

## Contact na kantelmoment

### INHOUD

Inleiding .....	2
Wat is het contact na kantelmoment? .....	3
Verloop .....	4
Service blueprint.....	4
Stappen .....	5
1.1.1. Bekendmaking initiatief .....	5
1.1.2. Detectie en voorbereiding .....	5
1.1.3. Eerste contactname .....	6
1.1.4. Bezoek/gesprek .....	7
1.1.5. Doorverwijzing en toeleiding naar eigen aanbod .....	9
1.1.6. Opvolging.....	9
Mogelijke varianten.....	11

## Inleiding

Het contact na kantelmoment kadert in het project 'samen voor alleenstaanden' dat is opgestart in mei 2023. In het najaar 2024 – voorjaar 2025 testten 4 lokale besturen (Gistel, Dendermonde, Sint-Niklaas en Menen) het contact na kantelmoment uit. Gistel en Dendermonde focusten op het kantelmoment 'overlijden van een partner' bij 65+'ers en 75+'ers. Sint Niklaas bij alleenstaande 70+'ers; Menen bij alleenstaande 60+'ers met als kantelmoment de verhuis naar Menen (vanuit een ander land/andere gemeente/andere wijk binnen Menen).

Dit document is een bundeling van de opgedane inzichten tijdens het traject. Per gemeente, context en gekozen kantelmoment zullen er andere accenten nodig zijn, maar deze bundeling wil alvast als inspiratie en ondersteuning dienen voor lokale besturen en partnerorganisaties die het contact na kantelmoment willen testen of opstarten.

Om deze aanpak vorm te geven, zou het zinvol kunnen zijn om ook te kijken welke gelijkaardige mechanismen al bestaan binnen je lokaal bestuur — denk aan buddywerkingen, huisbezoeken of andere vormen van warme begeleiding. Van daaruit kun je inspiratie halen, krachten bundelen en samenwerken met bestaande diensten of partners.

Op termijn lijkt het wenselijk om dit soort contactmomenten meer te verankeren in de basiswerking van een lokaal bestuur: hoe kunnen we structureel warm en outreachend aanwezig zijn op scharniermomenten in iemands leven? Het concept verdient verdere uitdieping en toetsing, zowel binnen lokale dienstencentra (LDC) als daarbuiten, en voor andere doelgroepen en kantelmomenten.

## Wat is het contact na kantelmoment?

Een kantelmoment in het leven van een alleenstaande (bv. overlijden van een partner, een echtscheiding, een verhuis) wordt door een bestuur of organisatie aangegrepen als moment om warm contact te maken. Een kantelmoment is vaak een ingrijpend moment dat gepaard gaat met verschillende (potentiële) vragen of problemen. Het bestuur of de organisatie neemt zelf actief contact op, op of rond het kantelmoment. Dit is in de vorm van een warm gesprek waarin gepraat en geluisterd kan worden, eventueel oplossingen kunnen worden geboden en/of waarna kan doorverwezen worden.

Welke meerwaarde ervaart een alleenstaande?

- Het gevoel dat er iemand voor hun is/warm onthaal
- Vindt het aangenaam te weten dat ook 'de gemeente' bekommerd is om hem/haar
- Kan zijn hart luchten tegen een 'vreemde'
- Kennis van de beschikbare dienstverlening
- Kan terecht bij iemand ter verdere ondersteuning (administratie, informatie, ...)

