

# Jaarverslag Departement WVG 2012

Samen bouwen  
aan beleid  
en zorg



## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	1
Voorwoord .....	4
Departement WVG .....	6
Communicatie .....	6
Internationaal beleid .....	9
Archiefbeleid .....	12
Gelijke kansen .....	13
Vlaanderen in Actie - Flanders' Care .....	13
Organisatieontwikkeling.....	16
Beheersmonitoring.....	18
Begroting .....	18
Informatieregie.....	20
Klachtenbehandeling.....	21
Beleidsontwikkeling.....	24
Decreten en beleidsnota's.....	24
Communicatie en vorming .....	25
Afdeling VIPA.....	28
Financiële ondersteuning .....	29
Waarborgverlening.....	33
Beleids effecten.....	34
Kennisbevordering .....	35
VIPA en het Departement WVG .....	38
En verder.....	39
Cijfers.....	41
Afdeling Welzijn en Samenleving .....	42
Armoedebestrijding.....	42
Welzijnswerk .....	43
Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden.....	45
Vlaams Intersectoraal Akkoord .....	45
Schuldbemiddeling .....	46
Lokaal Sociaal Beleid .....	47
MOD WVG – Afdeling Ondersteuning Werking .....	47
IT .....	47

Logistiek.....	49
Financieel management .....	50
Groendaalheyde .....	50
Communicatie .....	51
MOD WVG – afdeling Personeel .....	51
Consultatiedagen buitendiensten .....	51
Vlimpers Talent .....	51
Vormingsplan .....	52
Kencijfers .....	53
Selecties en wervingen.....	56
Kenniscentrum .....	57
Wetenschappelijk onderzoek.....	57
Datawarehousing .....	57
Documentatiedienst.....	59
Bijlagen .....	60
Subsidies aan diensten voor samenlevingsopbouw, organisaties voor vrijwilligerswerk en verenigingen waar armen het woord nemen .....	60
Subsidies aan centra voor integrale gezinszorg, centra voor algemeen welzijnswerk en centra voor teleonthaal .....	64

## Voorwoord

2012 was een boeiend jaar, al was het niet altijd even vrolijk. De economische toestand verbeterde immers niet. De werkloosheid steeg opnieuw, net zoals de energieprijzen. Dat hebben we allemaal gevoeld.

Ook onze personeels- en werkingsmiddelen krompen, zodat we steeds zuiniger met onze middelen moeten omgaan en zeer selectief moeten zijn bij wervingen of vervangingen van collega's die ons departement verlaten. Maar toch kunnen we tevreden terugkijken op 2012.

Een aantal voorbeelden van redenen hiervoor:

Het Vlaams Parlement meldt ons dat we alle parlementaire vragen op tijd hebben beantwoord (score 100%). Het departement zorgt bij veel van deze vragen voor een deel van de informatie en voor een gecoördineerd antwoord. Dit resultaat is zeker opmerkelijk omdat voor nogal wat vragen een uitvoerig antwoord met veel cijfermateriaal nodig is.

In het kader van Flanders' Care (Vlaanderen in Actie) treedt het Departement WVG op als Lead Partner van het 'Consortium for Assistive Solutions Adoption' – kortweg CASA. Dit project telt 14 partners uit 13 Europese regio's. CASA werkt aan de ontwikkeling van regionaal beleid en uitwisseling van kennis over innovatieve ICT en diensten voor zelfstandig wonen.

Er is een samenwerkingsprotocol gesloten tussen de departementen Bestuurszaken en WVG rond de efficiënte uitwisseling van gegevens en samenwerking in functie van hergebruik voor rapporteringsdoeleinden. Periodiek overleg, uitwisselingsovereenkomsten over informatie, uitwisseling van kennis en samenwerken aan gezamenlijke projecten zijn onderdeel van de overeenkomst. Zo willen beide departementen de middelen optimaal inzetten.

Op 25 september 2012 organiseerde de afdeling Welzijn & Samenleving een projectenmarkt 'lokale kinderarmoede-aanpak' in Brussel. Zo'n 300 deelnemers maakten er kennis met enkele van de vele goede, innovatieve projecten die in Vlaanderen en Brussel bestaan, maar vaak te weinig gekend zijn.

We organiseerden verschillende colloquia en infodagen zoals de Ronde Tafel ICT in de zorg (ViA - Flanders' Care), een inspiratiedag over Toegankelijke Zorginfrastructuur (VIPA), automatische rechtentoekenning (Welzijn & Samenleving), talrijke infodagen rond Integrale Jeugdhulp, enzovoort.

In het klantentevredenheidsonderzoek van 2010 gaven klanten van de MOD WVG – afdeling Personeel aan dat de afstand met de buitendiensten vaak groot is. Personeelsleden in Brussel kunnen immers eenvoudiger even langskomen met vragen en problemen. Om hieraan tegemoet te komen, startte de MOD WVG – afdeling Personeel vanaf maart 2012 met consultatiedagen in de buitendiensten.

Professor Pacolet van het HIVA (KU Leuven) onderzocht of bouwen in de woonzorgsector met overheidssubsidies van het VIPA duurder is. Hij stelde vast dat niet gesubsidieerde projecten gemiddeld 24% goedkoper zijn, voornamelijk door verschillen in de manier van bouwen. Bij de gesubsidieerde projecten wordt meer uitgegeven aan de technieken, ondermeer door meer aandacht voor integratie van technische en domotica-installaties tot op kamerniveau. Dit zorgt voor een betere economische uitbating van het gebouw en een optimalere personeelsinzet door de ondersteuning van de zorgtaken. VIPA heeft inmiddels zo'n 720 dossiers in behandeling.

Sinds midden 2012 wordt er bij het team logistiek van de MOD WVG - afdeling Ondersteuning Werking nauw samengewerkt met Kind & Gezin voor de organisatie van de vervoersopdrachten.

De beleidsbrief 2013 van minister Vandeurzen kwam, dankzij de inspanningen van vele collega's onder leiding van het team beleid, nog vlotter tot stand dan vorige jaren. Het ontwerp werd een week eerder dan afgesproken aan het kabinet bezorgd.

Blikvangers als deze alleen kunnen de volledige realiteit van een jaar werken niet afdoende illustreren. Blikvangers stellen ook niet de inspanningen van iedereen, van elk van onze afdelingen, teams en medewerkers voldoende in de schijnwerpers. Als departement hebben we immers met zijn allen samen, dag na dag, hard en veel gewerkt en zeer goede resultaten neergezet.

We kunnen stellen dat de verwachtingen, zoals geformuleerd in de beleidsbrief van de minister en in ons ondernemingsplan, in ruime mate werden ingelost. Meer daarover leest u in dit jaarverslag.

Marc Morris  
Secretaris-generaal

## Departement WVG

Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin bestaat uit de afdeling Beleidsontwikkeling, de afdeling Beheersmonitoring, het Kenniscentrum, de afdeling Welzijn en Samenleving, de afdeling VIPA en de managementondersteunende diensten afdeling Personeel en afdeling Ondersteuning Werking.

Het departement ondersteunt de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin bij de beleidsvoorbereiding en -evaluatie, en bij het aansturen, opvolgen en coördineren van de beleidsuitvoering door de agentschappen. Specifiek wat de coördinatie van het armoedebeleid betreft, levert het ook ondersteuning aan de Vlaamse minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media, en Armoedebestrijding. Het departement voert ook beleidstaken uit zoals het subsidiëren van de welzijns- en gezondheidsinfrastructuur. Verder verleent het departement managementondersteunende dienstverlening aan het ministerie.

## Communicatie

### Sensibiliseringscampagne tegen kindermishandeling en -misbruik

In februari 2012 tekenden de Vlaamse overheid en de organisaties die in Vlaanderen met kinderen en jongeren werken, een engagementsverklaring om geweld en seksueel misbruik tegen kinderen aan te pakken over de verschillende beleidsdomeinen heen (Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Sport, Onderwijs en Jeugd).

Op 13 maart 2012 ging het Meldpunt geweld, misbruik en kindermishandeling van start. Het integreert de bestaande meldpunten, aanspreekpunten, onthaalwerkingen van de vertrouwenscentra kindermishandeling en de centra algemeen welzijnswerk (slachtofferhulp, oudermishandeling, partnergeweld, intrafamiliaal geweld). Het meldpunt 1712 heeft betrekking op alle soorten van geweld (lichamelijk geweld, emotionele mishandeling, seksueel misbruik, verwaarlozing, ...) voor alle soorten doelgroepen, zowel slachtoffers, als daders, als mensen die te maken krijgen met (vermoedens) van geweld in hun omgeving.

De hulpverleners die de 1712-lijn opnemen schatten het risico in, geven advies en verwijzen gericht. Het meldpunt "geweld, misbruik en kindermishandeling" wordt via de campagne bekendgemaakt. In 2012 lag de focus op kindermishandeling en -misbruik binnen het gezin, op school en in de vrije tijd. De campagne startte op 8 maart 2012 met een persconferentie. De mediacampagne liep van 13 tot 30 maart. De belangrijkste kanalen waren een tv-spot en 3 grote affiches in het straatbeeld. Er werden ook kleinere affiches op A3-formaat verspreid binnen de sectoren welzijn, gezondheid, cultuur, jeugd, onderwijs en sport.

Iedere burger (jong of oud) die zelf of in zijn omgeving te maken krijgt met een of andere vorm van geweldpleging, kan bellen naar 1712. De secundaire doelgroep bestaat uit de professionals in de sectoren welzijn, volksgezondheid en gezin, onderwijs, jeugd en sport. De doelstelling is informeren, sensibiliseren en gedrag beïnvloeden (risico inschatten, adviseren, deskundig doorverwijzen). Deze doelgroep wordt niet enkel via de communicatie benaderd, maar ook via overleg op beleidsniveau. De professionals zijn dus ook deels partners in het voeren van de communicatie.

## **Een zorgjob, ik ga ervoor**

De campagne Een zorgjob: ik ga ervoor kadert in een meerjarige strategie om meer mensen te interesseren voor een job in de zorgsector. In de komende jaren heeft Vlaanderen, onder meer ten gevolge van de vergrijzing, duizenden extra zorgverleners nodig. Bovendien kampt de sector met een negatief imago.

Informatie over de vorige twee zorgcampagnes is te vinden in het jaarverslag 2011. De derde campagne liep van 16 april tot eind mei 2012. Ook daarna blijft de informatie beschikbaar op de website [www.ikgaervoor.be](http://www.ikgaervoor.be).

De campagne richtte zich in de eerste plaats tot de schoolverlaters. Er was extra aandacht voor schoolverlaters die behoren tot etnisch-culturele minderheden.

De kernboodschappen zijn:

- Een zorgjob. Da's werken met je hoofd handen en hart.
- Ontdek de zorgverlener in jezelf.

Via diverse kanalen zoals onder andere een jongerenmagazine, een televisiezender, een affichage-campagne in scholen, maar met ook een grootschalige online bannerings-campagne werden de jongeren op een ludieke manier aangespoord om naar de website te gaan.

## **Communiceren met mensen in armoede**

### ***Draaiboek communiceren met armen***

Op 16 februari 2012 werd het draaiboek 'communiceren met armen' gepubliceerd. Dat draaiboek helpt de overheid om op een duidelijke en toegankelijke manier te communiceren met mensen in armoede. Het draaiboek geeft uitvoering aan actie 39 van het Vlaamse Actieplan Armoedebestrijding 2010 – 2014 (VAPA), dat een structureel verbeterde communicatie van de Vlaamse overheid met mensen in armoede tot stand wil brengen.

Het Departement WVG werkte mee aan het opstellen van het draaiboek. Voor de ontwikkeling ervan werden drie pilootprojecten opgestart. De theoretische inzichten, maar ook de ervaring met die projecten hebben bijgedragen tot het maken van een draaiboek dat praktisch hanteerbaar is. Het project van het departement is de website [www.rechtenverkenner.be](http://www.rechtenverkenner.be). Meer uitleg over die website is terug te vinden in het communicatiejaarverslag van 2011.

Het draaiboek werd bekendgemaakt bij de communicatieambtenaren van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De aandachtsambtenaren voor armoedebestrijding en de communicatieverantwoordelijken van het departement kunnen zo samen aan de slag om communicatieacties te plannen die de doelgroep beter bereiken.

### ***ViA-projectenmarkt lokale kinderarmoedebestrijding***

Op 25 september 2012 organiseerde de Vlaamse minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding een projectenmarkt rond lokale kinderarmoedebestrijding in het kader van VIA. (zie verder)

## **Departement WVG communiceert interactief**

### ***ViA rondetafel - ICT in de zorg***

Op 13 februari 2012 organiseerde Flanders' Care een Vlaanderen in Actie rondetafel over ICT in de zorg. Dat gebeurde in aanwezigheid van de Vlaamse minister-president, de Vlaamse minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding, en de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Flanders' Care is één van de voornaamste pijlers van Vlaanderen in Actie.

Het doel van de Rondetafel was onder meer om tot een eensgezinde visie rond gegevensdeling in de zorg in Vlaanderen te komen. Het was het hoogtepunt van een proces waarbij door middel van interviews en workshops met de stakeholders uit de zorgsector, kennisinstellingen, overheid en ondernemingen verwachtingen en knelpunten in kaart werden gebracht. Meer dan 400 stakeholders kregen zo de kans om actief deel te nemen aan de verdere vormgeving van die visie. Het departement zorgde voor de voorbereiding en organisatie van de conferentie.

