

Hulp- en verwijzingslijnen voor welzijns- en gezondheidsprofessionals

Bij het schrijven van deze samenvattingen hebben we geprobeerd om trouw te blijven aan de besprekingen die plaatsvonden op 28 januari 2025. Daarom hebben we niet alle initiatieven gepresenteerd. Als je meer informatie wilt over een dienst, raden we je aan om rechtstreeks contact op te nemen. We willen alle teams die bereid waren om ons te vertellen over hun werkwijze en alle deelnemers die deze reflectie hebben verrijkt, hartelijk bedanken.

Het Brusano-team

In januari 2025 kwam, op uitnodiging van Brusano, een honderdtal actoren uit alle sectoren van de welzijns- en gezondheidszorg (voornamelijk uit de ambulante zorg, uit het veld, uit de ondersteuning en van de overheid) bijeen om een aantal praktijken te ontdekken en uit te diepen die in Brussel worden ingezet en die veelbelovend lijken om in te spelen op bepaalde uitdagingen.

Bij het oplossen van complexe situaties hebben professionals soms behoefte aan snelle en toegankelijke ondersteuning om hun weg te vinden in het aanbod van hulp- en zorgverlening in Brussel. Er zijn tal van **telefoonlijnen waar mensen terecht kunnen: ze bieden informatie en verwijzen door** naar de juiste instanties. Hoe werken ze? Wat zijn hun missies? Wat doen ze concreet om professionals te ondersteunen en hen wegwijs te maken in het Brusselse welzijns- en gezondheidslandschap? Sommige van die lijnen staan al met elkaar in contact en kennen elkaar, anderen vragen zich af hoe ze hun praktijken kunnen delen, elkaar kunnen inspireren en gemeenschappelijke tools kunnen ontwikkelen.

Aan de hand van vier voorbeelden die de diversiteit van de initiatieven in Brussel illustreren, werd verder nagedacht over hoe alle hulplijnen nog beter kunnen worden afgestemd op de behoeften van professionals en de bevolking. Wat moet worden gedaan om ervoor te zorgen dat deze hulplijnen een echte tool worden voor integratie en voor ondersteuning van professionals in de steeds complexere en multithematische situaties waarmee zij in Brussel worden geconfronteerd?



ERVARINGEN DELEN

Medimmigrant	2
BrAP (Brussels Aanmeldingspunt voor Personen met een handicap)	3
Steunpunt – Schuldbemiddeling	4
Brusano	6



TRANSVERSAAL: CONVERGENTIES, VRAGEN EN GEMEENSCHAPPELIJKE UITDAGINGEN

Moeilijkheden en uitdagingen op het niveau van de lijnen zelf	8
Bevindingen en uitdagingen door het naast elkaar bestaan van verschillende informatie- en verwijzingslijnen in Brussel	9
Enkele bedenkingen over de zichtbaarheid van hulplijnen	9



CONCLUSIE

10

Editie Januari 2025

Hulp- en verwijzingslijnen voor welzijns- en gezondheidsprofessionals



ERVARINGEN DELEN

Medimmigrant

Deze vzw verstrekt informatie over **toegang tot gezondheidszorg voor mensen met een onzeker verblijfsstatuut**. De vzw is sinds 1994 actief in het Brussels Gewest en heeft in de loop der jaren een grote expertise opgebouwd.

Wat zijn de doelstellingen?

- **Alle oproepen tijdens** de permanentie beantwoorden. Meestal zijn er twee telefoonlijnen beschikbaar.
- **Onmiddellijke, nauwkeurige en volledige antwoorden geven**. Er wordt bijscholing georganiseerd voor het team om hun kennis op peil te houden.
- **Doorverwijzing op maat garanderen**, wat een goede kennis van het netwerk en de spelers op het terrein vereist.

Voor wie?

- **Mensen met illegaal/onzeker verblijfsstatuut** en hun omgeving.
- De **professionals** die hen begeleiden.

Welke thema's?

- **Toegang tot gezondheidszorg**.
- **Sociale rechten** van zieke mensen.
- **Verblijf om medische redenen** en medische

ondersteuning bij vrijwillige terugkeer naar hun land.

De vragen die worden gesteld zijn zeer uiteenlopend:

"Wie betaalt mijn geneeskundige verzorging?" "Kan ik me inschrijven bij de ziekteverzekering?" "Kan Fedasil me helpen met het betalen van mijn geneeskundige verzorging?" Of meer basisvragen zoals: "Waar kan ik een arts vinden?" "Kennen jullie een arts die mijn taal spreekt?" "Hoe werkt het gezondheidszorgsysteem in België, want ik begrijp er niets van?" enz.

