

GBO Leuven

'Wat kan het worden' workshop





Agenda

GBO Leuven

'Wat kan het worden' workshop

- 10:00 Terugkoppeling & presenteren uitdagingen
- 10:40 Oefening 1: Ideegeneratie - lotus blossom
- 11:15 Ideefiches maken
- 11:35 Ideeën presenteren
- 11:50 Broodjeslunch
- 12:30 Ideeën Studio Dott
- 13:00 Feedback ideeën en aanvullen
- 13:40 Stemmen ideeën
- 14:00 Einde

Terugkoppeling

'Wat leeft er fase'

Doel traject algemeen - VVSG

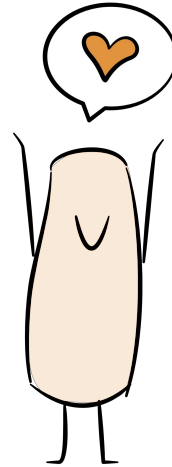
GBO Leuven

Doel GBO ...

- **drempelverlagend**
- kwetsbare groepen kunnen effectief gebruik maken van **rechten**
- **onderbescherming** tegengaan
- **toegankelijkheid** van dienstverlening vergroten
- vanuit bril van de **cliënt** kijken
- **samenwerkingsverband** OCMW, CAW, DMW en andere lokale basis - of faciliterende actoren

Doelgroep

Service design traject GBO Leuven

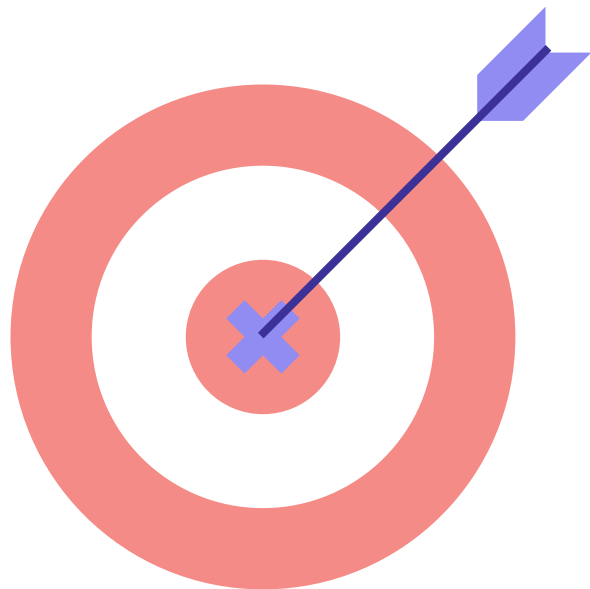


Kwetsbare personen met een multiproblematiek

(mensen in armoede, thuislozen, personen met een verslavingsproblematiek, eenzamen, personen met een psychische kwetsbaarheid, ouderen die hun weg niet vinden, ...)

Doel service design traject

GBO Leuven



- Mooie **afstemming** tussen de **verschillende diensten**:
We sturen cliënten niet van het kastje naar de muur, zorgen voor een warme doorverwijzing en laten de cliënt niet los. Dit doen we door wederzijdse verwachtingen af te stemmen en (nog) beter en meer aanvullend samen te werken.
- **Meerwaarde van het GBO** duidelijk maken en de neuzen in dezelfde richting zetten
- **Concreet resultaat** met onmiddellijk implementeerbare (quick) wins

Waarden GBO Leuven

Gemeenschappelijke waarden opgesteld door kernteam

Laagdrempelig	De vraag achter de vraag	Samenwerkend	Professioneel
<ul style="list-style-type: none">• Toegankelijk op elk vlak van de dienstverlening, zodat drempels verdwijnen• Onbevooroordeeld, we nemen het stigma weg• Welkom gevoel door een open aanpak	<ul style="list-style-type: none">• Steeds op zoek naar het bredere plaatje dat de cliënt nodig heeft• Oplossingsgericht, op een empathische manier proberen we de cliënt zo goed mogelijk te helpen• Cliënt is de focus• Elke persoon is anders en dit vraagt steeds een andere aanpak naar de cliënt toe	<ul style="list-style-type: none">• Verbondenheid, beroep doen op elkaars diensten en expertise• Gedeelde verantwoordelijkheid, samen lossen we het op• Vertrouwen in elkaar en de cliënt• Communicatief en open naar elkaar toe	<ul style="list-style-type: none">• Cliënten kunnen rekenen op kennis en expertise• Bekwaam, de cliënt kan vertrouwen op ons• Respectvol naar de cliënt en naar elkaar• Wendbaar en flexibel waar nodig

Service design traject

GBO Leuven



Doel vandaag

Wat leeft er workshop



Oplossingen en ideeën genereren

Welke oplossingen of nieuwe ideeën kunnen een antwoord bieden op de gestelde uitdagingen voor de cliënt of de samenwerking?



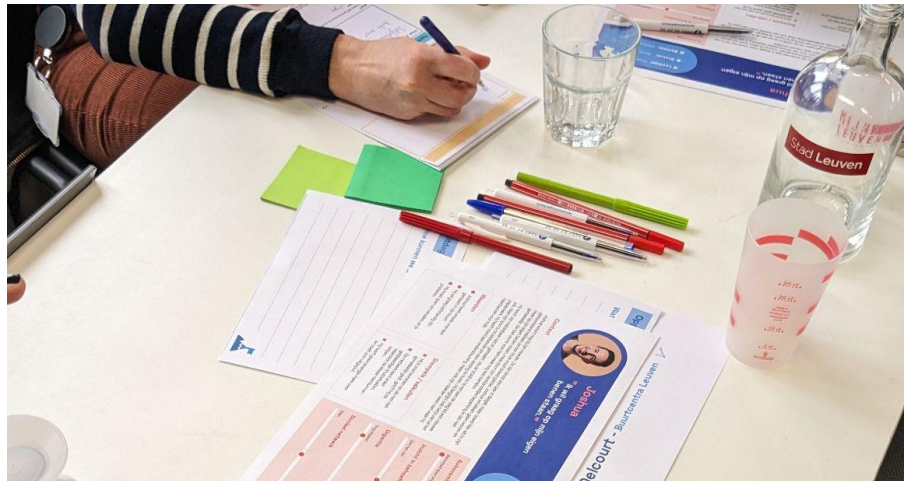
Kennisdeling

Tussen de verschillende GBO partners

'Wat leeft er' workshops

Overzicht sessies

HULPVERLENINGSORGANISATIES	DOELGROEP
<ul style="list-style-type: none"> Workshop kernteam	<ul style="list-style-type: none"> Interviews in De Meander <i>12 interviews met cliënten / medewerkers</i>
<ul style="list-style-type: none"> Workshop basiswerkers en netwerkactoren - sessie 1 <i>35 aanwezigen</i>	<ul style="list-style-type: none"> Online bevraging medewerkers met cliënten <i>13 antwoorden</i>
<ul style="list-style-type: none"> Workshop basiswerkers en netwerkactoren - sessie 2 <i>28 aanwezigen</i>	



Bevraging doelgroep

Ingevuld met hulpverleners en interviews in de Meander

vragen



Eerste contact met hulpverlening

- Weg naar hulpverlening
- Was het duidelijk?



Hulpverlening zelf

- Positief: wat werkt er goed ?
- Negatief: wat werkt minder goed?
- Waar vind je geen hulp voor?



Samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties

- Met hoeveel hulpverleningsorganisaties in contact?
- Hoe verloopt de doorverwijzing?

Bevraging doelgroep - belangrijkste inzichten

Online bevraging

→ Eerder positief over hulpverlening

- Was het voor jou **duidelijk** waar je naartoe moest? Weet je bij wie / welke organisatie je terecht kan en voor welke hulp?
 - via onthaal
 - internet
 - vlot doorverwezen
 - "Mensen weten niet altijd wie wat doet"

3,8/5
- **Positief** aan hulpverlening:
 - Spontaneiteit, behulpzaamheid, persoonlijke contact, goede vraagstelling, geen stress meer, ...
- **Negatief** aan hulpverlening:
 - Contacten leggen moeilijker dan voor corona, alleen gelaten gevoel na hulpverlening, niet altijd bereikbaar, snelheid (bv. lange wachttijden, ...)
- Hoe verliep / verloopt de **doorverwijzing** tussen de hulpverleningsorganisaties?

