



V!VEL
Vlaams Instituut voor de Eerste Lijn

Verbindt en versterkt
de eerste lijn

The background of the middle section is a close-up photograph of a chessboard. It features a network of thin black lines connecting various points, with several colorful chess pawns (green, yellow, blue, red, black) placed at different intersections. A white rectangular box is overlaid on the center of the image, containing the title text.

WERKINGSVERSLAG

2020

Inhoudsopgave

Inleiding	3
6 strategische doelstellingen	4
1. Strategische doelstelling 1: verdere uitbouw van VIVEL als volwaardige netwerk- en expertiseorganisatie.....	5
1.1. Werking en verhouding Bestuursorgaan (RvB), Algemene Vergadering (AV), strategisch overleg en projectgroepen verder uitwerken.....	5
1.2. Personeel VIVEL	5
1.3. Communicatie	7
1.4. Mantelzorg	8
1.4.1. Dag van de Mantelzorg op 23 juni 2020.....	9
1.4.2. Webinars rond mantelzorg in kader van covid-19	9
1.4.3. Evaluatie mantelzorgplan	9
1.5. Opleiding en vorming voor professionals	10
1.5.1. E-learning éénlijn.be	11
1.5.2. Klassikale opleidingen	11
1.5.3. Webinars	11
1.5.4. Chatbot & Helpdesk	12
1.5.5. Onderzoek modaliteiten toekomstig vormings- en intervisieaanbod vanuit VIVEL.....	13
1.5.6. Onderzoek implementatiestrategie voor Interprofessioneel Samenwerken in de eerste lijn .	13
1.5.7. Instructie filmpjes voor eGezondheidstoepassingen	13
2. Strategische doelstelling 2: inhoudelijke ondersteuning van zorgraden.....	14
2.1. Wat vooraf ging: bevraging Zorgraden.....	14
2.2. Projectgroep dashboards ifv populatiemanagement in de eerstelijnszones (ELZ)	14
2.3. Aanbieden van methodieken en tools.....	16
2.3.1. VIVELverbindt.be	16
2.4. Zorg en welzijn integreren in de zorgraad	17
2.5. Ondersteuning tijdens de eerste COVID 19 golf	18
2.5.1. Eerstelijns COVID 19 Barometer	18
2.5.2. Webinars Eerstelijnszone coördinatoren	19
2.5.3. Webinars vraag- en aanbodcoördinatie (schakelzorgcentra)	20
2.6. Buurtgerichte zorg	20
2.6.1. Gids Huisbezoekers CORONA (COVID-coaching, lokale bron- en contactopsporing)	20
2.6.2. Projectvoorstel buurtgerichte zorg.....	21
2.6.3. Buurtgerichte initiatieven tijdens de eerste coronagolf	21
3. Strategische doelstelling 3: organisatorische ondersteuning van zorgraden	22
3.1. Ondersteuning beleidsplan.....	22

3.2. Webinars en nalezen actieplannen	22
3.3. Ondersteunen van de zorgraden als opstartende vzw's	23
4. Strategische doelstelling 4: netwerkvorming tussen de zorgraden faciliteren en ondersteunen	25
4.1. Lerend netwerk medewerkers en bestuurders van zorgraden	25
4.2. Communicatie-, leer- en deelplatform voor zorgraden.....	25
5. Strategische doelstelling 5: een kwaliteits- en klachtenbeleid voor de zorgraden uitwerken...	30
5.1. VIVEL participeert en geeft input aan VIKZ.....	30
5.2. Doelgerichte zorg in de eerste lijn	30
6. Strategische doelstelling 6: signaalfunctie naar de Vlaamse overheid en pleitbezorger eerste lijn uitwerken	32
7. Bijlagen.....	34
Bijlage 1: projectgroepen VIVEL	34
Bijlage 2: deelname VIVEL aan recurrente overleggen	35
Bijlage 3: Samenstelling Raad van Bestuur dd 31/12/2020	37
Bijlage 4: Samenstelling algemene vergadering dd 31/12/2020	38

Inleiding

VIVEL is het Vlaams Instituut Voor de Eerste Lijn dat sinds 1 mei 2019 erkend en gefinancierd wordt door de Vlaamse Overheid als eerste en enige partnerorganisatie voor de eerste lijn. Samen met alle actoren van de eerste lijn wil VIVEL **de gezondheid en het welzijn van elke burger in Vlaanderen en Brussel verbeteren**. Hiervoor brengen we kennis en expertise samen op het vlak van welzijn, gezondheidspromotie, preventie, curatie, rehabilitatie en palliatie. Op Vlaams niveau is VIVEL het centrale aanspreekpunt en het platform voor de dialoog van de eerstelijnsactoren met de overheid en met elkaar.

We werken proactief en spelen adequaat in op de ontwikkelingen in zorg en welzijn. We versterken de zorgraden zodat zij efficiënt en doelgericht de noden van kwetsbare mensen en hun omgeving kunnen lenigen en we verlenen de overheid strategisch advies voor een optimaal eerstelijnsbeleid.

VIVEL is een gezamenlijk initiatief van:

- zorg- en welzijnsactoren;
- vertegenwoordigers van patiënten, gebruikers en mantelzorgers;
- expertisecentra;
- lokale besturen.

Naast deze initiatiefnemers werkt VIVEL nauw samen met vele andere partners, afhankelijk van de context. We doen dit via thematische overleggen, projectgroepen en werkgroepen, ons digitaal platform met en voor de eerste lijn, het lerend netwerk van zorgraden, lokale en regionale bijeenkomsten.

VIVEL wil bijdragen aan de "Quadruple Aim" dat 4 doelstellingen voor de zorg formuleert:

1. verbeteren van de zorg en ondersteuning zoals die door het individu wordt ervaren;
2. verbeteren van gezondheids- en welzijnstoestand op bevolkingsniveau met bijzondere aandacht voor toegankelijkheid en sociale rechtvaardigheid;
3. het realiseren van meer "waarde" op het vlak van gezondheid en welzijn met de ingezette middelen;
4. ervoor te zorgen dat professionals in de zorg hun werk op een goede en duurzame manier kunnen doen.

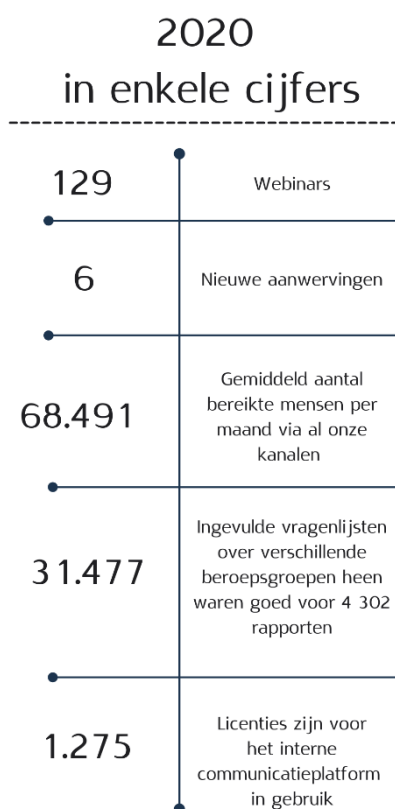
Acties en timing werden in het actieplan 2019-2020 gedefinieerd, maar er werd eveneens aangegeven dat als opstartende organisatie in een zorglandschap in volle transformatie, VIVEL flexibel, proactief en innovatief moet inspelen op de noden uit het werkveld. **In 2020 werd die flexibiliteit extra op de proef gesteld bij de uitbraak van corona.** Een deel van de eerstelijnszorg ging tijdens de eerste coronagolf 'op slot'. De eerstelijnszorgverleners die mochten blijven werken, werden geconfronteerd met de dreiging van een ongekende vijand waartegen men in de ziekenhuizen nauwelijks beschermd was en waar de frontlinie ongewapend naartoe gestuurd werd. Dit zorgde voor een ongeziene zoektocht naar beschermingsmateriaal, manieren om vanop afstand zo goed mogelijk zorg te

verlenen, alternatieve manieren om kwetsbare burgers thuis de zorg te geven die ze nodig hadden... De verminderde toegankelijkheid van zorg, de maatschappelijke en economische situatie waarin burgers zich bevonden, zorgde voor het ontstaan of verergering van bepaalde zorgproblematieken. De toekomstige zorgraden en VIVEL zochten naar manieren om de frontlinie de ondersteuning te bieden die ze nodig hadden. Na de eerste golf namen we de nodige afstand om lessen te trekken voor een eventuele 2^{de} golf en de toekomst van de eerste lijn in Vlaanderen.

6 strategische doelstellingen

In dit jaarverslag geven we een bondig overzicht van onze activiteiten aan de hand van de zes strategische doelstellingen die werden geformuleerd in het actieplan 2019 - 2020:

1. Uitbouw van VIVEL als netwerk- en expertiseorganisatie
2. Inhoudelijke ondersteuning zorgraden
3. Organisatorische ondersteuning zorgraden
4. Netwerkvorming tussen zorgraden faciliteren en ondersteunen
5. Een kwaliteits- en klachtenbeleid voor de zorgraden uitwerken
6. Signaalfunctie naar Vlaamse overheid en rol pleitbezorger eerste lijn uitwerken



1. Strategische doelstelling 1: verdere uitbouw van VIVEL als volwaardige netwerk- en expertiseorganisatie

1.1. Werking en verhouding Bestuursorgaan (RvB), Algemene Vergadering (AV), strategisch overleg en projectgroepen verder uitwerken

De samenstelling van de RvB en AV zijn wettelijk bepaald (vertegenwoordiging uit de zogenaamde 'clusters' e.a.). De RvB had het afgelopen jaar een dubbele functie. Hij fungeerde als **uitwisselingsplatform** tussen de leden, tussen de leden en VIVEL en tussen de leden en het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid dat als waarnemer aan de RvB participeert. Dit als gevolg van de inkanteling van het samenwerkingsplatform eerstelijnsgezondheidszorg. De RvB is daarnaast **hét strategisch orgaan** van de vzw VIVEL. In 2020 was de nood aan overleg zeer groot en vergaderde de RvB 15 keer.

VIVEL heeft veel stakeholders in verschillende domeinen en sectoren. Gezien de zeer brede scope en veelheid aan actoren, zetten we op verschillende overlegvormen in (zelf opzetten van nieuwe projectgroepen, overlegmomenten, e.a. of aansluiten bij reeds bestaande overlegstructuren en -momenten) om de stem van de eerste lijn bij deze stakeholders te vertolken, samenwerkingen op te zetten, in contact te staan met het brede werkveld.

Meer weten over overlegstructuren en projectgroepen - lees de bijlage - 1.en 2.

1.2. Personeel VIVEL

Gedurende het eerste operationele jaar, heeft VIVEL met een kleine staf van 3 stafmedewerkers en een directeur gefunctioneerd. Aanwervingen tijdens de coronaperiode waren niet evident, en tijdens de zomermaanden werden vacatures voor 6 bijkomende stafmedewerkers uitgeschreven. In oktober en november konden de nieuwe medewerkers aan de slag. Allen ondergingen een intern en extern assessment met een focus op complementariteit en een mix van senior en junior profielen.