### ***ViA-projectenmarkt lokale kinderarmoedebestrijding***

Op 25 september 2012 organiseerde de Vlaamse minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding een projectenmarkt Lokale kinderarmoedeaanpak in Brussel. Zo'n 300 deelnemers maakten er kennis met enkele van de vele goede, innovatieve projecten die in Vlaanderen en Brussel bestaan, maar vaak te weinig gekend zijn.

Op het programma van de projectenmarkt stonden enkele boeiende sprekers die zorgden voor nieuwe inzichten die relevant kunnen zijn voor een lokaal engagement. Ook het methodiekenboek Elk kind telt. Informatie en inspiratie voor lokale actoren in hun strijd tegen kinderarmoede werd voorgesteld. Centraal stonden uiteraard de projecten, die zich op een echte markt voorstelden aan de aanwezigen.

Het Departement WVG nam een deel van de voorbereiding en organisatie van de projectenmarkt op zich.

## **Colloquium Perspectief 2020**

De maatschappelijke context waarin de zorg georganiseerd is, evolueert pijlsnel. Daarom is het Departement WVG op 6 en 7 juni 2012 een debat aangegaan met alle stakeholders en andere belangstellenden tijdens een colloquium. Dat maatschappelijk debat is als één van de elf strategische projecten opgenomen in het Perspectiefplan 2020 - Nieuw ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap.

Als voorbereiding van het colloquium zijn lokale thematische brainstormsessies gehouden. Bij elk van die sessies werden ook personen met een handicap betrokken. Er werd niet enkel met vertegenwoordigers van de sectoren gesproken, iedereen uit de brede samenleving was welkom. Het gaat dan om mensen uit de zorgsector, werkgevers en werknemers, wetenschappers, beleidsmakers en het brede middenveld. Tijdens het colloquium werden de krachtlijnen vastgelegd voor een efficiëntere aanpak in de sector.

## **Health Care beurs**

Van 10 tot en met 12 oktober 2012 vond de Health Care beurs plaats in Brussels Expo. Flanders' Care, een van de speerpunten van Vlaanderen in Actie, werd er voor de eerste keer vertegenwoordigd. Dat



was een gezamenlijk initiatief van het Impulsloket, Innovatiecentra, agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT), Participatiemaatschappij Vlaanderen (PMV), Flanders Investment & Trade (FIT) en het Departement WVG. Ook de vzw Dag van de Zorg was vertegenwoordigd. Het doel van de deelname was het verder promoten en bekend maken van Flanders' Care binnen de zorg- en welzijnssector en het warm maken van ondernemers om te innoveren in de zorg. Gedurende drie dagen konden bezoekers op de beursstand terecht met al hun vragen. Op woensdag 10 oktober was er een netwerkmoment met receptie waar de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin ook aanwezig was. Het Departement WVG zorgde voor de voorbereiding en organisatie van de beursstand.

### **Intersectorale toegangspoort - hertekening van het jeugdhulpveld in Vlaanderen**

Het nieuwe decreet integrale jeugdhulp hertekent de jeugdhulpverlening in Vlaanderen grondig. Een grondige communicatie is daarom noodzakelijk. Doelgroepen en acties werden duidelijk bepaald. In aanloop naar het nieuwe decreet werd in 2011 en het voorjaar van 2012 al gericht gecommuniceerd naar de doelgroepen tijdens zogenaamde trefpunten. Tijdens die momenten staat vooral de interactie met de groepen centraal. Ook daarna kunnen de vertegenwoordigers van de jeugdhulpsector hun reacties of vragen doorgeven.

In het najaar van 2012 werden infomomenten georganiseerd om een zo concreet mogelijke toelichting bij de stand van zaken te geven aan de jeugdhulpverleners in de zes regio's (de vijf Vlaamse provincies en Brussel-Hoofdstad). Aan de hand van concrete voorbeelden wordt duidelijk gemaakt hoe het nieuwe jeugdhulpveld er vanaf 2014 zal uitzien en welke nieuwe opdrachten en rollen hulpverleners krijgen. Na de toelichting volgt telkens een debat met de zaal en een intersectoraal samengesteld panel van betrokken ambtenaren.

De trefpunten en infomomenten maken deel uit van een breder communicatieplan waarin alle voorbereidende acties in de aanloop naar 1 januari 2014 zijn opgenomen. Het uitvoeren van die acties gebeurt door zowel het departement als de betrokken actoren. Presentaties en andere nuttige informatie worden ter beschikking gesteld op de website Integrale Jeugdhulp.

### **Internationaal beleid**

De staf staat in voor de algemene coördinatie van internationale dossiers van het beleidsdomein WVG. Het gaat hier zowel om bilaterale, multilaterale als Europese dossiers. De coördinator is het centrale aanspreekpunt voor de collega-coördinatoren van andere beleidsdomeinen en voor de contactpersonen binnen de WVG-agentschappen. De stafmedewerker internationaal beleid is ook deeltijds gedetacheerd naar de Vlaamse Vertegenwoordiging binnen de Permanente Vertegenwoordiging van België bij de Europese Unie, waar hij het luik Sociale Zaken en Volksgezondheid opvolgt (Raadsformatie EPSCO) en dit binnen de structuren van de institutionele context.

De centrale raads werkgroep waar hij in zetelt is de Social Questions Working Party (SQWP) van de Raad van de Europese Unie. Dit orgaan – bestaande uit vertegenwoordigers van de 27 lidstaten – voert de technische discussies en onderhandelingen rond allerlei dossiers die ressorteren onder haar bevoegdheid.

## Roterend voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie

Om de zes maanden neemt een lidstaat het voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie (ook wel Raad van Ministers genoemd) waar. Het land dat voorzitter is leidt de vergaderingen, waarbij de ministers van alle lidstaten (EU27) samenkomen in functie van het te behandelen onderwerp (raadsformaties landbouw, transport, sociale zaken, etc.). De voorzitter stelt ook de agenda op en kan zo bepaalde thema's accentueren.

Met de inwerkingtreding van het Verdrag van Lissabon (1 december 2009) worden voorzitterschappen voortaan in trioverband georganiseerd ('trojka') om op die manier de continuïteit gedurende 18 maanden te verzekeren. De drie lidstaten die het voorbije trio voorzitterschap vormden waren Polen – Denemarken – Cyprus. Hun gezamenlijke prioriteiten waren:

- Coördinatie van de werkzaamheden inzake de Europese Meerjarenbegroting (het zgn. Meerjarig Financieel Kader of MFK); en
- Het tot stand brengen van een gezamenlijk Europees asielbeleid en de bescherming van de Europese buitengrenzen.

Wat de individuele accenten betreft:

- Polen: streven naar één energiemarkt met stabiele toevoer uit derde landen; de relatie met de oostelijke partners van de EU verstevigen en afronden van de toetredingsonderhandelingen met Kroatië;
- Denemarken: vergroening van de economie; de crisis rond de euro en uitwerken van een scherpe begrotingscontrole;
- Cyprus: effectiever Europa met focus op de jongere generaties (groei en werkgelegenheid); solidariteit en cohesie; versterken van de positie van Europa in de wereld.

Sinds 1 januari 2013 neemt Ierland de voorzittersfunctie waar in trio voorzitterschap met Litouwen en Griekenland (eerste helft 2014). Hun gezamenlijke prioriteiten zijn (kort overzicht):

- Versterken van de Economische en Monetaire Unie (EMU) door regulerende mechanismen en het cyclisch proces van het Europees Semester;
- Europese financiële stabiliteit (o.m. via Bankenuïe);
- Het Meerjarig Financieel Kader voor 2014-2020;
- Het ontwikkelen en uitbreiden van de Digitale Vrije Markt en de Digitale Agenda;
- Uitwerking geven aan het Europees Jaar van de Burger (2013).

Wat de individuele accenten betreft (kort overzicht Ierland):

- (Min of meer) afronden van de Europese Meerjarenbegroting (MFK) en realisatie van de Bankenuïe;
- Meer werkgelegenheid;
- Versterken van de werking van de interne markt en de rechten van werknemers;
- Europees Jaar van de Burger: nadruk op het vrij verkeer van personen binnen de EU; behoud van de vrede, democratie en eerbiediging van de mensenrechten in Europa; versterking van het humanitair beleid;
- Handelsbetrekkingen met ontwikkelingslanden versterken en kansen creëren voor ondernemingen.

### **Consortium for Assistive Solutions Adoption (CASA)**

Het departement WVG is – in het kader van het ‘Vlaanderen in Actie-programma’ Flanders’ Care – sinds begin 2012 Lead Partner van het INTERREG IVC CASA-project dat handelt over de ontwikkeling van regionaal beleid en uitwisseling van kennis rond de uitrol van innovatieve ICT en diensten voor zelfstandig leven.

Het is in deze context dat de 14 CASA-partners (uit 13 Europese regio’s) in hun eigen regio studiebezoeken organiseren voor het consortium teneinde goede praktijken uit te wisselen en samen te zoeken naar manieren voor de brede uitrol van ‘Ambient Assistive Living’ (zelfstandig wonen), kortweg AAL.

Zo bezochten beleidsmedewerkers, academici, ondernemers, etc. uit de partnerregio’s verschillende projecten in Noord-Brabant (Eindhoven, september), Spanje (Barcelona, november) en Kent County (Canterbury, december).

Het CASA-project vloeit voort uit samenwerkingen binnen het CORAL-netwerk (Community of Regions for Assisted Living). Dit netwerk is gericht op de verbetering van de levens van Europese burgers via innovatie, ondernemerschap en partnerschap in de zorgsector. Meer dan 15 regio’s zijn reeds lid van CORAL. Het Departement WVG neemt het voorzitterschap van dit netwerk waar.

[www.casa-europe.be](http://www.casa-europe.be)

### **Strategisch Overlegorgaan Internationale Gelegenheden (SOIA)**

SOIA fungeert als interdepartementaal overlegplatform voor alle beleidsrelevante internationale dossiers waarbij meer dan twee beleidsdomeinen betrokken zijn. Het platform komt maandelijks samen. Inhoudelijk worden de dossiers zowel strategisch (pro-actieve standpuntbepaling), als meer tactisch-operationeel (informatie-uitwisseling, coherentie en monitoring) opgevolgd. De plenaire punten worden voorbereid in verschillende dossierteams. WVG-experten maken onder meer deel uit van de dossierteams rond Cohesiebeleid, Meerjarig Financieel Kader (MFK), Single Market Act, Staatssteunregels/Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB), Strategie Multilateraal Beleid, OESO, Raad van Europa, Mensenrechten, Europese Innovatiepartnerschappen.

### **Kennisnetwerk Europa**

In het Kennisnetwerk Europa zetelen vertegenwoordigers uit het departement en uit de agentschappen van het beleidsdomein WVG.

Het Kennisnetwerk heeft twee doelstellingen: in de eerste plaats dient het netwerk voor kennisvergaring- en deling en in de tweede plaats kan het netwerk ook dienen als een coördinerend orgaan rond de Europese dossiers die aan het gehele beleidsdomein raken. Het Kennisnetwerk kwam er op uitdrukkelijke vraag van het managementcomité WVG dat zocht naar een efficiënte aanpak van het toenemende belang van de Europese regelgevende dimensie.

In 2012 bleef het departement vertegenwoordigd op het thematisch platform van het Vlaams-Europees Verbindingsagentschap (VLEVA) rond gezondheid en welzijn, waar informatie wordt uitgewisseld tussen experts, vertegenwoordigers van overheidsorganisaties en andere organisaties.

## Archiefbeleid

Sinds 2008 is er binnen het Departement WVG een beleidsdomeinarchivaris aan het werk die het archief- en documentbeheer binnen het beleidsdomein coördineert. Het jaarlijkse actieplan archief- en documentbeheer vormt de basis van het archiefbeleid. Het actieplan wordt in praktijk gebracht met de hulp van een netwerk van archiefverantwoordelijken binnen de agentschappen en archiefaanspreekpunten binnen de afdelingen van het departement. De twee belangrijkste acties voor het departement WVG in 2012 waren het document management beleid en de reorganisatie van de archiefruimtes.

## Document management beleid

Het Departement WVG creëert of ontvangt dagelijks duizenden digitale documenten. Om deze documenten vlot te kunnen raadplegen, moeten ze op een gestructureerde manier bewaard worden. Daarom startte het departement in 2010 een project rond document management beleid. Met behulp van een werkgroep met vertegenwoordigers van de verschillende afdelingen werd een beleidsplan uitgetekend dat richtlijnen en een strategie bevat om met digitale documenten om te gaan.

Enkele aandachtspunten hierbij zijn:

- Zorgen voor goede zoekmogelijkheden om documenten vlot te kunnen terugvinden
- Voorkomen dat documenten meerdere keren opgeslagen worden
- Duidelijk onderscheid maken tussen documenten die nog verder ontwikkeld worden en afgewerkte documenten die intern aan anderen ter beschikking kunnen worden gesteld
- Bevorderen van de informatie-uitwisseling tussen de verschillende afdelingen

In 2012 werden de resultaten van de proefprojecten gebruikt om de ontwikkelde toepassing verder op punt te stellen en in gebruik te nemen binnen het departement. Dit gebeurde door middel van een vormings- en veranderingstraject. Er werden enkele projectsites, overlegsites en kennisbibliotheken in gebruik genomen voor het beheren en delen van projectinformatie, informatie van werkgroepen en overlegorganen en documentaire informatie. In 2013 zal deze omgeving verder uitgebouwd worden en zullen er geleidelijk aan meer sites worden toegevoegd.

