

VERANDER



ATELIER

DU CHANGEMENT

RÉUNION INTER-ZOGAB
(ZORGZONE ONDERSTEUNINGSGROEP/
GROUPE D'APPUI AU BASSIN)

Octobre 2023



INTER-ZOGAB ONTMOETING
(ZORGZONE ONDERSTEUNINGSGROEP/
GROUPE D'APPUI AU BASSIN)

Oktober 2023



Algemeen

- Tweede ontmoeting van de 5 ondersteuningsgroepen van de zorgzones
- Planning: na elke cyclus van de Veranderateliers (in dit geval: 5 VA in oktober)
- Doelstelling: alle gebruikerservaringen verzamelen en de verwachtingen delen. Ze moet ook de mogelijkheid bieden specifieke eigenschappen van elke zorgzone in de verf te zetten en elementen te bepalen die zij gemeenschappelijk moeten hebben.
- Deelnemers: 38 personen

Deelnemers

- **Zorgzone Noordoost:** Anne-Françoise *Antenne Santé mentale*, Dorien *BruZEL (exc.)*, Evelyne *CBCS*, Floriane *Coordi Sociale 1140*, François *Coordi Sociale 1130 (exc.)*, Gaétane *Brusano*, Joachim *Ambassadeur PPL (exc.)*, Lode *BruZEL*, Nathalie *Coordi Sociale 1030*, Redouane *Coordi Sociale 1210 (exc.)*, Yves *Coordi prom/prév.*
- **Zorgzone Center West:** Ester *BruZEL*, François *Coordi Sociale 1000 (exc.)*, Frank *Ambassadeur PPL*, Gaétane *Brusano*, Ilse *Antenne Santé Mentale*, Julien *Coordi sociale marolles (exc.)*, Karine *CBCS*, Myriam *Coordi Sociale 1080*, Patrick *Antenne Santé Mentale*, Tania *Coordi Sociale 1070*, Véronique *Coordi prom/prév.*
- **Zorgzone Zuidoost:** Amélie *Antenne Santé mentale*, Antoine *Coordi sociale 1200 (exc.)*, Chloé *Ambassadrice PPL*, Daphné *Coordi sociale 1150 (exc.)*, Elsa *Brusano*, Federica *Coordi sociale 1160*, Louise *Coordi sociale 1200*, Moira *coordi prom/prév.*, Silke *BruZEL (exc.)*, Valentina *CBCS*.
- **Zorgzone Zuid:** Aurélie *Coordi prom/prév.*, Barbara *Coordi Sociale 1060*, Bettina *BruZEL (exc.)*, Catherine *Coordi Sociale 1180 (exc.)*, François *Antenne santé mentale*, François *Coordi sociale 1000 (exc.)*, Gaétane *Brusano*, Marie-Catherine *Coordi Sociale 1170*, Marion *CBCS*, Michel *Ambassadeur PPL*, Paola *Coordi Sociale 1190*, Pierre-Michel *Coordi Sociale 1050*.
- **Zorgzone Noord:** Alice *Brusano (exc.)*, Amadou *Coordi prom/prév.*, Amélie *Ambassadrice PPL*, Amina *Coordi sociale 1090*, Cédric *Coordi sociale 1081*, Christophe *Coordi sociale 1090 (exc.)*, Dorrit *BruZEL (exc.)*, François *Coordi Sociale 1020 (excusé)*, Isabelle *Coordi Sociale 1082 (exc.)*, Jacques *CBCS*, Mathieu *Coordi sociale 1083 (exc.)*, Sophie *Coordi sociale 1082 (exc.)*, Sylvie *Antenne santé mentale (exc.)*.
- **Regionale ondersteuning:** Julie *Brusano*, Valentine *Brusano*, Gaétane *Brusano*
- **Specificeren:** Anaïs *Brusano*, Christopher *Brusano*

Zuidoost (5/10)

