



# Samen werken aan een betere levenskwaliteit voor iedereen



## Update beleidsplan - 5 vragen

Volgende **strategische doelstellingen** zijn opgenomen in het vorige beleidsplan:

1. Binnen Eerstelijnszone Zuiderkempem kennen alle zorgactoren elkaar en elkaars expertise.
2. Alle partners binnen Eerstelijnszone Zuiderkempem komen tot een verbeterde samenwerking over de domeinen heen.
3. Binnen Eerstelijnszone Zuiderkempem is zorg en welzijn toegankelijk voor de meest kwetsbaren.

### **1. Als we denken aan de ambities uit het beleidsplan, wat hebben we de laatste twee jaar goed kunnen realiseren?**

Hoewel we ons de voorbije periode volledig hebben gefocust op COVID-19, zijn we de ambities en de meeste **doelstellingen in ons beleidsplan niet uit het oog verloren**. Als nieuwe opstartende organisatie binnen de eerste lijn zijn we erin geslaagd **onze ELZ op de kaart te zetten**. Reeds in het voorjaar 2020, voordat de ELZ officieel erkend waren, werd binnen de regio Zuiderkempem intensief nagedacht en samengewerkt om de COVID-crisis te bestrijden. De crisis heeft ervoor gezorgd dat onze ELZ en (een aanzienlijk deel van) haar partners in een versneld tempo naar elkaar zijn toegegroeid en samen hebben gewerkt aan een algemeen belang, nl. het bestrijden van de COVID-pandemie.

#### ➤ **Samenwerkend netwerk creëren**

Met een **breed netwerk** van partners is een **zeer intensieve samenwerking** uitgebouwd, waarbij elke partner eigen specifieke expertise inbrengt. Partners in onze ELZ erkennen elkaar zo in hun expertise en werken samen aan gemeenschappelijke doelstellingen en opdrachten. Dit maakt dat **elke partner in zijn sterkte** wordt gezet.

Er kwam een **zeer sterke samenwerking** tot stand tussen vnl. **de clusters zorg, welzijn en lokale besturen**. Ook **partners uit eenzelfde cluster** leerden elkaar beter kennen wat resulteerde in een betere samenwerking. Enkele voorbeelden:

- Binnen de cluster zorg ontstond een intensieve samenwerking tussen huisartsen en apothekers.
- In de cluster lokale besturen hebben de 6 lokale besturen binnen onze ELZ elkaar op korte termijn goed leren kennen. Burgemeesters en algemeen directeurs komen op regelmatige basis samen (wat in het verleden eerder sporadisch gebeurde). Dit heeft niet alleen geresulteerd in een nauwe samenwerking wat COVID-gerelateerde zaken betreft, maar heeft ook een samenwerking op gang gebracht m.b.t. andere beleidsdomeinen zoals bv. binnen de hervorming van de huisvestingsmaatschappijen.
- Door de coronacrisis werd onze gehele populatie plots een PZON! De cluster PZON stond echter aan de zijlijn en het is zeker een werkpunt om deze cluster in de nabije toekomst intensiever te betrekken in onze werking.

**Andere vormen van intensieve samenwerkingen** in onze regio:

- Oprichting triagecentra in nauwe samenwerking met huisartsenkring en andere partners uit het netwerk
- Intensieve samenwerking met lokale besturen i.h.k.v. lokale contact- en bronopsporing en vaccinatie
- Constante kruisbestuiving tussen de coördinator lokale call centra bron- en contactopsporing en de programmamanager vaccinatiecentra enerzijds en de ELZ-medewerkers anderzijds
- Overleg ELZ Zuiderkempem – Ziekenhuis Geel – WZC – VAPH
- Opzetten van cohortzorg: samenwerking huisartsenkring en diensten gezinszorg
- Overleg met CLB i.k.v. samenwerking bij COVID-besmettingen

Uitdaging naar de toekomst toe is **deze waardevolle samenwerkingen vast te houden en verder te bestendigen**.