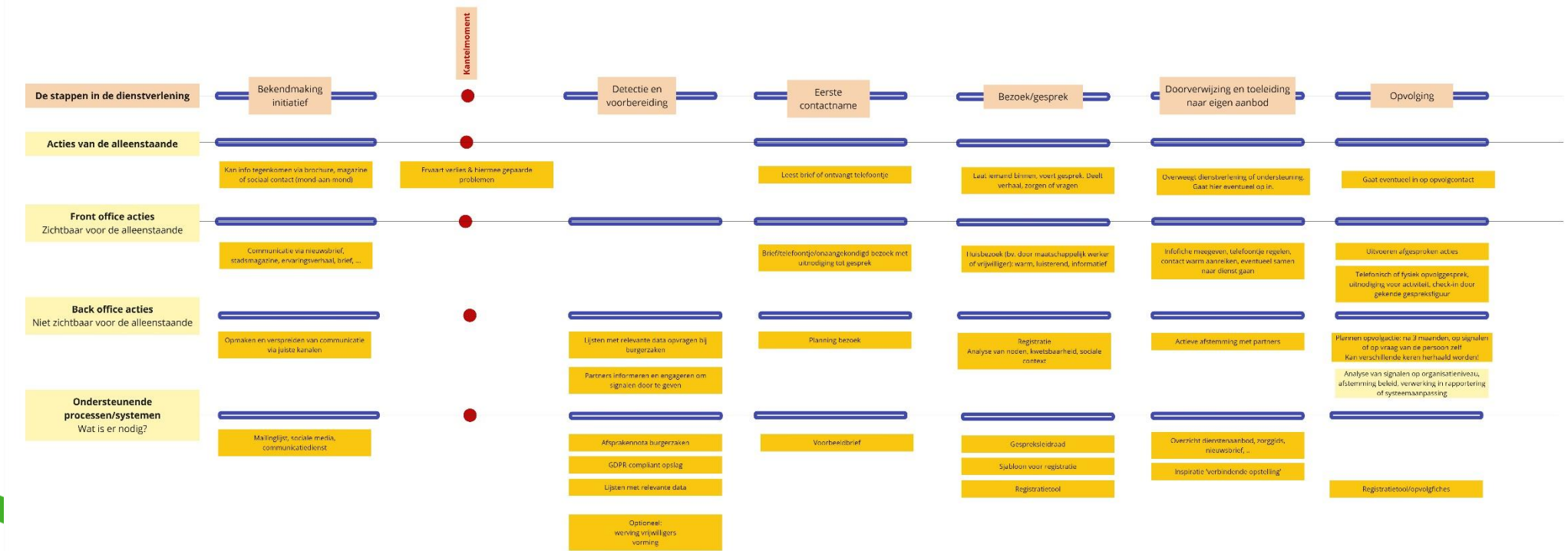
Welke meerwaarde ervaart het lokaal bestuur of de partnerorganisatie?

- Preventie: je speelt in op vragen voordat ze groter worden
- Signalen detecteren: je krijgt zicht op noden, uitdagingen en drempels van AS. Bv. gebrek aan parking naast de deur is reden voor persoon met beperking om naar LDC te komen
- Openheid: je stapt zelf naar een burger toe, wat een andere openheid creëert
- Breder bereik: je bereikt een burger die anders nooit zelf de stap zou (durven / kunnen) zetten naar het LDC (of ander hulpaanbod), Zeker bij kwetsbaar publiek.
- Toeleiding: je kan hun toeleiden naar je dienstverlening.

## Verloop

### Service blueprint

We leggen het contact na kantelmoment uit aan de hand van een *service blueprint*. Een *service blueprint* is een schema dat stap voor stap toont hoe het contact na kantelmoment werkt – voor de gebruiker én achter de schermen. Het maakt zichtbaar wie wat doet en welke systemen betrokken zijn. Je kan het zien als een soort bouwplan of plattegrond van je dienstverlening.



## Stappen

### 1.1.1. Bekendmaking initiatief

De brede bekendmaking van het initiatief dat door het bestuur/de organisatie genomen wordt, zodat burgers hiervan op de hoogte zijn. Bv:

- Aankondiging in stadsmagazine, in eigen nieuwsbrief/via eigen kanalen.
- Variant: een interview of ervaringsverhaal kan een laagdrempelige manier zijn om het initiatief bekend te maken.
- Brief naar alle (potentiële?) burgers?

Het kan ook interessant zijn om het initiatief gericht aan partners te communiceren, zodat zij ook mee kantelmomenten kunnen detecteren (zie onder). Mond-aan-mondreclame heeft een beperkter bereik, maar wordt wel als waardevoller ervaren.

