

Jaarverslag 2023

Ónze dienstverlening is echt uniek omdat we zo'n denkproces met de cliënt kunnen doen vanuit onze neutrale en onafhankelijke positie.

Als DOP-team zijn we fier! We zijn fier op de mooie verhalen die we samen met cliënten elke dag opnieuw schrijven. In 2023 hebben we in het team mooie verhalen gesprokkeld. Verhalen over wat elk van ons motiveert om dit werk te doen, verhalen over wat het proces teweeg kan brengen, over hoe verandering van kleine dingen een grote stap kan betekenen in de kwaliteit van leven van de cliënt en betrokkenen.



Soms heb ik het gevoel dat ik niet veel deed, maar zijn cliënten me heel dankbaar.

Omdat ik hen weer hoop gaf.



*Tijdens het afrondende gesprek met mijn cliënt met een niet-aangeboren hersenletsel vroeg haar man om me haar schriftje te tonen. In dit schriftje moest ze haar epilepsie-aanvallen noteren. De man zei me: 'En daar ben jij beginnen komen... En toen daalde het aantal aanvallen heel duidelijk.' De aanvallen waren verminderd doordat ik **samen** met hen **nadacht over wat ze belangrijk vonden voor hun leven en welke oplossingen er hiervoor mogelijk waren. Dat bracht rust.***

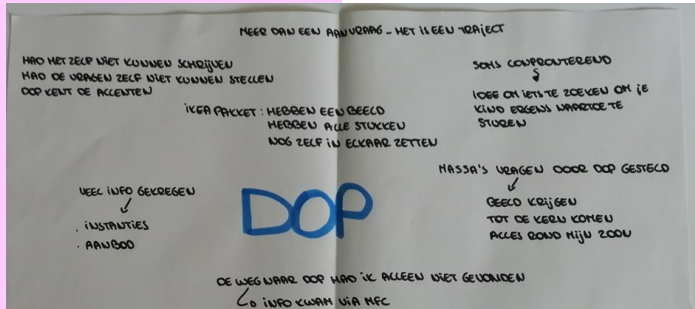
Zo zie je maar dat wat we doen heel andere effecten kan hebben op verschillende mensen. Ja, het heeft soms een direct effect op hun gezondheid.

MENSEN

Het DOP-team 2023 bestond uit Ann, Dorien, Helga, Emily, Celine, Bregt, Hilke, Gerda, Jemi, Lieselotte, Ilse, Laura, Nora, Nicola, Els, Lana, Vic, Amelie, Stephanie, Dagmar, Thomas, Carolynn, Catherine, Soetkin, Lissa, Marieke, Charlotte, Eva, Tessa, Michelle, Anja, Katia, Ofelia.

In 2023 stonden Nora en Vic in voor de BrAP-werking. Michelle, Ofelia, Dagmar en Thomas droegen de werking van het CuSeHa-project.

Het bestuur bestond in 2023 uit Jan Claes (voorzitter), Nadia Hadad, Jan De Bruyn, Els Van Weert, Martine De Ridder, Ann Berwaerts, Hendrik Van Malderen, Marieken Verhaeghe, Pieter De Troyer.



Niet alleen de kwaliteit van leven, maar ook de kwaliteit van onze dienstverlening vinden we belangrijk. Aan het einde van het proces bespreken we hoe cliënten en betrokkenen het proces ervaren hebben. En vanaf 2023 krijgt elke cliënt na het proces een formulier met 11 vragen. De vragen gaan over onze visuele ma-

nier van werken, over de eigen regie en betrokkenheid van het netwerk, over de begrijpelijkheid van informatie en het DOP-Ondersteuningsplan. 72 cliënten beoordeelden de werking als heel goed en kwaliteitsvol, met een gemiddelde score van 1,7 op 2. Cliënten blijken het meest tevreden over de manier van werken (gebruik van flappen, picto's, kaartjes, ...) en over het feit dat ze hun mening konden geven.



Dat we fier zijn op ons team en op onze kwaliteit van werken tonen we bewuster in de bestaande en nieuwe samenwerkingen, in de projectwerkingen, in het delen van kennis via ons outreachaanbod, in onze posts op Sociale Media,...

