

TITEL	Slagkrachtig faciliteren en samenwerken	STATUS	Goedgekeurd
--------------	---	---------------	-------------

Beleidsplan Eerstelijnszone RupeLaar 2024 – 2026

Slagkrachtig faciliteren en samenwerken

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting	4
Missie en visie Eerstelijnszone RupeLaar	7
Waarden en principes Eerstelijnszone RupeLaar	7
Strategische en operationele doelstellingen	9
<i>Strategische doelstelling 1</i>	<i>9</i>
<i>Strategische doelstelling 2</i>	<i>12</i>
<i>Strategische doelstelling 3</i>	<i>15</i>
<i>Strategische doelstelling 4</i>	<i>18</i>

Inleiding

Eerstelijnszone RupeLaar bestaat geografisch uit zes gemeenten: Schelle, Niel, Hemiksem, Aartselaar, Boom en Rumst. Eerstelijnszone RupeLaar telt volgens de officiële statistieken **79.795** inwoners (Provincie in Cijfers, 2021). In 2022 heeft Eerstelijnszone RupeLaar een uitgebreide omgevingsanalyse uitgevoerd volgens het DESTEP model. De omgevingsanalyse richtte zich specifiek op demografische ontwikkelingen, gezondheid/zorg en sociaal-economische ontwikkelingen. Daaruit blijkt dat Boom een uitschieter is in vergelijking met het Vlaamse Gewest. De resultaten van deze omgevingsanalyse ziet Eerstelijnszone RupeLaar als belangrijke determinant van het beleidsplan 2024 – 2026. Er is aandacht nodig voor geïntegreerde zorg maar de realiteit toont aan dat de zorgraad en Eerstelijnszone nog een lange weg te gaan hebben. Het is voor de eerstelijnszone noodzakelijk om hierop in te zetten om tegemoet te kunnen komen aan de noden en verwachtingen van de personen met een zorgnood. De voorbereiding van het beleidsplan is gestart begin 2022. De Eerstelijnszone heeft een heel traject doorlopen, te starten met een uitgebreide SWOT-analyse. Na deze SWOT-analyse heeft er in juni 2022 een beleidsdag plaatsgevonden. Vervolgens is er gebruik gemaakt van de tools 'Goed Bestuur' en 'Scirocco' en heeft de shift naar 'werkvergaderingen' tijdens de zorgraad plaatsgevonden. Dit in combinatie met de input van een tweede beleidsdag, enkele fora en de knowhow uit de COVID-19 crisis/ vaccinatiecampagnes heeft geleid tot een ambitieus beleidsplan.

Eerstelijnszone RupeLaar ziet dit plan als een houvast voor de komende beleidsjaren om alle actoren, ook de persoon met een zorgnood, aan boord te blijven houden. Het is tijd om aan de slag te gaan met concrete, gedragen doelstellingen, samen met de zorgraad en het netwerk van Eerstelijnszone RupeLaar. Kortom, **Eerstelijnszone RupeLaar zal slagkrachtig faciliteren en samenwerken.**



Samenvatting

Het tot stand komen van het beleidsplan 2024 – 2026 van Eerstelijnszone RupeLaar is gestart tijdens de eerste zorgraad van 2022. Aan het einde van 2021 is er besloten om de zorgraden in te richten als werkvergaderingen en de VZW-technische agendapunten maximaal twee keer per jaar aan bod te laten komen. Tijdens deze eerste werkvergadering is Eerstelijnszone RupeLaar gestart met het opmaken van een **SWOT-analyse** over de COVID-19 crisis en vaccinatiecampagnes. Uit deze analyse zijn er zwaktes en bedreigingen naar voor gekomen zoals: het is momenteel voornamelijk een medische insteek, wat met de persoon met een zorgnood in de zorgraad? En de COVID-19 crisis overschaduwde alle andere initiatieven van Eerstelijnszone RupeLaar. Maar er zijn ook kansen en sterktes naar boven gekomen, zoals: directe communicatielijnen en samenwerkingen zijn ontstaan, er is veel goede wil en er zijn gedreven trekkers. In navolging van deze SWOT-analyse heeft er in de zomer van 2022 een **beleidsdag** plaatsgevonden specifiek gericht op de samenwerking in de zorgraad. Op deze beleidsdag zijn vier vragen aan bod gekomen:

- *Wat vind je goed aan de manier van werken en moet/wil je behouden?*
- *Wat vind je minder leuk/goed/effactief aan de huidige manier van werken?*
- *Wat zou de samenwerking of manier van werken kunnen verbeteren?*
- *Hoe kunnen we engagement krijgen/creëren voor de uitvoering van het beleidsplan zowel bij elkeen van de zorgraad als bij onze achterban?*

Samengevat kunnen we volgende zaken meenemen uit deze beleidsdag:

- De zorgraad is tevreden over de manier waarop de zorgraad wordt georganiseerd: er is een vast vergadermoment per maand met een duidelijke agenda.
- Er is een goede informatiedoorstroming tussen het Dagelijks Bestuur en de zorgraad, waarbij het Dagelijks Bestuur om de twee weken vergadert.
- Er is een goede samenwerking met naburige eerstelijnszones: zo is er een maandelijkse bijeenkomst met Regionale Zorgzone 4 (ELZ Mechelen-Katelijne, ELZ Bonstato, ELZ Pallieterland en ELZ Klein-Brabant Vaartland) en een maandelijkse intervisie met ELZ Antwerpen-Zuid en ELZ-ZORA.
- Er is een goede samenwerking met de intergemeentelijke preventiemedewerker.
- Er is meer vertegenwoordiging nodig in de zorgraad voor de persoon met een zorgnood.
- De website heeft momenteel beperkte mogelijkheden (2022).
- Er is nood om meer thematische/inhoudelijke besprekingen op een zorgraad.
- De VZW-administratie neemt veel tijd in beslag.
- Er is nood aan meer verantwoordelijkheden/taken te verdelen.
- Er is nood aan de opstart van zelfsturende werkgroepen met duidelijke rollen en werken met het PDCA-model.
- Er is nood aan concrete werkvergaderingen en een duidelijk communicatieplan.

