



V!VEL
Vlaams Instituut voor de Eerste Lijn

Verbindt en versterkt
de eerste lijn



Werkingsverslag 2021

Inleiding.....	6
6 strategische doelstellingen	6
Strategische doelstelling 1: verdere uitbouw van VIVEL als volwaardige netwerk- en expertiseorganisatie.....	7
1.1 Nieuw beleidsplan VIVEL 2022-2025	7
1.1.1 Via evaluatie naar een nieuw beleidsplan.....	7
1.2 Personeel VIVEL.....	7
1.2.1 Aanwervingen en vervangingen	7
1.2.2 Interne samenwerking	9
1.3 Communicatie	10
1.3.1 Opleidingen	10
1.3.2 Sociale media kanalen.....	10
1.3.3 E-nieuwsbrief VIVEL	11
1.3.4 Events.vivel.be	11
1.3.5 PR – acties	11
1.3.6 Communicatieve ondersteuning zorgraden.....	12
1.3.7 Eerstelijnszone.be onder de loop	12
1.4 GDPR.....	13
1.4.1 Twee factor authenticatie	13
1.4.2 Wachtwoordbeheersysteem.....	13
1.4.3 Opleiding en procedures	13
1.5 Mantelzorg.....	13
1.5.1 Dag van de Mantelzorg.....	14
1.5.2 Ontwerp Vlaams Mantelzorgplan.....	14
1.5.3 Coördinatieopdracht Vlaams Mantelzorgplan	15
1.5.4 ESF-project Triatlon.....	16
1.5.5 Survey Informele zorg	16
1.6 eGezondheid en eWelzijn (eGeW)	16
1.6.1 Overlegorganen.....	16
1.6.2 Corona Test Prescription and Consultation (CTPC)-tool en Vaccinnet	18
1.6.3 Dematerialisatie of papierloos voorschrijven.....	18
1.6.4 Acht effectiviteitsprincipes voor 'Caring Technology'	19
1.6.5 Service desk.....	20
1.7 Opleiding en vorming	21
1.7.1 Cursus "HRM in het kader van de vaccinatiecentra"	21

1.7.2	Cursus "Aan de slag met Book'u"	21
1.7.3	E-learning "De patiënt en zijn gezondheidsgegevens en ik als zorgverlener"	21
1.7.4	E-learning "Veilige communicatie in zorg"	21
1.7.5	Cursus "Introductie tot omgevingsanalyse"	22
1.7.6	Cursus "Financieel beleid"	22
1.7.7	Cursus "Hrm voor niet-medewerkers"	22
1.7.8	Webinar "Wegwijs in eGezondheid"	22
1.7.9	Webinar "Mantelzorg met veerkracht" (ZorgSamen)	23
1.7.10	Webinar Sociaal Werk en de Vaccinatiecampagne	23
1.7.11	Cursus in samenwerking met externe partner	23
1.8	Ethische code	23

Strategische doelstelling 2: inhoudelijke ondersteuning van zorggraden25

2.1	RIZIV conventie ELP	25
2.2	Projectgroep dashboards i.f.v. populatiemanagement in de eerstelijnszones (ELZ)	25
2.2.1	Opsplitsing in 3 operationele werkgroepen	25
2.2.2	Focus op COVID-19	26
2.2.3	Officiële herstart	26
2.2.4	Nieuw overlegorgaan in 2022	26
2.2.5	Sociale kaart	27
2.3	Zorg en welzijn integreren in de zorgraad	27
2.3.1	Sterk Sociaal Werk	28
2.4	Zipster	28
2.5	Ondersteuning tijdens COVID 19 pandemie	29
2.5.1	Werkgroep vaccinatiecommunicatie	29
2.5.2	Opzet en werking klankbordgroep (participatiegroep)	29
2.5.3	Huishoudelijk reglement Vaccinatiecentra	30
2.5.4	Ondersteuning populatiemanagers	30
2.5.5	Ondersteuning programmamanagers	31
2.5.6	Evaluatiemeeting lokale contract-bronopsporing mSPOCs en COVID 19 Teamleider	32
2.5.7	Ondersteuning HR-managers	32
2.5.8	Prioritaire vaccinatie zorgprofessionals eerste lijn	33
2.5.9	Motiverend communiceren met je patiënt/cliënt over vaccinatie	34
2.5.10	Bezoeken vaccinatiecentra	34
2.6	Buurtgerichte zorg	34
2.7	Ondersteuning Multidisciplinair overleg (MO)	35

2.8	Ondersteuning van de Persoon met Zorg en ondersteuningsnood in de zorgraad	36
-----	--	----

Strategische doelstelling 3: organisatorische ondersteuning van zorgraden.....37

3.1	Ondersteuning beleids- en actieplan	37
3.1.1	Reflectie beleidsplan 2020	37
3.1.2	Actieplan 2022	37
3.1.3	Scirocco	37
3.2	Deelname aan provinciale overleggen	38
3.2.1	POELZ Overleg West-Vlaanderen	38
3.2.2	Lerend netwerk Regionaal welzijnsoverleg Oost-Vlaanderen (RWO)	38
3.2.3	Deelname aan het Oost-Vlaams provinciaal overleg	38
3.3	Welzijn in de zorgraad	39
3.3.1	Individuele Veerkracht	39
3.3.2	De ZorgSamen - deelname VIVEL aan coördinatiegroep en stuurgroep	39
3.3.3	Werkgroep Selectieve Suïcidepreventie VAS III	40
3.4	Ondersteunen van de zorgraden als vzw's	40
3.4.1	Ondersteuning zorgraden bij specifieke vragen en situaties	40
3.5	Kennisdomein GDPR	40

Strategische doelstelling 4: netwerkvorming tussen de zorgraden faciliteren en ondersteunen42

4.1	VIVEL ontmoet	42
4.1.1	Bereik	42
4.1.2	Communicatie	44
4.2	Communicatie-, leer- en deelplatform voor zorgraden	44
4.2.1	Adoptie	44
4.2.2	Policy teamskanalen	44
4.2.3	Nieuwsflash	45
4.2.4	Enkele cijfers: in 2021	45

Strategische doelstelling 5: Een kwaliteits- en klachtenbeleid voor de zorgraden uitwerken46

5.1	Doelgerichte zorg in de eerste lijn	46
5.1.1	Lancering pilootproject	46

Strategische doelstelling 6: signaalfunctie naar de Vlaamse overheid en pleitbezorger eerste lijn uitwerken47

6.1	Standpunt referentieregio's	47
-----	-----------------------------------	----

6.2	Vaccinatie	48
6.2.1	Advies m.b.t. mantelzorg en prioritering in vaccinatiestrategie	48
6.2.2	Uitnodigingsbrief vaccinatie herschreven	48
6.3	Welzijn	48
6.3.1	Werkgroep vorming en opleiding (WEVO) voor het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) ..	48
6.3.2	Actieplan Sterk Sociaal Werk	49
6.3.3	Lokaal Signaal VVSG	49
Bijlagen		50
Bijlage 1: Projectgroepen VIVEL		50
Bijlage 2: Deelname VIVEL aan recurrente overleggen		51
Bijlage 3: Samenstelling Raad van Bestuur d.d. 31/12/2021		58
Bijlage 4: Samenstelling algemene vergadering d.d. 31/12/2021		59

Inleiding

Bij VIVEL hanteren we de Quintuple Aim als toetssteen voor al onze strategieën en beslissingen. In 2021 voegden we een vijfde pijler toe aan de Quadruple Aim, namelijk de pijler die zich richt op sociale rechtvaardigheid en inclusie. Het is immers belangrijk om acties en strategieën aan te passen aan specifieke doelgroepen. Dit wordt ook wel proportioneel universalisme genoemd; om met dezelfde acties hetzelfde effect te bekomen bij verschillende doelgroepen moet je andere strategieën hanteren. Een concreet voorbeeld is de vaccinatiestrategie. Om een vaccinatiegraad van meer dan 70% te bekomen moet de globale populatie opgedeeld worden in verschillende doelgroepen die elk een andere aanpak vergen: ouderen, jongeren, mensen die in instellingen verblijven, bedlegerige personen, mensen die nog twijfelen, mensen die laaggeletterd zijn, niet of minder digitaal vaardige personen, enzovoort. Als dit niet gebeurt is er het risico om een deel van de bevolking niet te bereiken.

Deze vijf pijlers vormen ons kompas. De bedoeling? Met de ingezette middelen een effectievere en efficiëntere zorg organiseren, problematieken op bevolkingsniveau aanpakken, bijdragen tot sociale cohesie, een meer tevreden PZON en zijn mantelzorger, en zorgaanbieders die hun job met voldoening uitvoeren. Vijf doelstellingen waar tegelijkertijd op dient te worden ingezet. Dat VIVEL dit doet is immers niet zonder reden: We hebben een strategische en innovatieve opdracht en volgen de internationale ontwikkelingen. Bovendien staan de achterliggende keuzes en waarden van de Quintuple Aim in onze missie.

We promoten en dragen de Quintuple Aim duurzaam uit in Vlaanderen en Brussel, met als doel om zoveel mogelijk strategieën binnen gezondheid en welzijn hierop te enten, om finaal maximale impact te realiseren.

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 2021.

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

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

1.1 Nieuw beleidsplan VIVEL 2022-2025

Op 8 september organiseerden we een strategische dag in Muizen. Onder professionele begeleiding van een procesbegeleider werden er krijtlijnen uitgetekend voor een beleidsplan van 5 jaar.

Ook werd een ontwerp voor intern reglement opgemaakt, maar nog niet formeel goedgekeurd. In 2022 wordt de goedkeuring hiervan als actiepunt opgenomen.

1.1.1 Via evaluatie naar een nieuw beleidsplan

Voor het traject beleidsplanning besteedden we veel aandacht aan een terugblik en een evaluatie van de voorbije periode. Hiervoor bevroegen we, met open en gesloten vragenlijsten, onze belangrijkste stakeholders: het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, de zorgraden, en ons bestuursorgaan.

Ook de bundeling van feedback die we ontvingen op onze toer door Vlaanderen via de 'VIVEL-ontmoet-avonden in alle Vlaamse provincies (zie verder), namen we hierbij in acht.

1.2 Personeel VIVEL

1.2.1 Aanwervingen en vervangingen

1 VTE - administratief medewerker

In de zomer werd een nieuwe medewerker aangeworven die het team administratief zou ondersteunen in een aantal opdrachten en taken.

4 VTE - Stafmedewerkers welzijn, VTO en data-en populatiemanagement

Daarnaast werden in het najaar ook nieuwe collega's aangeworven die als stafmedewerker de opvolging van het domein Welzijn konden versterken en verruimen.

Gezien het groeiend belang van het digitaal leerplatform VIVEL Academie binnen onze werking, maakten we werk van de aanwerving van iemand met een agogisch profiel ter ondersteuning hiervan.

In 2021 verlieten ook twee collega's het team, wat o.m. leidde tot de zoektocht naar een specialist data- en populatiemanagement om ons team te vervoegen.

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. Door een aantal wijzigingen in het team werd werk gemaakt van een betere bepaling van taken en verantwoordelijkheden en werden de opdrachten van 'provinciale ondersteuner' herschikt.

Directie

- **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 het bestuursorgaan en de overheid. Ze vertegenwoordigt VIVEL op strategische overleggen en is het aanspreekpunt voor de overheid.

Stafmedewerkers

- **Anne Van Haesendonck** is aanspreekpunt voor HR en goed bestuur binnen de zorgraden, alsook voor de ondersteuning die VIVEL aan de zorgraden biedt op vlak van sociaal secretariaat, boekhouding, vzw-aangelegenheden, GDPR, verzekeringen... Daarnaast is zij nu ook het aanspreekpunt voor de zorgraden in Oost-Vlaanderen.
- **Elien Colman** (PhD) aanspreekpunt populatie- data- en kwaliteitsmanagement.
- **Fien Ost** is community manager voor het digitaal platform van de zorgraden en werkt ondersteunend als communicatiemedewerker.
- **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, welzijn in de zorgraad... onder zijn hoede, volgt zorgcoördinatie en casemanagement en neemt samen met Lie Verrijssen de coördinatie van het Vlaams Expertisepunt Mantelzorg waar. Karel is aanspreekpunt voor de West-Vlaamse zorgraden.
- **Lie Verrijssen** volgt, naast mantelzorg, welzijnsthema's zoals zorgzame buurten, Sterk Sociaal Werk en diverssensitieve zorg op en is aanspreekpunt voor de Limburgse zorgraden.
- **Marlies De Clerck** is ook actief binnen het domein welzijn, en is verantwoordelijk voor doelgerichte zorg, de werkzaamheden rond 'PZON centraal' en zit de klankbordgroep vaccinatie van VIVEL voor.
- **Nik Silverans** is verantwoordelijk voor eGezondheid en eWelzijn, GDPR en ICT.
- **Sarah Rogiers** is verantwoordelijk voor de VIVEL Academie.

- **Sjoert Holtackers** is verantwoordelijk voor een aantal projecten binnen het domein welzijn zoals SCIROCCO, ondersteunt mee het beleids- en actieplan van de zorgraden en is provinciaal ondersteuner in Vlaams-Brabant en Brussel.
- **Sofie De Smet** is administratief medewerker.
- **Sophie Liekens** (PhD) coördineert het opleidings- en vormingsaanbod, volgt de ontwikkeling van de nieuwe sociale kaart, is aanspreekpunt voor geestelijke gezondheidszorg in de eerste lijn en voor de Antwerpse zorgraden.

1.2.2 Interne samenwerking

Werkgroep samenwerken

Oprichting werkgroep samenwerken in opdracht van het team/directie van VIVEL om zo de interne samenwerking te bevorderen. Bijvoorbeeld communicatie tussen de teamleden, werken als team, zorgen voor individuele veerkracht... Wat dit laatste betreft werd in het najaar een sessie 'individuele veerkracht vergroten' georganiseerd in samenwerking met The Human Link voor het voltallige team.

Telewerk

De uitzonderlijke arbeidsomstandigheden maakten dat er ook een aantal kaders moesten worden bepaald rond telewerk binnen het team. Hiervoor werden ook de nodige wettelijk correcte documenten (clausules bij de arbeidsovereenkomsten) opgemaakt. Ook het arbeidsreglement werd aangepast aan de actuele arbeidsomstandigheden en – voorwaarden. Daarnaast werd ook een afsprakennota gemaakt m.b.t. regeling meeruren.

Preventie en bescherming op het werk

Op het terrein van preventie en bescherming op het werk werden volgende stappen gezet:

- Bedrijfsbezoek IDEWE aan VIVEL
- Opmaak en goedkeuring jaaractieplan 2022 'Preventie en Bescherming op het Werk'

Connectie met de zorgraden versterken

Om de connectie tussen team VIVEL en de zorgraden te versterken werkten we een plan uit. Zo werd op het digitale platform werk gemaakt om elk teamlid kort voor te stellen. Daarnaast ging er ook extra aandacht naar de provinciale ondersteuners: b.v. met VIVEL ontmoet waren zij host, we personaliseerden de eindejaarswensen per provincie, enzovoort.

1.3 Communicatie

1.3.1 Opleidingen

Opleiding mailtool “Mailchimp”

Op vraag van verschillende zorgraden organiseerden we begin 2021 een meerdaagse opleiding over de e-mailtool Mailchimp. Deze opleiding bestond uit 4 modules.

1. Mailinglijsten maken en beheren
2. Aanmaken van een nieuwsbrief (basis),
3. Aanmaken van een nieuwsbrief (gevorderd)
4. Terugkomworkshop. Deze was gericht aan (communicatie)medewerkers van de zorgraden.

Voor elke module schreven 40 unieke personen en 38 verschillende ELZ in. Achteraf stelden we de opnames van deze opleiding en ondersteunende informatie over Mailchimp beschikbaar in de cursus “[Mailchimp](#)”¹ op VIVEL Academie. Deze cursus werd door 50 unieke gebruikers geraadpleegd.

Opleiding voor webredactie van [eerstelijnszone.be](#)

Op vraag van medewerkers en webredacteurs organiseerden we enkele hands on opleidingen over de back-end van de website.