8,1/10

Interview de Meander

→ kritischer over hulpverlening

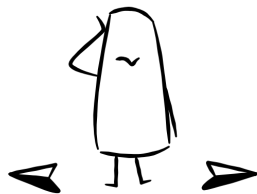
- *"Er is betere tijdelijke of tussentijdse ondersteuning nodig."*
- *"Ik ervaar geen doorverwijzing maar ga zelf van organisatie naar organisatie. Hier doe ik elke keer terug opnieuw mijn verhaal."*
- *"Er wordt geen reclame gemaakt voor waar we allemaal terecht kunnen."*
- *"Ik had veel stress in de winteropvang."*
- *"Straathoekwerkers zijn heel geëngageerd en een grote hulp."*
- *"Leuven Helpt is een goed idee maar in de praktijk momenteel nog een extra drempel" - straathoekwerker*
- *"Ik ken het sociale boeske beter dan de hulpverleners zelf!"*
- *"Er zijn heel veel goede initiatieven in Leuven, zoals bv. De Kapstok."*

Uitdagingen

Presentatie inzichten

Inzicht uit uitdagingen

Het hulpverleningsaanbod in Leuven is zeer uitgebreid en biedt hulp op zeer veel levensdomeinen en via verschillende manieren, waardoor cliënten goed voortgeholpen kunnen worden.



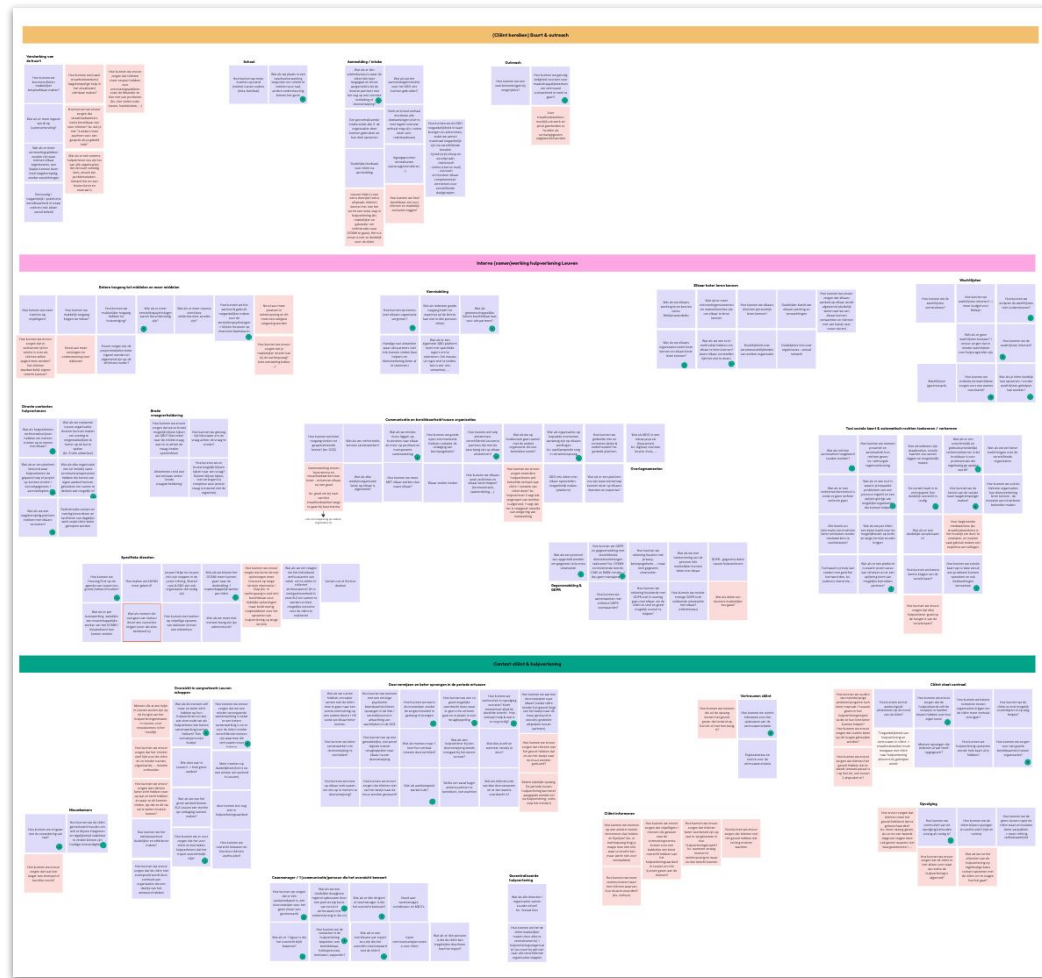
Dit zorgt er echter ook voor dat ...

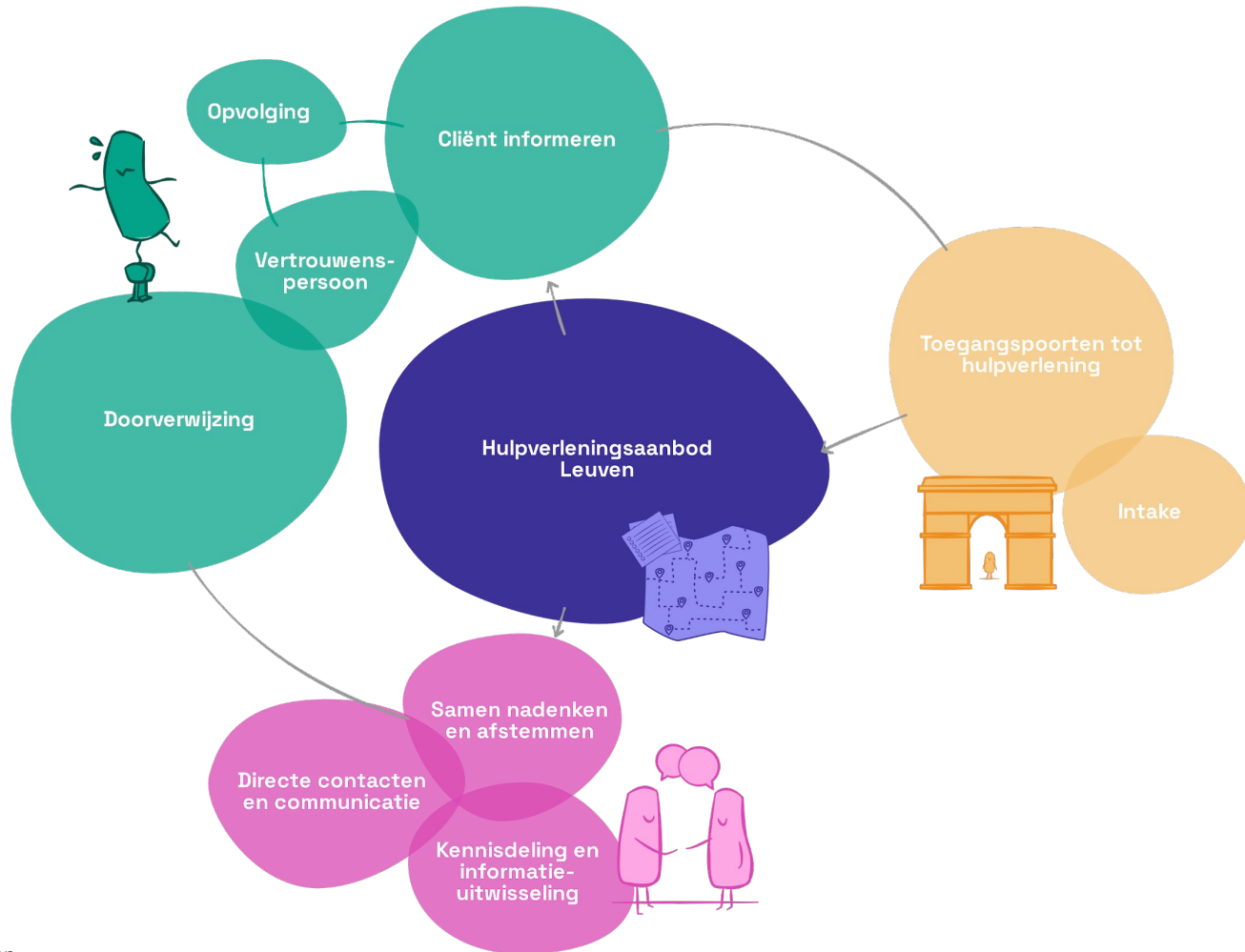
- ... de cliënt het overzicht verliest en niet weet met welke vraag hij of zij waar naartoe kan
- ... de cliënt niet op de hoogte is van alle organisaties en het hulpaanbod waar hij of zij terecht kan
- ... de verschillende organisaties elkaar niet voldoende kennen of op de hoogte zijn van elkaars aanbod, wat doorverwijzing in de weg staat

Overzicht uitdagingen

Link Miro bord:

https://miro.com/app/board/uXjvNrMjAuo=?share_link_id=396543388606





Voorwaarde uitdagingen

Definitie 'we'



'We' verwijst naar elke partner die betrokken is bij **GBO Leuven**.

