



Proces van vraagverheldering

Methodiek van de DMW van de ziekenfondsen

De DMW methodiek is het resultaat van een samenwerking tussen de verschillende mutualiteiten. Het heeft tot doel om met iedere cliënt hetzelfde kwalitatieve proces van vraagverheldering te doorlopen, eender bij welke DMW de cliënt aan klopt. Met de handleiding die voor je ligt, willen we je een leidraad aanbieden om het proces van vraagverheldering op een methodische en systematische manier aan te pakken.

De DMW methodiek is een algemene werkvorm waarin de gekende principes van onze hulpverlening opgenomen zijn en dat dus inzetbaar is voor diverse doelgroepen en diverse vragen naar ondersteuning. Het proces van vraagverheldering kan resulteren in de opmaak van een ondersteuningsplan PVB (OP PVB), maar dat is niet de noodzakelijke voorwaarde om met het proces van start te gaan.

Met deze methodiek willen de DMW ook beter kunnen inspelen op verschillende tendensen in het zorg- en welzijnslandschap. Personen met een beperking zijn volwaardige burgers, van wie de persoonlijke autonomie, rechten en capaciteiten gerespecteerd moeten worden. Zij moeten zo autonoom mogelijk kunnen deelnemen aan de samenleving. De overheid legt dan ook een grote nadruk op principes als vraaggestuurde zorg, vermaatschappelijking van de zorg, de concentrische cirkels... Willen we dit als mutualiteiten mee kunnen ondersteunen, dan zullen we deze principes structureel moeten verankeren in onze werking.

- **Van ‘aanbodgestuurd’ werken naar ‘vraaggestuurd’ werken**

Aanbodgestuurd werken wil zeggen dat je, in functie van je zorg en ondersteuning, uit het bestaande aanbod van zorgverleners en voorzieningen moet kiezen. Vraaggestuurd werken wil daarentegen zeggen dat de cliënt de regie van de zorg en ondersteuning zelf in handen heeft. De cliënt kan de zorg en ondersteuning zelf organiseren en het is de bedoeling dat het werkveld zich daaraan aanpast en oplossingen op maat aanbiedt. Binnen dat vaste aanbod is het immers moeilijker om zorg op maat te vinden en ook het wijzigen van de soort ondersteuning, de dienst of de persoon die ondersteuning biedt, is niet zo eenvoudig.

- **Vermaatschappelijking van de Zorg**

Dat is het proces waarbij er naar gestreefd wordt om mensen met beperkingen, chronisch zieken, kwetsbare ouderen, jongeren met gedrags- en emotionele problemen, mensen in armoede, ... met al hun mogelijkheden en kwetsbaarheden een eigen zinvolle plek in de samenleving te laten innemen, hen daarbij waar nodig te ondersteunen en de zorg zoveel mogelijk geïntegreerd in de samenleving te laten verlopen. De samenleving gaat hierbij een grotere verantwoordelijkheid dragen.

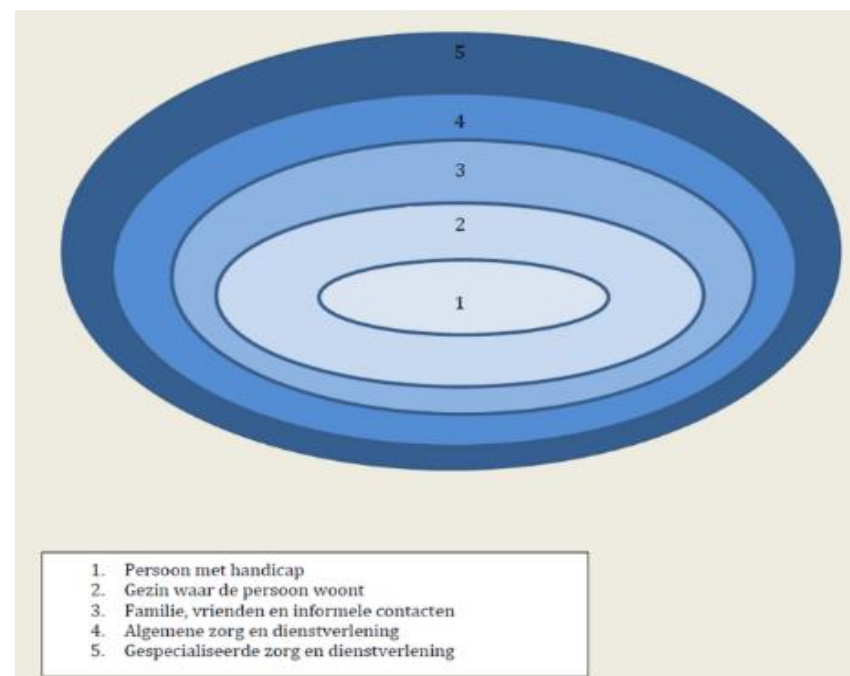
- **Concentrische cirkels**

Het model van de concentrische cirkels visualiseert die gedeelde verantwoordelijkheid van de samenleving. Elke cirkel staat voor een partij die een rol kan opnemen in de zorg en ondersteuning:

Ondersteuning vanuit de vijfde, buitenste cirkel kan pas in volgende situaties bekeken worden:

- de **ondersteuning vanuit het gezin of het sociale netwerk ontbreekt**;
- de **gebruikelijke zorg vanuit het sociale netwerk is ontoereikend** om aan deze ondersteuningsnoden voldoende tegemoet te komen;
- de ondersteuningsnoden **overschrijden de mogelijkheden en draagkracht van de eerste vier cirkels**.