- Webredactie voor dummies: over hoe inloggen, pagina's maken en bewerken, afbeeldingen of logo toevoegen...
- Webredactie voor gevorderden: over hoe lay-out van een pagina aanpassen, webformulieren, werken met kalender en nieuwsrubriek...

De webinar werd ook opgenomen en later ter beschikking gesteld in de cursus “[Redactie van de website eerstelijnszone.be](#)”² VIVEL Academie.

1.3.2 Sociale media kanalen

Sociale media is een snelle en makkelijke manier om informatie en verwezenlijkingen te verspreiden. In 2021 voerden we de communicatiestrategie (help-, hero- en hubcontent), opgesteld in 2020, uit. Zo maakten we gebruik van een contentkalender, een kalender waar we per dag per kanaal bijhouden welke content we wanneer plaatsten. We monitoren per kwartaal de groei (volume) van de verschillende kanalen (Facebook, Instagram, LinkedIn, websites, nieuwsbrieven). De sociale mediakanalen Facebook en Instagram werden van éénlijn.be

¹ Deze cursus is enkel toegankelijk voor medewerkers en leden van de zorgraad.

² Deze cursus is enkel toegankelijk voor medewerkers en leden van de zorgraad.

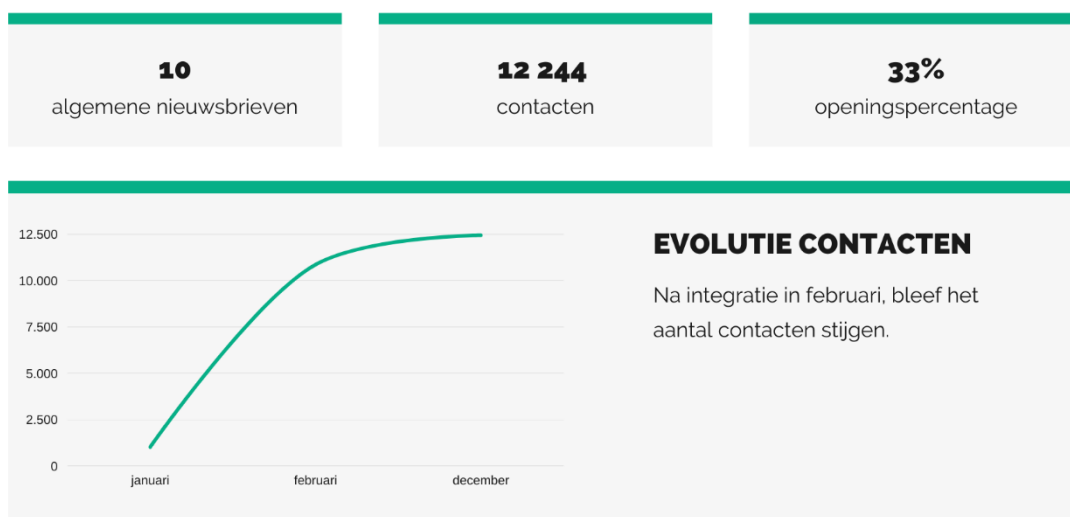
overgenomen. Beide kanalen wijzigden van naam en kregen een VIVEL 'look and feel'. Eind 2021 stelden we een jaarrapport op met adviezen voor 2022.

1.3.3 E-nieuwsbrief VIVEL

Vanuit VIVEL beheerden we verschillende nieuwsbrieven die op ongeregelde tijdstippen werden verzonden. In 2021 werden deze geanalyseerd en geoptimaliseerd.

Er gingen 10 algemene nieuwsbrieven buiten (excl. juli en december) en dit naar 12,244 contacten. In januari 2021 hadden we 1020 contacten, na integraties, zijn we in februari gestart met 10.864 om in december met 12.244 contacten te eindigen. Het gemiddelde openingspercentage over alle nieuwsbrieven bedraagt 32.6%. We zien een verschuiving waarbij mobiel de overhand krijgt met 53% van de mensen die de nieuwsbrieven lezen via hun smartphone

DE NIEUWSBRIEF IN CIJFERS



1.3.4 Events.vivel.be

In 2021 lanceerden we een nieuwe tool om webinars en events te ondersteunen. Dit gebeurde na verkennende gesprekken met SAM VZW en op basis van een analyse van 3 tools. De tool is bereikbaar via events.vivel.be en ondersteunt en professionaliseert de werking van VIVEL, o.a. n.a.v. toename van het aantal digitale events en webinars. Er werden 6.400 bezoekers geregistreerd, gekoppeld aan de opleidingen en events die we organiseerden.

1.3.5 PR - acties

Er ging ook de nodige aandacht naar de verdere bekendmaking van VIVEL in de sector. Zo verscheen er een video-interview met directeur Caroline Verlinde, n.a.v. de evaluatie van de werking

VIVEL na 1 jaar. Ook verscheen in maart 2021 een uitgebreid interview met Dr. Verlinde in VIEWZ magazine waar het afgelopen jaar en de toekomstplannen werden besproken. Daarbij één duidelijke conclusie: de fundamenteën voor een intense en duurzame samenwerking in de eerste lijn zijn gelegd. Tot slot werd ook een deel van de site van VIVEL in het Engels vertaald. Zo komen we tegemoet aan de internationale vragen en belangstelling over de werking van VIVEL en de Eerste lijn in Vlaanderen.

1.3.6 Communicatieve ondersteuning zorggraden

Informatieve animatiefilm over eerstelijnszone en zorgraad

VIVEL lanceerde een animatievideo die antwoord biedt op de vragen 'Wat is een eerstelijnszone? Wat is een zorgraad?' met als vooropgestelde doelgroep: 7- 77 jaar. Dit traject verliep in samenspraak met een werkgroep van zorggraden. De animatie is beschikbaar op het YouTube kanaal van VIVEL: [De eerste lijn uitgelegd - YouTube](#) en kende 858 views. Ook een [ondertitelde versie](#) is beschikbaar.

Zorggraden konden deze laten personaliseren en inzetten tijdens bv de vaccinatie van de zorgprofessionals om hun werking aan hen voor te stellen.

Infografiek op posterformaat

Daarnaast werd ook een infografiek op posterformaat aangereikt. Deze A4-infografiek vertelt meer over de doelstelling, structuur en werking van een zorgraad en eerstelijnszone binnen het COVID-19-verhaal.

Deze werd verspreid op:

- de website [eerstelijnszone.be](#) bij 'wat is een eerstelijnszone?'
- de sociale media en in de algemene nieuwsbrief van VIVEL
- de website van VIVEL

1.3.7 Eerstelijnszone.be onder de loep

VIVEL kreeg in januari 2020 de website [eerstelijnszone.be](#) in beheer, overgedragen vanuit het Agentschap Zorg en Gezondheid. Omdat het CMS technisch op zijn einde loopt, werd een traject opgestart om deze website te vernieuwen. Dit traject loopt in 2022 verder door.

Bevraging als basis

In juni werd een bevraging van de website [eerstelijnszone.be](#) opgestart. Webredacteurs actief bij de zorggraden gaven hun mening en feedback over het gebruik, eventuele noden en behoeften van

de website, daarbij reageerden 50 mensen. Deze resultaten analyseerden we, en vormden één van de basiselementen om de website gebruiksvriendelijker te maken.

Bevragingen website eerstelijnszone.be voor gebruikers

Ook organiseerden we twee bevragingen aan de bezoekers van eerstelijnszone.be. Deze liep in juni en september via een pop-up op de website eerstelijnszone.be. In deze periode werd elke bevraging telkens meer dan 4.000 keer ingevuld. Tot slot werden ook de technische meetpunten en een technische analyse meegenomen in het analysetraject.

Werkgroep

Aansluitend werd een werkgroep opgericht. Daartoe stelden 17 zorgraden, vertegenwoordigd uit alle provincies, zich kandidaat. De werkgroep kwam in 2021 samen op 10 augustus en 7 september. In 2022 werd het traject intensiever met workshops op 28 januari en 18 februari.

1.4 GDPR

1.4.1 Twee factor authenticatie

In 2021 was er één datalek, waarbij een gebruikersaccount (@eerste-lijn.be) van een medewerker van een zorgraad werd gehackt. Hierdoor wordt beslist om de toegang tot ons deelplatform voor alle gebruikers enkel nog mogelijk te maken via 'twee factor authenticatie'. Dit betekent dat de gebruiker een e-mail of SMS krijgt met een unieke code. Deze moet hij dan ingeven alvorens hij toegang krijgt tot ons deelplatform.

1.4.2 Wachtwoordbeheersysteem

In het kader van een veilig beheer van wachtwoorden, hebben we binnen VIVEL een systeem (Keeper) opgezet. Hierin worden alle binnen VIVEL gebruikte wachtwoorden op een veilige manier op één centrale plaats opgeslagen.

1.4.3 Opleiding en procedures

In 2021 kregen alle stafleden opleiding over GDPR door onze DPO van Cranium. Daarnaast werd ook een interne procedure en extra gewaarwording voor phishing mails opgesteld. Onze volledige GDPR-werking werd (samen met de externe partner Cranium) onder de loep genomen. Waar nodig werden er verwerkersovereenkomsten met externe leveranciers opgesteld.

1.5 Mantelzorg

Het Vlaams Expertisecentrum Mantelzorg (VEM) is onderdeel van VIVEL, en wordt beheerd in samenwerking met het Vlaams Mantelzorgplatform (VMP). Samen met het VMP onderhouden we

de website www.mantelzorgers.be die zich zowel naar mantelzorgers als naar professionals richt en die we willen promoten als dé referentiewebsite voor mantelzorg in Vlaanderen en Brussel.

De samenwerkingsmodaliteiten tussen het VEM en het VMP werden opgenomen in een samenwerkingsovereenkomst..

In 2021 werden we uitgenodigd op het bestuursorgaan van het VMP. Deze gaat 4 maal per jaar door. Het VEM werd er opgenomen als vast agendapunt. Eind 2021 namen we ook een eerste keer deel aan de operationele werkgroep die het VMP organiseerde.

VIVEL wil met het VEM ook een verbindende partner zijn tussen verenigingen, mantelzorgprofessionals, mantelzorgexperten en alle andere stakeholders in de sector. Vanuit deze rol werd al een aantal keer overlegd met iDROPS, De Sociale Innovatiefabriek, ZoJong en Magenta.

1.5.1 Dag van de Mantelzorg

Voor de dag van de mantelzorg (23 juni 2021) maakten we een [video](#) waarin directeur Caroline Verlinde mantelzorgers toesprak met een ondersteunende boodschap. Hierbij legde ze de nadruk op jonge mantelzorgers: kinderen en jongeren die, vaak in de thuiscontext, een zorg- en ondersteuningsrol opnemen. Deze nadruk kwam naar aanleiding van een publicatie van 3 [studies](#), gecoördineerd door het departement WVG, waarin de positie van jonge mantelzorgers in Vlaanderen onder de aandacht werd gebracht.

1.5.2 Ontwerp Vlaams Mantelzorgplan

Midden 2020 gaf het Kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding en het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG) ons de opdracht om het Vlaamse mantelzorgbeleid te evalueren en een nieuw mantelzorgplan te schrijven. Deze opdracht kende zijn zwaartepunt in 2021.

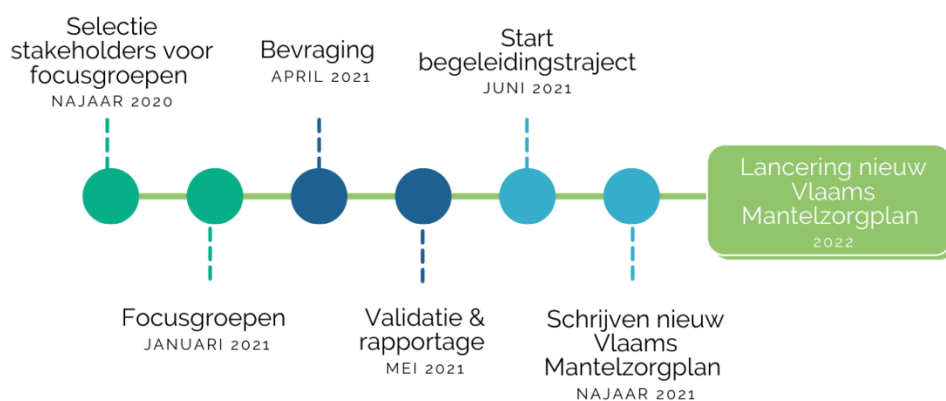
We kozen voor een participatief traject dat we samen met de Academie voor de Eerste Lijn uitwerkten. Het traject bestond uit twee grote delen: een onderzoekstraject en een begeleidingstraject.

De focus van het onderzoekstraject lag niet zo zeer op het evalueren van het mantelzorgplan, maar op het bepalen van de randvoorwaarden voor een goed mantelzorgbeleid in Vlaanderen. Binnen het onderzoekstraject organiseerden we 6 focusgroepen waarin zowel mantelzorgers, beleidsmakers, experts, zorg- en ondersteuningsorganisaties, -diensten en -voorzieningen vertegenwoordigd waren. Ook stuurden we een digitale bevraging uit waarop we 1101 reacties kregen, waaronder 669 mantelzorgers. De resultaten van het onderzoekstraject bundelden we in een uitvoering rapport dat openbaar zal worden gemaakt samen met de publicatie van het nieuwe mantelzorgplan.

In het begeleidingstraject toetsten we de resultaten van het onderzoekstraject ook af met de beleidsdomeinen onderwijs, werk en sociale economie, jeugd, vrije tijd, sport en cultuur, het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAHP) en het Agentschap Opgroeien. Deze domeinen werden al vanaf het begin betrokken met als doelstelling beleid overschrijdend te werken en gedragenheid te creëren. Samen met de resultaten uit het onderzoekstraject leidden deze gesprekken tot de basisstructuur van het mantelzorgplan.

Om de concrete acties binnen het nieuw mantelzorgplan uit te werken, zetten we co-creatiesessies op met het VMP, Magenta en ZoJong!. We vertrokken hier steeds vanaf de eerder vastgelegde klijtlijnen. Naast de mantelzorgverenigingen was de stuurgroep een vaste waarde in het traject. Deze is samengesteld met vertegenwoordiging van de minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding, het VAZG, het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG), de Academie voor de Eerste Lijn en VIVEL. De stuurgroep ondersteunde en adviseerde waar nodig, en bewaakte de vooropgestelde koers gedurende de hele periode. Het nieuwe mantelzorgplan wordt in het voorjaar van 2022 verwacht.

EVALUATIE VLAAMS MANTELZORGBELEID: TIMING 2020-2022



1.5.3 Coördinatieopdracht Vlaams Mantelzorgplan

Eind 2021 beslisten het Kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding en het VAZG om een coördinatieopdracht toe te wijzen voor het opvolgen van

de uitvoering van het mantelzorgplan. Op deze manier wil de overheid garanderen dat de actiepunten in het mantelzorgplan opgevolgd en uitgevoerd worden. De coördinatieopdracht werd toegewezen aan VIVEL. Vanuit deze opdracht zijn we verantwoordelijk voor de voortgang van het plan.

1.5.4 ESF-project Triatlon

In januari 2021 ging het Triatlon-project van start. Triatlon is een project, gefinancierd met middelen vanuit het Europees Sociaal Fonds (ESF). Dit project handelt over de balans tussen werken, leven en mantelzorgen. Mantelzorgvereniging Magenta coördineert het project, en vanuit het VEM nemen we, samen met Mantelzorgnetwerk, een intern partnerschap op. Het project heeft een looptijd van twee jaar, en zet in op drie sporen: (1) een beleidsgericht spoor, (2) een spoor rond preventie en informatie en (3) één rond persoonlijke ondersteuning van mantelzorgers. Met dit project willen we op het einde van de rit een, voor werkgevers en werknemers, actueel en toegankelijk pakket methodieken over het thema mantelzorg en werk uitwerken.

1.5.5 Survey Informele zorg

We namen deel aan de stuurgroep informele zorg, een onderzoek door het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, in opdracht van het departement WVG. Dit onderzoek brengt het verlenen en ontvangen van informele hulp cijfermatig in kaart. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen mantelzorgers en zorgvrijwilligers.

