

(het is een wat langer bericht geworden. Neem even uw tijd. Dat hebben wij ook gedaan om tot dit resultaat te komen ;-))

Gisterenavond werkten we verder aan ons thema 'Luister beter naar ons'. Waarin we opzoek gaan naar wat een (hulpverleners)gesprek tot een goed gesprek maakt en dus stress kan wegnemen. Stress die er is om naar een gesprek te gaan, stress tijdens het gesprek en stress achteraf.

We hebben alle kenmerken die we zelf hebben ervaren in een schema gezet (klik op de afbeelding om ze te vergroten).



Natuurlijk is dit gebaseerd op echte verhalen die we ook willen delen. De ruwe realiteit. We hebben daarvan al 1 voorbeeld uitgewerkt (klik op de afbeelding om te vergroten):

Maria over ondersteuning door OCMW



"Ik sta sinds mei 2014 op de mutualiteit wegens depressie. Komt nog bij dat eind 2014 de mutualiteit alle overgebleven verlofdagen - dat waren er 17 - introk. Voor die dagen had ik dus geen inkomen. Ik kreeg dat bericht in november.

Financieel sta ik er niet goed voor. Bij het Geraarke raadden ze me aan om het OCMW te vragen mijn situatie te onderzoeken, zodat ik weet waar ik recht op heb.

*Ik meldde me in **september** (oktober) aan de balie bij het OCMW. Men zou me bellen voor een afspraak... Men heeft me niet gezegd wanneer ik van OCMW een telefoon mocht verwachten. De belofte werd niet nagekomen.*

*Omdat ik niets hoorde, ging ik in **november** zelf terug. Er werd een afspraak gemaakt. Die werd spijtig genoeg nadien door het OCMW geannuleerd. Ik kreeg de belofte dat men zou terugbellen voor nieuwe afspraak. Ook nu hoorde ik niets.*

*Op **9 januari** ontving ik wel een brief dat "mijn dossier" bij OCMW werd afgesloten omdat er al een tijd geen contact was. Ik terug naar de balie. Ik kon daar via de telefoon mijn verhaal doen aan iemand die daarboven aan het werk was. Er was geen sprake van enige privacy op dat moment daar aan de balie. Ik kreeg een afspraak eind **februari**.*

Het onderzoek wees uit dat ik enkel recht heb op tussenkomst voor dokterskosten. Hiervan kreeg ik geen schriftelijk bewijs. Het is wel belangrijk voor mij dat ik deze uitspraak op papier krijg, omdat ik dan pas zeker geloof dat het in orde is.

De maatschappelijk werker verwees me door naar een psycholoog bij OCMW. Ze stuurde daarbij een mail. Ik kreeg bij de psycholoog maar 2 sessies. Dit volledig in tegenspraak met mijn adviseur, die veel sessies in het vooruitzicht stelde. Waar sta je dan?

Ik kreeg te horen bij CGG Eclips dat de wachttijd is opgelopen tot 4 maanden. Ik zit vast."

sluit het gesprek goed af,
geeft duidelijkheid.
Zorg voor duidelijke
afspraken en timing.
Streef ernaar dat
iedereen
het gesprek verlaat met
een tevreden gevoel



kom afspraken na



zorg voor vooruitgang
en regelmatige opvolging



zorg voor privacy



handel niet alles
telefonisch of
mondeling af



verwijs (indien nodig)
goed en correct door en
geef realistische
verwachtingen mee
(bijvoorbeeld wat
betreft wachtlijsten)



evalueer regelmatig
of de afgesproken
stappen gevolgd
worden
en of die tot het
gewenste
resultaat leiden

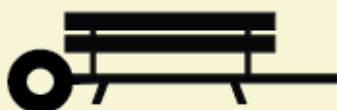


We spraken af dat er verschillende verhalen verder worden uitgewerkt (ook positieve ervaringen) en dat er een fiche komt per kenmerk met iets meer uitleg over wat we bedoelen. En daarna is het tijd om ermee in dialoog te gaan met ieder die ons kan helpen om het te doen werken, iets in de wereld te doen veranderen! We geloven dat het een instrument (zelf kwaliteitslabel) kan worden voor hulpverleners en evenzeer voor wie aan de andere kant van de tafel zit, diegene die hulp nodig heeft, om aan een goede samenwerking te werken.

Na de vergadering gisterenavond was het tijd om een toast uit te brengen ter ere van onze eigen themawerking! We stelden samen vast dat we het laatste jaar een berg werk hebben verzet:

1 jaar themawerk (mei 2014 tot mei 2015)

*** **BEDANKT** ***



We bedachten én bouwden onze Babelbank.

We werkten hard aan onze visie over een goede ontmoetingsplaats.



We legden ons ei in de buurt en sinds januari komt er regelmatig een werkgroep samen om ontmoeting te creëren in Nieuw Gent.

Er is nu al een 2-wekelijks ontbijt voor €0,5.

(Buurtwerk Gent, InGent, OCMW, Samenlevingsopbouw, Dienst Beleidsparticipatie – Strategie en Coördinatie van Stad Gent en De Zuidpoort)

Schepen Balthazar (Schepen Stadsontwikkeling, Wonen en Openbaar Groen) heeft de nood aan een ontmoetingsplaats goed gehoord en zoekt nu een locatie.



We hebben een fantastisch schema gemaakt waarmee we vertellen hoe er beter naar ons kan geluisterd worden tijdens gesprekken.

Onze Themawerking scheert hoge toppen! Niet alleen wat betreft inhoud, maar ook wat betreft aantal: intussen zitten we met 25 rond tafel!



We vonden het dan ook gepast om onszelf daarvoor even in de bloemetjes te zetten. Letterlijk dan, met gedroogde lavendel, dat kan helpen bij het ontstressen.