### 1.1.2. Detectie en voorbereiding

Detectie van kantelmomenten gebeurt het gemakkelijkst via lijsten van dienst burgerzaken. Er worden duidelijke afspraken gemaakt met de dienst burgerzaken over hoe persoonsgegevens verkregen en verwerkt worden (bv. bijhouden van gegevens, verslagen, ...). Deze afspraken worden bij voorkeur vastgelegd in een afsprakennota. Op vraag kunnen geanonimiseerde voorbeelden ter inspiratie doorgestuurd worden.

Elementen van de afsprakennota kunnen zijn:

- Wat is de maatschappelijke relevantie, waarom worden gegevens opgevraagd? Hoort dit bij de (kern)taken van een organisatie?
- Voor wat mogen de gegevens gebruikt worden (bv. enkel voor contact na kantelmoment, niet voor andere projecten).
- Hoe lang worden de gegevens bijgehouden (bv. moeten gewist worden na het contact na kantelmoment)
- Waarover mogen gegevens gedeeld worden (bv geen namen, wel adressen)
- Op welke manier mogen de gegevens verwerkt worden (bv. voor de registratie van het verslag moet er een onderscheid gemaakt worden tussen algemene signalen (geanonimiseerd) en (niet geanonimiseerde) gegevens van personen). Eventueel extra afspraken over verwerking van gegevens als er met externen (bv. vrijwilligers of studenten) gewerkt wordt.
- Toestemming voor het delen van gegevens ivf doorverwijzing (en op welke manier)

### Bemerkingen

- De manier waarop dit gebeurt en de afspraken die hierover gemaakt worden is afhankelijk van bestuur tot bestuur. Hieronder enkele algemene tips:
  - **Betrek tijdig de juiste diensten en partners**  
Zorg ervoor dat je vanaf het begin de betrokken diensten inschakelt,

zoals burgerzaken, de verantwoordelijke/diensthoofd/... en de DPO. Zij kijken en denken mee en zijn onmisbare partners in dit proces.

- **Wettelijke basis voor gegevensuitwisseling**

Voor een uitwisseling tussen gemeente en OCMW is steeds een wettelijke basis vereist. Voor zover wij weten bestaat er momenteel geen wettelijke of decretale regeling die dit op bovenlokaal niveau regelt, voor lokale besturen. Ook voor LDC's is de regelgeving op dit punt niet strikt bepaald.

- **Oplossingen op lokaal niveau**

Daarom moet de wettelijke basis lokaal gezocht worden waarin je de geplande acties voor alleenstaanden expliciet vastlegt en de gegevensuitwisseling die hiervoor nodig is bepaalt. Dat zou bijvoorbeeld kunnen door de actie op te nemen in het lokaal sociaal beleidsplan of via afzonderlijke besluiten bij de 2 betrokken rechtspersonen gemeente en OCMW. Praktisch kan dit wellicht door enerzijds, een besluit van het college van burgemeester en schepenen als instantie die gegevens leveren en anderzijds, een besluit van de OCMW-raad/Vast Bureau als instantie die gegevens ontvangen.

- Strikt juridisch gezien, moet je ook, bij dergelijke uitwisselingen een protocol sluiten tussen gemeente en OCMW. Wat hierin de mogelijkheden zijn en hoe dit praktisch kan, moet samen met de DPO bekeken worden.
- Een kleiner aantal gegevens opvragen lijkt vlotter te gaan (bv. één wijk t.o.v. gehele grondgebied). Een kantelmoment gelinkt aan leeftijd (bv. alleenstaande wordt 65) lijkt soms gemakkelijker te gaan dan overlijden.
- Het opvragen van gegevens zal mogelijks anders verlopen bij andere kantelmomenten (bv. overlijden van een partner in een gezin met jonge kinderen).

Daarnaast kunnen signalen ook **spontaan** binnenkomen **via de eigen werking of via partners**. In de praktijk blijkt dat signalen via nauwe partners vaak sneller en vlotter worden opgepikt. Deze signalen zijn doorgaans ad hoc en kunnen best zo snel mogelijk worden opgevolgd en ingepland. Er moet wel toestemming van de alleenstaande worden gevraagd over het delen van persoonsgegevens.

Mogelijke partners, afhankelijk van het gekozen kantelmoment, zijn onder andere: begrafenisondernemers, ziekenhuizen, netwerken palliatieve zorg, assistentiewoningen, Familiehulp, het Wit-Gele Kruis, Eerstelijnszones, sociale huisvestingsmaatschappijen, straathoekwerkers, buddywerkingen, ...