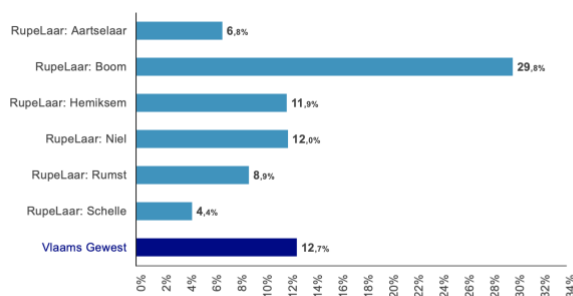
Bovenstaande terugkoppeling, werkpunten en opportuniteiten zijn meegenomen naar begin 2023. Zo was de zorgraad van maart 2023 volledig in het teken van de Scirocco tool. Kort daarna is de vragenlijst 'Goed Bestuur' ingevuld door de leden van de zorgraad. Vervolgens is Eerstelijnszone RupeLaar in gesprek gegaan met alle betrokken partners van bestaande en nieuwe acties om samen de actiefiches van 2024 uit te werken. Naast het uitwerken van de acties is men ook aan de slag gegaan met de eerstelijnszone, de achterban en het netwerk om de strategische- en operationele doelstellingen te bepalen.

De combinatie van de resultaten van de Scirocco tool en de vragenlijst Goed Bestuur ziet Eerstelijnszone RupeLaar als basis van strategische doelstelling 1 en 3. In strategische doelstelling 1 streeft Eerstelijnszone RupeLaar naar een slagkrachtige zorgraad waarbij het in staat is om de eerstelijnszorg in de eerstelijnszone te versterken door de rol van de lokale besturen te versterken en de betrokkenheid van het welzijnsveld te verhogen om dan belangrijke stappen te zetten richting geïntegreerde zorg en een sterke eerste lijn. De operationele doelstellingen zijn hier cruciaal en zorgen ervoor dat Eerstelijnszone RupeLaar een faciliterende rol kan opnemen als open (organisatie) netwerk met aandacht voor een beleidsmatig evenwicht tussen de ondersteuning van het lokaal sociaal beleid en de uitvoering van Vlaamse beleidsprioriteiten en gezondheids- en welzijnsdoelstellingen. Strategische doelstelling 3 staat volledig in het teken van een performante zorgraad

Slagkrachtig faciliteren en samenwerken

en een werking volgens de principes van ‘goed bestuur’. Uit de SWOT-analyse is gebleken dat de leden van de zorgraad opzoek zijn naar een rol- en taakverdeling, verdeling van verantwoordelijkheden en een plan van aanpak (PDCA). Door aan de slag te gaan met een competentie- en delegatiematrix en de resultaten van de vragenlijst ‘Goed Bestuur’ wil Eerstelijnszone RupeLaar dit bereiken. Eerstelijnszone RupeLaar streeft in deze strategische doelstelling naar een afstemming tussen de 6 lokale besturen ontwikkelt een visie/aanpak op de participatie van de persoon met een zorgnood met als resultaat een grotere toegankelijkheid en betrokkenheid. Naast de interne context speelt ook de externe realiteit. Er is nog een lange weg te gaan naar een effectieve en kwaliteitsvolle toegankelijke eerstelijnszorg. Daarom is strategische doelstelling 2 volledig aan dit topic onderworpen met specifieke aandacht voor de kwetsbare burgers, de persoon met een zorgnood en de toegankelijkheid van de zorg (zorg op maat). De operationele doelstellingen onder deze doelstelling zijn hierbij cruciaal. De omgevingsanalyse van 2019 bracht reeds enkele aandachtspunten aan het licht: het risico op (kans)armoede in de regio ligt erg hoog voor jongeren en jongvolwassenen, voor laaggeschoolden en voor personen van een niet-EU herkomst. Wanneer we kijken naar de omgevingsanalyse van 2022 blijken deze cijfers de trend en verschillen per gemeente te bevestigen. Dit zien we ook terugkomen in de Kansarmoede-index van Kind en Gezin (2021) waarbij voornamelijk Boom hoog scoort.

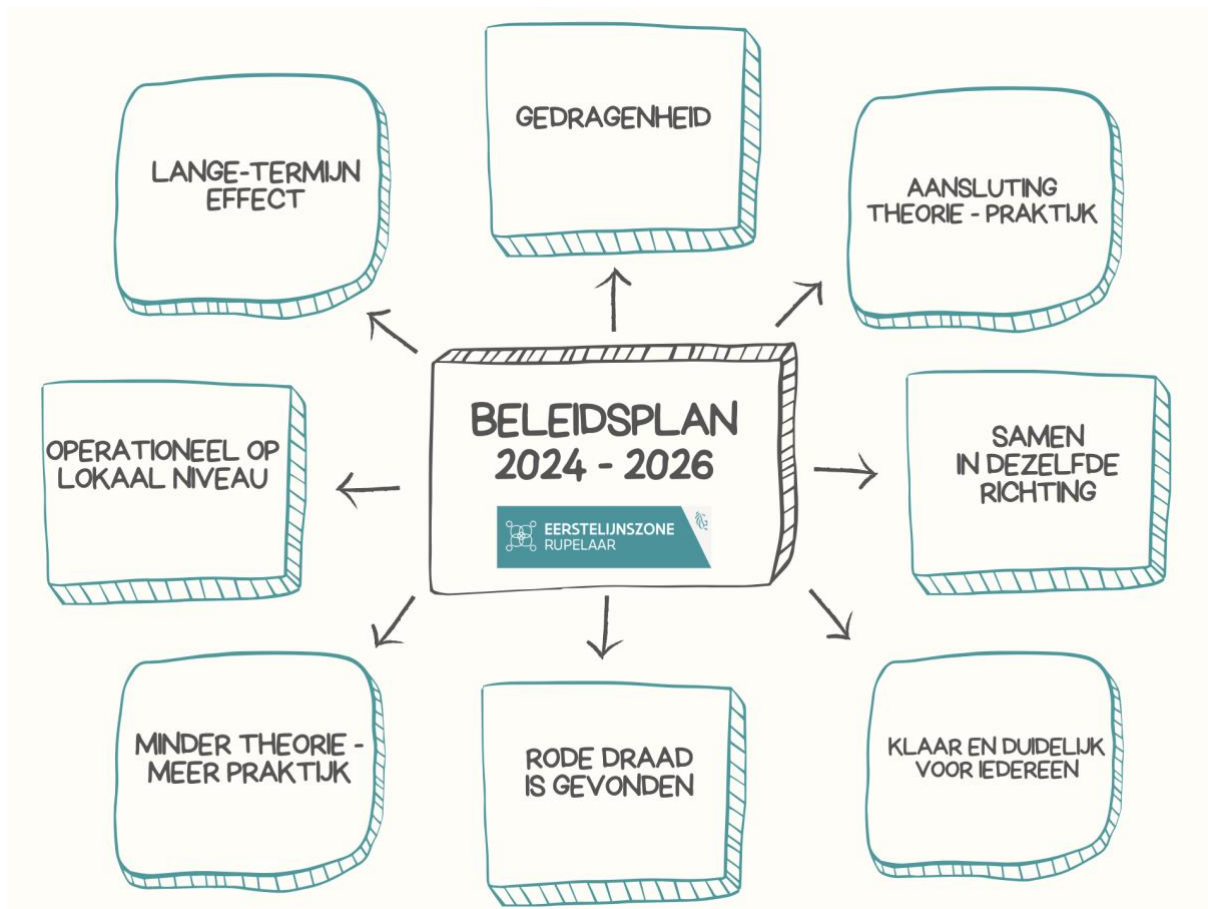
Grafiek 14 | Kansarmoede-index Kind en Gezin (2021)



