



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven



**EERSTELIJNSZONE**  
**KLEIN-BRABANT VAARTLAND**

# Klein-Brabant zet er Vaart(land) achter

Beleids- en meerjarenplan ELZ Klein-Brabant Vaartland 2024-2026



ZOMERBABELS  
DENK- & DOEDAG  
2023  
**KLEIN-BRABANT VAARTLAND**



## Inhoud

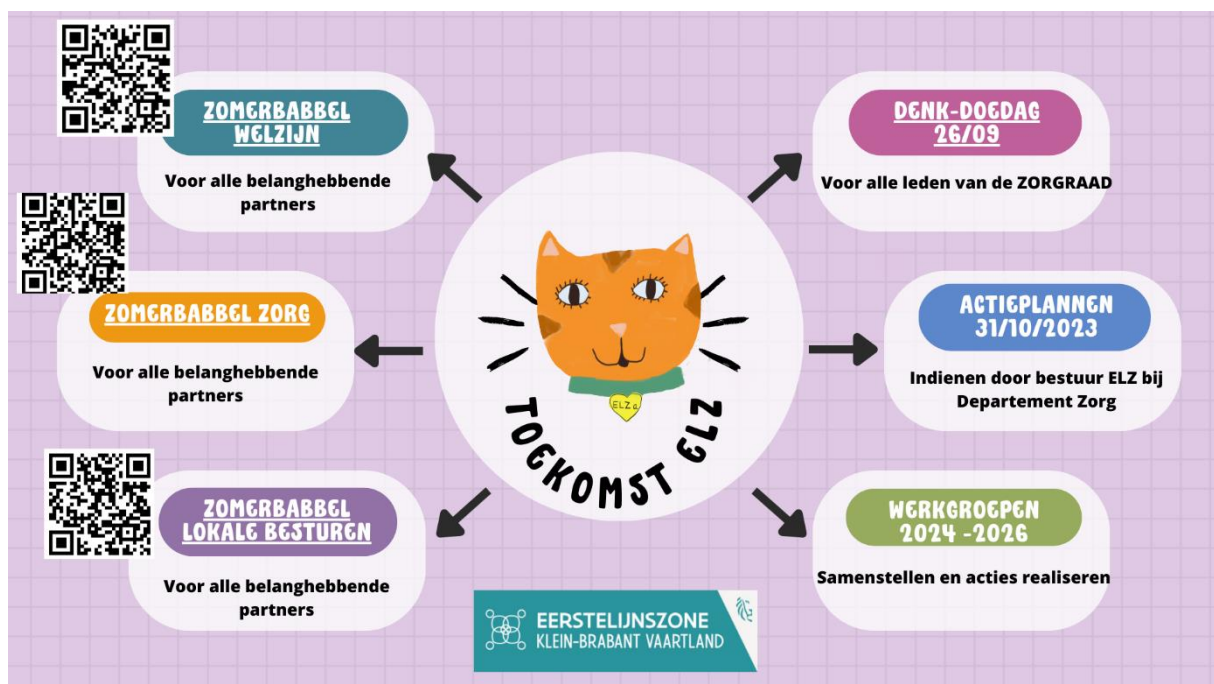
1	Inleiding .....	3
2	Executive summary .....	4
3	Procesbeschrijving.....	5
3.1	Zomerbabbels.....	5
3.2	Denk- en doedag .....	6
4	Missie en visie.....	10
5	Centrale waarden en principes .....	12
6	Strategische, operationele doelen en concrete acties.....	13
6.1	Inhoudelijke strategische doelstellingen.....	13
6.2	Governance doelstellingen.....	15

## 1 Inleiding

Eerstelijnszone (ELZ) Klein-Brabant Vaartland situeert zich in een uithoek van de provincie Antwerpen en bestaat uit de gemeenten Willebroek, Puurs-Sint-Amands en Bornem: een mix van landelijke gemeenten met het verstedelijkte Willebroek. Deze situering stelt de ELZ voor een extra uitdaging in het vormen van een optimaal netwerk. Er zijn reeds overlegplatformen in onze regio, maar ze zijn te verkokerd. Daarom is het doel van de ELZ om deze samenwerkingen te ondersteunen, te stimuleren en uit te breiden waar wij steeds staan voor 'geïntegreerde zorg'. Daarnaast streven we ook naar een nauwere samenwerking tussen de eerste lijn en tweede lijn en dragen we open en eerlijke communicatie hoog in het vaandel.

In de zomer van 2023 hebben we met verschillende zomerbabbels bottom-up geluisterd naar de noden, wensen, verwachtingen en ambities voor onze ELZ bij het brede werkveld. De bevindingen van deze zomerbabbels namen we mee naar de denk- en doedag met de Zorgraad waar we alles vertaalden in haalbare strategische, operationele doelstellingen en acties.

Tenslotte streeft de ELZ naar een hecht netwerk waarin de persoon met een zorg- en ondersteuningsnood (PZON) en diens omgeving zijn weg vindt en zich begrepen, geholpen, gewaardeerd en ondersteund kan voelen. In heel dit proces stonden ze dan ook centraal van bij de start van de zomerbabbels tot de denk- en doedag met de bestuursleden van de ELZ.