Het team van VIVEL is erg flexibel en speelt in op nieuwe ontwikkelingen en uitdagingen. Zo werd er vrij snel ingespeeld op de coronacrisis door een aantal specifieke taken op te nemen ter ondersteuning van de brede eerste lijn (zie ook COVID19 bij strategische doelstelling 3 en 4).

Via enkele maanden peter/meterschap tussen de ‘anciens’ en de nieuwe stafmedewerkers en dagelijks teamvergaderingen, werden de nieuwe stafmedewerkers snel ingewerkt in de inhoud en het werkethos van VIVEL. Bij aanvang van 2021 is ieders takenpakket afgebakend:

Directie:



Caroline Verlinde
Directeur

- **Directeur, Dr. Caroline Verlinde** volgt de raden van bestuur, zorgt voor verslaggeving en opvolging van de beslissingen. Ze is verantwoordelijk voor de aansturing en opvolging van de staf, inhoudelijke en financiële opvolging van de organisatie en de rapportering hiervan aan de raad van bestuur en de overheid. Ze vertegenwoordigt VIVEL op strategische overleggen en is het aanspreekpunt voor de overheid.



Anne Van Haesendonck
Stafmedewerker
HRM, GDPR, goed bestuur en zorggraden Vlaams Brabant



Karel Hermans
Stafmedewerker
Mantelzorg en zorggraden West Vlaanderen



Pascale Mokangi
Stafmedewerker
Zorgberoeps groepen en zorggraden Oost Vlaanderen

Stafleden:



Sophie Liekens
Stafmedewerker
Opvoeding en vorming zorggraden Antwerpen



Nik Silverans
Stafmedewerker
eZorgzinnig



Fien Ost
Stafmedewerker
Community manager digitaal platform zorggraden

- **Anne Van Haesendonck** is aanspreekpunt voor HR en goed bestuur binnen de zorggraden alsook voor de ondersteuning die VIVEL aan de zorggraden biedt op vlak van sociaal secretariaat, boekhouding, vzw aangelegenheden, GDPR, verzekeringen,... Daarnaast is zij ook het aanspreekpunt voor de zorggraden in Vlaams Brabant.



Niki Ver Donck
Stafmedewerker
Populatie, data en kwaliteitsmanagement



Lie Verrijssen
Stafmedewerker
Mantelzorg en zorggraden Limburg



Geert Vanhorenbeeck
Stafmedewerker
Communicatie

- **Fien Ost** is community manager voor het digitaal platform van de zorggraden en volgt projecten rond voeding en beweging op.

- **Geert Vanhorenbeeck:** is als communicatiemedewerker verantwoordelijk voor zowel interne als externe communicatie van en over VIVEL

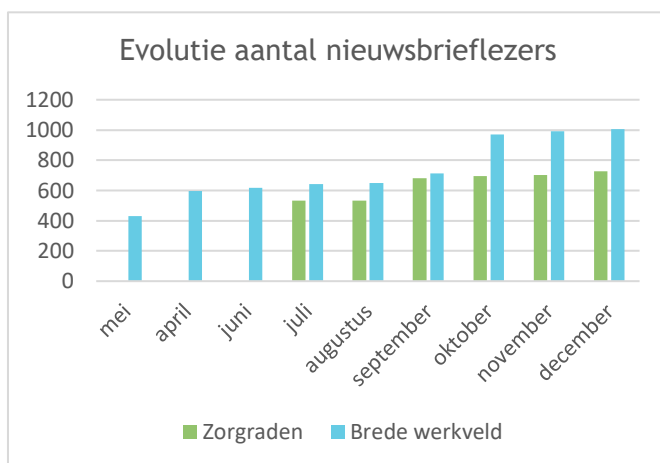
- **Karel Hermans** neemt de werking rond welzijn, zoals Geïntegreerd Breed Onthaal, Sterk Sociaal Werk, welzijn in de zorgraad... onder zijn hoede, volgt zorgcoördinatie en casemanagement en doelgerichte zorg op en neemt samen met Lie Verrijssen de coördinatie van het Vlaams Expertisepunt Mantelzorg waar. Karel is aanspreekpunt voor de West-Vlaamse zorggraden.
- **Lie Verrijssen** volgt mantelzorg, diverssensitieve zorg en welzijn op en is aanspreekpunt voor de Limburgse zorggraden.
- **Nik Silverans** is verantwoordelijk voor e-welzijn en e-gezondheid, volgt IT-projecten binnen VIVEL op.
- **Niki Ver Donck** (PhD) is verantwoordelijk voor data en populatiemanagement en kwaliteit.
- **Pascale Mokangi** onderhoudt de relaties met de zorgberoepsgroepen, coördineert de netwerkevents en is aanspreekpunt voor de Oost-Vlaamse zorggraden.
- **Sophie Liekens** (PhD) coördineert het opleidings- en vormingsaanbod, volgt de ontwikkeling van de nieuwe sociale kaart, is aanspreekpunt voor eerstelijns geestelijke gezondheid en de Antwerpse zorggraden.

1.3. Communicatie

Herkenbaarheid, merkvisie ... zijn begrippen die belangrijk zijn om de identiteit van een organisatie te omschrijven. Sinds november 2019 had VIVEL een eigen huisstijl en website www.vivel.be.

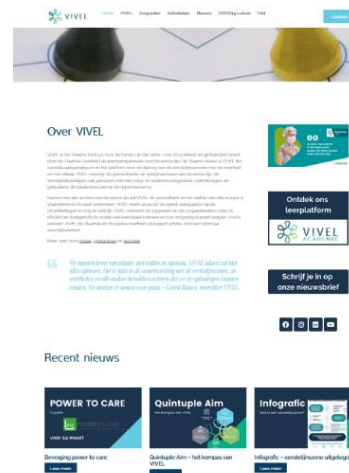
Tijdens de eerste coronagolf was er nood aan het kunnen uitwisselen van goede praktijken. De website van VIVEL was hier niet voor geschikt. Daarom werd de tijdelijke website www.vivelverbindt.be gelanceerd. Hieruit hebben we de nodige ervaring kunnen opdoen voor de bouw van een digitale community voor en door de zorgraden. Aan dit digitaal platform dat we oprichtten in september 2020 werd eind 2020 de leeromgeving www.vivelacademie.be gekoppeld. De inhoud van www.eenlijn.be werd volledig opgenomen in deze leeromgeving (zie strategische doelstelling 4).

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid droeg het beheer van de website eerstelijnszone.be over aan VIVEL ten dienste van de zorgraden. Ook de website www.mantelzorgers.be en bijhorende facebookpagina is sinds januari 2020 in beheer van VIVEL.



Met de start van de lockdown in maart 2020, startte VIVEL met de **eerste nieuwsbrief** om het werkveld op de hoogte te houden van het reilen en zeilen in VIVEL en het eerstelijnslandschap. Omwille van de snel veranderende communicatie in de pandemie, stuurde VIVEL vanaf begin mei extra nieuwsflashes uit. Bij de operationele start van de zorgraden in juli, is duidelijk dat zij nood hebben aan zorggraad specifieke informatie en ondersteuning. Vanaf dan stuurt VIVEL **nieuwsbrieven en nieuwsflashes uitsluitend naar medewerkers, bestuursleden en voorzitters** van de zorgraden. In 2020 stuurde VIVEL **7 nieuwsbrieven en 12 nieuwsflashes uit**. Deze halen gemiddeld een openpercentage van 40%. Er zijn 727 inschrijvingen voor de nieuwsbrief voor de zorgraden. De nieuwsbrief brede werkveld heeft eind december 1006 lezers.

In 2021 optimaliseren we verschillende kanalen (Facebook, Instagram, LinkedIn, websites, nieuwsbrieven) i.f.v. hun doelstellingen, doelgroepen, content en bereik, focussen we op groei in bereik (volume) en de leiderschapsrol in de expertisedomeinen van VIVEL.



1.4. Mantelzorg



Op 1 januari 2020 werd het Vlaams Expertisecentrum Mantelzorg (VEM) onderdeel van VIVEL.

De focus lag in 2020 op het uitbouwen van het VEM als expertisepunt. Dit betekent dat we via de verenigingen, stakeholders... het VEM verder bekend maakten bij organisaties, diensten, lokale besturen die rond het thema mantelzorg (willen) werken door bij hen de nodige kennis, informatie en promomateriaal te verspreiden. We onderhouden de website www.mantelzorgers.be die zich zowel naar de mantelzorgers zelf als naar professionelen richt en die we willen promoten als dé referentiewebsite voor mantelzorg in Vlaanderen en Brussel.

De samenwerking met het Vlaams Mantelzorgplatform (VMP) die de zes erkende mantelzorgverenigingen vertegenwoordigt, is hierbij van groot belang. Samen met het VMP wordt de verdere samenwerking afgestemd.



Vlaams
Expertisepunt
Mantelzorg



1.4.1. Dag van de Mantelzorg op 23 juni 2020

Mantelzorgers hebben het erg zwaar te verduren gehad tijdens de eerste lockdown. Er viel bij velen een groot deel van de professionele en informele ondersteuning weg, waardoor de combinatie van zorg, eigen gezin en in vele gevallen ook werk meer onder druk kwam te staan. Samen met Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding Wouter Beke en de zes mantelzorgverenigingen, werd beslist om een waarderingsactie op touw te zetten voor mantelzorgers. Minister Beke zelf lanceerde de actie op de dag van de mantelzorg. Hij bezocht een mantelzorger en haar echtgenoot, en gaf hen een kaartje als gebaar van waardering. Heel Vlaanderen werd opgeroepen om ook een gratis gepersonaliseerd bedankingskaartje aan te maken via het gemeenschappelijk platform op www.mantelzorgers.be. De 10.000 beschikbare kaartjes werden allemaal opgestuurd.

1.4.2. Webinars rond mantelzorg in kader van covid-19

Kwetsbare groepen detecteren en bereiken in crisistijd 13 mei 2020/lerend netwerk buurtgerichte zorg VVSG 1 september 2020

Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) organiseerde in samenwerking met VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vzw), Onafhankelijk Leven, Dienst Ondersteuningplan vzw en VIVEL een webinar rond het bereiken van kwetsbare groepen. Deze webinar bood inspiratie aan lokale besturen en eerstelijnszones rond het opzetten van mogelijke acties. Mantelzorgers werden hierbij als afzonderlijke groep benaderd door een getuigenis op te nemen. Dit webinar werd gevolgd door bijna 600 personen en werd nadien iets meer dan 2.000 maal bekeken.

Dit webinar werd gevolgd door een online bevraging. De resultaten hiervan werden teruggekoppeld op het lerend netwerk 'Buurtgerichte Zorg' van VVSG op 1 september 2020. Op dit leernetwerk werden goede mantelzorgpraktijken voorgesteld.

Mantelzorg in tijden van COVID19 - Bouwstenen voor ondersteuning 27 november 2020

In samenwerking met het Steunpunt Mantelzorg en met ondersteuning van de andere mantelzorgverenigingen werd samengewerkt aan een webinar voor professionals en mantelzorgers rond de ervaringen van corona. De webinar lichtte de online bevraging 'Mantelzorgers in tijden van COVID-19' van HOGENT toe. Daarnaast werd het Europees beleid toegelicht en werd ruimschoots aandacht besteed aan getuigenissen van mantelzorgers. Tot slot kwamen ook de ondersteuningsmogelijkheden binnen het Vlaams Mantelzorgplatform en het Vlaams Expertisepunt Mantelzorg aan bod. De webinar werd door meer dan 200 personen gevolgd.