Om tegemoet te komen aan de specifieke vraag van de cliënt, kunnen de verschillende bronnen van ondersteuning door elkaar en onafhankelijk van elkaar ingezet worden.



Bron: conceptnota PVF – Perspectief 2020

De DMW methodiek tracht alvast op deze principes in te spelen. Het vertrekpunt van onze methodiek is de vraag van de cliënt, zijn sterktes, mogelijkheden en behoeften. We onderzoeken de zorgvraag van de cliënt en bekijken welke ondersteuningsvormen een antwoord kunnen bieden op deze vraag. We gaan er niet meteen vanuit dat de meest intensieve ondersteuningsvormen (cirkel 5) noodzakelijk zijn. Als DMW kunnen we ons op dat vlak sterk profileren gezien onze kennis van de sociale kaart, organisatie van de thuiszorg, ondersteuning mantelzorgers, sociale voordelen en tegemoetkomingen en onze expertise op vlak van begeleiding in langdurige zorgsituaties. Met de DMW methodiek beogen we een nog sterkere profilering van de DMW van de ziekenfondsen op het vlak van vraagverheldering en ondersteuningsplanning.

Bedankt dat jullie hier allen willen aan bijdragen!

De IMO Werkgroep OP PVB:

- **Dany De Witte** (Socialistische Mutualiteit)
- **Marieken Engelen** (Socialistische Mutualiteit)
- **Ha-Na-Lee Gysen** (Onafhankelijk Ziekenfonds)
- **Bert Joris** (Christelijke Mutualiteit)
- **Yves Plessers** (Liberale Mutualiteit)
- **Veronique Van Moer** (Vlaams-Neutraal Ziekenfonds)
- **Marieken Verhaeghe** (Christelijke Mutualiteit)

Algemene uitgangspunten

- Onder cliënt versta je in principe de **persoon met een beperking**. In geval het om een (verlengd) minderjarige gaat en personen met een ernstige verstandelijke of meervoudige beperking, beschouw je je cliënt als het cliëntsysteem. Met inbegrip van ouders en/of andere vertegenwoordigers van je cliënt.
- **De cliënt bepaalt zelf welke mensen betrokken worden bij het proces**. Je kan steeds vertrekken vanuit een systeemtheoretische benadering waarbij je bekijkt in welke mate het mogelijk is om **het netwerk van je cliënt te betrekken en in te schakelen in de ondersteuning**. Je exploreert samen met je cliënt wat kan, maar je respecteert de keuze van je cliënt (en zijn netwerk) hier in. De DMW hanteren het werken met steungroepen immers niet in hun methodiek.
- De keuze van plaats (huisbezoek, kantoor...) en tijdstip (tijdens de werkuren, na de werkuren...) van de bijeenkomsten laat je bepalen door de mogelijkheden en beperkingen van je cliënt.
- Je laat je **cliënt er vrijwillig voor kiezen om het proces van vraagverheldering te doorlopen via de DMW methodiek**. Je respecteert de keuzevrijheid van je cliënt wanneer hij er bewust voor kiest om met een andere methodiek aan de slag te gaan (zelfstandig, DOP, gebruikersverenigingen, ...).
- Probeer het nodige te doen om je cliënt te betrekken bij het doorlopen van het proces van vraagverheldering en de eventuele opmaak van het OP PVB. Je kan hiervoor de **ondersteunende instrumenten, tools en methodieken** gebruiken. Je hoeft dit niet tot het uiterste te drijven. In sommige situaties is die betrokkenheid immers niet haalbaar voor de cliënt.
- **Je kan met iedere cliënt de DMW methodiek doorlopen**. Iemand die op het eerste zicht niet inschrijfbaar lijkt, kan toch gebaat zijn bij een proces van vraagverheldering omwille van het bewustwordingsproces. Het resultaat van het proces kan ook zijn dat je samen met je cliënt beslist om ondersteuning in te schakelen vanuit de andere cirkels dan cirkel 5. Je informeert je cliënt hierover steeds op een eerlijke en gepaste wijze.
- De DMW methodiek is opgebouwd uit **verschillende fasen**. Het aantal fasen zegt niets over het aantal huisbezoeken of contacten met je cliënt. Meerdere fasen kunnen tijdens één contact worden doorlopen of kunnen anderzijds ook gespreid worden over verschillende contacten met je cliënt. Het is vooral belangrijk om hierbij rekening te houden met de capaciteiten en het tempo van je cliënt.
- Focus je tijdens het proces van vraagverheldering niet enkel op de **moeilijkheden** en beperkingen van je cliënt, maar ook op zijn **sterktes en mogelijkheden**.

Wat kan deze handleiding voor jou betekenen?

In deze handleiding vind je een beschrijving terug van de doelstelling van iedere fase van de methodiek, praktische tips om informatie te geven aan je cliënt, een checklist per fase om de belangrijkste items niet te vergeten en werkinstrumenten om de vraagverheldering te doorlopen.