### ➤ **ELZ Zuiderkempen: draaischijf van informatiedeling**

Op korte termijn is onze ELZ geëvolueerd naar een **waardevolle bron en kruispunt van informatie** zowel vanuit het overheids- als lokale niveau. Al meermaals hebben we ervaren dat we vanuit onze expertise en kritische doch constructieve blik **invloed** kunnen uitoefenen op het centrale beleid. Onze ELZ is eveneens lid van de provinciale crisiscel die tijdens de volle COVID-crisis tweemaal per week samenkwam. Naast communicatie-uitwisseling kwamen hier vaak bijzondere aandachtspunten aan bod. De gouverneur nam een belangrijke rol op om informatie vanuit de overheid terug te koppelen naar de ELZ, maar zij nam consequent onze bezorgdheden vanuit het werkveld mee naar overleg op hoger niveau. Hierdoor kwam een positieve dynamiek op gang die meermaals resulteerde in het aanpassen van het beleid.

Goede communicatie is de afgelopen periode een grote sterkte gebleken van onze ELZ. We hebben hierbij ingezet op **communicatie via eigen nieuwsbrieven, website, webinars en online-infosessies** rond actuele en relevante thema's, alsook via de **communicatiekanalen van onze partners** (vnl. de lokale besturen). Daarnaast ondersteunden we onze partners door bekendmaking van voor onze sector relevante initiatieven. Op deze manier bereikten we zowel het brede professionele netwerk alsook de burgers uit onze regio.

ELZ Zuiderkempen maakt intensief gebruik van het Microsoft Teams-platform van VIVEL. Dit platform vormt een beveiligde draaischijf van informatie-uitwisseling op verschillende niveaus: binnen bestuur en partners van onze ELZ, binnen lokale contact- en bronopsporing en vaccinatiestrategie, binnen verschillende ELZ in Vlaanderen en VIVEL.

### ➤ **Zorg en welzijn voor meest kwetsbaren**

In de gehele COVID-periode hebben we steeds bekeken hoe we de meest kwetsbaren in onze regio kunnen bereiken en ondersteunen. We hebben hiervoor **diverse initiatieven** genomen. Enkele voorbeelden:

- Via MMC vervoer naar vaccinatiecentrum
- Lokale contactopsporing biedt ook sociale ondersteuning waar nodig (polsen naar specifieke noden, bv. boodschappen doen, nood aan gesprek, ...)
- Aan doelgroepen aangepaste communicatie (bv. communicatie in verschillende talen gericht naar de allochtone gemeenschap)
- Psychologische ondersteuning van zorgverleners en burgers via project KBS en support team van CGG Kempen.
- Werkgroep populatiemanagement vaccinatie: inbreng van expertise vanuit de verschillende sociale diensten van de 6 lokale besturen. Resulteerde in wijk- en buurtgerichte initiatieven alsook initiatieven m.b.t. vaccinatie buitenlandse arbeiders.

Onze ELZ **ondersteunt de verdere ontwikkeling en implementatie van het GBO** (brug tussen zorg en welzijn).

## **2. Welke ambities uit het beleidsplan hebben we *niet goed kunnen realiseren omwille van de COVID-19-crisis?***

- **Subvraag 1: Wat heeft ons *belemmerd?*** (Vb.: de juiste partners niet gevonden, de nodige partners concentreerden zich eerst op COVID-gerelateerde zaken...)
- **Subvraag 2: Op welke van die belemmeringen hebben we *invloed* en kunnen we *op korte termijn aanpakken*, eventueel in samenwerking met anderen?**

Algemeen kunnen we stellen dat het bestrijden van de **COVID-pandemie** de voorbije periode onze **hoofdpoddracht** was en onze werking bijna volledig heeft bepaald. De coronacrisis vereiste voortdurend een enorme inzet, flexibiliteit en wendbaarheid van onze ELZ en de partners in het netwerk. Steeds moesten we schakelen, af en toe

houden we achter de feiten aan. We ervoeren een **gigantische werkdruk** en een enorm tijdsgebrek. Vaak kregen we de indruk dat men vergat dat de ELZ nog zeer jonge, opstartende netwerken zijn die zelf nog zoekende zijn naar hun eigen identiteit en plaats binnen de eerste lijn.