Hierbij gaat het zowel over de **kernpartners** als over de **netwerkactoren**, dus het brede hulpverleningsnetwerk dat Leuven te bieden heeft.

Binnen de **oplossingen** voor de uitdagingen kan er gekozen worden om in te spelen op een **deel van de 'we'** en bijvoorbeeld enkel toe te spitsen op de kernpartners.

Voorwaarde uitdagingen

Definitie van enkele kernbegrippen binnen GBO

Wat bedoelen we met ...

“Brede vraagverheldering”

“Aanklampend werken”

“ ... ”

“Warme doorverwijzing”

“Kwetsbaarheid”

“Onthaal”

Hebben alle GBO partners en netwerkactoren hier dezelfde **definitie** voor?
Alvorens we allemaal op deze manier kunnen werken is het belangrijk dat we **dezelfde taal** spreken!

→ Hierop alert zijn en als to do aanpakken
(valt **buiten scope** van dit service design traject)

Hulpverleningsaanbod Leuven

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat er een **sociale kaart** is die een duidelijk, niet versnipperd en **up-to-date** overzicht biedt van het zorgaanbod in Leuven?

- 1 Hoe kunnen we de **cliënt** op een toegankelijke manier een **overzicht laten krijgen in zijn rechten**, zodat hij zelfstandig en eenvoudig inzicht krijgt in zijn rechten en waar hij deze informatie of hulp kan vinden, los van de ondersteuning van hulpverlening?
- 2 Hoe kunnen we ervoor zorgen dat **hulpverleners** beter op de hoogte zijn van elkaars werking en gericht kunnen zoeken op basis van een hulpvraag?



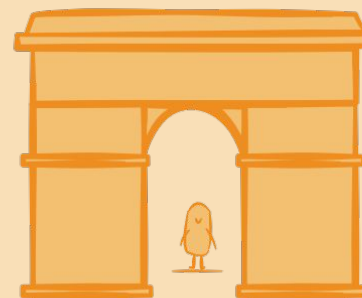
Buurt & outreach

Intake

- 3 Hoe kunnen we zo breed mogelijk kijken naar de vraag van de cliënt en de **reflex** hebben om steeds het **hele hulpverleningsaanbod** van Leuven in het achterhoofd te houden bij het uitstippelen van het traject?
- 4 Hoe kunnen we ervoor zorgen dat het **duidelijk is voor de cliënt** waar hij zich moet **aanmelden** om toegang te vinden tot de meest geschikte hulp, en dat hij hierin ook vertrouwen heeft?

Toegangspoorten tot hulpverlening

- 5 Hoe kunnen we heel **laagdrempelig en bereikbaar** zijn voor cliënten, zodat ze makkelijk contact kunnen leggen?
- 6 Hoe zorgen we ervoor dat hulp meer aanwezig en gekend is in het **straatbeeld en in de buurt**?



(Samen)werking hulpverlening

Directe contacten en communicatie

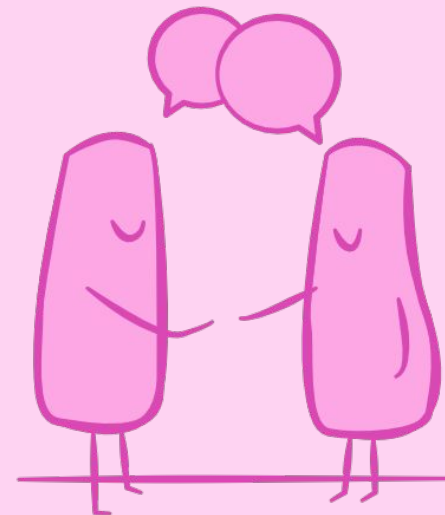
- 7 Hoe kunnen we beter **bereikbaar** zijn voor elkaar, zodat we elkaar sneller vinden en op een **aangename** manier contact zoeken met elkaar?
- 8 Hoe kunnen we elkaar op een **informele** manier beter leren kennen?

Samen nadenken en afstemmen

- 9 Hoe kunnen we als organisaties meer **MET elkaar samenwerken** in plaats van naast elkaar, zodat het hulpverleningsaanbod beter op elkaar is afgestemd?
- 10 Hoe kunnen we **overlegmomenten** of fysieke samenwerking op een efficiënte, gestructureerde en regelmatige basis organiseren?

Kennisdeling en informatie uitwisseling

- 11 Hoe kunnen we vlot **informatie** met elkaar **uitwisselen**, waarbij **GDPR** geen belemmering vormt?
- 12 Hoe kunnen we ervoor zorgen dat **expertise of nieuws** op een gelaagde en **gestructureerde** manier wordt gedeeld, en dit over verschillende organisaties heen?



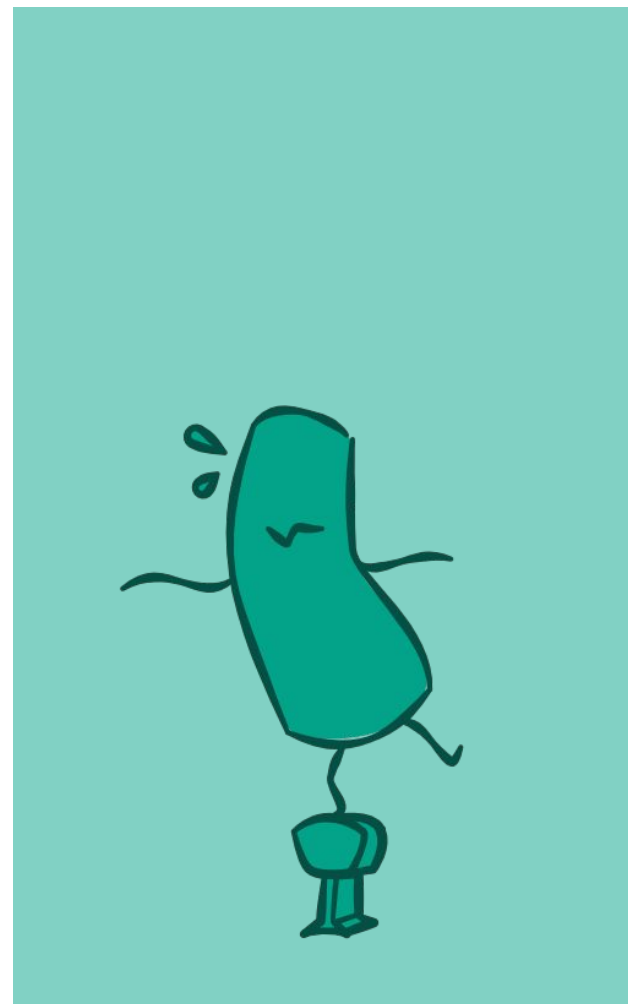
Contact cliënt & hulpverlening

Doorverwijzing

- 13 Hoe zorgen we ervoor dat de cliënt niet het gevoel heeft dat hij van het kastje naar de muur gestuurd wordt en zijn **verhaal** telkens **moet herhalen**?
- 14 Hoe organiseren we een **warme doorverwijzing**, zodat we de cliënt niet verliezen en er geen informatie verloren gaat?
- 15 Hoe kunnen we de **organisatorische aspecten** van het **hulpverleningstraject** verbeteren om meer consistentie en continuïteit te waarborgen?

Cliënt informeren

- 16 Hoe kunnen we de cliënt **tussentijds** beter informeren en handvaten aanreiken voor wat hen te wachten staat?
- 17 Hoe kunnen we de cliënt in aanraking laten komen met **langetermijnhulpmiddelen** in plaats van enkel korte termijn oplossingen, met als doel een helderder perspectief te bieden op het uiteindelijke doel en de toekomst?
- 18 Hoe zorgen we ervoor dat we **gericht informeren** en dat we op de juiste moment en manier de juiste doelgroep bereiken?