Het VAPH verwacht dat in de registratiesystemen van de verschillende mutualiteiten het verloop van het proces van vraagverheldering en de kwaliteit ervan aangetoond worden. Ondanks de verschillende formats, zal dit binnen iedere mutualiteit vergelijkbare gegevens opleveren. Per registratiesysteem werden hiervoor aparte handleidingen uitgewerkt.

In de aparte handleiding(en) vind je de registratie-instructies terug waarmee je het proces van vraagverheldering op een gestructureerde manier en volgens de geldende kwaliteitsnormen vorm geeft.

Vorming en opleiding

Deze door het VAPH erkende methodiek leidt er toe dat een ondersteuningsplan, begeleid vanuit deze DMW-methodiek, automatisch goedgekeurd wordt. Deel 4 van het ondersteuningsplan moet niet meer ingevuld worden. Elke maatschappelijk werker binnen de DMW zal zich deze methodiek eigen moeten maken en hier voortdurend aandacht aan besteden. We nemen dan ook het intermutualistische engagement om sterk op kwaliteitsbewaking in te zetten. Dit is enkel mogelijk door systematisch vorming en opleiding te voorzien. Dit kan zowel binnen het ziekenfonds als intermutualistisch georganiseerd worden (door bv. intervisies of opleiding).

Verklaring symbolen:



Doelstelling van de fase



Praktische tips, wat kan je bespreken met je cliënt



Werkinstrumenten om het proces van vraagverheldering te ondersteunen én OP in te vullen



Checklist, eerder bedoeld als geheugensteuntje: heb je aan alles gedacht wat belangrijk is voor deze fase?



Te registreren kwaliteitsindicatoren

FASE 1 – Onthaal



Tijdens deze fase heb je voor het eerst contact met je cliënt over zijn vraag naar zorgondersteuning. Het doel van deze fase is om de vraag van je cliënt **globaal af te toetsen en je cliënt te informeren** over het verdere proces dat moet doorlopen worden om zijn vraag naar ondersteuning te onderzoeken. Je zal je cliënt tijdens deze fase informeren over de DMW methodiek, achtergrond geven over de persoonsvolgende financiering en hem het belang van het proces van vraagverheldering duiden. Deze fase kan de opstap zijn naar de tweede fase: vraagverheldering huidige situatie.



- **Informeer je cliënt over de verwachting van het VAPH** dat er een goed proces van vraagverheldering moet worden doorlopen om zijn vraag naar ondersteuning te onderzoeken. Dat om zeker te zijn dat zijn vraag, die eventueel aan het VAPH (via het OP PVB) zal worden gesteld, een vraag op maat is. Wat zijn vraag, wensen en behoeften zijn op dit moment, dat is het centrale uitgangspunt van de vraagverheldering en van het OP PVB.
- **Informeer je cliënt over de DMW methodiek** en dat op basis daarvan het proces van vraagverheldering zal worden doorlopen. Specifiek aan de DMW methodiek is dat het opgebouwd is uit een vast aantal fasen waarin de vraag van je cliënt geëxploreerd zal worden. Je zal met je cliënt de eerste vier fasen doorlopen vooraleer je zal beslissen of je effectief een OP PVB zal opmaken. Tijdens die fasen zal je je cliënt voldoende informatie geven over de persoonsvolgende financiering, zal je zijn huidige en gewenste situatie onderzoeken en zal je een samenvatting maken van wat besproken werd. Dit opdat je cliënt duidelijk zou weten wat je besproken hebt en hij hierover zijn akkoord kan geven.
- Geef je **cliënt ook informatie over andere mogelijke methodieken: DOP (langer traject, werken met de methodiek van de steungroep), methodiek van een gebruikersvereniging (informatie en ondersteuning in groep) en de mogelijkheid om het proces zelfstandig te doorlopen**. Geef je cliënt de keuzevrijheid om de methodiek te kiezen waar hij achter staat en geef je cliënt voldoende tijd om hierover na te denken. Je kan de IMO brochure meegeven om je cliënt te informeren en alles nog eens grondig door te nemen.

- Tijdens deze onthaalfase kan je je cliënt ook **beknopt informeren over de persoonsvolgende financiering**, het doel van het OP PVB en de daarop volgende procedure van objectivering en prioritering bij het MDT.

Je cliënt kort en bondig informeren over de persoonsvolgende financiering:

Iedereen heeft het recht om zijn ondersteuning te organiseren zoals hij dat zelf wil. Ondanks eventuele vergelijkbare ondersteuningsnoden kan die ondersteuning voor iedereen anders worden ingevuld. Aan de hand van de concentrische cirkels kan je onderzoeken hoe je aan deze noden tegemoet kan komen. Daarbij geldt het principe 'gewoon waar het kan, bijzonder waar het moet'. Er wordt steeds vertrokken vanuit de vraag van je cliënt.

Om tegemoet te komen aan de vraaggestuurde zorg en de ambitie om zorggarantie te bieden aan personen met de grootste ondersteuningsnood, werd in de eerste plaats een ruim aanbod van rechtstreeks toegankelijke hulp geïmplementeerd en sommige personen hebben recht op een basisondersteuningsbudget. Deze eerste trap van de persoonsvolgende financiering moet personen met een beperking en hun omgeving in staat stellen om hun zorg en ondersteuning op een laagdrempelige manier te organiseren.