1.4.3. Evaluatie mantelzorgplan

Het huidige mantelzorgplan (2016-2020) heeft alvast de verdienste het eerste mantelzorgplan in Vlaanderen te zijn dat een grondige basis legde voor heel wat acties rond mantelzorg de afgelopen jaren.

Vanuit het beleid wordt er terecht voor gekozen om dit plan te evalueren met het oog op een nieuw mantelzorgplan. VIVEL kreeg deze opdracht en startte hiervoor een samenwerking met de Academie voor de Eerste Lijn. Omdat het mantelzorgplan mee bepalend is voor het mantelzorgbeleid, wordt de focus van de evaluatie breder getrokken dan enkel het plan. Er wordt hierbij gekozen voor een **participatieve bottom-up benadering**. Doelstelling is om een nieuw beleid te laten starten vanuit de diverse stakeholders om zo een brede gedragenheid te realiseren. De identificatie van de stakeholders is essentieel voor het slagen van deze evaluatie. Bijzondere aandacht gaat hierbij naar de mantelzorgers zelf. Hierbij wordt ook aandacht gegeven aan de diversiteit binnen mantelzorg, waarbij inspanningen worden geleverd om eveneens de kwetsbare en moeilijk bereikbare mantelzorgers te betrekken. Deze evaluatie waarvan de voorbereidingen startten in september 2020 moet leiden tot concrete en realistische aanbevelingen en acties. Bij deze laatste stap worden de beleidsmakers betrokken.

1.5. Opleiding en vorming voor professionals



Op 8 november 2019 werd éénlijn.be onderdeel van VIVEL. Ter voorbereiding op de ‘inkanteling’ werd de projectgroep “gegevensdeling en samenwerking in de eerste lijn” opgezet met het oog op een visie op de toekomstige aanpak van vorming, intervisie en coaching van eerstelijnsactoren enerzijds en het continueren van de relevante elementen uit

het bestaande opleidingsprogramma van éénlijn.be anderzijds.

Vanuit de visie: *‘Samenwerken is het instrument om kwaliteitsvolle, laagdrempelige en toegankelijke geïntegreerde zorg mogelijk te maken. Gegevensdeling, al dan niet digitaal, is voor deze samenwerking een noodzakelijke randvoorwaarde’*, definieerde de projectgroep **3 grote ondersteuningsbehoeften**:

- Hoe interprofessioneel samenwerken
- Hoe gegevens delen
- Hoe eGezondheidsdiensten gebruiken

Via vorming, coaching, praktijkadvisering samenwerken en gegevensdeling wil VIVEL een antwoord formuleren op deze ondersteuningsbehoeften. Hierbij werd een visietekst aangaande het vormingsaanbod van VIVEL opgemaakt, later werd de samenwerking met de Academie voor de Eerste Lijn opgezet. In september 2019 en maart 2020 werd een bestek bekend gemaakt en gepubliceerd via vereenvoudigde onderhandelingsprocedure met voorafgaande bekendmaking voor diensten voor de vormingsopdracht. De partners uit het vroegere éénlijn consortium tekenden twee maal in op deze opdracht. Na evaluatie en bijsturing werd op deze manier de samenwerking verder gezet tot eind 2020.

1.5.1. E-learning éénlijn.be

Op 14 januari 2020 werd de eerste e-learning van éénlijn.be rond elektronisch voorschrijven en de nieuwe voorwaarden, op Vlaamse leerplatformen voor artsen en apothekers aangeboden. De e-learning werd ook opgepikt door het RIZIV. Zij vroegen VIVEL een vertaling hiervan te mogen maken. De Franstalige versie is via het Docheus-platform van de FOD beschikbaar.

Tot en met eind 2020 hebben 3066 artsen en apothekers de e-learning gestart via hun beroepsgroep specifiek platform (Medi Campus, Meducca, IPSA) en Docheus-platform.

In juli 2020 werden de eerste twee modules van de e-learning “De patiënt, zijn gezondheidsgegevens en ik als zorgverlener” online gezet. De eerste twee modules werden door 660 artsen en apothekers gevolgd via hun beroepsgroep specifiek platform.

Daarnaast hebben 2179 unieke bezoekers de overzichtspagina “e-learnings” van www.eenlijn.be bezocht.

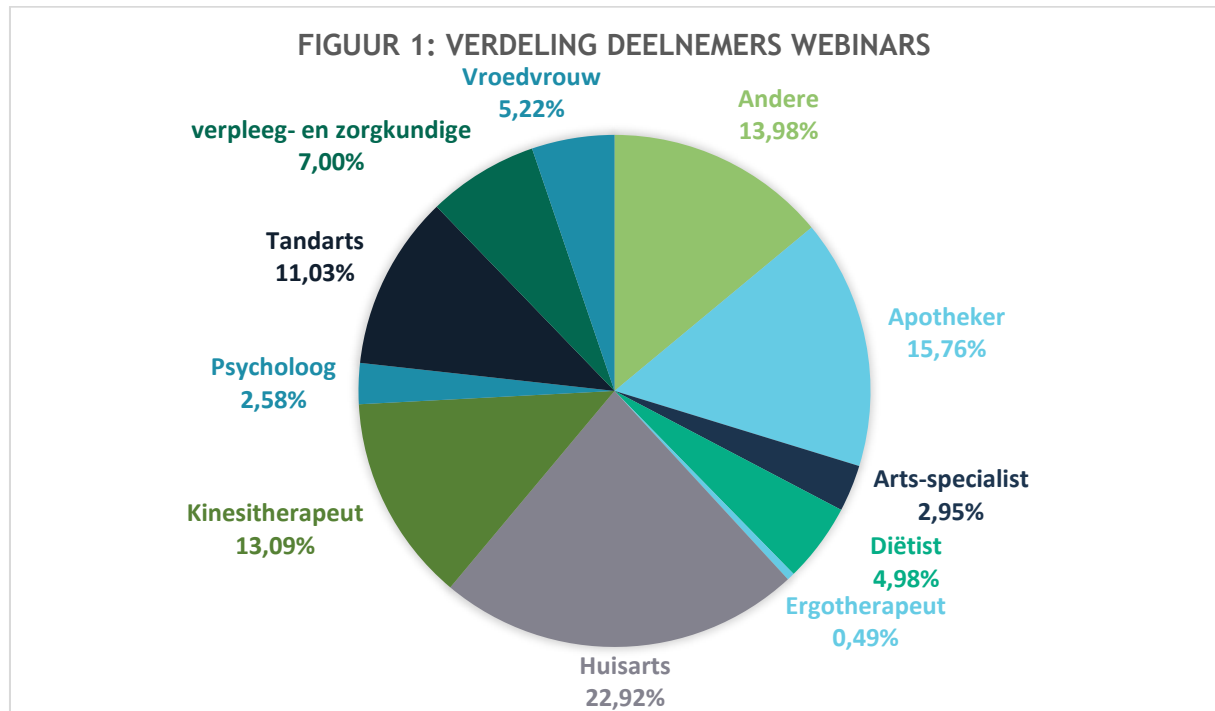
1.5.2. Klassikale opleidingen

In 2020 hebben 5 klassikale opleidingen rond eGezondheidsdiensten plaatsgevonden, met een bereik van 98 (toekomstige) zorgverleners. Omwille van de COVID-19 veiligheidsmaatregelen werden na maart 2020 geen fysiek klassikale opleidingen meer aangeboden.

1.5.3. Webinars

Webinars zijn multidisciplinaire opleidingen die de zorgverleners van thuis uit volgen, een laptop/PC met geluid en internet volstaat om te kunnen deelnemen. Om te sensibiliseren werd een kort [animatiefilmpje](#) gemaakt.

104 webinars hebben plaatsgevonden in 2020, goed voor 3255 inschrijvingen, en een effectieve deelname van 2944 (toekomstige) zorgverleners. Zie Figuur 1 voor verdeling zorgverleners op basis van inschrijvingen.



Overzicht aanbod webinars:

- Het elektronisch voorschrift: alle (nieuwe) voorwaarden op een rijtje.
- Kan de patiënt echt zijn volledig farmaceutisch / medisch dossier inkijken?
- Wat als eHealth uitvalt?
- eGezondheidsdiensten: maak kennis met digitale gegevensdeling tussen zorgverstrekkers en patiënten.
- eGezondheidsdiensten: back to basics.
- Gezondheid en wetenschap: de zin en onzin over vaccinaties, factchecks en hoe de patiënt informeren.
- Het eHealthCertificaat en de eHealthbox.
- Hoe kan ik de resultaten van de mensen waarvan ik volmachthouder ben raadplegen?
- Telemonitoring binnen eGezondheid: waar staan we en waar gaan we naar toe?
- Videoconsultaties: waar op letten?

1.5.4. Chatbot & Helpdesk

Via de chatbot kunnen zorgverstrekkers snel een antwoord krijgen op vragen met betrekking tot: elektronisch voorschrijven, eHealth certificaat, eHealthbox, telematicapremie, MyCareNet en eID foutmeldingen. In 2020 werden ongeveer 214 uur telefonische helpdesk gerealiseerd. 1189 vragen werden beantwoord (gemiddelde tijd van minder dan 11 minuten per call).

1.5.5. Onderzoek modaliteiten toekomstig vormings- en intervisieaanbod vanuit VIVEL

De Academie voor de Eerste Lijn voerde als nieuwe lid van het consortium van éénlijn.be onderzoek uit door middel van een “as-is” en “to-be” analyse gevolgd door een gap analyse naar multidisciplinaire blended vormingsnoden. Hieruit volgde verschillende aanbevelingen die werden neergeschreven en gepubliceerd in een rapport.

1.5.6. Onderzoek implementatiestrategie voor Interprofessioneel Samenwerken in de eerste lijn

In opdracht van VIVEL onderzocht de Academie Voor De Eerste Lijn in samenwerking met Domus Medica een implementatiestrategie voor Interprofessioneel Samenwerken in de eerste lijn. Om de interprofessionele samenwerking tussen zorg- en welzijnsverstrekkers te stimuleren beoogden we met dit project een kader te bieden om op Vlaams en Brussels niveau alvast te kunnen aligneren en allen hetzelfde uitgangspunt te nemen in het begrijpen en toepassen van interprofessionele samenwerking in de eerste lijn. Het volledige rapport kan je [hier](#) terugvinden.

1.5.7. Instructie filmpjes voor eGezondheidstoepassingen

Professionals binnen zorg & welzijn krijgen veel vragen van patiënten of cliënten. Die hebben niet altijd rechtstreeks met zijn of haar gezondheid te maken. Tijdens de coronacrisis is bijvoorbeeld: ‘Waar vind ik mijn COVID-19-testresultaten?’ een veel gestelde vraag.

Om professionals en mantelzorgers te ondersteunen, hebben we - op vraag van het Vlaams Patiënten Platform - 5 korte instructiefilmpjes gepubliceerd in november 2020 die een aantal van die vragen beantwoorden.