Contact cliënt & hulpverlening

Vertrouwenspersoon

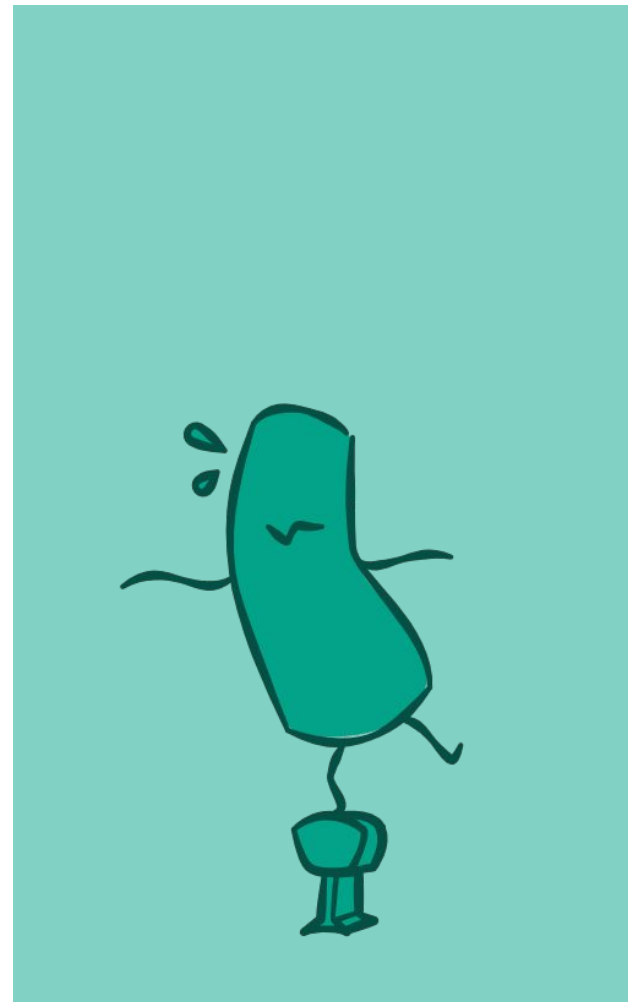
19

Hoe kunnen we een duidelijke, draagbare **regierol** opbouwen tussen één vaste hulpverlener en de cliënt enerzijds, en de andere betrokken hulpverleners anderzijds? Deze persoon heeft een helikopterview op het hulpverleningstraject, vormt het aanspreekpunt en bouwt een vertrouwensband met de cliënt op.

Opvolging na hulpverlening

20

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënt het gevoel heeft er niet alleen voor te staan van zodra de **hulpverlening is afgerond** en de overgang naar meer **zelfredzaamheid** stimuleren?



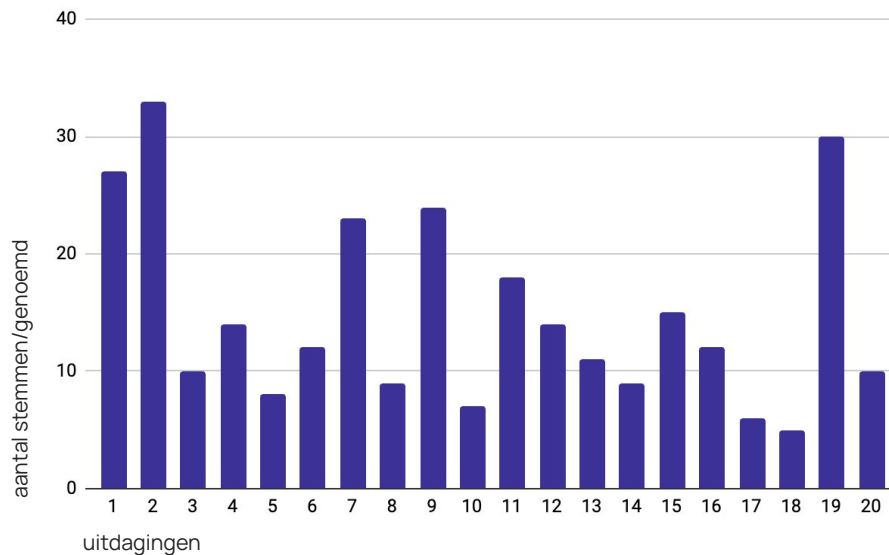
Selectie uitdagingen

'Wat hebben we geleerd' kernteam

Stemming uitdagingen

Door aanwezigen workshops

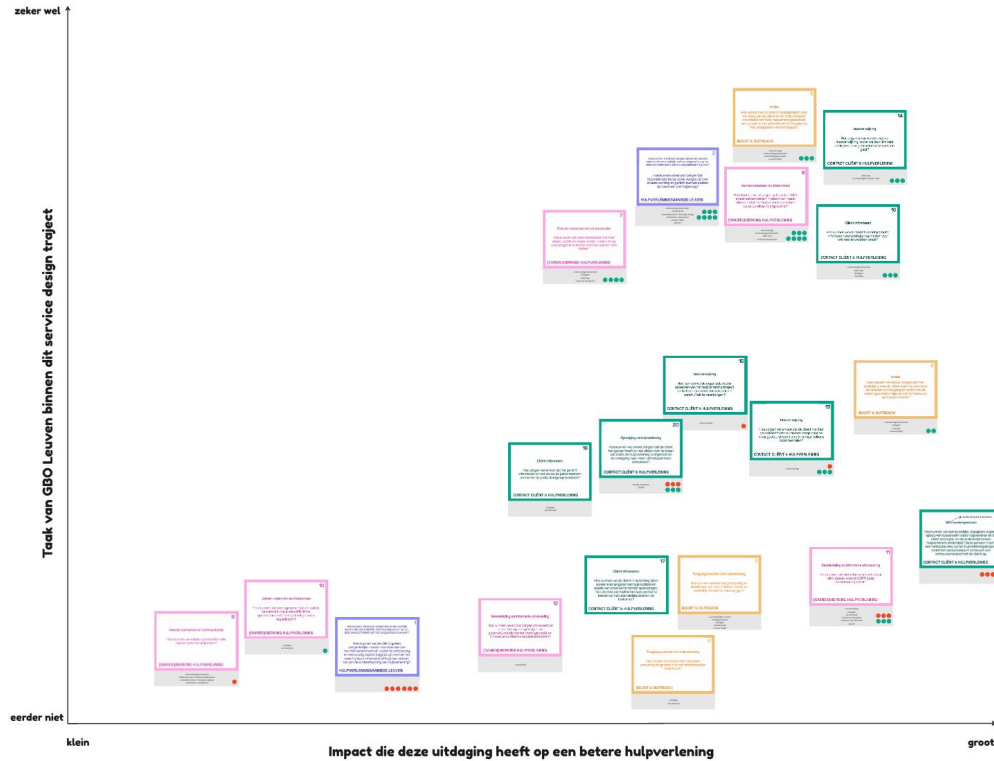
Meest voorkomende uitdagingen*



*Meest genoteerd en genoemd tijdens de workshops, meeste aantal stemmen tijdens workshop en als belangrijk aangehaald door de doelgroep

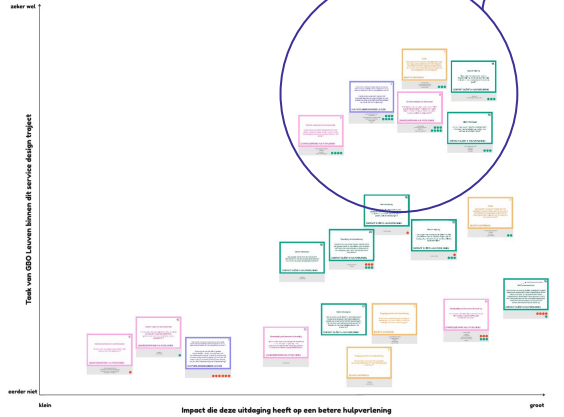
Selectie uitdaging

Mapping kernteam



Selectie uitdagingen

Mapping kernteam



7

Directe contacten en communicatie

Hoe kunnen we beter bereikbaar zijn voor elkaar, zodat we elkaar sneller vinden en op een aangename manier contact zoeken met elkaar?

(SAMEN)WERKING HULPVERLENING

- ontmoetingsmomenten
- Zidagen
- Nomade
- Teams & sharepoint

2

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat er een sociale kaart is die een duidelijk, niet versnipperd en up-to-date overzicht biedt van het zorgaanbod in Leuven?

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat hulpverleners beter op de hoogte zijn van elkaars werking en gericht kunnen zoeken op basis van een hulpvraag?

HULPVERLENINGSAAVBOD LEUVEN

- ontmoetingsmomenten
- nieuwbrief
- netwerklandjes / broodjes beleg
- factocht / zonnemeren
- Leuven Helpt
- Zipster

9

Samen nadenken en afstemmen

Hoe kunnen we als organisaties meer MET elkaar samenwerken in plaats van naast elkaar, zodat het hulpverleningsaanbod beter op elkaar is afgestemd?

(SAMEN)WERKING HULPVERLENING

- casusoverleg
- ontmoetingsmomenten
- GBO bad
- Teams & sharepoint

3

Intake

Hoe kunnen we zo breed mogelijk kijken naar de vraag van de cliënt en de reflex hebben om steeds het hele hulpverleningsaanbod van Leuven in het achterhoofd te houden bij het uitstippelen van het traject?

BUURT & OUTREACH

- casusoverleg
- ontmoetingsmomenten
- aanmeldingsformulier
- Leuven Helpt

14

Doorverwijzing

Hoe organiseren we een warme doorverwijzing, zodat we de cliënt niet verliezen en er geen informatie verloren gaat?

