

Verschillende vormen van cliëntoverleg binnen Regio Aalst

In dit overzicht worden alle vormen van cliëntoverleg verzameld die in Eerstelijnszone Regio Aalst georganiseerd worden. Er wordt antwoord gegeven op volgende vragen:

- Hoe wordt een overleg gegeneerd?
- Wat zijn de belangrijkste rollen binnen een cliëntoverleg en wat is hun functie?
- Hoe verloopt de opvolging?
- Wordt er geëvalueerd? Op welke manier?

De Ronde Tafel, georganiseerd door Netwerk GGZ ADS

Hoe wordt een overleg gegeneerd?

Signaleren (aanmelden) kan via 1 centraal punt: het algemeen nummer van Advies & Coaching ADS. Indien de casus binnen de beoogde doelgroep past, zal hij geagendeerd worden op het eerstvolgend overleg van de regio. Ook daar wordt de casus besproken zonder het delen van herkenbare persoonsgegevens. De Ronde Tafel komt om de twee weken samen en bespreekt 4 tot 5 casussen. Elke casus duurt ongeveer 20 minuten.

Wat zijn de belangrijkste rollen binnen een overleg en wat is hun functie?

De kernpartners van Advies & Coaching ADS zijn aanwezig: OCMW Stad Aalst, straathoekwerker, SD Politie, brugfiguren CAW, wijkwerker, HVPK PAAZ OLV, MTAZ, Danny Tant (Advies & Coaching), Traject, ...

De anonimiteit wordt bewaard tijdens casussen. De cliënt is dus niet aanwezig. Er is bijgevolg ook geen spilfiguur betrokken.

De aanmelder is diegene die het dossier blijft opvolgen.

Hoe verloopt de opvolging? Wordt er geëvalueerd?

Er volgt geen terugkoppeling, evaluatie of opvolging op een volgend overleg.

[Meer info](#)

Contact:
Danny Tant
Danny.tant@ggzads.be

Clientoverleg jeugdhulp

Hoe wordt een overleg gegeneerd?

Cliëntoverleg kan zelf online worden aangevraagd via het aanvraagformulier door een jongere of ouder, vertrouwenspersoon of steunfiguur. Hulpverleners vragen een cliëntoverleg aan via de applicatie COBE.

Bij een cliëntoverleg integrale jeugdhulp komen cliënten, hulpverleners en betrokkenen uit het sociaal netwerk van de cliënt samen om in complexe situaties de ondersteuning en hulpverlening aan een gezin op elkaar af te stemmen en de continuïteit ervan bewaken.

De hulpvraag of -behoefte van de cliënten staat centraal. Cliënten worden als gelijkwaardige partner maximaal betrokken bij het overleg. De vertrouwenspersoon van de minderjarige kan hem op dit overleg bijstaan en voor zijn belangen opkomen. Ouders kunnen een steunfiguur meenemen.

Het cliëntoverleg is bruikbaar in elke fase van het hulpverleningsproces en op elke plaats in het hulpverleningslandschap: vraagverheldering, vervolledigen van een diagnostisch beeld, opmaken van een hulpverleningsplan,

Het cliëntoverleg wil met cliënten en hulpverleners samen tot 'een gedeelde visie over de te verlenen hulp' komen. Een externe voorzitter leidt het gesprek in goede banen en zorgt ervoor dat alle afspraken concreet vertaald worden in een werkplan.

Wat zijn de belangrijkste rollen binnen een overleg en wat is hun functie?

- **Externe voorzitter:** Een externe voorzitter zit het overleg voor op een neutrale en onafhankelijke manier. Hij is dus niet betrokken bij de concrete casus. Als hij de cliënt(en) kent via een andere opdracht of een directe collega is van een van de betrokken hulpverleners, neemt hij het voorzitterschap niet op. Onpartijdigheid is immers een belangrijke troef in dit soort overleg.
- **Aanmelder en andere hulpverleners:** Hulpverleners spelen een belangrijke rol bij het cliëntoverleg integrale jeugdhulp. Als eersten wegen zij samen met de cliënten af of het cliëntoverleg een goede manier is om tot een meer gecoördineerde hulp te komen en of het kan bijdragen aan de continuïteit. Zij staan in voor de voorbereiding van hun cliënt. Sommige cliënten vinden het geen prettig idee om samen met andere hulpverleners rond de tafel te gaan zitten. Ook dan is het belangrijk dat hulpverleners hen trachten te overtuigen om erbij te zijn. De ervaring leert dat een werkplan beter afgestemd is op de noden van het cliëntensysteem als ze mee aan tafel zitten en mee beslissingen kunnen nemen. Bovendien verhoogt ieders betrokkenheid wanneer het kind of de jongere en zijn ouder(s) aanwezig zijn.
- **Hulpcoördinator:** De hulpcoördinator volgt de uitvoering van het werkplan op. Elke deelnemende hulpverlener kan deze rol opnemen. Het is wel essentieel dat hij met de cliënten een goede band heeft. Hij is immers voor de cliënt en zijn context een belangrijke figuur. De hulpcoördinator staat garant voor de rode draad in de hulpverlening. Hij draagt zorg voor het grotere geheel.
- **Externe deskundigen:** De hulpcoördinator volgt de uitvoering van het werkplan op. Elke deelnemende hulpverlener kan deze rol opnemen. Het is wel essentieel dat hij met de cliënten een goede band heeft. Hij is immers voor de cliënt en zijn context een belangrijke figuur. De hulpcoördinator staat garant voor de rode draad in de hulpverlening. Hij draagt zorg voor het grotere geheel.