Bron: Opgroeien | provincies.incijfers.be

Het doel van deze nieuwe omgevingsanalyse is om een blauwdruk op te maken om de komende jaren samen met de zorgraad hier verder aan de slag te gaan, een basisstuk voor de komende actie- en beleidsplannen en kompas voor de projecten in Eerstelijnszone RupeLaar. In de omgevingsanalyse van 2022 is er ook gekozen voor een uitgebreide analyse van de schoolgaande jeugd. In het werkingsgebied van Eerstelijnszone RupeLaar waren er 84 vroegtijdige schoolverlaters in 2019-2020. Dit betekent dat 10,4% van de schoolverlaters geen diploma of getuigschrift behaalt. Dit aandeel is hoger dan het aandeel in het Vlaams Gewest. De zorgraad gaat hiermee aan de slag via strategische doelstelling 2 en 4. Strategische doelstelling 4 speelt in op het versterken van de gezondheidsvaardigheden en specifiek zorggeletterheid. Daarnaast ondersteunt Eerstelijnszone RupeLaar maximaal via communicatie en het opstellen van een zorgplan.

De komende drie jaar zetten we dan ook verder in op geïntegreerde zorg, verdere versterking en professionalisering van de zorgraad. Stap voor stap. Om dit beleidsplan te bekrachtigen en gedragenheid te voorzien is er op 16 november 2023 een beleidsvergadering doorgegaan om het beleidsplan te finaliseren. Tijdens deze beleidsvergadering zijn er nog enkele verschuivingen geweest in de operationele doelstellingen maar op het einde van de sessie werden onderstaande doelstellingen bereikt:



Tenslotte heeft op 21 november 2023 het najaarsforum plaatsgevonden waarbij er enkele acties werden toegelicht maar ook inspraak mogelijk was in het beleidsplan en de geplande acties. Zo zijn er rondetafel gesprekken geweest met de deelnemers en hebben de deelnemers enerzijds kennis kunnen maken met elkaar en anderzijds hun prioriteiten/bijdrage aan de acties kenbaar kunnen maken. Hiermee gaat Eerstelijnszone RupeLaar aan de slag de komende beleidsjaren.

Missie en visie Eerstelijnszone RupeLaar

Bij de opstart van Eerstelijnszone RupeLaar is onderstaande missie en visie uitgewerkt. Op de zorgraad van 12 oktober 2023 is er beslist op deze missie en visie te behouden en in het beleidsjaar 2025 dit te herbekijken. Dit omwille van de toetreding van VAPH en Opgroeien en de uitbreiding van de Algemene Vergadering.

- Het netwerk eerstelijnszone RupeLaar zet in op continuïteit in de zorg, m.a.w. zorg die naadloos overgaat van de ene zorgverlener naar de andere. Dit gaat uit van echte samenwerking, los van zuilen en belangengroepen.
- De hulpverleners vormen één team.
- Dit team kenmerkt zich door gelijkwaardigheid, respect en kennis van elkaars expertise.
- De persoon met een zorgnood weet op elk moment waar hij met zijn zorgvraag terecht kan.
- Een blijvend actuele, voor zowel de persoon met een zorgnood als de hulpverleners makkelijk toegankelijke sociale kaart, is een basisvereiste.
- Er wordt ingezet op het geïntegreerd breed onthaal om een herkenbare toegang tot hulp bij welzijnsvragen te realiseren en onder-bescherming tegen te gaan.
- Kwaliteit van de zorg betekent voor RupeLaar meer dan een modewoord. Het netwerk wil speciale aandacht besteden aan diversiteiten in het zich steeds vernieuwende zorglandschap.
- RupeLaar wil proactief meewerken aan beleidsontwikkeling.
- Het netwerk respecteert het recht op zelfzorg, mits gepaste begeleiding voor degenen die hun zelfregie niet of slechts gedeeltelijk kunnen opnemen en verliest ook de noden van de hulpverleners niet uit het oog.
- Het bieden van de juiste en kostenefficiënte hulp, ook wel getrapte zorg genoemd, vormt het uitgangspunt van het denken en handelen binnen RupeLaar.

Waarden en principes Eerstelijnszone RupeLaar

Bij de opstart van Eerstelijnszone RupeLaar zijn onderstaande waarden en principes als prioritair gekozen. Op de zorgraad van 12/10/2023 is er beslist op deze waarden en principes te herbekijken in het beleidsjaar 2024 omwille van de toetreden van VAPH en Opgroeien en de uitbreiding van de Algemene Vergadering.

De leden van eerstelijnszone RupeLaar gingen op zoek naar de betekenis van de waarden die men wil uitdragen.

Men probeerde antwoorden te geven op de vragen:

Deze waarde zal vanaf nu je denken en handelen sturen. Wat zal dit betekenen in contact met

- personen met een zorg- en ondersteuningsnood?
- collega zorgaanbieders?

Toegankelijkheid:

- Het gevoel hebben begrepen te worden en opgevolgd te worden. Concreet kan dit betekenen dat de persoon met een zorgnood slechts 1 intake moet doen en niet telkens opnieuw zijn volledige verhaal moet vertellen.
- Betrokkenheid van de persoon met een zorgnood in het zorgverhaal. De zorgaanbieder laat expliciet blijken dat hij op de hoogte is van het volledige verhaal.
- Consequent feedback geven aan elkaar en relevante informatie delen: zowel tussen zorgaanbieders, als tussen persoon met een zorgnood en zorgaanbieder.

