
Binnen Eerstelijnszone Waasland Noord – Oost staat versterken van en door burgers centraal

1. Inleiding

Dit meerjarenplan werd opgesteld door middel van een traject dat gelopen is met de ganse zorgraad en achterban. We zijn gestart vanuit een “Startnota” van het Dagelijks Bestuur in maart 2023. Daarmee is een werkgroep aan de slag gegaan die bestand uit afgevaardigden vanuit de zorgraad alsook mensen erbuiten. Dit konden we bekomen door de oproep naar kandidaten voor de werkgroep breed te verspreiden via onze nieuwsbrief. De werkgroep heeft dan in eerste instantie gekeken naar de missie, visie en centrale waarden. Vervolgens kwam de organisatiestructuur aanbod. Ondertussen werd de opdracht aan de clusters gegeven om elk binnen hun eigen sector en de cluster PZON met de klankbordgroep te bekijken waar ze graag met de ELZ de komende jaren aan zouden willen werken. Voor de zomer zijn deze doelstellingen voorgesteld en konden de andere clusters feedback geven. Er werden dan twee voorstellen gekozen die met input van de andere clusters omgevormd werden naar de strategische inhoudelijke doelstellingen. Deze werden dan verder gefinetuned met ondersteuning van Vivel zodat we ook goede operationele doelstellingen en acties aan elkaar konden linken.

Op basis van bovenstaand traject werd er binnen de eerstelijnszone Waasland Noord – Oost voor gekozen om de komende jaren in te zetten op een wendbare organisatie die tegemoetkomt aan de noden van de burgers door middel van populatiemanagement en signalenbeleid alsook de verwachtingen van het partners zonder deze te overbelasten. Als organisatie die afhankelijk is van input en ondersteuning van haar hele netwerk willen we deze de mogelijkheid bieden om zich te engageren op basis van hun mogelijkheden en interesses zonder hen te overbevragen. Indien nodig voorzien we extra ondersteuning op basis van verduidelijkende overleggen of vormingen. We verwachten een minimum engagement van personen die zich willen engageren voor de officiële bestuursorganen zodat dit doelmatig en efficiënt kan werken. Daarnaast blijven we toegankelijk voor feedback en input van de hele achterban aangezien iedereen kan deelnemen aan open vergaderingen, werkgroepen en klankbordgroepen.

Om de volledige achterban van de eerste lijn te kunnen bereiken moeten we nog meer investeren in bekendmaking van onze organisatie. Hierbij moeten we inzetten op communicatie over onze verwezenlijkingen maar ook aan de slag gaan met bekendmaking van het signalenbeleid en de noden die hieruit naar boven komen. Daarnaast willen we huidige partners en burgers die concrete acties nodig hebben om de meerwaarde van de organisatie in te zien niet in te steek laten. We trachten zoveel mogelijk in te zetten op het evalueren van afgelopen acties om te bekijken of we deze dienen verder te zetten of onze inzet moeten verplaatsen naar nieuwe prioriteiten in de regio. Het is door en met de personen met zorgnoden en hun context te betrekken dat we de hulpverlening en de gezondheid en welzijn van alle burgers binnen de eerstelijnszone kunnen verbeteren.

2. Centrale waarden en principes

De werkgroep heeft de centrale waarden, missie en visie van 2020 bekeken en geëvalueerd. Alles werd herwerkt vertrekkende van de basis die alreeds bestond omdat we op heden meer zicht hebben op de activiteiten en meerwaarde van de eerstelijnszone. De herwerkte versies werden voorgesteld en goedgekeurd door de zorgraad.

Vanuit de zorgraad in eerstelijnszone Waasland Noord-Oost vinden we het belangrijk dat de **autonomie** van de persoon met een zorgnood (PZON) en zijn omgeving voldoende wordt gestimuleerd. Een actieve PZON of omgeving die participeren in de hulpverlening, kunnen betere doelen formuleren waardoor de hulpverlening **persoonsgericht** zal zijn. **Doelgericht werken** zal positieve effecten hebben op de PZON, hun omgeving en de werkvreugde bij de hulpverlener.

Het is eveneens zeer belangrijk om als hulpverleners **interdisciplinair** te werken. Enkel door samen te werken kan een hulpverlener die hulp verleent aan een PZON die beweegt op het **zorgcontinuüm** een warme overdacht geven zodat de doelen niet verloren gaan binnen het netwerk van hulpverleners dat met de PZON en zijn omgeving werken. Het is daarnaast ook zeer belangrijk om aandacht te hebben voor het versterken van **sociale cohesie** zodat de PZON en hulpverleners beroep kunnen doen op formele en informele hulp. Enkel op die manier is de verschuiving naar meer hulp op de eerste lijn houdbaar.