Als je ondersteuningsnood in die mate groot is dat je netwerk, de reguliere diensten en de rechtstreeks toegankelijke hulp je niet voldoende kunnen ondersteunen, of het basisondersteuningsbudget volstaat niet om de ondersteuning in te schakelen die je nodig hebt, dan kan je de aanvraagprocedure voor een persoonsvolgend budget opstarten. Het persoonsvolgend budget (PVB) is de zogenaamde trap 2 van de persoonsvolgende financiering.

Het PVB is een gepersonaliseerd bedrag per jaar voor personen met een intensieve ondersteuningsnood. Je kan er zorg en ondersteuning mee inkopen, reguliere diensten (zoals poetsdienst...) mee betalen, vrijwilligers mee vergoeden, persoonlijke assistentie mee betalen of zorg inkopen bij een door het VAPH vergunde zorgaanbieder. De hoogte van het budget zal afhangen van je vraag, je context en je zorgzwaarte. De eerste stap in deze procedure is de opmaak van een ondersteuningsplan PVB. Het OP PVB is het resultaat van het proces van vraagverheldering. In het ondersteuningsplan moet je informatie geven over jezelf en je huidige situatie en moet je beschrijven wat je eigen wensen en behoeften zijn op vlak van de ondersteuning die je wenst.

Na goedkeuring van je ondersteuningsplan PVB door het VAPH, zal een multidisciplinair team (MDT) je vraag verder onderzoeken. De Dienst Maatschappelijk Werk van je mutualiteit heeft zo'n erkenning. Het MDT zal je ondersteuningsnoden op een objectieve wijze neerschrijven. Die ondersteuningsnoden heb je al beschreven in je ondersteuningsplan, maar het MDT zal dat verder concretiseren in een beschrijvend verslag of met behulp van het Zorgzwaarte instrument (ZZI). Het MDT zal een budgetcategorie voorstellen en ook de dringendheid van je vraag motiveren. Het MDV heeft als bedoeling om je huidige situatie zo nauwkeurig en objectief mogelijk te duiden zodat het VAPH voldoende basis heeft om je vraag naar een persoonsvolgend budget te beoordelen.

De provinciale evaluatiecommissie (PEC) van het VAPH zal oordelen of je beperkingen voldoen aan de definitie van handicap en aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een persoonsvolgend budget. Zij bepalen ook je budgetcategorie. De regionale prioriteitencommissie (RPC) zal de dringendheid van je vraag bekijken. Op basis daarvan zal je vraag in één van de drie prioriteitengroepen worden ingedeeld. Je krijgt dus niet meteen een budget toegekend. Er is budget voorzien voor iedere prioriteitengroep, maar het grootste deel van de middelen gaat naar prioriteitengroep 1. Eenmaal je in een prioriteitengroep bent ingedeeld, gebeurt de toewijzing chronologisch op basis van de aanmeldingsdatum. De aanmeldingsdatum is de datum waarop je OP PVB werd ingediend bij het VAPH.



- **De intermutualistische brochure:** deze brochure beschrijft de DMW methodiek en het belang van het proces van vraagverheldering, het geeft weer hoe we als DMW werken, wat de afspraken zijn, ... Het is heel belangrijk om deze brochure tijdens de eerste fase grondig te bespreken met je cliënt zodat hij weet waar hij zich aan kan verwachten. Je cliënt moet goed geïnformeerd zijn en moet weten dat er een proces van vraagverheldering zal doorlopen worden.
- Ga na of er voor je cliënt eventueel **afwijkende procedures** bestaan: spoedprocedure, noodsituatie, automatische erkenningsgroepen.
- **Huiswerk:** als je fase 2 (en eventueel ook fase 3) door je cliënt wil laten voorbereiden, geef hem dan eventueel enkele ondersteunende werkinstrumenten mee.
- **Handleiding registratie** in het registratiesysteem van je ziekenfonds
- **VAPH-handleiding** rond het **invullen van het OP**
- Powerpoint van de **opleiding DMW-methodiek**



Werd je cliënt(systeem) over de Persoonsvolgende Financiering geïnformeerd?	
Kent je cliënt(systeem) het belang van het proces van vraagverheldering, de doelstelling van het OP PVB en weet hij/het wat de te doorlopen stappen in functie van een eventuele aanvraag PVB zijn?	
Werd je cliënt(systeem) over de DMW Methodiek geïnformeerd?	
Besprak je de IMO brochure samen met je cliënt en heb je deze inhoudelijk toegelicht?	
Gaf je na onderling overleg aan je cliënt(systeem) huiswerk mee ter voorbereiding van fase 2 en eventueel fase 3? Heb je hierbij rekening gehouden met de mogelijkheden van je cliënt?	
Registreerde je alle noodzakelijke informatie volgens de registratievereisten en kwaliteitsindicatoren?	



- De **vragen en ondersteuningsnoden vanuit het perspectief van de cliënt** zijn terug te vinden **in het HV plan**.
- Uit het **overzicht van de gesprekken/bijeenkomsten en de aanwezigen** daarbij, is duidelijk dat de **cliënt doorgaans aanwezig** is tijdens de gesprekken.
 - In situaties waarbij de **cliënt** vertegenwoordigd wordt, maar **zelf in staat is om zijn vraag en ondersteuningsnood** (in algemene, eventueel zelfs vage termen) **te benoemen**, geef je deze vraag en ondersteuningsnood ook duidelijk weer (bv. 'cliënt uit de wens om bij zijn moeder thuis te blijven wonen').
 - **Verduidelijk** steeds **waarom iemand anders dan de cliënt het woord neemt**.
- **Indien de cliënt niet aanwezig is**, wordt dit **verduidelijkt** en wordt **aangegeven wie zijn/haar stem vertegenwoordigt**.