## Reorganisatie archiefruimtes

Verschillende afdelingen van het departement kampten de afgelopen jaren met structureel plaatsgebrek in de archiefruimtes. In 2011 en 2012 werden verschillende maatregelen genomen die ervoor zorgen dat elke afdeling voldoende plaats heeft om het papieren archief te bewaren. Dit gebeurde door:

- Hervreiding van de archiefruimtes volgens de behoeften van de afdelingen
- Betere plaatsing van de legplanken waardoor de opslagcapaciteit met 20% verhoogde
- Correct en op een uniforme manier ordenen, schonen en verpakken van het archief
- Opstellen van archieflijsten die een zicht geven op wat er zich in de archiefruimtes bevindt en hoe lang de documenten bewaard moeten worden
- Systematische en jaarlijkse vernietigingsacties en overdrachten naar het externe archiefdepot te Vilvoorde
- Uitfasering van het externe depot te Machelen

## Gelijke kansen

### Horizontaal gelijkekansenbeleid over alle beleidsdomeinen heen

2012 was een belangrijk jaar voor het horizontale gelijkekansenbeleid voor personen met een handicap. Eind 2011 keurde de Vlaamse Regering immers het eerste doelstellingenkader goed en dit moest vertaald worden in een eerste tweejaarlijks actieplan. Het departement coördineerde de bijdragen vanuit de onderscheiden administraties en entiteiten van het beleidsdomein WVG en leverde als één van de allereerste een uitgebreid aantal actievoorstellen toe in het voorjaar van 2012. Eind 2012 werd dit eerste actieplan voor het thema handicap door Gelijke Kansen formeel als mededeling aan de Vlaamse Regering voorgelegd.

Het departement nam ook deel aan de bijeenkomsten van de Commissie Gelijke Kansen in de loop van 2012. In het najaar van 2012 werd opgeroepen om de lopende acties van het eerste actieplan voor de thema's toegankelijkheid, 'gender' en seksuele identiteit te evalueren. Tevens werd gevraagd om binnen elk beleidsdomein een nieuwe rondvraag te doen naar actievoorstellen die dienst zullen kunnen doen voor een tweede actiecyclus betreffende deze thema's binnen deze legislatuur. Daarover meer in het volgende jaarverslag.

### Transversaal inclusief beleid voor personen met een handicap binnen het beleidsdomein WVG

In het voorjaar van 2011 werd de staf van de secretaris-generaal uitgebreid met de halftijdse terbeschikkingstelling van de inclusieambtenaar van het VAPH om de inclusie van personen met een handicap uit te werken binnen het beleidsdomein WVG. Mede op basis van de informatieronde die hij opzette in de loop van 2011 en van de resultaten van het tweedaags maatschappelijk debat in het kader van Perspectief 2020, midden 2012, werd een voorstel geformuleerd om de beleidsaanbevelingen die uit het debat gedistilleerd werden nader uit te werken tijdens de resttijd van de lopende legislatuur.

### Vlaanderen in Actie - Flanders' Care

In 2011 zette het Departement WVG fors in op Flanders' Care, het sleutelproject uit Vlaanderen in Actie over het innoverend ondernemen in de zorg. Dit sleutelproject krijgt, in nauw overleg met de stakeholders, vorm in diverse entiteiten (Agentschap Ondernemen, IWT, Participatiemaatschappij Vlaanderen, ...). Het Departement WVG coördineerde deze inspanningen en ondersteunde het zorgvernieuwingsplatform van Flanders' Care (de cockpit van Flanders' Care, met stakeholders uit de ondernemerswereld, de zorgactoren en de kennisinstellingen) en het bureau van Flanders' Care (een verruimde interkabinettenwerkgroep).

Er werd voornamelijk ingezet op:

- twee calls voor demonstratieprojecten, waar ondernemers en zorgvoorzieningen innovatieve producten of werkwijzen met overheidssteun kunnen testen en demonstreren in een real-life context.
- het efficiënt inzetten van zorgverleners en personeel in de zorg;
- de elektronische gegevensdeling tussen zorgactoren;
- de internationale accreditatie van ziekenhuizen;
- afspraken rond de toekenning van het Flanders' Care-label; en
- een meer op wetenschappelijke evidentie gebaseerde of op evidentie gerichte benadering.

[www.flanderscare.be](http://www.flanderscare.be)

In 2012 werd hard gewerkt aan het verder bekend maken van Flanders' Care als speerpunt van Vlaanderen in Actie. Zo is de website volledig vernieuwd ([www.flanderscare.be](http://www.flanderscare.be)). Nu kunnen ondernemers en zorginstellingen sneller en gemakkelijker informatie terugvinden. Het actief begeleiden van ondernemers en zorgactoren in hun zoektocht naar de correcte overheidsinstrumenten is de rol van het Impulsloket, samen met die van de innovatie adviseurs gericht op zorg in de Innovatiecentra.

De Flanders' Care missie wordt vertaald in een aantal thema's zoals zorg voor ouderen en mensen met een beperking, zorg voor talent en gegevensdeling in de zorg. Elk thema omschrijft een ambitie met bepaalde doelstellingen.

Met het thema 'zorg voor ouderen en mensen met een beperking' willen we binnen Flanders' Care bijdragen tot het uitbouwen van zorginnovatieve technologieën en processen om de betaalbaarheid en kwaliteit van zorg te verbeteren. Deze ambitie wordt onder andere ondersteund door de instrumenten demonstratieprojecten en proeftuin Zorginnovatieruimte Vlaanderen.

In december 2011 werden twee nieuwe oproepen gelanceerd voor de demonstratieprojecten: call 2 was toegankelijk voor zowel ondernemingen als zorgactoren, call 3 stond enkel open voor zorgactoren. Na evaluatie van de aanvragen, werden negen demonstratieprojecten geselecteerd en bekendgemaakt in 2012. De demonstratieprojecten zijn terug te vinden op de website: [www.flanderscare.be](http://www.flanderscare.be).

De proeftuin Zorginnovatieruimte Vlaanderen richt zich op het stimuleren van innovatie in de ouderenzorg om op termijn het hoofd te kunnen bieden aan de uitdagingen die gepaard gaan met de vergrijzing van de Vlaamse bevolking. De proeftuin beoogt innovatieve zorg-initiatieven te ondersteunen waarbij aandacht besteed wordt aan alle aspecten van ouderenzorg, inclusief preventie (o.a. tegengaan van sociale kwetsbaarheid, verhogen van de kwaliteit van de huisvestingssituatie), sensibilisering, detectie, interventie en zorg. Het IWT lanceerde deze opdracht op 21/09/2012 en afgesloten op 08/01/2013. De ambitie met het thema Zorg om Talent is om het talent in de zorgsector optimaal in te zetten en uit te bouwen. In dit thema wordt er gewerkt rond het versterken van de instroom in de zorg- en welzijnssector en het effectief en efficiënt inzetten van zorgverleners en personeel in de zorg.

Er is een Zorgambassadeur aangesteld om, samen met de sector, het werken in de zorg te promoten en gemotiveerd talent aan te trekken. Hierin kadert de campagne van de zorgambassadeur 'Een zorgjob: Ik ga ervoor' ([www.ikgaervoor.be](http://www.ikgaervoor.be)) en de steun aan de campagne 'Dag van de Zorg' ([www.dagvandezorg.be](http://www.dagvandezorg.be)). Deze campagnes verliepen ook in 2012 succesvol en zullen in 2013 verder gezet worden.

Omdat het aantrekken van nieuw personeel alleen niet zal volstaan, moet er ook worden nagegaan op welke manier het bestaande zorgpersoneel efficiënter en effectiever kan worden ingezet. Hoe kunnen we met hetzelfde aantal mensen meer gaan doen?

Om deze reden werd er binnen het Zorgvernieuwingsplatform van Flanders' Care beslist een projectgroep 'efficiënt inzetten van zorgverleners en personeel in de zorg', ook wel projectgroep Z<sup>3</sup> genoemd, rond deze thematiek op te richten.

## Gegevensdeling in de zorg

De Vlaamse overheid wil de elektronische gegevensdeling in de zorg mogelijk maken en stimuleren. Het is een van de thema's waaraan we binnen Flanders' Care onverminderd verder werken. In 2012 was er de Rondetafel 'ICT in de zorg' en gingen er 4 pilootprojecten met het platform Vitalink van start.

### Rondetafel 'ICT in de zorg'

Op 13 februari 2012 organiseerde Flanders' Care een ViA Rondetafel - ICT in de zorg en dit in aanwezigheid van minister-president Kris Peeters, viceminister-president Ingrid Lieten, en minister Jo Vandeurzen. Zo'n 300 mensen schreven zich in.

De Rondetafel bracht de betrokken stakeholders (zorgactoren-ondernemingen-kennisinstellingen-overheid) samen met als doel:

- Het formuleren van een gedragen visie rond gegevensdeling in de zorg in Vlaanderen
- Het verduidelijken van de context en de concrete beleidsopties.

Daartoe werd het visiedocument '(e)Zorgzaam Vlaanderen' voorgesteld door Wim Dewaele, voorzitter van de Ronde tafel en CEO van Iminds. Dit document is het resultaat van een gestructureerde proces dat de inzichten vanuit de betrokken actoren heeft samengebracht.

### Vitalink

Eén van de inspanningen om gegevensdeling in de zorg te stimuleren, is de ontwikkeling van Vitalink. Vitalink is een digitaal platform van de Vlaamse overheid om gegevens over zorg en welzijn veilig uit te wisselen tussen verschillende zorgverleners. Op dit moment zijn vier pilootprojecten gestart waarin het uitwisselen van medicatieschema's tussen zorgverleners uit de eerstelijnsgezondheidszorg getest wordt.

Meer informatie kan u vinden op: [www.vitalink.be](http://www.vitalink.be).

### Europese initiatieven

Het departement wil ook aansluiten bij Europese initiatieven die dezelfde doelstelling nastreven.

Zo is Vlaanderen (Departement WVG) sinds begin 2012 Lead Partner van het INTERREG IVC CASA-project (Consortium for Assistive Solutions Adoption) dat handelt over de ontwikkeling van regionaal beleid en uitwisseling van kennis rond de uitrol van innovatieve ICT en diensten voor zelfstandig leven.

Het is in deze context dat de 14 CASA-partners (uit 13 Europese regio's) in hun eigen regio studiebezoeken organiseren voor het consortium teneinde goede praktijken uit te wisselen en samen te zoeken naar manieren voor de brede uitrol van 'Ambient Assistive Living' (zelfstandig wonen), kortweg AAL.

Zo bezochten beleidsmedewerkers, academici, ondernemers, etc. uit de partnerregio's verschillende projecten in Noord-Brabant (Eindhoven, september), Spanje (Barcelona, november) en Kent County (Canterbury, december).

Verder maakt Flanders' Care met het Departement WVG ook deel uit van CORAL (Community of Regions for Assisted Living). Dit netwerk wil de doelstellingen van het European Innovation Platform mee ondersteunen.

## Hulpmiddelenbeleid

In zijn Beleidsnota 2009-2014 en in zijn beleidsbrieven gaf minister Jo Vandeuren aan te streven naar een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelbeleid. Dat beleid wil door het ter beschikking stellen van aangepaste hulpmiddelen een extra stuk levenskwaliteit realiseren voor mensen die zich door overmacht beperkt zien in wat ze fysiek nog willen en kunnen, ongeacht hun leeftijd. Ook in het kader van Flanders' Care én het Perspectiefplan 2020 geldt het ontwikkelen van een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid als een innovatieve actie. Een extra stimulans is nodig voor kennisdeling en deskundigheidsbevordering op het terrein van de assistieve technologie, ook om nieuwe technologische mogelijkheden te kunnen benutten. Het gaat over het ontwikkelen van leeftijdsonafhankelijke concepten, rekening houdend met de vergrijzing van de bevolking, zien wat de markt doet op dit vlak, hoe we dat kunnen gebruiken in ons zorgbeleid,...

Dat zijn enkele van de uitdagingen voor een hulpmiddelenbeleid waarbij men competentie moet inzetten om dat project echt op te starten en een dynamiek op gang te brengen. Voor personen met een handicap die als dusdanig erkend zijn, treedt het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) vandaag op om het hulpmiddelenbeleid uit te voeren, daarin bijgestaan door zijn Kenniscentrum Hulpmiddelenbeleid. Omdat de doelgroep voor dat beleid wordt uitgebreid, leeftijdsonafhankelijk, werd in de Beleidsraad van juni 2012 op vraag van de Minister overeengekomen, dat het departement in nauwe samenwerking met het VAPH, werk zou maken van de ontwikkeling van het hulpmiddelenbeleid.

Het Kenniscentrum Hulpmiddelen van het VAPH behield zijn werking inzake de beleidsuitvoerende opdrachten binnen dat agentschap. De beleidsvoorbereidende expertise van het VAPH werd ingezet in de opdracht inzake het ontwikkelen van een leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid, zoals toegewezen aan het departement.

In overleg met het kabinet ging het departement daarop van start met het uitklaren van de rol van de diverse partijen die betrokken zijn bij het hulpmiddelenbeleid. Daarom droeg het departement ook bij aan de voorbereidingen van de overdracht van de bevoegdheid voor de mobiliteitshulpmiddelen in uitvoering van de zesde staatshervorming.

