



arteveldehogeschool

LID VAN DE ASSOCIATIE UNIVERSITEIT GENT

Sammy Vienne

Onderzoeksproject '@Your Service'



**Van aanbodgestuurd naar vraaggestuurd
organiseren in de VAPH-sector**

Onderzoeksvraag



Persoonsvolgende financiering:

- Vraagt aanpassing van cliënten
- Is uitdaging voor de organisaties

Hoe kunnen **organisaties** in de sector voor mensen met een beperking ondersteund worden in de transitie naar een vraaggestuurde en cliëntgerichte werking?

Verkennde fase

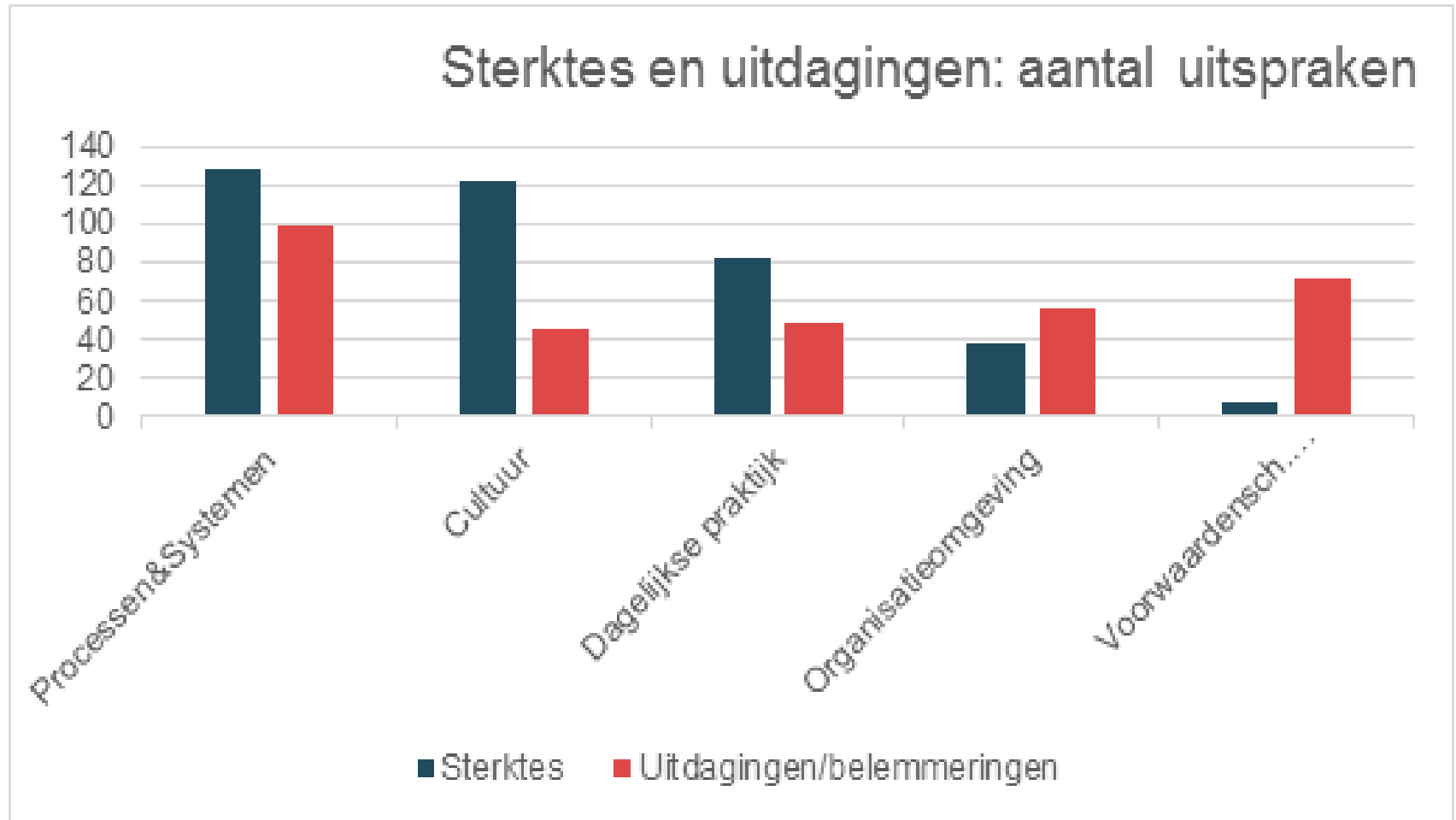
34 focusgroepen (18 organisaties)