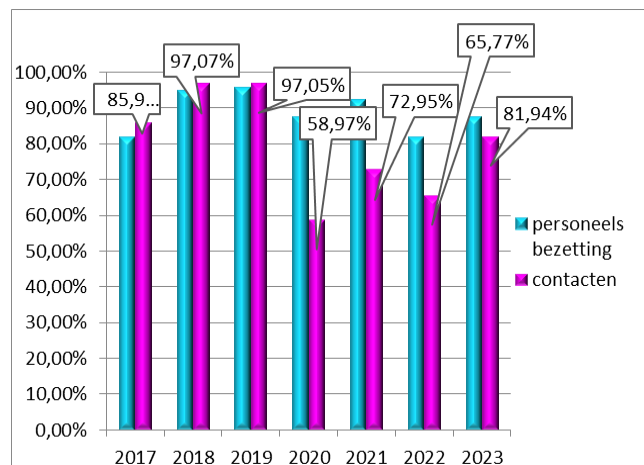


Volgende samenwerkingen willen we in de kijker zetten: de nieuwe samenwerkingen met verschillende Eerstelijnszones (ELZ) én met VIVEL voor het geven van vormingen doelgerichte zorg aan ELZ, de afstemming van de BrAP-dienstverlening met Hotspot Brussel en de samenwerking met de verschillende Leuvense en Brusselse gevangenis, waarbij ook een nauwe verbinding is met de betrokken RTH-partners uit de regio.

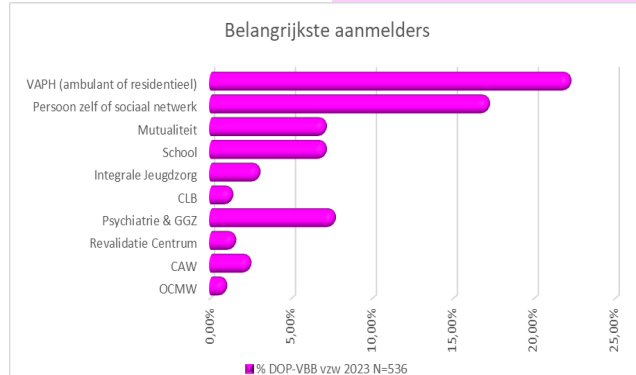
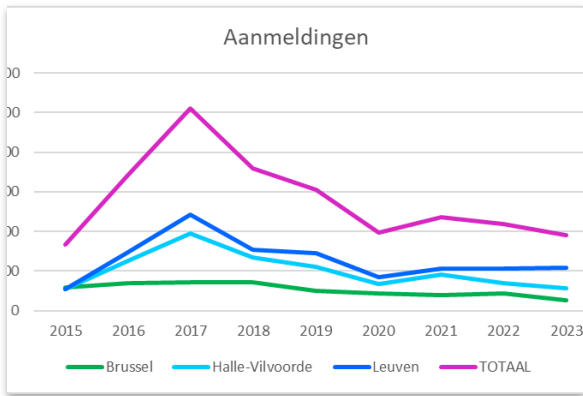
PRESTATIES

Historiek van **ingezette personeelspunten en gerealiseerde contacten** in verhouding tot de erkenning van 5796 cliëntcontacten en 1391 personeelspunten. Vanaf 2020 werkten we in de Corona- en post-Coronamaatschappij met ernstige effecten op (ziekteverzuim, vinden en behouden van) personeel en het behalen van de cliëntcontacten.

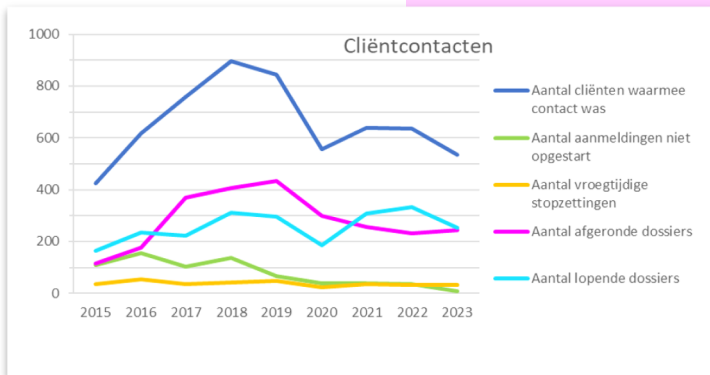
We zijn blij dat de cliëntcontacten per voltijdse medewerker in 2023 weer stegen. Ondanks alle inspanningen blijven we onder het pre-Corona-niveau bengelen.