Slagkrachtig faciliteren en samenwerken

- De persoon met een zorgnood en zijn netwerk wordt mee betrokken in de hulpverlening. Delen van de eigen expertise tussen persoon met een zorgnood en zorgaanbieder.

Autonomie:

- Persoon met een zorgnood actief betrekken bij het beslissingsproces.
- De zorgaanbieder geeft duidelijke (eerlijk en helder) informatie over de mogelijkheden, de voor- en nadelen. De persoon met een zorgnood wordt empowered om zelf te beslissen, ook in complexe situaties.
- Feedback geven aan en aanvaarden van collega's.
- Een 2de opinie is geen bedreiging maar een suggestie. Een houding waarmee de zorgaanbieder zich open voor verandering.
- Praten MET persoon met een zorgnood en niet OVER persoon met een zorgnood.

Zorg:

- Streven naar integrale zorg: de vraag centraal stellen, zorg op maat.
- Continuïteit, capaciteit, toegankelijkheid.

Gelijkwaardigheid:

- Streven naar hetzelfde doel.
- Niet oordelen en veroordelen.
- Geen afhankelijkheid creëren.
- Meerzijdige partijdigheid: d.w.z. zich inleven in ieders positie
- Iedereen dezelfde kansen geven.
- Iedereen (collega, persoon met een zorgnood) is hetzelfde waard.
- Niet "bepamperen".
- Informeren, keuzes laten maken.

Empathie:

- Zonder empathie geen zorg.
- Empathie is respect.
- Rekening houden met de valkuilen van empathie: ken de eigen grenzen en de grenzen van wat je kan/mag aanbieden.

Rechtvaardigheid:

- Juiste informatie geven.
- De persoon met een zorgnood correct behandelen.
- Consequent zijn als hulpverlener.
- Jezelf en de situatie in vraag durven stellen, alert blijven.

Strategische en operationele doelstellingen

Voor elke strategische doelstelling werden enkele operationele doelstelling vastgelegd. Voor elke operationele doelstelling werden de indicatoren en acties bepaald. Met de indicatoren zal de zorggraad eind 2026 kunnen aantonen dat men inspanningen heeft gedaan om de operationele doelstelling te behalen (procesindicatoren) of dat bepaalde deeldoelstellingen behaald zijn (resultaatsindicatoren). Het geheel aan indicatoren zal kunnen aantonen dat de volledige doelstelling behaald is.

Strategische doelstelling 1

<p>Eerstelijnszone RupeLaar is een slagkrachtige zorggraad waarbij het in staat is om de eerstelijnszorg in de eerstelijnszone te versterken door de rol van de lokale besturen te versterken en de betrokkenheid van het welzijnsveld te verhogen om dan belangrijke stappen te zetten richting geïntegreerde zorg en een sterke eerste lijn.</p>	
<p>Operationele doelstelling 1.1</p>	<p>Eerstelijnszone RupeLaar is een open netwerk waarin alle lokale (zorg)actoren, gezondheidswerkers, welzijnsorganisaties, lokale besturen en persoon met een zorgnood kunnen vertegenwoordigd zijn.</p>
<p>Indicatoren</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal betrokken lokale (zorg)actoren, gezondheidswerkers, welzijnsorganisaties, lokale besturen en persoon met een zorgnood dat lid is van de vzw . - Aantal betrokken lokale (zorg)actoren, gezondheidswerkers, welzijnsorganisaties, lokale besturen en persoon met een zorgnood dat vertegenwoordigd is in de zorgraad. - Aantal betrokken lokale (zorg)actoren, gezondheidswerkers, welzijnsorganisaties, lokale besturen en persoon met een zorgnood dat deelneemt aan de vergaderingen van de zorgraad. - Aantal betrokken lokale (zorg) actoren, gezondheidswerkers, welzijnsorganisaties, lokale besturen en persoon met een zorgnood dat deelneemt aan de Algemene Vergadering.
<p>Acties</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Uitbreiding zorgraad met de sectoren VAPH en Opgroeien (2024). - Trefdag VAPH en Opgroeien in samenwerking met regionale zorgzone 4 (2024). - Uitbreiding (vernieuwde) Algemene Vergadering van eerstelijnszone RupeLaar met lokale (zorg)actoren, gezondheidswerkers, welzijnsorganisaties, lokale besturen en persoon met een zorgnood (2024).

