgroep ook in op het ruim verspreiden en bekendmaken van de infosessie. Er werd een nieuwe lijst van contactpersonen in Oost-Vlaanderen aangesproken. Op 18 november 2021 hadden we 22 inschrijvingen.

De werkgroep Communicatie heeft twee periodes gehad waar er collega's afwezig waren door langdurige ziekte. Desondanks werd er steeds ingezet op wekelijkse posts, brainstormen met andere werkgroepen omtrent communicatie en artikels schrijven.

De werkgroep heeft voor 2022 een nieuw voornemen; hoe zal communicatie binnen DOP een gedragen werkgroep worden?

#### 4.6.8. Werkgroep vorming intern

In 2021 gingen een aantal ervaren medewerkers van de dienst aan de slag om een interne vorming uit te werken rond persoonsvolgende financiering binnen de D.O.P.-context.

Het opmaken van een PVB vanuit visie is waar we voor staan en behoort tot onze kerntaken. Vanuit het lezen van plannen (voor intervisie, de kwaliteitsbevragingen van cliënten en hun netwerk,...) merken we sterke punten op, alsook punten waarin we nog kunnen verbeteren.

Deel 1 voor nieuwe medewerkers en vrijblijvend voor meer ervaren medewerkers ging over:

- Situering van PVB binnen ons verhaal,
- Hoe hiermee aan de slag, vanuit onze kwaliteitsindicatoren?  
Wat is een kwalitatief ondersteuningsplan PVB?
- Technisch deel: info over vragenlijst, ondersteunende tools,...

In deel 2 stelden alle procescoaches in groepjes een aanzet tot een actieplan op om verder te bouwen op de sterke punten en aan de slag te gaan met die zaken die beter kunnen. Dit wordt verder uitgewerkt in 2022.



## 4.7. 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. Oost-Vlaanderen hier maximaal geïnvesteerd. We spelen in twee goedgekeurde projecten (Waasland & Meetjesland) een belangrijke rol bij het implementeren van de visie en krijgen hier ook middelen voor.

### ▪ **Krachtgericht Waas en Dender**

Doelgroep: gezinnen met jeugdhulpproblematieken waarbinnen afstemming nodig is op verschillende levensdomeinen.

Een werking '1 Gezin, 1 Plan' heeft 2 finaliteiten:

- Een gecoördineerde samenwerking met minimaal de actoren uit de brede instap en de jeugdhulpaanbieders in zijn werkgebied uit te werken om binnen jeugdhulpproblematieken tot systematische afstemming en wederzijdse kennis van elkaars rol te komen. → netwerk
- Een laagdrempelige en snel inzetbare rechtstreeks toegankelijke ondersteuning uit te bouwen en zelf te organiseren om gezinnen met jeugdhulpproblematieken te ondersteunen op verschillende levensdomeinen. → team

De visie van KWD is opgebouwd rond 4 basisprincipes:

- Regie bij het gezin
- Samenwerken met netwerk
- Versterken van krachten in en rond het gezin
- Intersectorale samenwerking

Op 1/3/21 startte Krachtgericht Waas en Dender met een teamwerking 1 gezin 1 plan overheen 3 eerstelijnszones : Noord Oost Waasland, Zuid West Waasland en Dender.

Er werden intersectorale teams gevormd vanuit 19 verschillende werkgevers om tot een brede intersectorale samenwerking vanuit dezelfde visie te komen. De teamleden brengen hun expertise mee vanuit de CLB's, CAW, CKG's, VAPH, D.O.P., Bijzondere Jeugdzorg, OTA, Positieve Heroriëntering, de Keerkring, Kansenwerking.

Drie medewerkers vanuit onze dienst nemen opdrachten op:

- Eén medewerker stuurt deze werking inhoudelijk aan als teamcoach overheen de verschillende regio's. De verbindingsmedewerkers kunnen zowel de rol opnemen van procescoach als innovatieve begeleider.
- Een andere medewerker is als regiocoach in het team van Zuid West Waasland het eerste aanspreekpunt voor de verbindingsmedewerkers uit deze regio en neemt ook een deel onthaal op zich. In beide rollen denkt zij mee rond casusgerelateerde vragen vanuit de visie van KWD.
- De gezinscoaches of verbindingsmedewerkers volgden een basistraining Sonestra om vanuit deze visie de processen met de gezinnen te faciliteren en tot een gezinsplan te komen.