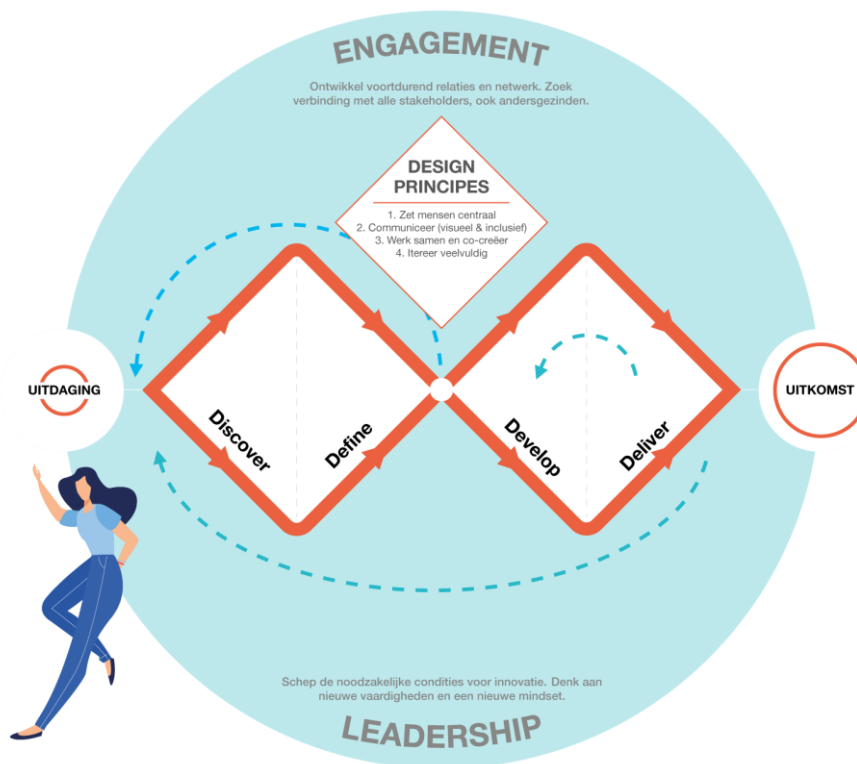


## 2 Executive summary

Om ons goed voor te bereiden op het schrijven van een nieuw beleids- en actieplan voor 2024 -2026 met strategische, operationele doelstellingen en haalbare acties organiseerde de ELZ Klein-Brabant Vaartland zomerbabbels en een denk-en doedag, waar de zomerbabbels de verdiepende fase zijn en de denk- en doedag de ontwikkelingsfase in de methodiek van de dubbele diamant. Deze initiatieven moesten het ons mogelijk maken om concrete en haalbare actieplannen en daaraan gekoppelde werkgroepen voor de periode 2024 en later te maken. In het laatste hoofdstuk staan deze doelstellingen met acties nauwkeurig beschreven.

Verder is het inzetten van gebruikersparticipatie waar de PZON, mantelzorger of ervaringsdeskundige centraal staat voor ons zeer belangrijk. Ze worden ze naast alle andere stakeholders betrokken van bij de start van het proces tot het resultaat met enkele concrete acties. In het volgende hoofdstuk is het proces in detail neergeschreven, waar je meer te weten komt over de gekozen processtappen tijdens de zomerbabbels en de denk- en doedag.

Dit beleids- en actieplan zien we dan ook als een mooie start om samen met een groep van geëngageerde professionals en PZON enkele acties te realiseren die aansluiten bij de missie en visie van onze Eerstelijnszone. Onze missie en visie kan verder in hoofdstuk vier geraadpleegd worden.



1

<sup>1</sup> Bron: Double Diamond Model (nieuwe versie): uitleg bij de 4 fases (designthinkingworkshop.nl)

### 3 Procesbeschrijving

In dit hoofdstuk staat het proces in detail beschreven bij het maken van onze beleids- en actieplannen. We kozen ervoor om dit **PROCES VAN COCREATIE** neer te schrijven, omdat we hier steeds veel aandacht aan schenken als ELZ. Toch willen we graag meegeven dat cocreatie geen evident proces is en bijna onmogelijk, wanneer je enkel rekent op vrijwillig engagement van de bestuursleden van de ELZ. Het is **VALLEN EN WEER OPSTAAN OM DE STAKEHOLDERS TE BETREKKEN BIJ DE WERKING VAN ONZE ELZ**. We geven veel energie en hopen op deze manier toch wel een fijne en leuke sfeer met gedeeld engagement voor de acties van de ELZ te bewerkstelligen, waar we hier direct de link willen leggen naar het belang van governance of goed bestuur. Zonder het engagement van andere partners kan een open organisatienetwerk nu eenmaal niet functioneren en zullen er keuzes moeten worden gemaakt over wat nog wel en wat niet meer kan worden opgenomen door het coördinatieteam.

#### 3.1 Zomerbabbels

We zien de zomerbabbels als de 'discover' fase van de dubbele diamant, waarbij we ons zoveel mogelijk verdiepen in de problematiek door te luisteren naar alle betrokken partners per clusterwerking: zorg, welzijn en lokale besturen.

Niet enkel de bestuursleden van de Zorgraad, maar **ALLE BETROKKEN PARTNERS EN PZON** van de ELZ werden uitgenodigd voor de zomerbabbels om zo'n breed mogelijk beeld te krijgen van **HUN WENSEN, NODEN EN DROMEN VOOR DE ELZ**.

Aan de hand van creatieve methodieken (bucketlist, Pictionary, Dixit) gingen we telkens **BRAINSTORMEN** over mogelijke thema's of acties die we kunnen realiseren binnen onze ELZ. Op het einde van de zomerbabbel werden alle thema's of acties telkens ingedeeld volgens nood, goesting en realiseerbaarheid.