CONTACT CLIËNT & HULPVERLENING

- GBO bad
- aanmeldingsformulier CAW

16

Clïent informeren

Hoe kunnen we de cliënt tussentijds beter informeren en handvaten aanreiken voor wat hen te wachten staat?

CONTACT CLIËNT & HULPVERLENING

- ontmoetingsmomenten
- GBO bad
- Zidagen
- Nomade

Geselecteerde uitdagingen

Overzicht



3

Intake

Hoe kunnen we zo breed mogelijk kijken naar de vraag van de cliënt en de **reflex** hebben om steeds het hele hulpverleningsaanbod van Leuven in het achterhoofd te houden bij het uitstippelen van het traject?

BUURT & OUTREACH



2

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat er een sociale kaart is die een duidelijk, niet versnipperd en up-to-date overzicht biedt van het zorgaanbod in Leuven?

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat hulpverleners beter op de hoogte zijn van elkaars werking en gericht kunnen zoeken op basis van een hulpvraag?

HULPVERLENINGSAAANBOD LEUVEN

7

Directe contacten en communicatie

Hoe kunnen we beter **bereikbaar** zijn voor elkaar, zodat we elkaar sneller vinden en op een **aangename** manier contact zoeken met elkaar?

(SAMEN)WERKING HULPVERLENING

9

Samen nadenken en afstemmen

Hoe kunnen we als organisaties meer **MET elkaar samenwerken** in plaats van naast elkaar, zodat het hulpverleningsaanbod beter op elkaar is **afgestemd**?

(SAMEN)WERKING HULPVERLENING



14

Doorverwijzing

Hoe organiseren we een **warme doorverwijzing**, zodat de cliënt steeds het vertrouwen heeft en het gevoel heeft dat er steeds iemand is waarbij hij terecht kan, ook tussen twee afspraken in?

CONTACT CLIËNT & HULPVERLENING

16

Cliënt informeren

Hoe kunnen we de cliënt **tussentijds** beter informeren en **handvaten** aanreiken voor wat hen te wachten staat, zodat ze het overzicht behouden?

CONTACT CLIËNT & HULPVERLENING

Geselecteerde uitdagingen

Overzicht



3

Intake

Hoe kunnen we zo breed mogelijk kijken naar de vraag van de cliënt en de **reflex** hebben om steeds het hele hulpverleningsaanbod van Leuven in het achterhoofd te houden bij het uitstippelen van het traject?

BUURT & OUTREACH



2

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat er een sociale kaart is die een duidelijk, niet versnipperd en up-to-date overzicht biedt van het zorgaanbod in Leuven?

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat hulpverleners beter op de hoogte zijn van elkaars werking en gericht kunnen zoeken op basis van een hulpvraag?

HULPVERLENINGSAAANBOD LEUVEN

7

Directe contacten en communicatie

Hoe kunnen we beter **bereikbaar** zijn voor elkaar, zodat we elkaar sneller vinden en op een **aangename** manier contact zoeken met elkaar?

(SAMEN)WERKING HULPVERLENING

9

Samen nadenken en afstemmen

Hoe kunnen we als organisaties meer **MET elkaar samenwerken** in plaats van naast elkaar, zodat het hulpverleningsaanbod beter op elkaar is **afgestemd**?

(SAMEN)WERKING HULPVERLENING



14

Doorverwijzing

Hoe organiseren we een **warme doorverwijzing**, zodat de cliënt steeds het vertrouwen heeft en het gevoel heeft dat er steeds iemand is waarbij hij terecht kan, ook tussen twee afspraken in?

CONTACT CLIËNT & HULPVERLENING

16

Cliënt informeren

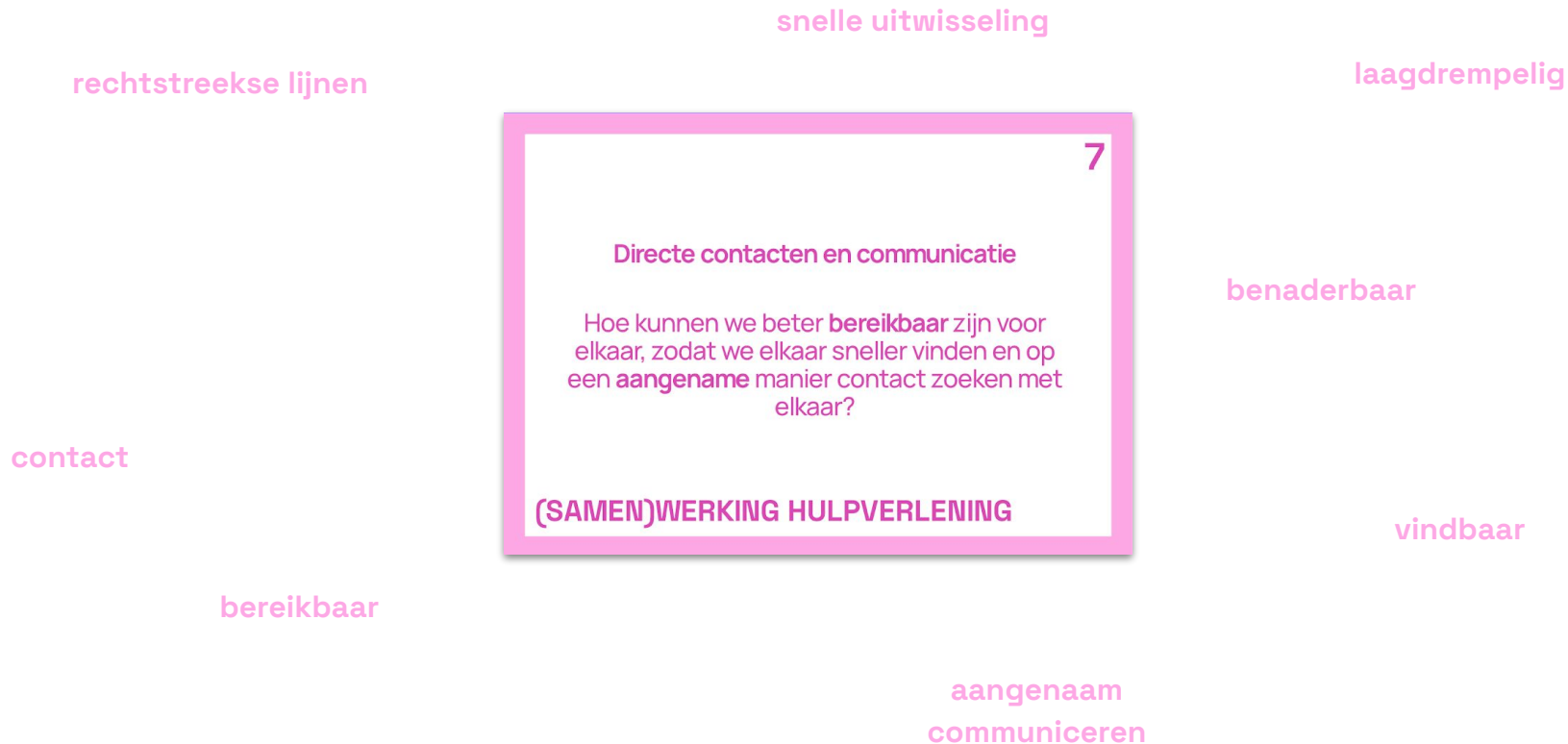
Hoe kunnen we de cliënt **tussentijds** beter informeren en **handvaten** aanreiken voor wat hen te wachten staat, zodat ze het overzicht behouden?

CONTACT CLIËNT & HULPVERLENING

Uitdagingen



Uitdagingen



Uitdagingen

taakverdeling

coördinatie

zichtbaar

9

Samen nadenken en afstemmen

afstemmen

Hoe kunnen we als organisaties meer **MET elkaar samenwerken** in plaats van naast elkaar, zodat het hulpverleningsaanbod beter op elkaar is **afgestemd**?

