

Modeldoorverwijzingsprotocol – Toelichtende bijlage

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Structuur modeldoorverwijzingsprotocol	2
2.1	‘De ondertekenende partijen’	2
2.2	‘Komen overeen wat volgt.’	4
2.2.1	‘Art. 1: DOEL’	4
2.2.2	‘Art. 2: DOORVERWIJZINGS - EN TIMINGAFSPRAKEN’	4
2.2.3	‘Art. 3: UITVOERINGSMODALITEITEN’	5
2.3	‘Voor akkoord,’	6

1 Inleiding

Betrokkenen bij een verkeersongeval¹ botsen op een versnipperd aanbod van zorg- en hulpverlening. Het ontbreekt hen vaak aan energie om op zoek te gaan naar gepaste ondersteuning waardoor ze niet altijd de noodzakelijke ondersteuning vinden of krijgen. Betrokkenen zijn vragende partij voor één vaste aanspreekpersoon gedurende de ondersteuning van een dienst, zodat er een vertrouwenspersoon is op wie ze kunnen terugvallen en die hen op weg kan helpen. Voor betrokkenen is het erg belangrijk om te weten of ze nog contact mogen opnemen wanneer de opname of ondersteuning eindigt. Soms is het feit dat ze contact mogen opnemen reeds voldoende om zich gesterkt te voelen. Of kan een erg korte interventie, bv. het doorverwijzen naar een bepaalde dienst, hen weer op weg helpen.

Er is nood aan continuïteit van zorg, zodat een slachtoffer niet door de mazen van het net valt. Een goede samenwerking tussen verschillende diensten is noodzakelijk in functie van een kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening ten voordele van slachtoffers.

Continuïteit is pas mogelijk wanneer alle betrokken instanties en hulpverleners, intra- en extramuraal, elkaar kennen en op de hoogte zijn van elkaars expertise, werkwijze, verantwoordelijkheden en verwachtingen. Zo weten ze beter naar wie ze kunnen doorverwijzen en op welke manier de overdracht zo optimaal mogelijk kan verlopen. Hulpverleners geven aan dat dit bereikt kan worden door op lokaal niveau met de verschillende actoren in overleg te gaan om afspraken, good practices en knelpunten te bespreken.

Het modeldoorverwijzingsprotocol is een hulpmiddel om de samenwerking tussen verschillende instanties en hulpverleners op een hoger niveau te tillen. Door het opstellen van een doorverwijzingsprotocol kunnen onderling gemaakte afspraken opgenomen worden in een overeenkomst, zodat een kader gecreëerd wordt om in de praktijk mee aan de slag te gaan.

¹ Slachtoffer, nabestaande, naastbestaande, veroorzaker, getuige. Als naar een betrokkene wordt verwezen met ‘hij’, kan dit ‘hij of zij’ zijn, maar voor een vlotte leesbaarheid worden beide niet vermeld.

Deze toelichtende bijlage biedt handvaten om het sjabloon van het modeldoorverwijzingsprotocol te gebruiken. Er worden richtlijnen geformuleerd over hoe een goede samenwerking en een warme doorverwijzing vorm kan krijgen gebaseerd op het 'Samenwerkingsakkoord van 7 april 1998 tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake slachtofferzorg' en de visienota van CAW. De opgenomen richtlijnen hebben enkel een adviserend karakter. De ondertekenende partijen van het doorverwijzingsprotocol hebben de vrijheid om dit aan te passen naar onderling gemaakte afspraken, met oog op de haalbaarheid en eigenheid van de betrokken instanties. Het modeldoorverwijzingsprotocol is gericht op samenwerking tussen professionals die betrokkenen bij een verkeersongeval ondersteunen, aangehaalde voorbeelden hebben hierop betrekking. Het is uiteraard mogelijk om het modeldoorverwijzingsprotocol ruimer te gebruiken, ten voordele van meerdere doelgroepen.

2 Structuur modeldoorverwijzingsprotocol

2.1 'De ondertekenende partijen'

In dit onderdeel worden de verschillende instanties en diensten opgesomd die via het protocol de samenwerking versterken. De ondertekenende partijen worden toegelicht, alsook wordt er concreet uitgeklaard wat er wel of niet verwacht kan worden van deze instantie. Het is belangrijk om elkaar goed te kennen zodat er proactief een ondersteuningsaanbod voorgelegd kan worden aan de betrokkene. Wanneer er enkel een vraaggerichte werking wordt toegepast binnen doorverwijzing, bestaat de kans dat zaken over het hoofd worden gezien die op lange termijn belangrijk zijn voor de betrokkene.