Het onderzoek leverde een belangrijke bijdrage aan de omgevingsanalyse van het Vlaams mantelzorgplan. Dit wordt in 2022 aangevuld met een vervolgonderzoek dat de determinanten voor het verlenen en ontvangen van (potentiële) informele hulp cijfermatig in kaart brengt alsook de actuele praktijken en de gevolgen.

1.6 eGezondheid en eWelzijn (eGeW)

1.6.1 Overlegorganen

De projectgroep eGezondheid en eWelzijn werd begin 2021 opgericht. Ze bestaat uit de koepels en verenigingen van zorg- en welzijnsactoren. Het is een overlegplatform van en voor de sector met als missie geïntegreerd samenwerken. Ons doel is om het samenbrengen van gezondheid en welzijn door middel van gegevensdeling, meer ingang te doen vinden. We vertrekken hierbij vanuit de principes van doelgerichte zorg.

De werkgroep kwam in 2021 8 keer samen. Belangrijke resultaten voor 2021 zijn:

- Het communiceren van onze bezorgdheden over eGeW naar het agentschap Zorg en Gezondheid

- Het informeren over de paradigmashift met betrekking tot de (gezondheids-)gegevens van de patiënt
- De voorstelling van de eHealthMonitor door IMEC
- Het voorstellen en het vinden van gedragenheid rond het 'goal oriënted elektronisch medisch dossier (EHR)'
- De opzet en uitrol van ondersteuning rond de dematerialisatie
- De presentatie, door Erik Vertommen programmamanager van de interfederale roadmap eGezondheid, van de projectplannen van eHealth en RIZIV met middelen van het Europese relanceplan
- De voorstelling van Zipster

In de periode juni - september 2021 organiseerden we overlegmomenten van de werkgroep 'dematerialisatie'. Deze werkgroep had als doel om de betrokken zorgverleners (artsen, specialisten, apothekers, tandartsen en vroedvrouwen) voor te bereiden op de dematerialisatie of papierloos voorschrijven vanaf 15/09/2021. Deze werkgroep stond in voor het co-creatief tot stand brengen van al het opleidings-, vormings- en ondersteuningsmateriaal rond de dematerialisatie. Door het succes van deze werkgroep werd beslist om deze manier van werken te verankeren. Eind 2021 werd daarom de werkgroep 'opleiding, vorming en ondersteuning' opgericht. Deze werkgroep heeft als doel om het opleidingsaanbod en -materiaal rond eGeW, dat VIVEL ter beschikking stelt, verder uit te werken. Dit samen met de vertegenwoordigers van de koepels en verenigingen van zorg- en welzijnsactoren.

Naast de projectgroep eGeW, is er ook een periodiek overleg tussen VIVEL - het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG), Vanuit VAZG nemen medewerkers van de staf ICT en het Team Eerste Lijn deel. In dit overleg wordt de stand van zaken en planning rond eGeW besproken. We delen vanuit VIVEL de successen en bekommernissen vanop het terrein.

Bovendien hebben we 2 regionale overlegorganen:

- Een maandelijks overleg met de organisatie Abrumet / Brussels Gezondheidsnetwerk. Zij voorzien opleidingen over eGeW in Brussel. We delen er informatie en brainstormen over toekomstige veranderingen in het eGezondheidslandschap. Bovendien is het onze ambitie om samen activiteiten te organiseren. De uitnodiging door VIVEL aan het Brussels Gezondheidsnetwerk, om deel te nemen aan het online event rond de dematerialisatie, is daar een voorbeeld van.
- Een driemaandelijks overleg met de organisaties die ook opleidingen geven rond eGeW uit Wallonië, Brussel, de Duitstalige Gemeenschap en VIVEL. Het doel van dit overleg is om van mening te wisselen en best practices met elkaar te delen.

Daarnaast houden we een tweemaandelijks overleg met de programmanager eGezondheid van de FOD Volksgezondheid. Zo blijven we op de hoogte van de verdere evoluties op het vlak van eGezondheid op het federale niveau.

1.6.2 Corona Test Prescription and Consultation (CTPC)-tool en Vaccinnet

In de periode januari tot en met maart 2021 ondersteunden we het VAZG bij het uitwerken en uitvoeren van een opleidings- en ondersteuningsaanbod voor het testbeleid en het uitvoeren van een vaccinatiecampagne rond COVID-19 in de woonzorgsector.

Hiervoor hebben we drie cursussen, webinars en opgenomen filmpjes ter beschikking gesteld op onze VIVEL academie. Daarnaast boden we via onze service desk ondersteuning aan. Dit enerzijds voor het gebruik van de webapplicatie (CTPC-tool) om staalanalyse-aanvragen te registreren en om de testresultaten te raadplegen. Daarnaast hebben we via onze service desk ondersteuning bij de vaccinatiecampagne geboden.

1.6.3 Dematerialisatie of papierloos voorschrijven

Op 15/09/2021 werd het mogelijk om het volledige proces van voorschrijven tot afleveren elektronisch te doorlopen. Dit volledige elektronische proces heet 'dematerialisatie' of papierloos voorschrijven. Voor zowel de patiënt, de voorschrijvers (artsen, specialisten tandartsen en vroedvrouwen) als de apothekers was dit een ingrijpende verandering. Daarom hebben we samen met onze partners een rijk pallet aan opleiding, vorming en ondersteuning voorzien.

Webinars

In de periode mei – november 2021 gaven we i.s.m. Recip-e, zes webinars over de dematerialisatie. Voor deze webinars waren er in totaal 435 deelnemers.

Online event

In september 2021 organiseerden we drie online events rond dematerialisatie. Dit i.s.m. leveranciers van softwarepakketten van artsen, specialisten, tandartsen, apothekers en vroedvrouwen. Het event bestond uit een plenair stuk met de algemene toelichting van het concept. Daarna was er de optie om naar één van de 13 break-out rooms te gaan. Hier werd onder meer ingegaan op hoe dematerialisatie concreet geïmplementeerd wordt in softwarepakketten. In totaal namen 1.550 zorgverleners en burgers / patiënten deel. Als we daarbij de mensen tellen die de opnames op [de YouTube van de VIVEL academie](#) bekeken, dan komen we aan meer dan 6.000 mensen die hebben deelgenomen of de opnames later hebben bekeken.

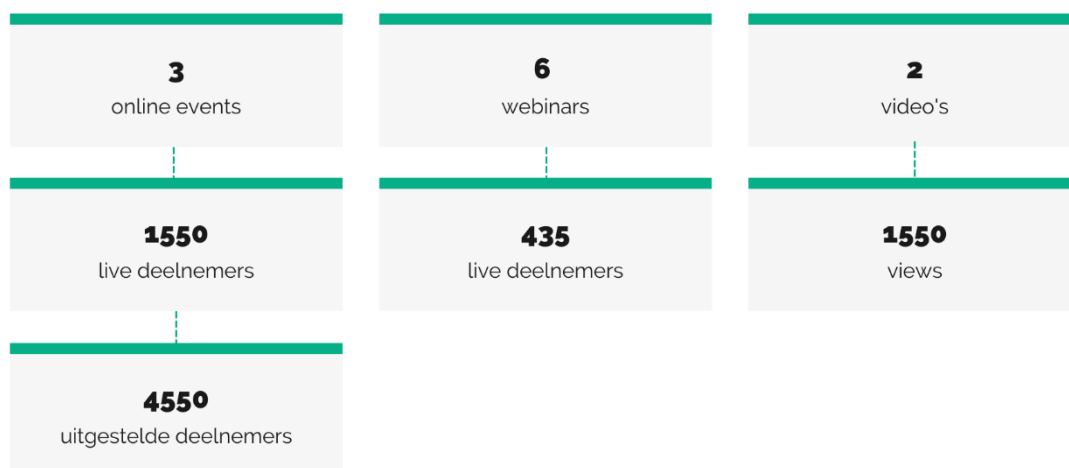
Video's dematerialisatie

We maakten 2 video's over dematerialisatie.

- [De 'Patiënt gaat naar de arts'](#)
- [De 'Patiënt gaat naar de apotheker'](#)

Deze video's werden in totaal meer dan 1.500 bekeken.

DEMATERIALISATIE IN CIJFERS



Cursus op de VIVEL Academie

De bestaande cursus '[Elektronisch voorschrijven en afleveren](#)' op de VIVEL Academie werd verder aangevuld met de verschillende filmpjes over dematerialisatie of het papierloos voorschrijven alsook met een uitgebreide veelgestelde vragen sectie.

E-learning

In 2021 hebben we de e-learning 'Dematerialisatie of papierloos voorschrijven: alle veranderingen toegelicht' samen met Recip-e en de vertegenwoordigers van de betrokken partnerorganisaties uitgewerkt. Begin 2022 stellen we deze e-learning beschikbaar op VIVEL academie en de leeromgevingen van onze partnerorganisaties.

1.6.4 Acht effectiviteitsprincipes voor 'Caring Technology'

VIVEL onderschreef in 2021 [de acht effectiviteitsprincipes voor 'Caring Technology'](#), van het Fonds Dr. Daniël De Coninck. Deze effectiviteitsprincipes zullen we in onze werking als leidraad gebruiken. Daarnaast zullen we de betrokken actoren in ons netwerk aanmoedigen om deze principes toe te passen. Bovendien zullen we de 'enabling conditions' mee creëren om de adoptie van deze principes te faciliteren en verhogen. In 2022 zetten we daarom mee onze schouders onder het Teckno 2030 project.

1.6.5 Service desk

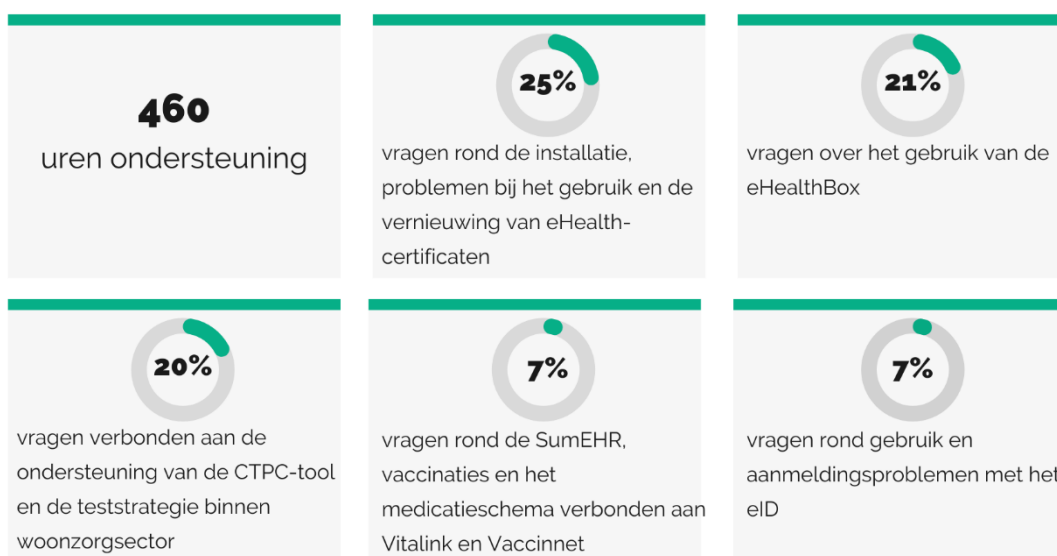
Via de service desk van VIVEL bieden we ondersteuning aan de zorgverleners in de eerste lijn. Zij kunnen hier, via telefoon en e-mail, voor vragen over het gebruik van eGezondheidsdiensten en -applicaties in hun dagelijkse praktijk, terecht. In 2021 gaven we 460 uren ondersteuning via deze service desk.

De top 5 van applicaties / diensten waarvoor we in 2021 via de service desk ondersteuning boden waren:

1. 25% vragen rond de installatie, problemen bij het gebruik en de vernieuwing van eHealth-certificaten
2. 21% vragen over het gebruik van de eHealthBox,
3. 20% vragen verbonden aan de ondersteuning van de Corona Test Prescription and Consultation (CTPC)-tool en de teststrategie binnen woonzorgsector,
4. 7% vragen rond gebruik en aanmeldingsproblemen met het eID en
5. 7% vragen rond de SumEHR, vaccinaties en het medicatieschema verbonden aan Vitalink en Vaccinnet.

Naast deze topics kregen we via de service desk ook vragen rond MyCareNet, Recip-e, de therapeutische en zorgrelatie, de hub en meta-hub en algemene informatievragen.

DE SERVICE DESK IN CIJFERS



1.7 Opleiding en vorming

1.7.1 Cursus “HRM in het kader van de vaccinatiecentra”

De opstart van de vaccinatiecentra in het kader van de vaccinatiestrategie van de overheid maakte dat de betrokken zorggraden geconfronteerd werden met een nieuwe rol als 'werkgever'. Een aantal omkaderingsfuncties werden in het leven geroepen (HR-Manager, programmamanager, populatiemanager, centrum verantwoordelijke, medisch en farmaceutisch experts...) en er was de uitdaging om op een zeer korte tijd vaccinatieteams (bestaande uit professionals en vrijwilligers) up and running te krijgen. VIVEL nam hier haar rol als ondersteuner van de zorggraden op en heeft in samenwerking met betrokken partners (werkgeverskoepels, sociaal secretariaat) de nodige informatie ter beschikking gesteld. Dit gebeurde onder andere door de organisatie van twee webinars. De info werd gebundeld op de VIVEL Academie in de cursus "[HRM in het kader van de vaccinatiecentra](#)³".

1.7.2 Cursus “Aan de slag met Book'u”

Gezien de nood aan een degelijke, performante en toegankelijke planningstool voor de vaccinatiecentra heeft VIVEL een speedprocedure 'Wet op de overheidsopdrachten' doorlopen waardoor de vaccinatiecentra die hiervoor kozen hierop konden intekenen. Een opleiding voor het gebruik ervan werd samen met de leverancier opgezet en ter beschikking gesteld via de VIVEL academie in de cursus "[Aan de slag met Book'u](#)⁴".

1.7.3 E-learning “De patiënt en zijn gezondheidsgegevens en ik als zorgverlener”

De e-learning "[De patiënt en zijn gezondheidsgegevens en ik als zorgverlener](#)" geeft de zorgverlener inzicht in welke bronnen (zoals Vitalink), welke gezondheidsgegevens worden opgeslagen. In totaal waren er 460 zorgverleners die deze e-learning op de platformen medi-Campus, Meduca en IPSA volledig doorliepen en zo ook accreditatie verkregen.

1.7.4 E-learning “Veilige communicatie in zorg”

De e-learning "Veilige communicatie in zorg" geeft een korte introductie in Europese regelgeving over de bescherming van persoonsgegevens (GDPR / AVG) en de impact van deze regelgeving op de gezondheidszorg. In totaal hebben 142 zorgverleners deze e-learning op de platformen van medi-Campus, Meduca en IPSA doorlopen en zo ook accreditatie verkregen.

³ Deze cursus is enkel toegankelijk voor medewerkers en leden van de zorgraad.

⁴ Deze cursus is enkel toegankelijk voor medewerkers en leden van de zorgraad.

1.7.5 Cursus “Introductie tot omgevingsanalyse”

Eind januari 2021 werd de cursus “[Introductie tot omgevingsanalyse](#)”⁵ als één van de eerste cursussen specifiek voor de zorgraden gelanceerd op de VIVEL Academie. De doelgroep was iedereen betrokken bij het maken van een omgevingsanalyse, ter voorbereiding van het nieuwe beleidsplan van de zorgraden. In de cursus verzamelden we alle basisinformatie voor het uitvoeren van het kwantitatieve luik van een omgevingsanalyse, de instrumenten die hiervoor beschikbaar zijn en hoe deze te gebruiken. Gezien het belang van deze info ook voor de populatiemanagers van de vaccinatiecentra werd de cursus nadien ook voor niet-leden van de zorgraad opengesteld.

Deze cursus telde in 2021 278 unieke pagina-weergaven.

1.7.6 Cursus “Financieel beleid”

Vanuit de eerstelijnszones werd de nood ervaren om een globaal zicht te krijgen op de hoekstenen van een financieel beleid in de VZW Zorgraad. VIVEL organiseerde daarom een webinar in samenwerking met het boekhoudkantoor van VIVEL en verwerkte deze in de cursus “[Financieel beleid](#)”⁶ op VIVEL Academie. Deze cursus geeft informatie over begrotingsopmaak en -opvolging, en over de boekhoudkundige verplichtingen van een VZW.