- [Mijngezondheid.be: Aanmelden en beveiliging](#)
- [Waar vind ik mijn COVID-19-testresultaten?](#)
- [Volmacht voor je medische gegevens - Brussels Gezondheidsnetwerk en Vitalink](#)
- [Volmacht voor je medische gegevens - Nexushealth \(UZ Leuven\) en CoZo](#)
- [Mijn Gezondheidssamenvatting, elektronische voorschriften, SumEHR en medicatieschema](#)

De video's werden hierbij eveneens bekendgemaakt via [het Vlaams Expertisepunt Mantelzorg](#). Meer info kan je [hier](#) terugvinden.

2. Strategische doelstelling 2: inhoudelijke ondersteuning van zorgraden

2.1. Wat vooraf ging: bevraging Zorgraden

Begin 2020 peilde VIVEL via een uitgebreide bevraging naar de noden en behoeften van de toekomstige zorgraden. 84% van de 375 antwoorden werden ingevuld door bestuurders. De resultaten toonden aan dat de zorgraden op diverse vlakken ondersteuning verwachten:

- **Praktische ondersteuning:** communicatieplatform, gemeenschappelijke website en gemeenschappelijke bevragingstool scoren hierbij hoog
- **Inhoudelijke ondersteuning:** e-health diensten en sociale kaart halen hierbij een hoge score
- **Gewenste methodieken voor overleg:** een digitaal leerplatform, digitaal vergaderen en intervisie onder gelijken zijn de topscores.
- **Frequentie, tijdstip en locatie van overleggen:** hierbij werd vooral gevraagd om een tweemaal per jaar een overleg te voorzien: zowel intervisie, co-working... een groot netwerkevent heeft men liever één maal per jaar. We merken eveneens dat een meerderheid kiest om overdag samen te komen
- **Gewenst aanspreekpunt vanuit VIVEL:** hiervoor kiest men ook voor de digitale weg. Een duidelijk e-mailadres waar men met alle vragen terecht kan.

Vanuit VIVEL en ondersteund door de Raad van Bestuur merkten we dat ‘leiderschap’ en ‘coaching’ eveneens belangrijke thema’s zijn. Zeker voor zorgraden waarbij een bestuur beperkte of geen ervaring heeft als werkgever. ‘Vergadertechnieken’ is ook een thema waar we op inzetten.

2.2. Projectgroep dashboards ifv populatiemanagement in de eerstelijnszones (ELZ)

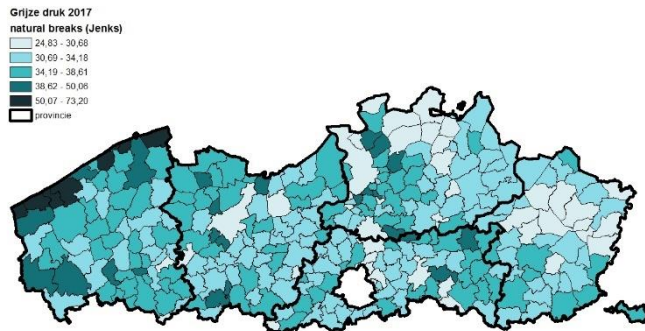
Een projectgroep Dashboard ELZ werd samengesteld in 2019 met leden vanuit de cluster gezondheidszorg, welzijnszorg, ziekenhuizen, gebruikers, Vlaamse expertisecentra en lokale besturen. Daarnaast neemt ook het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van zorg (VIKZ), het consortium eerstelijnsdata en het InterMutualistisch Agentschap (IMA) deel. De projectgroep werkt een basisdataset uit om aan te bieden aan de eerstelijnszones in het kader van populatiemanagement.

Door het agentschap werden 9 indicatoren naar voor geschoven als indicatoren van zorgzwaarte. Op basis van deze set indicatoren krijgen de ELZ hun financiering. Echter binnen de projectgroep werd de vraag gesteld in welke mate deze indicatoren geschikt zijn om “zorgzwaarte” te voorspellen. De projectgroep verkoos de indicatoren te benoemen als **kwetsbaarheidsindicatoren** en stelde tevens de vraag om deze set van indicatoren statistisch te valideren.

VIVEL schreef de opdracht voor een **regressieanalyse** uit met betrekking tot de gekozen indicatoren die na een marktverkenning toegekend werd aan StatGent (UGent). Een wetenschappelijke klankbordgroep rond populatiemanagement werd opgericht om te reflecteren aangaande vragen van

de statistici en uitkomsten van de analyses. De volgende experts namen deel aan de wetenschappelijke klankbordgroep: Prof. Lieven Annemans, Prof. Mark Leys en Prof. Walter Sermeus, Prof. em. Jan De Maeseneer, Tom D'Olieslager.

Een samenwerking met het Vlaams Consortium Eerstelijnsdata werd in de steigers gezet. Het consortium verenigt verschillende bestaande eerstelijnsdata projecten (Intego, iCARE data, Peilpraktijken (Sciensano) en PrimaData). VIVEL ging deze samenwerking aan met als doel het correct beschikbaar maken van bestaande eerstelijnsdata en ondersteunen van ELZ om hun acties met relevante data en indicatoren te onderbouwen.



Daarnaast werden verschillende **zorgraden** met een door het agentschap als onvoldoende beoordeelde **omgevingsanalyse** voor hun beleidsplan ondersteund door VIVEL. In samenwerking met Provincies In Cijfers werden heel wat data met betrekking tot cruciale bouwstenen voor een goede

omgevingsanalyse aangeleverd. Zo waren deze zones alsnog in staat om hun beleidsplan tijdig te herwerken en hierbij hun acties te richten op de beschikbare populatiedata van hun regio.

Op vraag van VIVEL ontwikkelde Provincies in Cijfers [het rapport “Kerncijfers eerstelijnszorg”](#) waarin de belangrijkste indicatoren op vlak van bevolking en huishoudens, socio-economische positie, sociaal wonen, risicokenmerken van leerlingen, zorg en gezondheid en armoede op niveau van de eerstelijnszones worden weergegeven. In december 2020 vond een kort pilootproject plaats waarbij zowel de werkgroep “Omgevingsanalyses en toekomstige dashboards” als een aantal eerstelijnszones feedback konden geven op de eerste versie van dit rapport ter optimalisatie van de gebruiksvriendelijkheid en duidelijkheid. Dit rapport vormt een uitstekende basis voor de eerstelijnszones om toekomstige omgevingsanalyses uit te voeren.

Gezien de brede scope van onderwerpen voor deze projectgroep werd bij de bijeenkomst in september 2020 beslist om de projectgroep Dashboards ELZ op te splitsen in **kleinere operationele werkgroepen** waarin bestuurders ook medewerkers met inhoudelijk sterke ervaring kunnen afvaardigen en bijkomende experts aangetrokken kunnen worden. De volgende werkgroepen worden opgestart:

- Werkgroep kwetsbaarheidsindicatoren
 - O.a. reflectie op rapport regressieanalyse: next steps,...
- Werkgroep omgevingsanalyse en toekomstige dashboards
 - O.a. rapport voor ELZ vanuit Provincies In Cijfers testen, uittesten dashboards, bepalen indicatoren zorgaanbod & gebruik,...
- Werkgroep monitoring data/ kwaliteit:

- O.a. opvolging onderzoek met datamonitoring rond specifieke aandoeningen bv SCUBY (diabetesopvolging),...

2.3. Aanbieden van methodieken en tools

VIVEL biedt fora aan om methodieken en tools te delen via het lerend netwerk van de zorgraden. Door in contact te staan met een breed netwerk en het terrein weten we welke praktijken en tools er bij de zorgraden en door de kenniscentra en verenigingen (VVP, beroepsorganisaties) ontwikkeld werden en beschikbaar zijn.

2.3.1. VIVELverbindt.be

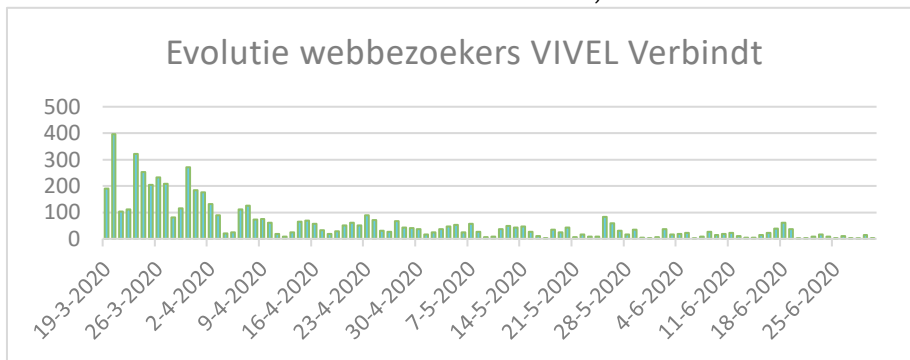
Van bij het begin van de coronacrisis heeft VIVEL ingezet op dialoog. Zo werd www.vivelverbindt.be gelanceerd (19 maart 2020). Dit digitaal deelpatform werd in een week tijd opgezet, en biedt zorgraden en gezondheid- en welzijnsprofessionals de mogelijkheid goede praktijken te delen. Het platform werd ingedeeld in crisis gebonden thema's:



- Noden en aanbod verbinden
- Triagepunt
- Schakelzorgcentrum
- Ondersteuning van eerstelijnsmedewerkers en -zorgverleners
- Samenwerking eerste lijn en ziekenhuizen
- Rol van de zorgraad
- Inzamelacties
- Professionele ondersteuning van personen thuis
- Vrijwilligerswerk en buurtzorg
- Andere

Resultaat? Er werden 65 posts geplaatst en er waren 85 aanvragen. Uit het gebruik van dit platform leerden we dat de zorgraden nood hadden aan het delen van goede praktijken en ervaringen, en interactie hierop. Later ontstaat hieruit een 'Vragen & goede praktijken' op de Yammer community van de zorgraden (cf 4.2).

De site werd in deze periode goed ingezet: van maart tot eind juni 2020 bezochten 4.468 unieke bezoekers de website. Naarmate de crisis afnam, daalde ook het aantal bezoekers. En met de komst



van het nieuwe platform, werd besloten VIVEL Verbindt op 20 december 2020 uit de ether te halen.

2.4. Zorg en welzijn integreren in de zorgraad

Om tot een goede en geïntegreerde zorg en ondersteuning te komen, is het van belang dat de **diverse clusters in de zorgraden elkaar vinden en samenwerken**. Zo ook de uitwisseling en samenwerking tussen zorg en welzijn. Heel wat zorgraden zijn zoekende om dit proces op te nemen en uit te voeren. VIVEL wil hen hierbij ondersteunen.

In juni 2020 kantelde het Regionaal Welzijns Overleg (RWO) Oost-Vlaanderen in, in de zorgraden. In Oost-Vlaanderen werd deze welzijnswerking ondersteund door het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG). Het RWO heeft de afgelopen jaren expertise opgebouwd in de ondersteuning van welzijn en welzijnsactoren. Dit maakt dat er in Oost-Vlaanderen een unieke proeftuin ontstaat die goede praktijken zal generen die zinvol zijn voor alle zorgraden.