Slagkrachtig faciliteren en samenwerken

Operationele doelstelling 1.2	Eerstelijnszone RupeLaar is een open organisatienetwerk . De zorgraad zet in op het faciliteren en de procesbegeleiding tussen de diverse actoren op het terrein en coördineert de in de schoot van de zorgraad gemaakte afspraken, meerjarenplan en projecten. De eerstelijnszone doet hiervoor maximaal beroep op de partners binnen het netwerk.
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> - Het aantal actoren dat betrokken is bij de zorgraad. - De afspraken en meerjarenplannen die binnen de zorgraad worden gemaakt en gecoördineerd. - De mate waarin de zorgraad erin slaagt om de diverse actoren op het terrein te faciliteren en te begeleiden. - De mate waarin de zorgraad erin slaagt om een geïntegreerd beleid te realiseren waarbinnen verdieping en verbreding mogelijk wordt. - Het in kaart brengen van de (arbeids-)organisatie van de zorgraad van Eerstelijnszone RupeLaar.
Acties	<p>Om deze operationele doelstelling te verwezenlijken zullen volgende acties worden ondernomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Herziening van missie, visie, waarden en principes (2025). - Evaluatie workshop Scirocco tool (2024). - Het faciliteren en ondersteunen/uitrollen van het project leerstoel PAZOE (2024). - Organiseren van denk- en doedag over het concept organisatienetwerk (2025).
Operationele doelstelling 1.3	<p>De zorgraad vindt het beleidsmatig evenwicht tussen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de ondersteuning van het lokaal sociaal beleid; - de uitvoering van Vlaamse beleidsprioriteiten en gezondheids- en welzijnsdoelstellingen; - de doelstellingen die binnen de organisatie worden geformuleerd. <p>Centraal hierbij staat telkens de persoon met een zorgnood enerzijds en de omgevingsanalyse anderzijds.</p>
Indicatoren	<p><u>Ondersteuning van het lokaal sociaal beleid:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De verschillende lokale projecten die door de zorgraad worden ondersteund. • De verschillende lokale organisaties die betrokken zijn bij deze projecten. • Aantal personen dat wordt bereikt door deze projecten. <p><u>Uitvoering van Vlaamse beleidsprioriteiten en gezondheids- en welzijnsdoelstellingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De Vlaamse beleidsprioriteiten en gezondheids- en welzijnsdoelstellingen die door de zorgraad worden uitgevoerd. • De partners dat betrokken zijn bij deze uitvoering, aantal personen dat wordt bereikt door deze uitvoering. <p><u>Doelstellingen die binnen de organisatie worden geformuleerd:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De geformuleerde doelstellingen. • De partners dat betrokken is bij het formuleren van deze doelstellingen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal personen dat wordt bereikt door het behalen van deze doelstellingen.
<p>Acties</p>	<p>Vanaf 2025 zal Eerstelijnszone RupeLaar onderstaande acties uitwerken:</p> <p><u>Ondersteuning van het lokaal sociaal beleid:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken met lokale organisaties om projecten te identificeren die gericht zijn op het ondersteunen van het lokaal sociaal beleid. • Het ondersteunen van evenementen om de bewustwording van lokale projecten te vergroten. • Het opzetten van een online platform waarop lokale organisaties hun projecten kunnen delen en promoten. • Opzoek gaan naar een continue dynamiek van wederzijds overleg met lokale besturen waarbij het lokaal sociaal beleid van de lokale besturen en het beleidsplan van de eerstelijnszone op elkaar afgestemd zijn. <p><u>Uitvoering van Vlaamse beleidsprioriteiten en gezondheids- en welzijnsdoelstellingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken met Vlaamse overheidsinstanties om beleidsprioriteiten en gezondheids- en welzijnsdoelstellingen te identificeren die relevant zijn voor de regio. • Het ondersteunen van evenementen om de bewustwording van deze doelstellingen te vergroten. • Het opzetten van een online platform waarop partners hun bijdrage aan deze doelstellingen kunnen delen en promoten. <p><u>Doelstellingen die binnen de organisatie worden geformuleerd:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het organiseren van workshops en brainstormsessies om doelstellingen te formuleren die relevant zijn voor de organisatie. • Het opzetten van een online platform waarop partners hun bijdrage aan deze doelstellingen kunnen delen en promoten. • Het monitoren van de voortgang van deze doelstellingen en het bijhouden van statistieken om de prestaties te meten.

Strategische doelstelling 2

<p>Eerstelijnszone RupeLaar ondersteunt de samenwerking tussen de 6 lokale besturen, zorgaanbieders en personen met een zorgnood zodat er effectieve en kwaliteitsvolle toegankelijke eerstelijnszorg georganiseerd kan worden. Eerstelijnszone RupeLaar heeft specifieke aandacht voor de meest kwetsbare burgers en de toegankelijkheid van de zorg (zorg op maat).</p>	
<p>Operationele doelstelling 2.1</p>	<p>Eerstelijnszone RupeLaar wil tegen einde 2026 een gedragen referentiekader over kwaliteit in de zorg creëren, gebaseerd op samenwerking van zorg- en welzijnsactoren en toegankelijkheid voor de persoon met een zorgnood.</p>
<p>Indicatoren</p>	<p><u>Kwaliteit in de zorg:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Structuur: wat zijn de organisatorische voorwaarden voor kwaliteit in de zorg en wat is de structuur van de beschikbare zorgvoorzieningen? - Proces: hoe is het verloop van de zorgprocessen? - Uitkomst: wat is het effect van de behandelingen, patiënttevredenheid en herstel? <p><u>Toegankelijkheid van de zorg:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Financiële toegankelijkheid - Gezondheidspersoneel: aantal huisartsen per 1000 inwoners - Wachtijd - Geografische toegankelijkheid <p><u>Samenwerking tussen zorg- en welzijnsactoren:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Overdracht van informatie: hoe wordt informatie effectief gedeeld tussen de verschillende zorgverleners en welzijnsprofessionals? - Multidisciplinaire teams: Het gebruik van multidisciplinaire teams waarin verschillende professionals (artsen, verpleegkundigen, maatschappelijk werkers, etc.) samenwerken om de beste zorg te bieden aan patiënten. - Cliëntbetrokkenheid: Het betrekken van patiënten en hun familie bij besluitvorming en zorgplanning.
<p>Acties</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Toegankelijkheid huisartsen (2024). - GBO. - Een werkgroep gaat aan de slag met de uitwerking van het referentiekader over kwaliteit van zorg (2025). - Alle zorgpartners gaan aan de slag met de implementatie van het goedgekeurde referentiekader (engagementsverklaring) (2026).

Slagkrachtig faciliteren en samenwerken

Operationele doelstelling 2.2	Eerstelijnszone RupeLaar stimuleert en ondersteunt partners in de zone om gebruik te maken van alle beschikbare tools , waaronder de sociale kaart, zodanig dat de onderlinge samenwerking richting doelgerichte zorg voor de persoon met een zorgnood verbetert .
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> - Een brede groep van zorgaanbieders neemt deel aan de activiteiten georganiseerd door de eerstelijnszone rond (digitale) communicatie. - Zorgaanbieders geven aan meer kennis en vaardigheden te hebben rond het gebruik van de sociale kaart, beter op de hoogte te zijn van het belang en op de hoogte te zijn van de eigen verantwoordelijkheid. - Meer zorgaanbieders zijn correct geregistreerd via de nieuwsbrief en bij de sociale kaart. - Zorgaanbieders zijn gekend met de online tool van Born in Belgium. - Zorgaanbieders zijn gekend met de online tool SILLO. - Zorgaanbieders zijn gekend met de online tool Zipster. - Een bevraging van zorgpartners toont aan dat ze meer samenwerken, zich ondersteunt voelen en een grotere kennis hebben over de beschikbare tools.
Acties	<ul style="list-style-type: none"> - Uitrollen en updaten sociale kaart Eerstelijnszone RupeLaar. - Bekendmaking SILLO (2024). - Werkgroep Born in Belgium (2024) - Opstart Alivia (2025). - Verderzetting Zipster. - Uitwerking communicatiestrategie en planning, inclusief sensibiliseringscampagne.
Operationele doelstelling 2.3	Eerstelijnszone RupeLaar zet, samen met relevante partners, sterker in op dataverzameling en -analyse , alsook de vertaling naar een up to date omgevingsanalyse als opstap naar populatiemanagement .
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> - Up tot date omgevingsanalyse gemakkelijk consulteerbaar voor partners. - Analyse van demografische gegevens. - Analyse van de socio-economische situatie. - Analyse van de gezondheidstoestand. - Toegankelijkheid en gebruik van gezondheids- en welzijnsvoorzieningen en omgevingsfactoren.
Acties	<ul style="list-style-type: none"> - Minstens tweejaarlijks herzien van de bestaande omgevingsanalyse op basis van beschikbare data. - Continue opvolging van wetenschappelijke bronnen, bv. IMA-atlas, in functie van gestelde doelstellingen en aanwezige lokale noden - Opzetten van een leerproces met stakeholders met betrekking tot dataverzameling en -analyse: wat leren we hieruit? Welk gevolg kunnen we hieraan geven (op korte of lange termijn), hoe kunnen we dit meenemen in onze beleidsplanning,...? - Relevante data zijn ter beschikking en gemakkelijk opvraagbaar voor stakeholders van de zone.