Talen

- Frans
- Nederlands
- Engels

Sterktes

- **Meertaligheid**.
- **Specialisatie en technische kennis**.
- **De vzw bestaat al lang** en heeft veel **ervaring** opgedaan.
- **Een klein team**, wat snelle besluitvorming en informatie-uitwisseling bevordert.



Contact

Telefonische permanentie - Groen nummer: 0800 14 960 en 02 274 14 33

Maandag, donderdag en vrijdag van 10.00 tot 13.00 uur | dinsdag van 14.00 tot 18.00 uur

info@medimmigrant.be | www.medimmigrant.be

Hulp- en verwijzingslijnen voor welzijns- en gezondheidsprofessionals



ERVARINGEN DELEN

BrAP (Brussels Aanmeldingspunt voor Personen met een handicap)

Het BrAP is een **Nederlandstalig informatiepunt dat ondersteuning en diensten biedt aan personen met een handicap in Brussel.**

ik terecht in Brussel?» "Ik heb een kind met een verstandelijke beperking en de schoolvakantie komt eraan. Waar kan ik passende activiteiten vinden voor deze periode?" enz.

Wat zijn de doelstellingen?

- **Luisteren** naar vragen.
- **Correcte informatie geven** en helpen bij het vinden van oplossingen.
- **Indien nodig doorverwijzen** naar het netwerk.

Voor wie?

- Personen met een **handicap en hun mantelzorgers.**
- **Professionals.**
- Iedereen **die informatie nodig heeft over Brussel**, zowel voor Franstalige als Nederlandstalige instanties.

Welke thema's?

Alle vragen over handicaps in Brussel kunnen aan de dienst worden gericht.

Bijvoorbeeld:

"Heb ik recht op een parkeerkaart voor personen met een handicap en hoe kan ik die verkrijgen?" "Ik wil graag een sport beoefenen in een club, maar ik heb een handicap. Waar kan

Talen

- Frans
- Nederlands
- Engels en andere talen in samenwerking met een tolkdienst

Sterktes

- **Face-to-face permanenties** in organisaties waar personen met een handicap aanwezig zijn (Huizen van het Kind, WGC De Brug, UZ Jette, CAW, SPES).
- **BrAP biedt aanvullende ondersteuning met DOP** (Dienst Ondersteuningsplan) voor personen jonger dan 65 jaar die in Brussel of Vlaanderen wonen en in orde zijn met verzekeraar. Met deze gratis tool kan samen met de persoon en zijn netwerk een begeleidingsplan op maat worden opgesteld. De procedure duurt maximaal een jaar. Zie : **www.dop-vbb.be**



Contact

Telefonische permanentie: 02 201 76 43

Maandag, dinsdag, woensdag, vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur | Donderdag van 14.00 tot 17.00 uur

info@brap.be | www.brap.be

Editie Januari 2025

Hulp- en verwijzingslijnen voor welzijns- en gezondheidsprofessionals



ERVARINGEN DELEN

Steunpunt – Schuldbemiddeling

De Hotline is een **telefonische hulpdienst** waar **schuldbemiddelaars terecht kunnen voor gespecialiseerd juridisch, economisch en methodologisch advies**. Dankzij deze informatie kunnen professionals zich concentreren op hun kernopdracht, namelijk het begeleiden van mensen in vaak complexe situaties van overmatige schuldenlast.

Wat zijn de doelstellingen?

- **Het werk van professionals verlichten** door hen rechtstreeks toegang te bieden tot hoogstaande expertise.
- **De juridische onzekerheid** van bemiddelaars verminderen.
- **Een antwoordtermijn bieden** die afhangt van de complexiteit van de opzoeking:

› Onmiddellijk antwoord als de vraag weinig of geen opzoeking vereist

› Overschakelen naar e-mail als de vraag aanvullende opzoeken vereist

› Doorverwijzing naar een juridische partnerdienst voor specifieke gevallen

Voor wie?

- **Schuldbemiddelaars.**
- Alle **andere professionals in de welzijns- en gezondheidssector die een opleiding hebben gevolgd** in het Steunpunt.

Welke thema's?

Alle juridische aspecten van schuldbemiddeling kunnen aan bod komen: gespecialiseerd juridisch, economisch en methodologisch advies.