- Leidinggevenden (staf)
- Begeleiders

Onze vragen

- Wat betekent vraaggestuurd werken?
- In welke mate werkt jouw organisatie vraaggestuurd?
- Wat zijn de sterktes en waar stoot je op (hindernissen)?

Verkennde fase: 1200 uitspraken



Algemene conclusies (1)

- Er is al veel aandacht voor vraagsturing: echter vooral op het niveau van de relatie cliënt – begeleider
- We kunnen nog 2 andere niveaus benoemen, waar minder aandacht voor is
 - Organisatie: hoe organiseren we ons zodat we soepeler op vraagdiversiteit kunnen inspelen
 - Markt: hoe spelen we in op onze omgeving

Algemene conclusies (2)

- Er bestaat geen definitie of ideale norm over wat vraagsturing is
- Uit de 1200 uitspraken kunnen we wel heel wat domeinen & aspecten distilleren
- Ondersteuning van organisaties bij transitie: een **reflectie- en begeleidingsinstrument** dat organisaties helpt om hun eigen omschrijving te maken en hun eigen accenten te bepalen inzake vraagsturing

Ontwikkelingsfase

- Uitwerking van het **ZIP-instrument** (Zelfinschatting en Profielbepaling inzake vraaggestuurd werken)
- 3 niveaus - 10 domeinen
- Versie voor organisatie + versie voor cliënten
- Voorgelegd aan klankbordgroepen
- Testfase in 4 organisaties: april – juni 2019
- Scenario en draaiboek voor ZIP-proces

ZIP: 3 niveaus & 10 domeinen

Clënten

1. Opstartfase
2. Zorg en ondersteuning
3. Opvolging

Organi- satie

4. Organisatiecultuur
5. Leiderschap
6. Processen en systemen
7. Kwaliteit
8. Missie, visie

Markt

9. Marktgericht ondernemen
10. Samenwerking

ZIP-mindset

- Geen audit, geen beoordeling, geen vergelijking met andere voorzieningen
- Wel: kritische zelfreflectie, gericht op toekomst:
 - hoe zijn we op dit moment bezig met vraagsturing
 - hoe kunnen we dit versterken
 - wat zijn de prioriteiten voor de komende periode
- De resultaten uit de ZIP-bevraging zijn gespreksstof voor bespreking binnen de organisatie

ZIP-traject



Sessie 1: Set-up: kerngroep, respondenten, bespreking & besluitvorming, stappen & timing



ZIP-bevraging: vragenlijst of gespreksmethodiek (leidinggevenden, medewerkers, cliënten)



Sessie 2: Zelf-Inschatting & toelichtingen bespreken



Sessie 3: Verbeterideeën & Prioriteitsbepaling

Lesson's Learned

- Zip-instrument & ZIP-traject leiden tot reflectie en verdieping + tot concrete acties / prioriteiten
- Standaard-traject kan aangevuld worden met varianten, bv. gespreksmethodiek ipv bevraging
- Input van cliënten / netwerk vraagt een andere aanpak (bv. gesprekken, gebruikersraad, ...)
- Procesbegeleiding door externe persoon is een meerwaarde