Vanuit VIVEL werden de bijeenkomsten met de RWO medewerkers, die door het departement georganiseerd werden, bijgewoond. Dit om de specificiteit van de RWO werking te leren kennen. Samen met de toenmalige RWO-medewerkers werd een traject voorbereid. Door het lange uitblijven van het ministerieel besluit op het RWO en de onzekerheid die daarmee gepaard ging, werd het eigenlijke lerend netwerk pas opgestart in 2021. Dit weerhield ons er niet van om het voorstel van samenwerking terug te koppelen naar alle ELZ in Oost-Vlaanderen en samen het traject uit te stippelen. Gezien het belang van Sterk Sociaal Werk en hun onderzoek 'Sociaal werk in de eerste lijn' werd ervoor gekozen nauw met deze actoren samen te werken. Dit om de trajecten niet naast elkaar, maar met elkaar te laten lopen. VIVEL werd opgenomen als lid van de stuurgroep in het project 'Sociaal werk op de eerste lijn'. De trekker van dit project neemt op haar beurt deel aan het lerend netwerk in Oost-Vlaanderen.

Daarnaast nemen we vanuit VIVEL ook deel aan de stakeholderbijeenkomsten van Sterk Sociaal Werk en worden we betrokken bij de voorbereiding van de Sociaal werk conferentie die zal plaatsvinden in 2022.

2.5. Ondersteuning tijdens de eerste COVID 19 golf

2.5.1. Eerstelijns COVID 19 Barometer



Een consortium van academische centra, koepels van beroepsorganisaties en VIVEL werkten in ijl tempo, en in samenwerking met enkele startups, **een monitoringsysteem uit om de druk op de eerstelijnszorg in kaart te brengen**. Zo moest sneller duidelijk worden waar er problemen opdoken in de eerstelijnszorg om vervolgens gerichte oplossingen te kunnen aanbieden. Ze werkten hiervoor samen met de diensten van de Vlaamse en Federale overheid. De barometer ging van start op 25 maart 2019 en richtte zich vooral naar huisartsen, apothekers en vroedvrouwen.

De gegevens uit de barometer bevraging, werden via rapporten ter beschikking gesteld aan eerstelijnszonecoördinatoren en huisartsenkringverantwoordelijken of verantwoordelijken van de beroepsorganisaties die op hun beurt actie konden ondernemen indien ze problemen vaststelden in hun regio.

Het doel van de ‘COVID-19 Eerste Lijn Barometer’ was:

- Meten van de COVID-19 incidentie in de eerste lijn.
- Meten van de capaciteit aan personeel in de eerste lijn.
- Meten van de hoeveelheid beschermend materiaal in de eerste lijn.

Om tot gerichte acties te kunnen komen op basis van de resultaten:

- Zo goed als mogelijk aanbieden van lokale, snelle en efficiënte oplossingen vanuit de kringen, beroepsorganisaties, diensten en/of ELZ voor het beschermend materiaal of personeelstekort.
- Ondersteuning van praktijken of organisaties met personeelsuitval omwille van ziekte.

- Organisatie van de thuiszorg en het ontslagbeleid na hospitalisatie van COVID-19 besmette patiënten naar de eerste lijn,
- Beslissen tot het opstarten van cohortzorg, opstarten van een schakelzorgcentrum afhankelijk van beschikbare capaciteit aan personeel in thuisverpleging en diensten gezinszorg.
- Organisatie van efficiënt gebruik van mensen en middelen, zoals het opzetten van cohortzorg.
- Beleid voeren op Vlaams en federaal niveau rekening houdend met de resultaten uit de eerste lijn.

In totaal werden er vanaf 25 maart 2020 tot eind mei 2020 31.477 ingevulde vragenlijsten verzameld over verschillende beroepsgroepen heen. Op basis van de data uit de vragenlijsten werden er 4.302 rapporten uitgestuurd naar kringvoorzitters en provinciale beroepsgroepverantwoordelijken.

Tabel 1: Overzicht cijfers vragenlijsten en rapporten COVID-19 eerstelijns barometer

Vragenlijsten		Rapporten	
Huisartsen (HA) via eForms	21 564	Eerstelijnszone coördinatoren (info van HA, CRA, TP, apo, VV)	960
Huisartsen via healthdata.be	952	Huisartsenkringen (info HA, CRA, TP)	3 000
Triageposten (TP)	1 236	Triageposten (Icare Data/UA, Domus Medica)	63
Coördinerend Raadgevend Artsen (CRA) in woonzorgcentra (WZC)	5 927	CRA (Crataegus, Domus Medica)	135
Apothekers (apo)	1 254	Apothekers (provinciale beroepsorganisatie en VUB)	112
Vroedvrouwen (VV)	317	Vroedvrouwen (VBOV en VUB)	32
Totaal	31 477		4 302

2.5.2. Webinars Eerstelijnszone coördinatoren

De eerstelijnszonecoördinatoren konden rekenen op ondersteuning van VIVEL. Er werden instructievideo's voorzien voor het lezen van de eerstelijns COVID 19 barometer rapporten. Op 2 april, 9-10 april en 29-30 april werden verschillende (respectievelijk 1, 5 en 4) webinars georganiseerd waarin eerstelijnszonecoördinatoren terecht konden met hun vragen en leren en delen van elkaar. Tijdens de webinars kregen de eerstelijnszonecoördinatoren duiding over het doel van de verschillende bevragingen, werden goede praktijken en ervaringen met de draaiboeken vanuit de overheid en andere relevante informatie gedeeld met elkaar. De verslagen werden teruggekoppeld naar alle eerstelijnszonecoördinatoren en veel gestelde vragen werden beantwoord en gepost op de website van VIVEL.

2.5.3. Webinars vraag- en aanbodcoördinatie (schakelzorgcentra)

VIVEL werd eveneens ingeschakeld in de uitrol van de schakelzorgcentra. Vanuit het agentschap werd gevraagd om de vraag- en aanbodcoördinatoren van deze centra te ondersteunen door het organiseren van uitwisseling.

In de week van 25 mei 2020 zijn er vier webinars georganiseerd rond de rol van vraag- en aanbodcoördinator. In totaal werden 22 vraag- en aanbodcoördinatoren bereikt. **De focus lag op het peilen naar de successen en moeilijkheden bij het lokaal afstemmen van vraag en aanbod.** Vanaf 1 juli 2020 werd deze rol overgenomen door de zorgraden en de geleerde lessen vanuit de webinars werden gebruikt om de zorgraadmedewerkers op te leiden rond de vraag- en aanbodcoördinatie. Naast de rol van vraag- en aanbodcoördinator, was er ruimte om het gebruik van de door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid aangeleverde dashboards, de aanpak van psychosociale hulp, de nood aan een goede sociale kaart en de covid-19 eerste lijn barometer, te bespreken.

Het verslag ‘successen en moeilijkheden bij het lokaal afstemmen van vraag en aanbod’ werd teruggekoppeld naar het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid die de ervaringen meeneemt in de verdere opdrachten en ondersteuning van de zorgraden.

2.6. Buurtgerichte zorg

Zorgraden zetten in op buurtgericht werken, daarbinnen heeft een eerstelijnszone niet in elke gemeente en buurt dezelfde kenmerken. Provincies In Cijfers publiceerde [het rapport “kerncijfers voor buurtgericht zorg”](#) ter ondersteuning van het gemeentelijke beleid in het kader van buurtgerichte zorg, waarbij geïntegreerde zorg op maat van de buurt/wijk centraal staat. De uitwerking van een buurt/wijkgericht beleid start met een goede omgevingsanalyse van de buurt/wijk. Dit rapport wil daar toe bijdragen. **Het rapport bundelt een aantal cijfers op wijkniveau, om zo in staat te zijn de wijken binnen de gemeente te kunnen vergelijken.** Het biedt aldus een antwoord op de vraag naar kenmerken van een wijk/buurt.

2.6.1. Gids Huisbezoekers CORONA (COVID-coaching, lokale bron- en contactopsporing)

In samenwerking met het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid werd de huisbezoekersgids uitgeschreven en ter beschikking gesteld aan de teamleiders van de COVID-19 teams. **Deze gids bevat nuttige informatie in het kader van COVID-coaching, bron- en contactonderzoek.** De gids helpt de COVID-19 teamleider en de huisbezoeker op weg om een efficiënt huisbezoek te organiseren en de contacten in kaart te brengen en bronnen op te sporen.

De gids werd uitgebreid toegelicht aan de COVID-19 teamleiders tijdens 5 info- en uitwisselingssessies die doorgingen op 9,11 en 17 september 2020. Op deze sessies, die bewust klein werden gehouden voor het interactieve, bereikten we 36 verschillende teamleiders.

2.6.2. Projectvoorstel buurtgerichte zorg

Het project dat VIVEL in februari 2019 indiende bij het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid werd door de COVID-19-pandemie niet verder geëxploreerd. Dit project had de ambitie om alle relevante stakeholders in kaart te brengen en samen met hen te onderzoeken wat we onder burgergerichte zorg begrijpen en of er nood is aan een gemeenschappelijk kader.

In 2020 werd er samen met de Academie voor de Eerste Lijn afgesproken dat er naar de nabije toekomst toe wordt nagegaan of er een samenwerking rond dit thema mogelijk is. Voor de Academie is buurtgerichte zorg immers ook een belangrijk speerpunt. In 2021 wordt verdere samenwerking onderzocht.

2.6.3. Buurtgerichte initiatieven tijdens de eerste coronagolf

Er ontstond een enorme solidariteit in de maatschappij om de zorgactoren en zorgbehoevenden die thuis verblijven en door de coronapandemie van hun reguliere zorg werden afgesneden, te ondersteunen.

Via het platform www.vivelverbindt.be gaven we de eerstelijnsactoren een forum om buurtgerichte en andere goede praktijken te delen. (cfr. 2.3.1)

3. Strategische doelstelling 3: organisatorische ondersteuning van zorgraden



AZG 2021

3.1. Ondersteuning beleidsplan

12 eerstelijnszones kregen begin 2020 vanuit het Agentschap de vraag om hun beleidsplan bij te werken. In de communicatie werd opgenomen dat ze hiervoor ondersteuning konden vragen bij VIVEL. Hierop werd door VIVEL proactief contact opgenomen met deze zorgraden. 10 onder hen beslisten om op de ondersteuning van VIVEL in te gaan. Dit bestond uit het nalezen van het beleidsplan en het geven van tips om de zwakkere punten op te waarderen. 3 zones kregen extra ondersteuning omdat hun beleidsplan grondig diende herwerkt te worden.

Door deze begeleiding slaagden alle zorgraden erin om hun beleidsplan te laten goedkeuren. De zorgraden gaven aan VIVEL de feedback erg tevreden te zijn met deze manier van werken. Dit sterkte ons om ook naar de toekomst toe op een gelijkaardige manier ondersteuning aan te bieden. Een eerste resultaat hiervan waren de webinars rond het actieplan.

3.2. Webinars en nalezen actieplannen zorgraden

De zorgraden moesten tegen 15 november 2020 het actieplan voor 2021 indienen bij het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. VIVEL maakte een programma op om de voorzitters en medewerkers hierin optimaal te ondersteunen. Op 9, 10, 11 en 22 juni 2020 werd het kader toegelicht via webinars waarin deelnemers vervolgens in break-out sessies de theorie toepasten op hun eigen situatie. De deelnemers kregen templates aangereikt, om het proces voor het komen tot een actieplan binnen hun zorggraad, in goede banen te leiden. In het opstellen van het actieplan mochten de zorgraden ook rekening houden met de ervaringen vanuit corona. **Met deze webinars werden 58 van de 60 zorgraden bereikt.**

In de maand oktober kregen de zorgraden de mogelijkheid om hun actieplan te laten nalezen door VIVEL vóór indiening bij het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. **28 zorgraden gingen hierop in. Met de feedback kon elke zorgraad concreet aan de slag voor bijsturing.** Ook hier waardeerden de zorgraden ten zeerste deze concrete ondersteuning.