1.7.7 Cursus “Hrm voor niet-medewerkers”

Vanuit de zorgraden kregen we ook echo's over de nood aan info over vergoeden van vrijwilligers en bestuurders. VIVEL heeft hier daarom een sluitend advies over gevraagd en dit verwerkt in een webinar. Later stelden we ook de cursus “[Hrm voor niet-medewerkers](#)”⁷ beschikbaar op VIVEL Academie.

1.7.8 Webinar “Wegwijs in eGezondheid”

In het webinar “Wegwijs in eGezondheid” gaven we een antwoord op de vraag wat eGezondheid is d.m.v. vijf kernvragen: ‘Wat? Welke gegevens? - waar? - wie? - hoe toegang?’. Vervolgens toonden we in het portaal / doorverwijsluik van mijngezondheid.be de functionaliteiten van waar je je gezondheidssamenvatting, voorschriften, geneesmiddelen en ook je resultaten en rapporten van ziekenhuizen en laboratoria terug kan vinden.

In de periode oktober t.e.m. december werd het webinar “Wegwijs in eGezondheid” drie keer georganiseerd. De eerste was samen met eerstelijnszone WE40, in Oostkamp. Daarnaast was dit webinar live mee te volgen in een livestream op YouTube. De opname van het webinar was nadien

⁵ Deze cursus is enkel toegankelijk voor medewerkers en leden van de zorgraad. Bovendien werd de cursus begin 2022 grondig herwerkt.

⁶ Deze cursus is enkel toegankelijk voor medewerkers en leden van de zorgraad.

⁷ Deze cursus is enkel toegankelijk voor medewerkers en leden van de zorgraad.

ook beschikbaar op ons VIVEL academie YouTube kanaal. Deze hybride manier van werken was een interessante ervaring en die we in de toekomst nog zullen doen.

1.7.9 Webinar “Mantelzorg met veerkracht” (ZorgSamen)

Op zaterdag 20 februari vond de webinar “Mantelzorg met veerkracht” plaats. Deze werd georganiseerd door de 'ZorgSamen', en werd mee uitgewerkt door de mantelzorgverenigingen en het Vlaams Expertisepunt Mantelzorg (VEM). De doelstelling was om mantelzorgers handvaten te geven met betrekking tot zelfzorg in crisistijd, ter verhoging van hun draagkracht. Sprekers waren Hilde Weckhuysen (vertegenwoordiger van de mantelzorgorganisaties) en Erna Claes (doctor in de psychologie, gespecialiseerd in gezondheidspsychologie en cognitieve gedragswetenschappen). Jan Hautekiet was presentator en moderator. In totaal bekeken 587 mensen deze webinar.

1.7.10 Webinar Sociaal Werk en de Vaccinatiecampagne

Op 27 april 2021 organiseerden we een webinar over sociaal werk en de vaccinatiecampagne. Dit samen met het Steunpunt tot bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting, SAM vzw en VVSG. Dit naar aanleiding van vragen die we ontvingen van op het terrein over de vaccinatiestrategie en de rollen, kansen en uitdagingen voor sociaal werkers. Tijdens de webinar namen experts het woord over de vaccinatiestrategie vanuit de Vlaamse Overheid, samenwerkingsmogelijkheden op het terrein in het kader van populatiemanagement, hoe omgaan met 'fake news' en hoe hierover in gesprek te gaan met cliënten.

1.7.11 Cursus in samenwerking met externe partner

Begin februari 2021 plaatsten we de cursus “Doelgerichte zorg met Zorg-Esperanto als stafkaart” online. Het Chronic care project SIBE organiseerde deze cursus en klopte bij ons aan voor een samenwerking om hun opleidingsmateriaal te delen op ons leerplatform. Voor VIVEL was dit de eerste test om externe cursussen aan te bieden op VIVEL Academie. De cursus biedt een kennismaking met doelgerichte zorg aan de hand van de stafkaart van Zorg-Esperanto. Na het doorlopen van de cursus heeft de deelnemer voldoende informatie en sleutels om doelgerichte zorg toe te passen. Naast opgenomen webinars werden er verschillende materialen beschikbaar gemaakt om professionals binnen zorg en welzijn verder op weg te helpen en om de zorgvrager als mens met wensen, verlangens en dromen te zien. 42 unieke gebruikers doorliepen de cursus. In 2022 bekijken we hoe we verder kunnen samenwerken met externe partners als onderdeel van de positioneringsoefening van de VIVEL Academie.

1.8 Ethische code

VIVEL werkt veel en vaak samen met externen. Het was dan ook belangrijk hieromtrent een toetssteen te hebben. Onderzoek leidde ons naar de ethische code zoals ontwikkeld door Vlaams

Instituut Gezond Leven. Deze code is het resultaat is van een vrij lang co-creatief en interactief proces, waarbij nauw werd samengewerkt met een vertegenwoordiging vanuit de sector preventieve gezondheidszorg.

De volledige tekst is terug te vinden op de website van het Vlaams Instituut Gezond Leven via deze [link](#). Het bestuursorgaan van VIVEL heeft beslist om deze code te onderschrijven en ook in te zetten als kader voor keuzes in samenwerking met andere partners.

Strategische doelstelling 2: inhoudelijke ondersteuning van zorgraden

2.1 RIZIV conventie ELP

Op 26 juli 2021 keurde het Verzekeringscomité van het RIZIV een overeenkomst goed met de netwerken geestelijke gezondheid over de financiering van de psychologische functies in de eerste lijn via netwerken en lokale multidisciplinaire samenwerkingsverbanden.

In een officieel schrijven erkent de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding Wouter Beke de kracht van de zorgraden en vraagt hen een engagement tot samenwerking met de netwerken geestelijke gezondheid aan te gaan. Zo zijn de zorgraden aanspreekpunt voor de netwerken geestelijke gezondheid om de twee zorgfuncties (eerstelijnspsychologische zorg & gespecialiseerde zorg) lokaal te implementeren.

Het bestuursorgaan van VIVEL richtte een projectgroep op met vertegenwoordiging vanuit verschillende sectoren en expertisedomeinen om de zorgraden de nodige ondersteuning te kunnen bieden.

Samen met Zorgnet-Icuro en VVKP organiseerden we een info- en uitwisselingssessie voor de zorgraden, met 94 deelnemers. Tijdens de uitwisselingssessie bleek de nood aan meer fijnmazige data. Daarom plannen we begin 2022 i.s.m. Provincies In Cijfers digitale demosessies.

2.2 Projectgroep dashboards i.f.v. populatiemanagement in de eerstelijnszones (ELZ)

2.2.1 Opsplitsing in 3 operationele werkgroepen

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

Gezien de brede scope van onderwerpen voor deze projectgroep, werd beslist om de projectgroep Dashboards ELZ op te splitsen in kleinere operationele werkgroepen:

- Werkgroep omgevingsanalyse/toekomstige dashboards,
- Werkgroep monitoring data
- Werkgroep kwetsbaarheidsindicatoren

2.2.2 Focus op COVID-19

In 2021 lag de focus op de vaccinatiecampagne tegen COVID-19. De opstart van de werkgroepen werd daarom uitgesteld, met uitzondering van de werkgroep omgevingsanalyse/toekomstige dashboards. Deze werkgroep kwam op korte termijn tweemaal samen om input te geven voor de ontwikkeling van het dashboard voor de populatiemanagers van de vaccinatiecentra.

2.2.3 Officiële herstart

Eind 2021 riepen we de werkgroepen samen voor de officiële start. We bespraken het doel van de verschillende werkgroepen en verwachtingen van de leden.

De **werkgroep omgevingsanalyse/toekomstige dashboards** wil een mentaliteitswijziging bewerkstellingen om population health management meer ingang te doen vinden. Het doel is om een duurzaam systeem uit te bouwen door stap per stap een aantal topics te concretiseren en data op een gebruiksvriendelijke manier te ontsluiten naar de zorgraden.

De **Werkgroep Monitoring data** wil de ontwikkeling van monitoring-/kwaliteitsindicatoren stimuleren en opportuniteiten uit externe onderzoeksprojecten capteren. De werkgroepleden willen elkaar op de hoogte houden van de hun werkzaamheden en ervoor zorgen dat ze niet naast elkaar aan dezelfde dingen werken. We gaan hierbij telkens na hoe na hoe deze initiatieven meerwaarde kunnen bieden voor de eerstelijnszones.

De **Werkgroep Kwetsbaarheidsindicatoren** heeft als doel om de manier waarop de financiering van de ELZs wordt berekend te verfijnen. Ze werken aan aanbevelingen om het financieringsmodel te verbeteren op basis van de resultaten van de statistische analyse van de kwetsbaarheidsindicatoren.

In de **Overkoepelende Projectgroep Dashboard ELZ** geven we een stand van zaken en koppelen we terug vanuit de verschillende werkgroepen. Binnen de overkoepelende projectgroep wordt een visie uitgewerkt over de inhoud, het doel en de concrete uitwerking van indicatoren en dashboards op maat van ELZ.

2.2.4 Nieuw overlegorgaan in 2022

In 2022 zullen we een nieuw overlegorgaan oprichten, de 'gebruikersgroep'. Bestuurders en medewerkers van zorgraden kunnen hierbij input en feedback geven. Om ervoor zorgen dat de ontwikkelde indicatoren, dashboards en de omkaderende acties (trainingen, handleiding...) aansluiten bij de behoeften van ELZ.

2.2.5 Sociale kaart

De sociale kaart is een applicatie van de Vlaamse overheid, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG). Het is een databank waarin gegevens opgenomen worden over zorgvoorzieningen en zorgverstrekkers (=zorgaanbieders) in Vlaanderen en Brussel. Ze is bereikbaar via de www.desocialekaart.be en op www.eerstelijnszone.be in de zoekmodule geïntegreerd. Deze databank en website worden volledig vernieuwd en het ontwikkelingstraject liep in 2021 volop. We nemen deel aan dit traject en zetelen in de stuurgroep. Ook verschillende zorgraden zijn betrokken en namen o.a. deel aan de sprintdemo's en testings.

Na een lange periode van ontwikkelen wil de stuurgroep begin 2022 inzetten op het testen van de website. Het doel is om een kwalitatieve sociale kaart lanceren, waarvoor grondige acceptatietesten en een stabiele acceptatieomgeving sleutels zijn.

Voor VIVEL is de sociale kaart een belangrijk instrument naar een duurzame en toegankelijke database. Uit de ervaringen in de prioritaire vaccinatiestrategie van de zorgprofessionals eerste lijn (zie verder), blijkt nogmaals het belang hiervan.

2.3 Zorg en welzijn integreren in de zorgraad

Samen met de zorgraden in Oost-Vlaanderen werkten we een kadernota uit 'Zorg en Welzijn in de zorgraad'. Deze nota werd opgemaakt in opdracht van het Kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding en het Agentschap Zorg en Gezondheid. Dit met als doel aan te tonen dat de zorgraden een belangrijke rol spelen in het verbinden van de partners in zorg en welzijn.

De Oost-Vlaamse zorgraden werden gekozen omdat zij vanuit de ervaringen met het Regionaal WelzijnsOverleg (RWO) al sterk inzetten op deze verbinding. We startten met het bevragen van 60 zorgraden over de huidige stand van zaken rond samenwerking tussen zorg en welzijn binnen de zorgraad. Uit de 46 antwoorden, vanuit 40 zorgraden, bleek dat er al heel wat goede samenwerkingspraktijken bestaan, maar tegelijkertijd ook heel wat uitdagingen en bezorgdheden. Deze informatie namen we mee in het verdere proces.

Er werden twee focusgroepen met partners uit zorg en welzijn georganiseerd. Deze informatie vormde de basis voor de kadernota. Vervolgens werkte een kleine redactiegroep de tekst verder uit. Daarna werd de tekst voorgelegd aan een ruime groep in Oost-Vlaanderen. Deze groep kwam regelmatig samen om zich te buigen over deze belangrijke samenwerking. Tot slot valideerde het bestuursorgaan van VIVEL de nota, alvorens door te sturen naar de Vlaamse overheid. De kadernota werd via onze nieuwsbrief verspreid.

2.3.1 Sterk Sociaal Werk

In 2021 werd het project 'Sociaal Werk in de Eerste Lijn' uitgewerkt. Doel van het project is de waarde van sociaal werk in de eerste lijn te benadrukken en de samenwerking met sociaal werk binnen de zorgraad te stimuleren. Hiervoor werden vijf focusgroepen georganiseerd rond volgende thema's:

- Sociale determinanten van gezondheid en hoe sociaal werk hierop kan ingrijpen
- Vermaatschappelijking in functie van sociale inclusie
- Zorgcoördinatie en casemanagement
- Ondersteunen van participatieprocessen van kwetsbare burgers
- Doelgerichte zorg i.f.v. het zorg- en ondersteuningsproces

De resultaten werden vervolgens afgetoetst met verschillende zorgraden in Vlaanderen. We namen deel aan de stuurgroep en zorgden voor de contacten tussen de projectcoördinator en de zorgraden, via een oproep op ons communicatieplatform. In elke provincie werd een werkgroep georganiseerd die bestond uit één of meerdere zorgraden.

Stuurgroep conferentie Sterk Sociaal Werk

Op 5 mei 2022 vindt in Antwerpen de tweede Sociaal Werkconferentie plaats. We maken deel uit van de stakeholdergroep die de conferentie helpt bij de voorbereidingen. Door onze deelname proberen we het geïntegreerde verhaal binnen te brengen. Via bovengenoemde stakeholdergroep proberen we goede praktijken van samenwerking tussen zorg en welzijn mee te nemen in een workshop op de conferentie.

Regionaal Platform Oost-Vlaanderen Sterk Sociaal Werk

In elke provincie is er een regionaal platform Sterk Sociaal Werk. De regionale platformen verbinden sociale professionals vanuit de vijf krachtlijnen⁸ van het sociaal werk. We participeerden aan het platform in Oost-Vlaanderen vanuit het lerend netwerk Oost-Vlaanderen.

2.4 Zipster

Zipster is een digitaal doorverwijsplatform dat zorgverleners helpt bij het doorverwijzen van patiënten naar lokale welzijnsactoren. Op basis van een psychosociale bevraging van de PZON kan de zorgverlener via Zipster de ondersteuningsnoden van de PZON detecteren en doorverwijzen naar de meest geschikte lokale ondersteunende welzijnsactoren.

⁸ Nabijheid, politiserend werken, procesmatig werken, generalistisch werken en verbindend werken. Meer info op: <https://departementwvg.be/ssw/5-krachtlijnen>

We organiseerden een demonstratie voor de zorgraden en een samenkomst met het Agentschap Zorg en Gezondheid en de verantwoordelijken voor ICT binnen de Vlaams Overheid.

We stelden vast dat de interesse op het terrein voor Zipster groeide. Daarom werd Zipster ook voorgesteld in de projectgroep eGezondheid en eWelzijn.

Naar aanleiding van de brede interesse in het veld en vanuit de overheid, besliste het bestuursorgaan van VIVEL om een pilootproject op te starten: 15 zorgraden zullen in 2022 ondersteund worden om met Zipster aan de slag te gaan binnen hun zone.

2.5 Ondersteuning tijdens COVID 19 pandemie

Tijdens heel de vaccinatiestrategie speelde VIVEL een belangrijke rol in de ondersteuning van de zorgraden en vaccinatiecentra.

We ondersteunden op verschillende manieren:

- Organiseren en faciliteren van webinars en cursussen op VIVEL Academie
- Onderzoeken en faciliteren van toegang tot een betaalbare en performante planningstool
- Systematisch beantwoorden van vragen (via Yammerplatform, e-mail, telefonisch)
- Deelname aan overleg en infomomenten georganiseerd door het Agentschap Zorg en Gezondheid
- Ondersteuning VAZG m.b.t. opmaak functieprofielen en opdrachtenfiches voor de verschillende omkaderingsfuncties.
- Opzetten van periodieke uitwisselingssessies voor HR-, programma- en populatiemanagers.
- Ondersteunen en samenbrengen van programma- en populatiemanagers via teamskanalen om zo info- en materiaal onderling te kunnen delen, om zo elkaar te versterken.