## Organisatieontwikkeling

### Trefzeker, zorgzeker

Het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin – dat zijn niet alleen de centrale administraties, maar ook tientallen vestigingen van agentschappen en departement verspreid over de vijf provincies en Brussel. De collega's in die buitendiensten verzekeren elk vanuit hun opdracht een eigen dienstverlening: aan zorgbehoevenden, maar vaak ook aan voorzieningen en instanties waarmee ze aan de slag gaan op het terrein van zorg en welzijn. Minister Jo Vandeuren gaf te kennen graag te zien wáár en hoe zijn diensten werken ook om met hen het gesprek te kunnen aangaan over de uitdagingen die zich aandienen op dat provinciale en regionale niveau. Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin coördineerde met praktische ondersteuning van de Kind en Gezin Academie de organisatie van de ontmoetingen van de minister met die buitendiensten.



De intern verzelfstandigde agentschappen en het departement verzorgden in elk van de vijf provincies een aanbod waarbij de personeelsleden van hun buitendiensten de kans kregen om van gedachte te wisselen over het werk op het terrein voor zorg dichtbij de mensen. Telkens kwamen ook goede praktijkvoorbeelden aan bod.

Bij de slotsessie in Brugge op 26 april 2012, kon de minister besluiten met: “Het was voor mij in ieder geval zeer boeiend en leerrijk. En meteen ben ik onder de indruk van datgene wat me getoond is, de visie en operationaliteit van onze administraties.”

### **Waarom het departement werk maakt van kwaliteitszorg**

In de loop van 2012 consolideerde het Departement WVG zijn sterke motivatie voor het werken aan de permanente verbetering van de eigen organisatie en van zijn dienstverlening.

Op 4 juli promoveerde Sarah Demuzere tot doctorandus met haar proefschrift ‘Verklarende factoren van de implementatie van kwaliteitsmanagementtechnieken. Een studie binnen de Vlaamse overheid (2007-2012)’. Dit proefschrift zocht naar een verklaring voor het inzetten van kwaliteitsmanagementtechnieken. Naast de kwantitatieve analyses in dit onderzoek, waarbij gegevens werden vergeleken van 124 Vlaamse overheidsorganisaties, ging het onderzoek ook in op het kwaliteitsmanagement bij het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jongerenwelzijn en het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). De onderzoekster stelde vast dat het departement in sterke mate zijn kwaliteitszorg opneemt om zich positief te positioneren ten opzichte van andere organisaties: het departement wil tonen, dat er gewerkt wordt aan de kwaliteit van de dienstverlening. En ten overstaan van het politieke niveau overheid wil het departement waarborgen dat het streeft naar het bereiken van de gewenste resultaten.

### **Trap per trap**

Op 7 maart 2012 lichtte het departement lichtte het concept 'Trap per trap. Kwaliteitszorg uitbouwen met een departement' toe in het Forum van Secretarissen-generaal (SGF). Binnen het netwerk dat deze bijdrage aan het SGF-jaarprogramma voorbereidde, werd de motivatie van het Departement WVG voor het werken aan kwaliteit onderstreept: eerder de zin voor ‘permanent verbeteren’ opbouwen en uitdragen naar de eigen medewerkers en naar buiten toe. Kwaliteitszorg is immers veel meer dan een instrument om de werking of de uitvoering van de managementovereenkomst te monitoren. En dat blijkt onder meer uit de manier waarop de werking van het Departement WVG permanent geëvalueerd wordt aan de hand van het Common Assessment Framework (CAF), een zelfevaluatiekader voor overheden.

### **Vijfde European CAF User Event**

Samen met het Departement Bestuurszaken stelde het Departement WVG zich kandidaat voor een bijdrage aan het vijfde ‘European CAF User Event’, dat van 27-28 september plaatsvond in Oslo onder het motto ‘CAF als motor voor innovatie’. De bijdrage van de twee departementen focuste op de manier waarop ze vanuit hun bezorgdheid voor de kwaliteit van werken op zoek gaan naar manieren om de efficiëntie aan te tonen van de waaier aan acties die ze uitvoeren. Hun presentatie 'Tracking the way ahead. Improving coherent policy development by common dashboards' voor een publiek van meer dan 300 ambtenaren betrokken bij de kwaliteitszorg in de overheden van de Europese lidstaten en daarbuiten, werd sterk geapprecieerd.

Bij de inschatting van de mate waarin het Departement WVG zijn organisatie beheerst, kreeg het departement in 2011 twee aanbevelingen mee. Werk maken van een lange termijn ICT-plan en meer systematisch werk maken van zijn externe relaties.

De directieraad had deze laatste aanbeveling al deels weerlegd: het departement ging altijd al bijzonder zorgzaam om met identificatie en dialoog, transparantie en terugkoppeling, evaluatie en bijsturing van zijn relatienetwerk. De eerste helft van 2012 gebruikte het departement om dit aspect van zijn organisatiebeheersing zeer omstandig te documenteren en te expliciteren. In juni bevestigde de Interne Audit van de Vlaamse Administratie daarop dat de aanbeveling inzake het belanghebbendenmanagement gerealiseerd was.

De nieuwe streefdatum van de nog lopende aanbeveling voor het uitwerken van een lange termijn ICT-plan werd vooruitgeschoven tot halfweg 2014. Onder meer omwille van de mogelijke gevolgen van de zesde staatshervorming op het departement en op de ontwikkelingen in verband met e-health. Bij de beslissing over het aanmaken van het Informatiestuurplan liet de directieraad optekenen dat “kwaliteit primeert op snelheid”. Ondertussen ging het departement via zijn Informatiestuurplan na hoe het zijn belangrijkste informatienoden gedurende de komende drie jaar kan ondersteunen door middel van informaticatoepassingen en door organisatorische en technische aanpassingen.

### **Bedrijfscontinuïteitsmanagement**

Om de gevolgen van een calamiteit of incidenten zoveel mogelijk te beperken heeft een organisatie nood aan bedrijfscontinuïteitsmanagement. Binnen de Vlaamse overheid wordt bedrijfscontinuïteitsmanagement gedefinieerd als het beheersproces dat risico's identificeert en beperkt en de mogelijke impact van een onderbreking van (tijds)kritieke bedrijfsprocessen en ondersteunende systemen minimaliseert. Het ultieme doel is het tijdig herstellen van de kritische processen.

Het Departement WVG voerde voor de entiteit, conform de beslissing van de Vlaamse Regering van 6 mei 2011, een bedrijfsimpactanalyse en een risico-analyse uit en stelde op basis daarvan een continuïteitsplan op dat op 24 december 2012 aan het coördinerende Departement Bestuurszaken werd bezorgd.

## **Beheersmonitoring**

### **Begroting**

De afdeling Beheersmonitoring ziet erop toe dat het proces van de begrotingsopstelling conform de plannings- en beheerscyclus verloopt en gaat na of de voorstellen van de entiteiten van het beleidsdomein in overeenstemming zijn met de beheersovereenkomsten. De afdeling zorgt voor de consolidatie van voorstellen en voor duiding binnen een langetermijnperspectief. Ze verzorgt de externe coördinatie van de begrotingsopmaak met de beleidsverantwoordelijken en de controleinstanties.

De afdeling verzorgde de coördinatie van de opmaak van de begroting 2013 en van de aanpassingen aan de begroting 2012. In dit verband zorgde de afdeling eveneens voor het herverdelen van diverse kredieten binnen de begroting van het beleidsdomein. De afdeling stelde ook de nodige

werkingsmiddelen (dotaties) ter beschikking van de verschillende rechtspersonen van het beleidsdomein. Waar nodig werden ook specifieke financiële dossiers gecoördineerd of geadviseerd.

In 2012 werkte de afdeling ook mee aan de verdere ontwikkeling van de modernisering van het financiële beheer. Zo werd deelgenomen aan interdepartementale werkgroepen voor het uitschrijven van de uitvoeringsbesluiten bij het nieuwe Rekendecreet en werd dit decreet ook geïmplementeerd binnen het beleidsdomein.

## Verhouding middelen Vlaamse overheid

### Uitgavenbegroting 2012 (in %)

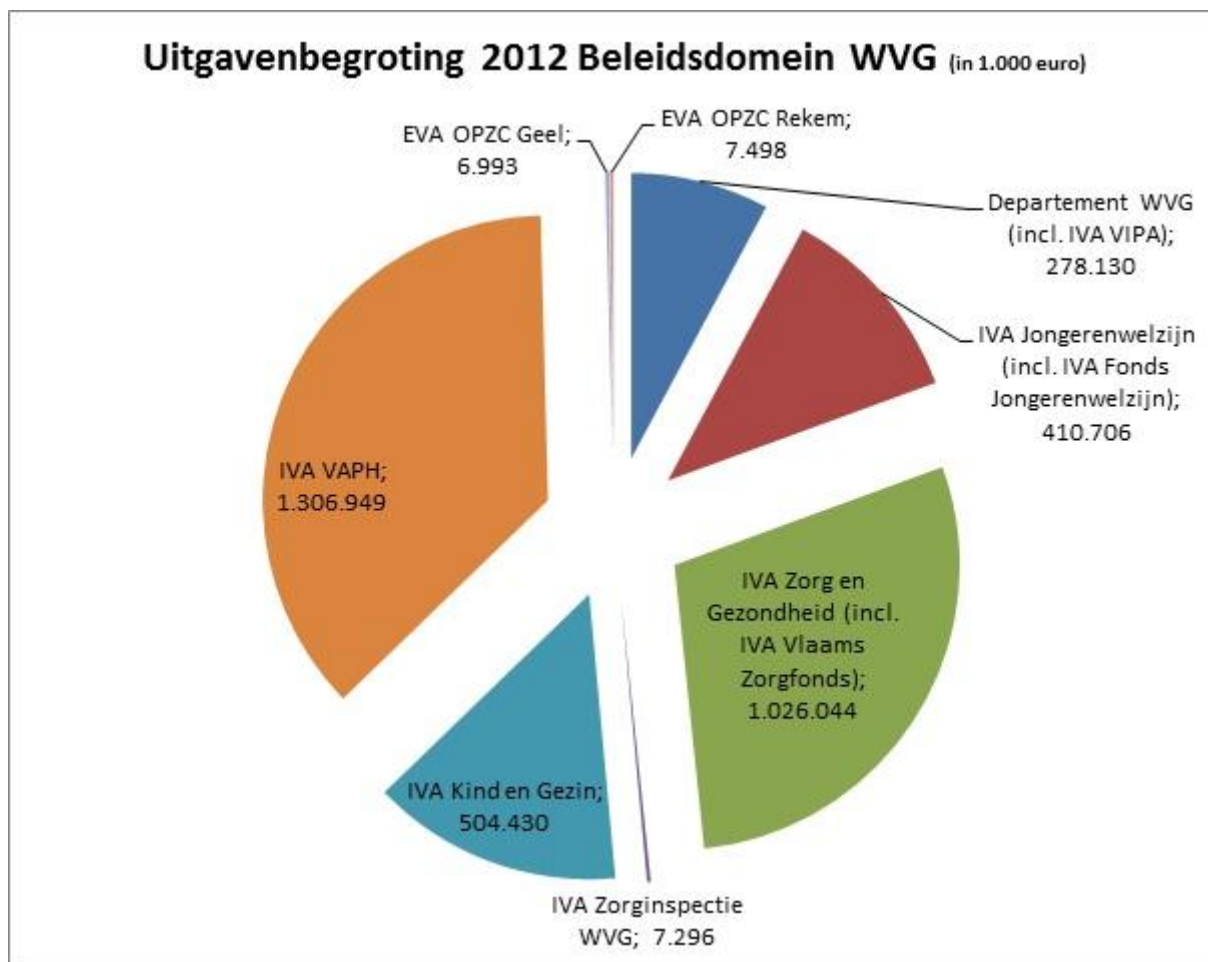


Het totale budget van de Vlaamse overheid bedroeg in 2012 bijna 27 miljard euro. Het beleidsdomein WVG beschikte over een budget van meer dan 3,5 miljard euro. Met 13,98 % van de totale uitgavenkredieten is het beleidsdomein WVG hiermee het tweedegrootste beleidsdomein.

Van het totale budget van het beleidsdomein WVG wordt ruim 278 miljoen euro beheerd door het departement. Hiervan werd zo'n 16 miljoen euro aangewend voor de werking van het departement en zo'n 296 miljoen voor de uitvoering van het beleid.

Verhouding middelen beleidsdomein WVG (in 1.000 euro)	
Departement WVG (incl. IVA VIPA)	278.130
IVA Zorg en Gezondheid (incl. IVA Vlaams Zorgfonds)	1.026.044
IVA Jongerenwelzijn (incl. IVA Fonds Jongerenwelzijn)	410.706
IVA Zorginspectie WVG	7.296
IVA Kind en Gezin	504.430
IVA VAPH	1.306.949
EVA OPZC Geel	6.993
EVA OPZC Rekem	7.498
Totaal beleidsdomein WVG	3.548.046

\*De OPZ's Geel en Rekem worden als ziekenhuis vooral vanuit de federale begroting gefinancierd. Deze bedragen betreffen enkel de dotaties vanuit de Vlaamse begroting.