(SAMEN)WERKING HULPVERLENING

elkaar helpen

overleg

aanwezig

aanvullend

ondersteuning

Uitdagingen



Uitdagingen

heldere communicatie

noden cliënt

overzicht

16

Clïënt informeren

Hoe kunnen we de **clïënt tussentijds** beter informeren en **handvaten** aanreiken voor wat hen te wachten staat, zodat ze het overzicht behouden?

wachlijsten

zelf touwtjes in handen

gelaagde informatie

CONTACT CLIËNT & HULPVERLENING

op maat

tussentijdse
stappen

houvast

Ideegeneratie

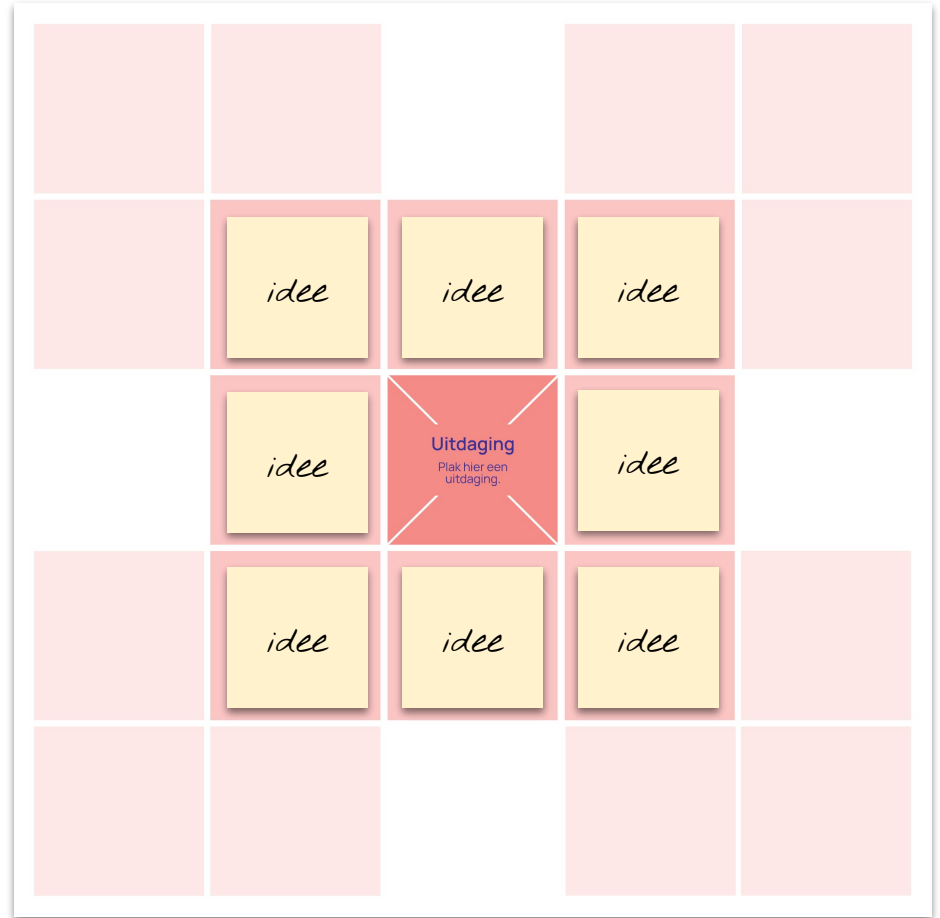
Aan de slag met de uitdagingen

Ideegeneratie

Lotus blossom deel 1

- a) Kies een **uitdaging**, schrijf deze op een post-it en plak het in het midden van de lotus blossom.
- b) Bedenkt 8 ideeën voor deze uitdaging.

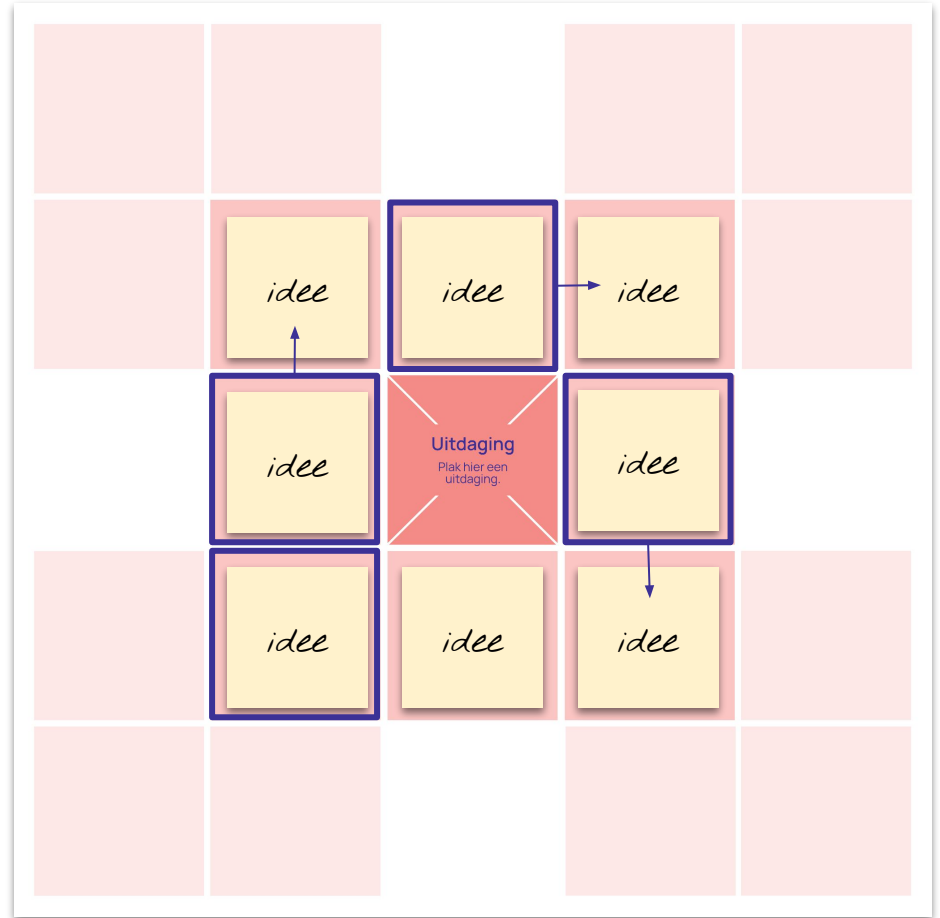
Gebruik de kernwoordkaartjes ter inspiratie



Ideegeneratie

Lotus blossom deel 2

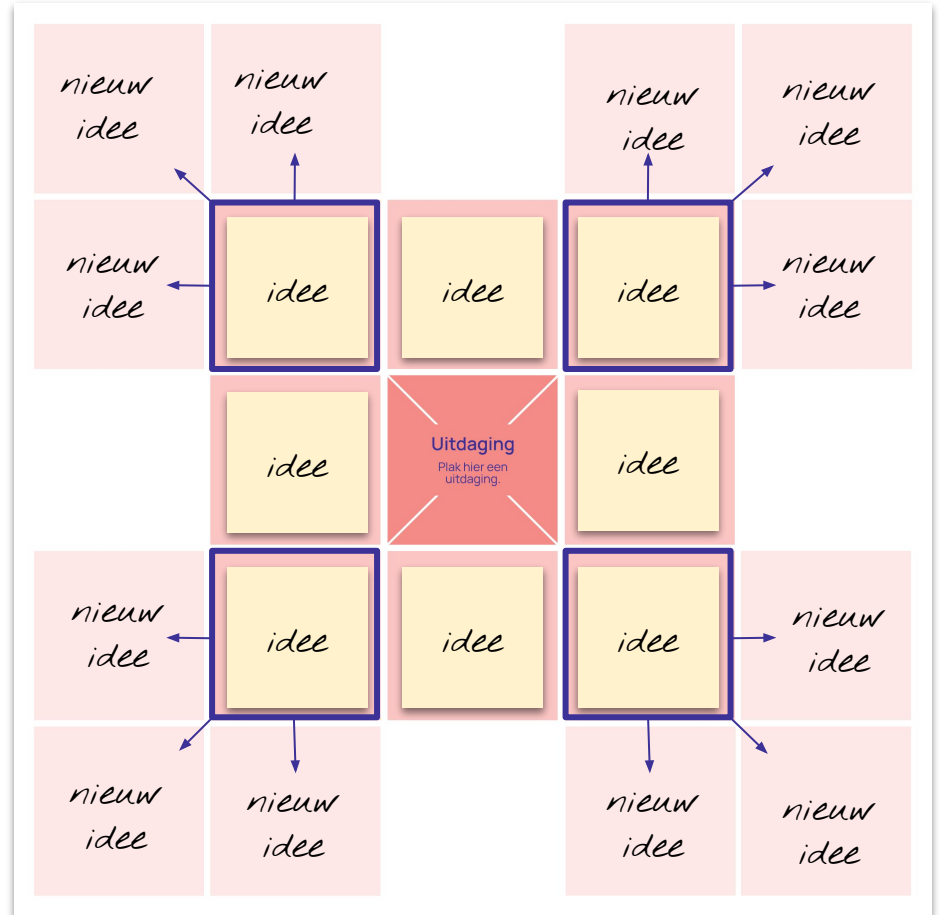
Kies de 4 beste ideeën en (ver)hang deze naar de 4 hoeken van het vierkant.