Bijvoorbeeld:

"Wat is een schuldbemiddelingsdienst?" "Waarom en hoe stel je een budget op?" "Wat is een collectieve schuldenregeling?" "Wat is gerechtelijke bemiddeling?" "Hoe analyseer ik een afrekening?" "Wat doe ik als het te laat is?" enz.

Talen

- Frans
- Nederlands

Editie Januari 2025

Hulp- en verwijzingslijnen voor welzijns- en gezondheidsprofessionals

Sterktes

- **Beschikbaarheid van de hulplijn** op permanentiedagen.
- **Betrouwbare antwoorden** op basis van geactualiseerde expertise.
- **Snelle behandeling van vragen**, die doorgaans gepaard gaan met zeer korte termijnen (met name de termijnen van betwisting en de termijn voordat executiemaatregelen, zoals beslaglegging, worden genomen).
- **Samenstelling van het team** (jurist en economist), gespecialiseerd in schuldbemiddeling.
- **Beschikbare tools**, met name vooraf opgestelde standaardbrieven.
- **Een netwerk van partnerschappen** en samenwerking met Vlaamse en Waalse tegenhangers.



Contact

Telefonische permanentie - Hotline: 02 217 88 05

Van maandag tot vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur

juriste@mediationdedettes.be | [www.mediationdedettes.be /nl/](http://www.mediationdedettes.be/nl/)

Hulp- en verwijzingslijnen voor welzijns- en gezondheidsprofessionals



ERVARINGEN DELEN

Brusano

De Helpdesk, die in de vijf zorgzones wordt aangeboden, is een **verwijzingsdienst voor professionals in de Brusselse welzijns- en gezondheidszorg die mensen in complexe situaties begeleiden**.

Wat zijn de doelstellingen?

Het hoofddoel is om professionals in de welzijns- en gezondheidssector die mensen in complexe situaties begeleiden, zo volledig en relevant mogelijk door te verwijzen. De Helpdesk informeert professionals en verwijst hen door naar de beschikbare middelen in het Brusselse netwerk (specifieke diensten, tools, hulp).

Dat is mogelijk dankzij de volgende methodologie:

- Aandachtig **luisteren**.
- De situatie **analyseren**.
- De behoeften **verduidelijken** met als uiteindelijk doel doorverwijzen naar geschikte en beschikbare hulpmiddelen – 'stepped care'-aanpak: dit betekent dat de medewerkers eerst nagaan of een antwoord mogelijk is via het algemene aanbod van de ambulante zorg. Als dat aanbod niet geschikt of voldoende is, wordt gezocht naar een meer gespecialiseerde hulpbron. In bepaalde situaties (noodgevallen, crisissituaties) is het soms nodig om rechtstreeks een beroep te doen op een gespecialiseerde dienst.
- De antwoordtermijn **aanpassen** overeenkomstig de complexiteit van het onderzoek:

› Eenvoudige vraag: nécessite une recherche précise, claire et cibverest een nauwkeurig, duidelijk en gericht onderzoek zodat de professional zijn doel snel kan bereiken

› Complexe vraag: vereist vaak een grondiger, sectoroverschrijdend onderzoek, waarbij een beroep wordt gedaan op een algemeen en/of gespecialiseerd aanbod op verschillende territoriale niveaus om de professional concrete oplossingen te bieden voor de begeleiding van zijn/haar cliënt.

Voor wie?

Alle professionals uit de welzijns- en gezondheidssector.

Welke thema's?

Alle welzijns- en gezondheidsthema's in het kader van de begeleiding van een complexe situatie.

Bijvoorbeeld:

"Een jongere verblijft momenteel in een centrum voor minderjarige kinderen met een dubbele diagnose. Hij wordt binnenkort 18 jaar. Een deel van zijn netwerk zal de zorg voor hem stopzetten en hij moet zijn huidige opvangcentrum verlaten. Wat kan ik doen?"

"Een jonge vrouw heeft ernstige psychiatrische stoornissen. Ze heeft geen psychiater meer (hij is plotseling overleden). Ze is door de rechter verplicht om zich te laten behandelen, maar vindt geen psychiater om hem te vervangen. Zijn er mogelijkheden?"

"Iemand met het syndroom van Diogenes wordt met uitzetting bedreigd en heeft tal van gezondheidsproblemen. De eerstelijnsprofessionals (verpleegkundige, thuiszorgmedewerker...) willen vanwege de hygiënische omstandigheden niet meer bij hem thuis komen. Hij weigert ziekenhuisopname. Wat kan ik doen?"