Oudergem, Etterbeek, Sint-Lambrechts-Woluwe,
Sint-Pieters-Woluwe

- Het doel van het VA was voor iedereen duidelijk
- Heel concreet moment + evenwicht tussen inhoud en informeel karakter
- Geen ijsbreker, wat OK is gezien het kleine aantal deelnemers. Maar indien er meer mensen zijn, is dit een inspirerend idee van de andere zorgzones dat we kunnen overnemen
- Uitdaging: hoe nieuwe mensen laten instappen, rekening houdend met wat al gedaan is + zodanig dat het niet te overlappend is voor de anderen
- Een niet vertegenwoordigde gemeente (1040), zowel in het VA als de ZOGAB > hoe garanderen we een deelname van de volledige zorgzone?
- We moeten nadenken over de samenhang tussen de zorgzones, vooral op het niveau van naburige gemeenten, want actoren van 1040 werken nauwer samen met actoren van 1050 en actoren van 1160 met die van 1170.
- Pistes voor het VA van februari:
 - Welzijns- en gezondheidsraad
 - Continuïteit van de 2 concrete acties
 - De ondersteuningsgroep van de zorgzone wil meer betrokken worden bij de voorbereiding van het bestuur en niet enkel bij de logistiek en de organisatie van de VA's

Centrum-West (16/10)

Anderlecht, Molenbeek, de vijfhoek van Stad Brussel

- Aanwezigheid van gebruikers en een goede deelname van professionals
- Communicatie: sterkte van de videoclips moet worden getest?
- Afstemming met wat al bestaat > Inventariseren wat al bestaat en een database maken van alles wat wordt gedaan is zeker goed, maar wat doen we er daarna mee?
- De zorgzone heeft nog niet genoeg maturiteit om aan specifieke initiatieven te werken, dus richten we ons op elkaar leren kennen en vertrouwen opbouwen.
- Pistes voor het VA van februari:
 - Meer concrete info geven over het bestuur
 - Meer gelegenheden om te netwerken en elkaar te leren kennen
 - Pitches hebben goed gewerkt, te herhalen
 - Focus op de OCMW's, sociale coördinaties
 - Voorbereiding VA's met de ZOGAB, want uiteenlopende profielen
- De creatie van een platform voor het delen van informatie per zorgzone zou nuttig zijn en zou het voor de actoren gemakkelijker maken om verantwoordelijkheid te nemen; de inhoud moet nog worden gespecificeerd.

De gebruikerservaringen van de Veranderateliers in oktober

Zuid (10/10)

Vorst, Elsene, Sint-Gillis, Ukkel, Watermaal-Bosvoorde

- Goede deelname en tevredenheid van de deelnemers; behoefte aan concretere actie en om niet langer te wachten met het uitvoeren van acties.
- Uitdaging: komen tot een gemeenschappelijk discours binnen de ZOGAB, om de visie te belichamen en duidelijker te zijn over de zorgzone > voorwaarden om zich legitiem te voelen en het project te verdedigen bij de lokale spelers op het terrein om hen aan boord te krijgen
- De grote kloof tussen mensen die experts zijn in bepaalde thema's of doelgroepen en mensen die dat niet zijn, vereist dat er een evenwicht wordt gevonden om hen samen te brengen rond gemeenschappelijke zorgen en bruggen te bouwen.
- Streven naar diversiteit in de deelname en niet naar representativiteit.
- De gebruiker centraal stellen, de gebruiker als uitgangspunt nemen om institutionele en individuele benaderingen samen te brengen en te overstijgen.
- Communicatie: eenvoudige en concrete boodschappen formuleren (bv.: uitleggen wat de zorgzone is)
- De prioritaire acties die aan het begin van de VA's werden geïdentificeerd, blijven geldig. De geformuleerde pistes veranderen niet echt. Het is de bedoeling dat de mensen ze zich eigen maken. En dat is een continu proces.
- We moeten regelmatig de mensen op het terrein raadplegen om te kijken of de voorstellen van de zorgzone nog steeds zinvol zijn.
- Diagnose: het is niet echt nuttig om gewoon over de cijfers en gegevens te beschikken, maar wel om te weten wat we ermee doen (Wat bestaat er in de zorgzone? Waar zitten de tekorten, de gaten, de behoeften?).