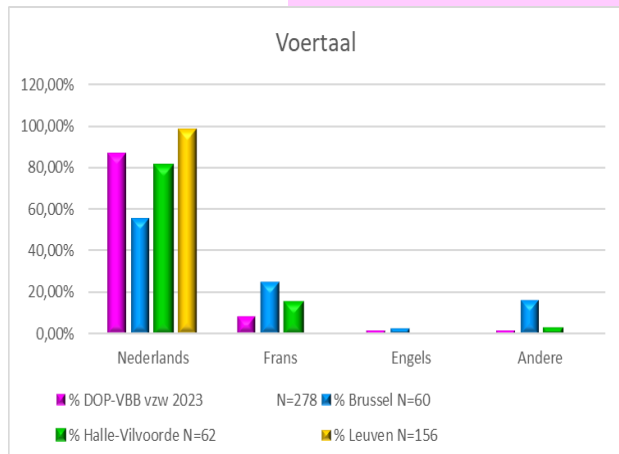
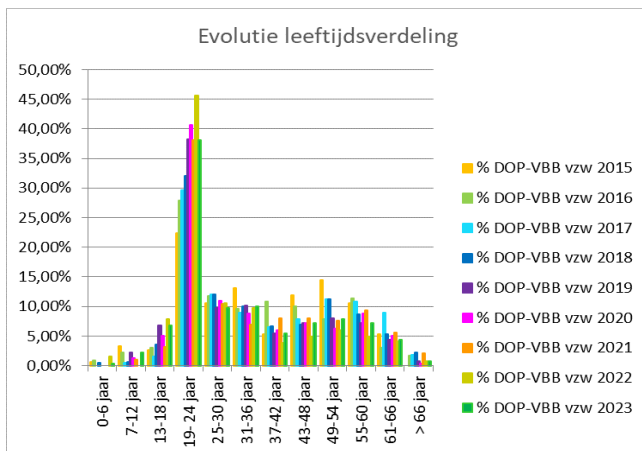
AANMELDINGEN EN CONTACTEN



2023	BxL	HV	L	vzw
Aantal cliënten waarmee contact was	102	156	278	536
Aantal aanmeldingen niet opgestart	1	2	4	7
Aantal vroegtijdige stopzettingen	11	11	12	34
Aantal afgeronde dossiers	49	50	144	243
Aantal lopende dossiers	41	93	118	252



CLIENTKENMERKEN



HANDICAP EN VERZWARENDE FACTOREN

Bij 38,99% van de cliënten zijn er meerdere handicaps. Hier bovenop kunnen nog 'verzwarende factoren' komen. Bij 20,58% van de dossiers gaat het over 1 verzwarende factor. Bij 9,75% gaat het over 2 verzwarende factoren.

Elke handicap is vermeld, waardoor het totaal % hoger is dan 100%.

Handicap afgeronde cliënten 2023 (N=277)	
Onbekend	3,61%
Verstandelijke handicap algemeen	52,35%
Zintuigelijke handicap: Visueel	3,61%
Zintuigelijke handicap: Auditief	1,08%
Lichamelijke handicap algemeen	19,86%
Gedrags- en emotionele stoornis	14,44%
Stem- en spraakstoornissen	2,53%
Autisme	40,43%
Cognitieve stoornissen: Post accidenteel & door ziekte	10,83%

Verzwarende factoren	
Psychische problematiek algemeen	16,25%
Middelenmisbruik	2,53%
Vrijheidsbeperkende maatregelen	1,44%
Dakloosheid	0,36%
Cultuur- en taalverschillen	6,14%
Ernstige financiële problemen	4,69%
Ernstige opvoedingsproblemen	1,08%