- Er is een **duidelijke link tussen de vragen/wensen van de cliënt** en de **verdere inhoud van het HV plan** (bv. de ondernomen acties, de bij het VAPH gevraagde ondersteuning...).
- Voor cliënten met communicatieve beperkingen, is het **taalgebruik van het HV plan aangepast aan de communicatiemogelijkheden van de cliënt** (bv. eenvoudige taal, visualisaties).
- In het HV plan is een beschrijving terug te vinden van de **interesses, krachten en capaciteiten van de cliënt**.
- In het HV plan zijn **meningen/uitspraken van relevante anderen** (bv. familieleden, vrienden, al betrokken eerstelijnsdiensten) terug te vinden.

FASE 2 – Vraagverheldering huidige situatie



Deze fase heeft als doel de huidige situatie van je cliënt te verhelderen en op die manier zicht te krijgen op hoe je cliënt functioneert op **de verschillende levensdomeinen, in welke activiteiten hij goed is, waar hij hulp bij nodig heeft en welke personen en/of diensten er op dit moment al ingeschakeld werden om ondersteuning te bieden.**



- Je kan de huidige situatie meteen samen met je cliënt exploreren, maar je kan je cliënt deze fase ook eerst zelf laten voorbereiden.
- Het is belangrijk om tijdens deze fase inzicht te krijgen in wat je cliënt goed kan, welke (deel)activiteiten hij zelfstandig kan opnemen en bij welke (deel)activiteiten je cliënt hulp en ondersteuning nodig heeft. Zorg er voor dat je alle levensdomeinen bevraagt en dat je zicht krijgt op de ondersteuningsbronnen die al ingeschakeld zijn.



- Sjabloon vraagverheldering huidige situatie
- Activiteitenlijst
- Vragenlijst levensdomeinen
- Sjabloon concentrische cirkels
- Sjabloon genogramsymbolen
- Ecogram:
 - om het sociale netwerk van je cliënt (familie, vrienden, medebewoners, kennissen, collega's...) schematisch in kaart te brengen.
 - in een ecogram staan ook praktische contacten, zoals artsen, huishoudelijke of verzorgende medewerkers of vrijwilligers

- Weekplan ondersteuning
- Handleiding registratie in het registratiesysteem van je ziekenfonds
- VAPH-handleiding rond het invullen van het OP
- Powerpoint van de opleiding DMW-methodiek



Heb je stil gestaan bij de perspectieven en meningen van de verschillende betrokken partijen?	
Heb je de eventuele verschillende perspectieven tussen je cliënt en zijn netwerk verduidelijkt?	
Heb je rekening gehouden met de krachten van je cliënt?	
Heb je de direct betrokkenen uit het persoonlijk netwerk van je cliënt actief betrokken tijdens het proces? Heb je eerst nagegaan of je cliënt dit wil?	
Heb je het huiswerk besproken en eventueel gevraagd om dit verder aan te vullen tegen een volgend gesprek?	
Registreerde je alle noodzakelijke informatie volgens de registratievereisten en kwaliteitsindicatoren?	



- De **vragen en ondersteuningsnoden vanuit het perspectief van de cliënt** zijn terug te vinden in het **HV plan**.
- Uit het **overzicht van de gesprekken/bijeenkomsten en de aanwezigen** daarbij, is duidelijk dat de **cliënt doorgaans aanwezig** is tijdens de gesprekken.
 - **Verduidelijk** steeds **waarom iemand anders dan de cliënt het woord neemt**.
 - Indien de **cliënt niet aanwezig is**, wordt dit **verduidelijkt** en wordt **aangegeven wie zijn/haar stem vertegenwoordigt** tijdens het contact.
- Er is een **duidelijke link tussen de vragen/wensen van de cliënt en de verdere inhoud van het HV plan** (bv. de ondernomen acties, de bij het VAPH gevraagde ondersteuning...). Het HV plan beschrijft duidelijk de stappen die werden ondernomen om antwoord te bieden op de vraag van de cliënt.
- Voor cliënten met communicatieve beperkingen, is het **taalgebruik van het HV plan aangepast aan de communicatiemogelijkheden van de cliënt** (bv. eenvoudige taal, visualisaties).
- In het HV plan is een beschrijving terug te vinden van de **interesses, krachten en capaciteiten van de cliënt**. Tracht te focussen op wat er goed gaat bij de cliënt.
- In het HV plan zijn **meningen/uitspraken van relevante anderen** (bv. familieleden, vrienden, al betrokken eerstelijnsdiensten) duidelijk terug te vinden.
- Het HV plan bevat **concrete informatie** over waar de cliënt woont, werkt, naar school gaat, wat hij doet in zijn vrije tijd, etc. en welke ondersteuning hij daarbij heeft, waardoor een **totaalbeeld** ontstaat van de **leefwereld van de cliënt**.
- In het HV plan is concreet omschreven welke **doelen en prioriteiten** de cliënt zich stelt **op één of meerdere levensdomeinen**.