3.3. Ondersteunen van de zorgraden als opstartende vzw's

In december 2019 werd VIVEL door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid aangewezen als de **partnerorganisatie die de zorgraden zal ondersteunen in hun personeelsadministratie, personeelsmanagement, boekhoudkundige en verenigingsrechtelijke verplichtingen** zoals omschreven in het art 14, 10° van het besluit van de Vlaamse Regering van 17 mei 2019 op de zorgraden. VIVEL ging op zoek naar een manier op deze opdracht op een juridisch correcte, efficiënte en kwaliteitsvolle manier te kunnen waarmaken.

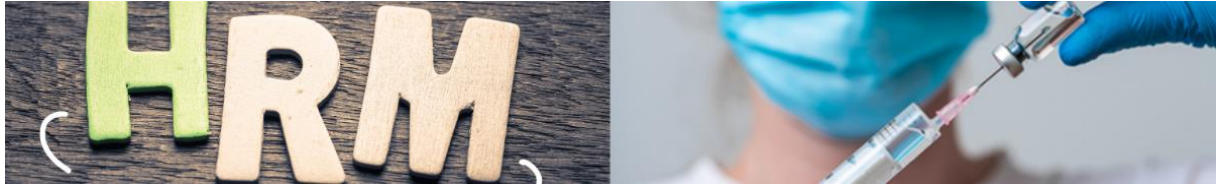
Na juridisch advies werd contact opgenomen met verschillende bestaande aankoopcentrales. De **aankoopcentrale van SOM** bleek als enige te voldoen aan de meesten noden: aanbod over gans Vlaanderen m.b.t. sociaal secretariaat, verschillende (verplichte) verzekeringen, informatieveiligheid en privacy (GDPR/DPO) en mogelijkheid tot opstarten van bijkomende dossiers zoals boekhouding. SOM en Zorgnet Icuuro sloten een overeenkomst waarbij de zorgraden aan voordelig tarief lid kunnen worden van beide werkgeverskoepels. Hierdoor kunnen de zorgraden van het uitgebreid ledenaanbod van beide koepels gebruik maken waaronder de aankoopcentrale van SOM en de sociaal en arbeidsrechtelijke ondersteuning die deze koepels aan hun leden aanbieden.

Wat betreft de **samenwerking met de werkgeverskoepels (Zorgnet/Icuuro/SOM)** werd in constructief overleg duidelijkheid geschapen rond opdracht en rol van de werkgeverskoepels enerzijds en VIVEL anderzijds.

Aan de zorgraden werd door VIVEL praktische informatie aangeboden met betrekking tot aansluiting bij een sociaal secretariaat en externe dienst bescherming op het werk, verplichte en aan te raden verzekeringen als vzw met personeel, aansluiting bij Social Ware voor o.a. voordelige Microsoft Office e.a. pakketten, een stappenplan voor overname en aanwerving personeel, een tool voor loonsimulaties, een stappenplan voor het volgen van de wetgeving overheidsopdrachten bij aankopen/aanbestedingen, een sjabloon en informatie voor de opmaak van een intern reglement op maat van de zorgraad, het organiseren van een AV in tijden van Corona, ...

In het laatste kwartaal van 2020 werd duidelijk dat de zorgraden ondersteuning nodig hadden op vlak van toepassing van de **GDPR-verordening**. Zo werd in samenwerking met het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid een webinar rond dataveiligheid bij lokale contactopsporing opgezet. In opvolging werd voorzien in een aanbod (via raamakkoord SOM) van consultancybureau Cranium zodat de zorgraden kunnen beschikken over een Data Protection Officer, voor de reguliere werking.

Ook op vlak van **HR-management** werd vanuit VIVEL-ondersteuning geboden door het aanbieden van informatie m.b.t. verschillende thema's zo ook bijvoorbeeld het engageren van vrijwilligers en studenten (stages en studentenarbeid).



Op vraag van de zorgraden werd ook voorzien in een **opleiding m.b.t. het toekennen van vergoedingen aan bestuurders en vrijwilligers (november 2020)**. Hiervoor werd samengewerkt met boekhoudkantoor SBB.

Vermindering van sociale bijdragen bij de aanwerving van een eerste en volgende medewerkers:

Nadat zowel Acerta, het sociaal secretariaat van de meeste zorgraden als de werkgeverskoepels Zorgnet Icuuro en SOM er bij de RSZ op aangedrongen hadden snel duidelijkheid te verschaffen, schreef ook VIVEL uit naam alle zorgraden de RSZ-inspectie aan. VIVEL wees hen op de onzekerheid en onduidelijkheid over de budgetten die het uitblijven van een beslissing voor de zorgraden met zich meebracht in een periode waarin de druk en het appèl op de covid-19 teams van de zorgraden bijzonder groot is en mensen moeten kunnen worden aangeworven. Op 15 december kregen we het verlossende bericht dat de RSZ-vermindering wordt toegestaan aan alle zorgraden.

In het kader van de voorbereiding van de vaccinatiecampagne die vanaf 2021 zou van start gaan werd in samenwerking met het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en vertegenwoordigers van de zorgraden, door VIVEL gewerkt aan **functieprofielen** van de cruciale opdrachten in de vaccinatiecentra: programmamanager, populatiemanager, centrumverantwoordelijke en HR-manager.

4. Strategische doelstelling 4: netwerkvorming tussen de zorgraden faciliteren en ondersteunen

4.1. Lerend netwerk medewerkers en bestuurders van zorgraden

Verder bouwend op de premisse dat zorgraden het best van en met elkaar kunnen leren en delen onder impuls van VIVEL, organiseerden we webinars en (digitale) ‘intervisiecircles’ in samenwerking met het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en andere relevante stakeholders (zoals bijvoorbeeld Domus Medica en Academische Centra voor Huisartsgeneeskunde in het kader van de COVID-19 opdrachten).

Op deze intervisiecircles waren zorgraadmedewerkers, voorzitters en covid-19 teamleiders maar ook vertegenwoordigers van lokale besturen en (afgevaardigden van) de provinciale gouverneurs aanwezig.

Vanuit de vraag naar een beter zicht hoe de noodplanning in België (als bevoegdheid van de gouverneurs) verloopt, organiseerde VIVEL een infosessie voor de zorgraden met een toelichting van de noodplanningsambtenaar van de provincie Oost-Vlaanderen op 17 december 2020.

4.2. Communicatie-, leer- en deelplatform voor zorgraden

Door de coronacrisis werd nog meer duidelijk dat het uitbouwen van een degelijk digitaal communicatie- en leer- en deelplatform voor de zorgraden noodzakelijk is. Het doel werd een GDPR-veilig digitaal platform aan te bieden dat:

- de zorgraden stimuleert om kennis, informatie, ervaringen en goede praktijken te delen en samenwerkingen binnen de eerstelijnszone, over de eerstelijnszones heen en/of met VIVEL te stimuleren;
- kennis en informatie aanreikt vanuit VIVEL naar de zorgraden;
- de dialoog tussen de zorgraden, binnen de zorgraden en/of met VIVEL mogelijk maakt.

Daarvoor werd een stappenplan opgezet.

1. Onderzoeksfase:

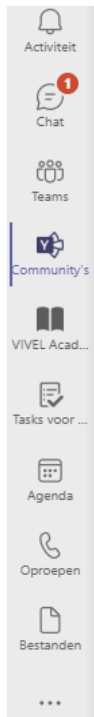
Opdat dit platform gebruiksvriendelijk, gedragen en gebruikt zou worden, werd een voortraject uitgetekend om de behoeften te detecteren. Dit bestond o.a. uit

- analyse van reeds gedane bevestigingen bij de zorgraden,
- analyse van bestaande VIVEL-websites,
- semi-gestructureerde interviews met de toekomstige gebruikers en experts,
- ervaringen uit de eerste golf van COVID-19

Partners die hierbij betrokken dienden te worden, werden zorgvuldig geïnventariseerd. Er vonden verkennende gesprekken plaats met o.a. het Fonds Daniël De Coninck en de Academie voor de Eerste Lijn die ook beiden tot doel hebben de eerste lijn te ondersteunen door kennis en ervaring aan te reiken en bekend te maken.

Hieruit **concludeerde** VIVEL dat de belangrijkste karakteristieken van dit platform snelheid, interactie, brede adoptie en lokale relevantie waren. Na analyse van de markt heeft dit geleid tot de keuze voor een **Microsoft platform**. Dit bestaat uit:

- **Microsoft Teams**, een communicatie- en samenwerkingsplatform dat chatmogelijkheden, videoconferentie, bestandsopslag, waaronder gedeelde bestanden en integratie van applicaties samenbrengt. VIVEL zette standaard Teams op:



- op zorgraad niveau (hun bestuursorgaan, dagelijks bestuur en COVID-19 team),
- op regionaal niveau (voor COVID-19 teamleiders en mSPOCs)
- op provinciaal en grootstedelijk niveau (interviewcircles)
- op Vlaams niveau (voor COVID-19 teamleiders, mSPOCs en VIVEL; voor medewerkers zorggraden en VIVEL; voor voorzitters zorggraden en VIVEL)
- globale documentenbibliotheek door VIVEL met alle zorggraden relevante documenten
- zorggraden kunnen zelf ook teams en kanalen aanmaken volgens hun behoefte en externen hieraan toevoegen als 'gast'.

- **Yammer community**: het sociaal netwerk van Microsoft onderverdeeld in

- communicatie gepost door VIVEL in de vorm van dagelijkse nieuwsberichten
- communicatie gepost door de leden van het platform ('Vragen en goede praktijken')
- helpdesk van het platform, beheerd door de community manager ('Ondersteuning gebruik platform')

- **Sharepoint**: Outlook, Word, Excel, PowerPoint, Agenda, Planner, OneNote, OneDrive...

2. Implementatiefase:

- Op 1 september 2020 gingen de zorgraadmedewerkers en voorzitters aan de slag met het digitaal platform. Gefaseerd werden de bestuursleden toegevoegd.
- Opleidingen over het gebruik van het platform werden op verschillende momenten en volgens verschillende niveaus aangeboden. Individuele vragen werden beantwoord en opgevolgd door de community manager.
- Op 3 september werd een bestek gepubliceerd voor het leerplatform met een technische onderhoudspartner enerzijds en een implementatie- en adoptiepartner anderzijds. Midden oktober 2020 werden de partners voor de opzet van het leerplatform gegund. Totara Learning Management System (LMS) kwam als beste uit de offertes.

Dit LMS luidde de geboorte in van het leerplatform VIVEL Academie. Deze heeft als doel kwalitatieve opleidingen (e-learnings, webinars,...) en activiteiten (interviews, evenementen,...) aan te bieden,

georganiseerd door VIVEL en/of organisaties waarmee VIVEL samenwerkt. Op 21 december 2020 werd de VIVEL Academie gelanceerd zodat de opgebouwde kennis uit het éénlijn project hierin overgenomen kon worden.