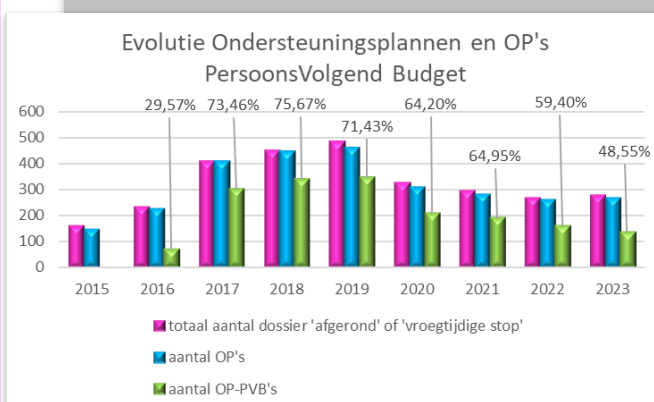
HET ONDERSTEUNINGSPLAN

Ondersteuning na DOP-proces

Aan het einde van het denkproces *linken* we cliënten met anderen, zodat ze de eerste extra ondersteuning krijgen. Wanneer intensieve en handicap-specifieke hulp nodig is, maar nog niet kan ingekocht worden met een PVB, zoeken we samen naar anderen die toch al kunnen helpen om de kwaliteit van leven van de persoon & zijn betrokkenen zo hoog mogelijk te maken. Quasi alle cliënten worden door verschillende personen / diensten ondersteund. 87% doet beroep op ondersteuning uit meerdere categorieën. Van de 13% die beroep doet op ondersteuning uit 1 concentrische

% uitstroom per categorie (concentrische cirkels) op totale uitstroom	% DOP-VBB vzw 2023 N=277
eigen gezin	40,43%
buurt, familie, vrijwilligers	12,64%
reguliere diensten (voor iedereen toegankelijk)	42,24%
gespecialiseerde hulpverlening (niet-VAPH)	19,49%
VAPH Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)	22,02%
VAPH niet-RTH	33,21%

In 2023 werden er 264 DOP Ondersteuningsplannen en 134 OP-PVB's opgemaakt. Procentueel worden er steeds minder OP-PVB's opgemaakt. In 2017 ging het over 73,46%, terwijl het in 2023 over slechts 48,55% ging.

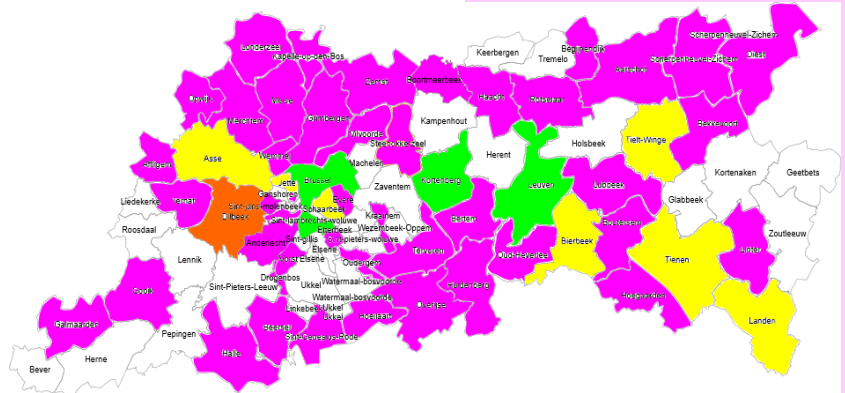


cirkel, doet 4,33% enkel beroep op zijn eigen gezin en 8,66% enkel op reguliere diensten.

CONTACTPUNTEN

In 2023 lag de focus op het behouden van goede samenwerking met de reeds bestaande contactpunten. Momenteel zijn er 55 gemeenten met 1 of meerdere contactpunten. Hierdoor vindt elke cliënt van Vlaams-Brabant en Brussel in de eigen of aangrenzende gemeente een contactpunt. Binnen deze contactpunten behouden we onze neutraliteit en onafhankelijkheid dankzij een diversiteit in partners binnen de contactpunten. Partners als CAW, OCMW, Wijkgezondheidscentra, Lokale Dienstencentra, huizen van het Kind, GGZ, onderwijs,... We hebben ook informele contactpunten met organisaties die omwille van gebrek aan lokalen of taalregelgeving geen formeel contactpunt kunnen zijn.

Oranje zijn regio's met eigen antennepunt zonder extra Contactpunt; Fuchsia zijn de regio's met 1 Contactpunt; Geel zijn de regio's met 2 Contactpunten; Groen zijn de regio's met 3 of meer Contactpunten.



EXPERTISEVERSTERKING

Ook in 2023 hebben we ingezet op vorming en opleiding. Hierbij zorgden we dat nieuwe medewerkers een stevige basis kregen in de specifieke DOP-materie en in de vaardigheden die nodig zijn om deze opdracht kwaliteitsvol uit te voeren.

