



**Streekplatform Kempen**  
Sterke regio. Slim netwerk



ocmw Turnhout



**OCMW BALEN  
RAVELS**

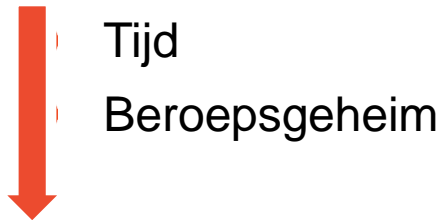
# LOKAAL CLIËNT OVERLEG, VAN CONCEPT NAAR PRAKTIJK

Bérénice Storms



↪ OCMW's: toenemende nood binnen hulpverlening

↪ Drempels



↪ Draaiboek op vraag van het werkveld

Belangrijkste bronnen:

- Bedert, P., Puttaert, M., & Vosters, D. (2014). Draaiboek cliëntoverleg integrale jeugdhulp. Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Afdeling Beleidsontwikkeling WV&G.
- Engelen, M., Studiecel, Planning en Strategie, & 2de Directie Welzijn. (2004). Met de cliënt rond de tafel. Limburg: Provincie Limburg
- Versweyvelt, A.-S., & Put, J. (2018). *Wegwijzers beroepsgeheim, wegwijzer 3: Samenwerking in de hulpverlening*. Leuven: Instituut voor Sociaal Recht KU Leuven

## Draaiboek lokaal cliëntoverleg

INTEGRAAL EN CASEGERICHT WERKEN

Anke Cannaerts, Katrijn Cox, Gianluca Malfait, Emily Serneels, Tine Stappers, Maria-Laura Van Gool, Tabitha Tanghe, Chris Borgions, Sanne Janssens, Ann Maes, Suzy Vromans, Anita Nooyens, Sem Erkens, Daniël Janssens, Marleen Janssens & Bérénice Storms.



Redactie: Bérénice Storms, 2018

# LOKAAL CLIËNTOVERLEG

## ↳ Concept

- ↳ Overleg tussen cliënt en hulp- en zorgverstrekkers
- ↳ Leidt tot afspraken over ondersteuning die cliënt nodig heeft
- ↳ Om eigen doelen te kunnen bereiken

## ↳ Visie en uitgangspunten

- ↳ Cliënt en gezin centraal
- ↳ Vraaggericht overlegmodel
- ↳ Generalistische blik

## ↳ Voordelen

- ↳ Zichtbare en transparante hulpverlening
- ↳ Betrokkenheid en vertrouwen van de cliënt vergroot
- ↳ Nieuwe inzichten
- ↳ Gedeelde verantwoordelijkheid

# INHOUD DRAAIBOEK

## Inhoud

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>9</b>
<b>2.</b>	<b>Wat is een lokaal cliëntoverleg?</b> .....	<b>11</b>
<b>3.</b>	<b>Argumenten om een lokaal cliëntoverleg te organiseren</b> .....	<b>11</b>
<b>4.</b>	<b>Belangrijkste uitgangspunten</b> .....	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>Beroepsgeheim: delen van vertrouwelijke informatie</b> .....	<b>13</b>
5.1	Discretieplicht .....	13
5.2	Beroepsgeheim .....	13
5.2.1	Samenwerking tussen hulp- en zorgverstrekkers met beroepsgeheim .....	15
5.2.2	Samenwerking tussen hulp- en zorgverstrekkers zonder beroepsgeheim .....	16
5.3	Deontologische code .....	17
<b>6.</b>	<b>De rollen in een LCO</b> .....	<b>19</b>
6.1	LCO-coördinator .....	19
6.2	Spilfiguur .....	20
6.3	Vertrouwenspersoon .....	21
6.4	Cliënt .....	21
6.5	Personen die niet aanwezig kunnen zijn op het LCO .....	21
<b>7.</b>	<b>Organisatie LCO</b> .....	<b>23</b>
7.1	Aanmelding .....	23
7.2	Contact met de cliënt .....	23
7.3	Contact met de betrokken hulp- en zorgverstrekkers .....	23
7.4	Agenda opstellen .....	23
7.5	Overleg zelf .....	24
7.5.1	Een generalistische bril opzetten .....	24
7.5.2	Toelichten verhaal van en door de cliënt .....	24
7.5.3	Agenda overlopen .....	24
7.5.4	Bespreking agendapunten .....	24
7.5.5	Conclusie en taken verdelen .....	25
7.6	Opstellen van een hulpverleningsplan .....	25
7.6.1	Doelen hulpverleningsplan .....	25
7.6.2	Structuur aanbrenge n .....	25
7.6.3	Stappen overlopen .....	25
7.6.4	Interactie tussen cliënt en hulp- en zorgverstrekkers .....	26
7.6.5	Afspraken maken .....	26
<b>8.</b>	<b>Opvolging</b> .....	<b>29</b>
8.1	Terugkoppeling naar cliënt .....	29
8.2	Terugkoppeling naar hulp- en zorgverstrekkers .....	29
<b>9.</b>	<b>Evaluatie</b> .....	<b>31</b>
9.1	Cliënt .....	31
9.1.1	Tevredenheid meten .....	31
9.1.2	Impact meten .....	32
9.2	Hulp – en zorgverstrekkers .....	32
9.3	Hulpverleningsplan .....	32
<b>10.</b>	<b>Kritieke succesfactoren</b> .....	<b>35</b>
<b>11.</b>	<b>Kort samengevat</b> .....	<b>37</b>
<b>12.</b>	<b>Bijlagen</b> .....	<b>39</b>
12.1	Begrippenlijst .....	39
12.2	Deontologische code .....	41
12.3	Verslagsjabloon LCO .....	43
12.4	Checklist .....	45
12.5	Aanmeldingsformulier LCO .....	47
12.6	Evaluatiecriteria checklist proces (Moxley) .....	49
12.7	Evaluatie LCO, eigen bewerking van checklists van Moxley(2001) .....	51
12.8	Evolutie zelfredzaamheid evalueren .....	53
12.9	De centrale rol van de LCO-voorzitter voor een goede besluitvorming: werken aan het groepsproces en tips over hoe omgaan met storingen .....	55
12.9.1	Werken aan het groepsproces .....	55
12.9.2	Tips over hoe omgaan met storingen .....	55
<b>13.</b>	<b>Bibliografie</b> .....	<b>57</b>
<b>14.</b>	<b>Eindnoten</b> .....	<b>59</b>