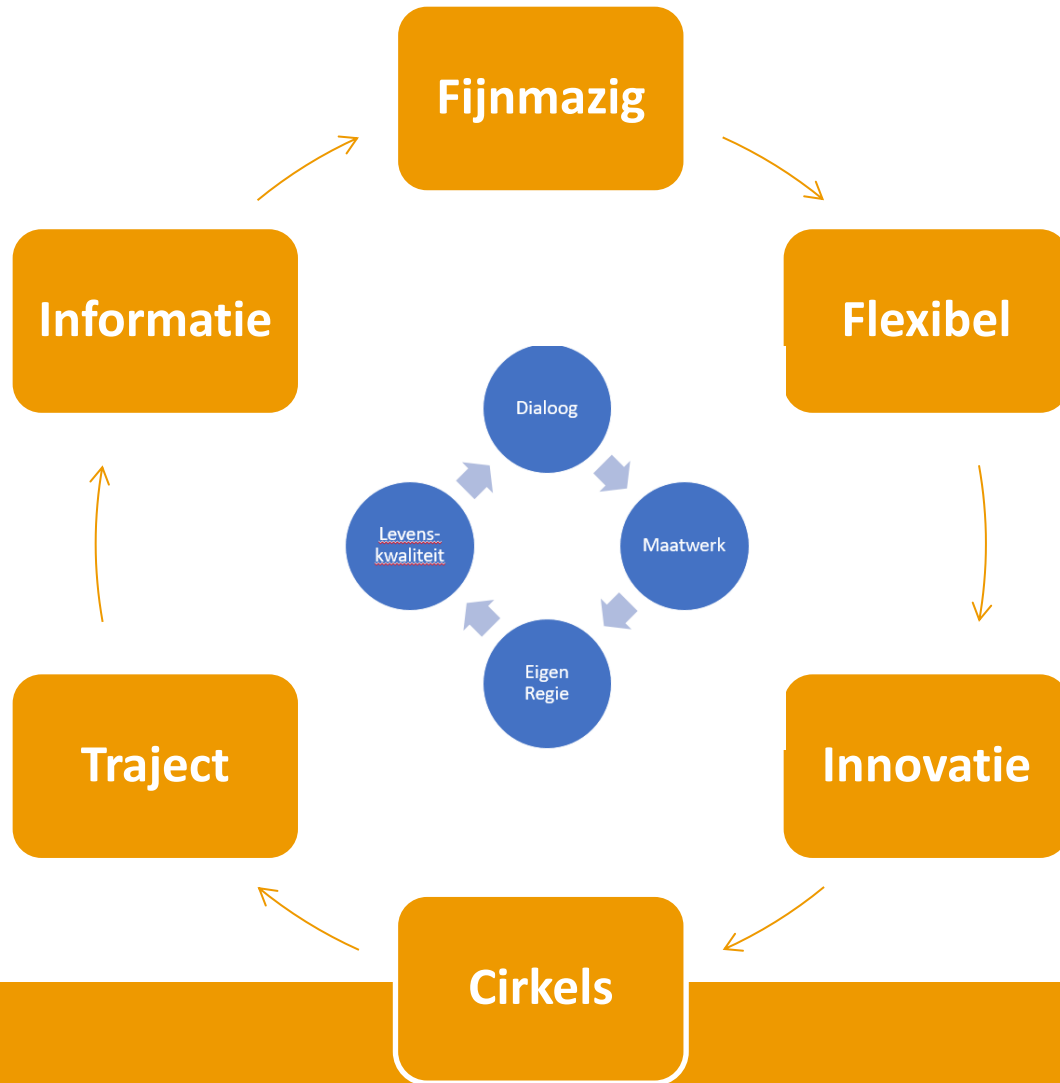
Inhoudelijke leerwinst: framework

Klantintentie: wat de organisatie waar maakt in relatie tot de cliënt



Inhoudelijke leerwinst: framework

Organisatie-uitdagingen nodig om de klantintentie waar te maken



ZIP-begeleiding op vraag

- Arteveldehogeschool wil de komende jaren ZIP-procesbegeleiding op maat mogelijk maken
- Een medewerker komt dan op vraag het ZIP-proces begeleiden (betalende dienstverlening; we zoeken nog mogelijkheden om de kost voor organisaties te drukken)

Onderzoeksmedewerkers : Sammy Vienne, Karolien Huylebroek, Tom Vandooren, Sieglinde Pletinck



Contact voor ZIP-begeleiding op maat:
sammy.vienne@arteveldehs.be
karolien.huylebroek@arteveldehs.be