Noord (13/10)

Sint-Agatha-Berchem, Ganshoren, Haren, Jette, Koekelberg, Laken, Neder-Over-Heembeek

- Enthousiasme, leuke dynamiek
- Ontbrekende informatie:
 - Ontbrekende informatie over het GWGP en over de VA's en de zorgzones > strategie van de informatie moet worden uitgewerkt > voorafgaande presentaties in de lokale coördinaties
 - Waarvoor engageren we ons? Begrijpen wat er wordt gedaan tijdens de VA's
- Organiseren van de VA's: duidelijkere doelstellingen voor elke vergadering en vooropstellen waar we willen geraken
- Verduidelijken hoe het veranderingsproces is afgestemd op wat er bestaat, uitleggen hoe de veranderingen zullen gebeuren op basis van wat er al bestaat en wat moet worden ingevoerd
- Wat met de vragen die worden gesteld en waarop geen antwoord kan worden gegeven > welk gevolg geven we eraan?
- Proactiever zijn om deelnemers de kans te geven hun verwachtingen uit te spreken
- Middelen die beschikbaar zijn voor de actoren: waartoe verbinden ze zich, wat is mogelijk enz.
- Een ontmoetingsplaats creëren voor mensen die op het terrein werken > ok, maar niet genoeg > speeddaten tussen deelnemers als een creatievere en informelere manier om elkaar te ontmoeten
- Budget: nood aan transparantie en informatie over de beschikbare middelen. Voorstel om vertegenwoordigers van de subsidiërende overheidsinstanties uit te nodigen
- De bottom-up versterken, we zijn nog niet goed genoeg

Noordoost (19/10)

Evere, Sint-Joost-Ten-Node, Schaarbeek

- Aanwezigheid van gebruikers/burgers, diverse professionele profielen
- Deelname aan de VA's:
 - Mensen die al geïnteresseerd zijn, de context kennen, dicht bij de problemen staan, minder actoren op het terrein > communicatie aanpassen
 - Plaats van de burgers in de VA's?
 - Een video met uitleg maken om voor te stellen vóór het VA. De video en/of een schriftelijke samenvatting gebruiken en deze zo begrijpelijk mogelijk maken.
- Acties van de zorgzone:
 - De rol van de zorgzone bij de uitvoering van acties verduidelijken
 - Vertrekken van wat al bestaat door structuren/diensten uit te nodigen die fungeren als 'informatiepunten voor het publiek' om hen te leren kennen en hun praktijken te delen.
- Algemeen kader:
 - Vooraf de deliverables voor de VA's verduidelijken
 - Snel schriftelijke sporen van de ontmoetingen ter beschikking stellen
 - Beschikbare middelen voor nadien?
 - Bestuur?

Nieuwe concrete acties voor 2024

- Het is een evenwichtsoefening, we balanceren op een koord: sneller gaan/niet te snel gaan, heel concreet te werk gaan/niet te snel dingen concretiseren, een duidelijk, afgebakend kader geven/het kader samen opbouwen enz. In ieder geval is het belangrijk om op koers te blijven en dus om de mobilisatie/participatie van de actoren te versterken om collectief op te treden namens de begunstigen/het publiek (altijd uitgaande van hun behoeften).
- Het is de bedoeling om in Brussel en geterritorialiseerde organisatie op te zetten als antwoord op de behoeften op het terrein. Daarvoor zoeken we naar mogelijkheden in alle teksten (GWGP, gezondheidspromotieplan, IFP en andere teksten die nog zullen volgen enz.); maar die zijn niet beperkt tot territorialiteit en zijn veel ruimer.
- Het DOC (wettelijke basis van de GWGP-hervorming) doorloopt de laatste stappen; uitvoeringsbesluiten na 1e lezing, dus nog een lange weg te gaan (publicatie voorzien tegen eind 2024). Het protocolakkoord van de federale overheid en de deelstaten in het kader van het interfederaal plan voor geïntegreerde zorg is ook goedgekeurd.
- Concreet: we gaan door, wetende dat bepaalde zaken nog ter discussie staan (de samenstelling van de zorg- en ondersteuningsraden, de samenstelling van de nieuwe AV van Brusano enz.). Er is een budget voorzien voor de coördinatie van de zorgzones in 2024, maar het is nog niet structureel.
- Uitdaging: diversiteit in termen van deelname vereist goede voorafgaande informatie om geïnformeerde deelname mogelijk te maken
- Vanaf januari 2024 zullen de coördinatieteams van de zorgzones operationeel zijn (3 coördinatoren en preventiemedewerkers). Voor elke zorgzone: een telefoonnummer + een website. Het toekomstige actieplan moet minstens een werkgroep ziekenhuis-ambulante zorgen en een crisisplan omvatten, evenals acties die voortkomen uit het werk dat tijdens de VA's werd verricht.
- Zorg- en ondersteuningsraad: er zijn een aantal actoren die zeker moeten worden uitgenodigd, maar iedereen die aanwezig wil zijn, moet dat ook kunnen – missie = werken aan actieplannen, dus zeer operationeel.
- Continuïteit van de activiteiten die worden uitgevoerd door de antennes voor geestelijke gezondheid: de activiteiten die onder de bevoegdheid van de zorgzone vallen, worden voortgezet door het coördinatieteam van de zorgzone. Ze werden al geïdentificeerd. De eventuele specifiekere acties werden ook geïdentificeerd en besproken tussen elke antenne en de autoriteiten. Brusano staat open voor en is bereid om te luisteren naar het vraagstuk rond de continuïteit van de acties. Voor elke zorgzone is een thematische werkgroep voor geestelijke gezondheid voorzien. De thema's huisvesting en revalidatie door middel van activiteiten zijn belangrijk en transversaal voor de toekomstige acties van de zorgzone.