Ideegeneratie

Lotus blossom deel 2

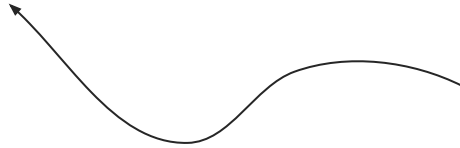
Kies de 4 beste ideeën en (ver)hang deze naar de 4 hoeken van het vierkant.



Ideegeneratie

Ideefiches invullen

Kies minimum 2 van jullie beste ideeën en maak hier een ideefiche van.



1. Ideegeneratie



Idee: _____ (Titel van het idee.)



Onze oplossing IS ...

(Beschrijf het idee in enkele woorden.)



Onze oplossing HELPT ...

(Wie is de doelgroep?)



Onze oplossing WERKT AAN ...

(Op welke uitdaging wordt er ingezet?)

Ideefiches presenteren



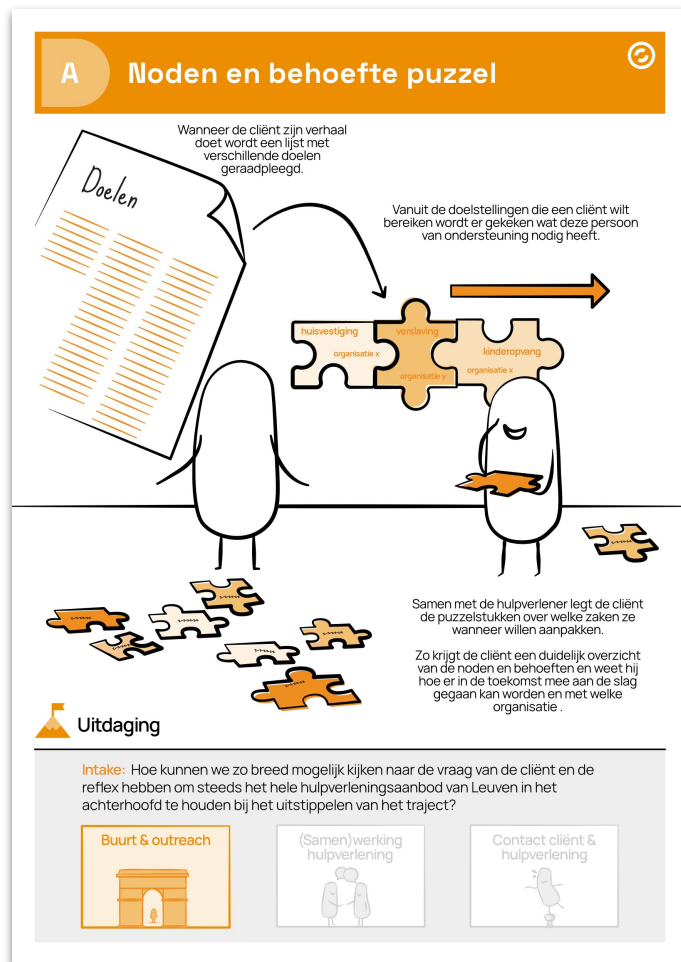
Honger?

Voorstelling ideeën

Resultaat van onze brainstorm



Buurt & outreach Intake

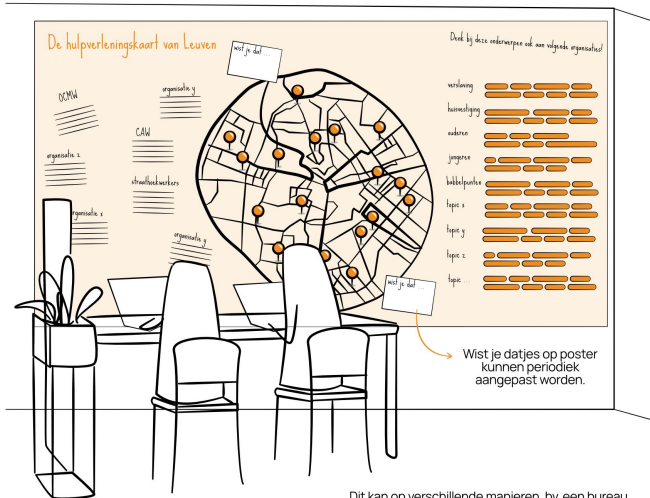




B Samenwerkingsreflex



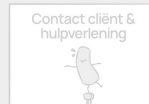
Een visuele manier waardoor de hulpverleners er steeds aan herinnerd worden welke andere organisaties ze kunnen raadplegen voor een vraag of doorverwijzing.



Dit kan op verschillende manieren, bv. een bureau onderlegger, een snelle link/herinnering op bureaublad, een 4 ogenstelsel (kort systematisch overleg met collega's), een visuele kaart op kantoor (zie voorbeeld), ...

Uitdaging

Intake: Hoe kunnen we zo breed mogelijk kijken naar de vraag van de cliënt en de reflex hebben om steeds het hele hulpverleningsaanbod van Leuven in het achterhoofd te houden bij het uitstippelen van het traject?





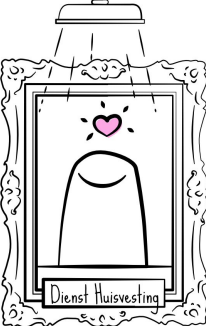
(Samen)werking hulpverlening

Directe contacten en communicatie

C
Dienst/persoon in de kijker
↻

Elke maand staat er een andere dienst in de kijker.

Wist je dat...



Dienst Huisvesting

Wist je dat...

Er wordt meer info gegeven over de dienst en de expertise wordt belicht.

Wist je dat...


Wilt je graag meer info over onze werking?
Neem contact op!

Er worden contactgegevens van de dienst verspreid zodat anderen contact kunnen opnemen en eventueel vragen kunnen stellen.


Uitdaging

Directe contacten en communicatie: Hoe kunnen we beter bereikbaar zijn voor elkaar, zodat we elkaar sneller vinden en op een aangename manier contact zoeken met elkaar?


Buurt & outreach



(Samen)werking hulpverlening



Contact cliënt & hulpverlening





(Samen)werking hulpverlening

Directe contacten en communicatie

D Snel contact ↻

Er wordt een snelle link voorzien naar de contactgegevens van de verschillende diensten en personen.

Zo vind je steeds snel en efficiënt de juiste contacten.

Kan in mail toegevoegd worden of direct op het bureaublad met een zoekvenster.

Uitdaging

Directe contacten en communicatie: Hoe kunnen we beter bereikbaar zijn voor elkaar, zodat we elkaar sneller vinden en op een aangename manier contact zoeken met elkaar?

Buurt & outreach

(Samen)werking
hulpverlening

Contact cliënt &
hulpverlening

(Samen)werking hulpverlening

Directe contacten en communicatie

E You've got mail

Elke maand krijgt elke medewerker de contactgegevens van een collega uit een andere dienst toegestuurd.

Er zijn standaard (digitale) postkaartjes waaruit iedereen kan kiezen. Voorbeeldkaartjes zijn:
"ik wil jou beter leren kennen"
"wist je dit al over mij"
"dit vond ik fijn in onze samenwerking"
...
of "vriendenboekfiches" over je job om elkaar beter te kennen.

Zo verrassen we collega's van andere diensten, leren we elkaar beter kennen, delen we contactgegevens en contacteren we elkaar in de toekomst sneller.

Uitdaging

Directe contacten en communicatie: Hoe kunnen we beter bereikbaar zijn voor elkaar, zodat we elkaar sneller vinden en op een aangename manier contact zoeken met elkaar?

Buurt & outreach

(Samen)werking hulpverlening

Contact cliënt & hulpverlening



(Samen)werking hulpverlening

Samen nadenken en afstemmen

F
Fysieke case meeting
↻

Er wordt een vast moment ingebouwd waarop de casebespreking gebeuren samen met de verschillende diensten.
bv. elke dinsdag tussen 14 en 16u.

Leuven

Schaal 1:10000

De casebespreking kan doorgaan op een vaste plaats of met een beurtrol telkens ergens anders. Zo kunnen hulpverleners elkaars diensten beter leren kennen.

Er worden flexplekken voorzien waar je voor en/of na de bespreking verder kan werken. Ook kan dit gecombineerd worden met een gezamenlijke lunch waar hulpverleners elkaar beter kunnen leren kennen en contacten kunnen uitwisselen.

Uitdaging

Samen nadenken en afstemmen: Hoe kunnen we als organisaties meer MET elkaar samenwerken in plaats van naast elkaar, zodat het hulpverleningsaanbod beter op elkaar is afgestemd?

