



Vlaanderen
is zorgzaam samenleven

Jaarverslag 2017

Impact op zorgzaam samenleven

VOORWOORD



De impact van het Departement WVG op 'zorgzaam samenleven'

De impact van het Departement WVG op 'zorgzaam samenleven'

Elk jaar maakt het Departement WVG een jaarverslag dat een overzicht biedt van alle projecten die afgelopen jaar belangrijk waren, projecten waarmee het departement het verschil kon maken.

Waarom een jaarverslag?

Karine Moykens, secretaris-generaal: "Het Departement WVG is natuurlijk een overheidsdienst. Een overheidsdienst betekent per definitie dat hier 'civil servants' werken. Dat betekent ook dat wij ons engageren om met het belastingsgeld van ons allemaal, van u, van mezelf, van elke burger, iets te presteren dat een meerwaarde is voor de maatschappij."

"Waar hebben we dat verschil gemaakt? Zo zijn we gekomen tot diverse doelgroepen, dat betekent dat we ook gaan praten zijn met de justitiabelen. We zijn gaan kijken in die wereld van justitie, waar wij een belangrijke bevoegdheid hebben: wat hebben we daar gedaan? Maar ook de mensen die in armoede leven. Hoe hebben we daar een bepaald profiel kunnen neerzetten en echt een meerwaarde betekend voor hen in hun leven? Ook al onze andere dienstverleningen, gaande van inspectie tot evengoed misschien minder gekende elementen, zoals: wat hebben we gedaan rond klimaat en rond voedselverlies? Ook dat zijn heel specifieke bijdragen die we geleverd hebben."

Zorgzaam samenleven

“Het leitmotiv van het Departement WVG is 'zorgzaam samenleven'. Dat is wat wij dag in, dag uit proberen. Zorgzaam samenleven hier intern, als collega's, zorgen voor de mogelijkheid dat de burgers in Vlaanderen en Brussel ook zorgzaam gaan samenleven. Ik ben ervan overtuigd dat ook alle lezers van ons jaarverslag dat een boeiend verhaal vinden. Dus ik kan jullie alleen maar heel veel leesplezier wensen bij ons jaarverslag 2017.”

ANN BEUSEN EN PIETER POPPE



Ann Beusen en Pieter Poppe

Bij brand in een woonzorgcentrum is het soms veiliger om bewoners in hun kamer te houden

Een studie van het VIPA naar brandveiligheid in vernieuwende zorgconcepten, won in 2017 de Fire Forum Award. Ingenieur-adviseur **Ann Beusen** (VIPA) en ingenieur **Pieter Poppe** (ISIB) vertellen.

Wat was de aanleiding voor deze studie?

Ann Beusen: “Bij het VIPA zijn we verantwoordelijk voor de regelgeving rond brandveiligheid in ouderenvoorzieningen. De laatste jaren zien we een belangrijke verschuiving in de architectuur. Traditioneel zag je aparte kamertjes en een afgesloten gemeenschappelijke ruimte die allemaal toegang hadden tot een evacuatieweg. Maar nu kiezen voorzieningen vaak voor een indeling waarbij alle kamers uitgeven op een open ruimte, die meteen ook de gemeenschappelijke ruimte is. Er is dus geen afgeschermdde evacuatieweg die gevrijwaard blijft, waardoor de huidige regels rond brandveiligheid niet toegepast kunnen worden. We kunnen wel afwijkingen toestaan, maar we hadden te weinig kennis rond alternatieve veiligheidsmaatregelen. Met deze studie wilden we graag concrete antwoorden krijgen. Op termijn zouden we dan ook de regelgeving kunnen bijsturen.”

Hoe verliep de studie concreet?

Pieter Poppe: “We hebben, in overleg met een stuurgroep van betrokkenen, een realistische setting nagebouwd: een gemeenschappelijke ruimte, enkele afgesloten kamers, een open gang. In totaal nam dat ongeveer 130 vierkante meter in beslag. En daar hebben we dan vijf keer dezelfde brandhaard (een tweezitsbank) toegepast. Er werden dus vijf verschillende proeven uitgevoerd en telkens bekeken we de rookverspreiding in de gemeenschappelijke ruimte. De eerste keer zonder extra veiligheidsmaatregelen, de tweede keer met brandwerende deuren, de derde keer met een rook- en warmteafvoersysteem (RWA), de vierde keer met sprinklers (een blussysteem) en de vijfde keer met een RWA én sprinklers. Uiteraard was er niemand binnen, en stond de brandweer klaar om snel te blussen.”

Wat waren de conclusies?

Poppe: “Eén belangrijke conclusie was dat je de rook niet uit een ruimte krijgt met een RWA of sprinkler alleen. Meestal is die rook veel gevaarlijker dan de brand zelf. En je moet weten dat bij onze proeven de rook binnen enkele minuten de ruimte telkens volledig had gevuld.”

Beusen: “We hebben ook geleerd dat het niet aanvaardbaar is om oudere mensen te evacueren via een ruimte die gevuld is met rook. Daarom is het in bepaalde gevallen zelfs veiliger om ouderen in hun kamer te houden tot ze veilig geëvacueerd kunnen worden. In een woonzorgcentrum is elke kamer namelijk brandwerend gecompartmenteerd.”

Het lijkt nochtans logisch om iedereen zo snel mogelijk te evacueren.

Beusen: “In zorgvoorzieningen probeerde men dat tot nu toe ook altijd. Maar dat blijkt niet altijd de beste optie, hoe contra-intuïtief dit ook aanvoelt. Je moet ook rekening houden met het feit dat bewoners vaak slecht te been zijn, of soms helemaal niet kunnen stappen. Als een brand zich 's nachts voordoet, wanneer er weinig personeel is, blijkt het zeer moeilijk om iedereen snel en veilig te evacueren. Het bepalen van de juiste evacuatiestrategie is daarom belangrijk.”

Poppe: “Al is het dan wel extra belangrijk om de kamers van bewoners goed te beschermen. Als die rechtstreeks uitgeven op de gemeenschappelijke ruimte, moeten in die ruimte sprinklers en/of openingen worden voorzien om de overdruk in de brandruimte teniet te doen. Want door die overdruk wordt de rook in de kamers van de bewoners ‘geduwd’. De kamers zelf hebben nu al verplicht brandwerende deuren, maar die laten wel nog rook door. Gelukkig is het relatief eenvoudig en goedkoop om brandwerende deuren ook rookwerend te maken.”

Hoe belangrijk was de Fire Forum Award voor jullie?

Poppe: “Zeer belangrijk, omdat dit een van de meest ambitieuze onderzoeken naar brandveiligheid was van de voorbije jaren. In totaal zijn we hier ruim 18 maanden mee bezig geweest, met groots opgezette, realistische proeven. Bovendien waren de conclusies verrassend voor de leden van de stuurgroep.”

Beusen: “Het is fijn om erkenning te krijgen van een professionele organisatie. De studie kreeg ook al internationale aandacht. We kregen verschillende uitnodigingen om ze in het buitenland toe te lichten. Intussen zijn er ook plannen voor een vervolgonderzoek. Dit wordt voorzien als een innovatieve overheidsopdracht, waarbij we de resultaten van het onderzoek willen uitbreiden naar alle zorgvoorzieningen.”



Ann Mennes en Koenraad Janssens

De klachten die wij behandelen, worden steeds complexer

Tien procent van alle inspecties van Zorginspectie zijn gebaseerd op klachten. Inspecteurs **Ann Mennes** (team Welzijn) en **Koenraad Janssens** (team Gehandicaptenzorg) leggen uit.

Hoe verloopt een klachtinspectie?

Ann Mennes: “Ik doe voornamelijk klachtinspecties bij woonzorgcentra. De klachtindiener richt zich dan tot de woonzorglijn - telefonisch of per e-mail - en daar wordt bepaald of de klacht doorgestuurd wordt naar Zorginspectie. Meestal is dit het geval: in 2016 waren er 172 klachten en 162 inspecties. Meestal doen we zo’n inspectie onaangekondigd, tenzij we een specifieke gesprekspartner nodig hebben. We onderzoeken dan de klachtelementen en maken een verslag op. De voorziening krijgt 14 dagen de tijd om daarop te reageren. Daarna doen wij eventueel nog enkele aanpassingen, en wordt het verslag naar de klager gestuurd.”

Koenraad Janssens: “In de gehandicaptensector is wettelijk bepaald dat mensen hun klacht eerst binnen de voorziening moeten aanklaarten. Als dat niet volstaat, moet een paritair samengestelde klachtencommissie binnen de voorziening zich erover buigen. En pas in derde instantie mogen klagers het VAPH aanschrijven. Die bekijkt of de wetgeving gevolgd is. Het VAPH zal in eerste instantie nagaan of de interne klachtenprocedure gevolgd werd door de klachtindiener. Is dit niet het geval en oordeelt men dat de integriteit van de klachtindiener niet direct in gevaar is, dan zal hem of haar gevraagd worden de klacht eerst aan te kaarten binnen de voorziening. Wanneer na deze controle blijkt dat een onderzoek ter plaatse noodzakelijk is voor de afhandeling van de klacht, dan geeft het VAPH de opdracht aan Zorginspectie om dit onderzoek te voeren. Maar dat blijft een minderheid: in 2017 heeft het VAPH 204 meldingen (ook doorverwijzingen en infovragen) gekregen. Daarvan werden de melders door het VAPH 58 keer verwezen naar de interne klachtendienst van de voorziening of voor verdere info doorverwezen binnen het VAPH, 123 klachten werden behandeld door het VAPH zelf en 23 door Zorginspectie. Wij sturen ons definitieve verslag trouwens ook terug naar het VAPH, dat rapporteert aan de klachtindiener.”

Zijn mensen bang om een klacht in te dienen?

Mennes: “Het gebeurt toch geregeld dat zij hun klacht anoniem willen laten behandelen, uit angst voor repercussies. Maar dat bemoeilijkt de inspectie en het levert meestal ook vage conclusies op. Wel opvallend: na de *Pano*-reportage over schrijnende toestanden in woonzorgcentra, zagen wij ineens een piek in de klachtinspecties. Alsof mensen zich gesterkt voelden om hun grieven te delen.”

Janssens: “Dit gevoel van onveiligheid bestaat ook in de gehandicaptenzorg, maar de vraag naar anonimiteit blijft uitzonderlijk. In bepaalde situaties hebben we dergelijke meldingen wel opgevolgd door tijdens een klassieke inspectie ‘toevallig’ het juiste dossier eruit te pikken voor controle.”

Hoe reageren de voorzieningen?

Mennes: “Zij zijn vertrouwd met onaangekondigde inspecties en voelen zich niet bedreigd, de medewerking verloopt altijd vlot. Al zien we soms wel verbaasde reacties.”

Janssens: “Ook binnen gehandicaptenzorg zijn onaangekondigde inspecties vertrouwd. Maar de klacht is meestal al bekend, door het hele voortraject.”

Om wat voor klachten gaat het meestal?

Janssens: “Ze worden de laatste jaren steeds complexer, soms met tien verschillende aspecten. Over het administratief-financiële zijn traditioneel veel klachten. Nu persoonsvolgende financiering op gang komt, zullen er mogelijk meer klachten binnenkomen; het is voor iedereen een leerproces. Daarnaast gaat het om zaken als zorg, hygiëne, medische kwesties, infrastructuur, grensoverschrijdend gedrag...”

Zijn de klachten meestal gegrond?

Mennes: “Meestal bestaat een klacht uit meerdere elementen: een deel is gegrond en een deel niet. De woonzorglijn heeft daarover cijfers: in 2016 was de helft van de klachten gegrond.”

Janssens: “Binnen de gehandicaptenzorg hebben we geen cijfers. Maar het zijn zelden zwart-witverhalen. We proberen altijd te wijzen op verbetermogelijkheden, zodat het gevoel van onbehagen bij de klachtindiener vermindert maar de voorziening tegelijk permanent kan blijven werken aan een hogere kwaliteit van zorg.”

Wat moeten voorzieningen met jullie verslag doen?

Janssens: “Wij hebben drie soorten conclusies. Ten eerste de ‘gewone’ tekorten (inbreuken tegen de regelgeving, of zaken die – steeds in afspraak met het VAPH – niet door de beugel kunnen), die we bij een volgende inspectie opnieuw bekijken. Maar er zijn ook ernstige tekorten, die aanleiding geven tot een opvolginginspectie. Dan krijgt de voorziening van het VAPH een brief met een termijn tussen de zes en twaalf maanden om te remediëren. En ten slotte zijn er de aandachtspunten, die niet dwingend zijn. Al gaan de meeste voorzieningen daar wel mee aan de slag.”

Mennes: “In de ouderenzorg werken we ook op basis van tekorten en aandachtspunten. In een aantal gevallen, bij ernstige tekorten, beslissen we zelf om opnieuw langs te gaan. Of het Agentschap Zorg en Gezondheid kan een opvolgingsinspectie vragen nadat een remediëringsplan werd ingediend.”

Vanaf 2019 zullen klagers ook de mogelijkheid krijgen om te reageren op jullie verslag.

Janssens: “Nu wordt juridisch uitgedokterd hoe die politieke beslissing precies in de praktijk moet worden omgezet. Mogelijke vragen die hierbij aan bod kunnen komen zijn bijvoorbeeld: wat als de voorziening én de klachtindieners reageren? Moeten wij hen dan van elkaars reactie op de hoogte brengen? Waar eindigt dat? De klager is zelden of nooit aanwezig tijdens een inspectiebezoek, terwijl de reactiemogelijkheid voor voorzieningen net bedoeld is om onvolkomenheden in het verslag van dat bezoek bij te sturen. De reactie van een klager zal allicht eerder over de inhoud van de klacht gaan, niet over het inspectiebezoek...”

Mennes: “Het zal zeker heel wat teweegbrengen. Voor klachtindieners is het vaak emotioneel als hun klacht ongegrond wordt verklaard. Maar een inspectie is natuurlijk een momentopname: vaak draait een klacht om eenmalige feiten, die wij dus niet kunnen vaststellen.”

[Cijfers Zorginspectie](#)

CARL BECKERS EN KHALID BEHADDOU



Carl Beckers en Khalid Benhaddou

Justitieassistenten werken samen met islamexperts om geradicaliseerden op te volgen

Waarom deze samenwerking?

Carl Beckers, beleidsmedewerker: “We hadden in 2017 het voorbereidend werk geleverd om een belangrijke leemte die er nog was op het terrein in het kader van de opvolging van radicaliseringsdossiers concreter in te gaan vullen: de theologische begeleiding. We hadden daar nog geen betrouwbare partner voor. We hebben ons daarvoor samengezet met vertegenwoordigers uit de moslimgemeenschap.

Khalid Benhaddou, imam en islamexpert: “In het kader daarvan is een samenwerking ontstaan vanuit het Platform van Vlaamse Imams, imams die vooral in Vlaanderen zijn geboren, die de leefwereld, de context van de moslimjongeren kennen, dus ook van de jongeren die vandaag jammer genoeg geradicaliseerd zijn. En die dus goed geplaatst zijn om straks die religieuze begeleiding en opvolging te doen. Zo is de samenwerking tot stand gekomen met Justitiehuisen en met Jongerenwelzijn.”

Carl: “Vandaag staat dat project er en kan er een beroep op worden gedaan vanuit Justitiehuisen en Jongerenwelzijn. We hebben dus een aanbod voor een theologische advisering en voor een theologische begeleiding.”

Wat biedt de toekomst?

Carl: “Dit pilootproject zal nauwgezet worden opgevolgd door een stuurgroep. Die bestaat uit vertegenwoordigers van de initiatiefnemer, van het platform, en vertegenwoordigers van Jongerenwelzijn en Justitiehuizen. Daar zullen we kijken naar de instroom: welke dossiers komen hier terecht, bij welke was dit zinvol, bij welke dossiers niet? We hopen eind 2018 een eerste globale evaluatie te kunnen maken van dit project.”

Khalid: “We kunnen dit alleen doen welslagen als iedereen, alle actoren, denk aan Onderwijs, aan Welzijn, denk aan andere actoren, de imams in de moskeeën, de moslimgemeenschap... die verantwoordelijkheid willen dragen en hun rol willen opnemen. Dan hoop ik dat wij zeker een aantal van die mensen van hun verkeerde gedachten kunnen afbrengen, hun ideologie kunnen ontkrachten en hen misschien opnieuw een tweede kans kunnen geven in onze samenleving.”

ERWIN DAENEN EN ANNE VAN DER GUCHT



Erwin Daenen en Anne Van Der Gucht

We hielden zoveel mogelijk rekening met de wensen van iedereen die overkwam van de provincies

Op 1 januari kwam een honderdtal provincied medewerkers over naar het Vlaamse beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. **Erwin Daenen**, voormalig diensthoofd Welzijn in Vlaams-Brabant, was een van hen. Beleidsmedewerker **Anne Van Der Gucht** coördineerde de hele transitie.

Erwin, wanneer wist jij dat je baan bij de provincie zou verdwijnen?

Erwin Daenen: “In het regeerakkoord van 2014 stond dat de persoonsgebonden bevoegdheden van de provincies moesten afslanken. Die beslissing kwam als een zware klap. We hadden bij de provincies al heel wat hervormings- en besparingstrajecten achter de rug. In 2013 hadden we nog een nieuw decreet gekregen - na lang onderhandelen - met vier duidelijk opdrachten. Het leek alsof we met een frisse lei konden starten. Maar een jaar later werd dat door de nieuwe Vlaamse regering van tafel geveegd. Alle motivatie was weg. Al hebben wij in Vlaams-Brabant snel de knop omgedraaid en besloten om er het beste van te maken. We wisten dat niemand zijn baan zou verliezen, dat is al heel wat. We hebben in een positieve sfeer verder gewerkt en alles geleidelijk afgesloten.”

Anne, hoe blik jij terug op deze woelige periode?

Van Der Gucht: “We wisten meteen dat dit een moeilijk dossier zou zijn. Zeker op politiek vlak voelden we veel weerstand, wat logisch is: niemand geeft graag bevoegdheden af. Maar we hebben altijd geprobeerd om een heel open dialoog te voeren. Als je transparant bent, is de weerstand vaak veel kleiner. Binnen ons beleidsdomein hebben we ook bewust gekozen voor een menselijke aanpak: we wilden de medewerkers van de provincie niet zomaar ergens plaatsen waar het ons uitkwam. We hebben samen met hen gezocht naar de beste opties.”

Hoe verliepen die persoonlijke trajecten in de praktijk?

Van Der Gucht: “Omdat we eerst alles wilden uitklaren, zijn we gaan praten met de verschillende provinciebesturen. We wilden een goed zicht krijgen op de takenpakketten van de personeelsleden in de provincies. Dan hebben we ook met onze diensten en agentschappen gepraat over welke profielen zij zochten. De agentschappen zagen daarin kansen en hebben constructief meegedacht.”

Daenen: “Alle agentschappen zijn naar de provincie gekomen om zich voor te stellen. Hun enthousiasme was een fijn signaal voor onze mensen: ze voelden zich meteen welkom. Nadien hebben wij met alle medewerkers individuele gesprekken gevoerd, waarna ze een top 3 mochten doorgeven. Bij de meeste mensen was die snel duidelijk, maar er waren wel enkelingen die bleven twifelen. Opvallend was dat sommige mensen voor een totale carrièreswitch kozen, puur uit interesse. Al kozen veel mensen ook op basis van locatie: ze werkten graag dicht bij huis en verkozen dus een agentschap met buitendiensten.”

Van Der Gucht: “Wanneer wij al die voorkeuren doorkregen, konden we de puzzel beginnen te leggen. We hebben zoveel mogelijk mensen hun eerste voorkeur kunnen geven, maar voor sommigen hebben we zelf knopen moeten doorhakken. Niet elk agentschap bleek even populair, maar iedereen had natuurlijk recht op medewerkers. Eenmaal iedereen een plekje had, werden alle mensen op hun nieuwe dienst uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.

Al bij al was dit een positief verhaal?

Daenen: “Wanneer ik vroegere collega’s tegen het lijf loop, hoor ik meestal positieve verhalen. Al blijft het wennen. Alsof je van een KMO naar een multinational zou verhuizen: de sfeer en structuur zijn helemaal anders. De ene mens vindt zo’n totale ommekeer ook makkelijker dan de andere. Sommige medewerkers waren op enkele jaren van hun pensioen: zij hadden natuurlijk niet verwacht dat ze nog aan een heel nieuwe carrière zouden beginnen.”

ETIENNE RUBENS EN FRANK VAN DEN BRANDEN



Etienne Rubens en Frank Van den Branden

Dankzij Foodsavers komen voedseloverschotten terecht bij mensen in armoede

Vlaanderen ondersteunt vzw Komosie, zodat meer gezonde voedseloverschotten terechtkomen bij sociale initiatieven en mensen in armoede. **Etienne Rubens** van vzw Komosie en beleidscoördinator **Frank Van den Branden** geven tekst en uitleg.

Wat doet vzw Komosie?

Etienne Rubens: “Komosie staat voor de koepel van milieu-ondernemers in de sociale economie. We zijn vooral bekend als de koepel van de Kringwinkels, maar tien jaar geleden zijn er ook de *Energiesnoeiers* bijgekomen, en vijf jaar geleden de Foodsavers. Dat laatste luik is gegroeid uit een projectsubsidie van het Departement WVG. We kregen de kans om uit te groeien tot een expertisecentrum en aanspreekpunt rond het sociaal aan de slag gaan met voedseloverschotten. Het is onze ambitie om sociale economiebedrijven, sociale organisaties en lokale besturen te ondersteunen om meer en nieuwe activiteiten te ontwikkelen rond de inzameling, verdeling én verwerking van voedseloverschotten en zo ook sociale tewerkstelling te creëren. Voor mensen in armoede, maar ook ruimer. En dat natuurlijk op een voedselveilige en financieel haalbare manier. Met het logo en kwaliteitslabel *Foodsavers* willen we deze organisaties tonen dat ze deel uitmaken van een ruimere sector en hen een sterkere zichtbaarheid geven naar de buitenwereld toe.”

Kan je concrete voorbeelden geven?

Rubens: “Een mooi voorbeeld is het sociaal distributieplatform *Depot Margo* in Limburg: zij verzamelen voedsel, verzorgings- en huishoudproducten en verdelen die over lokale organisaties. Met hen hebben we een groentenproject opgezet: op de veiling *BelOrta* mogen we uit de markt genomen groenten ophalen, die *Depot Margo* dan verdeelt bij een 17-tal sociale voedselhulporganisaties in Limburg. Maar we werken bijvoorbeeld ook veel met sociale restaurants die voedseloverschotten verwerken tot gezonde maaltijden. En er zijn ook meer en meer sociale kruideniers, waar mensen zelf hun voedingsproducten kunnen uitkiezen, die naast hun basisaanbod ook kwalitatieve voedseloverschotten aanbieden.”

Waarom steunt Vlaanderen deze projecten?

Frank Van den Branden: “Enerzijds willen we mensen in armoede helpen om kwaliteitsvol, betaalbaar voedsel te vinden. En anderzijds willen we voedselverlies beperken. *Komosie* werd aanvankelijk enkel gesteund als expertisecentrum, maar de huidige minister van armoedebestrijding heeft de voorbije jaren het Hefboomproject gesubsidieerd om enkele projecten van *Foodsavers*, zoals de voedseldistributieplatforms, verder uit te werken. Natuurlijk beseffen we dat je met dit soort materiële hulp armoede niet uit de wereld helpt. Structurele armoedebestrijding komt op de eerste plaats. Maar dit is toch een manier om mensen in hun dagelijkse behoeften te voorzien, op een kwalitatieve en emancipatorische manier.”

Veel mensen kennen de voedselbanken, maar dit is een heel ander verhaal?

Van den Branden: “Het is vooral een aanvullend verhaal. Momenteel wordt vaak gewerkt met vooraf samengestelde pakketten en langer houdbare producten, aangezien die in grote hoeveelheden besteld worden met Europese middelen voor voedselhulp. Vanuit Vlaanderen willen we nu bewust gaan voor gezonde, kwalitatieve producten. En we willen mensen zoveel mogelijk zelf laten kiezen, zodat het aansluit bij hun noden en we dus ook geen nieuwe overschotten creëren.”

Rubens: “De sociale distributieplatformen passen op het regionale of (groot)stedelijke niveau mooi tussen de provinciale voedselbanken en de talrijke lokale sociale en voedselhulporganisaties. We hebben trouwens ook verkregen dat er een proefproject komt vanuit de Federale overheidsdienst die voor België de Europese middelen voor voedselhulp beheert. Ze lanceerden recent een aanbesteding om verse soep te produceren door sociale economiebedrijven, op basis van groentenoverschotten. Die soep zal verdeeld worden in samenwerking met de voedselbanken.”

Welke uitdagingen zien jullie nog?

Rubens: “De voedseloverschotten die sociale organisaties inzamelen, zijn in de praktijk vaak verse en gezonde voedingsproducten van lokale supermarkten, die er steeds vaker hun sociaal beleid op afstemmen. Maar meestal draaien deze sociale organisaties op vrijwilligers en hebben ze beperkte middelen. Voor hen is het een zware opdracht om de strenge hygiëneregels, zoals de koude keten, te respecteren. Daarom zijn distributieplatformen zoals *Depot Margo* of *Foodsavers* cruciaal: zij kunnen één koelwagen laten rondrijden en alles ter plaatse leveren. Maar zulke sociale platformen kunnen nooit zelfbedruipend zijn. Het is dus cruciaal dat de verschillende beleidsniveaus nadenken over structurele financiering. Nu kunnen veel initiatieven starten dankzij projectmiddelen, maar het zou heel erg zijn als ze hun werking nadien weer moeten afbouwen bij gebrek aan geld.”

| GERT VANHERK



Gert Vanherk

Gedetineerden kiezen er vrijwillig voor om hun straf in een drugsvrije afdeling uit te zitten

De gevangenis van Hasselt heeft sinds december 2015 een drugsvrije afdeling. Gert Vanherk, Vlaams beleidscoördinator hulp- en dienstverlening aan gedetineerden in de gevangenis, legt uit.