### Nieuwe financiële administratie

De manier waarop de Vlaamse overheid haar financiën opvolgt en beheert verandert voortdurend. In eerste instantie is er het Rekendecreet dat vanaf 1 januari 2012 de wetgeving op de Rijkscomptabiliteit vervangt. De implementatie daarvan zorgde in 2012 voor aangepaste werkwijzen die uitvoerig werden toegelicht en opgevolgd. Daarnaast werd in 2012 ook verder gewerkt aan het uitschrijven van uitvoeringsbesluiten bij dit Rekendecreet.

Daarnaast werkt het departement Financiën en Begroting met BUTEO aan een applicatie om het begrotingsproces meer gestructureerd en geautomatiseerd te laten verlopen. De afdeling ondersteunt de ontwikkeling van deze applicatie.

Tot slot wordt vanuit de afdeling getracht om koppelingen tussen beleid en financiële gegevens mogelijk te maken. Het blijkt echter niet evident om op een gestructureerde wijze gegevens met elkaar te verbinden en deze voor verschillende doeleinden aan te wenden.

### Informatieregie

#### Informatiestuurplan

Aangezien het Departement WVG een kennisorganisatie is, is een goede informatisering belangrijk. Om op directieniveau onderbouwde beslissingen te kunnen nemen over de strategische IT-keuzes, wordt een informatiestuurplan uitgewerkt. In 2012 werden de eerste twee delen goedgekeurd. Het eerste deel behandelde de strategie. Het tweede deel behandelde de (architectuur)principes en de

criteria om een goede alignering van IT op de business mogelijk te maken. In het tweede deel werden ook 33 mogelijke informatiseringsprojecten geïdentificeerd om onze missie en opdrachten beter te kunnen uitvoeren. In deel 3 (2013) worden keuzes gemaakt en worden de geselecteerde projecten berekend, gefaseerd en verdeeld. Ze worden dan programmatisch (met hun onderlinge afhankelijkheden) uitgevoerd.

### **CoBRHA**

Om de informatisering (en meer bepaald de gegevensdeling) in de zorg mogelijk te maken, is er nood aan een unieke identifier voor zorgvoorzieningen en zorgverleners. Net zoals er een rijksregisternummer is voor burgers. Het (voorlopig) federale eHealth-platform bouwt een databank met basisidentificatiedata van alle erkende zorgverleners en alle erkende zorgvoorzieningen in ons land. Die databank heet CoBRHA (Common Base Registry for Health Care Actors). De databank zal het gebruikers- en toegangsbeheer voor toepassingen met zorggegevens optimaliseren. De data in de databank kunnen ook gebruikt worden om erkenningen op te zoeken of als authentiek bronbestand voor verrijking in andere toepassingen (sociale kaarten, ...). Het beleidsdomein WVG was in 2012 de eerste overheid die dit bestand gevuld heeft met data uit zijn operationele bronbestanden. De WVG-data in CoBRHA zijn ook beschikbaar op de website van WVG:

<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/data>

### **Klachtenbehandeling**

Een nieuwe bepaling van het Vlaams klachtendecreet sinds medio 2011 voorziet dat de rapportage over de klachtenbehandeling aan de Vlaamse ombudsdienst uitgebracht wordt door het centraal punt van elk beleidsdomein. De aanbeveling hierbij is dat er een managementvisie op klachtenbehandeling per beleidsdomein ingevuld wordt. Hoe minder managementvisie er aanwezig is, hoe groter de kans dat klachten verloren gaan. Een klacht is te zien als een kans op een verbeterde dienstverlening.

De globale klachtenrapportages per beleidsdomein moeten toelaten beleidsconclusies te trekken uit die rapporten die niet alleen kwantitatieve gegevens bevatten (aantal dossiers, behandeltermijnen, ...) maar ook inhoudelijk duiden over welke aspecten van de dienstverlening de burgers niet tevreden zijn, en bijsturing van de dienstverlening vragen.

In 2012 maakten de agentschappen en het departement van het beleidsdomein WVG voor het eerst samen een gecoördineerd rapport over hun klachtenbehandeling dat door het departement, zijnde het centraal punt voor het beleidsdomein WVG, bij de Vlaamse ombudsdienst is ingediend. Ze hebben ook samen gewerkt aan en een aantal stappen gezet in de harmonisering van het begrippenkader van hun klachtenbehandeling.

### **Ontvangen klachten**

In het werkjaar 2012 heeft het departement in totaal veertien klachten ontvangen die ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten omvatten over de dienstverlening van het departement en van de management-ondersteunde diensten (MOD's), over een erkende welzijnsvoorziening, en over andere diensten die buiten de bevoegdheden van het departement vallen. In de twee vorige werkjaren ontving het departement telkens een twintigtal klachten.

Klachtenbehandeling is in eerste instantie voorzien voor reacties van ongenoegen over de eigen dienstverlening van het departement. Dit noemen we de 'eerstelijns'-klachtenbehandeling. In 2012

ontving het departement slechts vier ontvankelijke klachten over de eigen dienstverlening. Die hadden voornamelijk betrekking op communicatiestoornissen in de dienstverlening. Binnen de vrijwillige behandeling van klachten van personeelsleden – want die klachten vallen buiten het kader van het Vlaams klachtendecreet – hebben we in 2012 vier klachten behandeld, een lichte daling bij vergelijking met 2011 en 2010. De scope van de MOD WVG afdeling Personeel omvat alle personeelsleden van het Ministerie WVG.

Klachtenbehandeling door het departement gebeurt ook voor uitingen van ontevredenheid over de dienstverlening van welzijnsvoorzieningen die door het departement worden erkend of geregistreerd of gesubsidieerd. Ze vormen de groep van de tweedelijnsvoorzieningen die dienstverlening verstrekken aan veel burgers binnen het kader van armoedebestrijding, integrale gezinszorg, opvoedingsondersteuning, ... Die klachtenbehandeling noemen we de interne tweedelijnsklachtenbehandeling die kenmerkend is voor het beleidsdomein WVG binnen de scope van de Vlaamse overheid. Even kenmerkend is het Vlaams kwaliteitsdecreet dat onder meer de welzijnsvoorzieningen verplicht om in eerste instantie over de eigen dienstverlening intern klachtenbemiddeling en –behandeling te organiseren. Als die klachtenbehandeling niet leidt tot het gewenste resultaat, kunnen de verzoekers terecht bij het aansturende departement dat in tweede instantie de behandeling van de klacht opneemt. In 2012 ontving het departement één klacht over de dienstverlening van een centrum voor integrale gezinszorg (tegenover vier interne tweedelijnsklachten in 2011).

Vier burgers die met hun klacht bij het departement verkeerdelijk terecht kwamen, werden passend doorverwezen naar andere agentschappen van het beleidsdomein WVG of naar de federale overheid die voor hun klacht bevoegd is, en het nodige kunnen doen om hen verder te helpen.

### **Uitwerken van verbeteringsacties**

Klachtenbehandeling is één van de hefboomen om de kwaliteit van de dienstverlening van de overheid te verbeteren. Concreet leidt klachtenbehandeling tot het uitwerken van verbeteracties.

Zo werd de erkennings- en subsidiëringscyclus van verenigingen voor armoedebestrijding herzien in overleg met de erkende verenigingen en met het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen, na behandeling van een klacht in 2010. Dit resulteerde in 2012 in een aanpassing van de regelgeving voor erkenning en subsidiëring van armoedeverenigingen. De nieuwe subsidieregeling is vanaf 1 januari 2013 van toepassing. De lokale armoedeverenigingen zullen allemaal dezelfde subsidie ontvangen.

Voor een snellere actualisering van ingezonden productinformatie door lokale besturen naar de website 'Rechtenverkenner', een online catalogus van sociale rechten van verschillende overheden ter informatie van het brede publiek, is nu structureel een elektronisch hulpmiddel in 'Rechtenverkenner' ingebouwd om alle betrokken rechten dadelijk te kunnen identificeren. Op die manier kan ook het bijwerken van indexeringen van diverse tegemoetkomingen voor burgers in de toekomst een stuk vlotter gebeuren.

Bij de MOD WVG afdeling Personeel van het departement gaat het team Loopbaanbeheer na of de communicatie naar de betrokken personeelsleden kan worden aangepast zodat iedereen die een terugvordering van loon moet betalen op de hoogte is van de mogelijkheid van een afbetalingsplan.

Op die manier heeft de 'hefboom' van de kwalitatieve dienstverlening niet alleen wortel en stam, maar krijgt hij ook steeds mooiere takken.

### **10 jaar Beleidsraad WVG**

Voor de meeste agentschappen van WVG is de inwerkingtreding op 1 april 2006 gebeurd. Vlugge cijferaaars denken terecht: 'Dit is toch nog geen 10 jaar?' En toch. De eerste, weliswaar informele, Beleidsraad kwam samen op 25 september 2001 op initiatief van toenmalig minister Vogels. Aangezien dit politiek ambtelijk overleg een van de principes van BBB (Beter Bestuurlijk Beleid) was, wou de minister niet wachten tot de formele goedkeuring van het decreet om dit overleg op te starten.

De overlegcultuur is er altijd geweest in het vroegere beleidsdomein WVC, maar door dit initiatief heeft het beleidsdomein WVG tijd gehad om tegen de formele inwerkingtreding dit instrument goed uit te bouwen.

Van de 103 vergaderingen zijn er slechts twee vergaderingen die niet werden voorgezeten door de ministers zelf. Een belangrijk detail hierbij is dat de reden van de twee afwezigheden te wijten was aan een dringende interpellatie van de minister in het parlement. Alle ministers, Mieke Vogels, Adelheid Byttebier, Inge Vervotte, Steven Vanackere, Veerle Heeren en Jo Vandeurzen hebben dit instrument graag gehanteerd. Ook de leidende ambtenaren hebben dit overleg steeds mee vorm gegeven door agendapunten aan te reiken en de inhoudelijke discussie aan te gaan tijdens de vergaderingen. De collega's van de vroegere VOI's (Vlaamse Openbare Instellingen) Kind en Gezin en het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie voor Personen met een Handicap, hebben van bij het informele begin dit overleg alle kansen gegeven.

Het Departement WVG heeft vanuit zijn beleidsondersteunende en coördinerende rol hier actief aan meegewerkt, 64% van de agendapunten werden door het departement aangebracht. Het departement heeft ook steeds het secretariaat opgenomen en gezorgd voor een efficiënte en snelle manier van informatiedoorstroming.

De invulling van de agenda is verder gegroeid. Thans wordt er ook systematischer gerapporteerd over de uitvoering van zowel de beleidsnota, maar ook van het uitgevoerde beleid. Jaarlijks is er sinds deze legislatuur een denkdag waarbij de beleidsbrief voor het komende jaar wordt besproken en de huidige minister agendeert meer dan vroeger zelf items op de agenda.

BBB heeft gezorgd voor de structuur, de leden gaven er invulling aan.

### **Beheersovereenkomsten en ondernemingsplan**

In 2012 werd binnen de afdeling Beheersmonitoring verder gewerkt aan een gedragen aanpak wat betreft de opvolging van de beheersovereenkomsten. Enerzijds werden de acties uit de beleidsnota van de minister opgevolgd via mijlpalen. Anderzijds werd het recurrente beleid opgevolgd via dashboards. In 2012 werd een eerste opvolging van de beheersovereenkomsten georganiseerd over het werkjaar 2011. Een aantal aanbevelingen naar de toekomst toe werden geformuleerd.

In 2012 maakte het departement onder leiding van de afdeling Beheersmonitoring ook voor het eerst werk van een ondernemingsplan. Dit plan legt de prioriteiten vast voor 2012 maar tracht tegelijkertijd ook een beeld te geven van de recurrente taken van het departement. Het verder

uitwerken van het ondernemingsplan als instrument voor planning en opvolging zal voor de afdeling Beheersmonitoring de volgende jaren cruciaal worden.

Ten slotte volgt de afdeling Beheersmonitoring ook het Vlaams Regeerakkoord op voor wat betreft de acties van het beleidsdomein WVG. In 2012 kwam de focus hierbij sterk te liggen op Flanders' Care en het bestrijden van kinderarmoede.

## Beleidsontwikkeling

Beleid is het sleutelwoord dat de afdeling aanstuurt. Er bestaan meerdere definities van de term met ongetwijfeld onderling subtiele verschillen, maar veralgemenend kan beleid omschreven worden als het stellen van doelen, middelen en een tijdpad in onderlinge samenhang. Het gaat dan over het aangeven van de richting en de middelen waarmee men gestelde doelen, in dit geval binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, wil gaan realiseren.

Beleid is een (communicatie-)middel om te zorgen dat alle neuzen dezelfde kant opstaan en opgaan. Beleid, het maken ervan en het uitvoeren ervan, is een continu proces. Eerst wordt de strategie bepaald. Daarna wordt er gekeken naar de praktijk en geanalyseerd wat de mogelijkheden zijn om de strategie ten uitvoer te brengen. Vervolgens worden er keuzes gemaakt. Deze keuzes worden uitgewerkt en geïmplementeerd. De praktijk wordt getoetst aan de theorie en geëvalueerd. Aan de hand van de evaluatie worden sommige stappen indien nodig opnieuw doorlopen.