2.5.1 Werkgroep vaccinatiecommunicatie

VIVEL nam deel aan de Werkgroep vaccinatiecommunicatie o.l.v. de teamverantwoordelijke Communicatie en Coördinatie van het Agentschap Zorg en Gezondheid, die geregeld samen kwam in 2021. Daar werden o.a. conceptvoorstellen voor de vaccinatiecampagnes voorgesteld en afgetoetst, informatie en initiatieven gedeeld en een stand van zaken meegegeven. Ook vanuit de zorgraden was er vertegenwoordiging. Van hieruit werd teruggekoppeld naar de klankbordgroep Vaccinatie.

2.5.2 Opzet en werking klankbordgroep (participatiegroep)

In april 2021 werd een participatiegroep in het leven geroepen die advies kon formuleren m.b.t. de vaccinatie. In oktober werd deze groep verlengd en omgedoopt tot klankbordgroep vaccinatiestrategie, gezien de verlenging van de taken van de vaccinatiecentra en zorgraden. Zo

stelde deze in oktober 2021 een nota op over de rol van deze klankbordgroep. Daarnaast delen we de lijst met de vertegenwoordigers per provincie zodat zij door hun achterban konden gecontacteerd worden bij vragen.

Als de klankbordgroep proactief adviezen formuleert dan worden daarvoor ad hoc werkgroepen opgezet, waarvoor ook breder dan bij de leden van de klankbordgroep naar input gevraagd wordt. Zo zijn er in 2021 twee ad hoc werkgroepen samengeroepen rond de vaccinatie kinderen 5-11jaar en de communicatie aan burgers. Beide werkgroepen leverden een adviesnota af t.a.v. het Agentschap Zorg en Gezondheid.

2.5.3 Huishoudelijk reglement Vaccinatiecentra

Gezien de vraag werkten we, in overleg met enkele lokale actoren uit de zorgraden, een model huishoudelijk reglement uit voor vaccinatiecentra. We stelden dit ter beschikking aan alle centra.

2.5.4 Ondersteuning populatiemanagers

Populatiemanagement heeft als doel de zorg en het welzijn van alle mensen te verbeteren. Om dat te realiseren, hanteren populatiemanagers enkele principes. Ze richten zich tot groepen (niet individuen) en hebben bijzondere aandacht voor groepen die onder de radar blijven of minder gezondheids- of digitaal vaardig zijn. Ook is het cruciaal om naar de meest effectieve ingrepen per groep te kijken. Dit alles steeds in nauwe samenwerking met lokale partners.

Binnen de vaccinatiestrategie is populatiemanagement cruciaal. Binnen de zorgraden werden daarom vanuit het VAZG middelen voorzien voor populatiemanagers. Zij kregen de opdracht om binnen hun regio een vaccinatiegraad van minstens 70% te bereiken bij alle doelgroepen.

We begeleidden de populatiemanagers van de vaccinatiecentra in dit traject. We ondersteunden hen op verschillende manieren, waaronder:

- We maakten [animatiefilmpje](#) als algemene intro, bijvoorbeeld voor professionals die niet vertrouwd zijn met het concept.
- We organiseerden 37 info- en uitwisselingssessies voor populatiemanagers in 2021 met dank aan input van verschillende partners zoals [KU Leuven](#), [Universiteit Antwerpen](#), [Universiteit Gent](#), [Zorgzaam Leuven](#), het Interfederaal [Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting](#), SAM vzw, [Domus Medica](#), [VVSG](#), [de Vlaamse Logo's](#), [VIGL](#), [Orbit VZW](#), [Provincies in cijfers](#), [Agentschap Binnenlands Bestuur](#) en [Agentschap Zorg & Gezondheid](#).
- De infosessies rond kwetsbare doelgroepen en data & privacy richtte zich niet alleen naar populatiemanagers maar ook naar de mSPOCs van de eerstelijnszones. Zij werden via Domus Medica mee uitgenodigd wat resulteerde in respectievelijk 135 en 145 deelnemers.

In [dit detailoverzicht](#) vind je het volledige ondersteuningstraject voor populatiemanagers.

Om de vaccinatiegraad per doelgroep te monitoren werden door VAZG verschillende dashboards ontwikkeld voor populatiemanagers. Bij de ontwikkeling van het eerste dashboard werd een aparte gebruikersgroep opgericht met de naam 'provinciale aanspreekpunten populatiemanagers'. Deze provinciale vertegenwoordigers stelden zich kandidaat om het dashboard te testen en input te geven over hun noden. Bij de release van nieuwe dashboards of updates organiseerden we demo-sessies i.s.m. de ontwikkelaars van VAZG. Samen met VAZG en Zorgzaam Leuven werden 2 draaiboeken ontwikkeld die via de Teamsomgeving voor de populatiemanagers ter beschikking gesteld zijn. *Draaiboek A* beschrijft de dashboards in een handleiding. *Draaiboek B* is de volgende stap en geeft handvaten voor het interpreteren van data in de dashboards & hoe actie te ondernemen.

2.5.5 Ondersteuning programmamanagers

Op 17 maart 2021 organiseerden we een digitale kennismakingssessie voor de programmamanagers van de vaccinatiecentra. VAZG presenteerde de plaats van programmamanagement binnen het totaalplaatje en gaf toelichting rond de verschillende functies binnen het programmamanagement en hoe we dit vertaalden in een functieprofiel. Er werd stilgestaan bij de uitdagingen om de rol van programmamanager op te nemen als centrum van het lokale vaccinatiebeleid. Daarna was het mogelijk om ervaringen en vragen uit te wisselen in break-out rooms per provincie, gevolgd door een plenaire terugkoppeling.

Na het advies van de Hoge Gezondheidsraad en de Taskforce Vaccinatie om alle +65-jarigen te voorzien van een extra dosis én de beslissing van de Interministeriële Conferentie Volksgezondheid (IMC) die daarop volgde, was een verlenging van de vaccinatiecentra na 15 oktober nodig. Meteen na het nieuws van de verlenging stelden we een bevraging op om de nood aan verdere ondersteuning bij de programma-, populatie- en HR managers in kader van de verlenging van de vaccinatiecentra in kaart te brengen.

De resultaten van de bevraging gaven o.a. aan dat er nood was om de programma-managers opnieuw samen te brengen. Vanaf 28 oktober organiseerden we recurrente uitwisselingssessies (5 in 2021) in samenwerking met VAZG met als doel programmamanagers relevante informatie te bezorgen en hen de mogelijkheid te bieden tot het stellen van vragen. Dit alles met als globaal doel kennis delen en elkaar versterken. Opnames en presentaties van de sessies worden ter beschikking gesteld via de teamsomgeving voor programmamanagers. Waar ook goede praktijken en documenten worden gedeeld. In 2021 vonden 5 uitwisselingssessies plaats, dewelke we in 2022 verderzetten om de 14dagen.

2.5.6 Evaluatiemeeting lokale contract-bronopsporing mSPOCs en COVID 19 Teamleider

Het Agentschap Zorg & Gezondheid gaf in 2020 de zorgraden van de 60 eerstelijnszones de opdracht om lokale besturen bij te staan in het beheersen van lokale uitbraken van COVID-19. Hiertoe werden op niveau van de zorgraden COVID-19-teams samengesteld. Deze bestonden uit een medisch expert (mSPOC genoemd) en een teamleider. Naar aanleiding van 1 jaar lokale contact- en bronopsporing brachten we in samenwerking met Domus Medica op zaterdag 18 september een 60 tal medewerkers van de COVID-19 teams fysiek samen (met respect voor de toen geldende COVID richtlijnen) om de afgelopen periode en de werking te evalueren.

De evaluatiemeeting bestond uit een plenair gedeelte waar we de Vlaamse lokale contact- en bronopsporing in internationaal perspectief plaatsten, gevolgd door reflectiesessies in kleinere groepen. Tot slot was er de plenaire terugkoppeling vanuit de workshops met blik op de toekomst. Alle deelnemers waren het eens om contactopsporing ook in de toekomst lokaal te organiseren. Voordelen van de lokale aanpak zijn niet alleen snelheid, maar het wekt ook veel meer vertrouwen op bij de gecontacteerde burgers, die begeleiding op maat kunnen krijgen.

2.5.7 Ondersteuning HR-managers

- E-learning via webinars en cursussen op de VIVEL Academie (in samenwerking met experten):
 - Juridisch kader van de vaccinatiecentra (Acerta) met bijbehorende PPT ter beschikking via de VIVEL Academie
 - Webinar Medewerkersbeleid in de vaccinatiecentra met volgende thema's:
 - Loon -en arbeidsvoorwaarden voor werknemers van zorgraden; toepasselijke cao's - SOM
 - Inzet van vrijwilligers + belangrijke aspecten - Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk
 - Welzijn op het werk - onmisbare aandachtspunten - IDEWE
 - Beroepsgeheim en discretieplicht - UGent
 - Arbeidsduur: kansen en grenzen - Zorgnet-Icuro
 - Infosessie HR-managers o.m. met informatie toepassing noodwet, verzekeringen.
- Begeleide intervisiesessies in samenwerking met de werkgeverskoepels (reeks in het voorjaar, reeks in het najaar)

We verzamelden alle informatie in de VIVEL academie in de cursus "[HRM in het kader van de vaccinatiecentra](#)".

Vanuit VIVEL gaven we de zorgraden ook regelmatig tips mee rond de bestaffing van de vaccinatieteams (cascade).

We pleitten voor zorgvuldigheid m.b.t. toepassen van regelgeving en overeengekomen barema's, en verwijzen hiervoor naar de nota over loonsvoorwaarden en barema's zoals door Zorgnet-Icuro/SOM als werkgeverskoepels aan hen bezorgd. Deze zijn het resultaat van sociaal overleg tussen werkgeverskoepels en werknemersorganisaties. Deze nota is terug te vinden op VIVEL Academie "HRM in het kader van de vaccinatiecentra" via deze [link](#).

2.5.8 Prioritaire vaccinatie zorgprofessionals eerste lijn

VIVEL nam enkele belangrijke coördinatietaken op zich om de Vlaamse zorgprofessionals uit de eerste lijn prioritair te vaccineren. Vlaanderen wenste met de prioritaire vaccinatie van ouderen, zorgprofessionals en personen met bepaalde aandoeningen de kwetsbare Vlaamse burger met een verhoogd risico op hospitalisatie of op overlijden door COVID-19 door leeftijd, ziekte of beroep, te beschermen. Van januari tot en met eind maart 2021 heeft het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG), de prioritaire COVID-19-vaccinatie van zorgprofessionals in de eerste lijn gecoördineerd in samenwerking met de beroepsgroepen en VIVEL.

In januari 2021 stelde het VAZG, in overleg met de sector en op basis van zo objectief mogelijke en relevante criteria, een lijst op van een 100-tal zorg- en welzijnsberoepen en sectoren die in aanmerking kwamen voor prioritaire vaccinatie. Ook voor zorgprofessionals wonend of werkend buiten Vlaanderen en voor stagiairs in de zorg werden criteria opgesteld.

Voor het samenstellen van nominatieve lijsten van deze beroepsgroepen heeft het VAZG zich gebaseerd op officiële databanken van de federale overheid, lijsten van beroepsfederaties, lijsten van werkgevers, vaccinatiecentra en onderwijsinstellingen (voor stagiairs).

De zorgprofessionals konden contact opnemen met een lokaal aanspreekpunt om te signaleren dat ze ontbraken op de lijst en/of met vragen over de vaccinatie van de beroepsgroep. Via procedures en tools werd dit proces uitgerold. Zo valideerden de populatiemanagers in de eerstelijnszones het proces op lokaal niveau. De zorgprofessionals eerste lijn werden als eerste gevaccineerd in de vaccinatiecentra. Op basis van deze vaccinaties verfijnden de vaccinatiecentra hun werking in de praktijk. Bovendien konden de zorgprofessionals de werking van een vaccinatiecentrum zelf ervaren, zodat ze ook hun patiënten/cliënten konden informeren.

⁹ Deze cursus is enkel toegankelijk voor medewerkers en leden van de zorgraad.

Een straffe samenwerking

Het inventariseren en kruisen van de gegevens uit de verschillende relevante databanken om te komen tot de meest actuele gegevens van actieve zorgprofessionals was een hele uitdaging. Er werden 111 type eerstelijnszorgprofessionals opgelijst voor een totaal van 231.729 opgeladen Vlaamse zorgprofessionals. In het hele proces waren er 334 lokale aanspreekpunten van de beroepsgroepen, 79 populatiemanagers of validatoren en ook tal van aanspreekpunten voor zorgprofessionals in loondienst betrokken. Zij hebben in totaal 2.453 zorgprofessionals eerste lijn extra toegevoegd. Daarvan werd het merendeel goedgekeurd voor prioritaire vaccinatie door de populatiemanagers.

Kortom, uit analyse van de cijfers in Vlaanderen van eind juli blijkt dat minstens 92% van de opgeroepen Vlaamse zorgprofessionals eerste lijn zich liet vaccineren en dat door een intensieve samenwerking met de verschillende actoren binnen de eerste lijn.

VIVEL documenteerde dit proces in een uitgebreide nota en pleitte er bij de overheid voor om dit harde werk niet verloren te laten gaan door werk te maken van een continue geüpdatete database van actieve zorgprofessionals in de eerste lijn.

2.5.9 Motiverend communiceren met je patiënt/cliënt over vaccinatie

Op 15 maart 2021 organiseerden we in samenwerking met de Vlaams logo's en het Vlaams Instituut Gezond Leven het webinar Motiverend communiceren met je patiënten/cliënten over COVID-19-vaccinatie. Leen Van Brussel, Stafmedewerker gedragsinzichten en gezondheidsongelijkheid, Vlaams Instituut Gezond Leven en Luc Lipkens, expert motiverende gespreksvoering, Vlaams Instituut Gezond Leven gaven een antwoord op volgende vragen: Hoe versterk je motivatoren? Hoe verlaag je mogelijke drempels? Hoe ga je om met vaccinatietwijfel? Welke gesprekstechnieken kan je hierbij gebruiken?

De webinar werd ook opgenomen en later ter beschikking gesteld in de cursus "[Motiverend communiceren over vaccinatie](#)" in de VIVEL Academie.

2.5.10 Bezoeken vaccinatiecentra

VIVEL stafmedewerkers bezochten verschillende vaccinatiecentra. Het bezoek aan het vaccinatiecentrum in Houthalen-Helchteren werd vastgelegd in de reportage "[Samenwerken is kracht](#)".

We onderstreepten hiermee de goede samenwerkingen tussen de zorggraden en de lokale besturen, die op korte termijn vaccinatiecentra tot stand hebben gebracht.

2.6 Buurtgerichte zorg

We participeerden aan verschillende initiatieven rond zorgzame buurten.

- We namen deel aan het lerend netwerk Buurtgerichte Zorg van het VVSG. We kregen de kans om het thema mantelzorg te belichten. Samen met het Vlaams Mantelzorg Platform (VMP) vestigden we de aandacht op het belang van mantelzorg in een zorgzame buurt.
- We gingen in overleg met het kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding rond de rol van VIVEL in het op te richten consortium 'Zorgzame Buurten'
- We namen we deel aan het symposium burgergerichte zorg georganiseerd door de Universiteiten Antwerpen en de VUB. Dit deden we samen met de Koning Boudewijnstichting, UA en de werking 'Kwartiermaken' van het Steunpunt Geestelijke Gezondheid
- We zaten samen met het departement WVG en de mensen van Zipster om na te gaan of Zipster een mogelijke rol kan opnemen als sociale doorverwijstool voor de projecten Zorgzame Buurten en het GBO
- We organiseerden op vraag van WVG een infosessie over ons digitaal platform. Het departement wilde nagaan of ons platform ook kon dienen als uitwisselings- en inspiratieplatform voor de projecten Zorgzame Buurten
- We namen als gastspreker deel aan de inspiratiedag zorgzame buurten. We namen dit op samen met Eerstelijnszone Dender die al heel wat ervaring had met het thema.
- We namen deel aan de tweedaagse over zorgzame buurten, georganiseerd door de Koning Boudewijnstichting
- We zaten samen met SAAMO West-Vlaanderen en SAAMO Limburg om na te gaan hoe in de toekomst samen te werken.
- We gaven een toelichting aan de Koning Boudewijnstichting (KBS) over ons digitaal platform. Daarop beslisten het BO van VIVEL om in te gaan op de vraag van de KBS om vanuit VIVEL een platform uit te werken voor de projecten zorgzame buurten.