Hoe verloopt de opvolging? Wordt er geëvalueerd?

Het werkplan is het tastbare resultaat van het overleg. In dit plan wordt altijd vermeld wie wat doet: wat nemen cliënt en zijn netwerk op, waarvoor is professionele hulp nodig en wat doen we in geval van crisis? Voor de uitvoering van dit werkplan zijn alle partners rond de tafel verantwoordelijk: hulpverleners, cliënten en sociaal netwerk. Hierover worden sluitende afspraken gemaakt. Vanuit de vergadering wordt voor elk werkplan een hulpcoördinator aangesteld

Na afloop van het overleg peilt de externe voorzitter expliciet naar de tevredenheid over het verloop van het overleg van de cliënten.

Ouders en minderjarigen evalueren met de hulpcoördinator en met de andere betrokken hulpverleners de afspraken opgenomen in het werkplan. Indien nodig kan dit leiden tot aanpassing van de afspraken, al dan niet via een vervolgoverleg.

Als de cliënt een klacht heeft over het verloop van het overleg kan hij de voorzitter hier over aanspreken. Kan dat niet of wil hij dat niet, dan kan hij een klacht formuleren bij de JO-lijn5.

[Meer info](#)

Contact:

Nele Bastiaens

Nele.bastiaens@opgroeien.be

RTJ De Tafels

Hoe wordt een overleg gegeneerd?

Op dinsdag- en donderdagvoormiddag van 9u tot 12u30 kan ingebeld worden bij RTJ De Tafels op een algemeen nummer (09/376.70.58). Zowel cliënten zelf als professionals kunnen inbellen. Indien een professional inbelt, is het belangrijk dat:

- er ingebeld wordt met de vraag van het gezin.
- het gezin op de hoogte is dat er zal worden gebeld.
- het gezin op de hoogte is waarover er zal worden gebeld.
- het gezin uitleg heeft gekregen over RTJ De Tafels.

Verder wordt van de professional verwacht dat hij de casus niet louter doorgeeft, maar verder betrokken blijft. Een medewerker van RTJ De Tafels ontvangt de telefoon en neemt de tijd om samen met de beller het verhaal te verkennen.

Een telefoon mondt niet automatisch uit in een Tafel. Wanneer mensen (tijdelijk) verder kunnen na het telefoongesprek, blijft het bij een consult. Wanneer samen met de beller echter wordt besloten dat er veel zaken blijven leven, wordt bekeken of een Tafel als waardevol wordt aanzien.

Om een Tafel te organiseren wordt steeds contact opgenomen met de verschillende gezinsleden. Indien iemand van het gezin aanmeldt, is dit al een eerste stap. Indien een professional aanmeldt, wordt gevraagd of deze nog een aantal zaken kan bespreken met het gezin. Afhankelijk van de situatie wordt er telefonisch of live gesproken met de gezinsleden. Belangrijke vragen die we het gezin in deze fase stellen, zijn: Wat zijn de thema's waar het gezin over wil spreken? Wie moet er rond de Tafel zitten? Hoe gaat iedereen zijn perspectief naar voren kunnen brengen aan de Tafel? Deze zaken worden genoteerd in een infofiche. Van zodra de infofiche volledig is ingevuld, organiseert de medewerker van RTJ De Tafels de Tafel. Deze gaat op zoek naar een datum, bespreekt met het gezin waar de Tafel moet doorgaan en verstuurt een uitnodiging naar alle deelnemers.

Wat zijn de belangrijkste rollen binnen een Tafel en wat is hun functie?