Tegelijk zorgden we dat ook 'anciens' konden genieten van verschillende soorten vormingen. Net als in voorgaande jaren sloten experts aan op onze teamvergadering om op die manier praktijkgerichte kennis over te dragen. We focusten op hoe we binnen een DOP-proces rekening kunnen houden met personen met autismespectrumstoornis, met niet-aangeboren hersenletsels, met ge-

drags- en emotionele stoornissen, en / of met een multiculturele achtergrond. Omdat we het benaderen van een cliënt in al zijn aspecten van zijn wezen belangrijk vinden, hebben we in 2023 geïnvesteerd in een vorming rond Kruispuntdenken. Dit denken vormt ook de basis van de CuSeHa-projectwerking.

Ook een opfrissing en verdieping van gesprekstechnieken kwam aan bod in 2023.

Omdat het leren kennen van de organisaties in de eigen werkregio belangrijk is, deden we ook mee aan de verschillende initiatieven rond wissel-leren.



PROJECTEN



BrAP - BRUSSELS AANMELDINGSPUNT VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

BrAP is een volwaardige deelwerking van DOP, waarbij de focus ligt op de opdracht van telefonisch informatie- en doorverwijspunt voor personen met een handicap in Brussel. Sedert 2021 hebben we ook een 'vindplaatsgerichte' werking met BrAP Connect.

In 2023 gaven we informatie aan 269 Brusselaars met maar liefst 401 vragen.

Tegelijk werd de vindplaatsgerichte werking van BrAP Connect nog sterker verankerd en kwamen er nog een aantal nieuwe vindplaatsen bij. Doordat het maximaal aantal contactpunten binnen de huidige personeelsbezetting bereikt werd, kregen we bijkomende middelen voor BrAP Kids, waarbij we verder vindplaatsen zullen uitbouwen met een focus op het ondersteunen van ouders met jonge kinderen met een beperking. In 2024 zal dit verder uitgerold worden.

Deze werking is mogelijk dankzij de jarenlange financiële steun vanuit de VGC.

Ik werd opgebeld door een moeder van een kind met een beperking die vertelde: 'Ik heb jouw nummer gekregen van iemand op de luchthaven. Die mama had ook een kind met een beperking en zo raakten we aan de praat. Ik had haar voordien nooit gezien. Ze gaf me jouw nummer en zei dat jij—van BrAP—haar goed geholpen had en dat je mij ook zou kunnen helpen.'

Wil je meer weten? Surf dan naar www.brap.be

MOOI (Mantelouders Op zoek naar Onafhankelijke Informatie) is een project vanuit Magenta en wil informatie rond rechten, ondersteuningsmogelijkheden,... toegankelijker maken voor ouders van een kind met een zorgnood. Ouders, ondersteunende organisaties en overheidsdiensten denken samen na om een werkbaar systeem op te zetten. In 2023 namen we vanuit DOP-VBB deel aan een focusgroep, de stuurgroep en een demogroep; m.n. '(vermoeden van) een handicap-wat eerst'. Deze demogroep ging eind 2023 van start en zal ook in 2024 verder lopen. Samen denken we na welke info ouders nodig hebben op het moment dat er een diagnose valt of er een vermoeden van een beperking duidelijk wordt.

Magenta



@Brussels

Samen met Magenta maakten we in 2021 en 2022 de Vlaamse Magenta-workshops toegankelijk voor Brusselse ouders. In 2023 bleven we paraat om deel te nemen aan de sessie "wegwijs in Brussel" om Magenta mee te ondersteunen in de Brusselse realiteit en het aanbod dat bestaat in Brussel. Verder bleven we ook mee de Brusselse tools, die gebruikt worden tijdens de workshops, updaten. Deze tools bestaan uit een Lila-kaart en een wegwijsfolder. De meest recente wegwijsfolder is ook steeds terug te vinden op de website van het BrAP: www.brap.be/magenta-project/

Wil je meer weten? Surf dan naar www.magentaproject.be



CuSeHa (Cultuursensitieve zorg voor personen met een handicap en migratieachtergrond) liep in 2023 voor het 3de jaar.

Om de cliëntgerichte werking alle kansen te bieden binnen de beperkte projectsubsidies zette het Kenniscentrum WWZ zijn inzet in het project stop. Vanuit DOP-VBB vzw richtten we ons verder op het opbouwen van expertise rond en uitvoeren van cultuursensitieve diagnostiek bij Brusselaars met een migratieachtergrond en een vermoeden van een verstandelijke beperking of autisme. Sinds 2023 kunnen ook mensen met een vermoeden van een niet-aangeboren hersenletsel met cognitieve uitval zich aanmelden.