**Mogelijkse inspiratie/ondersteuning:**

- Afsprakennota
- Mogelijke inhoud voor een opleiding voor vrijwilligers (zie ook 1.1.4)

### 1.1.3. Eerste contactname

Het bezoek plannen kan via telefoon (persoonlijker) of brief (gemakkelijker), maar onaangekondigde bezoeken bleken in de praktijk ook positief te worden onthaald.

#### **Mogelijkse inspiratie/ondersteuning:**

- Voorbeeldbrief

#### **1.1.4. Bezoek/gesprek**

Het bezoek kan gedaan worden door bv. een maatschappelijk werker of een goed opgeleide vrijwilliger (zie ook later). Tijdens het bezoek wordt de situatie van de alleenstaande besproken, waarbij de focus veelal ligt op (1) emotionele ondersteuning, (2) toeleiding naar de eigen of andere dienstverlening en (3) administratieve ondersteuning (bv. aanpassingen binnen de woning, pensioen, aanvraag premies of parkeerkaart, ...). Daarnaast is de inhoud natuurlijk afhankelijk van de vraag van de alleenstaande zelf (bv. vervoer en mobiliteit, toeleiding naar vrijwilligerswerk, 'hoe kan ik me nuttig maken', vraag naar lotgenotencontact, mantelzorg, beslissing levenseinde, ...). Uit ervaring blijft dat de inhoud en de vragen van het gesprek ook mee bepaald worden door de manier van overlijden (bv. 'aangekondigd' vs. plots) en de timing van het gesprek met betrekking tot het kantelmoment.

De maatschappelijk werker screent o.a. op emotioneel en fysiek welzijn, sociale verbondenheid, praktisch functioneren, financiële en administratieve situatie, ...

Het gesprek is warm en open, en gericht op het inschatten van noden en krachten van de burger (bv. inschatting kwetsbaarheid, zelfredzaamheid, aanwezigheid netwerk, ...) Het contact na kantelmoment is geen zuiver functioneel gesprek. Mensen zitten soms met een (emotioneel zwaar) verhaal, hebben behoefte aan een luisterend oor. De testbesturen gaven aan de een fysieke ontmoeting voor een eerste keer beter werkt dan een telefonisch gesprek. In enkele gevallen was er al bekendheid met de alleenstaande (bv. gekend in het LDC), testbesturen gaven aan dat dat een voordeel kan zijn omdat er al een zekere vertrouwensband is opgebouwd.

#### **Wie voert het gesprek?**

Tijdens deze testfase werden de gesprekken hoofdzakelijk uitgevoerd door maatschappelijk werkers. In één bestuur werd het uitgevoerd door studenten. In andere besturen wordt er ook soms gewerkt met vrijwilligers. Hieronder enkele bevindingen/aandachtspunten vanuit de opgedane ervaringen:

- Het voordeel van een maatschappelijk werker is dat die al enkele belangrijke eigenschappen heeft voor het contact na kantelmoment zoals empathie, gespreksvaardigheden, kennis van de sociale kaart en hulp bij administratieve vragen. Dit is mogelijk een andere vorm van ondersteuning dan vrijwilligers.
- De testbesturen gaven aan dat het belangrijk is dat de persoon mee is met de belangrijkste topics die tijdens een gesprek aan bod komen (bv. kennis over administratieve vragen die gepaard gaan met overlijden bv. de regeling van het nalatenschap; kennis over het aanbod bv. LDC, vrijwilligerswerk, zorgaanbod, ...). Dit zal uiteraard verschillen ngl. het gekozen kantelmoment.