Beleid wordt dan ook vaak gezien als een cyclus. Een cyclus gekenmerkt door:

WILLEN: draagvlak creëren (agendavorming)

WETEN: de uitgangssituatie scherp in beeld (beleidsvoorbereiding)

WEGEN: prioriteiten bepalen (beleidsbepaling)

WERKEN: beleid uitwerken en verankeren (beleidsuitvoering)

WAKEN: evalueren en bijstellen (beleidsevaluatie)

Het is binnen deze context dat de afdeling opereert. In een ogenschijnlijk heterogene samenstelling met een juridisch team, een team integrale jeugdhulp en een team beleid. Deze teams verbinden zich op de werkvloer tot een samenwerkende entiteit die diverse competenties inzet om beleid te ontwikkelen.

Dat gebeurt conceptueel via (ondersteuning van) de opmaak van decreten en beleidsnota's, en praktijkgericht door (samenwerking aan) communicatie en vorming.

De minister van WVG is daarbij de eerste klant. De coördinatie van de opmaak van de beleidsbrief is dan ook een jaarlijks terugkerende taak. Het is de biotoop waarbinnen de afdeling, in samenwerking en overleg met de overige entiteiten van het beleidsdomein, haar werkzaamheden ontplooit.

## Decreten en beleidsnota's

In 2012 leverde de afdeling een uitvoerige bijdrage aan volgende decreten:

- Het decreet pleegzorg
- Het decreet Vlaamse sociale bescherming
- Het decreet interne staats hervorming



- Het decreet integrale jeugdhulp
- Het W<sup>2</sup>-decreet
- Het decreet gegevensdeling
- Het decreet houdende de stimulering van een inclusief Vlaams ouderenbeleid en de beleidsparticipatie van ouderen

Stuk voor stuk voorbeelden van een kaderwetgeving die de filosofie van het overheidsoptreden bij de maatschappelijke opbouw van welzijn en gezondheid moet 'legaliseren' tot:

- een horizontale, gedeelde en intersectoraal afgestemde benadering van het hulp- en zorgaanbod op het macroniveau;
- het aanbieden van zorg op maat door een netwerk van samenwerkende voorzieningen;
- het bundelen van flexibel aangeboden combinaties van zorgmodules zowel op maat van één individuele situatie als structureel vertaald in afgelijnde hulpprogramma's die meerdere sectoren kunnen omvatten.

In 2012 bereidde de afdeling ook de nakende staats hervorming mee voor. De eerste overwegingen ter zake moeten culmineren in een groenboek dat de debatten nadien kan voeden. Een stuurgroep stuurt de interne debatten binnen het beleidsdomein aan. Verschillende medewerkers namen deel aan de activiteiten van de deelwerkgroepen rond gezondheids- en ouderenbeleid, kinderbijslag en justitie.

## Communicatie en vorming

Conceptvorming is één ding, de communicatie eromheen voeren een ander. Beleid ontwikkelen betekent ook gedragenheid creëren. Dat aspect behoort eveneens tot de taken van de afdeling.

## Jeugdhulp

Met het nieuwe decreet op de Integrale Jeugdhulp in aantocht organiseerde de afdeling tien regionale informatiemomenten in 2012. Op deze momenten waren samen meer dan 2000 personen uit de jeugdhulpverlening en de belendende sectoren aanwezig. Zowel de evolutie als de inhoud van het decreet werden daarbij op een concrete en heldere manier gecommuniceerd aan het werkveld. Een proces dat zeker verdergezet wordt in 2013.

Verontrusting blijft een centrale plaats behouden binnen het implementeren van integrale jeugdhulp. Over Vlaanderen organiseerde de afdeling in totaal 45 vormingsdagen toegespitst op 'omgaan met verontrusting'. Rekening houdend met regionale specificiteit en noden, werd telkens gekeken welk 'format' het meest geschikt was. Zo werd in sommige regio's ingezet op de opleiding van hulpverleners, onder meer in de methodiek van 'Signs Of Safety'. In andere regio's daarentegen was er meer behoefte aan 'startdagen' of lag de focus op de directies. De afdeling leverde een groot aandeel aan de oprichting en uitbouw van het meldpunt 1712 (voor geweld, misbruik & kindermishandeling-ruimer dan jeugdhulp) en ondersteunde mee het 'protocol van moed' in Antwerpen.

Op 17 december 2012 organiseerde de afdeling een beleidsdomeinoverschrijdende studiedag rond 'Seksualiteit en lichamelijke integriteit van minderjarigen'.

Deze initiatieven bereikten ongeveer 1600 hulpverleners, directieleden en stafmedewerkers.

Op het vlak van crisisjeugdhulpverlening waren de acties gericht op de consolidatie van goede praktijken. Zo organiseerden sommige regio's methodiekendagen of infomomenten, met het oog op verdieping. In andere regio's werd, aan de hand van praktijkoverleg, dan weer veel energie geïnvesteerd in afstemming tussen hulpverleners, rond het aanbod en de visie van crisisjeugdhulpverlening. Maar ook de verdere uitbouw van het hulpprogramma crisis bleef een aandachtspunt. Op regionaal en Vlaams niveau zetten we een uitgebreide cyclus van praktijkrapportage op. Deze rapportage leidde reeds tot een aantal beslissingen van het Managementcomité IJH. In samenhang met de resultaten van een wetenschappelijk onderzoek, uitgevoerd door Kind en Samenleving, zullen de bevindingen en aanbevelingen mee vorm geven aan een besluit van de Vlaamse Regering betreffende de crisisjeugdhulp, in uitvoering van het nieuwe decreet op de integrale jeugdhulp.

In 2012 ontvingen de crisismeldpunten 2750 meldingen betreffende 3443 minderjarigen. Dit betekent een stijging ten opzichte van 2011 van 10% op het aantal dossiers en een toename van 12% op het aantal aangemelde minderjarigen. 484x werd een interventie opgestart, 238x een begeleiding en 870x werd opvang geboden. Politiediensten, CLB's en de consultants van het CBJ blijven de voornaamste anmelders. Ongeveer de helft van de aangemelde minderjarigen is tussen 13 en 17 jaar.

De afdeling ondersteunde in 2012 ook de crisisnetwerken en bood in samenwerking met de Interactieacademie ongeveer 60 meldpunt- en interventie medewerkers een vorming aan. Op Vlaams niveau werden meer dan 8000 huisartsen aangeschreven.

Tot slot bleven continuïteit, vermaatschappelijking van de jeugdhulp en cliëntparticipatie op de agenda staan. Deze thema's liepen als een rode draad doorheen alle activiteiten. Een studiedag rond het decreet rechtspositie, een toelichting bij cliëntvertegenwoordigers of een lunchvergadering met een handvol potentiële voorzitters cliëntoverleg, zijn hier concrete voorbeelden van.

Om kinderen en jongeren die in aanraking komen met jeugdhulpverlening, beter hun rechten te leren kennen ontwikkelde de afdeling in samenwerking met de Kinderrechtswinkel een informatiebrochure voor -12-jarigen en één voor +12-jarigen. Deze informatie bereikt minderjarigen evenwel voornamelijk via indirecte weg, namelijk via de jeugdhulpvoorziening die hen begeleidt. Daarom zocht de afdeling ook naar een ander informatiekanaal en lanceerde op YouTube een informatief filmpje.

Het filmpje is gelinkt aan [www.rechtenindejeugdhulp.be](http://www.rechtenindejeugdhulp.be) waar kinderen en jongeren de informatiebrochures kunnen vinden en waar ze ook terecht kunnen voor antwoorden op hun vragen. Dit initiatief wordt in 2013 opgevolgd door een Doe-dag waarop hulpverleners en cliënten de mogelijkheid krijgen om met elkaar in gesprek te gaan over participatie in de jeugdhulpverlening. In voorbereiding daarop schreven we een visietekst en charter over participatief werken met kinderen en jongeren in de jeugdhulp.

## **Colloquium Perspectiefplan 2020**

### **Een inclusieve samenleving in 2020: van droom naar werkelijkheid**

De maatschappelijke context waarin zorg georganiseerd wordt, evolueert snel. Dat geldt ook voor de zorg voor personen met een handicap. Zijn de ondersteuningsstructuren en -instrumenten van

vandaag nog adequaat als antwoord op hun noden en wensen van morgen? Het is zaak de toekomst, een mogelijk perspectief voor 2020, pro-actief voor te bereiden.

Daarover organiseerde het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin het debat met alle stakeholders en andere belangstellenden op 6 en 7 juni 2012 tijdens een tweedaags colloquium om te komen tot gedragen aanbevelingen voor:

Het realiseren van een optimale kwaliteit van leven voor alle burgers, in het bijzonder personen met een handicap.

- Het vermaatschappelijken van de zorg als instrument voor gegarandeerde zorg.
- Het garanderen van inkomen en sociale bescherming voor personen met een handicap.
- De ethische en financiële aspecten die relevant zijn voor het vernieuwen van de zorg.

In de aanloop naar dit colloquium organiseerde de afdeling drie thematische brainstormsessies:

- Thema 1: over sociale inclusie, kwaliteit van bestaan het realiseren van zorggarantie voor personen met een handicap  
Georganiseerd in vijf provincies in Vlaanderen, op hetzelfde moment. 375 personen (zowel personen met een handicap als andere relevante stakeholders) namen hieraan deel.
- Thema 2: over financiële en ethische aspecten die relevant zijn voor het vernieuwen van de zorg voor personen met een handicap. 35 personen werden uitgenodigd
- Thema 3: over sociale bescherming en inkomensgarantie van personen met een handicap (35 personen werden uitgenodigd)

Ook het colloquium zelf werd organisatorisch door de afdeling aangestuurd. Op dag 1 stelden vier professoren op basis van hun expertise hun inzichten over een toekomstgerichte organisatie en financiering van de zorg voor personen met een handicap voor.

Op dag twee vertaalden de 340 deelnemers de ideeën uit het voorbereidend proces samen met de wetenschappelijke inzichten via debat en discussie in concrete beleidsaanbevelingen. Van deze aanbevelingen wordt gebruik gemaakt om de vernieuwings- en uitbreidingsoperaties van het Perspectiefplan 2020 verder tot uitvoering te brengen.

### **Studievoormiddag Praktijkonderzoek**

Effectieve en efficiënte hulp- en dienstverlening: het blijft een grote uitdaging. Wat betekent het? Hoe bereiken we dat? Welke zijn daarbij de bepalende factoren? Het zijn allemaal vragen die wetenschappers, praktijkwerkers en beleidsmensen bezighouden.

De afdeling beleidsontwikkeling is de gangmaker van het actieplan 'kennisdeling efficiënte en effectieve praktijken' en focuste op 12 november 2012 in dit verband op praktijkgericht onderzoek. Praktijkgericht onderzoek is immers een ideaal instrument om meer inzicht te verwerven in de cliënten waarmee we in de hulpverlening werken, in de wijze waarop we hulpverlening aan cliënten

aanbieden en in de uitkomsten van die hulpverlening. En bovenal, praktijkgericht onderzoek levert producten en instrumenten op die hulpverleners kunnen gebruiken in hun praktijk.

De studievoormiddag ging dieper in op twee vormen van praktijkgericht onderzoek: academische werkplaatsen en routine outcome monitoring.

In academische werkplaatsen gaan praktijk en onderzoek hand in hand. Wetenschappers voeren gericht en systematisch onderzoek over wat er in de hulpverlenende praktijk gebeurt. De onderzoekers vertalen hun resultaten in producten, adviezen of methodieken waarmee hulpverleners aan de slag kunnen.

'Routine outcome monitoring' houdt in dat de hulpverlener de voortgang en uitkomsten van zijn hulpverlenend proces systematisch bijhoudt en analyseert. Dat leidt tot inzichten en resultaten op drie niveaus: dat van de voorziening, de afdeling of het team en natuurlijk dat van de individuele cliënt. Op die manier werken laat toe individuele hulpverleningstrajecten bij te sturen, maar ook om op team-, afdelings- of voorzieningsniveau verbeteracties uit te stippelen.

Tijdens deze studievoormiddag lieten 100 deelnemers zich inspireren.

### **Kennisnetwerk Europa**

Binnen het beleidsdomein WVG is een Kennisnetwerk Europa actief om, vanuit de vaststelling dat regels en aanbevelingen vanuit de Europese Unie een steeds grotere impact krijgen op het beleidsdomein, te komen tot een efficiënte manier van kennisverwerving en kennisdeling met betrekking tot de Europese regelgevende dimensie.

Het juridisch team van de afdeling verzorgt het voorzitterschap ervan en organiseerde op 3 mei 2012 een infosessie over de Europese regels inzake staatssteun en de diensten van algemeen belang.

### **Afdeling VIPA**

2012 was voor VIPA een jaar van continuïteit, maar ook een waarin de organisatie netwerkte om kennis op te snuiven en aan zelfreflectie te doen. Ook dit jaar werd een optimale dienstverlening nagestreefd en tegelijk gedacht aan de toekomst om continuïteit te verzekeren. VIPA zat in 2012 meer en meer samen met externe partners en zette de eerste internationale stappen om te kijken hoe andere partners in binnen- en buitenland omgaan met bepaalde uitdagingen. Daarnaast deed de afdeling ook aan zelfreflectie: ze liet een rapport maken over de efficiëntie en effectiviteit van de VIPA-investeringsubsidies. Dit alles moet bijdragen tot een betere dienstverlening, de positionering van het VIPA in de toekomst en een netwerk van kennispartners die strategieën en instrumenten ontwikkelen om kwaliteitsvolle welzijns- en gezondheidsinfrastructuur te realiseren.