Een drugsvrije afdeling: het lijkt bizar. Moet een gevangenis niet volledig drugsvrij zijn?

Gert Vanherk: “In een ideale wereld misschien wel, maar in de praktijk is dat een utopie. De gevangenis is dan ook een perfecte markt, met drugsdealers én verslaafden. Veel vraag en aanbod dus. Bezoekers moeten wel door een metaaldetector, maar mogen niet gefouilleerd worden. En in de drukke bezoekaal is het, ondanks de bewaking, een koud kunstje om drugs door te geven. Gedetineerden worden wel gefouilleerd wanneer ze opnieuw naar hun cel gaan en er gebeuren ook celzoekingen. Maar een waterdicht systeem krijg je nooit. Soms worden de drugs gewoon over de muur op de wandeling gegooid. Daarom willen we ook de vraag beperken. Zo ontstond het idee om samen met de FOD Justitie een drugsvrije sectie op te richten.”

Wat moeten we ons daar concreet bij voorstellen?

Vanherk: “Het is een afgesloten sectie met 25 plaatsen, binnen een volledig drugsvrij klimaat. Alle smokkelroutes uit de rest van de gevangenis worden afgeknipt. Gedetineerden bieden zich vrijwillig aan - op dit moment staan er tientallen op de wachtlijst - en ondertekenen een engagement als ze op deze afdeling willen verblijven. Op dit moment zijn het ongeveer allemaal verslaafden, zij krijgen uiteraard voorrang. Maar ze worden streng gecontroleerd, met urinetesten bijvoorbeeld. Als ze toch betrapt worden, moeten ze er weg.”

Krijgen ze dan ook een ander regime?

Vanherk: “We willen dat ze hun tijd zo zinvol mogelijk doorbrengen, zodat de zucht naar drugs kleiner wordt. Ze moeten allemaal werken, naar de wandeling gaan, sporten, deelnemen aan activiteiten... En we werken ook samen met organisaties die rond verslaving werken. Zo komen er elke woensdagmiddag mensen van *Katarsis*, een therapeutische gemeenschap, naar de gevangenis om met de hele groep te werken rond *peer support*. En op donderdagmiddag kunnen gevangenen individuele ondersteuning krijgen van het Centrum voor Alcohol en andere Drugproblemen (CAD Limburg). Dit staat nog los van de algemene eerste- en tweedelijns hulp voor alle gedetineerden, die wordt georganiseerd door het CAW Limburg en de Vereniging Geestelijke Gezondheidszorg (VGGZ).”

Hoe is de sfeer in deze afdeling?

Vanherk: “We streven naar een klimaat dat motiveert: iedereen die er komt, beseft hoe moeilijk het is voor verslaafden om drugsvrij te leven. Maar het gaat verder dan enkel verslavingszorg. Op zo’n kleine afdeling kun je ook veel participatiever werken. Zo hebben we elke maand een gedetineerdenoverleg. De contacten tussen justitieel personeel en gedetineerden zijn gemoedelijker dan op andere secties. En we werken ook herstel- en re-integratiegericht.”

Is het een groot succes?

Vanherk: “Voor 2017 heb ik nog geen cijfers, maar die van 2016 waren alvast hoopgevend. In totaal verbleven in dat jaar 56 gedetineerden in de drugsvrije afdeling. 35 van hen hebben de afdeling dat jaar verlaten, en vooral op basis van hun cijfers kun je conclusies trekken. 70 procent ging rechtstreeks naar buiten, wat een groot succes is. Dat waren 23 mensen, van wie ongeveer de helft naar een residentiële setting ging. Ze wilden hun drugsvrije leven dus volhouden. Zes mensen kozen voor ambulante hulp, één persoon ging een opleiding volgen in een andere gevangenis en zes anderen hadden geen verdere hulpvraag. Slechts drie mensen moesten de afdeling verlaten omdat ze positief hadden getest op drugs. Dat is al bij al een goed resultaat.”

Waarom is deze afdeling zo belangrijk?

Vanherk: “Uit onderzoek weten we dat ongeveer 40 procent van alle verslaafde gedetineerden binnen de drie jaar opnieuw in de gevangenis belandt. Omdat de hang naar drugs zo groot is, kunnen ze niet genoeg focussen op re-integratie. Wie verslaafd is, gaat op zoek naar zijn product. Als we in de gevangenis niets doen aan die verslavingsproblematiek, brengen we de samenleving dus ook in gevaar.”

ILSE IELEGEMS EN ERICA OGIERS



Ilse Ielegems en Erica Ogiers

Vrijwilligers zoeken samen met ex-gedetineerden oplossingen voor praktische noden

*In Antwerpen loopt het project 'Brug Binnen Buiten': vrijwilligers helpen gedetineerden die de gevangenis verlaten. Inge Vandeurzen, beleidscoördinator in de gevangenis van Antwerpen, legt samen met **Ilse Ielegems** (CAW Antwerpen) en vrijwilliger **Erica Ogiers** uit hoe dat loopt.*

Waarom zijn jullie met dit project begonnen?

Inge Vandeurzen: "In 2012-2013 hebben we in de Antwerpse gevangenis een behoeftenonderzoek gedaan, in samenwerking met de VUB. Maar liefst 500 gedetineerden vulden de vragenlijst in. En de helft van hen gaf aan dat ze ondersteuning konden gebruiken bij het verlaten van de gevangenis."

Waar zaten de belangrijkste noden?

Inge Vandeurzen: "Om dat te achterhalen, voerden we nog een kwalitatief onderzoek naar noden en drempels, ditmaal met de Universiteit Antwerpen. We hebben gedetineerden laten interviewen die eerder waren vrijgekomen maar opnieuw in de gevangenis zaten. Zij konden goed aangeven op welke drempels ze botsten bij vrijlating. Er bleek vooral nood aan ondersteuning in het prille begin: dan moeten ze huisvesting zoeken, een inkomen regelen... Vaak is er veel schaamte. En de drempel naar hulpverlening blijkt groot. In september 2016 is het CAW Antwerpen (Justitieel Welzijnswerk) concreet gestart met de vrijwilligerswerking 'Brug Binnen Buiten'."

Was het makkelijk om vrijwilligers te vinden?

Ilse Ielegems: “Eigenlijk schrok ik daarvan: toen we de vacature online zetten, kregen we meteen veel reacties. We hadden dus de luxe om te kunnen selecteren. Het is vooral belangrijk dat onze vrijwilligers leergierig en onbevooroordeeld zijn, dat ze stabiel in het leven staan en goed kunnen netwerken. We hebben een heel diverse vrijwilligersploeg samengesteld – intussen zijn ze met 22 – omdat we ook een divers publiek hebben en er op die manier tijdens de maandelijkse supervisie een mooie kruisbestuiving ontstaat tussen de vrijwilligers, elk met hun eigen ervaringen en kijk.”

Wat wordt van de vrijwilligers verwacht?

Ilse Ielegems: “Ze worden *buddy* van één ex-gedetineerde. Of ‘gast’, zoals wij zeggen. Dat zijn doorgaans mensen die in voorarrest hebben gezeten en dus niet begeleid worden door een justitieassistent. Ze bieden vooral praktische hulp in de eerste maanden na vrijlating: mee zoeken naar een woning, werk, administratie in orde brengen... Het is de bedoeling om samen met de gast te kijken wat de noden zijn en dan een tijdje te helpen, tot de persoon alleen verder kan. Daarom is het belangrijk om ook mee te bouwen aan het informele netwerk, door bijvoorbeeld eens af te spreken in een buurthuis. Al kan de vrijwilliger natuurlijk ook doorverwijzen naar professionele hulp. Soms gaat hij daar eens mee naartoe, om die drempel te verkleinen. De focus ligt vooral op het praktische, maar de emotionele ondersteuning valt ook niet te onderschatten.”

Jullie zijn nu ruim anderhalf jaar bezig. Kunnen jullie al evalueren?

Ilse Ielegems: “Cijfers zijn er nog niet, maar ik krijg wel positieve feedback. De vrijwilligers zijn vaak zeer enthousiast en ook de gasten zeggen dat dit een verschil heeft gemaakt en dat ze zonder hun *buddy* bijvoorbeeld niet naar een bepaalde dienst gestapt zouden zijn. Ik heb al veel mooie trajecten gezien, al zijn er ook gasten die afhaken.”

Erica, waarom besloot jij hieraan deel te nemen als vrijwilliger?

Erica Ogiers: “Ik zag de vacature en was meteen geïnteresseerd. Ex-gedetineerden krijgen veel te maken met vooroordelen. Ook al hebben ze hun straf uitgezeten, toch blijft de samenleving hen straffen. Het is fijn om hen bij te staan en een heel nieuwe wereld te leren kennen. Intussen ben ik aan de derde gast toe.”

Wat kun je concreet voor je gasten doen?

Ogiers: “Eerst heeft Ilse een gesprek met de gast, zij polst dan al eens naar de noden. Daarna spreken we een keer met ons drieën af en vervolgens telkens ik alleen met de gast. Mijn huidige gast is net vrijgekomen en was met niets in orde: geen identiteitskaart, geen uitkering, een berg schulden... Ze geeft aan dat ze vooral een ‘zetje’ nodig heeft, omdat ze anders alles laat slabakken. Dat is ook logisch: als er zoveel tegelijk op je afkomt, laat je snel de moed zakken. Dan is het goed dat iemand meedenkt. Nu spreken we één keer per week af.”

Hoe vlot loopt dat?

Ogiers: “Zeer vlot. Al heb ik bij mijn vorige trajecten gemerkt dat mijn gasten vaak niet kwamen opdagen. Dat kan frustrerend zijn, maar ik heb altijd een plan B klaar. Ik ben hier met lage verwachtingen ingestapt. En ik ben blij dat dat ook omgekeerd geldt. Op voorhand was ik wat onzeker over mijn rol, omdat ik niet thuis ben in de wereld van administratie. Maar dat bleek geen probleem te zijn.”

Telegems: “Wij zoeken geen vrijwilligers die de sociale kaart in Antwerpen kennen. Het is zelfs een meerwaarde als dat niet zo is: de gast en zijn *buddy* vertrekken dan vanuit een gelijkwaardige positie, ze kunnen samen de zaken uitzoeken. En als ze er niet uitkomen, sta ik klaar als back-up. Wanneer ik in de gevangenis over ons project ‘Brug Binnen Buiten’ ga vertellen, zijn veel gedetineerden verbaasd dat vrijwilligers hen belangeloos willen helpen. Dat geeft een heel positief signaal: de samenleving toont dat zij nog de moeite waard zijn.”

KARINE MOYKENS, SECRETARIS-GENERAAL



Karine Moykens, secretaris-generaal

Het Departement WVG leverde in 2017 heel wat inspanningen opdat werknemers zich goed zouden voelen op hun werk

Karine Moykens, secretaris-generaal: “In een organisatie waar zorgzaam samenleven zo'n belangrijke plaats inneemt, is het belangrijk dat ook wij, als werkgever, aandacht hebben voor het welzijn op de werkvloer van onze mensen. Een van de pijlers is natuurlijk gezond bewegen. In dat kader hebben we intussen toch wel een heel spectrum uitgebouwd in het departement. In meerdere gebouwen van de Vlaamse overheid is een fitnessruimte en daar hebben we zelf actief een steentje toe bijgedragen, om dat mogelijk te maken. Het is een opportuniteit: onze personeelsleden kunnen altijd, wanneer het past in hun schema, daar effectief gaan sporten.”

“Gezonde voeding is zeker en vast even cruciaal in heel het verhaal van het fysieke welbevinden. Daar hebben we heel de voorbereiding gedaan van 'Fruit op het werk' dat in 2018 is gestart, maar waarvoor we in 2017 al volop gekeken hebben hoe we het in de praktijk kunnen brengen. De Vlaamse overheid heeft een actieplan tegen stress en burn-out, iets waar wij ons hebben op ingeschreven, zelfs voor de mensen die langdurig afwezig zijn. Hoe kunnen we hen beter, sneller terug integreren op de werkvloer, om hen de meerwaarde te laten voelen van wat het betekent om terug onder collega's te zijn? Hoe kunnen wij een bijdrage leveren om dat verhaal mogelijk te maken?”

“Met ‘plaats- en tijdsafhankelijk werken’ kunnen veel van onze medewerkers regelmatig van thuis werken. We geven onze mensen vertrouwen, en bieden ze de mogelijkheid om hun werk en gezin zo goed mogelijk te kunnen combineren.”

“Wie zich goed voelt, fysiek en psychisch, levert betere resultaten. Finaal is dat een win-winsituatie voor ons allemaal. Vandaar dat we echt wel gekozen hebben om voluit in te zetten op welzijn op het werk. Welzijn voor al onze medewerkers die hier dagelijks keihard werken voor de resultaten van de maatschappij.”

KRISTEL BEYENS EN ELIEN AUDENAERT



Kristel Beyens en Elien Audenaert

Iedereen die onder elektronisch toezicht staat, moet goed begeleid en ondersteund worden

Sinds september 2016 zijn bij het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) dossierbeheerders aan de slag: zij bieden ondersteuning aan mensen onder elektronisch toezicht. Professor Criminologie **Kristel Beyens** (VUB) en dossierbeheerder **Elien Audenaert** lichten toe.

Klopt het dat de rol van dossierbeheerder is ontstaan vanuit uw onderzoek naar elektronisch toezicht?

Kristel Beyens: “Ik voer al sinds 1996 onderzoek naar dit thema, nog voor er in ons land sprake was van elektronisch toezicht. Enkele jaren geleden besloot ik om samen met collega’s een vergelijkend Europees onderzoek te voeren. We hebben toen de verschillende vormen van elektronisch toezicht in ons land beschreven, en stelden vast dat er onderling grote verschillen waren. Mensen met een straf van langer dan drie jaar werden begeleid door justitieassistenten, maar mensen met een kortere straf kregen amper begeleiding. Die ‘naakte’ straf heb ik toen de Ryanair-optie genoemd. Wij hebben daarom voorgesteld dat er ook begeleiding moest komen voor korter gestraften, en die aanbeveling is uitgemond in de rol van dossierbeheerders.”

Wat doet een dossierbeheerder precies?

Elien Audenaert: “Wij focussen vooral op mensen met elektronisch toezicht als autonome straf (ETAS), mensen met een straf korter dan drie jaar en mensen in voorhechtenis. Naast de eenmalige informatieverstrekking door een justitieassistent aan het begin van een ETAS volgen wij vooral de administratie van nabij op: we geven een startdatum voor ETAS, contacteren de gestraften, communiceren met het parket. En wanneer iemand met ETAS een schorsing van straf vraagt – wat kan vanaf één derde van de straf – moeten wij een advies schrijven voor het parket. Daarnaast beheren wij de algemene mailbox van het VCET en pikken we ook problemen op die ons worden gesignaleerd. Als het OCMW bijvoorbeeld laat weten dat er geen woonst is voor iemand onder elektronisch toezicht, dan zoeken wij een oplossing.”

Wat is het grote verschil met de rol van een justitieassistent?

Audenaert: “Een justitieassistent biedt een veel ruimere begeleiding, vooral bij de dossiers afkomstig van de strafuitvoeringsrechtbank (meer dan 3 jaar), die meestal kadert binnen bepaalde voorwaarden, en ze focussen ook meer op re-integratie. Wij willen vooral het verloop van het elektronisch toezicht verbeteren, om te voorkomen dat het mislukt. Mensen met ETAS hebben zelden individuele voorwaarden. Meestal is er sprake van een standaard uurrooster, net als bij mensen met een straf van minder dan drie jaar. We controleren dus of mensen zich aan hun regime houden en we ondersteunen hen bij praktische en sociale problemen bij de uitvoer van hun uurrooster. We gaan dan heel gericht aan de slag. Maar we hebben ook al psychologische vragen gekregen, rond partnergeweld bijvoorbeeld. Dan verwijzen we door naar professionele hulp. En er komen ook geregeld vragen rond huisvesting. Soms zien gezins- of familieleden het niet meer zitten dat een gedetineerde tijdens het elektronisch toezicht bij hen woont, dan gaan we mee op zoek naar een oplossing.”

Beyens: “Dat is zeer positief: in Vlaanderen mag je het elektronisch toezicht elders opnieuw opstarten wanneer het misloopt. Dat is niet in alle landen het geval. Daarom is het ook zo belangrijk om woningen te zoeken voor mensen onder elektronisch toezicht. In Ruisselede is nu een huis geopend aan de gevangenis waar mensen onder elektronisch toezicht terechtkunnen die geen andere oplossing hebben.”

Vullen dossierbeheerders de leemte op die bleek uit uw onderzoek?

Beyens: “Het is natuurlijk beter dan vroeger, toen er amper of geen begeleiding was. Maar het blijft een compromis. De rol van justitieassistenten is veel breder: zij zorgen ervoor dat mensen hun weg vinden en op het juiste pad blijven. Niet iedereen die onder elektronisch toezicht staat heeft zulke steun nodig, maar sommigen wel. Ik ben wel tevreden dat er nu meer ondersteuning is voor de administratieve kant, want uit ons onderzoek bleek het vele papierwerk voor heel wat mensen een zware last. Bij de minste overtreding moeten ze een stapel formulieren invullen. Terwijl ze daar vaak weinig talent voor hebben. Elektronisch toezicht geeft veel stress, ook bij de omgeving van de gestrafte.”

Kunnen jullie de rol van dossierbeheerders al evalueren?

Audenaert: “Sinds er twee dossierbeheerders zijn – ik doe dit werk samen met een collega – krijgen we alvast minder klachten, wat natuurlijk een positief signaal is. Het aantal ETAS-dossiers blijft ook toenemen. We streven er altijd naar om mensen onder elektronisch toezicht zo goed mogelijk te kunnen opvolgen en ondersteunen.”

[Cijfers VCET](#)

LOES HOUTHUYS EN CIS SCHILTMANS



Loes Houthuys en Cis Schiltmans

Mensen met autisme geven met inleefsessies een kijkje in hun wereld

Eind 2017 maakte minister Vandeurzen bekend dat er jaarlijks 800.000 euro vrijgemaakt wordt om onze samenleving autismevriendelijk te maken. Stafmedewerker Beleidsontwikkeling **Loes Houthuys** en **Cis Schiltmans** (Vlaamse Vereniging Autisme) geven tekst en uitleg.

Het Vlaams Actieplan Autisme streeft naar een autismevriendelijke samenleving. Wat houdt dat precies in?

Loes Houthuys: “Personen met ASS (autismespectrumstoornis) moeten in onze samenleving de ruimte en erkenning krijgen om te kunnen doen wat ze willen: naar school gaan, werken, een fijne vrije tijd beleven... Dat gaat veel verder dan welzijn en zorg, het heeft betrekking op alle levensdomeinen. Dit actieplan kwam er grotendeels op vraag van mensen met ASS, ouderverenigingen en academici: zij hadden het gevoel dat de participatie van mensen met ASS nog niet optimaal is. De minister heeft dan een *taskforce autisme* opgericht. Intussen is beslist dat er jaarlijks 800.000 euro wordt vrijgemaakt voor specifieke acties.”

Wat voor acties zijn dat?

Loes Houthuys: “Een eerste belangrijke pijler is wetenschappelijk onderzoek. Er loopt een onderzoek naar het aanbod van zorg en ondersteuning voor mensen met ASS. Dat is op dit moment heel versnipperd, waardoor we niet weten waar eventuele overlappingen en hiaten zitten. Daarnaast komt er ook steun voor praktijkgericht onderzoek: wat zijn de *good practices* op het terrein, zijn die wetenschappelijk onderbouwd en kunnen we ze uitrollen naar de rest van Vlaanderen?”

Een tweede pijler is sensibilisering: veel mensen weten niet wat autisme precies inhoudt, waardoor het onbegrip groot is. Daarom komt er extra ondersteuning voor het online platform *Participate! Autisme* dat zeer goede informatie verspreidt. En we gaan ook de inleefsessies van de Vlaamse Vereniging Autisme versterken.”

Wat houden die inleefsessies precies in?

Cis Schiltmans: “Het zijn sensibiliseringsmomenten – en dus geen vormingen, voor alle duidelijkheid – voor het brede publiek, om de attitudes rond autisme te veranderen. Deelnemers worden een paar uur lang ondergedompeld in de leefwereld van mensen met autisme. Ik kan weinig concrete details prijsgeven, want het verrassingseffect is cruciaal. Maar het is belangrijk om te weten dat mensen met autisme de wereld als zeer onvoorspelbaar ervaren, omdat ze informatie op andere manieren oppikken. Daardoor zijn ze vaak angstig en durven ze weinig initiatief te nemen. We brengen deelnemers van inleefsessies dus in gelijkaardige onvoorspelbare situaties, waardoor ze beter begrijpen hoe dat voelt. En waardoor ze ook inzien dat je dat soms eenvoudig kunt oplossen. Door heel expliciet en helder te communiceren, bijvoorbeeld.”

Opvallend: deze inleefsessies worden niet gegeven door professionals.

Cis Schiltmans: “We kiezen er bewust voor om ze te laten geven door personen met autisme zelf en iemand uit hun directe omgeving: een ouder, partner of kind. De methodiek is ook ontwikkeld door mensen met autisme. Die betrokkenheid en erkenning zijn heel belangrijk. Noodzakelijk zelfs.”

Dat wordt ook doorgetrokken naar het beleid?

Loes Houthuys: “Zoals gezegd is het strategisch plan gegroeid vanuit de bezorgdheden én voorstellen van mensen met ASS, ouderverenigingen en academici. En ook in het verdere beleid blijven we hen betrekken. Participatie staat centraal, we kiezen volop voor het beleidsprincipe *NOOZO: niets over ons zonder ons*. Elke drie maanden vergaderen we met mensen met autisme en ouders over het actieplan.”

MARIJKE ENGHIE EN PETER COUSAERT



Marijke Enghien en Peter Cousaert

Lokale besturen krijgen meer regie over hun sociaal beleid

Begin 2018 werd het nieuwe decreet Lokaal Sociaal Beleid goedgekeurd. Daar ging een uitdagende voorbereiding aan vooraf, vertellen **Marijke Enghien**, hoofd van de afdeling Welzijn en Samenleving en **Peter Cousaert**, stafmedewerker bij de Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG).

Waarom was er nood aan dit nieuwe decreet?

Marijke Enghien: “Het eerste decreet Lokaal Sociaal Beleid uit 2004 had dezelfde uitgangspunten: de sociale grondrechten van burgers garanderen. De lokale besturen schreven lokale sociale beleidsplannen, maar gaandeweg bleek dat die beter deel zouden uitmaken van de meerjarenplannen van de lokale besturen. In 2004 werd ook het Sociaal Huis gelanceerd, al had dat aanvankelijk vooral een loketfunctie. Intussen is de context veranderd en hebben we bijkomende inzichten verworven: we weten nu dat de hulpverleners actiever naar mensen moeten toestappen, moeten nagaan of zij hun sociale rechten uitputten, we meer moeten inzetten op vermaatschappelijking van de zorg, enzovoort. Enkel op die manier kunnen we de toegankelijkheid van de hulpverlening vergroten en de meest kwetsbaren bereiken. Er was dus nood aan een nieuw decreet.”

Peter Cousaert: “Vanuit de lokale besturen kwam ook de vraag om duidelijker de regie te kunnen opnemen, in samenwerking met de welzijnspartners. Het decreet van 2004 had een zeer grote symbolische waarde en heeft zeker een *mindshift* teweeggebracht: burgers worden meer betrokken bij het sociale beleid, er wordt meer gezocht naar partners op het terrein... Maar de tijd was rijp om een stap verder te zetten.”

Hoe verliep de voorbereiding van dit nieuwe decreet?

Cousaert: “We hebben een moeilijke start gekend. Maar zodra we echt naar elkaar begonnen te luisteren, hebben we grote stappen vooruit gezet. Er waren heikele thema’s bij, zoals de vraag naar meer regie vanuit lokale besturen. De besturen moeten meer kunnen sturen, zonder de kracht van het middenveld teniet te doen.”

Engchien: “Het bracht zeker een aantal uitdagingen mee, ook omdat er op het terrein veel aan het veranderen is. De OCMW’s worden ingekanteld in de lokale besturen, de jeugdhulp doet meer appèl op lokale besturen, in de reorganisatie van de eerstelijnszorg vormen lokale besturen een belangrijke partner... We moesten duidelijke lijnen trekken in het decreet, maar toch genoeg ruimte laten voor al die evoluties en ontwikkelingen.”

Een belangrijk aspect is het geïntegreerd breed onthaal. Leg eens uit?