2.7 Ondersteuning Multidisciplinair overleg (MO)

We ondersteunden het VAZG bij het opzetten van vorming, opleiding en intervisie naar de organisatoren van multidisciplinair overleg in de eerste lijn. We deden procesbegeleiding bij de informatieve sessies en de intervisies, en regelden de inschrijvingen van alle activiteiten. We zorgden ook voor de bekendmaking.

- In 2021 organiseerden we samen een introductiesessie rond het digitaal registreren van MO. Op deze sessies bereikten we 213 overlegorganisatoren, verspreid over 4 opleidingsdagen.

- We organiseerden in het najaar van 2021 5 intervisies voor overlegorganisatoren en hadden hiervoor 181 deelnemers. Op deze sessies werden knelpunten rond het organiseren van overleg behandeld.

Via de introductiesessie werd een oproep gedaan om een werkgroep 'multidisciplinair overleg' samen te stellen. De werkgroep deed verbetervoorstellen voor het MO die werden meegenomen in de verdere ontwikkeling van MO, en ook relevant voor het nieuwe model rond Zorgcoördinatie. De werkgroep kwam hiervoor 4 maal samen.

2.8 Ondersteuning van de Persoon met Zorg en ondersteuningsnood in de zorgraad

VIVEL startte in 2021 een traject voor het ondersteunen van de PZON-cluster in de zorgraad. Dit naar aanleiding van heel wat vragen, noden en bezorgdheden van op het terrein. Daarbij werd een bestek uitgeschreven voor het vinden van een partner. Deze werd gegund aan organisatie Hefboom vzw en de Artevelde Hogeschool en Universiteit Antwerpen, om een combinatie van wetenschappelijke en praktijkgerichte informatie te verzamelen. In november werd dit traject opgestart.

Het doel is om, door een grondige analyse, te komen tot een gebruiksklare implementatiestrategie die de cluster ondersteunt om gelijk- en volwaardig te participeren in de zorgraad.

Strategische doelstelling 3: organisatorische ondersteuning van zorgraden

3.1 Ondersteuning beleids- en actieplan

Vanuit VIVEL willen we de zorgraden ondersteunen bij de opmaak van het beleids- en actieplan. In 2021 besliste de overheid om de deadline van het beleidsplan op te schuiven met één jaar. Dit om hen wat meer ruimte te geven na alle aanvullende opdrachten in het kader van COVID-19.

3.1.1 Reflectie beleidsplan 2020

We voorzagen digitale uitwisselingsmomenten waarvan de zorgraden gebruik konden maken in kleine groepen. Een 25-tal zorgraden tekenden hierop in en gingen in discussie met elkaar. Deze bijeenkomsten werden positief geëvalueerd met een gemiddelde score van 4/5.

3.1.2 Actieplan 2022

Vervolgens zetten we ook een aanbod op voor de ondersteuning van het actieplan. Hiervoor werd in overleg met het agentschap de template van 2020 hernomen en geoptimaliseerd. De template werd gebruikt voor nieuwe acties waarop de zorgraden wensten in te zetten.

Om de zorgraden maximaal te ondersteunen werd een instructiefilmpje opgenomen en op ons communicatieplatform Yammer geplaatst. Op vraag van een aantal zorgraden werd samen met Hefboom vzw een vraag- en antwoordsessie voorzien. Hier tekenden uiteindelijk 17 zorgraden op in.

3.1.3 Scirocco

De Scirocco tool werd ontwikkeld in Schotland en wordt ondersteund door de Europese Commissie. Steeds meer landen sluiten zich aan bij dit consortium, waardoor de tool ondertussen in meer dan 40 landen wordt toegepast. De Scirocco-tool faciliteert interprofessionele en sectoroverschrijdende discussie over geïntegreerde zorg.

Ook Vlaanderen stapte in. Om de Scirocco-tool toe te passen op de zorgraad, werd de tool vertaald naar de context van de zorgraad door UGent.

In 2021 wilden we, samen met het VAZG, nagaan of deze Europese tool geschikt is om zorgraden te ondersteunen bij de opmaak van hun beleids- en actieplan. We zetten samen met het VAZG een begeleidingstraject op om projectmatig enkele zorgraden hierin te ondersteunen. Vier zones tekenden in op dit project: ELZ-regio Aalst, ELZ Brugge en ELZ Oost- en West-Meetjesland. De ondersteuning bestond uit het wegwijs maken in het gebruik van het online assessment en ondersteuning bij de interpretatie van de scores nadien. Daarnaast begeleidden we de zorgraden tijdens een consensusworkshop waarbij we met de participanten interactief aan de slag gingen om

aan de hand van de verschillende scores tot een consensus en gedragen standpunt te komen over verschillende dimensies van geïntegreerde zorg. Vervolgens werd ook een ondersteuningsaanbod uitgewerkt om op basis van de consensusscores keuzes te maken aangaande beleidsprioriteiten en acties (dit wordt in 2022 verder uitgerold).

3.2 Deelname aan provinciale overleggen

3.2.1 POELZ Overleg West-Vlaanderen

Reeds van bij het ontstaan van de zorgraden organiseren de West-Vlaamse zorgraden een provinciaal overleg dat in 2021 elke eerste maandag van de maand plaatsvindt. Daarnaast komen zorgraden samen per regionale zorgzone. Tot slot wordt in het Noorden van West-Vlaanderen een voorzittersoverleg georganiseerd op het niveau van de regionale zorgzone. In 2021 sloten we telkens een uur aan op het provinciaal overleg en occasioneel op het regionaal overleg. We koppelen er terug vanuit de werking van VIVEL. We stellen vast dat onze aanwezigheid er erg geapprecieerd wordt en dat dit ook zijn vruchten afdraagt naar wederzijdse betrokkenheid. Het POELZ overleg wordt door de West-Vlaamse zorgraden georganiseerd. Dit via een roterend voorzitterschap en verslaggeving.

3.2.2 Lerend netwerk Regionaal welzijnsoverleg Oost-Vlaanderen (RWO)

Sinds de inkanteling van het regionale welzijnsoverleg in Oost-Vlaanderen beschikken deze zorgraden over een belangrijke expertise in welzijn. Omdat niet elke Oost-Vlaamse zorgraad beschikt over een personeelslid met deze achtergrond werd een lerend netwerk georganiseerd. Dit lerend netwerk had als doel om voorbeelden tussen zorg en welzijn uit te wisselen. Hierdoor werden de zorgraden met minder expertise rond dit thema versterkt. Het lerend netwerk kwam in 2021 7 maal samen. Daarnaast werden extra bijeenkomsten georganiseerd met als doel het opmaken van de kadernota 'Zorg en Welzijn in de zorgraad' (zie punt 2.3). De laatste bijeenkomst van het lerend netwerk stond in het teken van het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO). Dit lerend netwerk breidde zich uit naar de partners uit de zorgsector om zo in 2022 via een piloot de verbindingen tussen welzijn en zorg verder uit te bouwen en dit in overleg met de werkgroep Vorming en Opleiding GBO die vanuit het departement WVG getrokken wordt.

3.2.3 Deelname aan het Oost-Vlaams provinciaal overleg

Sinds het najaar van 2021 neemt ook het aanspreekpunt binnen VIVEL deel aan het maandelijks Oost-Vlaams overleg.

3.3 Welzijn in de zorgraad

3.3.1 Individuele Veerkracht

Uit vele contacten met medewerkers van zorgraden en uit een sub-analyse van de resultaten van de Power To Care enquête, bleek dat hun individuele veerkracht onder druk stond. Daarom namen we het initiatief om een aantal sessies (twee per provincie) te organiseren, onder begeleiding van The Human Link. Als wetenschappelijk onderbouwd expertisecentrum o.a. gespecialiseerd in chronische stress en de gevolgen van COVID-19 op de geestelijke gezondheid waren zij de geknipte partner.

Voorafgaand werd een werkgroep met een aantal stafmedewerkers van de zorgraad opgericht om de specifieke noden te capteren en aan te geven hoe we hieraan tegemoet zouden kunnen komen met de sessies rond individuele veerkracht. De input van de medewerkers zorgde ervoor dat we tips en handvatten rond zelfzorg en individuele veerkracht konden aanbieden, rekening houdend met de realiteit van de werkomstandigheden in de aanhoudende crisis.

Van september tot december 2021 werden 10 sessie georganiseerd verdeeld over de provincies. Met als doel in kleine, vertrouwde groepjes de sessie te kunnen volgen, met in totaal 52 inschrijvingen. Eind 2021 evalueerden we de sessies en beslisten we om nog een aantal sessies bijkomend te organiseren gezien de positieve reacties van de deelnemers. Op deze manier willen we alle medewerkers de kans willen bieden om deel te kunnen nemen aan de sessie gezien door de vaccinatiedrukke en COVID-19 opflakkingen een deel medewerkers niet had kunnen deelnemen. Ook planden we vervolg/terugkom-sessies in 2022, gezien uit de evaluatie bleek dat hier nood aan was.

3.3.2 De ZorgSamen - deelname VIVEL aan coördinatiegroep en stuurgroep

De Covid-19-pandemie heeft een enorme impact op ons welzijn. Het digitaal platform 'De ZorgSamen' wil iedereen die werkt in zorg en welzijn, en iedereen die achter de schermen bijdraagt om het systeem draaiende te houden, psychische ondersteuning bieden en helpen om voldoende veerkracht te behouden. VIVEL nam als één van de partners deel aan de coördinatie- en stuurgroep die doorheen het voorjaar 2021 maandelijks samenkwamen.

De coördinatiegroep had als doel zoveel mogelijk zorg- en welzijnsprofessionals én hun directe steunfiguren toe te leiden naar het platform De ZorgSamen. Maar ook directe steunfiguren op de werkvloer (collega's, leidinggevenden, ...) te ondersteunen in hun rol als eerste helper (signaal detector, connector, toeleider). Tot slot werkten we eraan om de bekendheid en doordringingsgraad van het platform verder te verhogen, o.a. door te communiceren naar de zorgraden over nieuwe webinars, de Zorgscreener, het initiatief van bedankingskaartjes.

3.3.3 Werkgroep Selectieve Suïcidepreventie VAS III

In aanloop naar de Gezondheidsconferentie Suïcidepreventie op vrijdag 19 november 2021 participeerde VIVEL aan het voorbereidende traject. We namen deel aan de 3 werksessies van de werkgroep 'Selectieve Preventie'. We dienden een actiefiche in over sensibilisering naar professionals binnen zorg en welzijn rond zelfzorg en hulp durven vragen als basis om zelf goede zorg en hulp te kunnen verlenen. Het Vlaams Expertisecentrum Suïcidepreventie voorziet om in september 2022 te landen met een goedgekeurd actieplan, waaruit zal blijken welke specifieke acties opgenomen werden.

Want we weten nu nog niet welke fiches meegenomen zullen worden.

3.4 Ondersteunen van de zorgraden als vzw's

Op de sessies 'VIVEL Ontmoet' in het najaar van 2021 stelden we een programma voor om de veerkracht van deze jonge VZW's te vergroten.

De eerste module werd gepland en uitgevoerd in het najaar 2021 (zie 3.3.1), de twee andere volgen in 2022.



3.4.1 Ondersteuning zorgraden bij specifieke vragen en situaties

Bij bepaalde situaties in een aantal zorgraden (o.m. rond medewerkersbeleid, goed bestuur en correcte vergoedingen en verloningen) werd de begeleiding van VIVEL ingeroepen. Met oog en respect voor het mandaat van VIVEL ten aanzien van de autonome VZW's zorgraden werd hieraan tegemoet gekomen en werd aan procesbegeleiding gedaan.

3.5 Kennisdomein GDPR

Wat betreft ondersteuning van de zorgraden organiseerde VIVEL i.s.m. de aankoopcentrale van SOM een aanbod van GDPR-ondersteuning door Cranium. Bijna de helft (28) van zorgraden tekenden hierop in, anderen verkozen dit niet te doen.

Omdat de zorggraden gebruiken maken van ons leer- en deelplatform, hebben we met elk van de zorggraden een verwerkersovereenkomst opgesteld. Hierin treedt VIVEL op als verwerker en de zorgraad als verwerkingsverantwoordelijke. Eind 2021 hadden de meeste zorggraden de verwerkersovereenkomst ondertekend.

Binnen VIVEL werd in januari een tweedelige opleiding aangeboden voor de teamleden, opdat ook binnen het team de nodige basiskennis aanwezig is rond dit thema. De bijbehorende presentaties staan ter beschikking van nieuwe teamleden.

- GDPR-opleiding deel 1: algemene beginselen
- GDPR-opleiding deel 2: direct marketing

Strategische doelstelling 4: netwerkvorming tussen de zorgraden faciliteren en ondersteunen

4.1 VIVEL ontmoet

VIVEL ontmoet had als doel om in elke provincie in overleg te gaan met de zorgraden. Op het programma stond een toelichting over VIVEL, gevolgd door een blik op de toekomstplannen. Daarbij ging VIVEL in gesprek met de zorgraden. Afsluiten deden we met een netwerkreceptie.

Met deze 3 doelstellingen traptten we onze VIVEL ontmoet op gang:

- Wie en wat is VIVEL en wat betekent dit voor de zorgraden.
- Kennismaking medewerkers en bestuurders over de ELZ-grenzen heen.
- Elementen van deze ontmoetingen mee te nemen voor de eindversie van het beleidsplan VIVEL.

4.1.1 Bereik

- **Oost-Vlaanderen:** 47 ingeschreven, 42 deelnemers. Waarvan 25 stafmedewerkers en 17 bestuursleden. Alle 12 eerstelijnszones werden door minstens 1 persoon vertegenwoordigd.
- **Antwerpen:** 48 ingeschreven, 39 deelnemers. Waarvan 21 stafmedewerkers en 18 bestuursleden. Op eerstelijnszone Bonstato na, waren alle 15 andere ELZ's minstens door 1 persoon vertegenwoordigd.
- **West-Vlaanderen:** 48 ingeschreven, 42 deelnemers. Waarvan 19 stafmedewerkers en 23 bestuursleden. Alle 12 eerstelijnszones werden door minstens 1 persoon vertegenwoordigd.
- **Vlaams-Brabant:** 37 ingeschreven, 34 deelnemers. Waarvan 14 stafmedewerkers en 20 bestuursleden. Op ELZ Demerland na, waren alle 10 andere eerstelijnszones vertegenwoordigd door minstens 1 persoon. Eerstelijnszone Bruzel die mee onder provincie VL-Brabant werd uitgenodigd waren met 6 personen aanwezig.
- **Limburg:** 24 ingeschreven, 23 deelnemers. Waarvan 10 stafmedewerkers en 13 bestuursleden. Alle 8 eerstelijnszones werden door minstens 1 persoon vertegenwoordigd.

In totaal namen 180 mensen deel (waarvan 89 stafmedewerkers en 91 bestuursleden. 58 van de 60 eerstelijnszones werden bereikt.