De medewerker die de telefoon ontvangt en de Tafel organiseert, is de casemanager. Deze faciliteert de Tafel en wordt hierbij ondersteund door een innovatieve medewerker en/of een eerstelijnspsycholoog van RTJ De Tafels. Een van deze partijen maakt aan de Tafel een (aanzet tot een) gezinsplan op, op basis van de zaken die besproken worden. Alle medewerkers binnen RTJ De Tafels zijn tewerkgesteld vanuit een bepaalde moederorganisatie. Net zoals alle partijen rond de Tafel, neemt ieder zijn rugzak met expertise mee om samen tot een gedragen plan te komen. De uitnodiging voor de Tafel is er een om mee na te denken met een open blik.

Hoe verloopt de opvolging?

Het gezinsplan vormt de start, maar is dynamisch. Het is een werkinstrument dat kan evolueren en dat verder vorm kan krijgen. Soms stopt de ondersteuning van RTJ De Tafels aan de Tafel en kan het gezin zelf verder aan de slag met de betrokken partijen aan de Tafel en het plan. Soms start een innovatieve medewerker (IM) en/of ELP op. Zij kunnen met het gezin een traject lopen van maximaal 5 maanden als IM en/of maximaal 10 gesprekken als ELP. Tijdens zo'n traject kan er een tussentijdse Tafel of een eindtafel worden georganiseerd indien het gezin dit waardevol acht.

Wordt er geëvalueerd?

De Tafel kan door alle deelnemers worden geëvalueerd aan de hand van een link naar een Google Forms. Deze link kan geopend worden via een QR-code op het gezinsplan en wordt ook nog eens achteraf doorgestuurd via mail naar alle deelnemers. De antwoorden worden verzameld en regelmatig bekeken met het team om mogelijke aanpassingen te kunnen doen aan onze manier van werken.

Contact:

Joëlle Hesters

Joelle.hesters@netwerkdetafels.be

Multidisciplinair overleg mutualiteiten **ism i-mens**

i-mens neemt de organisatie van multidisciplinair overleg op zich voor de volgende mutualiteiten: NZVL, Helan, en LM Plus. Solidaris, CM en LM nemen dit zelf op.

Hoe wordt een overleg gegenereerd?

Een aanvraag voor een MDO kan aangemaakt worden op het platform door de mutualiteiten waarvoor wij als organisatie overleg voor opnemen.

Een andere manier hoe een overleg gegenereerd wordt is doordat de aanvraag rechtstreeks bij de overlegcoördinator terecht via interne doorverwijzing (coach gezinszorg, thuisverpleging...) of via andere kanalen zoals sociale dienst ziekenhuis, OCMW, Fiola, ...

Op het platform van het Vlaams Agentschap wordt het zorgplan ingediend (ifv vergoeding). Dit kan enkel vergoedbaar zijn als de huisarts deelnam aan het overleg.

Inhoudelijke opbouw van het overleg:

- Voorstelling van alle partijen
- Doel van het overleg
- Evaluatie van de huidige zorg
- Wat willen we bereiken
- Afspraken maken
- Evaluatie nodig?

Dit wordt dan in een verslag gegoten dat als volgt is opgebouwd:

- Deelnemers en hun contactgegevens
- Situatieschets/aanleiding van het overleg
- Bespreking
- Afspraken

Wat zijn de belangrijkste rollen?

- De overlegcoördinator analyseert en ontleed de zorgvraag en brengt alle betrokkenen samen. De overlegcoördinator is een neutrale partij en nemen geen standpunt in tijdens het overleg. Het overleg wordt in goede banen geleid, de afspraken worden gebundeld in een verslag dat gedeeld wordt met alle betrokken partijen.
- De zorgbemiddelaar is iemand die dicht staat bij de cliënt en die ook als aanspreekpunt kan dienen voor de andere zorgverleners. Deze functie wordt niet altijd opgenomen.

Hoe verloopt de opvolging?

De overlegcoördinator volgt niet op, tenzij er een moment evaluatie reeds afgesproken werd op het huidig overleg. Het is aan alle betrokken zorgverleners en de cliënt om de gemaakte afspraken na te leven en op te volgen. Als dit niet loopt zoals het moet, komt er dikwijls een nieuwe aanvraag bij de overlegcoördinator terecht voor evaluatie.

Contact:

Caroline Loneux
caroline.loneux@i-mens.be

MDO Solidaris

Hoe wordt een overleg gegeneerd?

Organisaties die een MDO willen aanvragen kunnen hiervoor ons aanvraagformulier (zie bijlage) invullen en dit aan mij terug bezorgen zodat ik het overleg kan beginnen plannen.

Wat zijn de belangrijkste rollen binnen een cliëntoverleg en wat is hun functie?