Engchien: “*Sociale Huizen* hebben voornamelijk een loketfunctie: mensen kunnen er terecht met om het even welke vraag, krijgen er informatie en worden doorverwezen naar de juiste dienst. Maar we zien dat veel doelgroepen hun weg daarheen niet vinden, door allerlei drempels. Dus willen we meer *outreaching* gaan werken: hulpverleners die zelf de stap naar cliënten zetten op basis van signalen die ze van andere diensten krijgen, zoals huisartsen of thuiszorgdiensten, of door aanwezig te zijn op vindplaatsen zoals inloopcentra, sociale kruideniers, jeugdwerkingen... We gaan ook proactief aan de slag: door actieve rechtenverkenning brengen we mensen bijvoorbeeld onder de aandacht op welke premies ze nog recht hebben. We streven er ook naar dat de drie grote spelers – OCMW, CAW en de maatschappelijke diensten van de ziekenfondsen – hecht samenwerken. Elk lokaal bestuur is verplicht om een *Sociaal Huis* te hebben, en moet van daaruit ook een geïntegreerd breed onthaal uitwerken. Met als grote doelen de onderbescherming aanpakken en de toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening verhogen. Nu lopen allerlei proefprojecten, vaak met heel specifieke doelgroepen. In Diksmuide richt men zich bijvoorbeeld tot landbouwers in armoede, in Gent is men heel gericht naar groepen OCMW-clients gestapt. Deze projecten leveren al mooie resultaten op. Het is de bedoeling deze goede praktijken verder uit te bouwen en uit te breiden naar heel Vlaanderen.”

Krijgen gemeenten nu ook meer macht om een eigen sociaal beleid uit te tekenen?

Cousaert: “Macht is nogal een sterk woord. Meer sturingsmogelijkheden: dat zeker. Al wachten we nu nog op de uitvoeringsbesluiten, zodat dit niet opnieuw een symbolisch decreet blijft. Het zal trouwens altijd een kwestie van samenwerking blijven: het lokale bestuur moet met de verschillende partners op het terrein op één lijn proberen te komen. Vanuit de VVSG zullen wij hiervoor ook opleidingen voorzien.”

Engchien: “De regie ligt nu duidelijk bij lokale besturen: zij moeten het aanbod afstemmen op de vragen en behoeften op hun grondgebied, eventueel in samenwerking met andere lokale besturen. En vanuit ons beleidsdomein zullen wij goede praktijken ook stimuleren en ondersteunen.”

Wordt sociaal beleid een speerpunt bij de gemeenteraadsverkiezingen?

Cousaert: “Sociaal beleid heeft al jaren een centrale plaats in de lokale verkiezingsprogramma's en bestuursakkoorden. Ik denk niet dat politici in hun campagne het geïntegreerd breed onthaal zullen promoten, dat staat toch iets te ver van de burgers hun bed. Maar thema's als vermaatschappelijking en het aanpakken van onderbescherming en armoede, zullen zeker doorwegen.”

Enghien: “We hopen van wel. Vanuit Vlaanderen zullen wij de lokale besturen stimuleren om de doelstellingen uit het lokaal sociaal beleid een plaats te geven in hun meerjarenplan. We zijn momenteel bezig met het formuleren van de beleidsdoelstellingen die voor ons belangrijk zijn, en de komende vijf jaar zullen we de lokale besturen aanmoedigen om hierrond een beleid te voeren.”

MINNE DE BOECK EN MARC VERHELST



Minne De Boeck en Marc Verhelst

We willen kindermisbruik voorkomen door mensen met pedofiele gevoelens te helpen

*Met 'Stop it Now!' zet het Departement WVG in op de preventie van kindermisbruik. In mei werd de gelijknamige hulplijn gelanceerd, voor mensen met pedofiele gevoelens en hun naasten. Criminologe **Minne De Boeck** (Universitair Forensisch Centrum), en beleidsmedewerker **Marc Verhelst** doen het verhaal.*

Met 'Stop it Now!' wordt gekozen voor preventie. Heeft dit een bewezen effect?

De Boeck: "Helaas kunnen we daar nooit concrete cijfers op plakken: we weten niet hoeveel gevallen van misbruik voorkomen zijn door onze hulplijn. Maar dankzij internationale voorbeelden weten we dat er nood is aan preventieve hulp. In de Verenigde Staten bestaat 'Stop It Now!' al meer dan 25 jaar, in het Verenigd Koninkrijk sinds 2002, in Nederland sinds 2012..."

Verhelst: "Deze hulplijn doet ook méér dan enkel kindermisbruik voorkomen. Er lopen heel wat mensen met pedofiele gevoelens rond, en de grote meerderheid zal nooit feiten plegen. Maar toch zijn ze vaak zeer verward en eenzaam. Het risico op suicide is bij deze groep ook groot. Een luisterend oor is dus zeer belangrijk."

De Boeck: "Het taboe blijft groot: probeer maar eens aan je partner of vrienden uit te leggen dat je seksuele gevoelens hebt voor kinderen. De meeste pedofielen durven dat ook niet aan hun huisarts te vertellen, laat staan dat ze op eigen initiatief naar een behandelcentrum durven te stappen. Met het 'Stop it Now!'-project willen we ook dat taboe helpen te doorbreken."

Hoe werkt de hulplijn concreet?

De Boeck: “Wie belt of mailt, komt in contact met een gespecialiseerde medewerker. Meestal is het voldoende voor hen om hun verhaal te doen, maar soms is het nodig om mensen door te verwijzen. Dan geeft de medewerker contactgegevens van een gespecialiseerd behandelcentrum. Al staat het de beller of mailer natuurlijk vrij om daar iets mee te doen. Voor de medewerkers is het wel een evenwichtsoefening: wie heeft verdere hulp nodig, wie niet? Loopt de persoon die contact opneemt een bepaald risico – depressie of suïcide bijvoorbeeld? Of zijn andere mensen in gevaar? Ze krijgen vaak zware casussen te verwerken, maar worden wel goed ondersteund en krijgen ook extra opleidingen.”

Hoeveel mensen hebben al gebeld naar de hulplijn?

De Boeck: “We zijn gestart in mei 2017 en hebben nu cijfers tot december: in totaal waren er 313 contacten. Zestig procent daarvan verliep per e-mail, veertig procent telefonisch. Opvallend: telkens wanneer ‘Stop it Now!’ in de media komt, zien we een piek van oproepen.”

En wie zijn de mensen die bellen of mailen?

De Boeck: “Zes op de tien oproepen komen van mensen die bezorgd zijn over zichzelf. Zij zijn onze belangrijkste doelgroep, dus het is goed dat we hen bereiken. De meesten willen gewoon hun verhaal doen en zoeken niet meteen gespecialiseerde hulp. Maar er is ook een groep (29 procent) die misbruikbeelden van minderjarigen hebben bekeken. Vaak bellen zij wanneer ze in een crisissituatie zitten, na een inval van de politie bijvoorbeeld. Het goede nieuws is dat zij meestal gemotiveerd zijn om hulp te zoeken.”

Maar er zijn dus ook veel mensen die niet voor zichzelf bellen?

De Boeck: “21 procent van de oproepen komt van mensen die bezorgd zijn over iemand anders: partners bijvoorbeeld, of professionals. Daarnaast is er een iets kleiner percentage oproepen met maatschappelijke en informatieve vragen: mensen die het debat rond zo’n hulplijn willen aangaan, bijvoorbeeld. En een ‘restgroep’ van mensen die ophangen wanneer ze een medewerker aan de lijn krijgen. Gelukkig hebben we amper last van valse bellers of veelbellers.”

Hoe vaak wordt doorverwezen naar professionele hulp?

De Boeck: “Tot eind 2017 is dat 40 keer gebeurd. Dan geeft de medewerker contactgegevens van een behandelcentrum door. We vragen aan de gespecialiseerde centra om ons op de hoogte te houden van aanmeldingen via de hulplijn, en daardoor weten we dat er op deze manier al 13 hulptrajecten zijn gestart.”

Jullie krijgen soms verontrustende telefoons. Wordt het beroepsgeheim dan doorbroken?

De Boeck: “We proberen eerst alle mogelijkheden binnen de hulpverlening uit te putten. Pas in laatste instantie, als we weten dat een identificeerbaar slachtoffer gevaar kan lopen in de toekomst, kan een melding worden gedaan bij het parket. We werken nauw samen met de vertrouwenscentra kindermishandeling, om in te schatten hoe verontrustend een situatie is. Gelukkig hebben we nog maar één keer die afweging moeten maken.”

Wat brengt de toekomst?

Verhelst: “De hulplijn gaat zeker door. Hiermee stoppen, zou onethisch zijn. Maar het is belangrijk om te onderstrepen dat dit een breed preventieproject is. Het is geen geïsoleerde hulplijn, dat zou zinloos zijn.”

De Boeck: “Er schuilt inderdaad een breed project achter. Van hulpverlening, maar ook van onderzoek. Zo worden de oproepen regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd, om te weten hoe we de meeste impact kunnen hebben. Zo werken we nu een zelfhulpmodule uit voor mensen die misbruikbeelden van minderjarigen hebben bekeken.”

[Cijfers Stop it Now!](#)



Murielle Van Imschoot

Dankzij het toezichtsdecreet wordt perfect duidelijk wat inspecteurs wel en niet kunnen

*In 2015 werd Zorginspectie deel van het Departement WVG. Om transparant en slagkrachtig te kunnen werken, is hard gewerkt aan een nieuw decreet: het toezichtsdecreet. Dat treedt in 2019 in werking. Stafmedewerker **Murielle Van Imschoot** geeft tekst en uitleg.*

Waarom was er nood aan dit toezichtsdecreet?

Murielle Van Imschoot: “Vroeger had elke entiteit, zoals bijvoorbeeld Kind en Gezin, zijn eigen inspectiedienst met eigen regels. Maar dat was niet erg efficiënt, en bovendien was er geen duidelijke functiescheiding: erkenning, subsidiëring, maar ook inspectie zaten allemaal binnen dezelfde organisatie. Daarom werd Zorginspectie in 2006 een zelfstandig agentschap (dat vanaf 2015 deel uitmaakt van het Departement WVG), dat alle sectoren inspecteert. Maar elke sector heeft zijn eigen regelgeving en de toezichtbepalingen varieerden nogal. Meestal waren die erg vaag: *‘de bepalingen van dit decreet worden nagekeken door ambtenaren van de Vlaamse overheid’*, zoiets. Soms bleek er zelfs niet eens een regeling rond inspectie te zijn. Daarom hebben we één toezichtsdecreet uitgewerkt, met duidelijke regels voor de inspecteurs, die gelden binnen alle sectoren.”

Centraal staan de acht ‘toezichtrechten’. Wat houden die in?

Van Imschoot: Inspectie moet gebeuren op transparante wijze, met duidelijk afgeijnde bevoegdheden. Die worden scherp omschreven in acht ‘toezichtrechten’. Het spreekt voor zich dat het recht op toegang goed geregeld moest worden. Denk bijvoorbeeld aan een woonzorgcentrum: dat moet geïnspecteerd worden, maar er wonen natuurlijk ook mensen.”

Mogen inspecteurs vanaf 2019 altijd overal binnen?

Van Imschoot: “In principe wel, als dat noodzakelijk is om het toezicht te kunnen uitoefenen. Maar de hele regeling is, zonder technisch te worden, het resultaat van een evenwichtsoefening. Een evenwicht tussen de noodzaak om bijvoorbeeld de toestand van de infrastructuur (een kamer in een woonzorgcentrum bijvoorbeeld) te bekijken enerzijds, en de grondwettelijk verankerde bescherming van de woning anderzijds. Als het echt nodig is, kunnen we via een machtiging van de politierechter werken.”

Dat klinkt heel streng.

Van Imschoot: “We hebben nochtans ons best gedaan om de tekst zo vriendelijk mogelijk te maken. (*lacht*) Uiteraard zal zo’n machtiging van de politierechtbank zelden of nooit nodig zijn. Bovendien betekent de tussenkomst van de rechterlijke macht een extra toets bij de uitoefening van het toegangsrecht. Maar we moeten rekening houden met alle mogelijke situaties. Zo zullen we ook het recht hebben om ons te laten bijstaan door de politie. Ook dat is alleen nodig in heel uitzonderlijke gevallen, als een inspecteur bijvoorbeeld bedreigd zou worden.”

Welke andere toezichtrechten zijn er nog?

Van Imschoot: “Het gaat om rechten die echt nodig zijn om als inspectie te kunnen werken: het recht om informatie te vragen bijvoorbeeld, het recht op onderzoek van zaken of het recht om audiovisuele middelen in te zetten. We moeten bijvoorbeeld de kans krijgen om te spreken met personeel en bewoners en om allerlei documenten te raadplegen. Zo kunnen we ook dossiers van bewoners van voorzieningen inkijken. Dat lijkt te botsen met de privacy van patiënten of cliënten. Maar wij bekijken die dossiers natuurlijk niet om persoonlijke details van een persoon te achterhalen. We controleren enkel of de cliënten de hulp- en dienstverlening krijgen die ze nodig hebben. Bovendien werd onze concrete werkwijze ook nog eens doorgelicht door de privacycommissie.”

Voor mensen uit de sector kunnen die harde regels bedreigend overkomen.

Van Imschoot: “Omdat ze nu zwart op wit op papier staan, lijkt het alsof onze inspecteurs plots heel veel mogen. Maar eigenlijk is het net het tegenovergestelde. Het gaat niet om een drastische ommekeer in onze inspectiepraktijk, hoegenaamd niet. Het enige verschil is dat er nu duidelijke én geharmoniseerde krijtlijnen zijn. Dat zorgt voor rechtszekerheid voor onze inspecteurs, maar ook voor de voorzieningen. Eigenlijk krijgen zij duidelijkheid over hún rechten, maar dat wordt helaas nog te weinig benadrukt. Al denk ik wel dat het draagvlak voor dit decreet groot is. We hebben hier lang aan gewerkt en we zijn zeer veel in dialoog gegaan met alle partijen.”

In het decreet ligt een sterke nadruk op finaliteit en proportionaliteit. Wat betekent dat?

Van Imschoot: “Dat zijn twee principes van behoorlijk bestuur. Wij wilden die graag expliciet vermelden, omdat ze de rode draad vormen door onze tekst. Finaliteit betekent dat we de rechten, onze bevoegdheden dus, enkel mogen gebruiken in functie van onze opdracht. Proportionaliteit wil zeggen dat zelfs wanneer je van de toezichtrechten gebruik zou kunnen maken, je ze enkel in die mate gebruikt die strikt noodzakelijk is. Als je kamers bezoekt van bewoners van een voorziening voor ouderen of gehandicapten, ga je niet in alle kasten kijken, je maakt dus geen gebruik van het toezichtrecht ‘onderzoek van zaken’. Je bekijkt die kamer immers enkel in functie van de normen over hygiëne, afmetingen, uitrusting, enzovoort. Dan volstaat het toezichtrecht ‘recht van toegang’.”

De veiligheidsmaatregel werd ook veralgemeend naar alle sectoren.

Van Imschoot: “Die bestond al in de gezondheidssector, maar wordt nu inderdaad uitgebreid. Als een inspecteur ter plaatse komt en ziet dat de situatie echt ondermaats is – in de praktijk hebben we bijvoorbeeld ooit waterinsijpeling in een operatiekamer gezien – kan de inspecteur beslissen om die ruimte voor maximaal zeven dagen te sluiten. Als de veiligheid of de gezondheid van de gebruiker in het gedrang komt, moet je als inspecteur onmiddellijk kunnen ingrijpen.”

Inspecteurs zullen binnenkort ook boetes kunnen uitschrijven?

Van Imschoot: “In het decreet staan inderdaad administratieve sancties, maar het zullen niet de inspecteurs zelf zijn die een boete opleggen. Als een inspecteur vroeger geen toegang kreeg, was er geen sanctiemogelijkheid. Nu kan de overheid een boete opleggen. Die stok achter de deur is soms nodig, al zal dat wellicht ook zeer uitzonderlijk blijven.”

NICKY PRENEN EN DELPHINE DUTOIT



Nicky Prenen en Delphine Dutoit

Alles begint bij meten: als je weet hoeveel voedsel verloren gaat, kun je dat aanpakken

Tegen 2020 wil de Vlaamse overheid de voedselverspilling met 15 procent verminderen. Nicky Prenen, facilitair verantwoordelijke binnen het Departement WVG, en Delphine Dutoit, stafmedewerker bij het O.L.V.-ziekenhuis Waregem, vertellen hoe zij dit aanpakken.

De Vlaamse overheid wil voedselverlies aanpakken. Hoe groot is dat probleem binnen de sector Welzijn, Volksgezondheid en Gezin?

Nicky Prenen: “Wij vermoeden dat het een groot probleem is, maar precieze cijfers hebben we niet. Het voorbije jaar hebben we wel een eerste ‘nulmeting’ gedaan. Er nam een 70-tal voorzieningen deel en we hebben al volledige resultaten van 21 organisaties: vooral ziekenhuizen, woonzorgcentra en VAPH-voorzieningen (VAPH is het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, red.). Op een week tijd ging bij deze 21 organisaties in totaal 7,5 ton voedsel verloren. Als je dat cijfer zou extrapoleren naar de hele sector, met honderden rusthuizen, ziekenhuizen, onthaalouders, crèches, enzovoort, dan zou je ongetwijfeld een gigantische hoeveelheid krijgen.

Omdat we geen exact beeld kunnen scheppen, zullen we binnen onze sector nooit concrete streefdoelen stellen. Het is eerder een sensibiliseringsactie. We willen organisaties tonen dat alles begint bij meten: probeer met een nulmeting te ontdekken hoeveel voedsel vandaag verloren gaat en tracht daar met concrete acties iets aan te doen. We vragen van organisaties een engagement - na twee jaar hebben we er al 130 - en bieden nadien opvolging. Veel theorie is er niet, maar we kunnen wel een aantal kapstokken aanreiken en goede praktijken van andere organisaties delen.”

Die verzamelen jullie met een werkgroep?

Nicky Prenen: “Die werkgroep, met een aantal organisaties uit de sector, komt een viertal keer per jaar samen. Dan bedenken we samen manieren om andere organisaties bewust te maken van het probleem. En elk jaar proberen we een aantal netwerkmomenten te organiseren voor de sector. Want hoewel dit een toegankelijk thema is – niemand is vóór voedselverspilling – staat het op weinig plaatsen bovenaan de agenda.”

Een van de leden van de werkgroep is het O.L.V.-ziekenhuis van Waregem. Waarom besloten jullie hier jullie schouders onder te zetten?

Delphine Dutoit: “Eigenlijk werken wij al een paar jaar rond dit thema. Onze algemeen directeur zag per toeval hoeveel maaltijden terugkeerden naar de kar en hoeveel ongeopende yoghurtjes en stukken fruit onaangeroerd weggegooid werden. Ik kreeg de opdracht om dat uit te zoeken. In 2015 hebben we, geïnspireerd door onderzoek aan de universiteit van Wageningen, onze eerste nulmeting gedaan. Al het voedsel dat de keuken uitging werd gewogen, per categorie. En alles wat terugkeerde opnieuw. Bij die eerste meting bleek dat we in elke ‘groep’ voedseloverschotten hadden: aardappelen, vlees en groenten. Dus zijn we beginnen zoeken naar oorzaken én oplossingen.”

Wat waren de grote pijnpunten?

Dutoit: “We hadden vaak te grote porties, die sterk afhingen van de persoon die opschepte. Als die zelf graag puree lustte, belandde er ook een grote schep op het bord (lacht). Dat hebben we intussen wat beter afgestemd. Ook bepaalde ingrediënten en combinaties zijn van het menu geschrapt: rauwe knolselder keerde bijvoorbeeld altijd terug naar de keuken.

En verder hebben we vooral geprobeerd om het verplegend personeel te sensibiliseren. Na die eerste nulmeting toonden we, per afdeling, hoeveel voeding werd verspild. Ik heb dat nogal visueel voorgesteld: een volledige koe per week bijvoorbeeld. En jaarlijks 3.000 euro aan ongeopende yoghurtjes. Dat was een *wake-upcall*. Er ontstond ook een gezonde concurrentie tussen de diensten, waardoor de tweede meting al veel beter was.”

Wat kunnen de verpleegkundigen doen?

Dutoit: “Zij doen bij de patiënten met een normaal dieet de maaltijdbevraging, na de verzorging in de voormiddag. Ze weten nu dat ze bijvoorbeeld gerust een halve portie mogen aanvragen voor een patiënt, omdat blijkt dat dit voor zieke mensen nog steeds voldoende is. Er zijn ook vier maaltijden per dag, dus als de patiënt ’s middags toch nog te weinig zou hebben, kan dat met het vieruurtje en het avondeten zeker worden goedge maakt. We merken dat het gestaag de goede kant opgaat: we doen regelmatig onaangekondigde metingen, en de ene keer zijn die beter dan de andere. Maar over het algemeen zit de trend goed.”

Welke tips zou je nog geven aan andere organisaties?

Dutoit: “Het is belangrijk om het management en al je medewerkers mee op de kar te krijgen. Zo’n meting lijkt misschien intensief, maar bij een goed afgestemde keukenploeg hoeft het niet lang te duren: per afwasronde tien minuten extra, een week lang. Met die resultaten kun je heel veel doen. Verder vind ik het heel belangrijk om regelmatig feedback te geven aan de verschillende diensten, zodat ze zich betrokken voelen.”

PASCALE FRANCK EN SABRINA REGGERS



Pascale Franck en Sabrina Reggers

Family Justice Centers om intrafamiliaal geweld aan te pakken

Wat is een Family Justice Center?

Pascale Franck, coördinator FJC Antwerpen: “In Vlaanderen hebben we er op dit moment vier. Dit is het FJC van Antwerpen. Wij zijn pilot, we zijn gestart met ons hoogrisicoteam in 2012. We zijn dus in ons zevende jaar. Ondertussen heeft dat navolging gekregen, eerst in Limburg, maar ook Mechelen en Turnhout zijn opgestart.”

Sabrina Reggers, coördinator FJC Antwerpen: “Een FJC is een samenwerkingsmodel dat in de Verenigde Staten is ontstaan en stilaan is overgewaaid naar Europa en de rest van de wereld. Het is eigenlijk een samenwerking tussen politie, justitie en hulpverlening, maar dan allemaal samen onder één dak.”

Pascale: “Bij ons zijn dat gezinnen die op drie, vier, vijf, tot zeven levensdomeinen serieuze problemen hebben.”

Sabrina: “Zowel fysiek geweld als emotioneel, seksueel, economisch geweld, en dat kan gebeuren tussen partners, ex-partners, naar kinderen toe, tussen broers en zussen, naar ouders of ouderen toe.”

Sabrina: “Het uiteindelijke doel is om het intrafamiliaal geweld te stoppen. Ook om nieuwe geweldsincidenten te voorkomen en daarnaast de beschermende factoren binnen het gezin te vergroten. Daarnaast werken diensten nauw samen, dus ze leren elkaar en elkaars werking ook veel beter kennen.”

Wat biedt de toekomst?

Pascale: “Een van de zaken waar we graag op willen inzetten, is een algemeen onthaal, of heel erg aansluiten bij het breed onthaal dat door Vlaanderen wordt ontwikkeld.”

Sabrina: “De werking van de Vlaamse FJC's is nog volop in ontwikkeling. We gaan zeker nog verder moeten analyseren of we goed bezig zijn, hoe we ons kunnen verbeteren. En een van de volgende pistes zal natuurlijk zijn: hoe gaan we dit verder kunnen uitrollen naar de rest van Vlaanderen? Het Departement WVG zal daarin ongetwijfeld een belangrijke rol spelen.”

PATRICK BEDERT EN BART DEWAELE



Patrick Bedert en Bart Dewaele

Met één groot steunpunt kun je het praktijkveld beter ondersteunen

Begin dit jaar werd vzw SAM gelanceerd, het Steunpunt Mens en Samenleving. Vijf bestaande steunpunten bundelden hiervoor de krachten. **Patrick Bedert**, afdelingshoofd beleidsontwikkeling, en **Bart Dewaele**, kersvers directeur van SAM, leggen uit.

Waarom is dit nieuwe fusiesteunpunt er gekomen?

Patrick Bedert: “In ons werkveld zijn heel veel steunpunten, kennis- en expertisecentra. Tijdens de vorige legislatuur hebben we die eens opgelijst: het waren er tientallen. Die allemaal samenbrengen zou natuurlijk geen goed idee zijn. Maar in dialoog met het kabinet kwamen we uit bij vijf steunpunten die samen een groot deel van het veld ‘dekken’ en dicht genoeg bij elkaar aanleunen om tot een mooie synergie te komen: de steunpunten Jeugdhulp, Algemeen Welzijnswerk, Schuldenlast, Samenlevingsopbouw en het Expertisenetwerk, dat de gehandicaptensector ondersteunt. Qua budget (ruim 3 miljoen euro) en personeel (48 voltijdse banen) konden we zo een middelgrote organisatie creëren. Dat leek ons zeker een meerwaarde voor het praktijkveld, en op termijn ook voor de steunpunten zelf.”

Was het enthousiasme bij de steunpunten even groot?

Bedert: “Niet overal. Maar drie van de vijf (Jeugdhulp, Algemeen Welzijnswerk en het Expertisenetwerk) hadden op eigen initiatief al een vooroefening gemaakt, een charter om samen te werken. Zij komen elkaar op het terrein natuurlijk constant tegen. En ze hadden ook al *Kennisplein* opgestart, een website om al hun kennis intersectoraal samen te brengen.”

Is dit een besparingsoefening?

Bedert: “Nee, we hebben er bewust voor gekozen om deze fusie niet als een besparing te zien. Dat had nochtans gekund. De Inspectie van Financiën heeft tijdens het proces twee keer gesuggereerd om de subsidies met vijf procent te verminderen, maar daar zijn de kabinetten niet op ingegaan. Een fusie vraagt veel van de betrokkenen en voor een betere dienstverlening hebben we wat geduld nodig.”