Het organiseren van fysieke bijeenkomsten zoals platformvergaderingen was niet mogelijk wat maakt dat er nauwelijks ruimte was voor informele contacten. Onze ELZ wil in de toekomst dan ook zo snel mogelijk, wanneer de situatie het toelaat, **partners terug fysiek samenbrengen** rond gemeenschappelijke thema's. Tijdens deze momenten zal zeker ruimte zijn voor een informele babbel en voor netwerken. Het is vaak tijdens zulke momenten dat nieuwe initiatieven oppoppen of partners van elkaar leren. Dit alles komt zeker het afstemmen van de zorg rond de PZON ten goede. Het kunnen bespreken van zaken waar men tegenaan loopt en het kunnen ventileren is daarenboven belangrijk voor het psychisch welzijn van onze zorgverleners die doorheen de coronacrisis voortdurend zwaar onder druk hebben gestaan. Initiatieven zoals het ter beschikking stellen van vergaderruimtes/lokalen voor partners die willen netwerken zullen vanuit de ELZ gestimuleerd worden.

Zoals eerder reeds aangehaald neemt onze ELZ een belangrijke rol op in informatiedoorstroming en is onze ELZ op korte termijn een echt kruispunt geworden van **informatiedoorstroming naar de verschillende niveaus en partners**. Knelpunt hierbij is dat we als ELZ nauw moeten opvolgen of deze informatie accuraat en snel tot bij de juiste personen geraakt (zowel bij professionelen als bij de burger). Belangrijk communicatiekanaal voor onze ELZ zijn de lokale besturen. Het is belangrijk naar de toekomst toe hieromtrent duidelijke afspraken te maken zodat de informatiedoorstroming optimaal kan verlopen. Zo zou de ELZ vanuit de lokale besturen het mandaat kunnen krijgen om bepaalde communicatie rechtstreeks te verspreiden via hun geijkte kanalen. Zo kan op ELZ-niveau duidelijk en uniform gecommuniceerd worden, wat resulteert in een grotere draagkracht van de boodschap/communicatie.

Het kunnen beschikken over **accurate en up-to-date contactgegevens van het brede netwerk** is essentieel om elkaar snel te vinden. Doorheen de voorbije periode hebben we meermaals moeten vaststellen dat de door de overheid aangeleverde contactenlijsten van zorgactoren (afkomstig uit de zogenaamde authentieke bronnen) heel wat foutieve en verouderde gegevens bevatten.

Al vele jaren zetten we in onze regio sterk in op het kenbaar maken van en toeleiden naar **de Sociale Kaart**. Tot op heden moeten we echter constateren dat het systeem nog steeds heel wat beperkingen heeft en nog niet op punt staat (o.a. gerichte specifieke zoekopdrachten zijn vaak niet mogelijk). Hierdoor wordt de tool onvoldoende benut. Het traject naar het ontwikkelen en ter beschikking stellen van een nieuwe tool (vernieuwde Sociale Kaart) waar men gericht zorg kan zoeken, heeft alweer vertraging opgelopen. Onze ELZ volgt de ontwikkelingen op en zal de nieuwe tool promoten en zorgverleners stimuleren om zich te registreren of hun gegevens actueel te houden.

De **clusterwerking** binnen onze ELZ is noodgedwongen tijdelijk on hold gezet. Naar 2022 toe zal deze terug actief opgestart worden.

Hoewel onze ELZ zich de voorbije periode heeft gefocust op **kwetsbare groepen**, hebben we niet de mogelijkheid gehad acties op te zetten waarmee we een goed zicht krijgen op de **goede praktijken** die reeds bestaan in onze regio.

Doordat de ELZ de voorbije maanden zodanig onder druk stond, heeft de ELZ te weinig aandacht kunnen besteden aan kleinere **projecten** zoals bv. het Gele Doos-project, of was er geen ruimte om nieuwe projecten op te starten. Deze belemmering gaat, o.w.v. de vele opdrachten en beperkte bestaafing van de ELZ, ook in de toekomst aanwezig blijven, maar er zal over gewaakt moeten worden dat binnen de ELZ ruimte blijft voor het opstarten en/of ondersteunen van nieuwe initiatieven en projecten.

De beperkte personeelsequipe van de ELZ maakt dat we steeds opnieuw **de kritische oefening** moeten maken in welke initiatieven/opdrachten we **zelf een trekkende rol** kunnen opnemen en welke we **in handen laten**

**van/overdragen aan onze partners.** Steeds moeten we bekijken welke financiële middelen hier tegenover staan en wie best wat doet op welk niveau: op lokaal, ELZ- of regionaal niveau. We moeten er over waken dat geen dubbel werk gebeurt.

Bv. Project Zorgzame buurten: binnen lokaal bestuur op wijkniveau uitrollen maar good practices delen ELZ-niveau om zo van elkaar te leren. Het zal een uitdaging blijven om samen met de lokale besturen te bekijken welke ambities op tafel liggen en hoe hier samen, en niet naast elkaar, aan te werken.