## 12.2 Deontologische code

### *Inleiding*

De hulp- en zorgverstrekkers die deelnemen aan dit lokaal cliëntoverleg (LCO), zijn gebonden aan deze deontologische code. Deze bevat afspraken over de informatie-uitwisseling, de voorbereiding van het LCO en de omgang met collega hulp- en zorgverstrekkers en de cliënt. De hulp- en zorgverstrekker respecteert de rechten en de situatie van de cliënt. De deontologische code biedt geen oplossing maar is bedoeld als leidraad om het hulpverleningsproces te bevorderen.

### *Wetgevend kader*

Hulp- en zorgverstrekkers hebben beroepsgeheim, zoals vermeld in artikel 458 van het strafwetboek. Een van de uitzonderingen hierop is het 'gedeeld beroepsgeheim' in het kader van het LCO. Iedere deelnemer blijft wel aansprakelijk als er zonder de uitdrukkelijke toestemming van de cliënt informatie wordt gedeeld met personen die niet op het overleg aanwezig waren.

### *Need to know*

Enkel informatie die noodzakelijk en relevant is voor het hulpverleningsproces ('need to know' en niet 'nice to know') mag worden gedeeld tijdens het LCO.

### *Cliënt informeren*

De hulp- en zorgverstrekker moet de cliënt steeds op de hoogte stellen van het feit dat er een LCO wordt gepland. Hij/zij legt in begrijpbare taal uit wat de doelstelling en de organisatie van een LCO inhouden en informeert hem/haar over de deontologische code.

### *Cliënt toestemming vragen*

De toestemming van de cliënt om een LCO te organiseren is steeds gewenst met het oog op het behouden van de opgebouwde vertrouwensrelatie. Hij/zij kan altijd aangeven welke informatie niet mag worden gedeeld met welke personen.

### *Client voorbereiden*

Indien de cliënt op het overleg aanwezig wenst te zijn, bereidt de hulp- en zorgverstrekker hem/haar voor op wat er hem/haar te verwachten staat. De hulp- en zorgverstrekker ondersteunt de cliënt om eigen standpunten te brengen.

### *Respect voor de rechten van de cliënt en andere hulp- en zorgverstrekkers*

Hulp- en zorgverstrekkers respecteren de situatie van de cliënt. Er wordt niet be- of veroordeeld. Ook tonen zij respect voor de andere betrokken hulp- en zorgverstrekkers.

### *Elementaire vaardigheden groepsoverleg*

Hulp- en zorgverstrekkers hanteren hun vaardigheden om het groepsoverleg vlot te laten verlopen. Ze luisteren naar elkaar en naar de cliënt, laten iedereen aan het woord en tonen respect voor ieders mening.

### *Opmaken en opvolgen hulpverleningsplan*

Het uiteindelijke doel van een LCO is het opmaken van een werkbaar hulpverleningsplan waarbij iedere hulp- en zorgverstrekker weet wat er van hem/haar wordt verwacht. Iedere hulp- en zorgverstrekker bewaakt mee de opvolging van dit plan.