Slagkrachtig faciliteren en samenwerken

	<ul style="list-style-type: none"> - Verrijken van aanwezige info met relevante informatie van andere partners in Eerstelijnszone RupeLaar. - Rond deze operationele doelstelling zal een werkgroep opgestart worden.
Operationele doelstelling 2.4	Eerstelijnszone RupeLaar ondersteunt en faciliteert bestaande en nieuwe (kring)werkings en netwerken in de eerste-, tweede- en derdelijn zodanig dat hun bekendheid, onderlinge connectie en impact toeneemt.
Indicatoren	<p><u>Kringwerking:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Collegiale samenwerking: bevorderen samenwerking en kennisdeling tussen collega's. - Belangenbehartiging: opkomen voor de belangen van de beroepsgroep en communiceren naar de zorgraad. - Zichtbaarheid: kringwerking vergroten van de beroepsgroep binnen de eerstelijnszone. - Netwerken: het aanbieden van een platform om collega's te leren kennen en ervaringen uit te wisselen. <p><u>Samenwerking eerste-tweede- en derdelijn:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Samenwerking tussen verschillende zorgverleners:</i> alle actoren binnen de eerstelijnszone engageren zich tot samenwerking door: <ul style="list-style-type: none"> o het gestructureerd samenbrengen van lokale actoren door de zorgraad; o samenwerking met bestaande samenwerkingsverbanden binnen de eerstelijnszone; o deel te nemen aan de geplande fora en werkgroepen in het kader van het beleidsplan van Eerstelijnszone RupeLaar. - <i>Efficiënte communicatie en informatie-uitwisseling.</i> - <i>Toegankelijkheid van de zorg op maat:</i> de eerstelijnszone streeft naar toegankelijkheid voor alle betrokkenen door: <ul style="list-style-type: none"> o correcte, duidelijke en voldoende informatie over het zorgaanbod voor de betrokkenen; o een procedure voor vraagverheldering, zodat betrokkenen toegang krijgen tot het achterliggende zorgaanbod en maximale rechtentoekenning; o bijdragen aan het verminderen van sociale gezondheidsongelijkheid. - <i>Continuïteit in zorg en ondersteuning:</i> De eerstelijnszone wil dat betrokkenen een naadloze zorgervaring hebben in verschillende levensfasen door: <ul style="list-style-type: none"> o bekendheid met modaliteiten om kwaliteit te garanderen tijdens kritische overgangsmomenten; o feedback van betrokkenen en zorgaanbieders over de continuïteit in zorg en ondersteuning; o toepassing van principes van zorgcoördinatie en casemanagement bij meervoudige complexe zorg- en ondersteuningsvragen.
Acties	<ul style="list-style-type: none"> - Opstart en ondersteuning kringwerkingen in de eerstelijnszone voor (huis)artsen, psychologen, tabakologen, diëtisten, verpleegkundigen, tandartsen, ergotherapeuten, kinesisten,.. + connectie en samenwerking eerste-, tweede en derdelijn (2024). - Samenwerking met palliatief Netwerk Antwerpen (2024). - Verderzetting conventie psychologische zorg in de eerstelijnszone (2024).

	<ul style="list-style-type: none"> - Verderzetting netwerk Geestelijke Gezondheidszorg Emergo (2024). - Verdere uitrol Born in Belgium (2024). - GBO (2024). - Betrekken van zorgaanbieders en welzijnsactoren via de geplande fora.
--	--

Strategische doelstelling 3

Eerstelijnszone RupeLaar heeft een performante zorgraad en werkt volgens de principes van 'goed bestuur' (Good Governance).	
Operationele doelstelling 3.1	<p>In Eerstelijnszone RupeLaar zijn de rollen, mandaten, taken, delegatie en deontologische principes helder en wordt dit geïmplementeerd via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een bestuursorgaan dat pluralistisch en divers samengesteld is in vijf gelijkwaardige clusters van maximaal 8 leden – minimaal 1 lid per cluster. - eventueel een DB dat slagvaardig optreedt. - kansen en plaatsen bieden waar betrokken actoren met elkaar in gesprek kunnen gaan (gesprekstafels), op eigen initiatief of op vraag.
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> - Delegatie- en competentiematrix door bestuursleden ingevuld. - Afspraken rond het delegeren van taken zijn gemaakt. - Herwerkte organisatiestructuur (afstemming vzw-opdracht en werkgroepen). - Er is een 'code goed bestuur' met duidelijke afspraken over rollen en opdrachten, delegatie, deontologische code en belangenconflicten. - Er is een overzicht van alle overlegorganen (werkgroepen, bestuursorgaan,...) met concrete opdracht en nodige competenties.
Acties	<ul style="list-style-type: none"> - De competenties binnen het bestuursorgaan in kaart brengen (2025). - Afspraken maken met betrekking tot het delegeren van taken (2025). - Afspraken maken wat inhoud en aanpak van bestuursvergaderingen en werkgroepen betreft (2025). - Uitwerken van werkgroepen rond bepaalde thema's (2025) - Installeren van een procedure voor klachtenafhandeling (2024). - Uitwerken van een conform GDPR-beleid (2024). - Opmaken van een beslissingsprocedure en criteria waaraan potentiële projecten en initiatieven worden afgetoetst (2025). - Ingebouwde evaluatie van de werking van het bestuursorgaan (PDCA model en quintuple aim principe) (2025). - Doorvoeren van wijzigingen statuten en intern reglement op basis van nieuwe afspraken en taken (2025). - De clusters regelmatig evalueren naar samenstelling toe en indien nodig aanvullen (2025).