**Kringwerking** is zeer belangrijk in het bereiken van en communiceren naar specifieke beroepsgroepen. Daar de afgelopen maanden de focus binnen onze ELZ volledig op het bestrijden van de COVID-pandemie lag, heeft onze ELZ niet actief kunnen inzetten op het opstarten of ondersteunen van kringwerkingen. De druk op de brede eerste lijn was dermate hoog dat er ook bij onze partners geen ruimte hiervoor was.

*3. Zijn er omwille van de COVID-19-crisis (nieuwe) zaken gebeurd in onze ELZ die we niet in het beleidsplan opgenomen hadden?*

*Subvraag: En wat leren we daaruit voor de toekomst?*

Door de coronacrisis zijn er **nieuwe samenwerkingen** in de regio ELZ Zuiderkempen in een versneld tempo tot stand gekomen: samenwerking ELZ, ziekenhuis, WZC, VAPH. De ELZ ging in overleg met sectoren buiten de eerste lijn, zoals CLB en bedrijven, en dit om samen tot duidelijke afspraken te komen i.k.v. bestrijding coronapandemie. In het algemeen is de **flexibiliteit en wendbaarheid van onze ELZ enorm aangescherpt** en hebben we telkens zeer snel moeten handelen en schakelen.

Er wordt vaak in de richting van de ELZ gekeken om nieuwe zaken en bijkomende opdrachten op te nemen, bv. rol ELZ in de nieuwe financiering psychologische zorg. De **vele opdrachten staan niet in verhouding tot de middelen** die de ELZ ter beschikking heeft. Als ELZ moet je voortdurend aan tijdbewaking doen en als ELZ-medewerkers moet je waken over het eigen welbevinden en dat van anderen binnen je netwerk die ook onder enorme druk staan. Het opnemen van bijkomende opdrachten kan alleen maar wanneer hiervoor extra financiële ondersteuning geboden wordt!

Ook de administratieve verplichtingen die horen bij het in orde houden van de vzw/het netwerk en die het Agentschap verwacht i.h.k.v. de subsidiëring zijn zeer tijdrovend (wat men al eens durft te vergeten)!

Vóór de coronacrisis was de cultuur van het online vergaderen niet gangbaar. De crisis heeft ons geleerd dat online vergaderen ook zijn voordelen heeft. Door zich niet steeds te moeten verplaatsen, winnen we tijd en merken we dat er vaak een grotere opkomst is. Naar de toekomst toe zullen we de piste van “hybride” vergaderen verkennen.

Het voorbije anderhalf jaar is grote expertise opgebouwd in allerhande domeinen, zoals bv. lokale contact- en bronopsporing, vaccinatiestrategie, cohortzorg, ... Binnen de ELZ zijn we volop aan het **nadenken hoe we deze expertise op ELZ-niveau kunnen borgen.**

De COVID-crisis treft de gehele bevolking, maar zeker niet in het minst de meest kwetsbaren in onze regio. We zien een toename in hulpvragen binnen de GGZ, verslavingsproblematieken, bij de voedselbedeling,... ELZ Zuiderkempen heeft hier bijzondere aandacht voor. We zullen de **cluster PZON verder versterken** zodat de stem van de PZON mee een bepalende rol speelt in het beleid van onze ELZ.

#### 4. **Welke doelgroepen binnen de populatie hebben we binnen de ELZ beter in kaart kunnen brengen door de COVID-19 crisis en willen we beter betrekken bij ons beleid?**

Via bron- en contactopsporing zijn kwetsbare groepen aan het licht gekomen en daarnaast heeft **populatiemanagement binnen het vaccinatiegebeuren** ons een beeld gegeven van een aantal kwetsbare groepen in onze ELZ (specifieke wijken, seizoenarbeiders, kansarmen, ...).

Wat **ondersteuning bij ouderen** betreft, zijn verschillende initiatieven geweest binnen de lokale besturen, bv. telefoontjes naar +80 jarigen. Deze initiatieven zorgden ervoor dat eenzaamheid bij ouderen en hun evt. hulpvragen meer zichtbaar werden.