- Doordat de opvolging van (administratieve) vragen sowieso in het takenpakket van maatschappelijk werkers zit, kunnen zij deze meteen zelf 'behandelen' i.p.v. hiervoor door te verwijzen. Een maatschappelijk werker kan in dat geval 'sneller schakelen' en de alleenstaande heeft meteen een contactpersoon waar hij/zij bij terecht kan met vragen.
- Vrijwilligers zouden deze gesprekken ook kunnen voeren, maar dan zou er wel goed op het profiel moeten gescreend worden (zie bovenstaande 'vereisten'), wat niet altijd zo evident lijkt. Een goede screening en opvolging/ondersteuning is hier cruciaal.
- Indien er gewerkt wordt met vrijwilligers of studenten lijkt het belangrijk dat de opdracht/samenwerking met het lokaal bestuur of de partnerorganisatie duidelijk is. dan kan bv. via de aankondigingsbrief, een uiterlijk kenmerk, ... Het is niet per se belangrijk die de persoon herkenbaar is *als vrijwilliger*, maar dat *de link met het lokaal bestuur of de partnerorganisatie* wel helder is.
- Vrijwilligers zouden ook een rol kunnen spelen in de verdere doorverwijzing, bv. bij de toeleiding naar vrijwilligerswerk, buurt- of verenigingsleven, ...
- Studenten hebben door hun jonge leeftijd mogelijks te maken met het oordeel van de alleenstaande dat hij/zij niet voldoende matuur is voor dit type gesprek, dat dit profiel niet voldoende vertrouwen opwekt.
- Maatschappelijk werkers geven aan dat de gesprekken wel een intensieve hap in hun agenda zijn. In die zin zou het werken met vrijwilligers hierin wel een ondersteuning kunnen zijn.

Waar vindt het gesprek plaats?

- In deze setting werden er steeds huisbezoeken gedaan.
- Bij de verhuis als kantelmoment werd enkele keren aangegeven dat de alleenstaanden nood hadden aan contact en netwerk, en dat ze liever ergens anders (buitenshuis) zouden willen afspreken dan 'weeral thuis'. Dit valt vermoedelijk ook af van het type kantelmoment (verhuis t.o.v. overlijden).
- Testbesturen gaven aan dat het ook zeker een mogelijkheid zou zijn om de optie aan te bieden (huisbezoek of in 'eigen' locatie), en dat dat mogelijks een mooie stap zou zijn in het toeleiden naar de eigen dienstverlening.

## Registratie gesprek

De registratie van het gesprek is in functie van (1) de opvolging van de persoon en (2) om overkoepelende signalen in beeld te brengen.

Belangrijkste dingen die genoteerd worden zijn: de algemene 'staat' van iemand, welzijn, gezondheid, netwerk, huisvestingssituatie, ... De testbesturen werken via verschillende manieren (New Horizon, word document, Excel-bestand), maar blijven op zoek naar andere manieren. De piste om dit op te nemen en bv. verder te verwerken door AI werd geopperd maar niet verder getest.

Ook om de overkoepelende signalen in beeld te brengen wordt er nog verder gezocht (dit zal ook verder uitgewerkt kunnen worden na een lagere periode en meer gesprekken). Manieren die nu aan bod kwamen zijn door te bespreken tijdens teamoverleggen, en/of om mee te nemen voor zorginspectie (systematische omgevingsanalyse).



## **Mogelijke inspiratie/ondersteuning:**

- Gespreksleidraad
- Sjabloon registratie

### **1.1.5. Doorverwijzing en toeleiding naar eigen aanbod**

Voor een vlotte doorverwijzing naar het bestaande aanbod is een goede kennis van de sociale kaart noodzakelijk. Sommige maatschappelijk werkers bespreken eventuele hulpvragen met partners of collega's om een gepast antwoord te bieden. Doorverwijzing kan op verschillende manieren gebeuren: contactgegevens of informatie doorgeven (bv. de lokale woondienst, My Handicap, dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds, LEIF, activiteiten van het LDC, zitdag voor de belastingen, Mobitwin, ...) of de maatschappelijk werker die zelf het eerste contact legt bij de dienst.

Uit reeds uitgevoerde kantelmomenten blijkt dat slechts een beperkt aantal mensen daadwerkelijk gebruikmaakt van het aanbod. De stap zetten naar een nieuw aanbod (zoals een lokaal dienstencentrum, verenigingen of vrijwilligerswerk) lijkt niet evident - tenzij er al een zekere bekendheid of betrokkenheid is. Toch zien we dat sommige mensen wél interesse tonen, bijvoorbeeld in vrijwilligerswerk of in een informeel contactmoment.