Enkele voorbeelden m.b.t. persoonlijke verwachtingen, dromen en wensen:

- *cliënt zou graag een cursus willen volgen*
 - *cliënt droomt ervan om een hondje te kopen*
 - *cliënt wil graag leren om zelf te poetsen, ...*
- In het HV plan wordt aangegeven wie de **relevante personen** zijn in het leven van de cliënt.
 - Het HV plan omvat **informatie over de mogelijkheden én de beperkingen van het netwerk**.

Enkele uiteenlopende voorbeelden waarmee niet zozeer op de beperkingen, maar wel meer op de mogelijkheden gefocust wordt:

 - *cliënt luistert graag naar muziek, cliënt spreekt vloeiend Frans, betrokkene gaat op zaterdag graag naar de markt, ...*
 - *cliënt kan zichzelf motorisch nog vrij goed behelpen. Sommige zaken verlopen moeizaam maar betrokkene kan zichzelf nog aankleden, zelfstandig naar het toilet gaan en zichzelf zelfstandig verplaatsen binnenshuis. Om boodschappen te doen en eten te maken heeft hij wel hulp nodig.*

FASE 3 – Vraagverheldering gewenste situatie



Je hebt ondertussen zicht op hoe de cliënt functioneert op de verschillende levensdomeinen en dagdagelijkse activiteiten, je weet wat zijn sterktes en mogelijkheden zijn, waar de moeilijkheden zich situeren, je hebt zicht op het netwerk van je cliënt en je weet welke ondersteuning er momenteel geboden wordt. Tijdens de derde fase is het de bedoeling om na te gaan waarom de huidige ondersteuning te beperkt is en waarom er andere en/of bijkomende ondersteuning nodig is. Je vertrekt hierbij vanuit de vraag van je cliënt en je houdt ook rekening met de mogelijkheden en beperkingen van het netwerk.



- Je kan de gewenste situatie/ondersteuning meteen samen met je cliënt exploreren, maar je kan je cliënt deze fase ook eerst zelf laten voorbereiden.
- Bekijk voor de ondersteuningsnoden op de verschillende levensdomeinen welke vormen van ondersteuning mogelijk zijn. Dat doe je aan de hand van de concentrische cirkels. Je houdt hierbij steeds rekening met de wensen van je cliënt op dat vlak.
- Je mag de cliënt stimuleren om zijn netwerk te betrekken in de ondersteuning, maar wanneer je cliënt beslist om geen beroep te doen op zijn netwerk (gezin, familie, vrienden, burens...) of wanneer het netwerk zelf aangeeft dat ze niet ingeschakeld wil of kan worden, dan respecteer je dat.



- Sjabloon vraagverheldering gewenste situatie.
- Sjabloon concentrische cirkels
- Ecogram, genogram
- Sjabloon om het netwerk te exploreren
- Weekplan ondersteuning
- Handleiding registratie in het registratiesysteem van je ziekenfonds

- VAPH-handleiding rond het invullen van het OP
- Powerpoint van de opleiding DMW-methodiek



Gaf je je cliënt huiswerk mee of besprak je reeds alle levensdomeinen en activiteiten?	
Heeft je cliënt(systeem) zicht op al zijn mogelijkheden en sterktes binnen de verschillende levensdomeinen?	
Heeft je cliënt(systeem) zicht op al zijn ondersteuningsnoden binnen de verschillende levensdomeinen?	
Is het op het einde van deze fase voor alle partijen duidelijk waar de noden zich situeren en welke ondersteuning er moet ingeschakeld worden?	
Registreerde je alle noodzakelijke informatie volgens de registratievereisten en kwaliteitsindicatoren?	



- De **vragen en ondersteuningsnoden vanuit het perspectief van de cliënt** zijn terug te vinden **in het HV plan**.
- Uit het **overzicht van de gesprekken/bijeenkomsten en de aanwezigen** daarbij, is duidelijk dat de **cliënt doorgaans aanwezig** is tijdens de gesprekken.
 - **Verduidelijk** steeds **waarom iemand anders dan de cliënt het woord neemt**.
 - Indien de **cliënt niet aanwezig is**, wordt dit **verduidelijkt** en wordt **aangegeven wie zijn/haar stem vertegenwoordigt** tijdens het contact.
- Er is een **duidelijke link tussen de vragen/wensen van de cliënt en de verdere inhoud van het HV plan** (bv. de ondernomen acties, de bij het VAPH gevraagde ondersteuning...). Het HV plan beschrijft duidelijk de stappen die werden ondernomen om antwoord te bieden op de vraag van de cliënt.
- Voor cliënten met communicatieve beperkingen, is het **taalgebruik van het HV plan aangepast aan de communicatiemogelijkheden van de cliënt** (bv. eenvoudige taal, visualisaties).
- In het HV plan is een beschrijving terug te vinden van de **interesses, krachten en capaciteiten van de cliënt**.