Bart Dewaele: “Zo’n fusie kost ook geld en vooral tijd, om alle arbeidsvoorwaarden te harmoniseren bijvoorbeeld. Ik denk dat iedereen vooral streeft naar een betere, kwalitatieve ondersteuning van het praktijkveld.”

Wat is de meerwaarde van SAM ten opzichte van de vroegere vijf steunpunten?

Bedert: “De verschillende steunpunten hebben expliciet gesteld dat zij hun huidige werkterreinen wilden behouden. Maar de praktijkcontext is in volle evolutie – denk maar aan trends als netwerken, ketenaanpak en regionaal werken – waardoor hun takenpakket ook in beweging is. En dat zal in de toekomst nog meer zo zijn. We verwachten dat er op termijn keuzes worden gemaakt, in dialoog tussen het steunpunt en het beleid. Nu is een meerjarenplan voor drie jaar goedgekeurd, met een aantal gezamenlijke doelstellingen. Maar ieder kwartaal zullen we overleggen. Welke signalen komen er vanuit het werkveld en het beleid? Hoe kunnen die vertaald worden in thematische keuzes? Informatiedeling en online hulp lijken me bijvoorbeeld thema’s die steeds relevanter zullen worden.”

Mr. Dewaele, u bent net begonnen als directeur. Wat is uw achtergrond?

Dewaele: “Ik heb vooral ervaring in de ontwikkelingssamenwerking, zowel in België als in het buitenland. Daar deed ik vaak aan ‘capaciteitsopbouw’: organisaties in het Zuiden helpen om sterker te worden. Het gaat allang niet meer om mensen vis geven of hen zelf te leren vissen, om oude metaforen te gebruiken. Nu leren we mensen om te wegen op het beleid. En er is een aantal methodieken die ik zeker zie terugkeren in deze nieuwe context: mensen in hun kracht zetten, bijvoorbeeld. Maar de rode draad in mijn carrière is toch dat ik eerder ‘onzichtbare’ problemen aanpak. Bij ontwikkelingssamenwerking spreekt dat voor zich, omdat die problemen letterlijk ver van ons bed liggen. Maar dat geldt ook voor de duizenden mensen die met schulden leven, of die een beperking hebben.”

Wat zijn uw plannen met SAM?

Dewaele: “Ik hoop dat het Steunpunt erkenning kan krijgen als een innoverend referentiepunt rond belangrijke welzijnsthema’s. We kunnen nooit alles weten, maar wel wat er te weten valt en waar de kennis zit.”

THOMAS FEYS EN HANNAH BOHEZ



Thomas Feys en Hannah Bohez

Voorzieningen kunnen op korte tijd veel besparen op hun energiefactuur én CO2-uitstoot

*Het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA) stelt vijf miljoen euro ter beschikking voor 1.000 energieprestatiediagnoses bij voorzieningen uit de zorgsector. Bouwtechnisch adviseurs **Thomas Feys** en **Hannah Bohez** leggen uit hoe dat zit.*

Wat zijn energieprestatiediagnoses precies?

Thomas Feys: “De voorzieningen die hierop intekenen, krijgen geen traditionele ‘energie-audit’. Er komen ervaren energiespecialisten langs die enkel een inventaris maken van gebouwelementen die relevant zijn voor de voorgestelde energiebesparende maatregelen. Zo gaat geen tijd en energie verloren aan elementen met onvoldoende besparingspotentieel. We pluizen uit welke maatregelen het meeste potentieel hebben en rekenen die verder in detail uit. Zo ontstaat een actieplan op maat met alle mogelijke energiebesparende maatregelen met de bijhorende terugverdientijden, CO2-impact, enzovoort.”

Hoeveel energieprestatiediagnoses zijn intussen al uitgevoerd?

Feys: “In april 2017 begonnen we te proefdraaien en in september hebben we een raamcontract in de markt gezet waarop alle erkende of vergunde voorzieningen uit de zorgsector kunnen inschrijven. In februari 2018 hadden we al meer dan 600 gebouwen waarvoor een diagnose is besteld. In principe komt elk type voorziening in aanmerking, van het kleinste kinderdagverblijf tot het grootste ziekenhuis. De enige voorwaarde is dat de gebouwen nog minstens vijf jaar in gebruik blijven.”

Hannah Bohez: “Dankzij die raamcontracten wordt alles administratief zeer eenvoudig. Ook om energiebesparende maatregelen uit te voeren, kunnen voorzieningen een beroep doen op raamcontracten: daardoor kunnen ze rekenen op scherpe prijzen. Tenslotte is het voor voorzieningen nog mogelijk om een EPC-contract af te sluiten (waarbij een externe partner alle maatregelen uitvoert, in ruil voor een deel van de winst) en zo de ambities nog te versterken. Daarvoor kunnen ze ook een premie krijgen. We willen voor een optimale ‘ontzorging’ gaan, zodat de drempel voor voorzieningen heel klein wordt. Daarvoor werken we samen met het Vlaams Energiebedrijf.”

Welke maatregelen komen het vaakst naar voren?

Feys: “Uit de eerste resultaten blijkt dat vooral ‘*relighting*’ (de vervanging van verlichting, van halogeen naar led bijvoorbeeld) vaak voordelig blijkt. Ook de renovatie van de stookplaats en het plaatsen van zonnepanelen staan in de top 3. Maar soms gaat het ook om kleine dingen: installaties beter afregelen bijvoorbeeld.”

Bohez: “De maatregelen met een terugverdientijd van minder dan vijf jaar moeten de organisaties zelf uitvoeren. Maar we willen ook inzetten op andere maatregelen met een grote CO2-impact, die een langere terugverdientijd hebben. Gevelisolatie is een goed voorbeeld. Dat is duur en rendeert economisch minder snel, waardoor voorzieningen het minder snel zullen doen. Voor zulke maatregelen kunnen voorzieningen steunsubsidies aanvragen. Daarvoor zal elk jaar een aantal oproepen zijn. We kennen de subsidies dan toe aan de maatregelen met het grootste CO2-besparingspotentieel. Het moet efficiënt zijn: niet enkel economisch, maar vooral kwalitatief. Dan gaat het natuurlijk om het klimaat, maar ook om de bouwtechnische aspecten. We houden altijd rekening met de specifieke noden van een voorziening. Het zou zonde zijn dat een organisatie bijvoorbeeld wél een nieuwe verwarmingsketel installeert – omdat die snel terugverdiend is – maar niet de gevel isoleert.”

Is dit allemaal vrijblijvend voor voorzieningen?

Feys: “Ze zijn niet verplicht om een energieprestatiediagnose te laten uitvoeren. Maar als ze dat wél doen, gaan ze ook een engagement aan. Alle maatregelen uit het actieplan met een terugverdientijd van vijf jaar of minder, moeten uitgevoerd worden. Als dat niet gebeurt, moet de voorziening de kosten van de energieprestatiediagnose betalen. Gelukkig valt het prijskaartje best mee: uit een analyse van de eerste 44 diagnoses bleken er gemiddeld 2,2 maatregelen met een korte terugverdientijd te zijn. Zo’n maatregel kost gemiddeld ongeveer 2.000 euro. Als organisatie zou je gek zijn om zulk ‘laaghangend fruit’ niet te plukken.”

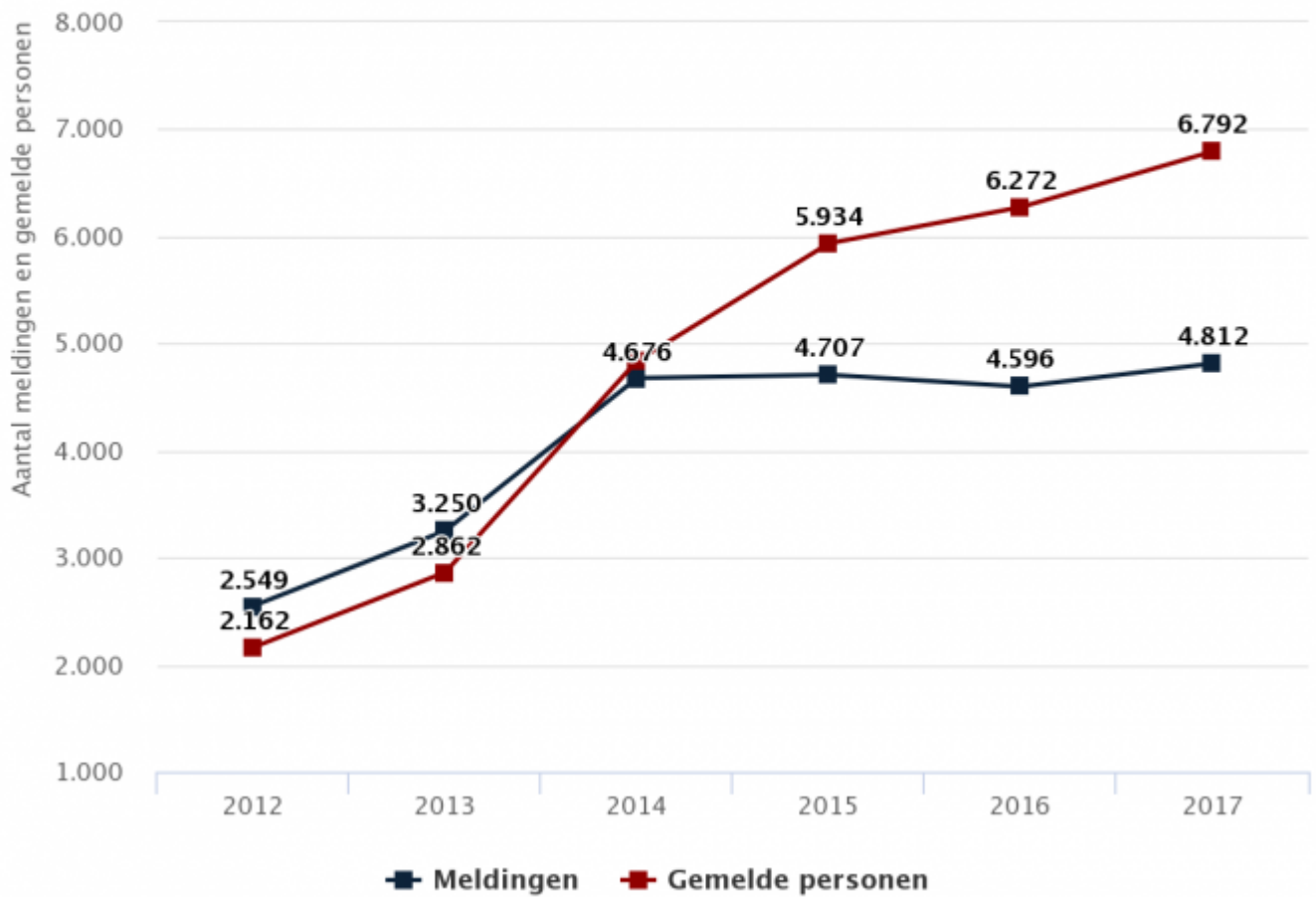
Bohez: “Er komt ook een nieuw platform, ontwikkeld in samenwerking met het Vlaams Energiebedrijf. Hiermee streven we naar een administratieve vereenvoudiging voor de voorzieningen. Alle informatie uit de energieprestatiediagnoses wordt hierin opgenomen en voorzieningen zullen er ook eenvoudig kunnen intekenen op een nieuwe oproep voor steunmaatregelen. Bovendien kunnen organisaties perfect zien hoeveel energie ze verbruiken en hoe dat verbruik evolueert. En wij kunnen dus ook opvolgen welke ‘return’ de verschillende maatregelen hebben, zowel economisch als kwalitatief. Als we in de toekomst de CO2-uitstoot met een bepaalde hoeveelheid willen reduceren, zullen we precies weten hoeveel miljoenen daarvoor nodig zijn.”

| CIJFERS 1712

| CIJFERS 1712

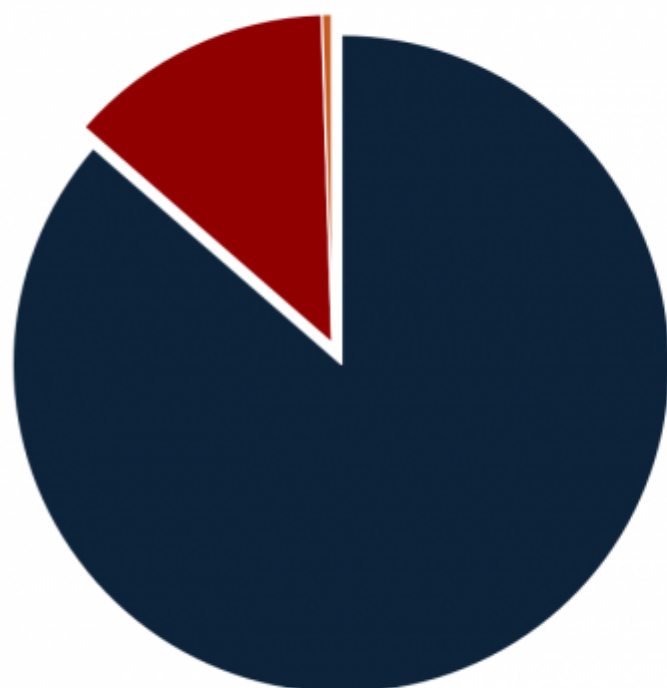
1712: Aantal meldingen en gemelde personen

Evolutie 2012 - 2017



1712: Aantal meldingen 2017

Verdeling naar communicatievorm



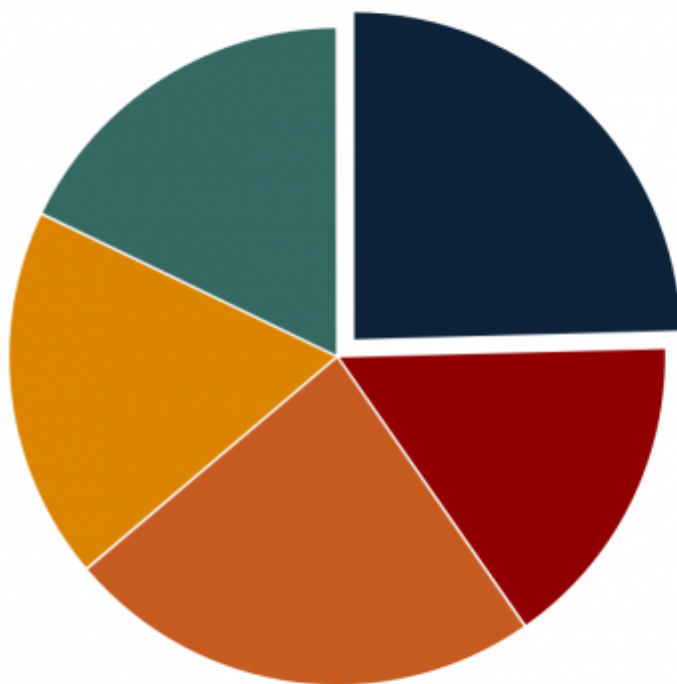
Totaal aantal meldingen:

4.812

- Telefonisch
- E-mail
- Niet geregistreerd

1712: Aantal meldingen 2017

Verdeling naar regio



Totaal aantal meldingen:

4.812

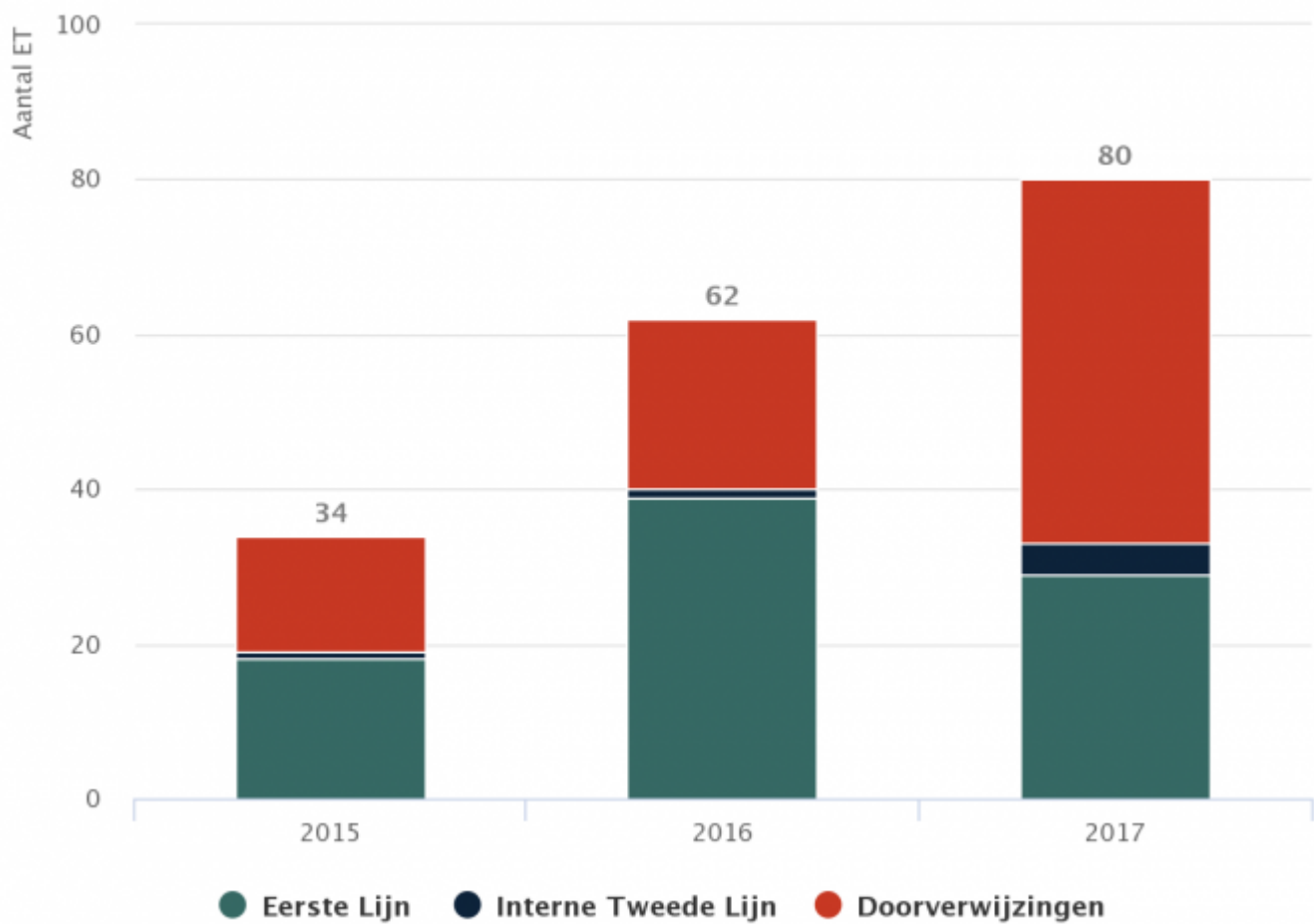
- Hulplijn Antwerpen
- Hulplijn Limburg
- Hulplijn Oost-Vlaanderen
- Hulplijn Vlaams-Brabant
- Hulplijn West-Vlaanderen