3. Missie en Visie

Missie

Onze vzw streeft ernaar het welzijn en de gezondheid van burgers in de regio te verbeteren door middel van kwaliteitsvolle en efficiënte hulpverlening en signalenbeleid. Wij plaatsen de persoon centraal, rekening houdend met zijn of haar context zodat er doelgericht gewerkt kan worden. Daarnaast streven we naar geïntegreerde en interdisciplinaire samenwerking tussen de gezondheids- en welzijnssectoren zodat een warme overdracht voor de burgers mogelijk is. We maken gebruik van populatiemanagement en benadrukken dat de zorgraad een verbindende factor is tussen al onze partners in ons netwerk. Samen werken we aan een betere toekomst waarbij het welzijn in de brede zin van de hulpverleners en de burgers in de eerstelijnszones onze zorg is.

Visie:

Wij streven ernaar om welzijn en gezondheid binnen onze regio te verbeteren door als organisatie de stem van personen met een zorg- en ondersteuningsnood (PZON) en hun omgeving alsook zijn traject over het zorgcontinuüm centraal te zetten.

Eenzijds willen de PZON en zijn omgeving laten kennismaken met wetenschappelijke onderbouwde principes die tegemoetkomen aan hun noden. Hierbij denken we aan principes zoals zelfmanagement en doelgericht werken waarbij de burger en/of mantelzorger meer autonomie krijgt in zijn hulpverlening en ook zijn context wordt meegenomen. Dit kan de PZON en zijn omgeving ook helpen wanneer deze zich beweegt over het zorgcontinuüm en zijn persoonlijke netwerk van hulpverleners uitbreidt. Ook het versterken van de sociale cohesie is zo'n principe waarbij we ernaar streven dat elke persoon zich onderdeel voelt van een samenleving waarin we voor elkaar zorgen. Een samenleving waarin iedereen zich gesteund en verbonden voelt, ongeacht hun achtergrond of situatie.

Anderzijds willen we de PZON en zijn omgeving ondersteunen om noden in kaart te brengen. We geloven dat de hulpverleners en de burgers door middel van een goed signalenbeleid en een goede

evaluatiemethodiek van de binnengekomen signalen ons een goed zicht kunnen bieden op wat er juist in de regio moet gebeuren om gezondheid en welzijn te verbeteren.

Onze visie is gebaseerd op gelijkwaardigheid, respect voor elkaar en het vertrouwen in de veerkracht en capaciteiten van anderen. Door te werken als een flexibel orgaan dat lokale signalen behandelt en haar netwerk ondersteunt, trachten we een positieve verandering teweeg te brengen in het leven van de burgers in de regio, waarbij hun welzijn en gezondheid centraal staan.

5. Strategische en operationele doelen

Strategische doelstelling 1:

We versterken de burgers, weten wat er bij hen en hun omgeving leeft en bepalen samen met hen de koers van geïntegreerde hulp en dienstverlening in de Waasland.

- **Operationele Doelstelling 1.1:** Tegen 2026 hebben we een gedragen en afgestemd mantelzorgbeleid met de relevante partners en over de verschillende lokale besturen heen ontwikkeld.
 - Indicatoren:
 - Procesindicatoren waarbij wordt gekeken om een werkgroep samenstellen met juiste stakeholders (1) en regelmatig samenbrengen (2) om co-creatief te bekomen tot prioriteiten en acties (3) die nog bepaald moeten worden op basis van lokale noden.
- **Operationele Doelstelling 1.2:** We transformeren de klankbordgroep zodat deze tegen 2025 kan fungeren als broedplek en toetssteen voor onze acties.
 - Indicatoren:
 - Resultaatindicator om via signalenbeleid een aantal signalen (1) te bekijken waar de noden zitten en het aantal samenkomsten van de klankbordgroep (2).
 - Procesindicator waarbij we met een werkgroep (3) kijken welke acties we moeten ondernemen binnen de zorgraad om de PZON (en klankbordgroep) op een gelijkwaardig niveau te krijgen als de professionals binnen de zorgraad.
- **Operationele Doelstelling 1.3:** Onze ELZ vervult zijn verbindingsrol als matchmaker tussen vrijwilligers en partners binnen welzijn en zorg.
 - Indicatoren:
 - Resultaatindicator bekijkt hoeveel vrijwilligers er aanwezig waren op de vrijwilligersbeurs (1), hoeveel organisaties (2) er aanwezig waren op de vrijwilligersbeurs.
 - Impactindicator we bekijken met een bevraging aan de organisaties enkele weken achteraf of er effectief nieuwe vrijwilligers (3) gestart zijn.

Strategische doelstelling 2:

In Waasland (Noord-Oost) is er een systematiek van doelgerichte samenwerking, doorverwijzing en opvolging. Waardoor de burger op een naadloze manier geïntegreerde hulp en dienstverlening ervaart.