Een derde D.O.P.-medewerker gaf deze training en is ook lid van de stuurgroep van KWD. Zij faciliteert samen met de teamcoach het Lerend netwerk, deze groep bestaat uit beleidsmedewerkers vanuit de partnerorganisaties die willen uitwisselen en leren van elkaar.

#### ▪ **RTJ De tafels**

Vanuit de visie en opdracht van de D.O.P., die nauw aansluit bij het achterliggende denkkader van de projecten 1 Gezin 1 Plan, wordt al gehele tijd ingezet op deze samenwerkingsverbanden (zie ook jaarverslag 2019 en 2020). Vanuit de projectoproep 1 Gezin 1 Plan in 2018 ontsproten 3 samenwerkingsverbanden in 3 regio's met elk hun finaliteit en eigenheden. 2020 stond in teken van het scheppen van een kader tot uitbreiding van deze samenwerkingsverbanden. 2021 betrof het realiseren van deze uitbreiding in de praktijk.

Binnen samenwerkingsverband RTJ De Tafels werden de basiswaarden als regie van het cliëntsysteem, vraaggestuurd werken, transparantie en samenwerking met natuurlijk netwerk reeds verschillende jaren stevig bestendig in team Deinze – Meetjesland met ondersteuning van een teamcoach vanuit D.O.P. Met de uitbreiding werd deze visie het voorbije jaar in twee bijkomende teams Aalst - Dender-Zuid en Panacea – Vlaamse Ardennen verder uitgerold. Ook in deze teams neemt D.O.P. een inhoudelijk coachende functie op. Hiermee behartigt D.O.P. zijn functie in vermaatschappelijking van de zorg vanuit de visie- en waardegedreven basis die steeds aan de grondslag ligt.

Op verschillende manieren wordt door de teamcoaches gezocht om verbinding te houden met de moederorganisatie. Op regelmatige basis (6 wekelijks) wordt supervisie en intervisie

georganiseerd met de coaches van D.O.P., de coaches vanuit de samenwerkingsverbanden en directie. Verder bestaat de mogelijkheid om aan te sluiten bij intervisies en thematische teams binnen de dagelijkse werking van D.O.P. Tot slot wordt er geregeld op beleidsmatig vlak afgestemd en uitgewisseld.

Daarnaast is er ook een halftijdse medewerker van D.O.P. in RTJ De Tafels die mee deze locomotief functie waarmaakt. Deze verbindt dagdagelijks op de werkvloer RTJ De Tafels en D.O.P. en versterkt zo deze noodzakelijke kruisbestuiving.

- **Samenwerking D.O.P.**

Er is een goede samenwerking tussen D.O.P. en 1 Gezin, 1Plan die zeer aanvullend werkt. We zien op casusniveau bijvoorbeeld dat 1Gezin, 1Plan aan de slag gaat met actieve vragen tijdens de wachttijd van D.O.P. of omgekeerd dat 1 Gezin, 1Plan doorverwijst naar D.O.P. voor brede vraagverheldering.

## 5. D.O.P. ACADEMIE

D.O.P.- Academie is een vindplaats voor expertise en experiment voor de medewerkers van de verschillende D.O.P.'s die aan de slag willen gaan met krachtgerichte en netwerkverbonden methodieken.

### ▪ De mentororganisatie en D.O.P. Academie

LUS vzw bood in 2021 nog een stukje ondersteuning aan de Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen. Deze ondersteuning situeerde zich vnl. in de overdracht van kennis en expertise rond de vormingen die de mentororganisatie bood voor D.O.P.-medewerkers:

- Ondersteuning bij de voorbereidingen naar en opstart van de D.O.P. Academie die vanaf juni 2021 de vormingen gaf.
- Een aantal vormingen werden door LUS vzw nog aangeboden. Van elke D.O.P. kon een medewerker deze vormingen mee volgen om zo handvaten mee te krijgen om hier in de toekomst zelf mee aan de slag te gaan.
- Eén medewerker van onze dienst werkte samen met een werknemer van D.O.P. West-Vlaanderen en LUS vzw aan het finaliseren van de vormingspakketten (katernen en draaiboeken) voor (startende) medewerkers. Daarnaast werden interessante methodieken/tools over de verschillende DOP's heen gedeeld.
- LUS vzw was in het najaar nog beschikbaar voor ondersteuning op vraag.