Doorheen de hele crisis is de **doelgroep jongeren** een groep die **vaak uit het oog werd verloren**. Corona had grote impact op deze groep, maar zij werden vaak niet gehoord, kregen weleens het verwijt zich niet te houden aan de regels hoewel het overgrote deel van deze groep dit wel erg goed heeft gedaan. Vaak vergeten zijn kinderen met serieuze problematieken, eenzaamheid bij de jongeren. Door het afstandsonderwijs konden scholen en CLB's hun signaalfunctie niet opnemen bij bv. intrafamiliaal geweld. Heel wat van deze problematieken gaan pas later aan de oppervlakte komen. Hier moet blijvend oog voor zijn.

#### 5. **Welke noden zien we door de COVID-19-crisis nu wel, die we voordien nog niet zagen?**

Een aantal **noden die we vóór de coronacrisis reeds zagen, werden eens te meer zichtbaar** doorheen de voorbije periode.

**Nood aan bijkomende middelen GGZ:** ELZ Zuiderkempen en met uitbreiding de hele Kempen kampt met een continue problematiek van wachtlijsten GGZ. Daarnaast is er ook nood aan psychologische ondersteuning voor bewoners in WZC. Deze nood is niet louter COVID-gerelateerd, maar zal er blijvend zijn. Het is nog maar de vraag in welke mate de bijkomende financiering voor psychologische zorg in de eerste lijn hieraan tegemoet kan komen.

De COVID-crisis heeft **het belang en de waarde van informele zorg, mantelzorg, buurtgerichte zorg** eens te meer duidelijk gemaakt. Als ELZ sterk hierop inzetten en ondersteuning bieden, is belangrijk om de meest kwetsbaren in onze regio te bereiken en overbelasting van het professionele zorgsysteem te vermijden. De crisis heeft eens te meer duidelijk gemaakt hoe belangrijk het is ingebed te zijn in een sociaal weefsel. Bv. jongeren en jeugdbeweging, sportbeweging: is meer dan enkel een hobby, het is een vangnet, uitlaatklep,....

We realiseerden ons reeds **de nood aan kringwerking** om specifieke groepen van zorgactoren gericht en snel te kunnen bereiken en betrekken. Bv. nood aan verdere uitbouw en ondersteuning van kringwerking thuisverpleegkundigen. De COVID-19-crisis heeft deze nood eens te meer duidelijk gemaakt.

**Borgen expertise COVID-pandemie op ELZ-niveau:** We moeten hierover waken dat we naar de toekomst toe snel kunnen ageren bij eventuele nieuwe crisissen.

**Populatiemanagement:** De opgebouwde kennis zullen we in de toekomst benutten bij het opzetten van specifieke initiatieven en bij het meer toegankelijk maken van zorg en welzijn voor de meest kwetsbaren (bv. optimaliseren van de toepassing van derdebetalersregeling en verhoogde tegemoetkoming).

Als ELZ willen we er blijvend over waken dat de gevolgen van COVID-19 niet zwaarder doorwegen dan de ziekte zelf. De pandemie treft immers niet enkel de meest kwetsbare in onze samenleving, maar heeft grote gevolgen voor iedereen.

VIVEL neemt een ondersteunende rol op naar de ELZ toe, maar voor de ELZ is het belangrijk dat **VIVEL er ook over waakt dat er vanuit het centrale niveau niet teveel opdrachten bij de ELZ terecht komen**. We vragen VIVEL dan



ook om ondersteuning die op Vlaams niveau kan opgenomen worden, ook op dat niveau op te nemen zodat niet alle ELZ op hun eigen eiland deze zaken moet uitwerken.

Vanuit de ELZ hebben wij een grote **nood ervaren aan accurate, duidelijke informatie m.b.t. nieuwe regelgeving, opdrachten, ...** Vaak kregen we via de media eerst te horen wat er van de ELZ verwacht werd of kregen we nieuwe richtlijnen via de media door vooraleer deze via het Agentschap werden gecommuniceerd. Ook wat betreft de nieuwe financiering GGZ communiceert de media te vroeg en niet correct waardoor volledig verkeerde verwachtingen worden gecreëerd en op het lokale niveau veel tijd en energie moet gestoken worden om deze communicatie recht te zetten.

Ook **op ELZ-niveau** ervaren we sterk de **nood naar eenduidige, herkenbare communicatie**. De nood om hier duidelijke afspraken over te maken met de lokale besturen leeft sterk en zal de komende maanden verder opgenomen worden.