Bij CuSeHa gaat het om diagnostiek die oog heeft voor de volledige context van een cliënt (identiteit, culturele achtergrond, leefmilieu, opleiding, leeftijdsgroep, ...). Hierbij overstijgen we de Westerse bril van beschikbare methodieken om een zo juist mogelijk beeld te krijgen van de mogelijkheden van cliënten. Daardoor kunnen we cliënten toeleiden naar de meest passende ondersteuning.

De bestaande 'Richtlijnen rond diverssensitieve diagnostiek' werden in 2023 doorontwikkeld op basis van nieuw verworven kennis en ervaringen. Daarnaast werden er contacten gelegd met andere hulpverleningsdiensten, zoals het CGG Brussel en de gevangenis in Haren en startten we met het delen van onze kennis.

Wil je meer weten? Surf dan naar www.dop-vbb.be/cultuursensitieve-zorg-cuseha



Ook voor 2024 hebben we heel wat plannen. We blijven ons uiterste best doen om de wachttijden ook in Brussel en Halle-Vilvoorde in te korten tot maximaal 6 maanden, door het vinden en houden van **gezonde en veerkrachtige medewerkers** die kwaliteitsvolle dienstverlening kunnen aanbieden. Deze **kwaliteit** garanderen we door in te blijven zetten op coaching en het verhogen van kennis rond specifieke problematieken. In dit kader voorzien we in alle regio's een vorming of actie rond kansarmoede. We houden ook de vinger aan de pols bij cliënten en hun betrokkenen door de continue bevraging aan het einde van het proces. In 2024 doen we bijkomend opnieuw een uitgebreide tevredenheidsmeting enkele maanden na afsluiting van het proces. Ons outreach-aanbod maakt het mogelijk onze **expertise** te **delen**. We zetten ons basis-outreach-aanbod in voor het versterken van zowel dienstverleners, netwerken als cliënten. De thema's hiervoor worden geplukt uit zowel de DOP-werking als uit de **vernieuwende dienstverlening** vanuit onze projectwerking. We versterken verbinding met andere organisaties in nieuwe projectwerkingen, kennisdeling enz. In 2024 blijven we bewust extern communiceren, zodat DOP-VBB vzw een begrip wordt in Brussel, Vlaams-Brabant en Vlaanderen. Tot slot zorgen we voor een vlotte verhuis naar een toegankelijk pand voor het team van Brussel.



MIDDELEN

DOP-VBB was ook in 2023 erkend en gefinancierd voor het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).

In 2023 stopte het Vlaams Agentschap voor Binnenlands Bestuurde financiering van het CuSeHa-project. Het VAPH wilde de krachtige cliëntgerichte werking verder steunen en zorgde voor de nodige financiering van het CuSeHa-project.

De Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) is onze financiële supporter voor de volledige BrAP-werking.

Ook het project Magenta@Brussels, onder promotorschap van Magenta werd mogelijk gemaakt dankzij middelen vanuit de VGC.

Het MOOI-project liep onder promotorschap van Magenta met middelen vanuit het Agentschap Binnenlands Bestuur, Gelijke Kansen.



VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP



*Wij doen meestal het meer 'theoretische' denkproces met de cliënten, maar het **resulteert wel in het feit dat er iets praktisch verandert voor de cliënt**. Ik put energie uit de manier waarop cliënten hun kracht tonen ondanks hun vaak erg moeilijke situaties. Ze geven niet op, zetten kleine stappen om hun situatie te verbeteren. Het motiveert mij om te weten dat ik iets kan betekenen in het leven van de cliënt. Naast het **nadenken over de toekomst**, help ik cliënten om het hele ondersteuningsnetwerk beter te begrijpen, om hierin duidelijkheid te vinden. Deze **duidelijkheid stelt mensen gerust**. Tegelijk vinden we vaak heel wat kleine oplossingen ondanks het feit dat er grote wachtlijsten zijn voor het PVB.*

Regio Brussel
Koningsstraat 294
1210 Sint-Joost-Ten-Node
02 201 76 43

info@dop-vbb.be

Regio Halle-Vilvoorde
Itterbeeksebaan 210
1701 Dilbeek
02 460 69 60 (secretariaat)

www.dop-vbb.be

Regio Leuven en hoofdzetel
Binkomstraat 2
3210 Lubbeek
016 56 56 30 (secretariaat)

Ondernemingsnr. 0844 104 688