Slagkrachtig faciliteren en samenwerken

Operationele doelstelling 3.2.	In Eerstelijnszone RupeLaar is er afstemming tussen de 6 lokale besturen en is er ruimte voor discussie over de lokale beleidsplannen.
Indicatoren	<p><u>Samenwerking tussen de 6 lokale besturen en de Eerstelijnszone</u>: het meten van de mate van <i>afstemming en samenwerking</i> tussen de eerstelijnszone en de lokale besturen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Regelmatische overlegmomenten</i>: Hoe vaak komen vertegenwoordigers van lokale besturen en eerstelijnszones samen om beleidsplannen te bespreken. - <i>Gemeenschappelijke doelgroepen</i>: In hoeverre delen lokale besturen en eerstelijnszones gemeenschappelijke doelgroepen betreffende zorg en welzijn. - <i>Gezamenlijke projecten</i>: Worden er gezamenlijke projecten opgezet om lokale beleidsdoelen te realiseren. <p><u>Participatie en Inspraak</u>: de mate van <i>participatie en inspraak</i> van lokale besturen in de besluitvorming van de eerstelijnszone.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Aantal bijgewoonde vergaderingen</i>: Hoe vaak nemen vertegenwoordigers van lokale besturen deel aan vergaderingen van de eerstelijnszone. - <i>Invloed op beleidsplannen</i>: in hoeverre zijn de beleidsplannen van de eerstelijnszone opgenomen in de lokale besturen en omgekeerd. <p><u>Lokale Beleidsplannen</u>: de <u>kwaliteit en relevantie</u> van de lokale beleidsplannen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Mate van participatie</i>: Hoeveel lokale stakeholders zijn betrokken en hoe bij het opstellen van de beleidsplannen.
Acties	<ul style="list-style-type: none"> - Zorgraad geeft pro-actief input bij opstellen meerjarenplannen van de zes lokale besturen (2025) - Bij opmaak nieuw beleidsplan (2026) baseert de zorgraad zich op de sociaal lokaal beleidsplannen van de gemeentes om prioriteiten te bepalen (2025). - Jaarlijkse stand van zaken ten aanzien van de zorgraad (2025).
Operationele doelstelling 3.3	Eerstelijnszone RupeLaar ontwikkelt een visie en aanpak op de participatie van de persoon met een zorgnood en zijn naasten en rolt deze stap voor stap met als resultaat een grotere toegankelijkheid en betrokkenheid.
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Prioritaire doelgroepen</u>: het bepalen van drie prioritaire doelgroepen. - <u>Werkgroepen en actieplannen</u>: voor elke doelgroep wordt er een werkgroep met een concreet actieplan om de doelgroep beter te bereiken. - <u>Effectieve vertegenwoordiging van de persoon met een zorgnood</u>: vertegenwoordiging van de persoon met een zorgnood uitbreiden. - <u>Monitoring en evaluatie</u>: het meten van de betrokkenheid van de persoon met een zorgnood en hun naasten, evenals de toegankelijkheid van zorgdiensten. - <u>Feedback en aanpassingen</u>: op basis van de monitoringsresultaten deze aanpak continu evalueren en aanpassen (2026) zodat de participatie en toegankelijkheid blijven verbeteren.

Slagkrachtig faciliteren en samenwerken

Acties	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgraad en achterban informeren over concrete werking vzw/zorgraad en het dagelijks bestuur (2024). - Actief opzoek gaan naar personen die kunnen bijdragen in het realiseren van de verschillende acties door het uit te nodigen en door naar hen te luisteren (2024). - Ontwikkelen van een visie op participatie van persoon met een zorgnood en mantelzorgers in de zorgraad en daarbuiten (welke vormen van consultatie en participatie willen we) (2025). - Uitwerken profiel, procedure en meerwaarde (wederzijds) voor het aantrekken van mensen en organisaties voor de cluster persoon met een zorgnood en eventuele andere organen (2025). - In samenwerking met persoon met een zorgnood en mantelzorgers evalueren we het huidige aanbod en formuleren verbeteracties. - In samenwerking met persoon met een zorgnood en mantelzorgers evalueren we de huidige communicatie en formuleren verbeteracties (2025). - Verderzetting dementie- en mantelzorgcafé's in Eerstelijnszone RupeLaar (2024).
Operationele doelstelling 3.4	Eerstelijnszone RupeLaar staat in voor een performante organisatie van de VZW en gebruikt hiervoor alle beschikbare middelen.
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Financiële performantie</u>: omzet, kostenbeheersing en liquiditeit. - <u>Operationele performantie</u>: efficiëntie - processen en werkafspraken - <u>Personeelsperformantie</u>: productiviteit, verloop, opleiding en ontwikkeling. - <u>Gebruik van middelen</u>: technologie (ICT) en infrastructuur. - <u>Klantgerichtheid</u>: toegankelijkheid.
Acties	<ul style="list-style-type: none"> - Uitwerken van een adequate werking van de VZW op basis van (1) wetgeving en (2) opstellen van een helder/duidelijk organigram waarbij dit geheel duidelijk wordt gemaakt door opleiding/informatie en website (2025). - Het uitwerken van een analytische boekhouding. - Toelichting op Algemene Vergadering VZW Eerstelijnszone RupeLaar (2x jaar).
Operationele doelstelling 3.5	Eerstelijnszone RupeLaar zet sterk in op communicatie om de bekendheid van en over de eerstelijnszone bij de achterban te vergroten
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Bereik van communicatie</u>: Het aantal mensen dat bereikt wordt via verschillende communicatiekanalen, zoals nieuwsbrieven, sociale media, evenementen en lokale bijeenkomsten. - <u>Feedback en betrokkenheid</u>: Het meten van de betrokkenheid van de achterban bij de communicatie-inspanningen, bijvoorbeeld door enquêtes, reacties op berichten en deelname aan evenementen. - <u>Bekendheid</u>: Het meten van de bekendheid van de eerstelijnszone en haar diensten bij de achterban. Dit kan worden gemeten door middel van enquêtes of focusgroepen. - <u>Samenwerking met lokale partners</u>: Het aantal samenwerkingsverbanden met lokale organisaties, gemeenschapsleiders en andere belanghebbenden om de communicatie te versterken.