Voor akkoord

Datum:

Naam:

Functie:

### 12.3 Verslagsjabloon LCO

#### Aanvrager LCO:

Naam:  
Organisatie:  
Datum aanvraag:

#### LCO-coördinator:

Naam:  
Organisatie:

#### Aanwezigen:

Gezin:  
Spilfiguur:  
Vertrouwensfiguur:  
Hulp- en zorgverstrekkers:  
Familieleden of vrienden:

#### Verontschuldigd:

Gezin:  
Spilfiguur:  
Vertrouwensfiguur:  
Hulp- en zorgverstrekkers:  
Familieleden of vrienden:

#### Datum overleg:

#### Agenda:

1. Welkom en overlopen agenda
2. Goedkeuring verslag vorige vergadering
3. To do's vorig overleg
4. Situering, bespreking van de hulpverlening in functie van de te bereiken doelen
5. Varia
6. To do's
7. Afronding
8. Datum volgende bijeenkomst
9. Korte evaluatie LCO

#### Bijlage: Coördinaten aanwezigen

Naam	Functie	Organisatie	Adres	Telefoon	E-mailadres	Aanwezig ja/nee


#### Betrokken familieleden of vrienden:

Naam	Relatie	Telefoon	E-mailadres	Aanwezig ja/nee

## 12.4 Checklist

<b>CHECKLIST LCO VOOR DE SPILFIGUUR</b>		<b>v</b>
Voor het overleg:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Met cliënt overlopen wat het cliëntoverleg inhoudt.</li> <li>- Met cliënt overleggen welke betrokken partijen uitgenodigd worden en welke informatie er wel/niet gedeeld mag worden.</li> <li>- Betrokken partijen en aanmeldingsformulier (bijlage 5) doorsturen naar de LCO-coördinator.</li> </ul>	
Tijdens het overleg:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De cliënt ondersteunen in zijn/haar verhaal. Als de cliënt niet aanwezig is, hem/haar vertegenwoordigen.</li> <li>- Vakjargon vertalen voor de cliënt.</li> </ul>	
Na het overleg:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het overleg en de gemaakte afspraken met de cliënt overlopen.</li> <li>- De mogelijkheid geven voor extra vragen.</li> <li>- De cliënt stimuleren om afspraken na te komen.</li> <li>- Opvolgen van afspraken door cliënt en hulp- en zorgverstrekkers.</li> <li>- Evalueren van de wijze waarop het LCO is verlopen en het bereikte resultaat.</li> </ul>	

<b>CHECKLIST LCO VOOR DE LCO-COÖRDINATOR</b>		<b>v</b>
Voor het overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Checken of het LCO de meest aangewezen vorm in van overleg is.</li> <li>- Aanmeldingsformulier (zie bijlage 5) versturen naar alle uitgenodigden.</li> <li>- Agenda opstellen voor het overleg.</li> <li>- Contacteren van de afwezigen: betrokkenheid creëren, relevante informatie verkrijgen.</li> <li>- Mail met agenda, aanwezigheden en deontologische code doorsturen naar alle betrokken enkele dagen voor het overleg.</li> </ul>	
Tijdens het overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennismakingsronde</li> <li>- Deontologische code door iedereen laten ondertekenen.</li> <li>- Verslaggever aanduiden indien LCO-coördinator zelf niet noteert</li> <li>- Agendapunten overlopen</li> <li>- De LCO-coördinator let erop dat iedere deelnemer aan het woord komt en zich focust op het opstellen van een systematisch hulpverleningsplan met aandacht voor maatzorg.</li> <li>- De LCO-coördinator zorgt dat ervoor dat er op het einde van het overleg duidelijke concrete doelstellingen zijn geformuleerd, met hieraan gekoppelde taken en deadlines.</li> </ul>	
Na het overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verslag met hulpverleningsplan doormailen naar iedereen.</li> </ul>	

# Dank voor uw aandacht!

[Berenice.storms@thomasmore.be](mailto:Berenice.storms@thomasmore.be)

## Draaiboek lokaal cliëntoverleg

INTEGRAAL EN CASEGERICHT WERKEN

Anke Cannaerts, Katrijn Cox, Gianluca Malfait, Emily Serneels, Tine Stappers, Maria-Laura Van Gool, Tabitha Tanghe, Chris Borgions, Sanne Janssens, Ann Maes, Suzy Vromans, Anita Nooyens, Sem Erkens, Daniël Janssens, Marleen Janssens & Bérénice Storms.



Redactie: Bérénice Storms, 2018