Agenda

De Veranderateliers

- 01/02 : Zorgzone Zuid
- 06/02 : Zorgzone Zuidoost
- 08/02 : Zorgzone Noordoost
- 20/02 : Zorgzone Noord
- 22/02 : Zorgzone West

Inter-ZOGAB: donderdag 14 maart 2024, 12.30-16.30 uur

Om goed te starten, moet de coördinatie van de zorgzone ...

- Een goede briefing krijgen, zodat de coördinatoren al een goede kennis hebben van waaraan werd gewerkt (de kennis van het VA kapitaliseren, maar ook veel breder gaan tot alles wat te maken heeft met de 4 missies en de stand van zaken en gestelde diagnoses).
- Netwerken, platformen en sociale coördinaties ontmoeten om actief te zijn op het terrein en actoren te mobiliseren via deze 'tussenpersonen'. Samen met hen werken aan een gedeelde visie over de toegevoegde waarde van de zorgzone. De zorgzone zou ten dienste staan van een lokalere dynamiek. De terreinen, de expertise en de doelgroepen verduidelijken, ze aanpassen zodat ze elkaar aanvullen en het terrein collectief kunnen benaderen (voorkomen dat elk project dat het terrein benadert zich individueel gaat voorstellen zonder de link met de andere voor te stellen).
- Niet het zoveelste netwerk gaan creëren (de bestaande diagnoses en stand van zaken gebruiken als basis).
- Het smeden van banden tussen de belanghebbende partijen stimuleren door concrete projecten te ontwikkelen.
- Vertrekken van de gebruiker en wat al bestaat.
- Ervoor zorgen dat er verschillende deelnamemechanismen zijn, waaronder de mogelijkheid voor onafhankelijke dienstverleners om deel te nemen. Denken aan de burgerparticipatie.
- De functie 'informatiepunt voor professionals' van de zorgzone (helpdesk/telefoonlijn, gegevens over de behoeften, repertorium van voorzieningen enz.) snel operationeel maken.
- De communicatie voorafgaand aan de VA's versterken, ook binnen de gebruikelijke werkkaders van de beroepen en organisaties.
- Een gemeenschappelijk taalgebruik ontwikkelen om de dialoog en de ontwikkeling van gezamenlijke acties nadien te vergemakkelijken en gezamenlijk de identiteit van de zorgzone op te bouwen.
- De communicatiemedië diversifiëren (bv. videoclips). De zorgzone moet zich op een leuke en levendige manier voorstellen.
- De ZOGAB de mogelijkheid bieden om het project en de visie te begrijpen en zich deze eigen te maken, en niet alleen voor de voorbereiding van de VA's.
- Het bestuur en de verschillende overlegruimtes verduidelijken, evenals de mogelijkheden voor betrokkenheid van de actoren op het terrein (= duidelijke en transparante gebruiksaanwijzingen).
- Nadenken over, voorstellen en illustreren hoe de coördinatie tussen zorgzones moet gebeuren. Verbindingen mogelijk maken tussen actieve projecten/systemen in andere zorgzones. Nadenken over het vraagstuk rond de banden tussen buurgemeenten.

CONTACT

www.verander-atelier-changement.brussels

 +32 2 880 29 80



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE