



Draaiboek Ontmoetingsdag CAW, Diensten Maatschappelijk Werk en lotgenotenwerkingen



RONDPUNT

JE BONDGENOOT NA EEN
VERKEERSONGEVAL

Dit draaiboek helpt jou om een ontmoetingsdag te organiseren tussen CAW, Diensten Maatschappelijk Werk van mutualiteiten, lotgenotenwerkingen en eventuele andere organisaties. Het helpt je zowel inhoudelijk als praktisch op weg.

Inhoud

Inhoudelijke organisatie.....	3
Inhoudelijke scenario's	3
Elkaar leren kennen	3
Dieper ingaan op samenwerking	4
Praktische organisatie.....	7
Vorbereiding	7
Inhoud en deelnemers bepalen – Planning: ten laatste 6 maanden op voorhand	7
Locatie – Planning: ten laatste 6 maanden op voorhand	7
Bepalen inschrijvingsgeld – Planning: ten laatste 5 maanden op voorhand	7
Datum prikken – Planning: ten laatste 5 maanden op voorhand	7
Uitnodiging opstellen en verspreiden – Planning: ten laatste 3 maanden op voorhand	7
Overzicht bewaren van inschrijvingen	8
Deelnemersmappen maken (optioneel) – Planning: 1 week op voorhand	8
Naamkaarten/naambadges maken (optioneel) – Planning: 1 week op voorhand	8
Dag van het evenement	8
Noteren aanwezigheden	8
Verslag	8
Oproep tot feedback	8
Na het evenement	9
Bezorgen documentatie.....	9
Terugblik	9



RONDPUNT

JE BONDGENOOT NA EEN
VERKEERSONGEVAL

Inhoudelijke organisatie

Het doel van een ontmoetingsdag is om verschillende diensten in contact te brengen met elkaar zodat ze elkaar (leren) kennen en beter of meer gaan doorverwijzen en samenwerken. Eerst en vooral is het belangrijk om stil te staan bij welke organisaties je zou willen uitnodigen. Is jouw organisatie minder vertrouwd met de werking van een bepaalde dienst? Met welke partners verloopt de samenwerking vlot? Bij welke diensten verloopt doorverwijzing stroef? Zo bekijk je welke diensten zinvol zijn om uit te nodigen op je ontmoetingsdag. Dit kunnen zowel partners zijn waar de samenwerking vlot mee gaat, als partners waar de samenwerking wat stroeover mee verloopt.

Er wordt, in navolging van het Vlaams actieplan van de stuurgroep opvang verkeersslachtoffers, minimaal verwacht dat er op de ontmoetingsdag deelnemers van CAW, Diensten Maatschappelijk Werk van mutualiteiten en (een) lotgenotenwerking(en) aansluiten. Je kan er voor kiezen om daarnaast deelnemers van andere diensten uit te nodigen, zoals politie, dienst slachtofferonthaal, sociale dienst van een ziekenhuis of revalidatiecentrum, Moderator,...

Wanneer duidelijk is welke organisaties je wil uitnodigen, bekijk je welke inhoudelijke invulling het best bij jouw ontmoetingsdag past.

Inhoudelijke scenario's

Onderstaande inhoudelijke scenario's kunnen al dan niet gecombineerd gebruikt worden, naargelang de nood of behoefte.

Elkaar leren kennen

1. Presentatie van verschillende diensten

Wanneer er slechts een beperkte kennis is over de werking van een organisatie, kan je ervoor kiezen om de verschillende organisaties voor te stellen met een (korte) presentatie. Hierbij ga je geruime tijd voor de ontmoetingsdag op zoek naar sprekers die hun organisatie zullen vertegenwoordigen.

Om de verschillende presentaties af te stemmen op elkaar, kan je de sprekers richtlijnen en een tijdslimiet (bijvoorbeeld 30 minuten) meegeven. De deelnemers krijgen tijdens en/of na de presentatie de mogelijkheid om vragen te stellen aan de spreker.

Voorbeeld richtlijnen:

1. *Ontstaan van de organisatie.*
2. *Wat is de doelgroep van jouw organisatie? Wie kan bij jou terecht?*
3. *Waar kunnen we jullie vinden? (In iedere gemeente? Eén vaste standplaats?)*
4. *Waarvoor kunnen mensen bij jullie aankloppen? (+ enkele concrete voorbeelden van bijvoorbeeld "aanmeldingsvragen" i.k.v. verkeersslachtoffers en omgeving).*
DMW en CAW: interessant om de hulpvragen van verkeersslachtoffers en hun omgeving te kaderen ten opzichte van de volledige werking, bijvoorbeeld a.d.h.v. percentages.
5. *Wat doen jullie? Wat doen jullie absoluut niet? Wat mogen mensen/professionelen van jullie verwachten? Wat zeker niet?*
6. *Hoe verloopt een doorverwijzing naar jullie? Is er een vast aanmeldingsformulier? Hebben jullie liever dat mensen zelf contact opnemen of wordt er meestal een aanmelding gedaan door doorverwijzers?*
7. *Daarbij aansluitend: Hoe gaat het concreet in zijn werk als mensen rechtstreeks met jullie contact willen opnemen? Hoe ziet de bereikbaarheid eruit? Moet men een afspraak maken? Werken jullie met intakegesprekken? Is er een wachtlijst?*
8. *Presentatie afsluiten met contactgegevens*

2. Speeddaten

Ga met een hulpverlener van een andere organisatie in gesprek (in duo of in een kleine groep). Reken per gesprek 10 minuten.

- Vertel aan je gesprekspartner(s) waar je werkt (de organisatie en jouw jobtitel) en niets meer dan dat.
- Vraag je gesprekspartner(s) welk takenpakket jij volgens hen vervult m.b.t. betrokkenen bij een verkeersongeval. Dit mag gespecificeerd worden naar de verschillende doelgroepen toe (slachtoffers en naasten, nabestaanden, veroorzakers, getuigen), omdat het aanbod mogelijk niet voor iedere doelgroep hetzelfde is.
- Geef daar feedback op. Stuur indien nodig inhoudelijk bij. Je verduidelijkt dus welke taken je verricht m.b.t. de verschillende doelgroepen. Verduidelijk ook het belang van je interventie voor het slachtoffer en voor het volledige zorgtraject.

Draai nu de rollen om.

Dieper ingaan op samenwerking

1. Aan de hand van een casus (1 – 3 uur, afhankelijk van het aantal aanwezige diensten)

Wanneer de werking van elke aanwezige organisatie globaal gekend is, kan er aan de hand van een casus dieper ingegaan worden op de concrete acties van een organisatie in een bepaalde situatie.

Je kan aan de deelnemers vragen om een geanonimiseerde casus in te zenden. Doe dit zeker tijdig, bijvoorbeeld samen met de uitnodiging. Of je kan zelf een casus opstellen met oog op de deelnemers van de ontmoetingsdag en eventuele aandachtspunten in de doorverwijzing en samenwerking. In bijlage vind je ter illustratie een casus die gebruikt werd in de Werkgroep opvang van betrokkenen van een verkeersongeval in Mechelen.

Door middel van de centrale vraag “Wat kan jouw dienst betekenen in deze casus?” en bijkomende, verdiepende vragen van deelnemers kan de werking van de verschillende diensten uitgebreid aan bod komen. Het is interessant om een verslag te maken van wat er gezegd wordt, dat na de ontmoetingsdag verspreid wordt naar de deelnemers.

2. Aan de hand van uitwisseling (max 15 mensen in één groep; 1 – 2 uur afhankelijk van het aantal deelnemers)

De gespreksleider hangt een flap op en voorziet iedere deelnemer van post-its en een stift. Alle deelnemers stellen zichzelf voor en vertellen voor welke organisatie ze werken. Dan overloop je één voor één onderstaande vragen. De deelnemers denken eerst voor zichzelf na en schrijven dit in kernwoorden op een post-it. Na iedere vraag plakken de verschillende deelnemers de post-its op de flap, waarbij gelijkaardige onderwerpen gegroepeerd worden. Na deze voorbereiding volgt een bespreking waarbij de post-its verduidelijkt worden. Van deze bespreking wordt een verslag gemaakt dat na de ontmoetingsdag verspreid wordt naar de deelnemers.

- Zeg wat jij waardeert in interdisciplinaire samenwerking, in het algemeen.
- Zeg wat jij waardeert t.a.v. de andere beroepsgroep(en), aanwezig in jouw groepje.
- Zeg wat jij mist in interdisciplinaire samenwerking, in het algemeen en in het bijzonder voor de organisaties die met jou rond de tafel zitten.
- Geef mogelijke tips of suggesties in de samenwerking met elkaar of met andere beroepsgroepen. Doe dit eventueel aan de hand van good practices.
- Maak een top 3 van tips die moeten worden meegenomen binnen de eigen werking of binnen de eigen organisatiecontext.

3. *Het modeldoorverwijzingsprotocol*

Je kan de ontmoetingsdag aangrijpen om structurele afspraken over samenwerking en doorverwijzing in een overeenkomst te gieten. Het modeldoorverwijzingsprotocol is hiervoor een geschikt hulpmiddel. Je bezorgt iedere deelnemer een exemplaar van het sjabloon, de toelichtende bijlage en ondersteunende bijlagen van het modeldoorverwijzingsprotocol zodat zij deze documenten vooraf kunnen doornemen.

De deelnemers kunnen op voorhand in samenspraak met hun dienst bepalen welke contactgegevens in het protocol opgenomen mogen worden. Indien gewenst, is het mogelijk om naast algemene gegevens van een organisatie, ook de contactgegevens van een vast aanspreekpersoon op te nemen. Eveneens wordt de bereikbaarheid van de dienst of contactpersoon opgenomen in de overeenkomst. In de toelichtende bijlage van het modeldoorverwijzingsprotocol staan tabellen die gebruikt kunnen worden.

Het is belangrijk om de deelnemers dit geruime tijd voor de start van de ontmoetingsdag mee te geven, zodat zij, indien gewenst, voldoende tijd hebben om hier intern mee aan de slag te gaan.

Toelichting van de ondertekenende partijen (25 minuten)

Het modeldoorverwijzingsprotocol start met een toelichting van de ondertekenende partijen. Allereerst steken de medewerkers van elke dienst de hoofden bij elkaar om te komen tot een bondige tekst waarin hun dienst wordt omschreven aan de hand van volgende aspecten:

- Algemene informatie over de betrokken dienst (overkoepelend orgaan, doelgroep, kostprijs...)
- Wanneer is de dienst actief?
- Wat doet een medewerker van de dienst?
- Sterktes/beperkingen van de dienst

In dit onderdeel worden ook de contactgegevens van een organisatie en eventueel vast aanspreekpersoon opgenomen, alsook de bereikbaarheid.

Doel van het protocol bepalen (15 minuten)

Vervolgens bepaal je met alle ondertekenende diensten het doel van de overeenkomst. In het sjabloon van het modeldoorverwijzingsprotocol vind je een voorbeeldtekst die uitgebreid of aangepast kan worden wanneer er andere doelen beoogd worden.

Doorverwijzings- en timingafspraken (30 minuten – 1 uur)

De toelichtende bijlage van het modeldoorverwijzingsprotocol kan je op weg helpen met richtlijnen over hoe een goede samenwerking en een warme doorverwijzing vorm kan krijgen. Neem dit document dus zeker bij de hand. Deze richtlijnen hebben enkel een adviserend karakter en mogen aangepast worden, met oog op de haalbaarheid en eigenheid van de betrokken instanties.

Je bespreekt met alle diensten hoe doorverwijzing naar elkaar zal verlopen en maakt afspraken.

- Op welke manier worden de gegevens van betrokkenen doorgegeven? (Hou hierbij rekening met de GDPR-wetgeving!)
- Wordt er gebruik gemaakt van een gestandaardiseerd formulier? Worden de gegevens doorgegeven via telefoon, fax en/of mail?

Ook maak je in dit onderdeel afspraken over de eerder opgenomen contactgegevens.

- Welke contactgegevens worden wanneer met wie gedeeld?



Daarnaast bespreek je timingafspraken:

- Binnen hoeveel (werk)dagen bezorgt een dienst de gegevens van een betrokkene aan de dienst naar wie wordt doorverwezen?
- Binnen hoeveel (werk)dagen wordt een betrokkene gecontacteerd door de dienst die gegevens ontvangt?
- Hoeveel pogingen worden ondernomen om de betrokkene te bereiken?

Ten slotte bespreek je hoe de verschillende hulpverleners elkaar op de hoogte zullen houden. Wordt er bijvoorbeeld een feedbackformulier gebruikt om de doorverwijzer te informeren wanneer het niet lukt om de betrokkene te bereiken?

Noteer de afspraken in het sjabloon van modeldoorverwijzingsprotocol.

Uitvoeringsmodaliteiten (15 minuten)

Bespreek voor welke termijn het samenwerkingsakkoord wordt afgesloten en wanneer het in voege gaat. Maak afspraken rond het evalueren van het protocol en stel hiervoor een verantwoordelijke aan.

Neem alle gegevens en gemaakte afspraken op in het sjabloon van het modeldoorverwijzingsprotocol. Mogelijk wensen de deelnemers de overeenkomst intern terug te koppelen alvorens deze te ondertekenen. Maak duidelijke afspraken over een deadline tegen wanneer het document ondertekend wordt.



RONDPUNT

JE BONDGENOOT NA EEN
VERKEERSONGEVAL

Praktische organisatie

Vorbereiding

Inhoud en deelnemers bepalen – Planning: ten laatste 6 maanden op voorhand

Je bepaalt welke diensten je wil uitnodigen en hoe je de ontmoetingsdag inhoudelijk invult. Afhankelijk van het gekozen inhoudelijke scenario, bepaal je wie je aanspreekt om deel te nemen aan de ontmoetingsdag. Indien het casusbesprekingen op cliëntniveau betreft, is het aangewezen om de medewerkers die rechtstreeks werken met cliënten uit te nodigen. Indien de invulling van de ontmoetingsdag eerder het samenwerken op organisatieniveau betreft, is het zinvol om coördinatoren, staf- of beleidsmedewerkers uit te nodigen.

Locatie – Planning: ten laatste 6 maanden op voorhand

Organiseer je een regionale of provinciale ontmoetingsdag? De keuze die je maakt over de uitgestrektheid van het gebied en het aantal diensten/deelnemers die je uitnodigt, bepaalt de omvang van de ontmoetingsdag. Eénmaal de omvang van je ontmoetingsdag vastligt, ga je op zoek naar een gepaste locatie. Heb je binnen je organisatie een geschikt lokaal ter beschikking? Of moet je extern op zoek naar een locatie? Hou bij het kiezen van een locatie rekening met verschillende aspecten:

- Grootte
- Bereikbaarheid
- Kostprijs
- Catering (drank, eventueel broodjes)

Als je voor een externe locatie gaat, kan je verschillende offertes opvragen. Wees je bewust dat de kostprijs van de locatie en catering een belangrijke invloed heeft op de totale kostprijs van de ontmoetingsdag. Het is aangewezen om bij je eigen organisatie te bevragen hoeveel zij willen investeren in een ontmoetingsdag.

Bepalen inschrijvingsgeld – Planning: ten laatste 5 maanden op voorhand

Wanneer jouw organisatie verwacht dat de kostprijs van de ontmoetingsdag gedeeltelijk of volledig gecompenseerd wordt, kan je inschrijvingsgeld vragen. Het is geen gemakkelijke oefening om het inschrijvingsgeld te bepalen. Je moet hiervoor schatten hoeveel deelnemers er aanwezig zullen zijn op je ontmoetingsdag. In het Excelbestand 'Inschrijvingen Ontmoetingsdag' in bijlage kan je op het blad 'Berekening Inschrijvingsgeld' een tool vinden die je helpt berekenen hoeveel inschrijvingsgeld je kan vragen. Je vult in hoeveel je organisatie bijdraagt (indien van toepassing), de kostprijs van de locatie, de kostprijs van de catering (per persoon), een schatting van het aantal deelnemers en een schatting van de kostprijs van het drukwerk en naamkaarten (indien van toepassing).

Datum prikken – Planning: ten laatste 5 maanden op voorhand

Samenhangend met de locatie, prik je een datum. Afhankelijk van de omvang van je ontmoetingsdag en de inhoudelijke invulling, voorzie je een halve of hele dag.

Uitnodiging opstellen en verspreiden – Planning: ten laatste 3 maanden op voorhand

In bijlage kan je een sjabloon vinden voor de uitnodiging van jouw ontmoetingsdag. Vul in dit document de specifieke gegevens voor jouw evenement in. Let wel: om een uitnodiging te kunnen opstellen, moet de inhoudelijke organisatie en planning van je ontmoetingsdag volledig uitgewerkt zijn. Om genodigden toch al vroeger op de hoogte te brengen van het evenement, kan je een 'save the date' uitsturen. Dit bevat beperkte informatie zoals de datum, locatie (indien mogelijk) en een korte omschrijving.

Rondpunt helpt mee bij de verspreiding van de uitnodiging. Zo kan er een lijst van contactadressen bezorgd worden.



Overzicht bewaren van inschrijvingen

Het is belangrijk om een overzicht te bewaren van de genodigden, diegene die bevestigd hebben om aanwezig te zijn en diegene die (indien van toepassing) het inschrijvingsgeld betaald hebben. In het Excelbestand 'Inschrijvingen Ontmoetingsdag' in bijlage kan je op het blad 'Inschrijvingen' alle gegevens bijhouden. Wanneer er na de uiterste betaaldatum nog deelnemers het inschrijvingsgeld niet betaald hebben, stuur je hen een herinnering.

Deelnemersmappen maken (optioneel) – Planning: 1 week op voorhand

Het kan interessant zijn om een map voor de deelnemers van de ontmoetingsdag te voorzien met onder andere een aanwezigheidslijst van alle deelnemers. In het Excelbestand 'Inschrijvingen Ontmoetingsdag' vind je het blad 'Aanwezighedslijst' waar de gegevens van de deelnemers genoteerd kunnen worden om een aanwezigheidslijst op te stellen.

Daarnaast kunnen aan deze deelnemersmappen de benodigde documenten voor de gekozen inhoudelijk scenario's toegevoegd worden. Dit kunnen bijvoorbeeld de presentaties van de organisaties zijn, de casus, de documenten rond het modeldoorverwijzingsprotocol, enz. Ook kunnen er blanco notitiebladen worden bijgevoegd.

Tot slot kan je via de deelnemersmap iedere deelnemer een evaluatieformulier bezorgen, zodat je feedback kan verzamelen over je ontmoetingsdag. In bijlage kan je een sjabloon van een evaluatieformulier vinden.

Naamkaarten/naambadges maken (optioneel) – Planning: 1 week op voorhand

Indien gewenst kunnen er naamkaarten of badges gemaakt worden die de deelnemers kunnen opspelden of opplakken. Deze naamkaarten bevatten de naam, organisatie en eventueel de functie van de deelnemer.

Dag van het evenement

Als organisator van de ontmoetingsdag ben je verantwoordelijk om alles in goede banen te leiden. Een aantal zaken zijn belangrijk om rekening mee te houden.

Noteren aanwezigheden

Het kan gemakkelijk zijn om een centrale tafel te voorzien in de ruimte waar de deelnemers binnenkomen. Hier kan je de eventuele deelnemersmappen en naamkaarten plaatsen, evenals de aanwezigheden van de deelnemers noteren.

Verslag

Bij de inhoudelijke scenario's die dieper ingaan op samenwerking, is het relevant om een verslag te maken. Het is aangewezen om een gespreksleider en verslaggever aan te duiden bij de organisatoren van de ontmoetingsdag. Maak aan de deelnemers duidelijk of er een verslag gemaakt wordt en wat hier verder mee gebeurt.

Oproep tot feedback

Het is belangrijk om de ontmoetingsdag te evalueren aan de hand van de ervaringen van de aanwezigen. De feedback die je krijgt, helpt je om een eventuele toekomstige ontmoetingsdag nog beter te organiseren. Maak dus de deelnemers van de ontmoetingsdag warm om het evaluatieformulier in te vullen.



Na het evenement

Bezorgen documentatie

Bezorg alle deelnemers zoals afgesproken de documentatie van de ontmoetingsdag: het verslag, de presentaties, foto's van de flappen, enz.

Terugblik

Met het oog op het organiseren van een eventuele toekomstige ontmoetingsdag, blik je terug op het evenement.

- Wat vond je zelf van de ontmoetingsdag?
- Wat liep er vlot? Wat kon beter?
- Wat zou je bij een toekomstige editie anders aanpakken?

Bekijk de evaluatieformulieren van de deelnemers en maak eventueel een samenvatting van de meest voorkomende feedback.

Op deze manier krijg je mogelijk inspiratie om een toekomstige ontmoetingsdag te organiseren.