### ▪ Samenstelling team

In drie van de vier D.O.P.'s vonden er verschuivingen plaats wat betreft het personeel in de D.O.P. Academie. Dit zorgde ervoor dat eind 2021 er slechts 2 vormingswerkers waren. Omwille van de haalbaarheid werden bijgevolg een aantal vormingen en taken geschrapt. Eind 2021 had de groep vormingswerkers wel twee ondersteunende personen: iemand vanuit de directie en een administratieve hulp.

In 2021 wordt ingezet op:

- Een vormingswerker uit elke D.O.P. die de Academie mee vorm geeft.

- Het nadenken over wat doet de academie – en wat niet. De 32u waarvoor vormingsteam is vrijgesteld is ontoereikend voor het takenpakket dat voorligt. Zodra het team voltallig is, zal directie deze oefening faciliteren.

#### ▪ **Cijfers**

Sinds mei 2021 hebben de medewerkers van de D.O.P.-Academie:

- 18 volledige dagen vorming gegeven,
- op 19 verschillende momenten,
- met 12 verschillende vorming(sinhoud)en.
- Waar voor 7 van deze vormingen ook een online versie is gemaakt, omwille van corona.

Lus sloot nog 3 keer aan voor ondersteuning en feedback.

Er werd 4 keer een vorming geannuleerd en 5 keer een vorming verplaatst.

Aantal deelnemers per provincie is omwille van een gebrekkige registratie niet correct weer te geven.

#### ▪ **Inhoudelijke integratie**

Naast het verderzetten van de bestaande cursussen was de opdracht om een integratie te doen van de opleidingen uit SoNeStra. Het aanvankelijk plan was om in voorjaar 2021 hiermee te starten. Uiteindelijk zijn we hiermee begonnen in September. We creëerden een nieuw basispakket van 8 opleidingsdagen verspreid over een heel jaar. Het volgt eigenlijk min of meer de voortgang van een DOP-proces. Het concept ligt vast en werd afgeklopt. Hiervan zijn de eerste 3 dagen reeds voor een groot gedeelte uitgewerkt.

De cursus vragenstellen en faciliteren van groepen kreeg reeds een facelift.

2 teamleden volgde zelf de coachopleiding bij SONESTRA.

Door te spreken over integratie houden we de 2spalt tussen sonestra en lus vzw instand we willen hier dan ook niet verder als dusdanig over spreken.

#### ▪ **Administratie**

Het was gezien de beperkte vrijstelling van uren, de coronapandemie en de wijzigingen in de teamsamenstelling een heus karwei om dit op een ordelijke en overzichtelijke manier te doen. Het beheren van de website werd overgedragen en domein werd gewijzigd in [www.dopacademie.be](http://www.dopacademie.be)

Omdat we hier als vormingswerkers in tekort schoten vroegen we in september aan directies voor extra ondersteuning. Er kwam aministratieve ondersteuning voor de inschrijvingen en reservaties Deze persoon werd ingewerkt.

- **Jaartheme**

Het jaartheme van 2020 'afstemmen' werd ook in 2021 verdergezet. Hiertoe werd de vorming 'experimenteren met Wim' 2 maal georganiseerd.

## 6. ONDERSTEUNINGSBRONNEN

In 2021 zien we dat bij de volledig afgesloten dossiers (OP DOP en evt. OP PVB) in quasi elk dossier verschillende hoofdondersteuningscirkels werden aangeduid in de database. Onder hoofdcirkel valt: 'Eigen gezin', 'Buurt/familie/vrijwilligers', 'Voor iedereen toegankelijke hulp' en 'Gespecialiseerde hulp'. Onder 'Gespecialiseerde hulp' valt zowel rechtstreeks als niet-rechtstreeks toegankelijke VAPH-ondersteuning als gespecialiseerde ondersteuning die niet valt onder het VAPH.

In 14 dossiers werd slechts 1 hoofdcirkel aangeduid, in 51 dossiers was er sprake van een puzzel waar alle (hoofd)ondersteuningscirkels.