Naast het thema ‘eGezondheid’ werden ook de thema’s ‘ondersteuning zorgraden’ en ‘professionalisering in zorg en welzijn’ opgezet. Dit leerplatform is voor zorgraadleden volledig binnen het Microsoftplatform geïntegreerd en voor niet zorgraadleden bereikbaar via een website versie.

Om de implementatiefase zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen en een zo groot mogelijk succespercentage te halen, werden volgende initiatieven opgezet:

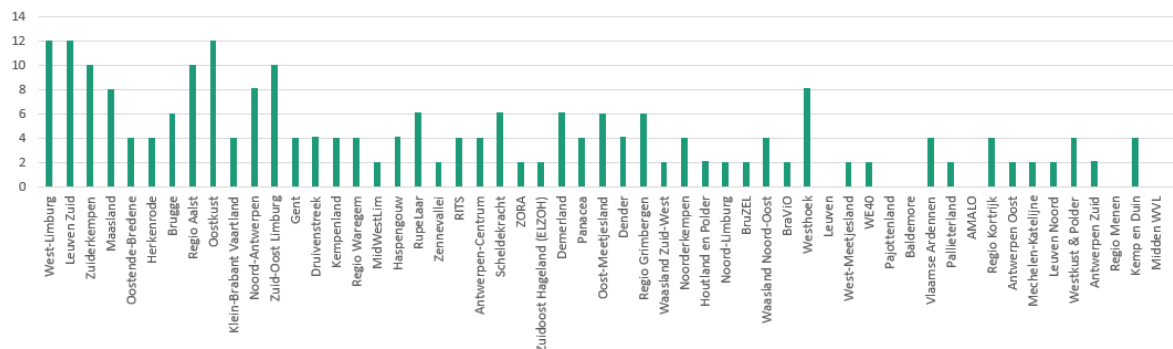
- Het e-mailadres ‘ondersteuning@eerste-lijn.be’ werd aangemaakt, voor gebruikers die niet op het platform geraken of andere technische problemen ervaren.
- Ook wanneer ze op het platform zijn ingelogd, is ondersteuning voorzien:
 - Yammer community ‘Ondersteuning gebruik platform’: Individuele vragen worden plenair beantwoord door de community manager.
 - Voor meer persoonlijke vragen kunnen ze via de chat terecht bij 1 aanspreekpunt, de community manager.
 - Er werd een FAQ opgesteld.
 - Er werden infosessies georganiseerd. Deze sessies vonden op verschillende tijdstippen plaats, gedurende 2 maanden, om een zo groot mogelijk bereik te genereren.
 - Sessie 1: Een introductie van hoe de omgeving in zijn werk gaat,
 - Sessie 2: Een interactieve demosessie waarin alle functionaliteiten worden uitgelegd.
- Eind 2020 werden deze sessies als filmpjes opgenomen en zullen begin 2021 worden geïmplementeerd in de cursussen op de VIVEL Academie.

3. Evaluatie en bijsturing:

Het Microsoft platform wordt voortdurend gemonitord. Een voorbeeld zijn de rapporteringscijfers van 22/10/2020-29/10/2020. Daaruit blijkt dat:

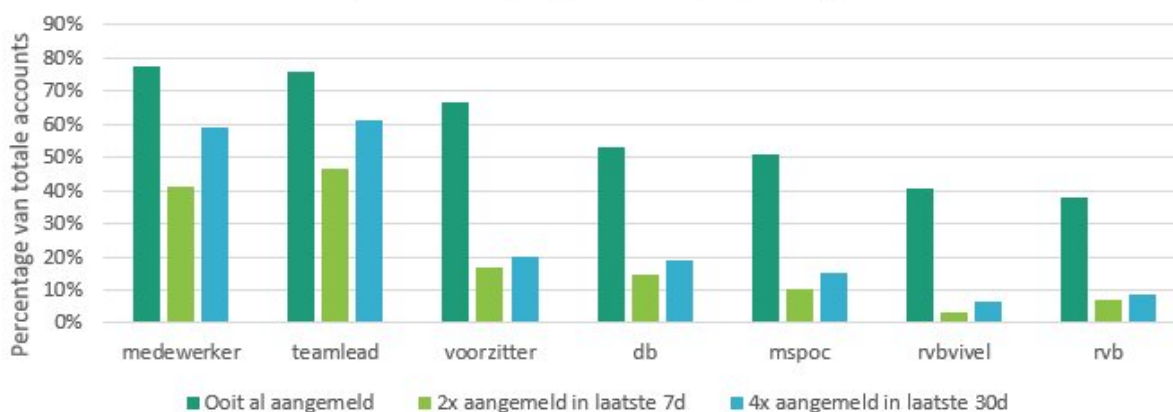
- er een stabiel aantal gebruikers is dat het platform wekelijks gebruiken voor operationele activiteiten en kennisdeling met VIVEL en de andere eerstelijnszones.
- per zorgraad melden gemiddeld 4 verschillende zorgraadleden en/of COVID teamleden zich minstens 2x per week aan op het platform. Bij 9 zorgraden zijn dit minstens 8 verschillende mensen, bij 6 zorgraden zijn er in deze week geen aanmeldingen.

Aantal mensen per zorgraad die in de laatste week minstens 2x aanmeldden op het digitale platform
(periode: 22/10/2020 - 29/10/2020)



- hoogste adoptie ligt bij de zorgraadmedewerkers en COVID-19 teamleiders. Andere rollen gebruiken het platform meer ad hoc, als aanvulling op hun operationele werking

Aanmeldpercentage per rol (ooit/7d/30d)
(Periode 22/10/2020-29/10/2020)



Het digitaal platform kent sinds de ingebruikname door de zorgraden -op 1 september 2020- een sterke groei. In december 2020:

- zijn er 1.275 Office 365 licenties voor het platform in gebruik. Hiervan zijn er 398 actieve gebruikers.

- waren er 339 gebruikers van **Teams** en werden 1.308 online vergaderingen georganiseerd via Teams. Daarin werden 24.597 chat berichten verstuurd. 188 unieke gebruikers namen aan deze vergaderingen deel.
- hadden we 249 actieve gebruikers op **Yammer** en werden er 25.928 berichten gelezen, 447 berichten gepost en 473 berichten geliked.
- 328 actieve SharePoint sites, met 322 actieve gebruikers. Er werden net geen 10.000 documenten op SharePoint bekeken of aangepast.

In 2021 wordt een **rapporteringstraject** opgestart. Dit om een nog beter inzicht te verkrijgen in het gebruik en noden van het digitaal platform. Met de toename van het gebruik schrijven we een policy uit die de doelstellingen en gebruiksafspraken van het platform vastlegt.

5. Strategische doelstelling 5: een kwaliteits- en klachtenbeleid voor de zorggraden uitwerken

5.1. VIVEL participeert en geeft input aan VIKZ

Na een eerste verkennend overleg tussen het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ) en VIVEL werd besloten dat VIVEL deelneemt aan het “bureau eerste lijn” van het VIKZ en de ontwikkelingsgroep patiëntervaringen in de eerstelijnszorg. Deze ontwikkelingsgroep heeft tot doel het implementeren van patiëntervaringsmetingen in de brede eerste lijn, op niveau van de eerstelijnszones. Het eerste deel van dit project wordt uitgewerkt door het Vlaams PatiëntenPlatform. Er wordt getracht een eerste versie van de vragenlijst te ontwikkelen tegen het einde van 2021, een pilootproject kan dan plaatsvinden in 2022. Het Bureau van de Eerste Lijn vergadert maandelijks en bevat afgevaardigden van alle sectoren van de eerste lijn. Via vertegenwoordiging in deze vergadering is VIVEL optimaal geplaatst om een verbindende en versterkende rol op te nemen.

5.2. Doelgerichte zorg in de eerste lijn

I.s.m. de Academie voor de Eerste lijn onderzoeken we hoe we het concept en de bestaande methodieken rond doelgerichte zorg kunnen introduceren in de eerste lijn. Doelgerichte zorg betekent de shift maken van ziekte- en probleemgerichte zorg naar zorg die vertrekt van de persoon met een zorgnood en wat deze graag wil bereiken. Het gaat om een positieve benadering van gezondheid, uitgaande van de eigen mogelijkheden én het versterken ervan. De shift van ziekte- en probleemgerichte naar doelgerichte zorg vraagt een andere houding en vaardigheden van de hulpverlener, andere manieren van samenwerken, ook tussen zorg- en welzijnswerkers én het ontwikkelen van een gemeenschappelijke visie en taal.

In samenwerking een aantal ‘innovators’ werd een voorbereidend traject gelopen om een opleiding uit te werken in het kader van doelgerichte zorg. Volgende tools werden hiervoor aangesproken:

- Doelzoeker
- Clever
- Zorgesperanto
- Positieve Gezondheid
- Persoonsgerichte zorg 2.0: het 4 bollenmodel uit Nederland

Het doel van dit project is om op basis van bestaande expertise in doelgerichte zorg een opleidingspakket te ontwikkelen dat steunt op de gezamenlijk visie van de innovatoren. In 2020 werd met de groep innovatoren intensief gewerkt aan een basistraining en een eerste draft van een specifieke training voor zorgverstrekkers in de eerste lijn. Er werd beslist om de basistraining zowel te richten op zorgverleners uit de eerste lijn, alsook op de persoon met een zorg- en ondersteuningsnood (PZON) en zijn mantelzorger(s).

Door de pandemie werd het project in duurtijd verlengd maar ook aangevuld met een digitaal luik. Gelet op het grote belang van deze opleiding werd het project verlengd. In 2021 wordt dit gefinaliseerd.

6. Strategische doelstelling 6: signaalfunctie naar de Vlaamse overheid en pleitbezorger eerste lijn uitwerken

VIVEL vult haar signaalfunctie in op volgende wijze:

- VIVEL overlegt op regelmatige basis en in functie van de gesignaleerde noden vanop het terrein, met het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (vnl. team eerste lijn (hervorming eerste lijn) maar ook met andere teams en afdelingen: team thuiszorg (o.a. over mantelzorg), afdeling preventie (teams algemene preventie en infectieziekten, ...), afdeling beleidsinformatie (data en dashboards in het kader van populatiemanagement) alsook met het departement WVG (o.a. over sociaal werk, de sociale kaart, Geïntegreerd Breed Onthaal) om relevante elementen in de werking van de zorgraden en de eerste lijn te bespreken.
- Ook geeft VIVEL ad hoc signalen die het opvangt uit zijn contacten met het werkveld, door aan de relevante afdelingen/teams van het beleidsdomein.
- Verder participeert VIVEL actief in verschillende werkgroepen van de taskforce opgericht n.a.v. COVID.
- VIVEL participeert actief in de Vlaamse **stuurgroep contacttracing en de programmagroep** van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid voor de opvolging van COVID-acties met impact op lokale besturen en zorgraden. In december 2020 worden vanuit het agentschap werkgroepen opgestart ikv de coronavaccinatie waaraan VIVEL actief deelneemt.

N.a.v. de eerste Coronagolf maakte de RvB [een 12 puntenplan](#) op t.a.v. het beleid voor de ondersteuning en versterking van de eerste lijn tijdens Corona en erna. We volgen de implementatie van deze adviezen verder op.