De uitdaging ligt dus niet alleen in het hebben van een aanbod, maar in het toeleiden naar iets dat écht past, en in het wegnemen van drempels. Het gaat ook over het aansluiten **aansluiten bij de leefwereld** en interesses van de persoon (bv. vrijwilligerswerk, een vereniging, een rouwgroep) en het **afstemmen op het tempo en de drempels** van de persoon (sociale angst, financiële belemmeringen, taalbarrières...).

## **Mogelijke inspiratie/ondersteuning:**

- Zorggids, nieuwsbrief ... met informatie over het aanbod in je gemeente, om mee te geven met de alleenstaande.
- Belangrijk om hierbij ook aandacht te hebben voor positieve thema's en positieve beeldvorming (niet enkel informatie over bv. ondersteuning bij depressieve gevoelens, levenseinde, ..).

### **1.1.6. Opvolging**

Of er al dan niet een vervolg komt op het eerste contact na kantelmoment wordt besproken tijdens het eerste gesprek. In de testgesprekken gaven alleenstaanden vaak aan dat ze opvolging wensen. Opvolging kan zowel fysiek of telefonisch (bv. bij het opvolgen van praktische dingen). Een maatschappelijk werker plande per kwartaal een telefonisch opvolgesprek in om vinger aan de pols te houden.

Indien de vraag niet expliciet aan bod komt kan de maatschappelijk werker zelf inschatten of opvolging wenselijk is: afhankelijk van het moment t.o.v. het kantelmoment (als dit dichtbij bv. het overlijden zelf is, kan het interessant zijn om ook enkele maanden later, na de eerste 'ondersteuningsgolf' nog eens te polsen hoe het gaat),

kwetsbaarheid, zelfredzaamheid, aanwezigheid van netwerk, .... Het lijkt wel belangrijk om dit af te toetsen bij de alleenstaande.

Opvolging kan ook kaderen in bovenstaande (doorverwijzing en toeleiding), in het nagaan of de stap effectief gezet is, en indien nodig iemand opnieuw activeren of ondersteunen. Dit vanuit de vaststelling dat toeleiding geen eenmalige actie is, maar een proces van relatieopbouw, afstemming en volgehouden inzet.

In de opvolging sluipt wel het risico voor haalbaarheid. Maar ook hier gaven maatschappelijk werkers aan dat deze vorm van ondersteuning op zich wel bij hun reguliere takenpakket past.

## Mogelijke varianten

Vanuit de projectgroep kwamen er ook andere suggesties naar voren, waarbij het contact na kantelmoment interessant zou kunnen zijn:

- Jonge gezinnen bij wie er iemand wegvalt
- Anderstaligen, nieuwkomers
- Bij vaststelling van de diagnose van dementie (kantelmoment bij mantelzorgers, partners, bij de burger zelf...)
- Bij het verhuizen:
  - Nieuwe inwoners vanuit een andere gemeente
  - Nieuwe bewoners van assistentiewoningen (mensen die hier terecht komen zijn vaak al wat minder mobiel, maar in deze assistentiewoningen worden niet altijd activiteiten georganiseerd)

Zelf zien we ook volgende mogelijkheden:

- Bij een echtscheiding of einde relatie
- Bij het verlaten van het ouderlijk nest: zowel kinderen als ouders
- Of een ingrijpende gebeurtenis (kantelmoment) in het leven van iemand die al alleenstaande is:
  - Alleen een kind krijgen
  - Ziek worden of ongeval hebben en (tijdelijk) zorg nodig hebben
  - Mantelzorger worden
  - Je werk verliezen
  - Op pensioen gaan
  - Je huis/huisvesting verliezen
- Ouders, broer/zus verliezen (overlijden, verhuizen, ...) > geen familie meer hebben

Aandachtspunt vanuit de werkgroep: andere kantelmomenten vragen om andere expertise. Bv. Gezinnen met jonge kinderen hebben andere vragen dan 80+'ers. Bv. contact na kantelmoment in zorgzame buurten brengt ook andere profielen met zich mee (bv. mult-complexiteit).