De thema's of acties die het meeste terugkwamen bij de drie clusterwerkingen tijdens de **ZOMERBABBELS** zijn:

- Focus op **INTEGRAAL WERKEN** door linken te leggen tussen zorg en welzijn waar de professional naast gezondheid ook aandacht heeft voor alle andere levensdomeinen, zoals wonen, werk welzijn, psychische gezondheid, ...
- **OUTREACHEND WERKEN** met een inloophuis, buurthuis, eerstelijns huis of sociaalhuis voor de PZON en professional;
- De **KRACHTEN BUNDELEN** tussen zorg en welzijn om verschillende disciplines te laten samenwerken en dit gemeente-overschrijdend (geïntegreerde zorg);
- **WARM DOORVERWIJZEN**, fysieke aanspreekpunten, digitale tools voor professional en PZON, doelgerichte zorg (luisteren), permanentiesysteem binnen welzijn;
- **BEGRIJPBARE EN TOEGANKELIJKE** informatie, automatische rechtentoekenning voor PZON;
- **PZON EN MANTELZORGER (H)ERKENNEN** als expert

In de eerder gemaakte **OMGEVINGSANALYSE VAN DE ELZ** (2022) waren er ook verschillende acties of thema's die duidelijke linken hebben met de zomerbabbels. Het gaat onder meer over:

- Er is nood aan **LAAGDREMPELIGE ACTIES IN DE BUURT** van burgers met bijvoorbeeld het project Zorgzame Buurten;
- **PZON INFORMEREN OVER ALLE MOGELIJKE RECHTEN** via bijvoorbeeld een goede Sociale Kaart of ander doorverwijzingsinstrument voor zowel de professional als PZON;

- Om de hulpverlening voor de thuiswonende ouder of andere complexe zorgsituaties beter op elkaar af te stemmen kan er meer ingezet worden op **MULTIDISCIPLINAIRE OVERLEG** tussen de eerstelijnspartners.
- **HULPVERLENING BUITEN DE KANTOORUREN**, zoals 's avonds of het weekend, is een kans om het welzijnsaanbod te verbeteren voor de PZON.

Zowel tijdens de zomerbabbels als de omgevingsanalyse waren er verschillende thema's die meermaals herhaald werden door het werkveld en die dan ook prioriteit zullen krijgen bij het maken van onze beleids- en actieplannen.

### 3.2 Denk- en doedag

Met de verkregen informatie van alle partners van de verschillende clusters en van onze omgevingsanalyse gingen we verder aan de slag tijdens de **DENK- EN DOEDAG MET DE ZORGRAAD** op 26 september die we dan zien als de 'develop' fase van de dubbele diamant. Hier zochten we samen naar mogelijke **KANSEN, OPPORTUNITEITEN EN HAALBARE OPLOSSINGEN** die gerealiseerd kunnen worden via de acties en daaraan gekoppelde multidisciplinaire werkgroepen van de ELZ van 2024 tot 2026.

De keuze die we samen maakten, deden we steeds doordacht door de beoogde **DOELGROEP, PZON OF ERVARINGSDESKUNDIGE** te betrekken in het hele proces.

Zo kwamen we vooraf aan de denk- en doedag samen met de PZON werkgroep bestaande uit zes actieve leden. Dit deden we enerzijds om de resultaten van de zomerbabbels al eens samen door te nemen op hun tempo en om ons anderzijds ons goed voor te bereiden op de denk- en doedag en zelf al één prioritaire actie uit te werken.

Om ook het luikje **"GOVERNANCE"** of goed bestuur mee te nemen in dit proces kozen we voor het inschakelen van externe expertise van Joris de Corte, Over de Muur en prof. UGent, om ons bij te staan tijdens de denk- en doedag en de verschillende intervisiemomenten in 2024 met de verschillende werkgroepen.

Het is dan ook onze ambitie dat we verschillende partners uit het bestuursorgaan of het werkveld warm kunnen maken om samen met ons een trekkersrol op te nemen bij de verschillende acties in 2024 en later. Met slechts één coördinator kunnen we niet alleen de verschillende acties voor de ELZ realiseren, dus zoeken we naar **BONDGENOTEN DIE SAMEN WILLEN WERKEN** aan alle gekozen acties voor onze ELZ.