### **Continuïteit**

In 2012 realiseerde het VIPA in samenwerking met vzw Enter de 'Inspiratiebundel Toegankelijkheid van Ziekenhuizen'. Daarnaast heeft ook de 'Inspiratiebundel Toegankelijkheid voor Voorzieningen van de Preventieve en Ambulante Gezondheidszorg' concreet vorm gekregen. De bundels moeten aanvragers en ontwerpers helpen en inspireren bij het ontwerpen van hun gebouwen.

Om bouwheren te inspireren, een eerste aanzet en een richting te geven, werd de VIPA-website uitgebreid met de eerste voorbeeldprojecten. De afdeling begon met de kunstintegratieprojecten.

Deze rubriek presenteert enkele voorbeelden van kunstintegratieprojecten en schetst een beeld van de mogelijkheden van een kunstopdracht.

### **Netwerking**

De inspiratiebundels toegankelijkheid voor woonzorgcentra en ziekenhuizen vormden de rode draad op de Inspiratiedag Toegankelijke Zorginfrastructuur die het VIPA samen met Enter vzw in het najaar organiseerde voor mensen uit de ouderen- en ziekenhuissector, architecten en projectontwikkelaars. Deze dag ging een stap verder en zoomde in op thema's zoals een toegankelijk bouwproces, wayfinding, hulpmiddelen, licht en kleur. Theoretische concepten werden vertaald naar praktische tips en bouwheren, ontwerpers en experts brachten getuigenissen uit de praktijk.

Vlaams minister van Welzijn Jo Vandeuren en Vlaams Bouwmeester Peter Swinnen lanceerden op 17 juli 2012 een oproep pilootprojecten zorg waarmee zij initiatiefnemers zoeken in de ouderen- en thuiszorg met een vernieuwende visie op zorgconcepten en hun architecturale en ruimtelijke vertaling. Het is de doelstelling om vijf pilootprojecten te ontwikkelen die grensverleggend zijn met het oog op toekomstige woonzorgmodellen. Het VIPA levert een belangrijke bijdrage aan de selectie en de begeleiding van deze projecten die ook relevante inzichten kunnen opleveren voor het VIPA.

In het voorjaar van 2012 keurde de Vlaamse Regering het Groenboek Beleidsplan Ruimte goed. Dit Groenboek is de eerste stap naar een Beleidsplan Ruimte Vlaanderen, de opvolger van het bestaande Ruimtelijk Structuurplan dat minister Muyters in het voorjaar van 2014 klaar wil hebben. Hiervoor rekende minister Muyters, bevoegd voor ruimtelijke ordening, op een actieve participatie van de verschillende beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid. Samen met andere collega's van het beleidsdomein WVG leverde het VIPA hiervoor een belangrijke inspanning om de ruimtelijke noden van de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen mee in kaart te brengen en vorm te geven in het Beleidsplan Ruimte.

Het VIPA verleent zowel investeringssubsidies als -waarborgen voor infrastructuur van welzijns- en gezondheidsvoorzieningen en dit zowel voor nieuwbouw, uitbreiding, verbouwing als aankoop al dan niet in combinatie met verbouwing. De aankoop van grond subsidieert het niet. Het VIPA subsidieert voor een bedrag dat in principe overeenkomt met 60% van de geraamde bouwkost. Het betreft de kosten voor de bouw en de uitrusting van gebouwen.

Een bouwproject omvat hoogstens vier projectfasen, met name ruwbouw (funderingen, ruwbouw, buitenschrijnwerk, dakwerken,...), technische uitrusting (elektriciteit, sanitair, centrale verwarming, lift,...), afwerking (vloeren, schilderwerk, binnenschrijnwerk,...), uitrusting en meubilering (medische uitrusting, meubels,...).

### **Financiële ondersteuning**

Afhankelijk van de sector kan men de investeringssubsidie en de -waarborg verkrijgen via de klassieke en de alternatieve financiering. Men kan ook investeringssubsidie verkrijgen via het systeem van publiek-private samenwerking (PPS). In deze laatste formule kan de aanvrager evenwel geen beroep doen op een investeringswaarborg van het VIPA. Zowel in alternatieve financiering als bij financiering via publiek-private samenwerking kunnen aanvragers gebruik maken van prefinanciering.

Voor de woonzorgcentra bestaat er ook een waarborgprocedure los van het verkrijgen van investeringssubsidies.

## **Financiering**

### *Procedure klassieke financiering*

De klassieke financieringsprocedure is van toepassing op de volgende sectoren:

- algemeen welzijnswerk
- voorzieningen bijzondere jeugdbijstand
- voorzieningen gezinnen met kinderen
- voorzieningen personen met een handicap (enkel revalidatiecentra, kleine projecten waarbij het basisbedrag aan subsidies lager is dan 80.000 euro, exclusief BTW en algemene onkosten en sinds 2011 ook centra voor ontwikkelingsstoornissen)
- voorzieningen preventieve en ambulante gezondheidszorg

Binnen de klassieke financieringsprocedure verleent de Vlaamse overheid welzijns- en gezondheidsvoorzieningen een subsidiebelofte waarbij zij het voor een bepaald project voorziene subsidiebedrag in één keer vastlegt in het VIPA-budget. Vanaf dan vraagt de voorziening zijn investeringssubsidies in maximaal vier projectfasen op, de zogenaamde subsidiebeslissingen, waarna de initiatiefnemer de werken kan gunnen en het VIPA de subsidies effectief betaalt.

De subsidiebelofte is twee jaar geldig. Dit houdt in dat de initiatiefnemer binnen de twee jaar na het verstrekken van de subsidiebelofte de eerste subsidiebeslissing moet indienen, zoniet vervalt de verleende subsidiebelofte.

Voor de bijzondere jeugdbijstand bestaat de klassieke procedure uit twee fasen: een zorgstrategische fase (adviesing door Commissie Zorgstrategie) en een technisch-financiële fase (adviesing door Coördinatiecommissie).

Voor het algemeen welzijnswerk, de preventieve en ambulante gezondheidszorg, de kinderdagopvang en de revalidatiecentra en kleine projecten van de voorzieningen voor personen met een handicap bestaat de klassieke procedure uit één fase, namelijk een technisch-financiële fase (adviesing door Coördinatiecommissie).

Na goedkeuring van het technisch-financiële plan en het verlenen van de subsidiebelofte volgt analoog voor de vijf sectoren:

- vastlegging van het totale subsidiebedrag
- subsidiebeslissing voor maximaal vier projectfasen (en eventueel aanvullende vastlegging subsidiebedrag = aanvullende subsidiebelofte)
- gunning
- vereffening (betaling)

### *Procedure alternatieve financiering*

De alternatieve financieringsprocedure is van toepassing op de volgende sectoren:

- voorzieningen voor ouderen en voorzieningen in de thuiszorg
- de verzorgingsvoorzieningen (ziekenhuizen)
- voorzieningen personen met een handicap (behalve revalidatiecentra, centra voor ontwikkelingsstoornissen en kleine projecten waarbij het basisbedrag aan subsidies lager is dan 80.000 euro, exclusief btw en algemene onkosten)

Binnen de alternatieve financieringsprocedure verleent de Vlaamse overheid aan de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen een principiële akkoord. Als de minister het technisch-financieel plan goedkeurt, verleent hij aan de initiatiefnemer een principiële akkoord waarbij hij het projectplan principiële aanvaardt met het oog op het later verlenen van een jaarlijkse gebruikstoelage.

Bij het verlenen van het principiële akkoord wordt meteen het berekende basisbedrag meegedeeld.

Op basis van dit bedrag wordt de jaarlijkse gebruikstoelage bepaald die de initiatiefnemer kan verkrijgen voor zijn goedgekeurd project, en dit over een periode van 20 jaar, te starten ten vroegste in het jaar dat volgt op het jaar van het bevel van aanvang van de werken. Het verkrijgen van deze gebruikstoelage is afhankelijk van het vervullen van bepaalde voorwaarden (beantwoorden aan sectorspecifieke gebruiksnormen of bezettingsgraden).

Het principiële akkoord omvat geen financieel engagement van de overheid tot het effectief verlenen van de gebruikstoelagen. Het houdt met andere woorden geen belofte van financiering in; er wordt op het moment van het verlenen van een principiële akkoord dus geen vastlegging van financiële middelen aangerekend.

Het principiële akkoord is twee jaar geldig. Dit houdt in dat binnen de twee jaar na het verstrekken van het initieel principiële akkoord het bevel van aanvang der werken moet verleend zijn of de bestelling geplaatst, zo niet vervalt dit principiële akkoord.

Voor de algemene ziekenhuizen en voor de voorzieningen voor ouderen en voorzieningen in de thuiszorg bestaat de alternatieve procedure uit 2 fasen, een zorgstrategische fase (adviesing door commissie zorgstrategie) en een technisch-financiële fase (adviesing door coördinatiecommissie).

Voor de psychiatrische ziekenhuizen, de psychiatrische verzorgingstehuizen (PVT) en voor de voorzieningen voor personen met een handicap (behoudens revalidatiecentra, centra voor ontwikkelingsstoornissen en kleine projecten waarvoor het basisbedrag aan subsidies kleiner is dan 80.000 euro, cijfer per 1 januari 1994 en exclusief btw en algemene kosten) bestaat de alternatieve procedure uit één fase, een technisch-financiële fase (adviesing door coördinatiecommissie).

Na goedkeuring van het technisch-financiële plan en het verlenen van het principiële akkoord volgt jaarlijks gedurende 20 jaar analoog voor de drie sectoren de betaling van de gebruikstoelage.

### ***Procedure publiek-private samenwerking***

De procedure van publiek-private samenwerking (PPS) is van toepassing op de volgende sectoren:

- voorzieningen voor ouderen en voorzieningen in de thuiszorg
- de verzorgingsvoorzieningen (ziekenhuizen)

- voorzieningen personen met een handicap (behalve revalidatiecentra, centra voor ontwikkelingsstoornissen en kleine projecten waarbij het basisbedrag aan subsidies lager is dan 80.000 euro, exclusief btw en algemene onkosten)

De procedure van de publiek-private samenwerking verloopt in belangrijke mate analoog met deze van de alternatieve financiering. Er zijn evenwel enkele belangrijke verschillpunten.

In de procedure van de publiek-private samenwerking is de aanvrager niet de bouwheer van het project, waar dit bij de alternatieve financieringsprocedure wel zo is. De aanvrager is hier een zorgaanbieder die het ontwerpen, het bouwen en het financieren overlaat aan een derde partij, namelijk de opdrachtnemer. Deze opdrachtnemer stelt het afgewerkte gebouw ter beschikking van de aanvrager. De aanvrager betaalt de opdrachtnemer hiervoor een vergoeding, de zogenaamde beschikbaarheidsvergoeding, met de gebruikstoelagen die hij van het VIPA betaald krijgt. In de PPS-procedure fungeren de gebruikstoelagen dan ook als een onrechtstreekse bijdrage in de kosten van het bouwproject, aangezien ze via de aanvrager betaald worden aan de bouwheer, namelijk de opdrachtnemer.

De PPS-procedure bestaat niet uit één fase, zoals de alternatieve financieringsprocedure, maar uit twee fasen, namelijk een voorlopig en een definitief principiële akkoord.

Als de aanvrager een PPS-procedure opstart, dient hij bij het VIPA een dossier in voor het verkrijgen van een voorlopig principiële akkoord. Dit dossier bevat onder andere een conceptnota met de functionele opvattingen over het project en enkele outputspecificaties (wat wil men bereiken?), een raming van zowel de oppervlakte als de te betalen beschikbaarheidsvergoeding.

Als de aanvrager een voorlopig principiële akkoord heeft gekregen, kan hij de opdracht toewijzen aan een opdrachtnemer (rekening houdend met principes van de wetgeving op de overheidsopdrachten). Deze opdrachtnemer ontwikkelt effectieve uitvoeringsplannen met concrete technisch en financiële plannen. Dit zijn de plannen zoals ze ook ingediend worden voor een aanvraag van een 'gewoon' principiële akkoord. De aanvrager dient met deze plannen een dossier in voor het verkrijgen van een definitief principiële akkoord.

Nadat de aanvrager een definitief principiële akkoord heeft verkregen, kan de opdrachtnemer het gebouw bouwen, financieren en, als het volledig is afgewerkt, ter beschikking stellen van de aanvrager (de zorgaanbieder).

De aanvrager kan zijn eerste gebruikstoelage pas aanvragen in het jaar van ingebruikname van de infrastructuur, en dus niet al een jaar na het verkrijgen van zijn principiële akkoord, zoals in de procedure van de 'gewone' alternatieve financiering. Vanaf dat moment stelt de opdrachtnemer het gebouw immers pas ter beschikking van de aanvrager die zijn gebruikstoelage vervolgens gebruikt om de beschikbaarheidsvergoeding aan de opdrachtnemer te betalen. Deze gebruikstoelage is berekend op basis van een coëfficiënt die slechts 95% bedraagt van de coëfficiënt die gebruikt wordt om de gebruikstoelage in de 'gewone' alternatieve financiering te berekenen. De gebruikstoelage in PPS bedraagt dus slechts 95% van deze van de 'gewone' alternatieve financieringsprocedure.