Elementen die aan bod kunnen komen in de uitwerking van dit onderdeel:

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

Bijvoorbeeld:

Een slachtofferbejegenaar kan een politieagent zijn die een extra opleiding gevolgd heeft. Deze heeft steeds een uniform aan. Een slachtofferbejegenaar kan ook een maatschappelijk assistent zijn. Deze draagt geen uniform. Een slachtofferbejegenaar biedt een luisterend oor aan betrokkenen en geeft antwoord op vragen. Een slachtofferbejegenaar doet géén langdurige begeleidingen.

Slachtofferhulp is een dienst die deel uitmaakt van een Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW). De medewerker van slachtofferhulp begeleidt betrokkenen bij rampen, een verkeersongeval, zelfdoding... De begeleiding is langdurig, laagdrempelig, gratis en kan administratief, psychosociaal of juridisch georiënteerd zijn. Wanneer er gespecialiseerde ondersteuning vereist is, verwijst CAW Slachtofferhulp door.

...

Professionals geven aan dat doorverwijzen laagdrempeliger wordt wanneer de dienst een vaste aanspreekpersoon heeft die ze af en toe ontmoeten en 'een gezicht op kunnen plakken'.

In dit onderdeel is het mogelijk om zowel **algemene gegevens**, als **contactgegevens van een vast aanspreekpersoon op te nemen, met hun bereikbaarheid**. De tabellen hieronder kunnen een hulpmiddel zijn.

In Art. 2 (zie verder) worden er concrete afspraken gemaakt over de opgenomen contactgegevens.

1.1. Politiediensten

Zone/eenheid	Algemeen aanspreekpunt tijdens kantooruren	Contacteerbaarheid buiten kantooruren
Federale politie <ul style="list-style-type: none"> - Wegpolitie - Spoorwegpolitie - Gerechtelijke politie 		
Lokale politie <ul style="list-style-type: none"> - PZ - PZ - PZ 		

1.2. Ziekenhuizen

Ziekenhuis netwerk	Campus	Contactpersoon tijdens kantooruren	Contactpersoon buiten kantooruren	Spoed

1.3. Revalidatiecentra

Revalidatiecentrum	Campus	Contactgegevens	Contactpersoon

1.4. CAW

CAW	Contactgegevens	Contactpersoon

1.5. Mutualiteit

Mutualiteit	Contactgegevens	Contactpersoon

1.6. Lotgenotenwerkingen

Lotgenotenwerking	Contactgegevens

2.2 'Komen overeen wat volgt.'

2.2.1 'Art. 1: DOEL'

Dit artikel beschrijft welk doel nagestreefd wordt met het protocol. In het sjabloon van het modeldoorverwijzingsprotocol is dit reeds beschreven. Uiteraard mag dit uitgebreid of aangepast worden wanneer er concretere doelen beoogd worden.

2.2.2 'Art. 2: DOORVERWIJZINGS - EN TIMINGAFSPRAKEN'

Doorverwijzing naar een andere dienst kan op verschillende manieren gebeuren. Eerst en vooral wordt aan de betrokkene de dienst toegelicht waarnaar doorverwezen zou kunnen worden. Daarna wordt gevraagd of de betrokkene graag heeft dat zijn gegevens doorgegeven worden zodat hij gecontacteerd wordt door de andere dienst of hij liever zelf contact wil opnemen. De verwijzing via de diensten laten verlopen, geniet de voorkeur. Betrokkenen worden vaak overspoeld door emoties en een administratieve rompslomp, waardoor er weinig energie overblijft om diensten te contacteren. Sommige slachtoffers geven aan dat telefonisch contact opnemen met een dienst en verschillende keren doorverbonden worden, energievretend en frustrerend is. Wanneer een betrokkene telefonisch of via mail gecontacteerd wordt door een dienst, werkt dit drempelverlagend. Uiteraard ligt de keuze bij de betrokkene.

In Art. 2 neem je afspraken op die beschrijven hoe een doorverwijzing gebeurt. Wanneer de betrokkene liefst gecontacteerd wordt door de andere dienst, kan je gebruik maken van een 'Doorverwijsformulier' (zie bijlage). Je

vult het formulier in en laat het ondertekenen door de betrokkene. Daarna bezorg je dit formulier (of de gegevens die er op staan) aan de betreffende dienst waarnaar wordt doorverwezen.