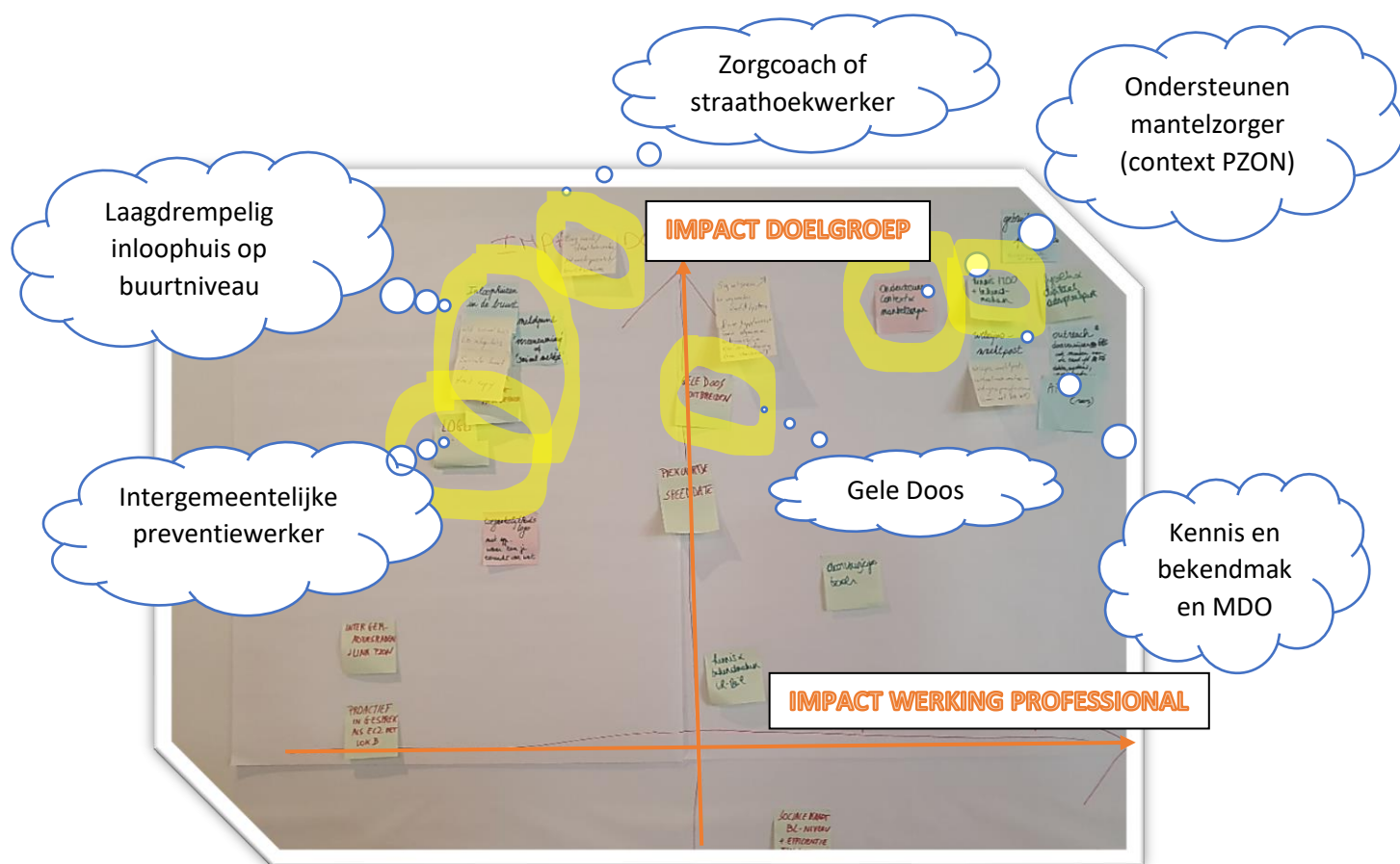
Samen met het bestuursorgaan en de PZON-cluster kozen we prioritaire acties via twee kwadranten tijdens de denk- en doedag.

Voor het eerste kwadrant hadden we volgende twee assen:

\*IMPACT OP WERKING VAN PROFESSIONALS/ ORGANISATIES (HOOG VS. LAAG) -> HIERBIJ KIJKEN WE OF DE ACTIE EEN GROTE VERANDERING OF INVESTERING VRAAGT VAN DE BETROKKEN PARTNERORGANISATIES.

\*IMPACT/ MEERWAARDE VOOR DOELGROEP (HOOG VS. LAAG)

Bij het eerste kwadrant kwamen we na een brainstorm- of discussiemoment met de gehele Zorgraad samen tot zes prioritaire acties die allen hoog scoren op vlak van impact voor de doelgroep en waarvan deze tussen hoog en laag scoren op vlak van impact op de werking van de professional. Er zijn een aantal acties waarvoor er wat (tijds)besteding van de professional nodig zal zijn, maar die ze wel willen investeren voor het potentieel positief resultaat van de actie.



Een **tweede kwadrant** om de zes prioritaire ideeën van kwadrant één te ordenen:

\*URGENTIE/ NOODZAAK VOOR DEZE ACTIE (HOOG VS. LAAG)

\*HAALBAARHEID(HOOG VS. LAAG) -> HIER KIJKEN WE OF WE ALS NETWERK VAN PARTNERORGANISATIES OVER DE NODIGE HEFBOMEN BESCHIKKEN OF DAT WE ERG AFHANKELIJK ZIJN VAN EXTERNE FACTOREN DIE BUITEN ONZE DIRECTE CONTROLE VALLEN (BVB. FINANCIERING, REGELGEVING, AAN- OF AFWEZIGHEID VAN SPECIFIEK TYPE VOORZIENING IN DE REGIO, ...)

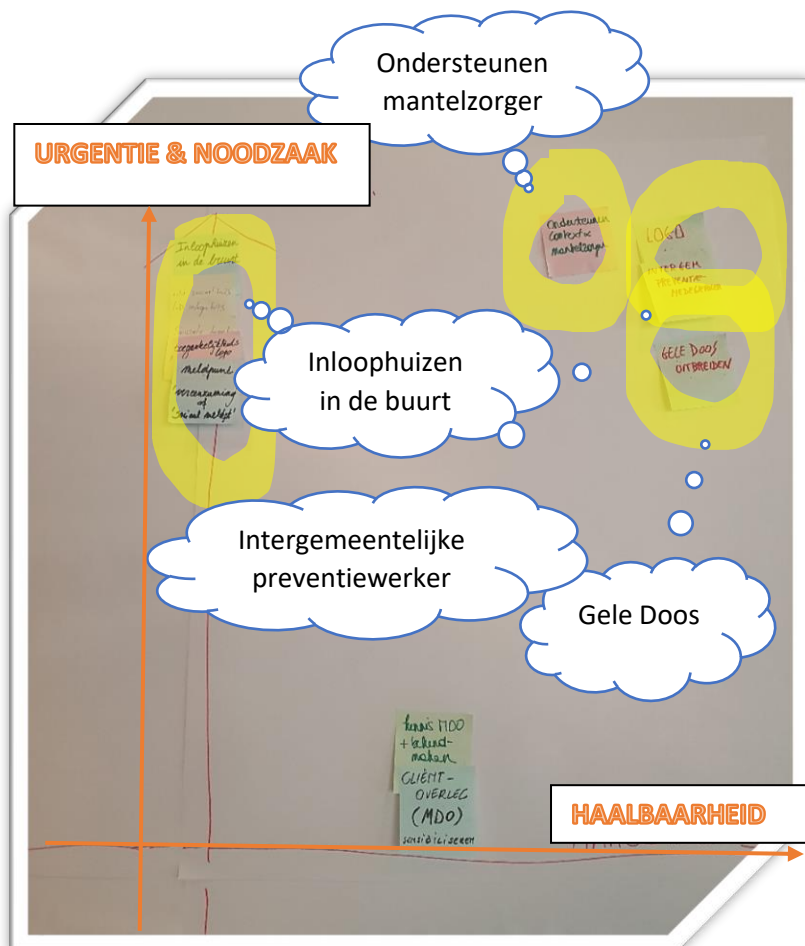
Na de oefening met de tweede kwadranten koos de Zorgraad voor vier prioritaire ideeën of acties om uit te rollen in 2024.