Slagkrachtig faciliteren en samenwerken

Acties	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Online Aanwezigheid:</u> eerstelijnszone RupeLaar is aanwezigheid op verschillende sociale mediaplatforms zoals Facebook, LinkedIn en Instagram. Op deze platforms deelt eerstelijnszone RupeLaar informatie, nieuws en updates over hun activiteiten en initiatieven. - <u>Evenementen en Webinars:</u> eerstelijnszone RupeLaar organiseert regelmatig evenementen, zoals fora en webinars. Deze evenementen bieden een platform om informatie te delen en in gesprek te gaan met de achterban. - <u>Projecten en Samenwerkingen:</u> Eerstelijnszone RupeLaar is betrokken bij verschillende projecten. Door actief samen te werken met lokale partners vergroten de eerstelijnszone haar zichtbaarheid en impact.
---------------	---

Strategische doelstelling 4

Eerstelijnszone RupeLaar ondersteunt maximaal in het promoten van een gezonde levensstijl en het versterken van gezondheidsvaardigheden.	
Operationele doelstelling 4.1	Eerstelijnszone RupeLaar communiqueert actief over het aanbod rond gezonde levensstijl en versterking van gezondheidsvaardigheden in de regio zowel naar professionals als het brede publiek en ondersteunt waar nodig.
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Bereik van communicatie:</u> Het aantal mensen dat bereikt wordt via verschillende communicatiekanalen, zoals nieuwsbrieven, sociale media, evenementen en lokale bijeenkomsten. - <u>Feedback en betrokkenheid:</u> Het meten van de betrokkenheid van de achterban bij de communicatie-inspanningen, bijvoorbeeld door enquêtes, reacties op berichten en deelname aan evenementen. - <u>Bekendheid:</u> Het meten van de bekendheid van de eerstelijnszone en haar diensten bij de achterban. Dit kan worden gemeten door middel van enquêtes of focusgroepen. - <u>Samenwerking met lokale partners:</u> Het aantal samenwerkingsverbanden met lokale organisaties, gemeenschapsleiders en andere belanghebbenden om de communicatie te versterken.
Acties	<ul style="list-style-type: none"> - Organisatie van minstens twee netwerkactiviteiten per jaar rond een bepaald thema, geografische entiteit en doelgroep. - Uitwerking communicatiestrategie en planning in samenwerking met de partners (2024). - Communicatie met de achterban (2024). - Uitgebreide communicatie naar hulpverleners/doorverwijzers enerzijds en doelgroep anderzijds (fysiek schrijven, sociale media, gemeentebladen, website, ...) (2024) - Toelichting van de projecten op verschillende fora zoals huisartsenkring, vereniging van kinesisten, apothekers, ...(2024) - Gebruik maken van persoonlijke getuigenissen i.f.v. de communicatie. - "Pop-up" standjes op events om projecten als BOV, Halt2diabetes en Rookstop meer bekend te maken bij de doelgroep of toeleiders. - Online aanwezigheid zoals Facebook, LinkedIn en Instagram.

Slagkrachtig faciliteren en samenwerken

Operationele doelstelling 4.2	Eerstelijnszone Rupelaar zet in op o.a. drie aspecten van een gezonde levensstijl ; rookstop, Halt2Diabetes en Beweging op Verwijzing.
Indicatoren	<p><u>Beweging op verwijzing:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal mensen die gebruik maken van BOV (gemeentelijk maar ook over heel onze eerstelijnszone). - Aantal doorverwijzers die effectief ook mensen doorverwijzen naar het de BOV coach. - Vermindering van fysieke of mentale klachten omwille van een gezondere levensstijl met meer bewegen. <p><u>Halt2Diabetes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentage mensen dat deelneemt aan de sessies. - Aantal doorverwijzers naar de Halt2diabetes sessies vanuit professionele hoek. <p><u>Rookstop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentage mensen dat rookt. - Aantal deelnemers aan de rookstopbegeleiding. - Doorverwijzers naar de rookstopbegeleiding vanuit professionele hoek
Acties	<ul style="list-style-type: none"> - Beweging op verwijzing - Halt2Diabetes - Rookstop
Operationele doelstelling 4.3	De eerstelijnszone stimuleert en maakt de persoon met een zorgnood bewust rond de nood van een uitgewerkt zorgplan .
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> - Gezondheidsindicatoren. - Welzijnsindicatoren waaronder sociale steun, psychisch welbevinden. - Crisisindicatoren waaronder voorbereiding op noodsituaties en toegang tot zorg in crisissituaties. - Snelle en accurate hulp bieden in noodsituaties. - Essentiële informatie beschikbaar maken voor hulpverleners.
Acties	<ul style="list-style-type: none"> - Gele Doos - ALIVIA - Toegankelijkheid huisartsen - GBO

Slagkrachtig faciliteren en samenwerken

Operationele doelstelling 4.4	Eerstelijnszone Rupelaar zet in op de gezondheidsvaardigheid: zorggelettertheid
<p>Indicatoren</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Gezondheidsvaardigheden op persoonlijk niveau:</u> <ul style="list-style-type: none"> o <i>Functionele vaardigheden:</i> Dit omvat lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden (zoeken op internet). o <i>Interactieve vaardigheden:</i> Begrijpend lezen, abstract denken, prioriteiten stellen. o <i>Kritische vaardigheden:</i> Toepassen van informatie, vooruitdenken, ordenen. - <u>Gezondheidsvaardigheden op Organisatorisch Niveau:</u> <ul style="list-style-type: none"> o Dit gaat over de mate waarin organisaties het mensen mogelijk maken om informatie te vinden, begrijpen, beoordelen en gebruiken. o Een <i>gezondheidsvaardige organisatie</i> is toegankelijk en begrijpelijk voor iedereen, ongeacht hun niveau van gezondheidsvaardigheden. - <u>Laaggeletterdheid:</u> <ul style="list-style-type: none"> o Laaggeletterdheid betekent dat iemand de taal slecht beheerst, bijvoorbeeld moeite heeft met lezen, schrijven en/of rekenen. o Het is belangrijk om laaggeletterdheid te herkennen en communicatie aan te passen aan het niveau van de persoon.
<p>Acties</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actie zorggeletterdheid (2025): wat is de definitie van zorggeletterdheid, hoe kan de eerstelijnszone hiermee omgaan en hoe kan de eerstelijnszone hier inzicht in krijgen?