- In het HV plan zijn **meningen/uitspraken van relevante anderen** (bv. familieleden, vrienden, al betrokken eerstelijnsdiensten) duidelijk terug te vinden.
- In het HV plan is concreet omschreven welke toekomstgerichte **doelen en prioriteiten** de cliënt zich stelt **op één of meerdere levensdomeinen**. Het verkrijgen van een PVB mag nooit als eindpunt omschreven worden.
- Er wordt duidelijk omschreven **welke veranderingen en ondersteuning nodig zijn** voor de cliënt om **het leven te kunnen leiden dat hij wenst**, om zich **optimaal te kunnen ontplooiën** en om **volwaardig te kunnen participeren** aan de samenleving. Opgelet: het opmaken van een OP-PVB is geen einddoel: deze formulering mag je in dit kader dan ook nooit gebruiken.
- Het HV plan geeft duidelijk weer welke **concrete acties** ondernomen worden en **door wie**.
- Het HV plan omvat informatie over de **mogelijkheden en de beperkingen van het netwerk**.
- Voor **elk van de ondersteuningscirkels** is terug te vinden **wat wel/niet werkt en wat nog onbeantwoord blijft** vanuit het perspectief van de cliënt en vanuit het perspectief van het netwerk.
Wanneer een bepaalde ondersteuningsvorm uit één van de cirkels niet van toepassing is of wanneer deze niet weerhouden werd, wordt dit steeds (kort) toegelicht.
- Het HV plan biedt informatie over welke **vormen van ondersteuning huisgenoten en het persoonlijk netwerk** kunnen en willen bieden.
- Het HV plan geeft duidelijk aan welke **ondersteuningsvormen** mogelijk zijn **vanuit het reguliere ondersteuningscircuit**.
- Het HV plan geeft aan welke **ondersteuningsvormen** mogelijk/nodig zijn **vanuit het handicap-specifieke hulpverleningscircuit**.

FASE 4 – Samenvatting



De doelstelling van deze fase is het bereiken van een consensus tussen alle partijen om een conclusie te maken voor wat betreft de ondersteuning die nodig is uit de verschillende cirkels, eventueel ook vanuit cirkel 5. Door voorgaande besprekingen kort samen te vatten, wordt het reeds doorlopen proces nog eens kort herhaald en kunnen eventuele misverstanden nog recht gezet worden. Dat is van belang opdat iedereen voldoende zou weten welke ondersteuning er zal ingeschakeld worden en welke stappen hiervoor ondernomen worden.



- Het is belangrijk om te zoeken naar een gedeelde vraag en een gedeeld perspectief tussen alle betrokken partijen.

Als er een verschil in perspectief is, is het belangrijk dat dit duidelijk weergegeven wordt.

Hou er rekening mee dat het VAPH er van uit gaat dat er geen goed proces van vraagverheldering werd doorlopen als er geen gedeelde vraag gevonden werd.

- De samenvatting maak je zo op dat de **conclusie van het proces van vraagverheldering duidelijk en begrijpelijk is voor je cliënt en zijn netwerk**. Als de betrokkenheid van je cliënt, omwille van de situatie moeilijk is, dan neemt het netwerk een belangrijke rol op. Het is dan zeer belangrijk om te registreren waarom die betrokkenheid moeilijk is en **welke rol het netwerk heeft opgenomen tijdens het proces van vraagverheldering**.
- Pas **wanneer er effectief nood is aan NRTH, moet er een OP PVB worden opgemaakt**. Pas dan moet je deze samenvatting ook technisch gezien omzetten in ondersteuningsfuncties.
- Als er een OP PVB opgemaakt kan worden, laat je de **akkoordverklaring** door je cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger ondertekenen.
- In het OP PVB kan je Deel 1 (identificatiegegevens) en Deel 2 (gegevens van uw huidige situatie) al invullen.



- Berekeningstool RTH
- Sociale kaart
- VAPH-handleiding rond het invullen van het OP
- Tips bij opmaak OP PVB
- Handleiding registratie in het registratiesysteem van je ziekenfonds
- Powerpoint van de opleiding DMW-methodiek
- **Akkoordverklaring** omtrent de inhoud van het HV plan en het OP



Heb je een korte samenvatting gegeven aan je cliënt? Weet je cliënt voldoende welke ondersteuning zal worden ingeschakeld en aangevraagd?	
Registreerde je de samenvatting?	
Bij opmaak van het OP PVB: liet je de akkoordverklaring door je cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger ondertekenen?	
Vulde je deel 1 en 2 van het OP PVB al in?	
Registreerde je alle noodzakelijke informatie volgens de registratievereisten en kwaliteitsindicatoren?	



- Er zijn **verschillende perspectieven zichtbaar** van waaruit **een gedeeld perspectief** wordt afgeleid.

FASE 5 – Ondersteuningsvraag aan het VAPH



De doelstelling van deze fase is om de vraag van je cliënt effectief in termen van ondersteuningsfuncties en frequenties om te zetten. Deze fase is enkel van toepassing wanneer er na de samenvattende fase 4 beslist wordt dat er een PVB nodig is om tegemoet te komen aan de ondersteuningsnoden van je cliënt.



- Deze fase moet **niet worden doorlopen wanneer er geen OP PVB wordt opgemaakt. Dan kan je meteen overgaan naar Fase 6.**
- Je probeert de ondersteuningsfuncties duidelijk toe te lichten aan je cliënt. Je kan de samenvatting uit fase 4 hier nog eens in de verf zetten. Het omzetten in ondersteuningsfuncties en frequenties is erg technisch en vraagt specialistische kennis. Verduidelijk aan je cliënt dat wat in het OP PVB wordt aangevraagd in deel 3 hetgeen is wat jullie samen hebben beslist tijdens fase 4.
- Je kan nu ook deel 3 van het ondersteuningsplan PVB (Uw zorg- en ondersteuningsvraag) invullen.