Wanneer de betrokkene er voor kiest om zelf contact op te nemen met een instantie, geef je hem de afgesproken contactgegevens door. Dit kan genoteerd worden op een 'Overzichtsformulier contactgegevens diensten' voor gewonde slachtoffers, nabestaanden en veroorzakers (zie bijlage).

Op deze manier heeft de betrokkene een overzicht van diensten waarmee hij contact (gehad) heeft en de betreffende contactgegevens. Indien het voor jou of de betrokkene onduidelijk is welke dienst een rol kan spelen, kan gebruik gemaakt worden van een set contactkaarten. Zo vind je na een verkeersongeval snel de juiste dienst en haar contactgegevens. Deze set kan besteld worden via de website van Rondpunt vzw.

Je noteert in dit onderdeel afspraken die betrekking hebben op welke contactgegevens, die opgenomen zijn bij de ondertekenende partijen, op welk moment gebruikt worden. Bijvoorbeeld: een dienst neemt contact op met de vaste aanspreekpersoon bij een doorverwijzing; een slachtoffer krijgt de algemene gegevens wanneer hij zelf contact wil opnemen. Diensten die buiten de kantooruren een permanentiedienst hebben, kunnen in Art. 2 bijvoorbeeld aangeven dat enkel de contactgegevens waarmee ze bereikbaar zijn tijdens de kantooruren doorgegeven worden aan de betrokkenen.

Tijdens het opstellen van dit protocol maak je timingsafspraken die in dit onderdeel worden opgenomen. Zo kan er bijvoorbeeld worden afgesproken om het formulier (of de gegevens die er op staan) uiterlijk de tweede werkdag via fax of mail te bezorgen aan de dienst waarnaar wordt doorverwezen. Ook worden in dit onderdeel afspraken opgenomen met betrekking tot de termijn waarbinnen een dienst contact opneemt met de betrokkene na doorverwijzing. Rondpunt adviseert dat een betrokkene na de aanmelding binnen 3 werkdagen via telefoon of mail gecontacteerd wordt, in navolging van de visienota van CAW. Het heeft de voorkeur om de betrokkene zo snel mogelijk te contacteren. Echter, bij de opmaak van het protocol moet er uiteraard rekening gehouden worden met de haalbaarheid, zodat de opgenomen afspraken zeker nageleefd worden.

Een goede doorverwijzing bestaat voor Rondpunt uit een warme overdracht waarin de betrokkene centraal staat en waarbij iedere professional de verantwoordelijkheid neemt om de ander op de hoogte te houden. **In Art.2 wordt beschreven hoe en wanneer de betrokken hulpverleners elkaar op de hoogte houden.** Er kan bijvoorbeeld een 'Feedbackformulier²' (zie bijlage) gebruikt worden om de doorverwijzer te informeren wanneer het niet lukt om de betrokkene te bereiken.

2.2.3 'Art. 3: UITVOERINGSMODALITEITEN'

2.2.3.1 '3.1 Inwerkingtreding overeenkomst'

In dit onderdeel wordt beschreven voor welke termijn het samenwerkingsakkoord wordt afgesloten en wanneer het in voege gaat. In het modeldoorverwijzingsprotocol staat een tekst die aangevuld kan worden met de specifieke gegevens.

² Gebaseerd op het feedbackformulier dat CAW slachtofferhulp gebruikt om de politionele doorverwijzers op de hoogte te brengen, zoals afgesproken in het Samenwerkingsakkoord van 7 april 1998 tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake slachtofferzorg.



2.2.3.2 '3.2 Evaluatie'

Het is aangewezen om jaarlijks of volgens noodzaak een evaluatie te maken van het protocol. Mogelijk is de werking van een dienst veranderd of is er nood aan een extra partner waardoor gemaakte afspraken niet meer haalbaar zijn of aanpassingen vragen. Het is belangrijk om het protocol up-to-date te houden, zodat het een weerspiegeling is van de praktijk. Zo is gegarandeerd dat elke partner zich er op kan beroepen of op terugvallen.

Elke ondertekenaar kan hiertoe initiatief nemen. In dit onderdeel wordt een coördinator van de evaluatie- of overlegmomenten opgenomen. Dit kan een concrete persoon zijn of een organisatie. In het modeldoorverwijzingsprotocol is reeds een tekst opgenomen die kan worden aangevuld.

2.3 'Voor akkoord,'

Hier ondertekenen alle partijen met vermelding van hun naam en organisatie.