**ONDERSTEUNEN MANTELZORGER**

**INLOOPHUIZEN IN DE BUURT**

**GELE DOOS**

**INTERGEMEENTELIJKE PREVENTIEWERKER**





Om deze concrete acties haalbaar te maken, kozen we voor vijf strategische doelstellingen met telkens één of soms twee operationele doelstellingen die we vertalen naar concrete acties.

Op het einde van de denk- en doedag ontving ieder bestuurslid een kleine attentie met daarbij een belangrijke “governance-boodschap” om eens over na te denken. Heel concreet ging het om een kaarsje met luciferdoos met daarbij de boodschap **“MET MIJN VUURTJE WIL IK MEEWERKEN AAN HET ONTSTEKEN VAN HET ACTIEPLAN 2024”**.

## GOVERNANCE BOODSCHAP

*WELKE VAN DE BESPROKEN ACTIES SLUITEN VRIJ DIRECT AAN BIJ ONZE HUIDIGE WERKING*

*WAT ZOULDEN WE ROND ÉÉN OF MEERDERE ACTIES ZELF KUNNEN INVESTEREN OF BIJBRENGEN OM ER MEE DE SCHOUDERS ONDER TE ZETTEN?*

*WAAR LIGT VOOR ONZE EIGEN ORGANISATIE DE WINST/ MEERWAARDE VAN ÉÉN OF MEERDERE ACTIES?*

*WIE IS BINNEN ONS TEAM OF ONZE ORGANISATIE DE MEEST GESCHIKTE PERSOON OF VERTEGENWOORDIGER OM EEN SPECIFIEKE ACTIE MEE OP TE VOLGEN?*

## 4 Missie en visie

Onze missie en visie die we maakten bij de opstart van onze ELZ willen we graag behouden, omdat deze tekst al een doordachte keuze was van onze Zorgraad en dit voor een langere termijn. Zaken die we toen al formuleerden in onze missie en visie, zoals: geïntegreerde zorg, holistische kijk, preventie, pro-actief, PZON- centraal, warme doorverwijzing, laagdrempelig en toegankelijk, brede vraagverheldering, multidisciplinaire overleg, intermenselijk contact, verbinden van zorg en welzijn... zijn nog steeds relevant voor onze ELZ. Hier en daar zijn er natuurlijk wat accentverschuivingen, maar er zijn geen grote verandering om onze missie en visie volledig te herschrijven.

Wij hebben vooral onze droom of ster in de verte voor de toekomst van onze ELZ voor ogen en we willen dus onze energie steken in het realiseren van deze droom met concrete acties of projecten, waar het werkveld en onze PZON zich ten volle in kan vinden.

Onze oorspronkelijke missie en visie van de ELZ KBV gaat dus als volgt; De ELZ KBV is een interdisciplinair samenwerkingsverband van lokale eerstelijns zorg- en hulpverleners. Deze zorg- en hulpverleners engageren zich tot het ontwikkelen van een zo optimaal mogelijke integrale zorg- en hulpverlening voor personen met een zorg- en ondersteuningsnood (PZON) en hun nabije omgeving. We streven voortdurend naar aansluitende zorg- en hulpverlening. We brengen zorg- en ondersteuningsnoden in kaart en detecteren eventuele overlappingsen en hiaten in het aanbod. Als eerstelijnszone zetten we maximaal in op het ondersteunen en faciliteren van de zorg- en hulpverleners om zich als beroepsgroep te organiseren, maar ook om tot een meer intense interdisciplinaire samenwerking te komen met respect voor ieders kunde en zijn.

Het bewerkstelligen van een open en eerlijke communicatie in de eerstelijnszone dragen wij hoog in het vaandel. Als eerstelijnszone zullen we dan ook streven naar efficiënte communicatie- methodieken en maken hier onderling de nodige afspraken. De ELZ KBV streeft naar een hecht netwerk waarin de PZON en diens omgeving hun weg vinden, zich begrepen, geholpen, gewaardeerd en ondersteund kunnen voelen. Een proactief handelend netwerk waarin de grenzen van de echelons en organisaties vervagen naar de achtergrond, zodat er écht wordt geantwoord op de zorg- en ondersteuningsnood.

De ELZ KBV situeert zich in een uithoek van de provincie Antwerpen. Deze situering stelt de ELZ KBV voor een extra uitdaging in het vormen van een optimaal netwerk waarin ook de regionaal georganiseerde zorg- en hulpverlening een cruciale plaats hebben, zoals het Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGZ), Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW), Palliatief Netwerk Mechelen (PNM),... Ook het inpassen van de organisaties die ressorteren onder de WWOL (Wonen, Werken, Onderwijs en Leven) is een belangrijke opdracht voor de eerstelijnszone. Startende van de PZON en diens zorgvraag, willen we een holistische kijk op de welzijnssituatie bereiken. Dit wil zeggen dat het ervaren van welzijn en goede zorg zich niet beperkt tot de zorg- en hulpverleners, maar zich uitstrekt over alle facetten van het leven. Zodoende zijn organisaties met betrekking tot wonen, werk, onderwijs en gezondheid onmisbaar.