| CIJFERS OVER KLACHTEN

| CIJFERS OVER KLACHTEN

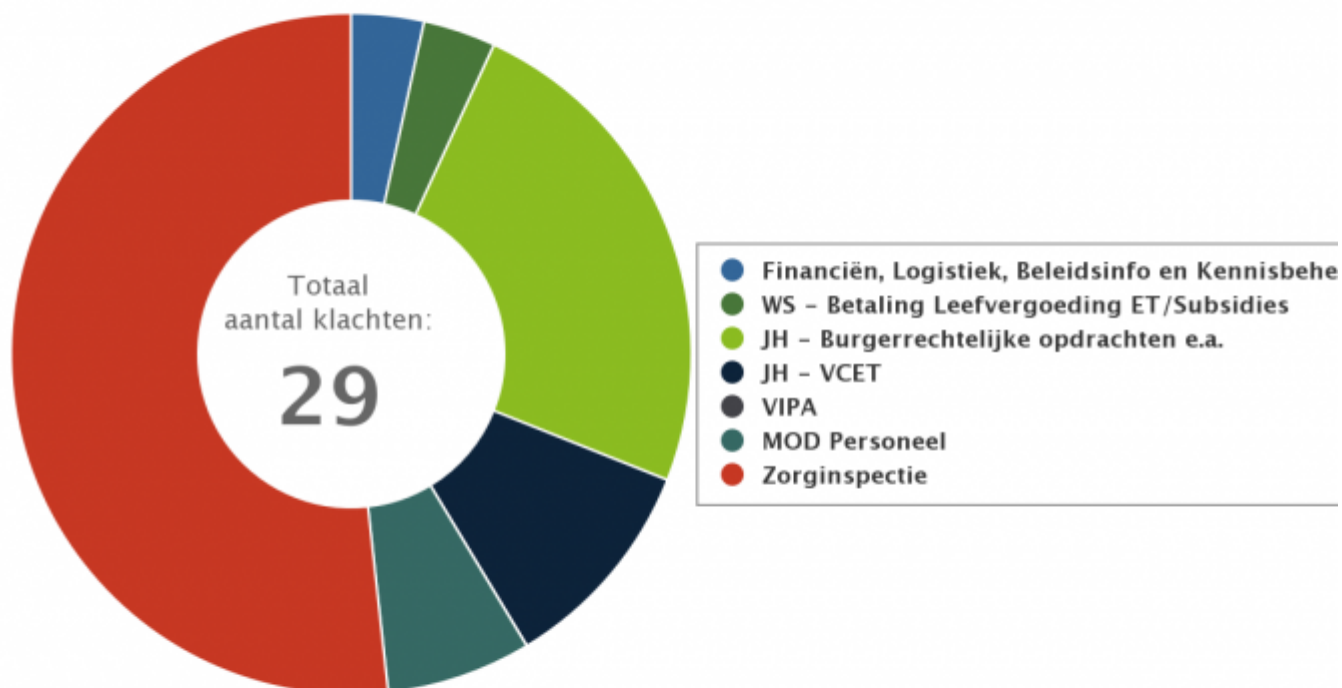
Behandelde klachten Departement WVG

Evolutie 2015-2017



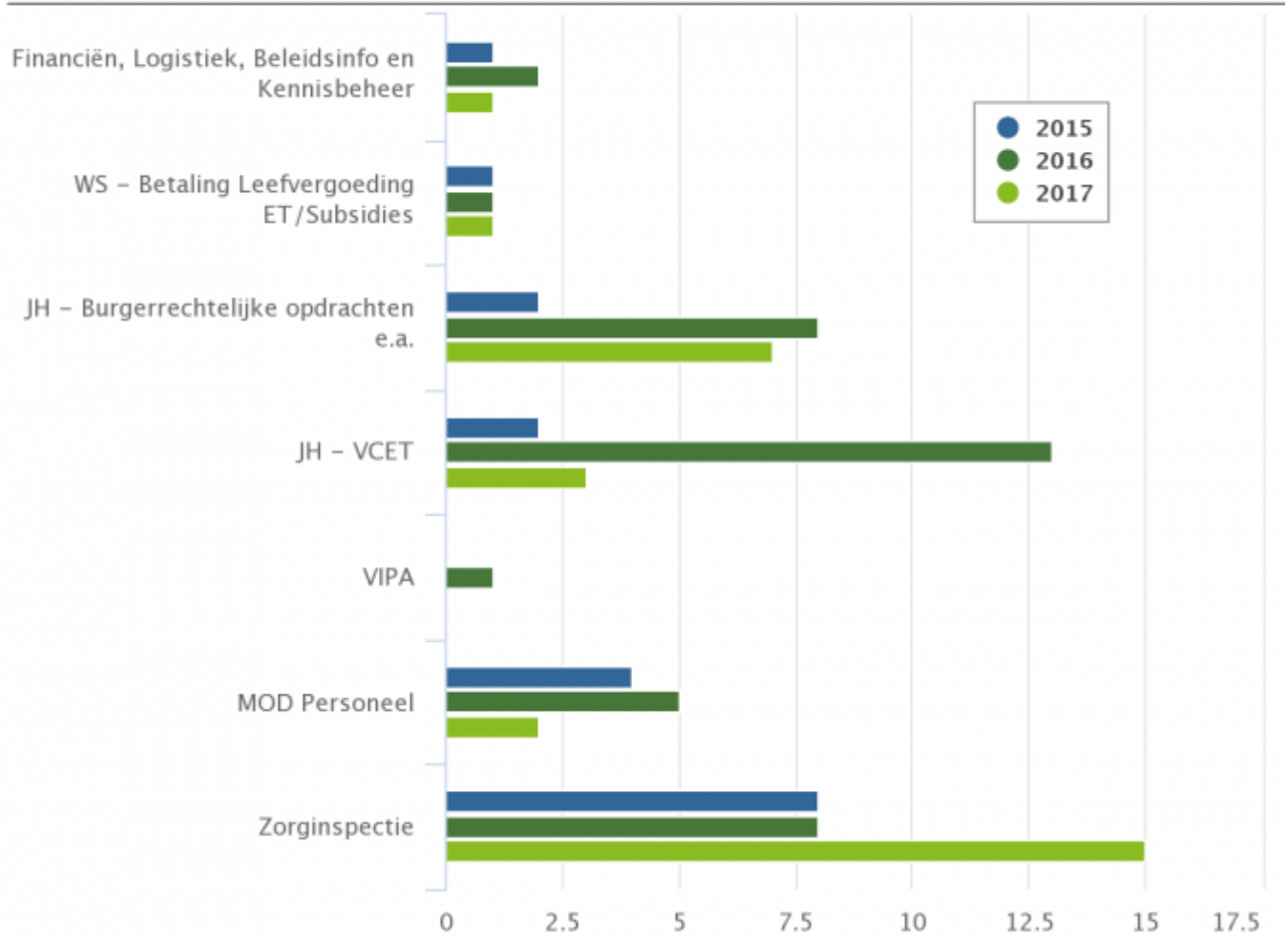
Eerste Lijn klachten Departement WVG

2017



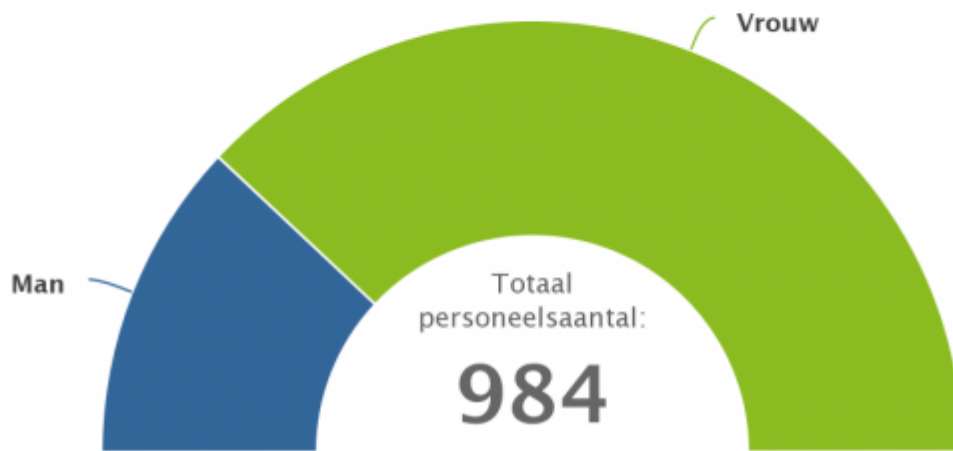
Eerste Lijn klachten Departement WVG

Evolutie 2015 - 2017



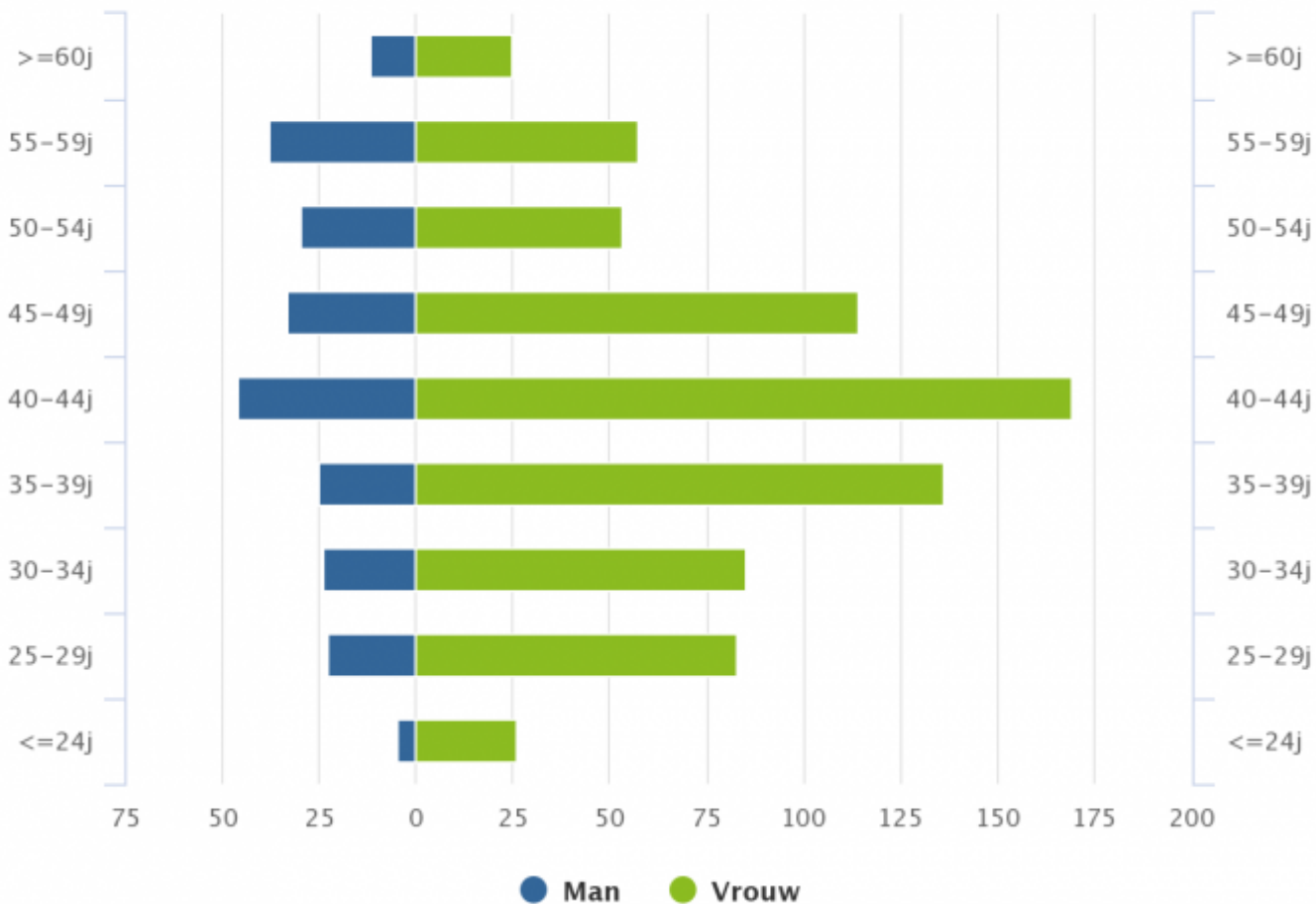
Personeelsaantal Departement WVG naar geslacht

situatie op 31/12/2017



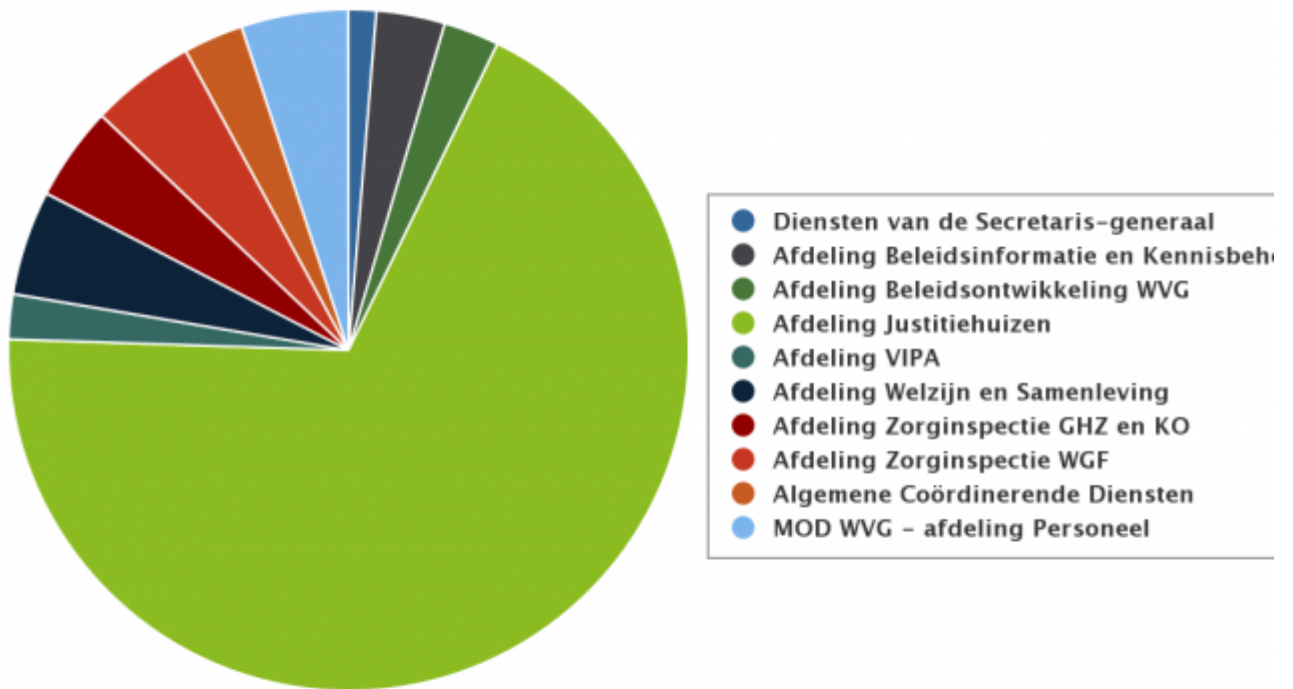
Personeelsaantal Departement WVG naar leeftijdsklasse en geslacht

situatie op 31/12/2017



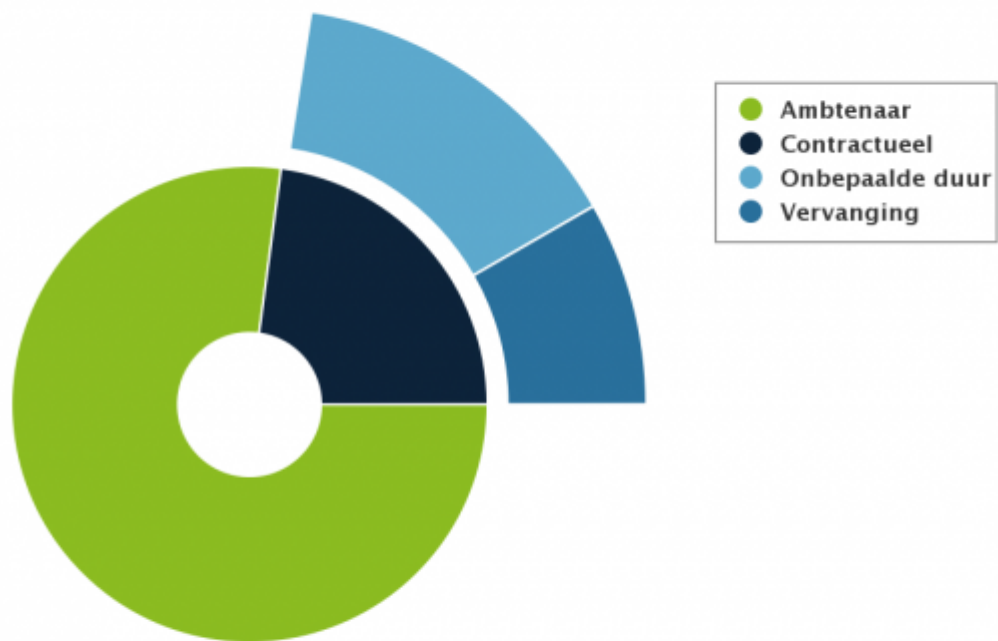
Personeelsaantal Departement WVG 2017 naar afdeling en niveau

Klik op de afdeling om het personeelsaantal per niveau te bekijken



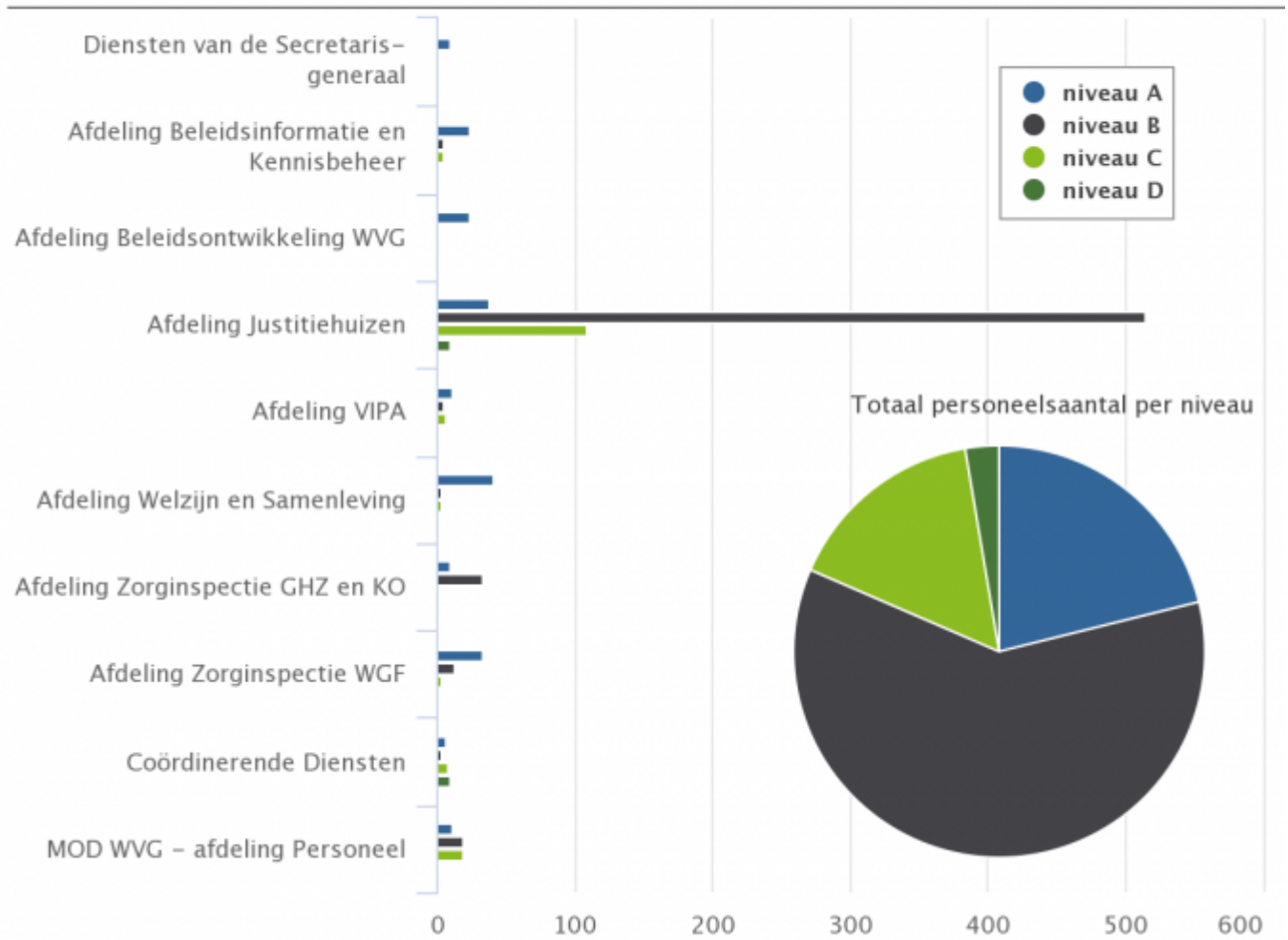
Personeelsaantal Departement WVG naar statuut en contractduur

situatie op 31/12/2017



Personeelsaantal Departement WVG naar afdeling en niveau

situatie op 31/12/2017

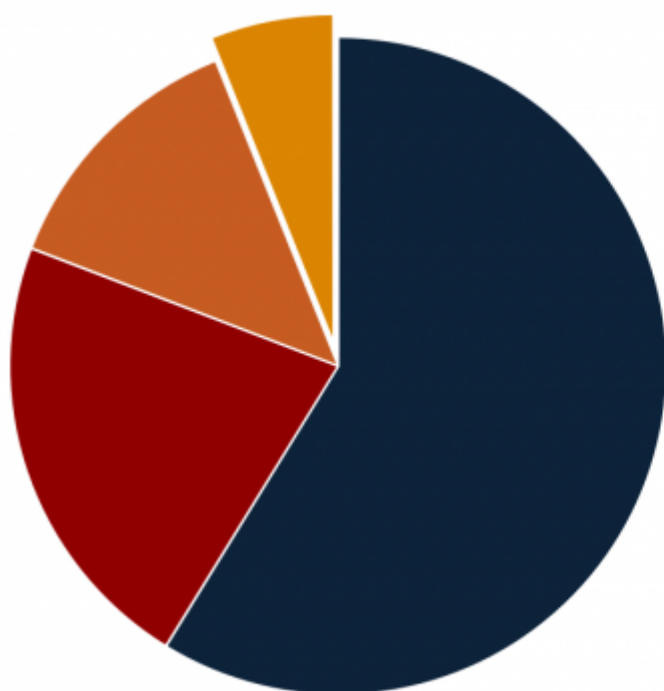


| *CIJFERS STOP IT NOW!*

| *CIJFERS STOP IT NOW!*

Stop It Now: Aantal contacten 2017

Verdeling naar reden contact



Totaal aantal contacten:

313

waarvan 60% per mail en 40% per telefoon

- Bezorgd over zichzelf
- Bezorgd over een andere
- Maatschappelijke en informatieve vraag
- Andere

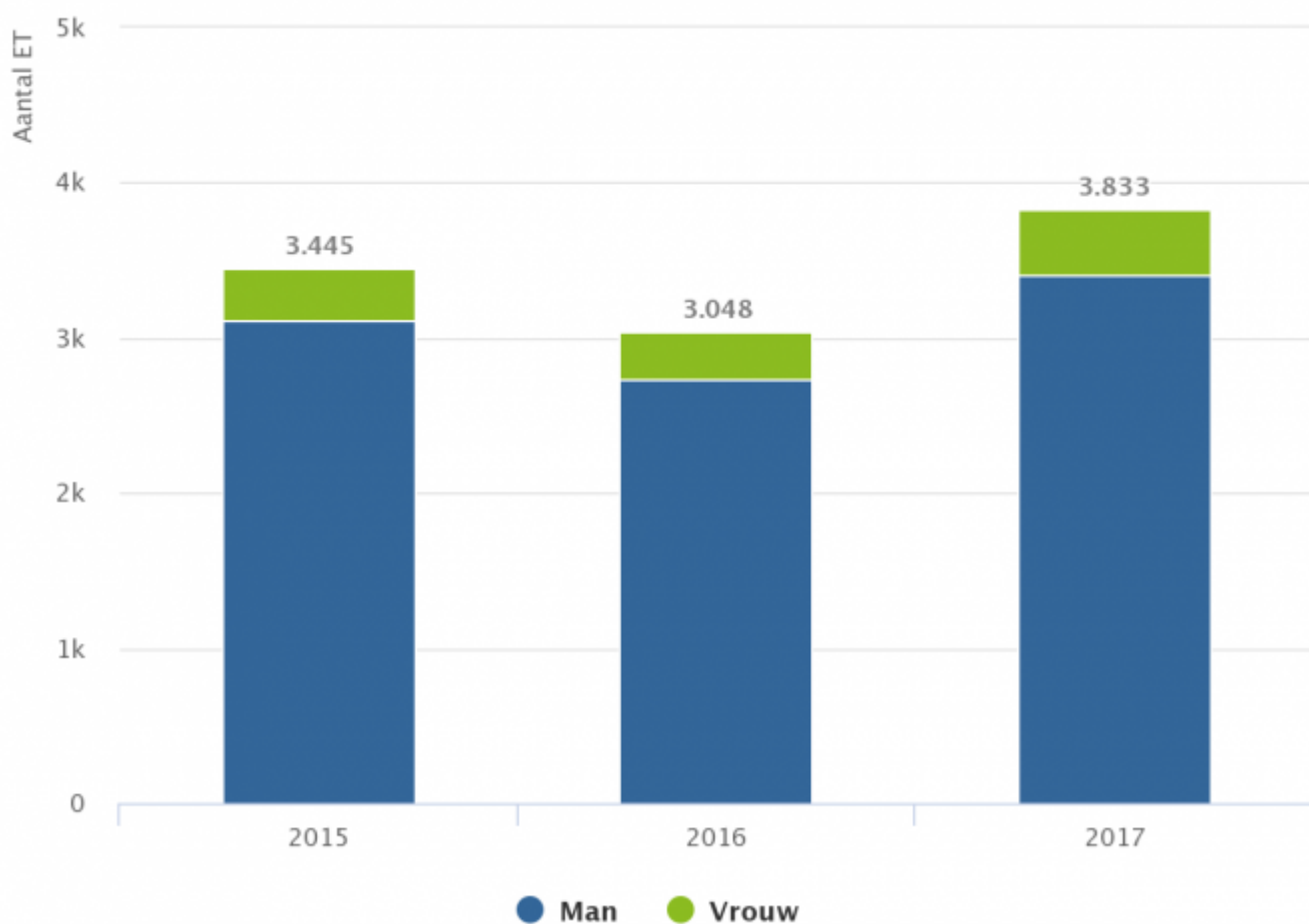
| CIJFERS VCET

| CIJFERS VCET

<http://www.justitiehuizen.be>

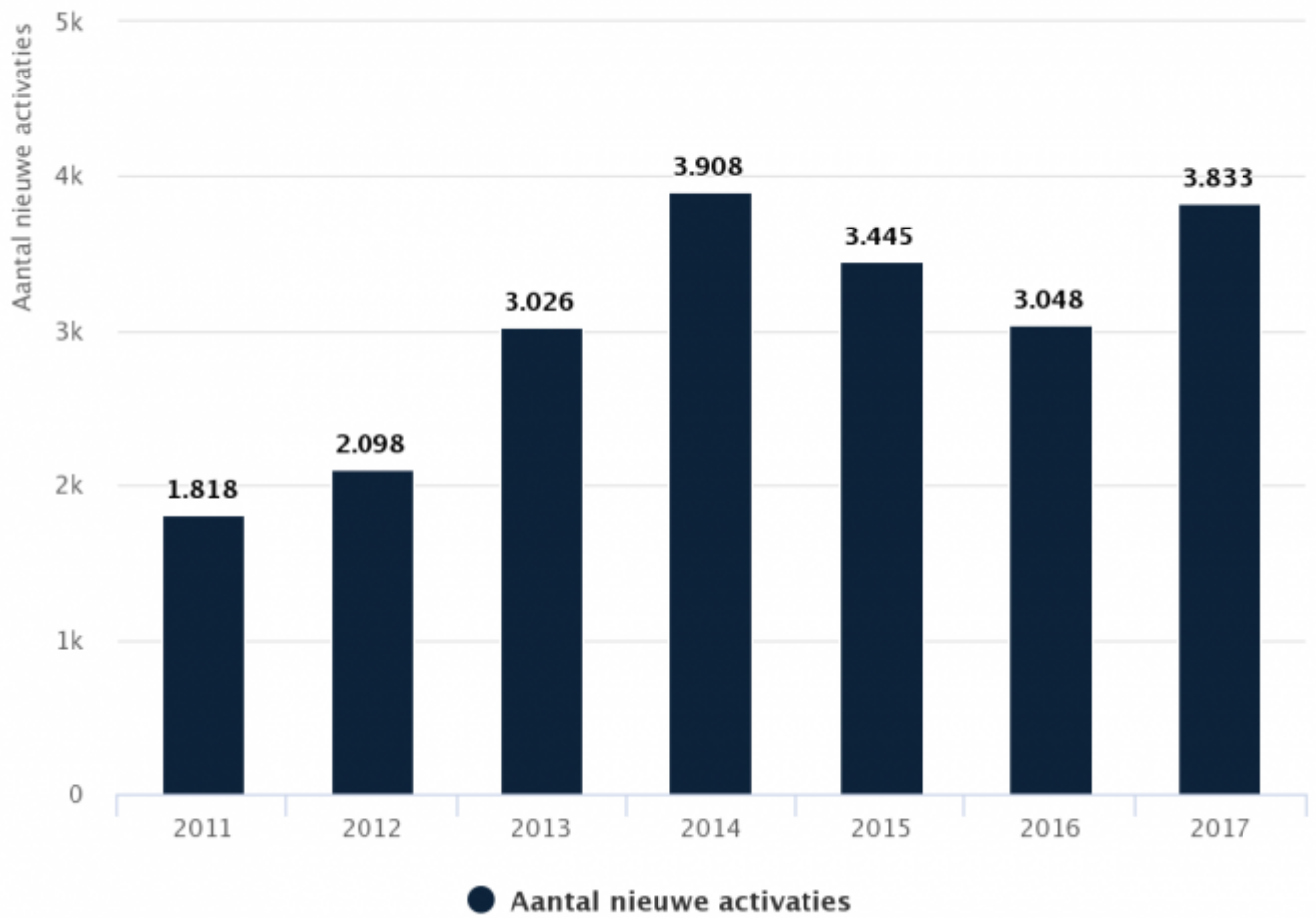
VCET: aantal nieuwe activiteiten naar geslacht