- **Operationele Doelstelling 2.1:** We lopen met onze huidige netwerken een reflectietraject waar we in samenspraak met hen inzetten op verduurzaming en het afbakenen van onze rol als ELZ in dat netwerk.
 - Indicatoren:
 - Resultaatsindicator: afsprakenkader opstellen per netwerk waarbij rol van ELZ voor bepaalde duur wordt verduidelijkt (1). Bekijken hoeveel aanwezigen er zijn op de kerngroepen om samen zaken op te nemen. (2)
 - Procesindicator: het agenderen van het punt “verduurzaming” op alle agenda’s van de netwerken. (3)

- **Operationele Doelstelling 2.2:** In 2025 zijn onze huidige ontmoetings-, netwerk-, opleiding- en vormingsmomenten voor eerstelijnsprofessionals aangepast met meer focus op naadloze ondersteuning en zorg.
 - Indicatoren:
 - Impactindicator: bevraging enkele weken na ontmoetingsmoment met vraag of men effectief connecties heeft gelegd met anderen of connecties heeft versterkt. (1)
 - Resultaatsindicator: Bekijken hoeveel aanwezigen er zijn op de ontmoetingsmomenten. (2). Overzicht van topics die jaarlijks herhaald moeten worden om hulpverleners binnen eerste lijn attent te maken over mogelijkheden om hulpverlening naadloos te maken. (3)

Strategische doelstelling 3:

De eerstelijnszone Waasland Noord – Oost wordt ervaren door betrokken partners als een transparante en flexibele organisatie waar een ideaal evenwicht is tussen efficiëntie van bestuur en inhoudelijke relevantie zodat de gevraagde tijdsbesteding van partners haalbaar is en ervaren wordt als een meerwaarde.

- **Operationele Doelstelling 3.1:** Vanaf 2025 zijn de bestuurlijke organen (AV, BO en DB) van de eerstelijnszone samengesteld uit een beperkt aantal stemgerechtigde leden die een duidelijk engagement zijn aangegaan die weten wat er van hen verwacht wordt.
 - Indicatoren:
 - Resultaatindicator: iedere bestuurder ondertekende een engagementsverklaring (1). Ieder lid van de algemene vergadering ondertekende een engagementsverklaring (2). Het aantal bestuurders en leden zijn gedaald (3).

- **Operationele Doelstelling 3.2:** In 2025 wordt er een aan de hand van een nieuw intern reglement en een delegatiematrix transparant weergegeven welke bevoegdheden bij welke organen/personen zitten.
 - Indicatoren:
 - Resultaatindicator: Intern reglement dat ondertekend en ondersteund is door alle leden van het bestuursorgaan en algemene vergaderingen. (1) Een delegatiematrix die ingevuld is om transparantie te voorzien over wie welk mandaat heeft. (2)

- Impactindicator: Het open netwerk weet welke issues waar besproken en goedgekeurd worden. (3)
- **Operationele doelstelling 3.3:** In 2024 verhelderen we de ondersteuningsnoden en onze rol en meerwaarde om de kloof tussen professionelen en niet-professionelen leden kunnen kleiner maken.
 - Indicatoren:
 - Resultaatindicatoren; een bevraging bij PZON- leden en klankbordgroep brengt de noden in kaart (1). Plan van aanpak wordt opgesteld met acties om de niet-professionelen te ondersteunen (2).
 - Procesindicatoren; Een gemengde werkgroep wordt samengesteld om te bekijken welke noden er zijn, acties voor te stellen en deze af te toetsen. (3)

Strategische doelstelling 4:

In Waasland (Noord – Oost) voelen alle organisaties voor de burgers, (eerstelijns) gezondheid – en welzijnspartners die actief zijn in de regio zich trots om deel uit te maken van het Wase netwerk. De eerstelijnszone is de architect van dat interdisciplinaire netwerk dat bestaat uit (boven)lokale (sector overschrijdende) samenwerking in de regio doormiddel van kennisdeling en kennismaking.*