VIVEL ONTMOET IN CIJFERS



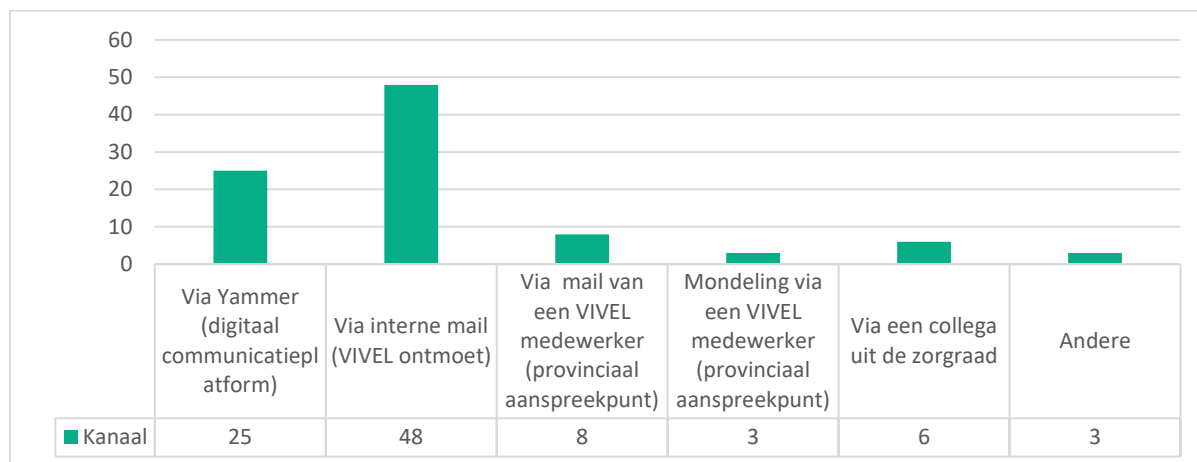
Achteraf konden de deelnemers aan de hand van een evaluatieformulier de VIVEL ontmoet beoordelen. De bevraging werd ingevuld door 59 deelnemers, waarvan 31 medewerkers en 28 bestuurders. De kwalitatieve gegevens werden gebruikt voor de synthese.

		plenaire sessie	interactie in plenaire sessie	netwerk-receptie	logistieke organisatie	verwachtingen
Oost-Vlaanderen	bestuur	8,2	7,6	8	8,2	7,8
	medewerker	7,8	7,7	7,8	8,4	7,8
West-Vlaanderen	bestuur	7,7	6,8	7,3	7,3	6,3
	medewerker	8,0	7,4	7,9	8,4	7,7
Antwerpen	bestuur	9,0	5,7	7,0	8,7	5,3
	medewerker	9,4	7,6	8	9	7,6
Vlaams-Brabant/Brussel (1ELZ)	bestuur	8,3	7,4	7	7,3	6,1
	medewerker	8,2	7,2	7,5	7,5	7,2
totaal	bestuur	8,1	7,0	7,3	7,6	6,4
	medewerker	8,2	7,5	7,8	8,3	7,6

¹⁰ Slechts 2 deelnemers vulden de bevraging in, 1 stafmedewerker en 1 bestuurder. Gezien de hoge score die deze personen invulden en de beperkte deelname/representativiteit, nemen we deze cijfers niet mee op in de tabel. Het zou de gemiddeldes te sterk beïnvloeden.

4.1.2 Communicatie

De meesten werden op de hoogte gesteld van *VIVEL ontmoet* via Yammer en de gerichte mailing die we over dit event uitstuurden. Deze basiscombinatie houden we in de toekomst aan.



4.2 Communicatie-, leer- en deelplatform voor zorggraden

4.2.1 Adoptie

Om de adoptiefase van de gebruikers op het platform volledig af te ronden, werden volgend op de infosessies in 2021, cursussen opgemaakt in de VIVEL Academie. Nieuwe medewerkers konden zo snel en eenvoudig op 1 plaats terecht.

In 2021 was de adoptie compleet, 60 zorggraden zijn actief op het digitale platform. De mate van activiteit op het platform varieert. Gezien het fluctuerende personeelsgegeven binnen een zorgraad, wordt in 2022 een nieuwe welkomstcursus opgemaakt. Een basiscursus die vertelt wie of wat VIVEL en zorggraden zijn en die je meeneemt in de werking van het digitale platform. De bestaande cursussen over het platform zullen hierin worden geïntegreerd.

4.2.2 Policy teamskanalen

Naast de reeds bestaande gebruiksvoorwaarden, lanceerden we in 2021 ook een duidelijk policy rond do's and don'ts op het digitale platform. Om de voordelen maximaal te benutten is het belangrijk dat we in Teams afspraken maken over samenwerking. Daarom hanteren we [een policy](#) die duidelijk stelt wat kan, en ook wat niet kan, en hoe we hiermee omgaan. De policy werd via een tab in elk team vastgezet.

4.2.3 Nieuwsflash

Gezien de vluchtigheid van het digitaal platform versturen we op wekelijkse basis een nieuwsflash. Hierin staan de recente posts vanop het platform, beknopt opgelijst. We lichten ook telkens 1 vraag of goede praktijk van een zorgraad uit. In 2021 werden 23 zorgraden hierdoor extra in de kijker gezet. Er werden 42 flashes uitgestuurd naar 1995 contacten, deze kenden een openingspercentage van 30%.

DE NIEUWSFLASH IN CIJFERS



4.2.4 Enkele cijfers: in 2021

- waren er 1397 Office 365 licenties voor het platform in gebruik. Hiervan zijn er maandelijks gemiddeld 349 actieve gebruikers.
- waren er 414 gebruikers van Teams en werden 2772 online vergaderingen georganiseerd via Teams. Daarin werden 30.650 chat berichten verstuurd.
- hadden we gemiddeld 284 actieve gebruikers op Yammer en werden er in totaal 3044 berichten gelezen, 696 berichten gepost en 798 berichten geliked.
- 366 actieve SharePoint sites, met 382 actieve gebruikers. Er werden 95.700 documenten op SharePoint bekeken of aangepast. Strategische doelstelling 5: een kwaliteits- en klachtenbeleid voor de zorgraden uitwerken

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

5.1 Doelgerichte zorg in de eerste lijn

VIVEL zet in op doelgerichte zorg, op twee manieren. Enerzijds lanceren we een open basisopleiding. Die heeft tot doel zoveel mogelijk mensen te informeren en sensibiliseren. Daarnaast stellen we een duurzame en zorgvuldige implementatie op het terrein voorop via een interprofessionele training. Deze training zal in 2022 enkel aangeboden worden via vijf eerstelijnszones als pilootproject.

5.1.1 Lancering pilootproject

Het pilootproject is uniek in Vlaanderen vanwege zijn specifieke aanpak. VIVEL zorgt, in samenwerking met UGent, voor een intensieve begeleiding en biedt deze kosteloos aan. Deze opleiding heeft als doel zorg- en welzijnsprofessionals op te leiden in doelgerichte zorg en daardoor de eerste lijn in Vlaanderen te versterken. De training is interprofessioneel, bij voorkeur wijkgericht. We streven in de samenstelling van de sessies naar een variatie van zorg- en welzijnsprofessionals. Dit zodat er maximaal aan kruisbestuiving kan worden gedaan. Uit de kandidaturen werden vijf zones geselecteerd.

Tijdens de interprofessionele training is er veel aandacht voor het perspectief van de PZON. Om dit perspectief te bewaken zal er tijdens de trainingsmomenten steeds een vertegenwoordiger van de PZON deelnemen. Per training worden 12 deelnemers toegelaten, en voorzien we verschillende les- en intervisiemomenten.

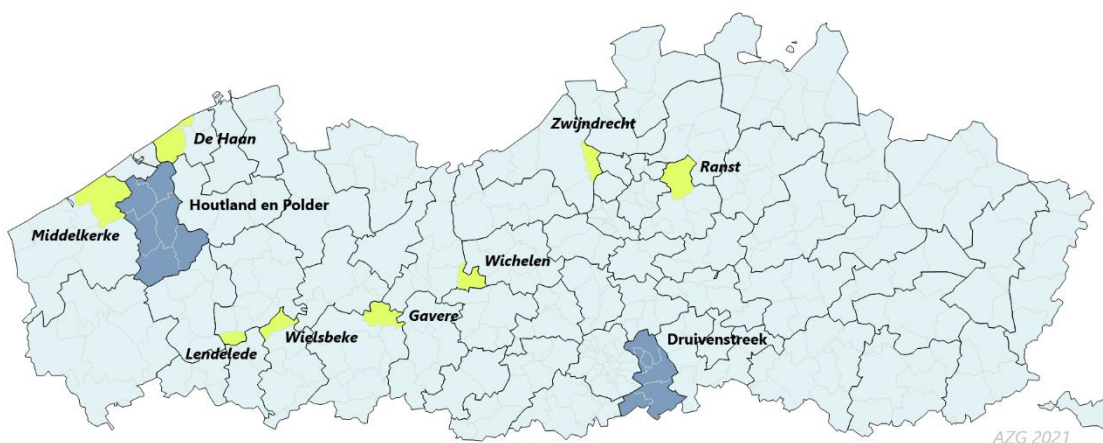
Deze opleiding staat naast de basisopleiding. Deze is voor iedereen toegankelijk. In 2021 wordt dit gefinaliseerd.

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

6.1 Standpunt referentieregio's

Op 12 maart 2021 keurde de Vlaamse regering de indeling in referentieregio's goed, met uitzondering van de provincie Limburg waar er nog een consensus gevonden moest worden. De referentieregio's worden het afstemmingsniveau voor alle vormen van intergemeentelijke en bovenlokale samenwerking in Vlaanderen.

Deze goedkeuring heeft een grote impact op 8 zones in Vlaanderen. In elk van deze zones werd voorgesteld om één gemeente te verschuiven naar een ander zone om zo binnen de voorgestelde afbakening van de referentieregio te vallen. Daarnaast werden er 2 permante uitzonderingen voorzien. Het gaat hierbij om Houtland en Polder en Druivenstreek waarbij de impact ertoe zou leiden dat de zones niet langer konden blijven bestaan.



De zones kregen de mogelijkheid om, mits een grondige evaluatie, een uitzondering te vragen binnen hun domein. Ook de andere beleidsdomeinen kregen deze mogelijkheid. Hiervoor werden ze allen individueel geïnformeerd en gehoord door het kabinet van minister Beke en minister Somers.

VIVEL woonde alle bijeenkomsten bij om na een definitieve wijziging van zones blijvende ondersteuning te kunnen garanderen.

Vanuit het bestuursorgaan van VIVEL werd een standpunt ingenomen en aan de Vlaamse overheid bezorgd. Met deze adviesnota wilden de bestuurders duidelijk maken hoe zij aankijken ten aanzien van de nieuwe indeling, de verhouding met de regionale zorgzones en de mogelijke opportuniteiten en valkuilen die eraan verbonden zijn.

We capteerden signalen vanuit de zorgraden die we doorgaven aan het agentschap om hen te ondersteunen in de dossiervorming rond dit complexe project.

6.2 Vaccinatie

6.2.1 Advies m.b.t. mantelzorg en prioritering in vaccinatiestrategie

Vanuit onze vaststelling dat de mantelzorgers als doelgroep afwezig waren in de vaccinatiecampagne, werkten we samen met de 6 erkende mantelzorgverenigingen en enkele academici en medische experts een [advies](#) uit.

Na constructieve terugkoppeling met de bevoegde actoren werd het advies niet gevolgd. De groep risicopatiënten met onderliggende gezondheidsproblemen is namelijk zeer groot (het komt neer op ca. 1.5 miljoen Belgen, waaronder ca. 800.000 Vlamingen). De mantelzorgers van deze groep prioriteren zou als gevolg hebben dat andere cruciale doelgroepen met dringende noden verder achteruitgeschoven zouden worden in de strategie. Hoewel we deze beslissing betreunden, brachten we begrip op voor de moeilijke afwegingen die gemaakt moeten worden in de vaccinatiecampagne.

6.2.2 Uitnodigingsbrief vaccinatie herschreven

Naar aanleiding van een eerste, ruwe versie van de brief die burgers uitnodigt voor vaccinatie, ontvingen we veel signalen van zorgraden en andere eerstelijnspartners. Ze uitten hun bezorgdheid dat deze brief onvoldoende toegankelijk was voor laaggeletterde burgers of burgers in precaire situaties. Mogelijk zou de brief en bijgevolg de boodschap niet begrepen worden.

We kropen in onze pen en gingen, samen met het Interfederaal Steunpunt ter bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting in overleg met de bevoegde instanties. We kregen toestemming om een alternatief uit te werken, en schakelden hulp in van de armoedevereniging vzw de Zuidpoort, het Agentschap Integratie en Inburgering en klare taalorganisatie 'Wablief'. Een groot aantal van onze vormelijke, visuele en inhoudelijke suggesties werden weerhouden en verwerkt in de definitieve versie van de uitnodigingsbrief.

6.3 Welzijn

6.3.1 Werkgroep vorming en opleiding (WEVO) voor het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO)

Het GBO zorgt ervoor dat mensen zonder omwegen bij de juiste hulp belanden. Het GBO wil iets doen aan onderbescherming en nauw aansluiten bij de vragen en noden van mensen. Ze is gericht op twee belangrijke doelstellingen:

- Het realiseren van een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening

- Het tegengaan van onderbescherming.

We participeerden aan de werkgroep vorming en opleiding in het kader van het GBO. Deze werkgroep wordt georganiseerd door het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en komt 4 tot 6 keer per jaar samen. De werkgroep is samengesteld uit het VVSG, CAW, SAM vzw, vertegenwoordiging vanuit het VICO en VIVEL. Op de werkgroep werd een ondersteuningstraject uitgewerkt voor de GBO's. In 2021 werd ook een eerste aanzet gemaakt tot visietekst over de rol van VIVEL bij het GBO en de verhouding van de zorgraden t.a.v. het GBO; Deze visie wordt in 2022 verder uitgewerkt.

6.3.2 Actieplan Sterk Sociaal Werk

In 2018 werd de eerste Sociaal Werk conferentie gehouden. Vanuit deze conferentie werd een actieplan Sterk Sociaal Werk opgemaakt voor de periode van 5 jaar. Het actieplan heeft vooral als doelstelling de waarde van het Sociaal Werk belichten. De missie van het actieplan Sterk Sociaal Werk is het versterken van het sociaal werk met als doel de mensenrechten en sociale grondrechten voor iedereen te realiseren.¹¹

6.3.3 Lokaal Signaal VVSG

'Lokaal Signaal', een project vanuit VVSG is een proces om tot een sterker lokaal sociaal beleid te komen, waarin een digitale tool de hoofdrol speelt in de captatie en verwerking van signalen vanop het werkveld. VVSG wil een IT-tool en proces die voor alle lokale besturen en/of zorgraden bruikbaar is en gevoed wordt door praktijkwerkers zoals hulp- en zorgverleners.

VVSG diende in 2021 een project in bij het Programma Innovatieve Overheidsopdrachten (PIO) en haalde dit binnen. Hiervoor werd via de methodiek Service Design samen met ELZ Gent, lokale besturen en VIVEL een dossier voorbereid.

Vanuit VIVEL participeerden we aan de werkgroepen om de projectaanvraag mee voor te bereiden. Dit om de rol van de zorggraad mee in te brengen zodat deze tool ook toepasbaar is indien in een ELZ beslist wordt om de signalen op te vangen via de zorggraad.

¹¹ Departement WFG - <https://departementwvg.be/ssw/actieplan>

Bijlagen

Bijlage 1: Projectgroepen VIVEL

Eén van de manieren om het werkveld zoveel mogelijk te betrekken in de werking van VIVEL is het werken met projectgroepen. De statuten van VIVEL bepalen dat het bestuursorgaan beslist tot de oprichting van een projectgroep. Voor het samenstellen van de projectgroepen wordt een oproep gedaan vanuit het bestuursorgaan naar experts en/of vertegenwoordigers voor wie het thema van de projectgroep relevant is.

Indien tijdens de werking van de projectgroep blijkt dat bepaalde expertise ontbreekt, kunnen projectgroepen aangevuld worden met bijkomende expertise. Ad hoc kunnen werkgroepen opgezet worden of kunnen projectgroepen opgesplitst worden in operationele werkgroepen om bepaalde thema's en acties in de diepte aan te pakken.