Editie Januari 2025

Hulp- en verwijzingslijnen voor welzijns- en gezondheidsprofessionals

Talen

- Frans
- Nederlands

Sterktes

- **'Stepped care'-helpdesk:** vermijdt het systematisch inzetten van zeer gespecialiseerde middelen, die niet altijd nodig of gemakkelijk beschikbaar zijn, en geeft de voorkeur aan een algemene en plaatselijke aanpak.
- **Veranderende methodologie:** de werkwijze wordt voortdurend aangepast op basis van interne reflecties en praktijken op het terrein.
- **Intern aangewezen thematische referentiepersonen** om verheldering te geven bij bepaalde vragen of situaties die door de medewerkers worden behandeld. Die referentiepersonen hebben expertise opgebouwd op bepaalde gebieden, zoals diabetes, perinatale zorg, palliatieve zorg en levensende, geestelijke gezondheid enz.
- **Centraliseren en delen van tools.**
- **Het telefoonlijnteam** bestaat uit de teams van de vijf zorgzones en wordt ondersteund door het gewestelijke team. Zij kunnen rekenen op vergaderingen, intervisies en interne opleidingen om hun competenties en houding te ontwikkelen.
- **Kennis van het netwerk** en contacten met spelers op het terrein.
- **Samenwerking** met alle andere hulplijnen.



Contact

Telefonische permanentie - Helpdesk :

Van maandag tot vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur

Zorgzone Noord: 02 318 60 54 | info@zorgzone-noord.brussels

Zorgzone Noord-Oost: 02 318 60 57 | info@zorgzone-noord-oost.brussels

Zorgzone Zuid: 02 880 29 88 | info@zorgzone-zuid.brussels

Zorgzone Zuid-Oost: 02 318 60 58 | info@zorgzone-zuid-oost.brussels

Zorgzone Centrum-West: 02 880 29 87 | info@zorgzone-centrum-west.brussels

Hulp- en verwijzingslijnen voor welzijns- en gezondheidsprofessionals



TRANSVERSAAL: CONVERGENTIES, VRAGEN EN GEMEENSCHAPPELIJKE UITDAGINGEN

Op basis van de vier initiatieven die tijdens dit forum werden voorgesteld en de workshops die daarna met de deelnemers aan het evenement werden georganiseerd, werd dieper ingegaan op gemeenschappelijke kenmerken van de hulplijnen, interventievoorwaarden, aandachtspunten en vragen over bepaalde werkwijzen.

Moeilijkheden en uitdagingen op het niveau van de lijnen zelf

- Taalbeperking: niet alle medewerkers zijn noodzakelijkerwijs tweetalig. Hoe kan een oproep worden behandeld als de medewerker de taal niet goed kent?
- Bemanning van de tijdslots door kleine teams, waardoor de werktijden vaak beperkt zijn tot kantooruren.
- Moeilijkheid om een vraag verder af te handelen wanneer een volgende permanentie door andere medewerkers wordt waargenomen.
- Antwoordtermijn: soms is er meer tijd nodig om een antwoord te geven terwijl een snelle reactie nodig is, wegens de reële situatie waarin mensen begeleid worden.
- Ondersteuning van de beller-professional, zelfs als het thema niet onder de hulplijn valt, vooral in situaties waarin meerdere thema's aan de orde zijn.
- Belang voor de medewerkers om goed toegerust te zijn voor situaties met meerdere thema's, of ze nu algemeen of specialistisch zijn.
- Doorverwijzen van de beller naar andere hulplijnen of hulpbronnen: dit moet gebeuren op een manier die ongewenste doorverwijzingen voorkomt.
- Belangrijk om de autonomie van de bellers te bevorderen door hen te laten kiezen uit de door de medewerker voorgestelde oplossingen, wat vereist dat verschillende mogelijke opties met hen worden besproken.
- Evaluatie van het systeem en kwaliteit van het antwoord: vaak hebben de helpdeskmedewerkers na het gesprek niet de middelen om na te gaan of de informatie die zij aan de beller hebben gegeven, optimaal was. Hoe kunnen deze systemen dan zelf de kwaliteit van hun antwoorden garanderen? Moet er een evaluatiesysteem worden opgezet? Zo ja, hoe en vooral op een manier die de taak van de medewerkers of bellers niet te moeilijk maakt?
- Samenwerking met de Nederlandstalige lijnen.