- **Operationele doelstelling 4.1:** Tegen 2026 Verduurzamen we onze communicatiestrategie zodat we onze achterban kunnen voorzien van alle informatie die voor hen relevant is een kanaal dat voor hen en de eerstelijnszone past.
 - Indicatoren:
 - Resultaatindicatoren; Er wordt een jaarlijks multi-channel actieplan opgesteld met een goed overzicht wanneer wat en waar gecommuniceerd wordt. (1) Het aantal posts op onze Linked In en facebook. (2) Het aantal personen dat onze nieuwsbrief opent (3).
- **Operationele doelstelling 4.2:** Vanaf 2024 blijven we inzetten om interdisciplinaire samenwerking te verstevigen bij de basis door in te zetten op kennis van elkaars meerwaarde en interdisciplinaire vormingen waarbij kennismaking centraal staat.
 - Indicatoren:
 - Resultaatindicatoren; We bekijken hoeveel personen de opleidingen SOKA en Siilo hebben bekeken de afgelopen periode. (1) Het aantal verzonden en verspreide materialen m.b.t. Doelgericht werken (2). Aantal aanwezigen op interdisciplinaire sessies in kader van buurtzorg/buurtnetwerken. (3)
- **Operationele doelstelling 4.3:** We werken tegen 2025 het concept (signaal)ambassadeurs uit waarbij welzijns- en gezondheidspartners de reflex hebben om structurele signalen en noden van de burger of hulpverlener door te geven aan de eerstelijnszone.
 - Indicatoren:
 - Resultaatsindicatoren; Aantal verkregen signalen via de signaalambassadeurs (1). Aantal organisatie met signaalambassadeurs (2).
 - Impactresultaten; Bevraging bij burgers en hulpverleners hoe gekend de signaalambassadeurs zijn (3)

* enkele voorbeelden; Organisaties waar armen het woord nemen, mantelzorgverenigingen, patiënten organisaties,...

Meer informatie betreffende de concrete acties en indicatoren, kan u terugvinden in ons actieplan.

In bijlage 1 vindt u een visueel overzicht van strategische doelstellingen, operationele doelstellingen en acties.

5. Executive summary

Binnen dit beleidsplan stellen we onze nieuwe missie en visie voor. Deze vertrekt vanuit de vernieuwde centrale waarden en principes: Autonomie, continuïteit, Doelgericht werken, Interdisciplinair, Persoonsgerichte hulp en sociale samenhang. We hebben deze hervormd omdat de vorige centrale principes, missie en visie te uitgebreid waren. In de nieuwe missie en visie komt het belang en de rol van de PZON en zijn omgeving binnen de zorgraad duidelijker naar voor. We hopen de vernieuwde aspecten als een toets te kunnen gebruiken voor toekomstige acties en projecten die de werknemers en de zorgraad opnemen. Daarnaast moeten ze in de toekomst onze organisatie steeds in de juiste richting kunnen blijven sturen.

Om aan de missie en visie te voldoen zetten we de komende jaren in op het verder ondersteunen van de PZON en zijn omgeving op verschillende manieren. Zo willen we inzetten op het mantelzorgplan, werkgroep mobiliteit voor minder mobiele, het signalenbeleid en eerste stap alsook het verder uitwerken van de rol van de klankbordgroep. Daarnaast vinden we het belangrijk om zorgcontinuïteit te kunnen voorzien voor burgers. Hierbij werken we verder aan het zorgpad osteoporose, werkgroep digitaal zorglandschap, participeren aan samenwerkingsverband geïntegreerde zorg Waasland om linken te kunnen leggen naar projecten binnen hun werking en het ondersteunen van het netwerk jeugdhulp.

Ondanks de grote nood van sommige partners en PZON om met concrete acties aan de slag te gaan die voelbaar zijn op het terrein, dienen we ook voldoende plaats te geven aan de bestuurlijke hervormingen die we moeten doorvoeren. Om in de toekomst een gezonde en efficiënte organisatie te blijven moeten we bij de officiële bestuursorganen een minimum engagement verwachten. Enkel op die manier kunnen we voorkomen dat de zorgraad een log orgaan wordt dat niet kan inspelen op nieuwe noden. Daarnaast moeten we ervoor zorgen dat er voldoende transparantie en input vanuit de achterban verkregen en gegeven kan worden. Hiervoor moeten we voldoende open communiceren over onze vergaderingen en werkgroepen waar iedereen welkom is. Op deze manier maken we ook onze werking verder bekend naar de achterban.

Doch zal niet enkel het bekendmaken van toekomstige vergaderingen en werkgroepen voldoende zijn. We moeten ook meer investeren in een solide communicatieplan waarbij we via verschillende kanalen voorbij verwezenlijkingen en nieuwe opportuniteiten bekend maken bij de brede achterban. Onbekend is onbemind vandaar dat we de komende jaren ook hier extra aandacht aan willen geven zodat onze achterban ons leert kennen en wij hen ook.

U zal gemerkt hebben dat de laatste twee strategische doelen (de bestuurlijke doelen) hetzelfde zijn als degene in ELZ Waasland ZW. Dit komt omdat beide vzw's een traject aan het bewandelen zijn om te komen tot een goed bestuur. Om het zo efficiënt en duidelijk mogelijk te houden voor partners nemen we in beide vzw's gelijkaardige stappen. In de praktijk kunnen er kleine nuances verschillen zijn tussen de twee eerstelijnszones maar het (strategische) doel blijft hetzelfde.