Als eerstelijnszone streven we naar een laagdrempelige, toegankelijke zorg voor alle inwoners en in het bijzonder voor de kwetsbare groepen in onze zone. Middels een proactieve en preventieve aanpak en door een brede vraagverheldering wil de eerstelijnszone inzetten op het verlagen van de onderbescherming.

Om dit te bekomen is er nood aan een optimale, duidelijke doorverwijzing tussen de eerstelijnsdiensten onderling zodat de zorg van de PZON naadloos verloopt. Het ontwikkelen van

Eerstelijnszone Klein-Brabant Vaartland VZW

Palingstraat 48, 2870 Puurs

0740499879

[info@elzkbv.be](mailto:info@elzkbv.be)

[www.eerstelijnszone.be/eerstelijnszone-klein-brabant-vaartland](http://www.eerstelijnszone.be/eerstelijnszone-klein-brabant-vaartland)



methodieken om de medische situatie te verbinden met de algemene welzijnssituatie van de PZON is een prioriteit binnen onze eerstelijnszone. Daarnaast zal de eerstelijnszone info- en netwerkmomenten voor professionals en burgers organiseren en een sociale kaart (niet enkel digitaal) ontwikkelen.

Op PZON-niveau wordt er hard ingezet op het multidisciplinair overleg, waarin het elektronisch zorgdossier van de PZON een cruciale rol zal spelen in het creëren van een efficiënte interactie tussen de betrokken zorg- en hulpverleners. Het elektronisch zorgdossier is echter een middel om interdisciplinaire zorg aan te bieden, het mag geen doel op zich worden. Er moet aandacht besteed worden aan intermenselijk contact tussen alle actoren.

### **Samengevat:**

ELZ Klein Brabant- Vaartland staat voor:

*HET IN KAART BRENGEN VAN ZORG- EN ONDERSTEUNINGSNODEN;*

*DETECTEREN VAN EVENTUELE OVERLAPPINGEN EN HIATEN IN HET AANBOD;*

*OPEN EN EERLIJKE COMMUNICATIE IN DE EERSTELIJNSZONE*

*EEN OPTIMAAL NETWERK WAARIN OOK DE REGIONAAL GEORGANISEERDE ZORG- EN HULPVERLENING EEN CRUCIALE PLAATS HEBBEN;*

*EEN LAAGDREMPELIGE, TOEGANKELIJKE ZORG VOOR ALLE INWONERS EN IN HET BIJZONDER VOOR DE KWETSBARE GROEPEN IN ONZE ZONE;*

*EEN OPTIMALE, DUIDELIJKE DOORVERWIJZING DIE VOOR DE PZON NAADLOOS VERLOOPT*

*OP PZON-NIVEAU WORDT ER HARD INGEZET OP HET INTERDISCIPLINAIR OVERLEG (MDO), WAARIN HET ELEKTRONISCH ZORGDOSIER VAN DE PZON EEN CRUCIALE ROL ZAL SPELEN IN HET CREËREN VAN EEN EFFICIËNTE INTERACTIE TUSSEN DE BETROKKEN ZORG- EN HULPVERLENERS;*

*ELKE BETROKKENE VERTREKT VANUIT DE ESSENTIE VAN GEÏNTEGREERDE ZORG, NAMELIJK DE PERSOON MET EEN ZORGVRAAG EN ZIJN/HAAR RECHT OP ZELFREGIE!*

## 5 Centrale waarden en principes

ELZ Klein Brabant – Vaartland stelt volgende kernwaarden voorop:

- respect voor ieders kunde en zijn (professional, PZON en mantelzorg);
- eerlijke communicatie zowel intern als extern;
- proactief mensen benaderen in alle relaties (professionals onderling, professionals met PZON en/of mantelzorgers);
- betrokkenheid door aandacht voor netwerking, een holistisch mensbeeld en alle levensdomeinen betrekken in de hulpverleningssituatie: gezondheid, welzijn, wonen, werken, onderwijs en leven;
- laagdrempelig en toegankelijk zijn, in het bijzonder voor kwetsbare groepen;
- aandacht voor naadloze zorg en continuïteit;
- intermenselijk contact met oog voor empowerment. Niet paternalistisch mensen benaderen, maar vanuit de kracht van elke mens.

## 6 Strategische, operationele doelen en concrete acties

De tabel in het volgende hoofdstuk is een samenvatting van onze ambities of doelstellingen voor onze Eerstelijnszone en dit voor de beleidsjaren 2024-2026 die tot stand kwam via de zomerbabbels en de denk- en doedag.

Naast onze ambities of acties voor de toekomst zijn er ook nog verschillende opdrachten als Eerstelijnszone die we formuleren binnen onze algemene werking of acties die we verder zetten. Meer uitleg over onze algemene werking en de acties die we verder zetten in 2024 kan geraadpleegd worden in het bijgevoegde actieplan 2024.

### 6.1 Inhoudelijke strategische doelstellingen

We kozen in cocreatie met alle stakeholders voor twee inhoudelijke strategische doelstellingen: geïntegreerde en toegankelijke zorg waarvan we de acties realiseren over 2024, 2025 en 2026. De acties voor 2024 zijn in detail neergeschreven in het toegevoegde actieplan 2024.