Evolutie 2015-2017



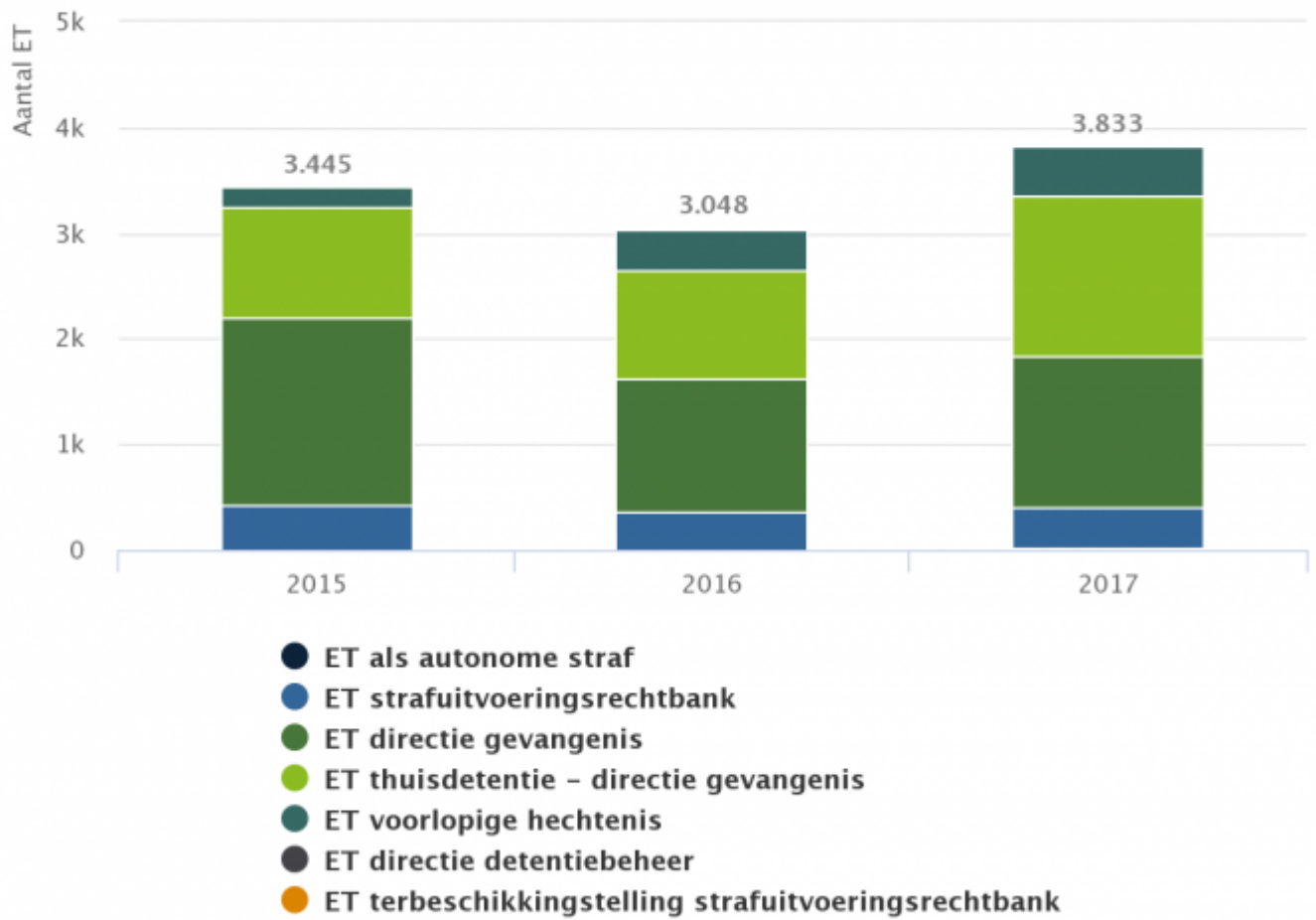
VCET: aantal nieuwe activiteiten

Evolutie 2011-2017



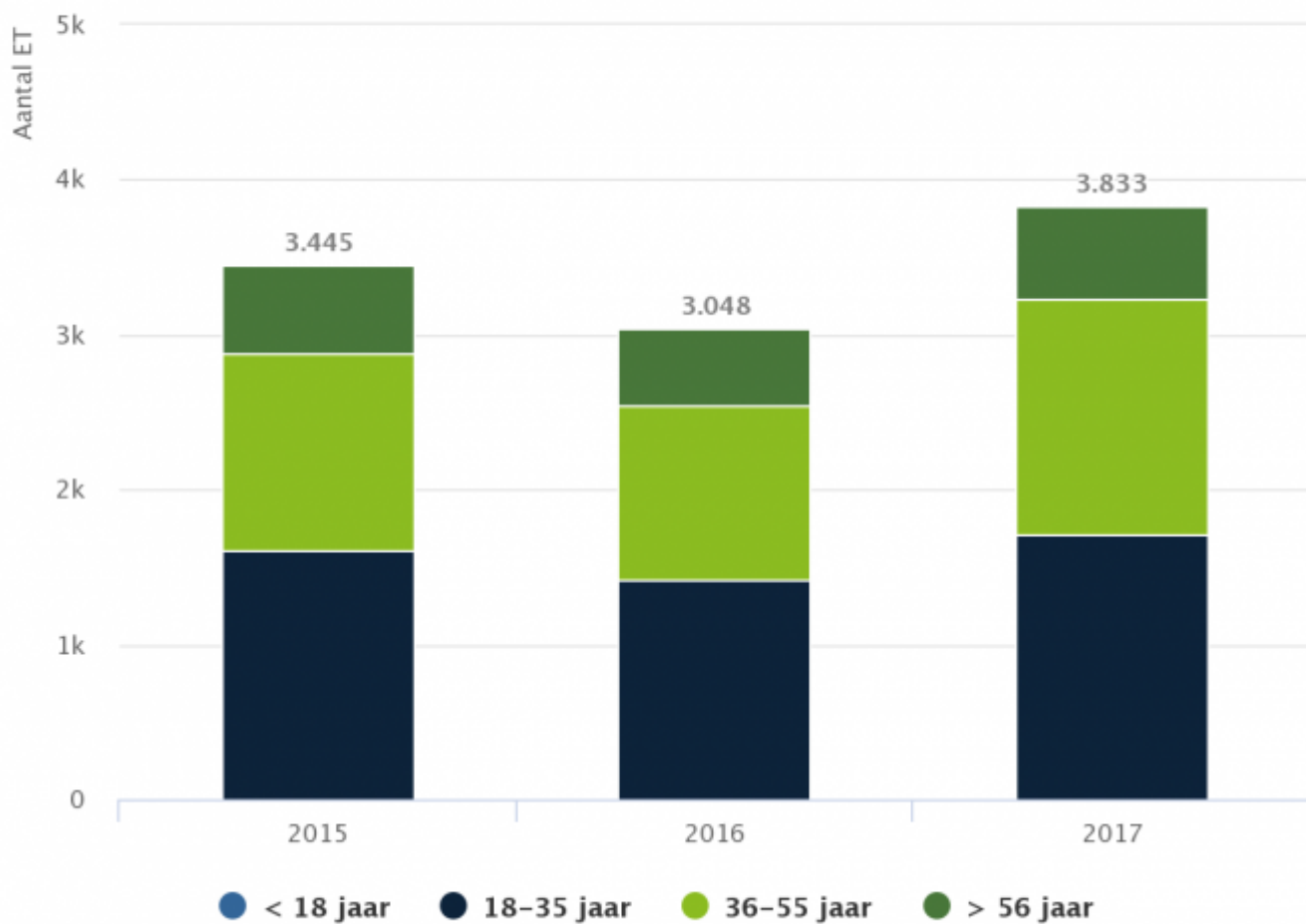
VCET: aantal nieuwe activiteiten naar procedure

Evolutie 2015-2017



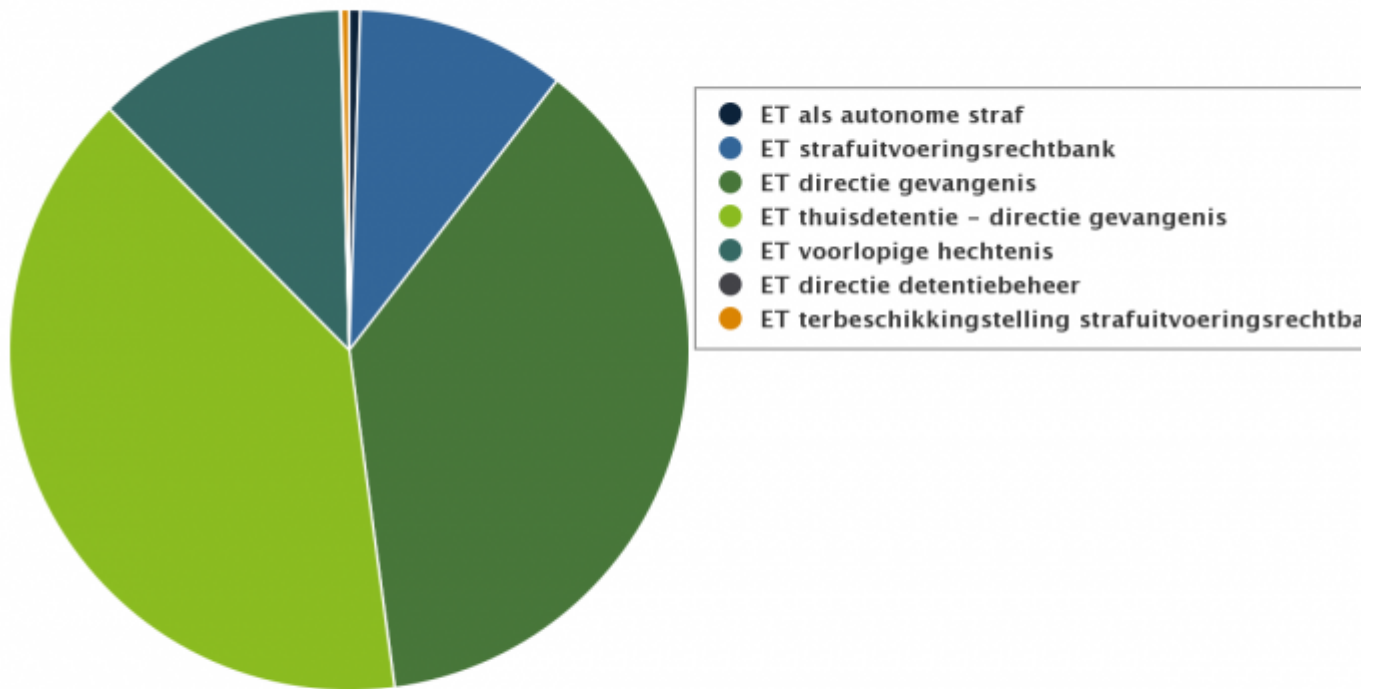
VCET: aantal nieuwe activiteiten naar leeftijdsgroep

Evolutie 2015-2017



VCET: aantal nieuwe activaties 2017 naar procedure en leeftijdsgroep

Klik op de procedure om de nieuwe activaties per leeftijdsgroep te bekijken



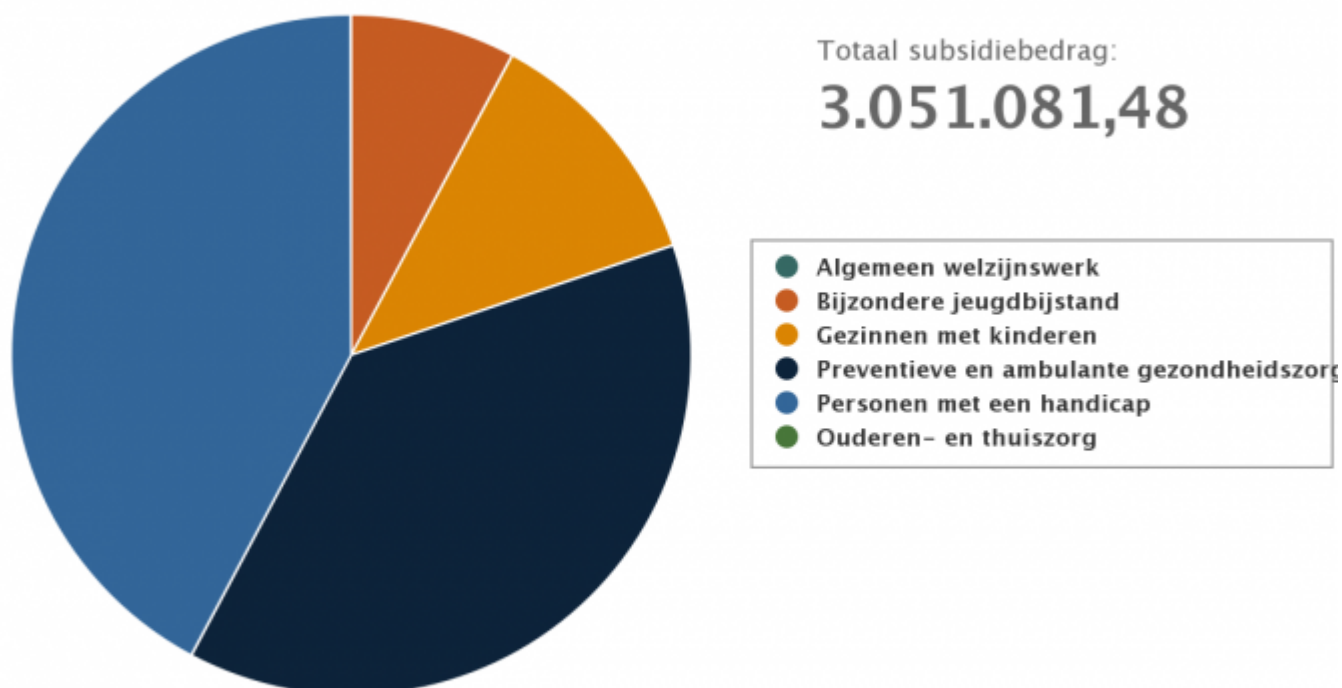
| CIJFERS VIPA

| CIJFERS VIPA

<http://www.vipa.be>

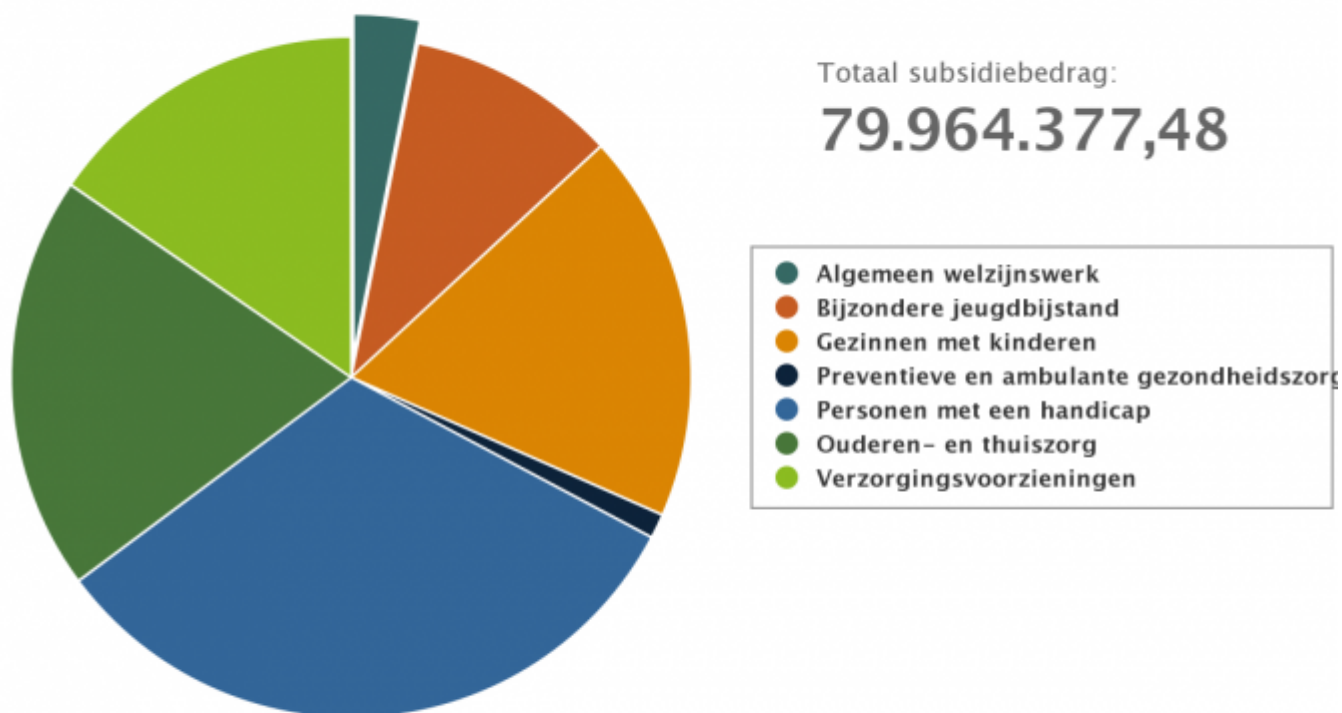
VIPA subsidiebeslissingen 2017

Klassieke procedure



VIPA subsidiebeloften 2017

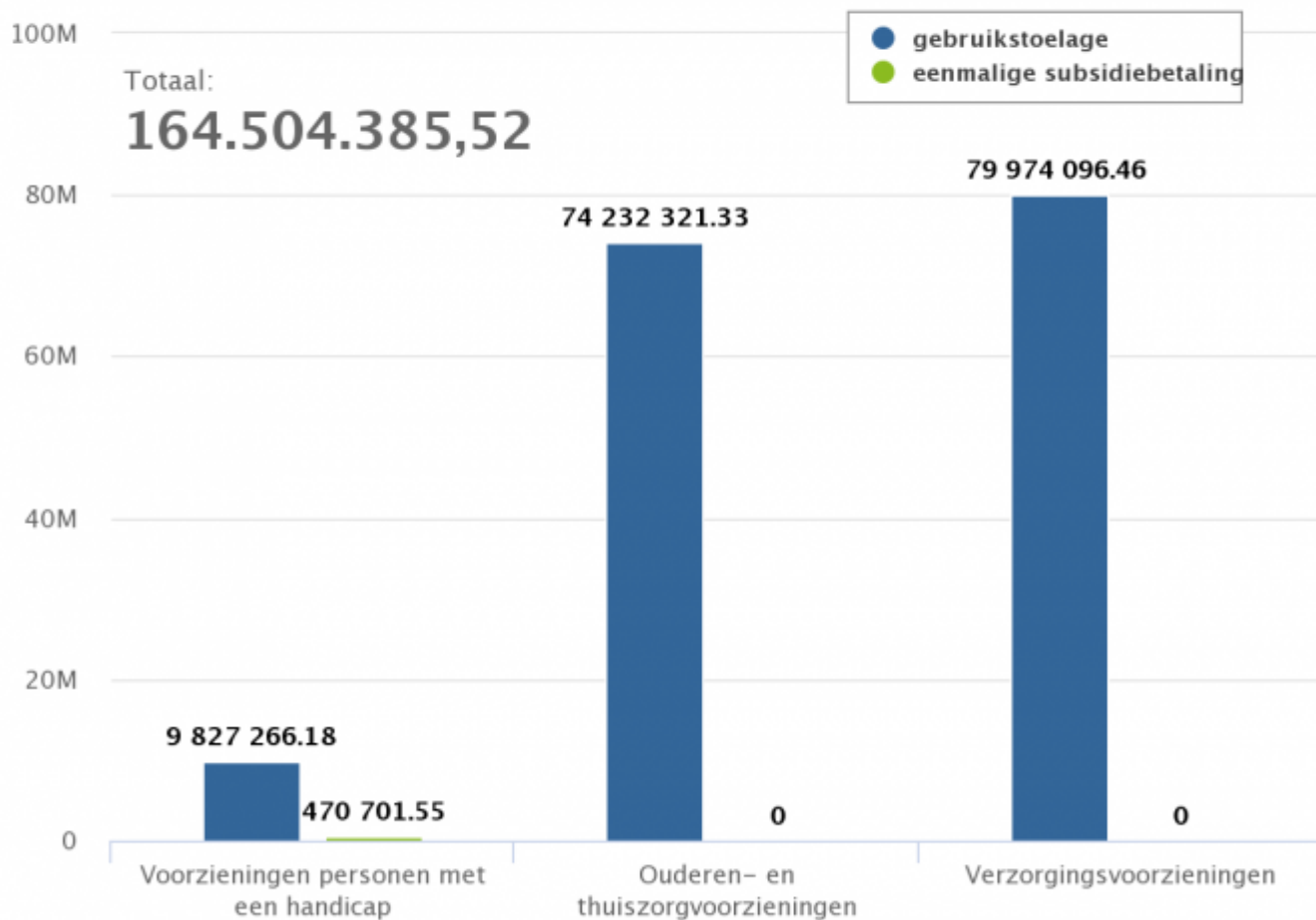
Klassieke procedure



De subsidiebeloften **ouderen- en thuiszorg** betreffen enkel dagverzorgingscentra en lokale of regionale dienstencentra. In 2017 zijn er geen subsidiebeloften toegekend aan woonzorgcentra.

VIPA gebruikstoelagen en eenmalige subsidiebetalingen 2017

Alternatieve procedure



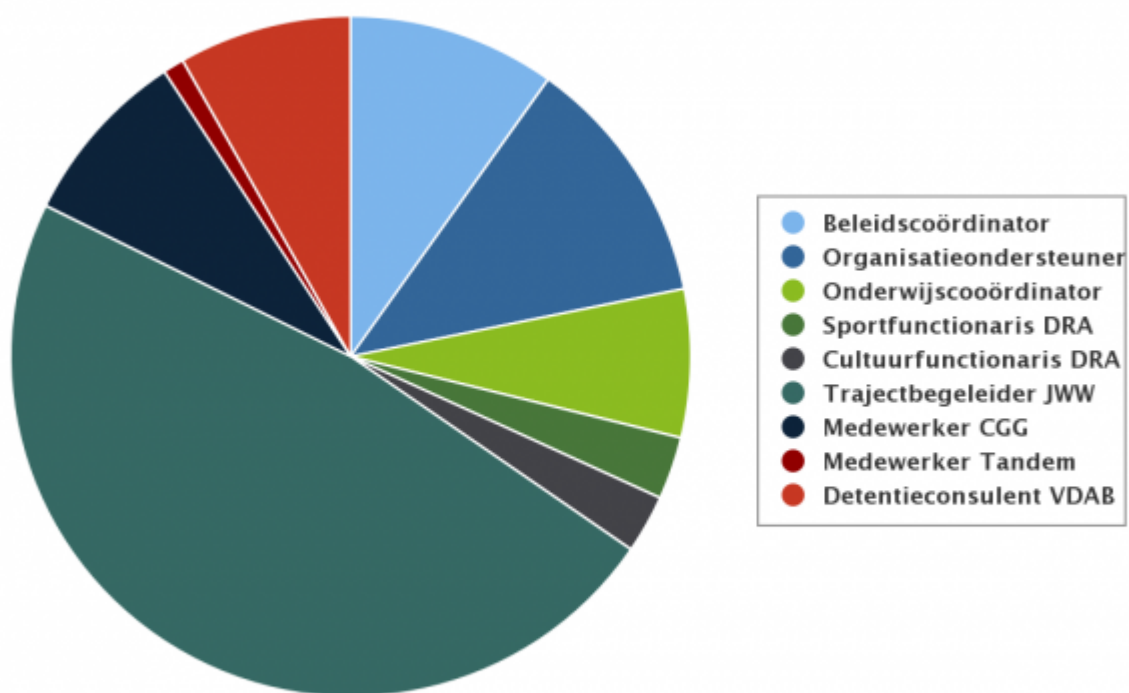
| CIJFERS WELZIJN EN SAMENLEVING

| CIJFERS WELZIJN EN SAMENLEVING

<http://www.welzijnsamenleving.be>

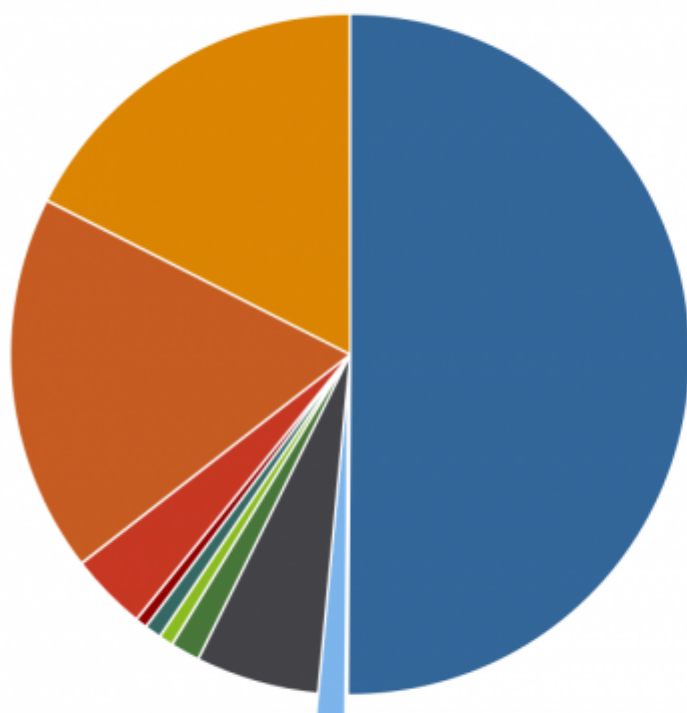
Hulp- en dienstverlening aan de gedetineerden in de gevangenissen