- Omschrijving ondersteuningsfuncties
- Info gewichten ondersteuningsfuncties
- Tool VAPH: berekening dag- en woonondersteuning
- Tabel Frequenties
- **Handleiding registratie** in het registratiesysteem van je ziekenfonds
- **VAPH-handleiding** rond het **invullen van het OP**
- **Powerpoint** van de **opleiding DMW-methodiek**



Heb je de vraag van de cliënt omgezet in ondersteuningsfuncties?	
Zijn deze ondersteuningsfuncties gelinkt aan de uiteindelijke ondersteuningsvraag van de cliënt?	
Is de cliënt akkoord met deel 1 en deel 2 van het OP?	
Registreerde je alle noodzakelijke informatie volgens de registratievereisten en kwaliteitsindicatoren?	

FASE 6 – Afronding en opvolging



De doelstelling van deze fase is om het **proces van vraagverheldering af te ronden** en afspraken te maken met je cliënt in functie van opvolging van zijn situatie. Indien van toepassing voor je cliënt, kan je ook **concrete afspraken maken in functie van de vraag naar aanvulling van het OP PVB** vanuit het VAPH.



- Na de afronding van het proces van vraagverheldering kan je het OP PVB door je cliënt laten ondertekenen en laten indienen.
- Bezorg aan je cliënt een kopie van het OP PVB.
- Maak met je cliënt, in afwachting van de toekenning van een PVB, de nodige afspraken in functie van de opvolging van zijn ondersteuningsnoden. Dit kan via begeleiding door DMW.
- Laat aan je cliënt weten dat het proces steeds hernomen kan worden naar aanleiding van veranderde omstandigheden of belangrijke overgangsfasen in het leven.
- Informeer je cliënt over de mogelijkheid om het verder verloop van de aanvraag PVB door het MDT van DMW te laten opnemen. Informeer je cliënt over de beperkte doorlooptijd van 5 maanden (na goedkeuring OP PVB) waarbinnen het MDT de procedure PVB moet afronden.



- **Handleiding registratie** in het registratiesysteem van je ziekenfonds
- **VAPH-handleiding** rond het **invullen van het OP**
- **Tips bij opmaak** van een OP PVB
- **Samenwerkingsafspraken** met het MDT
- **Powerpoint** van de **opleiding DMW-methodiek**
- **Checklist** doorlopen van de **vraagverheldering**



Heeft je cliënt een kopie van het OP?	
Werd het OP door je cliënt ondertekend en opgestuurd?	
Is je cliënt op de hoogte van alle afspraken?	
Weet je cliënt dat hij voor opvolging en begeleiding bij DMW terecht kan?	
Registreerde je alle noodzakelijke informatie volgens de registratievereisten en kwaliteitsindicatoren?	
Heb je al contact opgenomen met het MDT?	



- In het HV plan staan **duidelijke afspraken** over hoe het plan zal opgevolgd worden en **door wie**.
- Latere evoluties m.b.t. de gemaakte afspraken worden in het HV plan duidelijk beschreven en gedateerd.

Bijlage 1: Checklist kwaliteitsindicatoren

VRAAGVERHELDERING	Aanwezig?	Bemerkingen
De vragen van de cliënt zijn terug te vinden.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Er wordt aangegeven wie de relevante personen zijn.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Meningen en uitspraken van anderen zijn terug te vinden.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
De perspectieven van de verschillende betrokkenen zijn zichtbaar.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Er is informatie over de mogelijkheden en beperkingen van het netwerk.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
De interesses, krachten en capaciteiten van de cliënt worden beschreven.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Persoonlijke verwachtingen, dromen en wensen zijn terug te vinden.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Er is concrete informatie rond de verschillende levensdomeinen: wonen, werken, school, vrije tijd, etc. waardoor een totaalbeeld ontstaat.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Er komt duidelijk naar voren welke acties al ondernomen werden in het verleden.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Voor de ondersteuningscirkels is terug te vinden wat wel/niet werkt en onbeantwoord blijft	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Het plan biedt informatie over de ondersteuning die direct betrokkenen kunnen bieden.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Het plan biedt informatie over de ondersteuning die vanuit het reguliere circuit mogelijk is.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Het plan biedt informatie over de ondersteuning die vanuit het gespecialiseerde circuit mogelijk is.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
DOELSTELLINGEN	Aanwezig?	Bemerkingen
De doelen en acties zijn concreet geformuleerd:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
<ul style="list-style-type: none"> - Timing is voorzien - Er is een verantwoordelijke aangeduid voor het doel of actie 		
Er is een link tussen de vragen/wensen van de cliënt en de doelen van het plan.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
ALGEMEEN	Aanwezig?	Bemerkingen
Het plan is gestructureerd en overzichtelijk.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Er wordt omschreven welke concrete veranderingen en ondersteuning nodig zijn.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Het plan bestaat uit eenvoudige taal of visualisaties.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Het plan is bruikbaar en verstaanbaar voor andere betrokken hulpverleners.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	
Er werden duidelijke opvolgafspraken geformuleerd.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> neen	