<b>Strategische doelstelling 1</b>	ELZ Klein Brabant – Vaartland wil geïntegreerde zorg- en hulpverlening binnen de Eerstelijnszone optimaliseren en faciliteren.
<b>Operationele doelstelling 1.1</b>	Tegen 2026 vier doorverwijzingstools aanreiken om alle actoren binnen de Eerstelijnszone met elkaar te verbinden om tot een warme en effectieve doorverwijzing te komen.
<b>Actie 1.1.1 (2025/2026)</b>	Via alle kanalen ELZ en partners eerste lijn zetten we in op de bekendmaking van de gekozen doorverwijzingstools, via sociale media en infomomenten, om te komen tot (warme) doorverwijzing in onze ELZ- regio. <ul style="list-style-type: none"><li>- Signaalkaartjes project Zorgzame Buurten ‘Willebroek da’s verbonden’</li><li>- SIILO app</li><li>- Sociale kaart</li><li>- Smoelenboek of Wie is Wie (in samenwerking met GBO projectcoördinator)</li></ul>
<b>Indicatoren</b>	Er is minstens 1 bekendmakingsactie per doorverwijzingstool binnen onze ELZ-regio tegen 2026.  Via de Zorgraad organiseren we een kwalitatieve bevraging over de bekendheid van de vier doorverwijzingstools in onze ELZ in 2026.
<b>Operationele doelstelling 1.2</b>	We gebruiken concrete bestaande projecten en methodieken om multidisciplinaire samenwerking tussen en met verschillende diensten in onze regio te realiseren.
<b>Acties 1.2.1 (2025/2026)</b>	We ondersteunen de sensibiliseringcampagne voor eerstelijnsprofessionals met specifiek aandacht voor huisartsen

	bij multidisciplinaire overleg (MDO) in samenwerking met de lokale mantelzorgverenigingen (link Vlaams Mantelzorgplan 2022-2024).
<b>Indicatoren</b>	<p>We inventariseren overlegorganisatoren binnen onze ELZ en verspreiden deze informatie, als netwerkorganisatie, via de eigen kanalen.</p> <p>We doen een kwantitatief onderzoek naar het aantal aangevraagde MDO bij de zes erkende thuiszorgvoorzieningen/mutualiteiten voor en na de sensibiliseringscampagne.</p>
<b>Acties 1.2.2 (2024)</b>	We verdelen een <b>Gele Doos</b> bij kwetsbare Personen met een Zorg- of OndersteuningsNood (PZON) om informatie te delen met de professional (1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> lijn) bij urgente medische of welzijnshulp in de thuissituatie.
<b>Indicatoren</b>	<p>We organiseren een kwalitatieve bevraging bij de Zorgraad over een betere samenwerking tussen eerste lijn en urgentiediensten dankzij de Gele Doos.</p> <p>50% van de beoogde doelgroep heeft een Gele Doos ontvangen.</p>

<b>Strategische doelstelling 2</b>	Door meer in te zetten op toegankelijke zorg komen we in onze ELZ tegemoet aan de complexe zorg- en ondersteuningsvragen van kwetsbare groepen.
<b>Operationele doelstelling 2.1</b>	In onze ELZ promoten we de methodieken binnen “outreach” doorheen de volgende beleidsjaren 2024-2026.
<b>Acties 2.1.1 (2024)</b>	In 2024 inventariseren we alle mogelijke bestaande <b>ONTMOETINGSPLEKKEN</b> in de ELZ om deze toegankelijker en aantrekkelijker te maken voor alle burgers rekening houdend met de meest kwetsbaren en dit in nauwe samenwerking met de collega’s van Zorgzame buurten en GBO.
<b>Indicatoren</b>	<p>We doen een impactevaluatie door te vragen naar de toegankelijkheid en aantrekkelijkheid van de ontmoetingsplekken bij de doelgroepen</p> <p>We hebben een inventaris van alle bestaande ontmoetingsplekken die als inloophuis kunnen fungeren in iedere buurt.</p>

	Het aantal kleine outreachacties die we bevorderen bij ontmoetingsplekken/ inloophuizen.
<b>Actie 2.1.2 (2024)</b>	Binnen de ELZ worden er in 2024 inspiratiemomenten georganiseerd rond de <b>PRAKTISCHE EN EMOTIONELE ONDERSTEUNING VAN DE MANTELZORGER</b> op een vindplaatsgerichte manier en dit in samenwerking met de lokale partners, mantelzorgverenigingen en of lotgenotengroepen.
<b>Indicatoren</b>	<p>We organiseren minstens 3 inspiratiemomenten in samenwerking met lokale partners.</p> <p>We evalueren het samenwerkingsproces van de inspiratiemomenten bij de werkgroepen of organisatoren ervan.</p> <p>We evalueren de inhoud van de inspiratieavonden bij de bezoekers of mantelzorger.</p>
<b>Acties 2.1.3 (2025/2026)</b>	Tegen eind 2026 zoeken we samen met de GBO-collega financiering voor het aanwerven van zorgcoaches bij bestaande partners in de buurt.
<b>Indicatoren</b>	<p>We verzekeren de aanwezigheid van een zorgcoach binnen de bestaande inloophuizen.</p> <p>We doen een kwalitatieve bevraging bij de zorgcoach in onze ELZ over de impact van hun aanwezigheid in de buurt op de complexe zorg- en ondersteuningsvragen van kwetsbare groepen.</p> <p>We peilen of de inzet van een zorgcoach voldoende beantwoord aan de noden van de buurt.</p>

## 6.2 Governance doelstellingen

We kozen in cocreatie met alle stakeholders voor drie governance doelstellingen, gemeente-overschrijdend samenwerken, goed bestuur van de Zorgraad en een open organisatienetwerk, waar we extra aandacht willen aan geven in 2024 met de hulp van de externe expertise van Joris De Corte, eigenaar Over De Muur en professor UGent.