Hulp- en verwijzingslijnen voor welzijns- en gezondheidsprofessionals



Bevindingen en uitdagingen door het naast elkaar bestaan van verschillende informatie- en verwijzingslijnen in Brussel

- Noodzaak om de methodologieën van de hulplijnen te verduidelijken: hoewel alle hulplijnen hetzelfde doel van doorverwijzing nastreven, verschilt de werkwijze van lijn tot lijn. Sommige hulplijnen maken bijvoorbeeld gebruik van een begeleidingsdienst binnen de instelling, die de telefonische ondersteuning aanvult.
- Bijwerking van de informatie over de bestaande verwijzingslijnen (doelgroep, contactgegevens, aanbod enz.).
- Ondersteuning van onderlinge kennis: ontmoetingen tussen professionals uit verschillende organisaties en sectoren bevorderen en aanmoedigen, zodat ze niet alleen gezichten bij een organisatie kunnen plaatsen, maar ook de organisaties in het landschap kunnen situeren.
- Geen gemeenschappelijke opleiding voor medewerkers: sommige medewerkers leren het vak in de praktijk en ontwikkelen geleidelijk aan vaardigheden en ervaring die specifiek zijn voor hun functie.

Veel organisaties ontwikkelen ook een interne opleiding voor nieuwe medewerkers. Moet er worden nagedacht over de organisatie van een gemeenschappelijke basisopleiding voor alle medewerkers van de informatie- en verwijzingslijnen? Zo ja, hoe zou die er dan moeten uitzien? Kunnen er ook modules voor bijscholing worden overwogen om meer specifieke vaardigheden aan te scherpen?

- Vertrouwelijkheid en gedeeld beroepsgeheim: de medewerkers beschikken soms over persoonlijke en vertrouwelijke informatie over de beller. Hoe kan er duidelijk worden omgegaan met de complexe uitdagingen rond gegevensbescherming, gegevensbewaring en het delen van beroepsgeheim binnen en buiten de organisatie? Moet er een gemeenschappelijk ethisch handvest voor alle hulplijnen worden opgesteld?

Enkele bedenkingen over de zichtbaarheid van hulplijnen

- Welzijns- en gezondheidsprofessionals zijn niet altijd op de hoogte van de bestaande hulplijnen, waardoor het moeilijk is om de juiste te vinden.
- Mogelijke tools om de juiste hulplijn te vinden:
 - › Een app of website waarop gezocht kan worden op criteria, trefwoorden, sector, contactmethode (telefoon/e-mail/chat) en doelgroep.
 - › Een beslissingsboom om de zoekopdracht te verfijnen en de meest geschikte hulplijn te vinden.

› Een FAQ op de website van de hulplijn die meer informatie geeft over de situaties waarvoor de hulplijn kan worden ingeschakeld.

- Daarnaast bestaan er tal van repertoria om professionals wegwijs te maken in het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod (Sociaal Brussel, Le Guide Social, het SAM-netwerk, Zipster, Le Bon Plan enz.).

Editie Januari 2025

Hulp- en verwijzingslijnen voor welzijns- en gezondheidsprofessionals

In het kader van dit forum is een lijst met actieve hulplijnen in het Brussels Gewest opgesteld. Deze lijst is aangevuld door de deelnemers aan de dag.

Je vindt de lijst hier: www.brusano.brussels/pdf/lignes-dappel/



CONCLUSIE

De uitdagingen die vooraf in kaart zijn gebracht, werden na afloop van de ochtend bevestigd, met name het **gebrek aan zichtbaarheid van de bestaande lijnen** en de **onderlinge afstemming van de lijnen**.

De rode draad is dat ze bekender moeten worden gemaakt en toegankelijker moeten worden voor professionals. Daartoe zal het zeker nodig zijn om deze hulplijnen samen te brengen, zodat ze kunnen samenwerken aan hun complementariteit en hun dienstenaanbod, hun goede praktijken en expertise kunnen delen en hun tools kunnen uitwisselen, en zelfs besluitvormingstools kunnen ontwikkelen om vlotter te kunnen antwoorden in multithematische situaties.

Wegens de toename van complexe situaties in Brussel, waarbij welzijns-, gezondheids- en geestelijke gezondheidsproblemen met elkaar verweven zijn, vormt een dergelijke diversiteit aan telefoonlijnen die een luisterend oor, technische expertise en doorverwijzing bieden een echte steun voor welzijns- en gezondheidsprofessionals, op voorwaarde dat deze systemen op elkaar zijn afgestemd en zijn geïntegreerd.