- Overkoepelende projectgroep data & dashboards met daaronder volgende werkgroepen:
 - Werkgroep kwetsbaarheidsindicatoren
 - Werkgroep omgevingsanalyse/toekomstige dashboards
 - Werkgroep Monitoring data
- Projectgroep RIZIV Conventie psychologische zorg in de eerste lijn
- Lerend Netwerk RWO Oost-Vlaanderen: samenkomst zorgraden in Oost-Vlaanderen om kennis rond welzijnsthema's uit te wisselen
- Werkgroep RWO redactie ontwerp kadernota: 'Een duurzame samenwerking tussen zorg- en welzijnsactoren in de eerstelijnszone onder impuls van de zorgraad'. Zie 3.2.2
- Werkgroep eerstelijnszone.be: In samenspraak met de zorgraden wordt het beheer en de nieuwe site eerstelijnszoen.be in deze werkgroep besproken.
- Klankbordgroep vaccinatie: komt wekelijks samen om advies te verlenen over de vaccinatiestrategie
 - Werkgroep vaccinatie kinderen 5-11j
 - Werkgroep communicatie t.a.v. burgers
- In het kader van COVID-19 recurrent overleg met
 - Programmamanagers
 - Populatiemanagers
 - HR-managers
- Overkoepelende projectgroep eGezondheid en eWelzijn
 - Werkgroep dematerialisatie



Bijlage 2: Deelname VIVEL aan recurrente overleggen

Thema	Naam werkgroep	Omschrijving	Frequentie
COVID-19	Vlaamse COVID taskforce - WVG		wekelijks
	WG ondersteuning door derden vd Vlaamse COVID taskforce		wekelijks of minder i.f.v. actualiteit
	WG beschermingsmateriaal vd Vlaamse COVID taskforce		wekelijks of minder i.f.v. actualiteit
	WG psychosociale noden van de Vlaamse COVID taskforce		wekelijks of minder i.f.v. actualiteit
	WG richtlijnen van de Vlaamse COVID taskforce		wekelijks of minder i.f.v. actualiteit
	WG testing vd Vlaamse COVID taskforce		wekelijks of minder i.f.v. actualiteit
	Vlaamse stuurgroep contacttracing - WVG		wekelijks
	Werkgroep sensibilisering ikv COVID - Logo's en VAZG		maandelijks
	De ZorgSamen stuurgroep - Steunpunt GG	De stuurgroep van De ZorgSamen had als doelstelling om een visie op de borging van de ZorgSamen uit te werken.	maandelijks
	De ZorgSamen Coördinatiegroep - Steunpunt GG	Doelstelling om zoveel mogelijk medewerkers actief in welzijn en zorg én hun directe steunfiguren (partner, familie, vrienden, collega's, direct leidinggevenden,...) toeleiden naar het platform De ZorgSamen, directe steunfiguren op de werkvloer (collega's, leidinggevenden, ...) te ondersteunen in hun rol als eerste helper (signaal detector, connector, toeleider) De bekendheid en doordringingsgraad van het platform verder verhogen.	wekelijks



COVID-19	WG coronamoeheid	werkgroep, onder voorzitterschap van de 'Algemene Ondersteuning Logo's' (AOL) om na te gaan hoe we zorgaanbieders en burgers blijvend alert konden houden om de coronamaatregelen op te volgen. We participeerden aan deze groep om mee de bezorgdheden vanuit de zorgraden op te volgen.	7x tussen maart en juni 2021
Vaccinatie	Belanghebbenden overleg VAZG		wekelijks
	WG vaccinatie burger VAZG		wekelijks
	WG communicatie vaccinatie VAZG		ad hoc
	WG selectie risicopatiënten - federale overheid		wekelijks
	WG SUM - stakeholdermanagement	Strategische beslissingen	wekelijks
	WG bron/clusteronderzoek en casemanagement, opbouw UVS 3.0	Praktische operationele bespreking van nieuwe releases	Wekelijks
Mantelzorg	Bestuursorgaan Mantelzorgplatform	Samenkomst met de 6 erkende verenigingen, waarbij gemeenschappelijke punten worden behandeld	4x per jaar
	WG Mantelzorgplatform	Operationele samenwerking tussen de 6 verenigingen en het VEM	4x per jaar – 2021 start deelname (1*)
	Stuurgroep Survey Informele Zorg	De stuurgroep, georganiseerd door het departement WVG neemt beslissingen over de voortgang van dit onderzoek	6x per jaar
	Stuurgroep jonge mantelzorgers	In uitvoering van het Vlaams mantelzorgplan (2016-2020) werden verschillende studies verricht bij jonge mantelzorgers. De stuurgroep waakt mee over de voortgang	1x in mei
	Overleg iDROPS	I-Drops houdt ons op de hoogte van nieuwe projecten in een regelmatig overleg	4x per jaar
	Stuurgroep ESF Project Triatlon	De stuurgroep	3x per jaar



Mantelzorg	Overleg ZoJong!		4x per jaar
	Stuurgroep mantelzorgplan	De stuurgroep bespreekt de voortgang van het mantelzorgplan en neemt beslissingen bij discussie	4x per jaar
eGezondheid en eWelzijn	WG Communicatie Dematerialisatie van Recip-e	Communicatie maar ook opleidingsaanbod rond de dematerialisatie afstemmen op elkaar	6x per jaar
	VIDIS WG Communicatie (RIZIV)	Afspraken communicatie VIDIS, maar ook stand van zaken en planning	1x per maand
	Vlaams Agentschap voor gegevensdeling in de zorg (VASGAZ)		4x per jaar (niet in 2021)
	Overlegcomité Vitalink (VASGAZ)	Overleg rond de Vitalink kluis	4x per jaar
	Gebruikersgroep Vitalink (VASGAZ)	Overleg met de gebruikers van Vitalink	4x per jaar
	WG MyHealthViewer van het Nationaal Intermutualistisch College	Verder ontwikkelingen binnen de MyHealthViewer	4x per jaar
Andere	Vlaamse vaccinatiekoepel - VAZG		Niet in 2021 -
	Stuurgroep ontwikkeling nieuwe sociale kaart van het departement WVG	Doel is om samen met de leverancier en opdrachtgever kort op de bal te spelen en de aspecten tijd, budget, scope en kwaliteit van het project van nabij te bewaken.	1x/maand
	Stakeholderoverleg ontwikkeling nieuwe sociale kaart van het departement WVG	De stakeholders geven proactief input waar men mee aan de slag kan om het product sociale kaart verder uit te bouwen en te verbeteren. Adviesfunctie naar het departement bij het uittekenen van toekomstige ontwikkelingen. De eigen achterban/sectoren vertegenwoordigen, waarbij het departement geïnteresseerd is om de behoeftes m.b.t. sociale kaart te capteren.	3x/jaar
	Bureau eerste lijn - Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg		6x/j



Andere	Ontwikkelingsgroep patiëntenbevraging bureau eerste lijn van het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg		3x/j
	Stakeholdersgroep Implementatie valpreventiemaatregelen in de thuiszorg van het Vlaams Expertisecentrum Val- en factuurpreventie		2 a 3x/j
	Nationaal stakeholder panel voor het TRANS-SENIOR projectv- EU gefinancierd onderzoeksproject		1x/j
	WG generiek zorgplan zeldzame ziekten vh RIZIV		Niet in 2021
	Leer- en kennisplatform voor de Vlaamse eerste lijn- Project in opdracht van het Fonds Dr. Daniël De Coninck van de Koning Boudewijnstichting	Sectoroverleg uitmondend in de publicatie https://www.kbs-frb.be/nl/contouren-van-een-kennis-en-leerplatform-voor-de-eerste-lijn-vlaanderen-o	4x
	Werkgroep eet- en gewichtsproblemen/adviesraad (Eetexpert)		2x per jaar
	Stakeholderoverleg ikv nieuwe mantelzorgplan		2x
	Wekelijks kort overleg stand van zaken ontwikkelingen Zipster	Opvolgen van het digitaal doorverwijsplatform Zipster en de mogelijkheden naar de zorggraden.	Wekelijks
	Overleg Scirocco_update op initiatief van VAZG in functie pilootproject zorggraden		Wekelijks gestart 8/2021
	Forum doelgerichte zorg in organisatie van Chronic Care Project Empact	Uitwisseling tussen innovatoren doelgerichte zorg	3x per jaar



Andere	Werkgroep integrale zorgcoördinatie Empact en Forum doelgerichte zorg	Empact is een van de chronic care projecten dat werkzaam is rond geïntegreerde zorg voor chronisch zieke patiënten. Speerpunten die aansluiten bij de werking van VIVEL zijn 'integrale zorgcoördinatie' en doelgerichte zorg	3x per jaar
	Stuurgroep DZOP doelgerichte zorg/BELRAI in functie van het DZOP	Stuurgroep in het kader van de onderzoeksopdracht toegekend aan he Steunpunt WVG: Doelgerichte Zorg integreren in een digitaal zorg- en ondersteuningsplan	3x in 2021
	WG vorming en opleiding GBO	De werkgroep werkt opleidingen/ opleidingstrajecten uit voor de kernpartners van het GBO. Vanuit VIVEL gaan we na hoe we ook de zorgraden dichtter kunnen betrekken hierbij.	5x per jaar
	Provinciaal overleg ELZ West-Vlaanderen (POELZ)		7x per jaar
	Provinciaal overleg Oost-Vlaanderen		Maandelijks vanaf juli
	Stuurgroep Sterk Sociaal Werk op de eerste lijn van het departement WVG	Volgt het project Sterk sociaal Werk op de eerste lijn op. Gezien de betrokkenheid van de ELZ in dit project is VIVEL partner in deze stuurgroep.	5x per jaar
	Focusgroep Sterk Sociaal Werk op de eerste lijn	Focusgesprekken met zorgraden uit elke provincie over de samenwerking van sociaal werk	3x deelname in oktober
	Regioplatform Sterk Sociaal Werk Oost-Vlaanderen	Deelwerking van Sterk Sociaal Werk. Deelname vanuit VIVEL vanuit het lerend netwerk RWO	2x in 2021
	Stakeholderoverleg Sterk Sociaal werk ikv de conferentie Sterk Sociaal werk		1x deelname 2021
	Werkgroep lokaal signaal in organisatie van VVSG	De werkgroep bereidde het projectvoorstel voor. Vanuit VIVEL benadrukken we de mogelijke rol van de ELZ	8x



Andere	Werkgroep communicatie lokaal signaal in organisatie van VVSG	In kaart brengen welke stakeholders betrokken zijn bij het geven van signalen, waaronder ook de rol van de ELZ	2x
	Kerngroep lokaal signaal in organisatie van VVSG	Opvolging van het project en de rol van de ELZ bewaken	1x
	Werkgroep cascade multidisciplinair overleg op initiatief van het VAZG		6x vanaf april 2021
	Uitwisselingsmomenten multidisciplinair overleg op initiatief van VAZG		4x in januari 2021
	Intervisie multidisciplinair overleg op initiatief van het VAZG		5x in oktober 2021
	Werkgroep Selectieve suïcidepreventie VASIII van het Vlaams Expertisecentrum Suicidepreventie	Binnen deze werkgroep komen initiatieven aan bod die zich richten op de preventie (en postventie) van zelfdoding bij groepen die een mogelijks verhoogde kwetsbaarheid voor suïcidaal gedrag hebben, omwille van hun socio-economische status, leeftijd, genderidentiteit, psychische problematiek, ... Ook het ondersteunen en deskundig maken van professionelen en gatekeepers die met deze doelgroepen werken, behoort tot de initiatieven binnen deze werkgroep.	3x sinds april 2021
	Werkgroep cultuursensitieve zorg departement WVG	Werkgroep georganiseerd vanuit departement WVG	1 x februari 2021 (werkgroep ligt momenteel stil)
	Werkgroep 'gekleurde wijsheid' van het Kenniscentrum Wonen Welzijn Zorg (KWWZ) Brussel	Werkgroep georganiseerd door KWWZ, waar Brusselse terreinorganisaties samengebracht worden iktv thema's 'ouderen' en 'diversiteit' We volgden op oww interessante initiatieven over mantelzorg.	5x deelgenomen



Andere	Project intrafamiliaal geweld van Domus Medica	Domus Medica werkte sensibiliserend materiaal uit, met ook een luik rond multidisciplinair werken. VIVEL werd mee betrokken ifv de ELZ-bril. Uitrol in 2022	2x deelgenomen
	Stuurgroep hervorming in de eerste lijn ELZ (UZ Gent)	Stuurgroep die o.m. een project aanstuurt rond structurele samenwerking met de eerste lijn vanuit UZ Gent. Samenstelling: academici en beleidsmedewerkers verbonden aan UZ Gent, vertegenwoordiger zorgraad Scheldekraacht en zorgraad Gent	1 x per kwartaal
	Stuurgroep bewegen op verwijzen van het Vlaams Instituut Gezond Leven		4x per jaar
	Stakeholdersgroep BE-EMPOWERed project	Implementatie valpreventiemaatregelen in de thuissetting	3x per jaar



Bijlage 3: Samenstelling Raad van Bestuur d.d. 31/12/2021

Cluster	Naam effectieve	Affiliatie	Naam plaatsvervanger	Affiliatie
Welzijnszorg	Ann Baeyens	DMW-VICO -CM	Gorik Kaesemans	GGZ, Zorgnet-Icuro
	Stefaan Berteloot	Zorggezind, diensten gezinszorg	Johan Roels	Ouderenzorg, Zorgnet-Icuro
	Anita Cautaeers	CAW	Wim Van Campenhout	CAW Halle-Vilvoorde
Gezondheidszorg	Stefan Teughels	Domus Medica	Stefaan Hanson	Federatie Vrije Beroepen
	Hilde Deneyer	Federatie Vrije Beroepen	Dirk Verleyen	Federatie Vrije Beroepen
	Christine Van Cante	Nederlandstalig platform thuisverpleegkundigen	Koen Lowet	Federatie Vrije Beroepen
Lokale besturen	Peter Cousaert	VVSG	Griet Briels	VVSG
	Elke Verlinden	VVSG	Hilde Janssens	VVSG
	Kristof Vanden Berghe	Raadslid Sint-Martens-Latem	Bieke Verlinde	Stad Leuven
Gebruikers	Ilse Weeghmans => Else Tambuyzer	Vlaams Patiëntenplatform	Katty Creytens/Nils Vandeweghe	Netwerk tegen Armoede/Vlaamse Ouderenraad
Mantelzorgers/Familie	Karen Van Mossevelde	Platform Mantelzorg	Marleen Van Hees	Platform Mantelzorg
Vlaamse expertisecentra	Chantal Van Audenhove => Anja Declercq	Steunpunt WVG, KULeuven	An De Sutter	Steunpunt WVG, UGent
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 d.d. 31/12/2021

Cluster	Naam effectieve	Affiliatie	Naam plaatsvervanger	Affiliatie
Welzijnszorg	Ann Baeyens	DMW-VICO -CM	Ann Ceuppens	VICO-Onafhankelijke Ziekenfondsen
	Stefaan Berteloot	Zorggezind	Ewout Vanormelingen	Zorggezind
	Anita Cautaers	CAW	Wim Van Campenhout	CAW
	Marc Vlaeminck	VLOZO	Anthony Cafmeyer	VLOZO
	Hilde De Wilde	Sociale diensten OCMW (Stad Genk)	Gorik Kaesemans	GGZ, Zorgnet-Icuro
	Lore Geukens	Zorgnet-Icuro	Johan Roels	Ouderenzorg, Zorgnet-Icuro
Gezondheidszorg	Reinier Hueting	Huisartsen	Greet Van Kersschaever	Huisartsen
	Hendrik Van Gansbeke	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
Lokale besturen	Evelyn Dierick	zorgcoördinator OCMW Kortrijk	Gil Peeters	Zorgmanager Thuiszorg Kempen
	Kris De Koker	diensthooft 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
Gebruikers	Kathy Creytens	Netwerk tegen Armoede		
	Nils Vandenweghe	Vlaamse Ouderenraad		
	Ilse Weeghmans	Vlaams Patiëntenplatform		
Mantelzorgers/Familie	Karin Van Mossevelde	Platform Mantelzorg	Marleen Van Hees	Platform Mantelzorg
	Ria Vandenheuvel	Familieplatform	Johan Tourné	Platform Mantelzorg
Vlaamse expertisecentra	Chantal Van Audenhove	Steunpunt WVG, KULeuven	Peter Raeymaeckers	Steunpunt WVG, UA
	An De Sutter	Steunpunt WVG, Ugent	Dominique Verté	Steunpunt WVG, VUB
Ziekenhuizen	Margot Cloet	Zorgnet-Icuro	Hilde De Nutte	Zorgnet-Icuro
Raadgevend lid vanuit onafhankelijke leden RVB	Gerrit Rauws	Voorzitter BO		
	Jan De Maeseneer	2de onafhankelijk lid BO		



V!VEL
Vlaams Instituut voor de Eerste Lijn

Verbindt en versterkt
de eerste lijn