Er is de rol van overlegcoördinator: krijgt de aanvraagformulieren en gaat op basis hiervan aan de slag om het overleg te organiseren. Zit het overleg voor, nodigt eventueel extra diensten uit op basis van de vraag en met kennis van de sociale kaart, neemt verslag van het overleg en volgt de situatie, indien nodig, vanuit helikoptervisie verder op.

Dan is er de rol van zorgbemiddelaar: dit is het centrale aanspreekpunt voor de cliënt. Heel vaak zal dit de huisarts zijn (als die aanwezig is op het overleg).

Verder zijn er geen specifieke rollen vastgelegd binnen MDO's. Er bestaat wel een cascaderегeling vanuit het Agentschap Zorg en Gezondheid. Dit wordt gebruikt wanneer er meer dan 5 verschillende disciplines aanwezig zijn op MDO, om te gaan bepalen wie een vergoeding krijgt en wie niet.

Hoe verloopt de opvolging?

Meestal wordt er op het MDO afgesproken met alle partners of het op dat moment al noodzakelijk is om een opvolg MDO vast te leggen. Daarnaast wordt er met het versturen van de uitnodiging en het versturen van het verslag een netwerk gecreëerd rond de cliënt en op die manier kan het netwerk ook op de hoogte gebracht worden rond de verdere situatie. Indien nodig kan nadien nog een opvolg MDO aangevraagd worden.

Wordt er geëvalueerd? Op welke manier?

Er is geen standaard evaluatie.

Contact

Soetkin Galle
soetkin.galle@solidaris.be

Thuisoverleg LM

Hoe wordt een overleg gegeneerd?

Een overleg wordt vaak aangevraagd door een mantelzorger of een betrokkene uit het professionele netwerk, zoals de huisdokter, de thuisverpleger, de verzorgende... Zij vullen het aanvraagformulier in en sturen deze door naar de thuiszorgcoördinator. De thuiszorgcoördinator contacteert iedereen op basis van de contactgegevens uit het formulier om een geschikte datum en locatie voor het overleg te zoeken. Bij eventuele onduidelijkheden of wanneer er een extra contextschets nodig is, worden de nodige betrokkenen opgebeld. Daarna vindt het overleg plaats, waarbij de thuiszorgcoördinator het gesprek inleidt, notities neemt, grenzen stelt en het overzicht bewaart. Op het einde worden de gemaakte afspraken overlopen en wordt een eventueel vervolgoverleg ingepland. Na het overleg gaat iedereen aan de slag om de gemaakte afspraken uit te voeren. Er wordt een verslag opgesteld door de thuiszorgcoördinator zodat iedereen het overzicht kan bewaren en kan nalezen wat precies besproken is geweest.

Wat zijn de belangrijkste rollen binnen een cliëntoverleg en wat is hun functie?

De belangrijkste rollen binnen een cliëntoverleg zijn vaak weggelegd voor de betrokkene zelf en degene die dichtst bij hen staan. Dit kan bijvoorbeeld gaan om kinderen, burens, ouders... die de betrokkene van dichtbij opvolgen. Dit kan ook gaan over een thuisverplegingsdienst die dagelijks langs gaat, een verzorgende die wekelijks de betrokkene helpt bij verschillende taken...

Hun functie is vooral de belangen van de cliënt behartigen. Vaak zijn zij de stem van de betrokkene wanneer deze moeilijker voor zichzelf kan spreken. Daarnaast is hun functie een zo veilig mogelijke omgeving creëren en onderhouden voor de betrokkene. Zij kennen de betrokkene vaak heel goed en hebben zicht op wat er eventueel nodig is om de thuissituatie draaglijk(er) te maken voor zowel betrokkene als netwerk.

Hoe verloopt de opvolging?

Na het overleg worden alle afspraken mondeling overlopen, alsook worden ze bij het verslag duidelijk opgelijst en verstuurd naar alle betrokkenen. Het gebeurt vaak dat er vanuit het netwerk updates worden verzonden via de mailinglijst. Verder wordt er vaak een vervolgoverleg georganiseerd om de gezette doelen te evalueren.

Wordt er geëvalueerd? Op welke manier?

Op het overleg wordt besproken wie welke taken op zich neemt om op te volgen. De thuiszorgcoördinator zal deze opvolgen door bijvoorbeeld na een afgesproken periode na te vragen wat reeds gebeurt is, wat nog moet gebeuren, wat goed loopt, wat minder goed loopt... Bij een vervolgoverleg worden de gemaakte afspraken van het vorige overleg besproken. Er wordt nagegaan wat werkte, wat niet, waar er ruimte is voor verbetering... Op basis daarvan worden nieuwe zorgdoelen opgesteld en nagevolgd.

Contact:

Thuiszorg.ov@lm.be