<b>AANTAL CIRKELS</b> (eigen gezin; buurt/familie/vrijwilligers ; reguliere diensten, gespecialiseerde hulp)	<b>FREQUENTIE</b> <b>AANTAL DOSSIERS</b>
1	6
2	30
3	93
4	79
5	51
<b>EINDTOTAAL</b>	<b>208</b>

Hieronder volgt een beeld van hoe deze combinaties van cirkels eruit zien:

<b>1 CIRKEL</b>	<b>FREQUENTIE</b> <b>AANTAL DOSSIERS</b>
Gezin	2
Buurt / Familie / Vrijwilligers	3
Gespecialiseerde hulp	1

<b>TOTAAL</b>	<b>6 (/208)</b>
---------------	-----------------

<b>2 CIRKELS</b>	<b>FREQUENTIE AANTAL DOSSIERS</b>
Gezin – Buurt / Familie / Vrijwilligers	3
Gezin – Reguliere diensten	5
Gezin – Gespecialiseerde hulp	19
Buurt / Familie / Vrijwilligers – Gespecialiseerde hulp	1
Reguliere diensten – Gespecialiseerde hulp	2
<b>TOTAAL</b>	<b>30 (/208)</b>

<b>3 CIRKELS</b>	<b>FREQUENTIE AANTAL DOSSIERS</b>
Gezin, Buurt / Familie / Vrijwilligers, Reguliere diensten	8
Gezin, Buurt / Familie / Vrijwilligers, Gespecialiseerde hulp	50
Gezin, Reguliere diensten, Gespecialiseerde hulp	27
Buurt / Familie / Vrijwilligers, Reguliere diensten, Gespecialiseerde hulp	8
<b>TOTAAL</b>	<b>93 (/208)</b>

<b>4 CIRKELS</b>	<b>FREQUENTIE AANTAL DOSSIERS</b>
Gezin, Buurt / Familie / Vrijwilligers, Reguliere diensten, Gespecialiseerde hulp	79
<b>TOTAAL</b>	<b>79 (/208)</b>

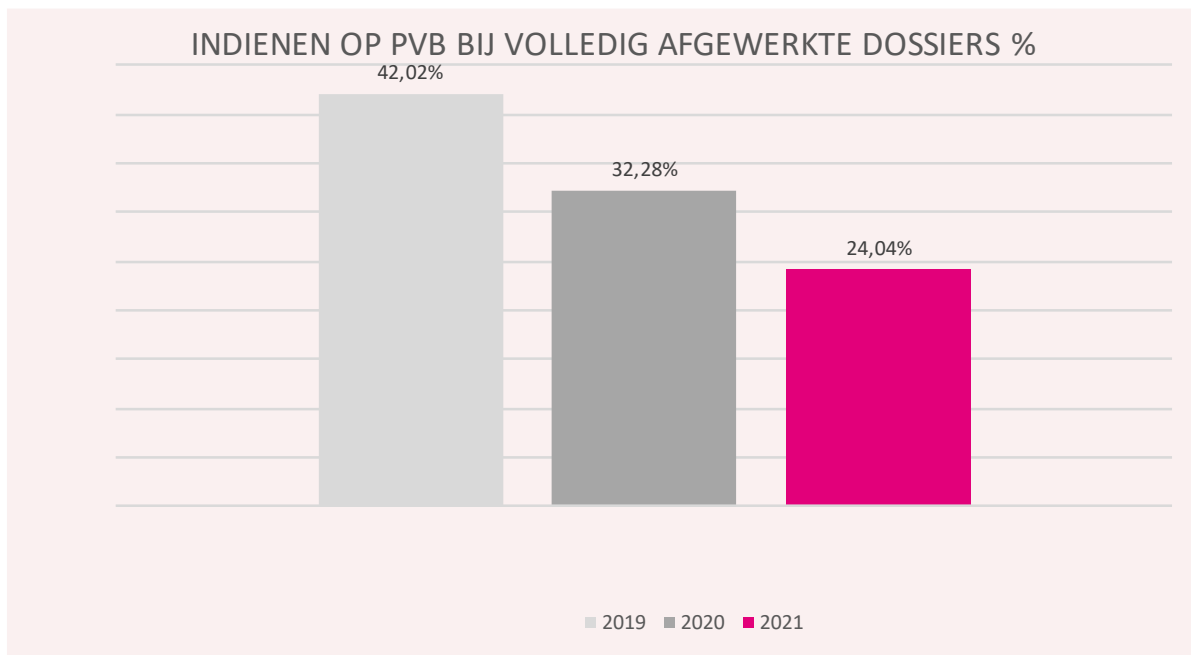
In 2021 werden

- voor **208** personen een ondersteuningsplan D.O.P opgemaakt.