Structurele functies 2017 in VTE



Subsidies en tegemoetkomingen 2017

Welzijn en Samenleving



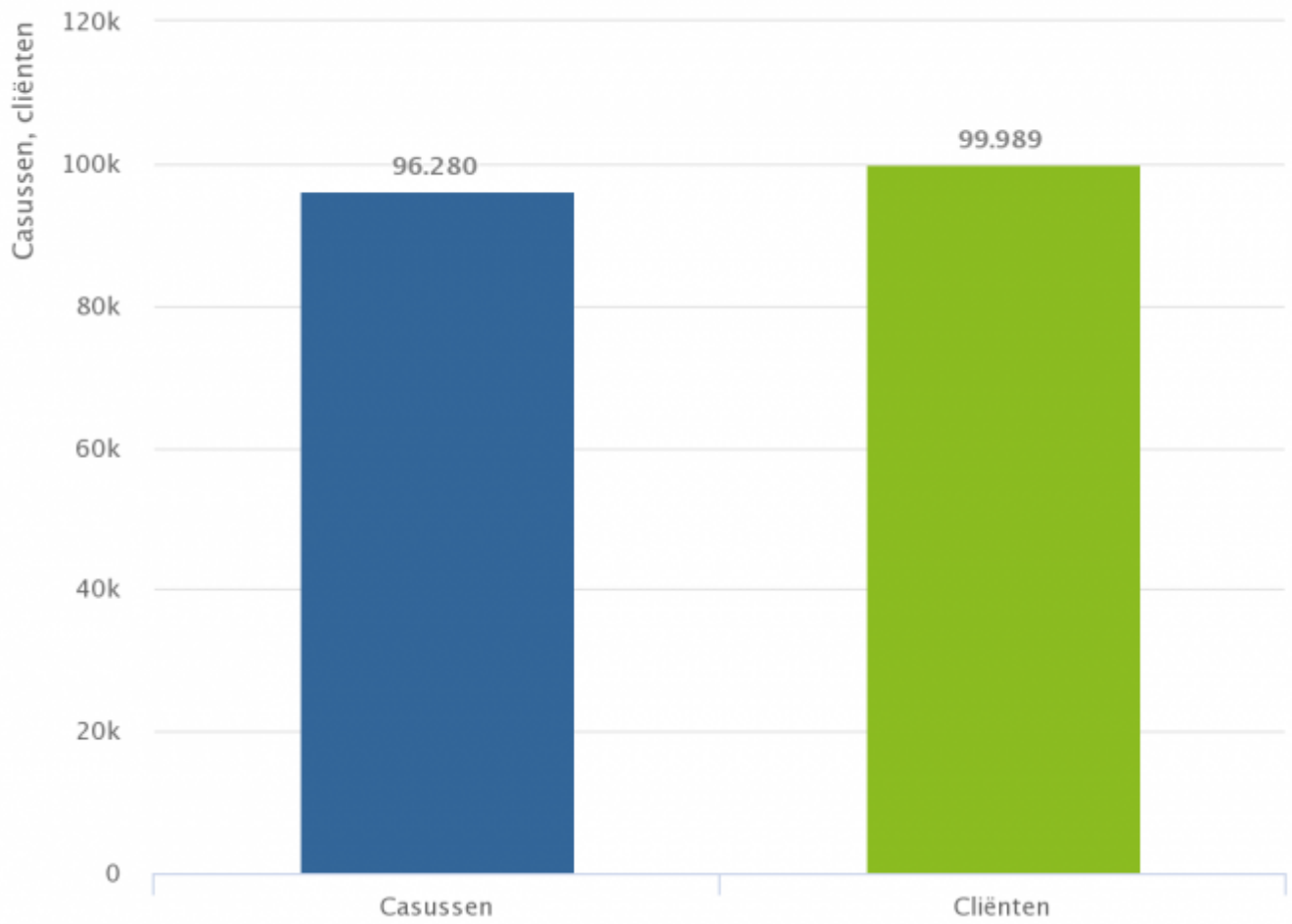
Totaal subsidiebedrag:

186.120.622

- Centra algemeen welzijnswerk
- Centra voor teleonthaal
- Instituten voor samenlevingsopbouw
- Verenigingen waar armen het woord nemen
- Samenwerkingsverbanden voor schuldhulpverlening
- Organisaties voor vrijwilligerswerk
- Commissies eerstelijns juridische bijstand
- Werkingsubsidies koepels en partners
- Projectsubsidies
- Subsidies VIA-4

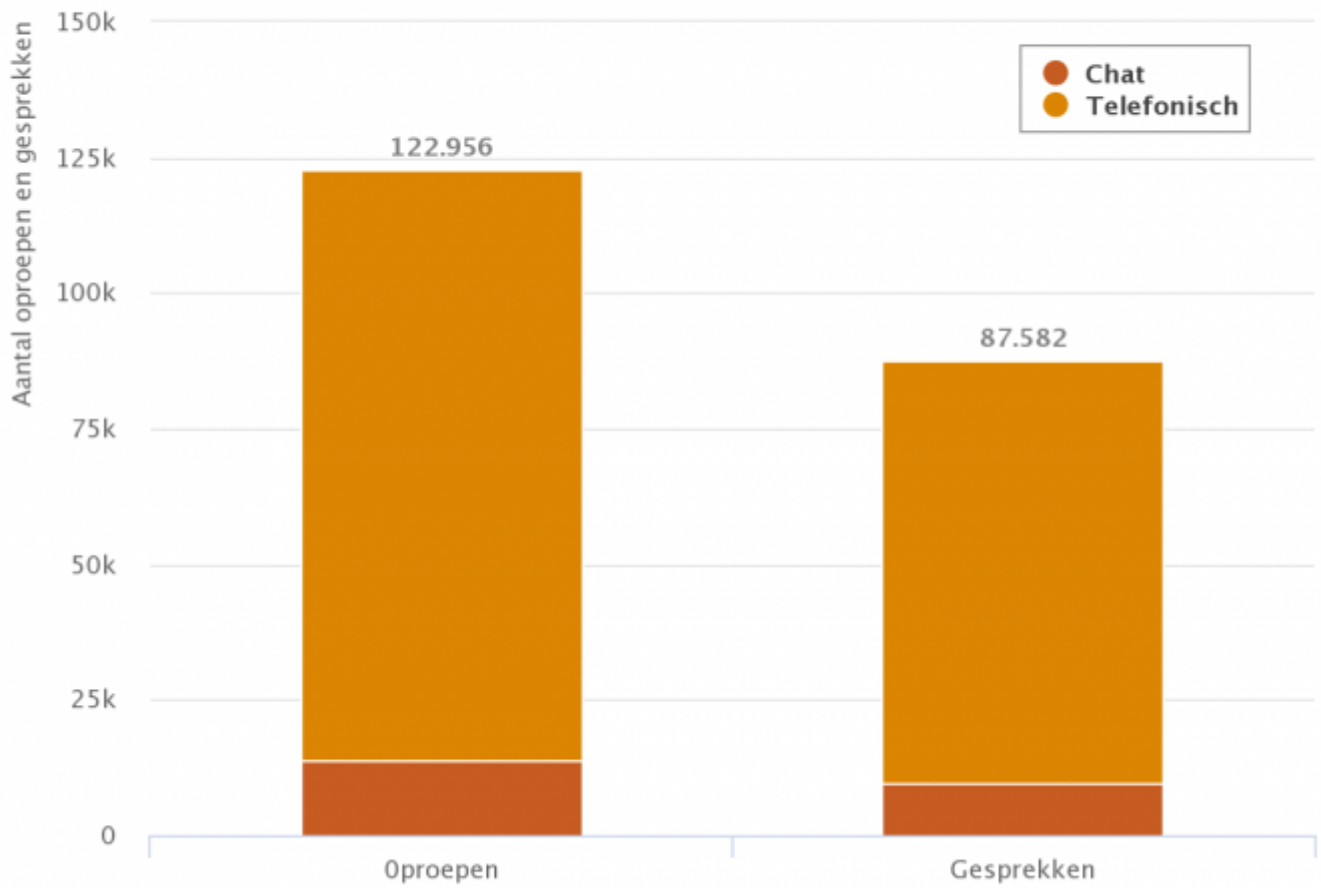
CAW registratie 2017 - ONTHAAL

Aantal casussen en cliënten



Centra voor Tele-onthaal

Aantal oproepen en gesprekken in 2017



Verschil aantal oproepen/gesprekken: niet alle oproepen leiden tot een gesprek.

Vrijwilligers
Werk 2017

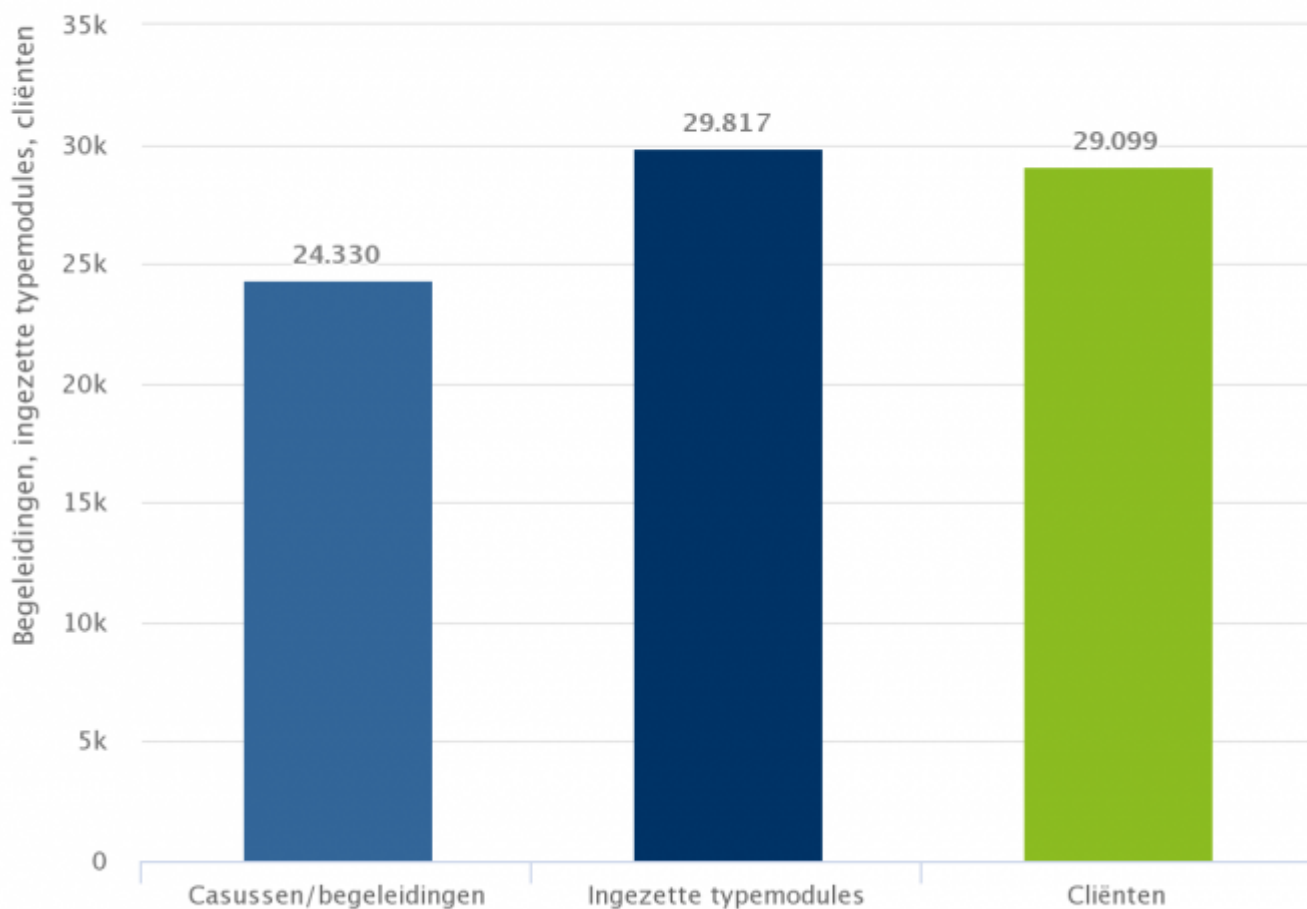
143

25.082

1.481.000

CAW registratie 2017 - BEGELEIDING

Aantal casussen/begeleidingen, ingezette typemodules en cliënten



Ingezette typemodules: binnen één begeleidingscasus kunnen meerdere typemodules ingezet worden.

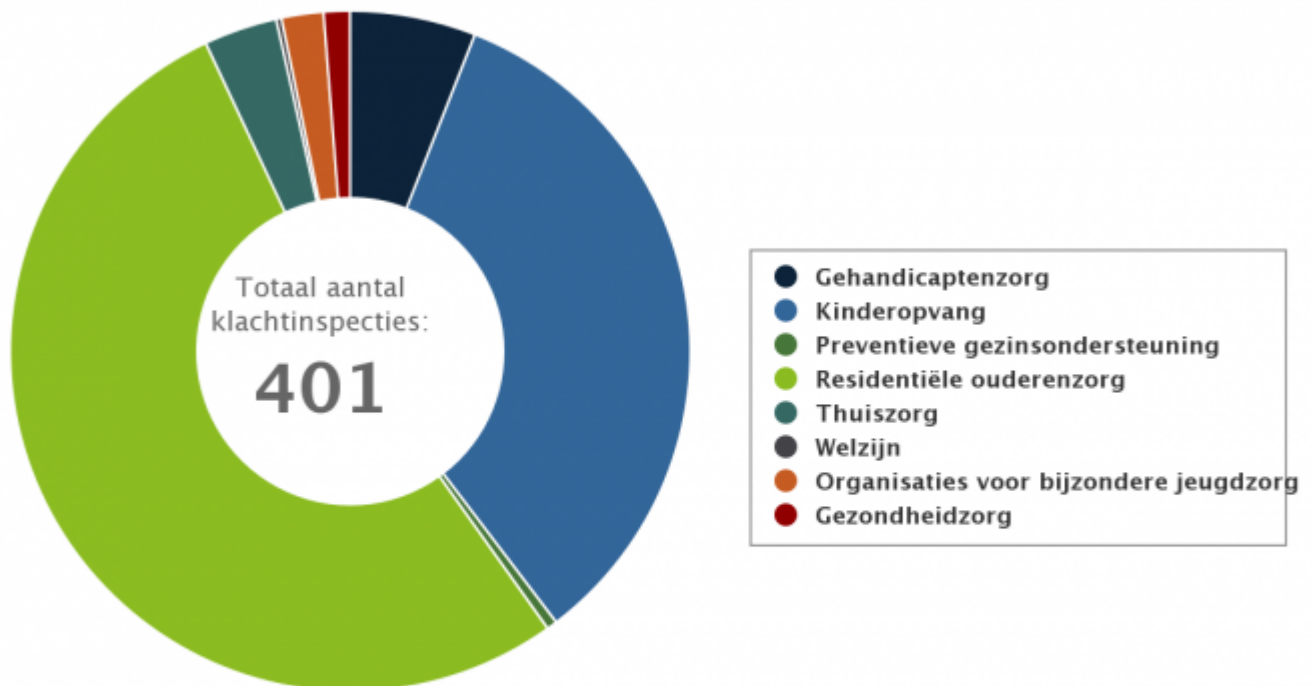
| CIJFERS ZORGINSPECTIE

| CIJFERS ZORGINSPECTIE

<http://www.zorginspectie.be>

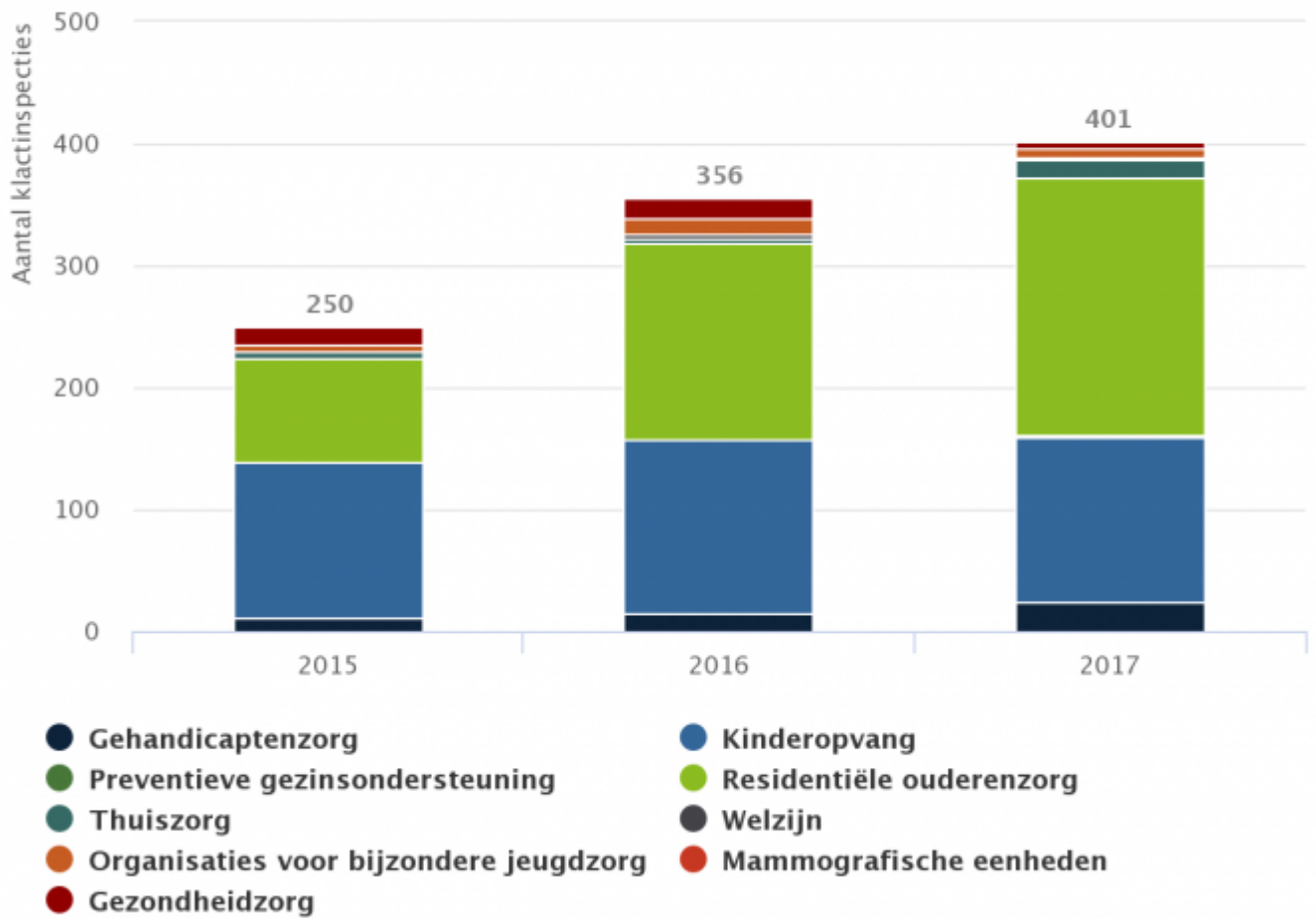
Zorginspectie: Aantal klachtinspecties 2017 per toezichtsdomein

Klik op het toezichtsdomein voor een verdere onderverdeling



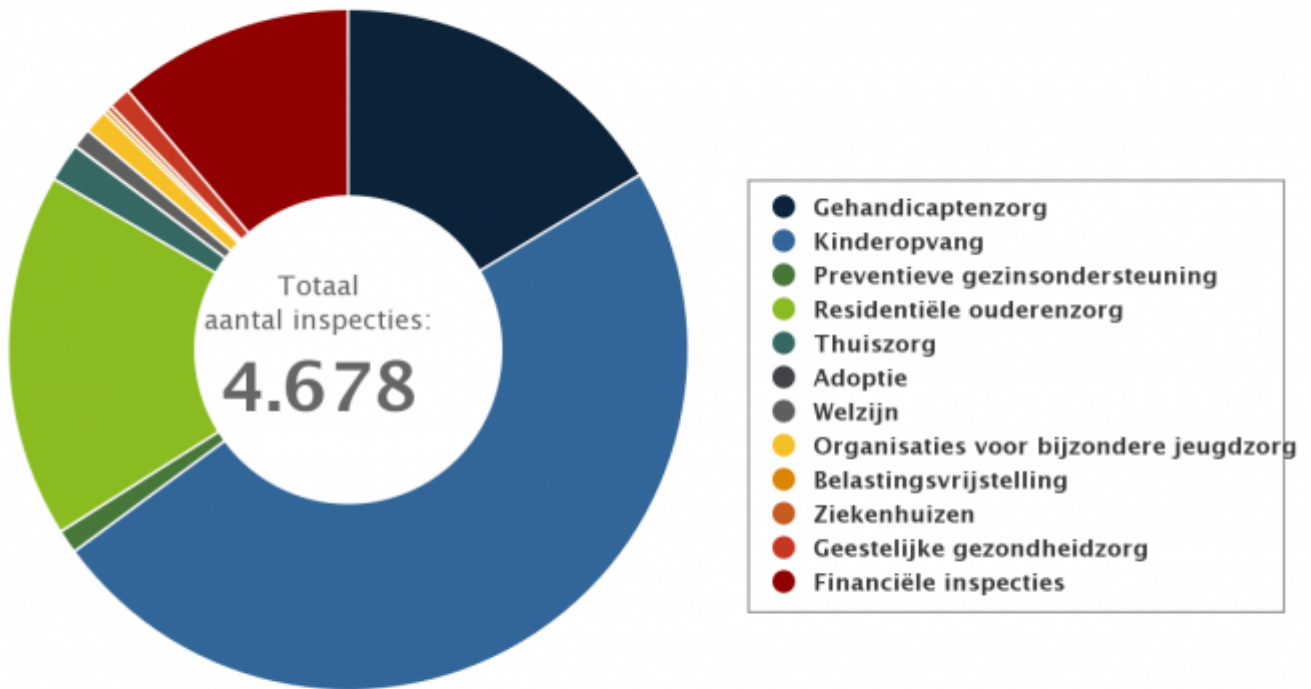
Zorginspectie: Aantal klachtinspecties per toezichtsdomein

Evolutie 2015-2017



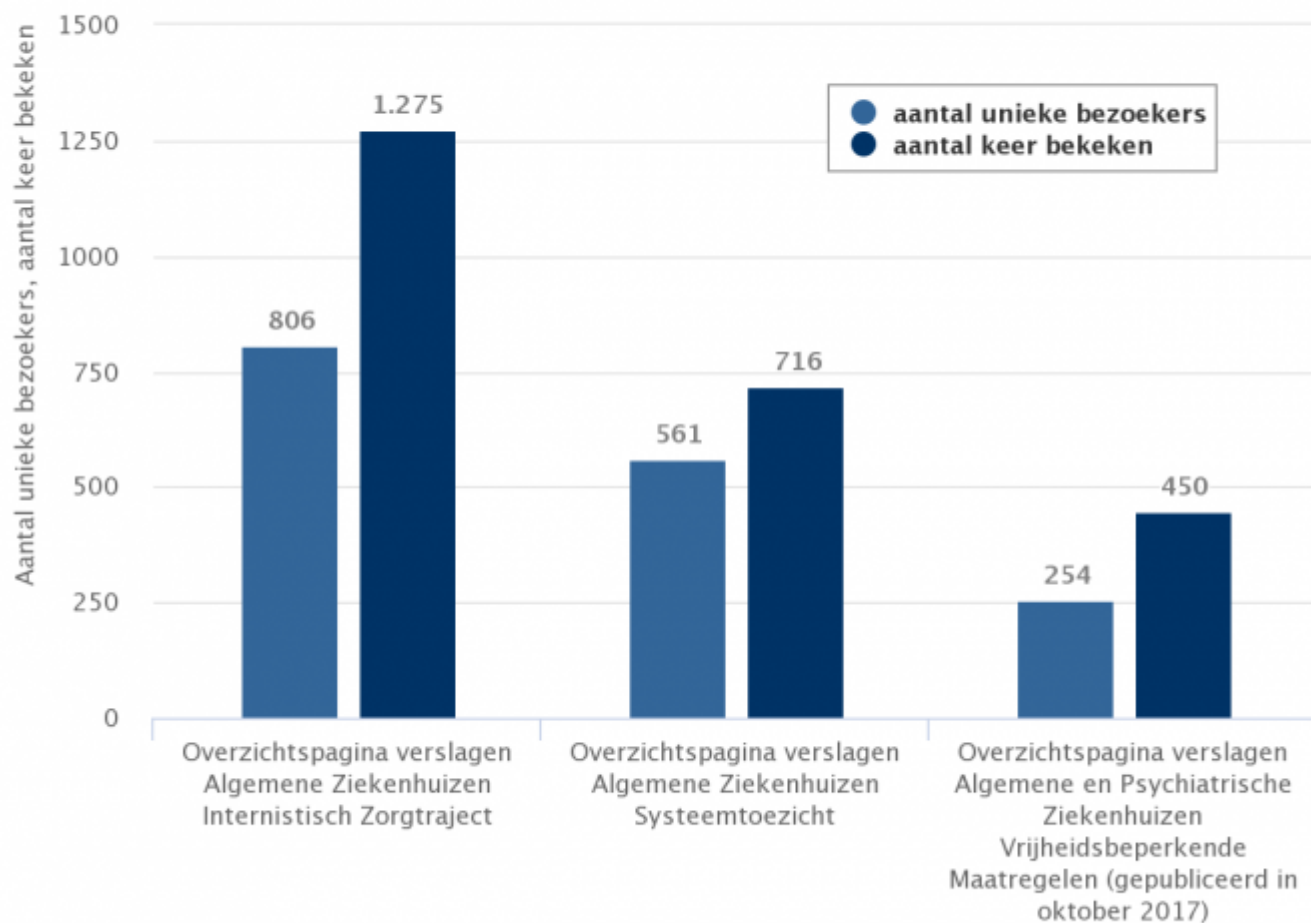
Zorginspectie: Aantal inspecties 2017 per toezichtsdomein