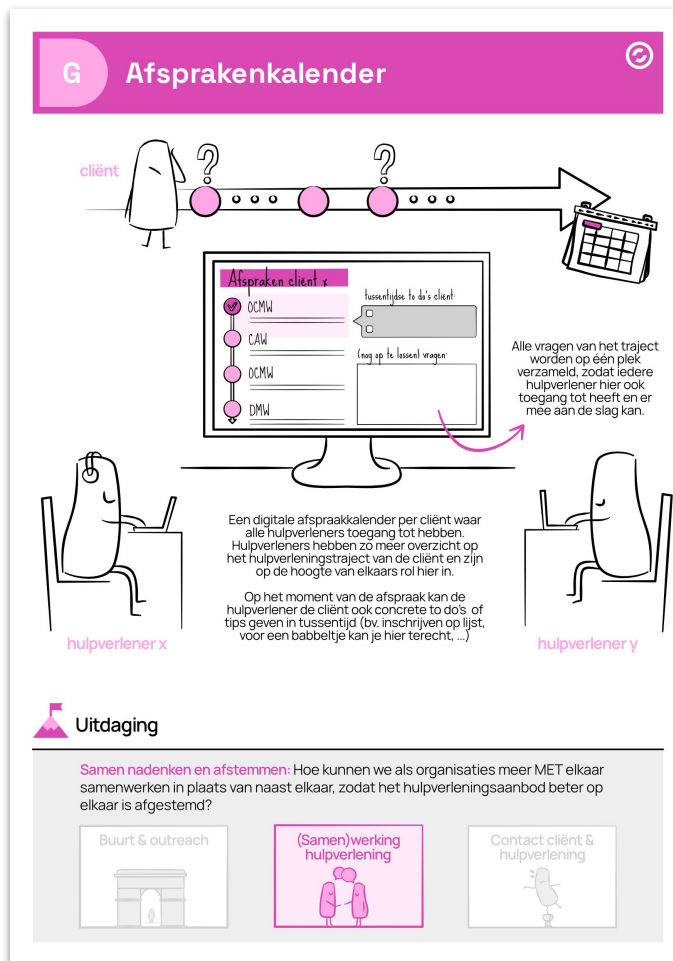
Buurt & outreach

(Samen)werking
hulpverlening

Contact cliënt &
hulpverlening

(Samen)werking hulpverlening

Samen nadenken en afstemmen





Contact client & hulpverlening

Doorverwijzing

H
Doorverwijfsiche

Dooverwijfsiche: en zo zie ik er uit!

Naam nieuwe hulpverlener: _____

Organisatie: _____

Contactgegevens: _____

Met welke onderwerpen kan je bij deze persoon terecht? Vraaglijstje:

Volgende afspraak

locatie:

plaats:

Een (digitale) fiche wordt ingevuld zodat de cliënt weet wat hem te wachten staat. Op de fiche kan staan:

- Contactgegevens hulpverlener
- Foto hulpverlener → bekend gezicht
- Expertise / zaken die bij deze persoon behandeld worden
- Plaats om vragen te captionen
- (Visuele) informatie over de locatie
- ...

Bij doorverwijzing vult hulpverlener 1 samen met de cliënt de doorverwijfsiche in om de cliënt voor te bereiden.

DMW

cliënt

CAW

cliënt

De cliënt weet zo beter wat hem te wachten staat.

Uitdaging

Dooverwijzing: Hoe organiseren we een warme doorverwijzing, zodat de cliënt steeds het vertrouwen heeft en het gevoel heeft dat er steeds iemand is waarbij hij terecht kan, ook tussen 2 afspraken in?

Buurt & outreach

(Samen)werking hulpverlening

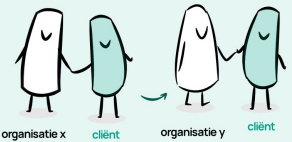
Contact cliënt & hulpverlening



Contact client & hulpverlening

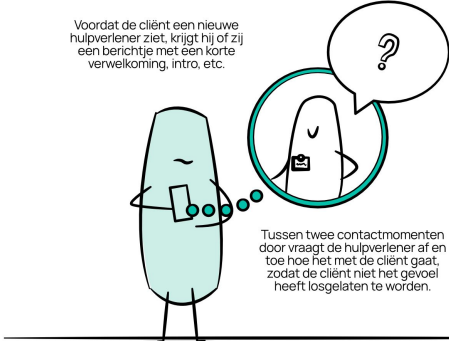
Doorverwijzing

I Berichtje van de hulpverlener



organisatie x cliënt organisatie y cliënt

Voordat de cliënt een nieuwe hulpverlener ziet, krijgt hij of zij een berichtje met een korte verwelkoming, intro, etc.



Tussen twee contactmomenten door vraagt de hulpverlener af en toe hoe het met de cliënt gaat, zodat de cliënt niet het gevoel heeft losgelaten te worden.

Uitdaging

Doorverwijzing: Hoe organiseren we een warme doorverwijzing, zodat de cliënt steeds het vertrouwen heeft en het gevoel heeft dat er steeds iemand is waarbij hij terecht kan, ook tussen 2 afspraken in?

Buurt & outreach

(Samen)werking hulpverlening

Contact cliënt & hulpverlening



Contact client & hulpverlening

Clïënt informeren

J
Persoonlijke follow-up
C

Aan het einde van de afspraak bespreekt de hulpverlener met de cliënt wat de volgende stappen zijn.

De hulpverlener vult 2 zaken in:

Welke topics zijn op dit moment interessant voor de cliënt?

Lifelines vinden
sociaal restaurant
kinderopvang

overzicht topics

1

Hoe wil de cliënt deze info ontvangen?

flyer - printversie (pdf)
 e-mail
 WhatsApp bericht

2

stel samen

... over welke onderwerpen de cliënt in tussentijd behoefte aan heeft. Hierbij kan gekozen worden tussen een heel overzicht, de hulpverlener duid enkele topics aan.

... op welke manier de cliënt deze info wilt ontvangen (via welk kanaal).

Resultaat: een gepersonaliseerde boodschap waar de cliënt in tussentijd mee aan de slag kan.

Uitdaging

Clïënt informeren: Hoe kunnen we de cliënt tussentijds beter informeren en handvaten aanreiken voor wat hen te wachten staat, zodat ze het overzicht behouden?

Buurt & outreach

(Samen)werking hulpverlening

Contact cliënt & hulpverlening



Contact client & hulpverlening

Clïënt informeren

K
Informatiebib in het straatbeeld
↻

Deze informatie kan verplaatsen doorheen heel de stad of op vaste plekken geplaatst worden.

Op verschillende plekken in de stad kan de cliënt informatie krijgen.

De infoborden zijn net als een bib in categorieën opgedeeld en kunnen zowel fysiek als digitaal geraadpleegd worden.

Uitdaging Op deze manier vind de cliënt laagdrempelige informatie op een andere manier dan via hulpverlening zelf.

Clïënt informeren: Hoe kunnen we de cliënt tussentijds beter informeren en handvaten aanreiken voor wat hen te wachten staat, zodat ze het overzicht behouden?

Buurt & outreach

(Samen)werking hulpverlening

Contact cliënt & hulpverlening

Ideeën verrijken


Aan de slag met de uitdagingen


Ideeën verrijken


Idee aanvullen


2. Idee aanvullen

Idee: _____

 A. Wat vind je goed aan het idee?

 B. Voorbeelden waar wij aan denken:

 C. Wat zijn aandachtspunten?

 D. Wat zou dit idee NOG beter maken?

Ideeën verrijken

Idee samenvatten

3. Idee samenvatten

Ideefiche
Plak hier een ideefiche.

(Hoe) is dit idee aangepast? (Een korte samenvatting van 2.)

Waarden


- Laagdrempelig
- De vraag achter de vraag
- Samenwerkend
- Professioneel

Realisatie
Wie neemt welke taken op?

Makkelijker haalbaar Moeilijk haalbaar

Kan bv. morgen getest worden Vraagt meer denkwerk / organisatie

Voorkeursstemmen



Ideeselectie

Welke ideeën willen we verder uitwerken?

Ideeën selecteren

Idee samenvatten



Persoonlijke favoriet

Jouw eigen favorieten. (2x)



Veilige keuze

Dit idee heeft sowieso effect en is goed uitvoerbaar / weinig risico.



Moonshot

We weten niet zeker of we dit kunnen realiseren maar als het lukt, is dit echt geweldig.



Next steps

GBO Leuven

07/03 Selectie van ideeën - kernteam
15u - 17u

26/03 Wat vinden we ervan - Doelgroep & vrijwilligers
Interviews

28/03 Wat vinden we ervan - kernteam, basiswerkers & netwerkactoren
12u30 - 16u30

23/04 Hoe zit het in elkaar - kernteam, basiswerkers & netwerkactoren
13u-16u30



Boomgaardstraat 115

2018 - Antwerp

Belgium

+32 3 232 02 63

info@studiodott.be

www.studiodott.be