Op vraag van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid werkten we een advies uit n.a.v. het rapport van het Vlaams PatiëntenPlatform ‘**Hoe verloopt de heropstart van de zorg voor personen met een chronische aandoening?**’ Met de verschillende actoren uit de RvB en het netwerk van VIVEL bekeken we wat hun inbreng kan zijn om:

- Hun achterban m.b.t. deze problematiek te sensibiliseren.
- Te analyseren welke beroepsgroep specifieke acties kunnen ondernomen worden om zorgmijders op te sporen.
- Via hun achterban burgers te sensibiliseren om noodzakelijke zorg niet uit te stellen.
- Hun achterban te ondersteunen in het inzetten van innovatieve werkvormen om personen met een zorg- en ondersteuningsnood die zorg uitstellen, te blijven bereiken. We denken

hierbij o.a. aan tele-geneeskunde waar we via eenlijn.be ondersteunend kunnen optreden door het geven van informatie en vormingen m.b.t. de mogelijkheden.

In november 2020 lanceerde het **Vlaams PatiëntenPlatform** (VPP) en VIVEL samen met de zorg- en hulpverleners uit de eerste lijn de communicatiecampagne “Stel je zorg niet uit”. Verschillende sprekende afbeeldingen werden op maat van de verschillende beroepsgroepen ontwikkeld en ter beschikking gesteld om te delen via sociale media, website en nieuwsbrieven.



Midden september 2020 kreeg VIVEL in de context van **het programma eGezondheid** (Vlaams regeerakkoord en beleidsnota WVG&A 2019-2024) de vraag om hun achterban aan te spreken voor een gesprek rond het programma eGezondheid Vlaanderen. Er werd onder meer gevraagd welke projecten tegen eind 2022 gerealiseerd moeten zijn. De leden/achterban van VIVEL gaven hier veel input voor, waarbij het gesprek (hoge) verwachtingen creëerde bij de leden van VIVEL dat er een aantal zaken ten goede zullen veranderen.

Echter uit de beperkte terugkoppeling op het overlegcomité Vitalink kwamen veel vragen naar boven en bleek de input van deelnemende leden niet of slechts beperkt meegenomen. VIVEL capteerde begin december 2020 de specifieke bezorgdheden aangaande eGezondheid in de praktijk in een nota aan het Kabinet van Minister Beke & het Agentschap Zorg & Gezondheid.

7. Bijlagen

Bijlage 1: projectgroepen VIVEL

VIVEL werkt zoveel mogelijk met projectgroepen. De RvB bepaalt of een projectgroep moet opgericht worden, eventueel op aanraden van de directie. Voor het samenstellen van de projectgroepen wordt een oproep gedaan binnen de RvB naar experts en/of vertegenwoordigers voor wie het thema van de projectgroep relevant is.

De samenstelling kan herbekeken worden en externe expertise kan binnengehaald worden indien blijkt dat bepaalde expertise gedurende de projectgroep ontbreekt.

Bijlage 2: deelname VIVEL aan recurrente overleggen

Naam	Start werkgroep of start deelname VIVEL	Frequentie
IkV Covid		
Vlaamse COVID taskforce - WVG	nov-20	wekelijks
WG data en monitoring vd Vlaamse COVID taskforce	apr-20	2 a 3 x/week bij de start van de epidemie naar wekelijks - om de 2 weken
WG ondersteuning door derden vd Vlaamse COVID taskforce	apr-20	
WG materiaal vd Vlaamse COVID taskforce	apr-20	
WG psychosociale van de Vlaamse COVID taskforce	sep-20	
WG richtlijnen van de Vlaamse COVID taskforce	nov-20	
WG testing vd Vlaamse COVID taskforce	nov-20	
Vlaamse stuurgroep contacttracing - WVG	apr-20	wekelijks
programmagroep COVID VAZG	sept-2020 - dec 2020	wekelijks
Werkgroep sensibilisering ikv COVID Logo's en Z&G	aug-20	maandelijks
2 wekelijkse provinciale (1 per provincie) intervisiecirkels met zorgraden, NPC, Z&G en Domus Medica	okt-2020 - dec 2020	10 per maand tijdens maanden okt, nov en dec
De ZorgSamen stuurgroep - Steunpunt GG	okt-20	maandelijks
De ZorgSamen Coördinatiegroep - Steunpunt GG	okt-20	wekelijks
ikv vaccinatie		
belanghebbenden overleg VAZG	dec-20	wekelijks
WG vaccinatie burger VAZG	nov-20	wekelijks
WG communicatie vaccinatie VAZG	dec-20	ad hoc
WG woonzorg vaccinatie VAZG	dec-20	wekelijks



WG selectie risicopatiënten - federale overheid	dec-20	wekelijks
andere		
Vlaamse vaccinatiekoepel - VAZG	okt-20	4x/jaar
Stuurgroep ontwikkeling nieuwe sociale kaart van het departement WVG	sep-20	1x/m
Projectgroep ontwikkeling nieuwe sociale kaart van het departement WVG	sep-20	1x/m
Bureau eerste lijn - Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg	jan-20	6x/j
ontwikkelingsgroep patiëntenbevraging bureau EL Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg	jan-20	6x/j
Stakeholdersgroep Implementatie valpreventiemaatregelen in de thuiszorg van het Vlaams Exerptisecentrum Val- en factuurpreventie	mei-20	2 a 3x/j
Nationaal stakeholder panel voor het TRANS-SENIOR projectv- EU gefinancierd onderzoeksproject	mei-20	1x/j
Werkgroep generiek zorgplan zeldzame ziekten vh RIZIV		
Vlaams Agentschap voor gegevensdeling in de zorg	voorjaar 2019	
Leer- en kennisplatform voor de Vlaamse eerste lijn- Project in opdracht van het Fonds Dr. Daniël De Coninck van de KBS	mrt-20	4x
WG Recip-e Communicatie en vorming - Dematerialisatie	nov-20	1x/m
Werkgroep eet- en gewichtsproblemen/adviesraad (Eetexpert)	nov-20	2x/j



Bijlage 3: Samenstelling Raad van Bestuur dd 31/12/2020

Cluster	Naam effectieve	Affiliatie	Naam plaatsvervanger	Affiliatie
Cluster Welzijnszorg	Ann Baeyens	DMW-VICO -CM	Karolin Vannieuwenhuysse	Ouderenzorg, Zorgnet-Icuro
	Stefaan Berteloot	Zorggezind, diensten gezinszorg	Isabel Moens	Centra GGZ, Zorgnet-Icuro
	Anita Cautaeers	CAW	Hilde De Wilde	Stad Genk
Cluster Gezondheidszorg	Greet Van Kersschaever	Domus Medica	Stefaan Hanson	Federatie Vrije Beroepen
	Hilde Deneyer	Federatie Vrije Beroepen	Dirk Verleyen	Federatie Vrije Beroepen
	Hendrik Van Gansbeke	Nederlandstalig platform thuisverpleegkundigen	Pierre Seeuws	Federatie Vrije Beroepen
Cluster Lokale besturen	Peter Cousaert	VVSG	Griet Briels	VVSG
	Elke Verlinden	VVSG	Tinne De Vriendt	VVSG
	Christoph Van de Wiele	Schepen Wichelen	Bieke Verlinde	Stad Leuven
Cluster Gebruikers	Ilse Weeghmans	Vlaams Patiëntenplatform	David De Vaal/Nils Vandeweghe	Netwerk tegen Armoede/Vlaamse Ouderenraad
Cluster Mantelzorgers/Familie	Marleen Van Hees	Platform Mantelzorg	Karen Van Mossevelde	Platform Mantelzorg
Cluster Vlaamse expertisecentra	Chantal Van Audenhove	Steunpunt WVG, KULeuven	An De Sutter	Steunpunt WVG, UGent
Cluster Ziekenhuizen	Margot Cloet	Zorgnet-Icuro	Hilde De Nutte	Zorgnet-Icuro
Onafhankelijke leden	Gerrit Rauws	onafhankelijk lid, voorzitter		
	Jan De Maeseneer	onafhankelijk lid		
Waarnemend lid	Annick Dermine	Huis voor Gezondheid, Brussel		



Bijlage 4: Samenstelling algemene vergadering dd 31/12/2020

Cluster	Naam effectieve	Affiliatie	Naam plaatsvervanger	Affiliatie
Cluster Welzijnszorg	Ann Baeyens	DMW-VICO -CM	Ann Ceuppens	VICO-Onafhankelijke Ziekenfondsen
	Stefaan Berteloot	Zorggezind	Ewout Vanormelingen	Zorggezind
	Anita Cautaeers	CAW	Patrick Seys	CAW
	Marc Vlaeminck	VLOZO	Anthony Cafmeyer	VLOZO
	Hilde De Wilde	Sociale diensten OCMW (Stad Genk)	Isabel Moens	Centra GGZ
	Lore Geukens	Zorgnet-Icuro	Karolin Vannieuwenhuyse	Zorgnet-Icuro
Cluster Gezondheidszorg	Reinier Hueting	Huisartsen	Greet Van Kersschaever	Huisartsen
	Hendrik Van Gansebeke	Thuisverpleegkundigen	Christine Van Cante	Thuisverpleegkundigen
	Koen Lowet	Eerstelijns geestelijke gezondheid	Marleen Reyns	podologen, ergo, diëtisten, logopedisten, vroedvrouwen
	Stefaan Hanson	Tandartsen	Jos Van Hoof	Huisartsen
	Dirk Verleyen	Kinesitherapeuten	Hilde Deneyer	Apothekers
	Pierre Seeuws	podologen, ergo , diëtisten, logopedisten, vroedvrouwen	Nathalie De Jonge	podologen, ergo, diëtisten , logopedisten, vroedvrouwen
Cluster Lokale besturen	Evelyn Dierick	zorgcoördinator OCMW Kortrijk	Gil Peeters	Zorgmanager Thuiszorg Kempen
	Kris De Koker	diensthofd seniorenzorg, OCMW Puurs	Patrick De Saeger	directeur woonzorg OCMW Halle
	Peter Cousaert	stafmedewerker VVSG	Griet Briels	stafmedewerker VVSG

	Elke Verlinden	stafmedewerker VVSG	Tinne De Vriendt	stafmedewerker VVSG
	Christoph Van de Wiele	Schepen Wichelen	Bieke Verlinde	schepen Leuven
Cluster Gebruikers	David De Vaal	Netwerk tegen Armoede		
	Nils Vandenweghe	Vlaamse Ouderenraad		
	Ilse Weeghman	Vlaams Patiëntenplatform		
Cluster Mantelzorgers/Familie	Karin Van Mossevelde	Platform Mantelzorg	Marleen Van Hees	Platform Mantelzorg
	Ria Vandenheuvel	Familieplatform	Johan Tourné	Platform Mantelzorg
Cluster Vlaamse expertisecentra	Chantal Van Audenhove	Steunpunt WVG, KULeuven	Peter Raeymaeckers	Steunpunt WVG, UA
	An De Sutter	Steunpunt WVG, Ugent	Dominique Verté	Steunpunt WVG, VUB
Cluster Ziekenhuizen	Margot Cloet	Zorgnet-Icuro	Hilde De Nutte	Zorgnet-Icuro
Raadgevend lid vanuit onafhankelijke leden RVB	Gerrit Rauws	Voorzitter RvB		
	Jan De Maeseneer	2de onafhankelijk lid RvB		