Klik op het toezichtsdomein voor een verdere onderverdeling



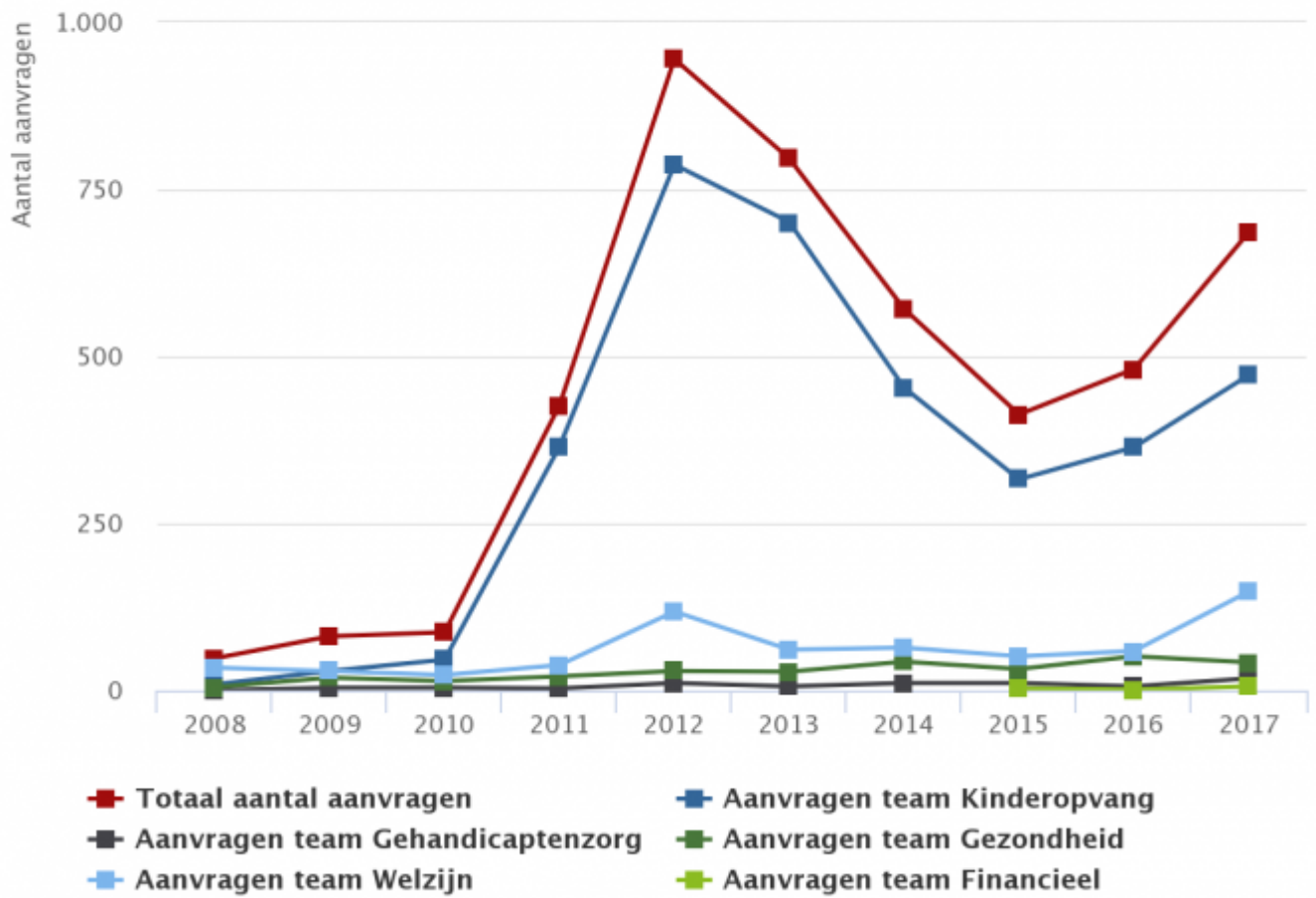
Zorginspectie: Actieve openbaarheid

Aantal unieke bezoekers overzichtspagina's verslagen en aantal keer bekeken in 2017



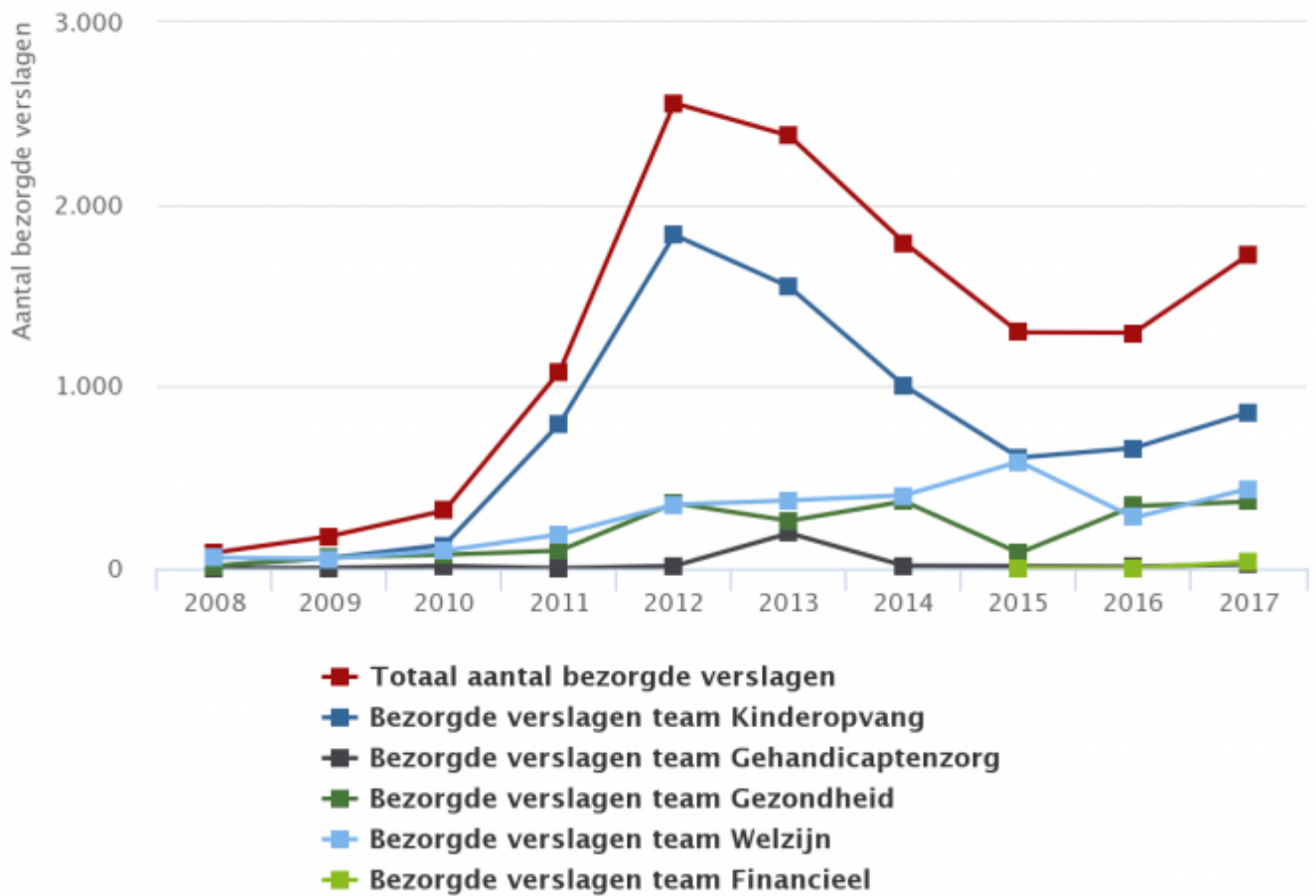
Zorginspectie Passieve openbaarheid

Evolutie aantal aanvragen 2008 – 2017



Zorginspectie Passieve openbaarheid

Evolutie aantal bezorgde verslagen 2008 – 2017

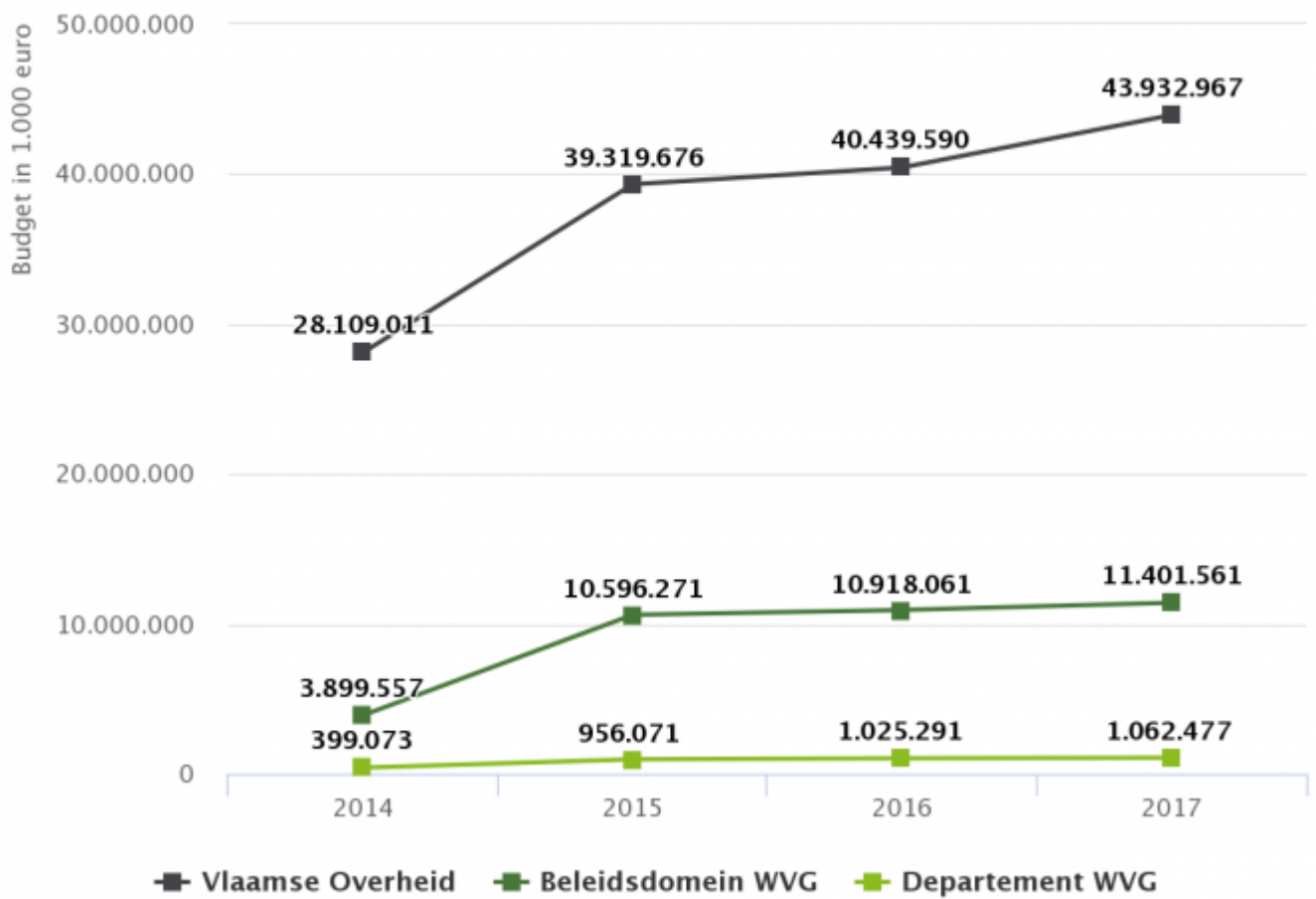


FINANCIËLE CIJFERS

FINANCIËLE CIJFERS

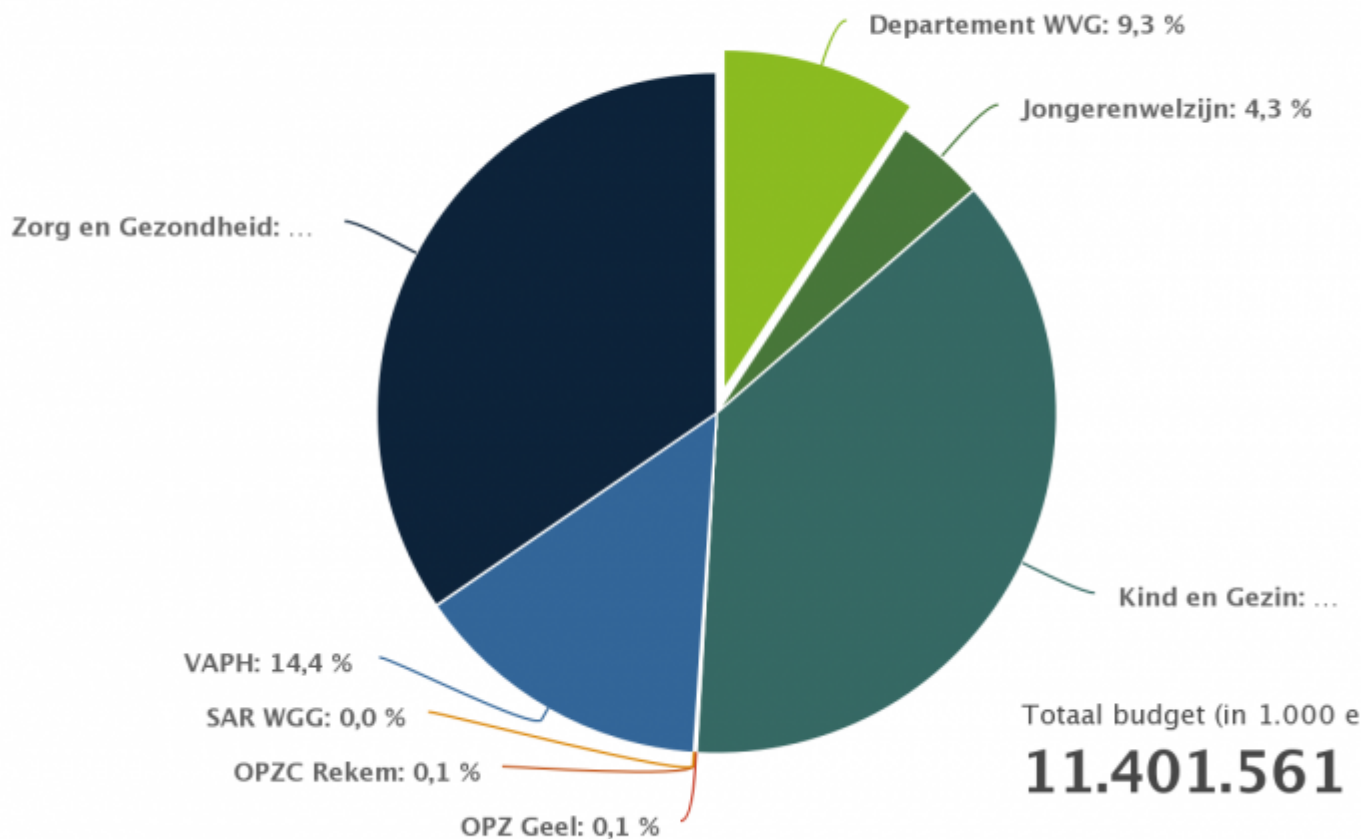
Evolutie budget Vlaamse Overheid, Beleidsdomein WVG en Departement WVG

Budget in 1.000 euro



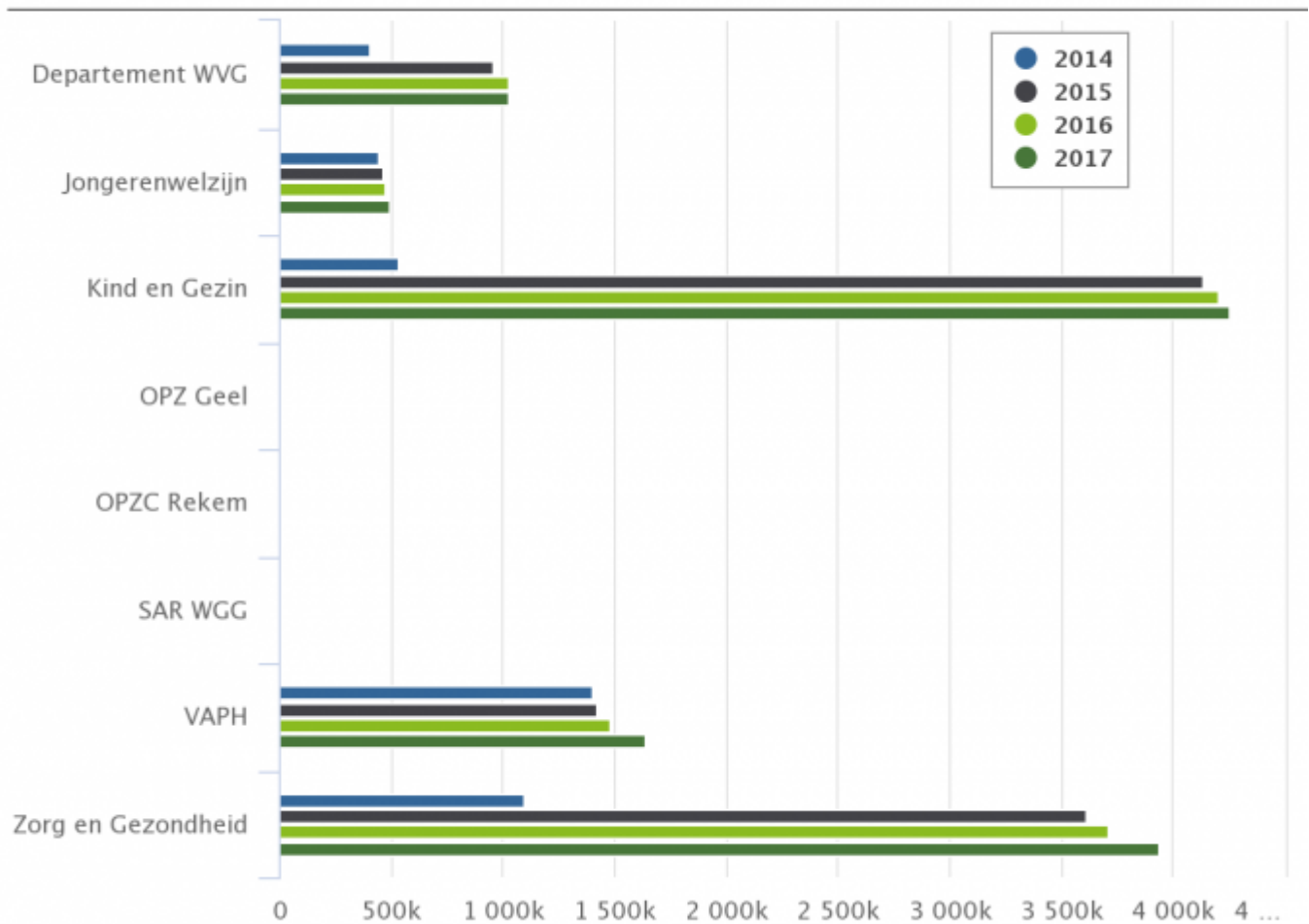
Budget Beleidsdomein WVG 2017

Budget in 1.000 euro



Evolutie budget Beleidsdomein WVG

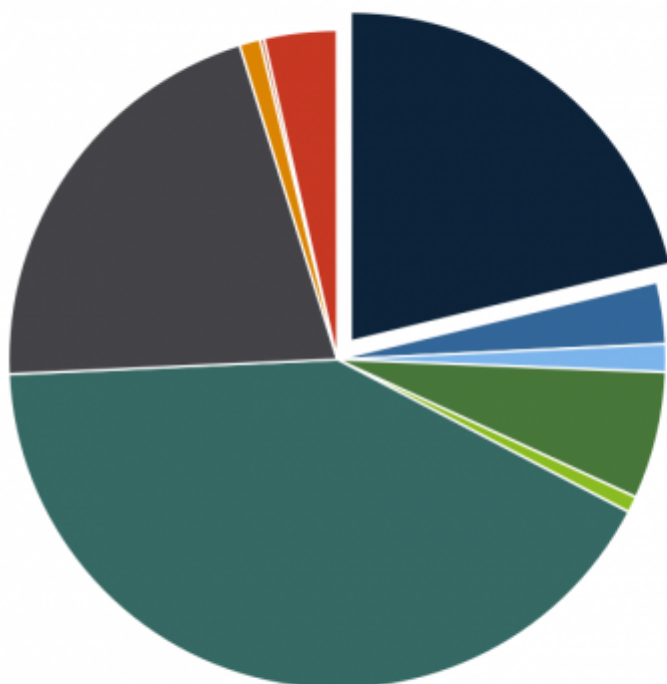
Budget in 1.000 euro



Departement WVG: budget inclusief VIPA, VASGAZ en Zorginspectie

Verdeling budget Departement WVG 2017

Excl. Beleid infrastructuur en VASGAZ – Budget in 1.000 euro



Totaal budget (in 1.000 euro):

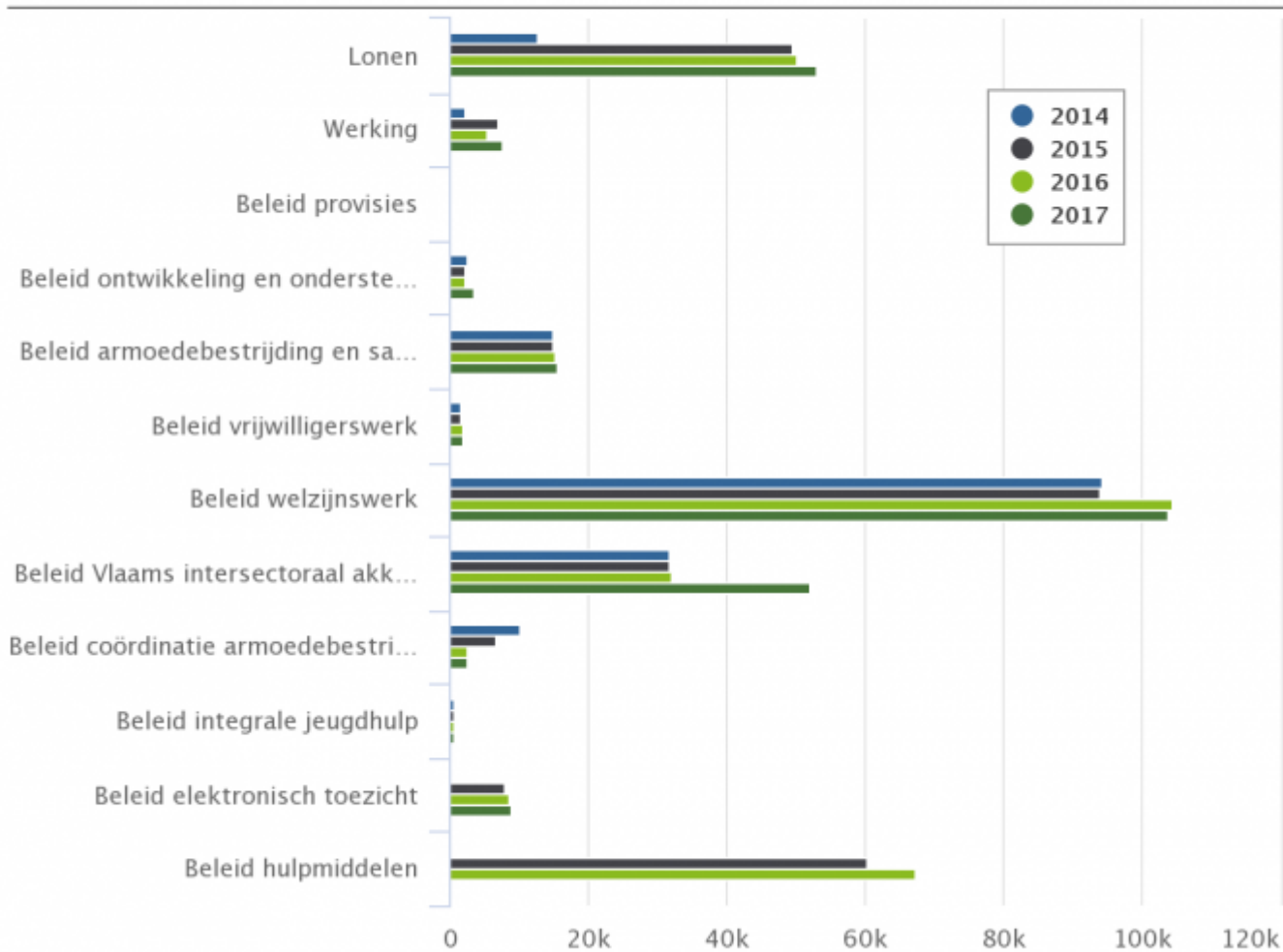
249.689

Excl. Beleid infrastructuur en VASGAZ:

- Lonen
- Werking
- Beleid ontwikkeling en ondersteuning
- Beleid armoedebestrijding en samenlevings
- Beleid vrijwilligerswerk
- Beleid welzijnswerk
- Beleid Vlaams intersectoraal akkoord
- Beleid coördinatie armoedebestrijding
- Beleid integrale jeugdhulp
- Beleid elektronisch toezicht

Evolutie verdeling budget Departement WVG

Excl. Beleid infrastructuur en VASGAZ – Budget in 1.000 euro



Evolutie budget Beleid Infrastructuur (VIPA)

Budget in 1.000 euro