<b>Strategische doelstelling 3</b>	We realiseren Gemeente-overschrijdende samenwerkingen op niveau van ELZ Klein-Brabant Vaartland.
<b>Operationele doelstelling 3.1</b>	We stimuleren lokale besturen van de 3 gemeenten om hun lokaal sociaal beleid af te stemmen op het beleid ELZ .
<b>Acties 3.1.1 (2024)</b>	We maken lokale politici bewust van het belang van onze Eerstelijnszone bij zorg en welzijn, waar we op basis van een

	<b>MEMORANDUM</b> het gesprek aangaan met alle lokale partijen van de drie gemeenten in onze ELZ, naar aanloop van de gemeenteraadsverkiezingen in 2024.
<b>Indicatoren</b>	<p>Er is een memorandum van de ELZ.</p> <p>We bezoeken alle schepenen binnen zorg en welzijn van de 3 gemeenten met ons memorandum.</p> <p>We bezorgen het memorandum aan alle mandatarissen van de 3 gemeentebesturen.</p> <p>De schepenen binnen de cluster lokale besturen van de Zorgraad nemen op een actieve wijze deel aan de Zorgraad door telkens aanwezig te zijn en input te geven.</p>
<b>Acties 3.1.2 (2024)</b>	De <b>INTERGEMEENTELIJKE PREVENTIEWERKER</b> werkt samen met de ELZ, de drie lokale besturen en Logo Mechelen aan een actief preventiebeleid binnen de Eerstelijnszone waarbij de beleids- en actieplannen in consensus worden opgemaakt met alle betrokken partijen.
<b>Indicatoren</b>	<p>We starten minstens drie preventieacties op intergemeentelijk niveau in 2024 in samenwerking met lokale besturen, ELZ en logo Mechelen.</p> <p>De preventieacties worden afgetoetst aan de omgevingsanalyses van de ELZ en de partners op basis van de methodiek van populatie-management.</p>

<b>Strategische doelstelling 4</b>	We werken als Eerstelijnszone aan een goed functionerende zorgraad.
<b>Operationele doelstelling 4.1</b>	We geven richting aan de kwaliteit van de Zorgraad door het opmaken van een huishoudelijk reglement tegen 2025.
<b>Acties 4.1.1 (2024)</b>	De posities of taken/rollen van de alle leden van de ELZ en hoe deze zich tot elkaar verhouden zijn duidelijk geformuleerd in een <b>HUISHOUDELIJK REGLEMENT</b> .
<b>Indicatoren</b>	<p>We hebben een huishoudelijk reglement met daarin minstens alle taken en rollen van de leden ELZ in het bestuursorgaan, Algemene Vergadering (AV), Dagelijks bestuur(DB) en werkgroepen.</p> <p>Elk lid van de Zorgraad heeft een duidelijke leidraad om te communiceren naar en met de eigen achterban.</p>



<b>Actie 4.1.2. (2025)</b>	We maken werk van een efficiënte en transparante vergadercultuur waarbij ook de kwaliteit van samenwerking op regelmatige basis wordt geëvalueerd via reflectie-instrumenten.
<b>Indicatoren</b>	Er is uniformiteit in de agenda en het verloop van de verschillende vergaderingen binnen de ELZ.  Er is een reflectie-instrument op actieniveau bij de opmaak van de nieuwe actieplannen van de ELZ.  Elk agendapunt van de Zorgraad wordt voorafgaand afgetoetst door de PZON werkgroep.
<b>Operationele doelstelling 4.2</b>	Er wordt werk gemaakt van een kwaliteitsvolle klachtenbehandeling (hieronder wordt zowel een doorverwijzingssysteem, een kritische incidentafhandeling als opvolging verstaan) samen met het Vlaams Instituut voor de Eerste Lijn en dit ten aanzien van de werking van de zorgraden. Het is dan aan de zorgraden om deze procedure lokaal te installeren en te implementeren.
<b>Actie 4.2.1 (2025)</b>	We implementeren het kader over klachtenbehandeling dat door Vivel zal worden uitgewerkt.
<b>Indicatoren</b>	We hebben een klachtenbehandeling die terug te vinden is op de website van de ELZ.

<b>Strategische doelstelling 5</b>	We zijn als Zorgraad een open organisatienetwerk.
<b>Operationele doelstelling 5.1.</b>	We zorgen voor een vertegenwoordiging van alle eerstelijnspartners in de ELZ regio binnen onze Zorgraad doorheen de beleidsperiode 2024-2026.
<b>Actie 5.1.1 (2024)</b>	We organiseren in 2024 een <b>TREFDAG</b> voor de <b>VAPH SECTOR</b> en dienst <b>OPGROEIEN</b> om elkaar beter te leren kennen in samenwerking met de andere regionale ELZ zones.
<b>Indicatoren</b>	We hebben een aanspreekpunt voor dienst Opgroeien en VAPH voor onze ELZ.  We hebben een vlotte en nauwe samenwerking met de andere ELZ binnen de regionale regio Rivierenmand aangaande het organiseren van de trefdag.

<b>Operationele doelstelling 5.2.</b>	We hebben een actieve PZON-cluster binnen de Zorgraad die ondersteund wordt door een werkgroep met diverse PZON-leden en minstens één medewerker van de ELZ
<b>Acties 5.2.2. (2025)</b>	De medewerkers van de ELZ zoeken actief naar nieuwe PZON-leden om de bestaande werkgroep uit te breiden.
<b>Indicatoren</b>	De agenda van de Zorgraad wordt steeds getoetst aan de visie van de PZON-cluster.  De PZON-werkgroep bestaat uit minstens 6 verschillende PZON-leden in 2025.