- voor **50** mensen een aanvraag/ondersteuningsplan PVB ingediend.

We zien dat het % doorheen de jaren daalt.



## 7. DUUR VAN DE VOORTRAJECTEN EN CONTACTEN

In 2021

- werden **4757** contacten behaald  
(dit is meer dan het (owv Covid-19 verlaagde) streefcijfer)
- bij **839** centrale personen.
- Wachtten de cliënten gemiddeld **239 dagen** tussen het kennismakingsgesprek en de opstart van hun traject. In tussentijd hebben zij wel een contactpersoon en worden waar wenselijk en nodig al zaken in gang gezet. Het gaat m.a.w. om een 'warme wachtkamer'.
- was de gemiddelde duur van een traject  
**12 maanden** (incl. vroegt. stop).  
**14,5 maanden** (excl. vroegt. stop).  
Dit is langer dan de voorgaande jaren. We kunnen dit verklaren door de situatie van covid-19.
- vonden er gemiddeld **11,3 contacten** plaats per afgesloten dossier. Dit is een stijging tegenover voorgaande jaren. We vermoeden dat dit ook te verklaren is door drempels o.w.v. de coronapandemie.

## 8. HET TEAM

Eind 2021 werkten er **30** mensen voor de Dienst Ondersteuningsplan Oost-Vlaanderen.

	<b>Jobtime</b>	<b>Datum in dienst</b>
Bogaert Dorothée	38,00	05-08-2019
Bracke Karolien	38	01-04-2021
Broeckeaert Bert	38,00	05-10-2020
Callens Peter	38,00	04-01-2021
De Batselier Seppe	30,40	22-02-2021
Decruij Stijn	30,40-38,00	26-10-2020
Dessein Simon	30,40	06-03-2017
Dons Gretl	38,00	16-04-2012
El Shahht Bazid Bianca	38,00	01-07-2020
Fallat Najat	10,00	04-10-2021
Farinon Sarah	22,80	01-03-2017
Grymonprez Joris	34,20	24-01-2020
Hesters Joëlle	34,20	01-07-2016
Maus Pauline	38,00	19-08-2019
Mestdagh Mieke	30,40	09-11-2020
Moens Agneta	34,20	02-09-2019
Natens Hilde	30,40	01-02-2017
Paulussen Johan	7,60	01-12-2021
Plaetevoet Fenna	38,00	01-02-2021
Reynaert Sarah	38,00	01-08-2017
Sprangers Fien	38,00	06-09-2021
Steeleman Nathalie	38,00	22-02-2021
Stevelinck Sofie	38,00	01-01-2012
Thienpondt Leen	19,00	01-08-2016
Van Den Abeele Marc	30,40	18-01-2017
Van Rijssel Sarah	30,40	10-09-2012
Van Roey An	38,00	05-11-2019
Verstichele Meggie	19,00	01-03-2017
Walraevens Ethel	38,00	01-01-2012
Wauters Tineke	30,40	01-01-2012

In de loop van 2021 kwamen er 11 mensen in dienst en gingen er 8 mensen uit dienst (ook tijdelijke tewerkstelling voor klusjes is hierin verrekend). Bij 2 personen gaat het om procescoaches waarvan iemand na langdurige ziekte het werk niet heeft hervat en één iemand slechts zeer kort voor ons gewerkt heeft. Algemeen kenden we een personeelsverloop van 26,7%.

## 8.1. Vorming

Vorming, training en opleiding van medewerkers die betaald worden vanuit VAPH-middelen, zijn beschreven in het jaarverslag naar het VAPH. Hieronder doen we een aanvulling voor de medewerkers die met andere middelen (deels) zijn tewerk gesteld.

- Postgraduaat Leiderschap (Arteveldehogeschool)
- Succesvol samenwerken: hoe pak ik dat aan? (Arteveldehogeschool)
- Van Ellebogenwerk naar Samenwerking (Arteveldehogeschool)
- PRONET (Arteveldehogeschool)
- Studiedag rond effectmeting
- Vorming opzetten en begeleiden (Kwadraet)
- Inleiding SoNeStra voor nieuwe DOP-medewerkers in projecten 1 Gezin, 1 Plan.
- Trainersopleiding (SoNeStra)