### **Prefinanciering**

Binnen de alternatieve financiering en de financiering via publiek-private samenwerking kunnen aanvragers een beroep doen op prefinanciering. De prefinanciering van een project bestaat erin dat



een aanvrager zijn bevel van aanvang der werken kan geven, zonder het recht op investeringssubsidies te verliezen, ook al beschikt hij niet over de goedkeuring van de minister. Dit betekent concreet dat hij vroeger kan beginnen bouwen. In geval van prefinanciering met rechtstreekse bijdrage ('gewone' alternatieve financiering) kan de aanvrager het bevel geven na gunstig advies van de coördinatiecommissie over het principiële akkoord. Hij kan de eerste gebruikstoelage ten vroegste vragen in het jaar dat volgt op het jaar waarin de aanvrager het principiële akkoord heeft gekregen.

In geval van prefinanciering met onrechtstreekse bijdrage (de publiek-private samenwerking) kan dit bij gunstig advies van de coördinatiecommissie met betrekking tot het definitieve principiële akkoord. De aanvrager kan de eerste gebruikstoelage ten vroegste aanvragen in het jaar waarin de gebouwde infrastructuur in gebruik is genomen en nadat hij het definitieve principiële akkoord heeft bekomen.

Verder gelden dezelfde procedure en dezelfde voorwaarden als deze geschreven in de respectievelijke procedures van alternatieve financiering en deze van publiek-private samenwerking zoals eerder beschreven.

## **Waarborgverlening**

De aanvragers die in aanmerking komen voor investeringssubsidies komen ook in aanmerking voor waarborgverlening, met uitzondering van de waarborgverlening zonder investeringssubsidies (enkel voor woonzorgcentra). Aanvragers die een beroep wensen te doen op financiering via de procedure van de publiek-private samenwerking kunnen geen beroep doen op een investeringswaarborg van het VIPA.

### **Klassieke waarborgverlening**

Voorzieningen die een aanvraag voor het verkrijgen van investeringssubsidies hebben ingediend in de klassieke VIPA-procedure, kunnen ook in aanmerking komen voor een investeringswaarborg in de klassieke financiering. De klassieke investeringswaarborg bedraagt maximaal 2/3de van de investeringssubsidie.

### **Alternatieve waarborgverlening**

Voorzieningen die een aanvraag voor het verkrijgen van investeringssubsidies hebben ingediend in de alternatieve VIPA-procedure, kunnen ook in aanmerking komen voor een investeringswaarborg in de alternatieve financiering. De alternatieve investeringswaarborg dekt 90% van het kapitaalgedeelte van de schulden en 90% van de intresten.

Het maximumbedrag aan kapitaalgedeelte dat in aanmerking komt voor de dekking van 90% door de investeringswaarborg is gelijk aan de subsidiabele kostprijs van het project. Het niveau van de gewaarborgde intresten wordt beperkt tot 90% van de intresten.

### **Waarborgverlening zonder investeringssubsidies**

Deze vorm van alternatieve waarborgverlening geldt enkel voor woonzorgcentra. Alle woonzorgcentra die geen investeringssubsidies vragen van het VIPA of die er niet voor in aanmerking komen, kunnen bij het VIPA wel een investeringswaarborg verkrijgen. Dit betekent concreet dat ook rechtspersonen met winstoogmerk in aanmerking komen voor deze vorm van waarborgverlening.

Twee verschilpunten met de waarborgverlening mét investeringssubsidies zijn de volgende:

- de procedure voor deze vorm van waarborgverlening is aanzienlijk vereenvoudigd omdat de initiatiefnemer geen investeringssubsidies vraagt.
- het maximumbedrag aan kapitaalgedeelte dat in aanmerking komt voor dekking van 90% door de investeringswaarborg is uitgedrukt in een vast bedrag per m<sup>2</sup>, aangezien er geen subsidiabele kostprijs wordt bepaald bij dergelijke projecten (bedragen terug te vinden in het besluit van de Vlaamse Regering van 9 februari 2007).

## **Beleidseffecten**

Het VIPA registreert naast de proceduregegevens van elk dossier (datums, bedragen, ...) ook gegevens die betrekking hebben op de inhoud van de dossiers die aanvragers indienen om in aanmerking te komen voor VIPA-investeringsubsidies. Op die manier wil het VIPA zowel de klant als de beleidsmakers meer inhoudelijke ondersteuning geven over infrastructuurdossiers in de welzijns- en gezondheidssector. Op basis van deze gegevens kan de overheid ook nagaan in welke mate de investeringsmiddelen het beoogde beleidseffect hebben en waar men eventueel kan bijsturen. Zo geeft het VIPA concreet invulling aan zijn derde opdracht, namelijk de realisatie van een kennisloket.

## **Gerealiseerde capaciteiten**

Elke sector die onder het toepassingsgebied van het VIPA valt, heeft eigen accenten en doelstellingen. Globaal gesproken zien we in elke sector een drietal analoge trends terugkomen:

1. uitbreiding van het bestaande aanbod;
2. differentiatie van het aanbod: hieronder verstaan we enerzijds externe differentiatie waarbij nieuwe aanbodtypes voor dezelfde of nieuwe doelgroepen worden aangeboden. Anderzijds is er ook interne differentiatie waarbij het bestaande aanbod wordt aangepast aan de opvang van nieuwe doelgroepen;
3. comfortverbetering van het bestaande aanbod.

## **Algemeen**

We stellen vast dat er in 2012 ongeveer 700 plaatsen minder zijn gesubsidieerd dan in 2011. Er is ook minder extra capaciteit gerealiseerd, zowel uitgedrukt in absolute cijfers (633 2012 t.o.v. 1.220 in 2011) als procentueel (17% in 2012 t.o.v. 26% in 2011). Er zijn iets meer welzijns- en gezondheidsvoorzieningen verbouwd met VIPA-middelen dan nieuw gebouwd in vergelijking met 2011. Vooral in de sectoren van de ouderen- en thuiszorgvoorzieningen (44% verbouwing in 2012 t.o.v. 25% in 2011) en deze van de voorzieningen voor personen met een handicap is deze evolutie opvallend (86% verbouwing in 2012 t.o.v. 54% in 2011).

## **Centra algemeen welzijnswerk**

In de centra voor algemeen welzijnswerk is er in 2012 3,5 miljoen euro geïnvesteerd, wat goed is voor een totaal gesubsidieerde capaciteit van 28 plaatsen. De investeringen gingen voornamelijk naar nieuwbouw.

## **Ouderen- en thuiszorgvoorzieningen**

Dit jaar is er 170 miljoen euro uitgetrokken voor de opwaardering van de ouderen- en thuiszorgvoorzieningen in Vlaanderen. Dit komt neer op de bouw en de renovatie van ongeveer 2.400 plaatsen, waarvan het overgrote deel plaatsen in woonzorgcentra zijn. 34% van de

gesubsidieerde plaatsen betrof extra capaciteit, terug iets meer dan in 2011 (27%). De evolutie van de verhouding nieuwbouw/verbouwing is in 2012 aanzienlijk geëvolueerd van 25% verbouwing in 2011 naar 44% in 2012.

### ***Voorzieningen personen met een handicap***

In 2012 zijn er 390 plaatsen gesubsidieerd in voorzieningen voor personen met een handicap. Deze plaatsen zijn gerealiseerd met een VIPA-budget van iets meer dan 20 miljoen euro. 43% van deze plaatsen betreft extra capaciteit. De uitbreiding was het grootst in de tehuizen niet-werkenden. De infrastructuur die gerealiseerd is, betreft 86% renovatie, aanzienlijk meer dan de 54% in 2011.

### ***Verzorgingsvoorzieningen***

In 2012 heeft het VIPA voor bijna 300 miljoen euro geïnvesteerd in de sector van de verzorgingsvoorzieningen, enkel in de algemene ziekenhuizen. Hiermee heeft het een aanzienlijke inhaalbeweging gedaan ten opzichte van de afgelopen jaren. Met deze middelen investeerde het VIPA in bouwprojecten die gelinkt zijn aan een totaal van 1.176 opnameplaatsen waarvan 44 plaatsen in daghospitaal. Wat de verhouding nieuwbouw/renovatie betreft, zien we dat meer dan 80% van de investeringen naar nieuw-bouw gaat. Het betreft hier wel nieuwbouw ter vervanging van bestaande capaciteit.

Bij de psychiatrische ziekenhuizen zijn er in 2012 geen plaatsen gerealiseerd met VIPA-investeringsubsidies.

### ***Voorzieningen bijzondere jeugdbijstand***

De voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand hebben in 2012 10 miljoen euro met VIPA-middelen geïnvesteerd in de vernieuwing van hun gebouwen. Met dit budget zijn 84 plaatsen gerealiseerd, waarvan geen enkele plaats extra. 2/3 van de gerealiseerde infrastructuur betreft nieuwbouw.

### ***Voorzieningen gezinnen met kinderen***

De 13 miljoen euro die in 2012 is geïnvesteerd in de vernieuwing van de Vlaamse kinderdagverblijven, heeft geresulteerd in 22% extra plaatsen. Ongeveer de helft van de gebouwen is nieuwbouw.

### ***Voorzieningen preventieve en ambulante gezondheidszorg***

In 2012 is er 2,5 miljoen geïnvesteerd in de voorzieningen van de preventieve en ambulante gezondheidszorg. De VIPA-investeringsubsidies gingen in 2012 bijna uitsluitend naar verbouwingen.

## **Kennisbevordering**

### **Toegankelijkheid**

De Vlaamse overheid streeft naar een integrale benadering van een toegankelijke samenleving. Dit betekent dat bij elk aspect van de samenleving gekeken wordt hoe men ervoor kan zorgen dat de burgers zo maximaal en zo normaal mogelijk kunnen participeren aan de samenleving. In de infrastructuur van welzijns- en gezondheidsvoorzieningen vertaalt dit zich onder andere in de fysieke toegankelijkheid van een gebouw, niet enkel voor de gebruikers, maar ook voor de bezoekers en het personeel van deze voorzieningen.

Om deze doelstelling concreet te maken voor de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen die onder zijn toepassingsgebied vallen is het VIPA in 2010, in samenwerking met Enter vzw, begonnen met de ontwikkeling van inspiratiebundels voor toegankelijkheid per sector.

Deze bundels zijn niet opgevat als normenbundels die verplicht moet gevolgd worden. Er is bewust gekozen voor inspiratiebundels, waarbij een houvast wordt geboden om toegankelijkheidseisen te vertalen in het technisch ontwerp, door inzicht te geven in het waarom en de voor- en nadelen van bepaalde keuzes. De bundel bevat naast de principes van toegankelijkheid ook en vooral praktische tips en keuzes ondersteund door ontwerptekeningen waarin oplossingen gevisualiseerd worden.

Na de 'Inspiratiebundel Toegankelijkheid van Woonzorgcentra' in 2011 is de 'Inspiratiebundel Toegankelijkheid van Ziekenhuizen' afgewerkt in 2012. Deze bundel is ook vertaald naar een digitale versie op de VIPA-website.

Begin 2013 is de 'Inspiratiebundel toegankelijkheid voor preventieve en ambulante gezondheidszorg' afgewerkt. De komende jaren volgen nog inspiratiebundels toegankelijkheid voor de sectoren gezinnen met kinderen, algemeen welzijnswerk en bijzondere jeugdbijstand.

### **Inspiratiedag toegankelijkheid**

In opdracht van het VIPA ontwikkelde Enter, Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid twee praktische werkinstrumenten om bouwheren en ontwerpers te informeren, te ondersteunen en te inspireren om de toegankelijkheid van woonzorgcentra en ziekenhuizen te verbeteren. Deze inspiratiebundels focussen op aanbevelingen die tijdens het ontwerp en de bouw van zorggebouwen van belang zijn om een toegankelijke omgeving voor zowel bezoeker, (zorg)personeel als bewoner of patiënt te realiseren. De wisselwerking tussen toegankelijkheid en zorg staat hierbij centraal.

Op dinsdag 13 december 2012 woonden meer dan 150 mensen uit de ouderen- en ziekenhuissector, architecten, projectontwikkelaars de Inspiratiedag Toegankelijke Zorginfrastructuur bij, die het VIPA en Enter vzw samen organiseerden.

Met de inspiratiebundels als rode draad, wilden we met deze dag een stap verder gaan en inzoomen op thema's zoals een toegankelijk bouwproces, wayfinding, hulpmiddelen, licht en kleur. Theoretische concepten verwerkten we naar praktische tips en bouwheren, ontwerpers en experts brachten getuigenissen uit de praktijk.

Meer info over de inspiratiebundels toegankelijkheid vindt u op de VIPA-website (doorklikken naar toegankelijkheid) of op [www.entervzw.be](http://www.entervzw.be).

### **Pilootprojecten zorg gelanceerd**

Vlaams minister van Welzijn Jo Vandeurzen en Vlaams Bouwmeester Peter Swinnen lanceerden op 17 juli 2012 een oproep pilootprojecten zorg waarmee zij initiatiefnemers zoeken in de ouderen- en thuiszorg met een vernieuwende visie op zorgconcepten en hun architecturale en ruimtelijke vertaling. Het is de doelstelling om vijf pilootprojecten te ontwikkelen die grensverleggend zijn met het oog op toekomstige woonzorgmodellen. Het VIPA leverde een belangrijke bijdrage aan de selectie en de begeleiding van deze projecten die ook relevante inzichten kunnen opleveren voor het VIPA.

Deze oproep honoreert vernieuwende visies van initiatiefnemers en biedt een deskundig kader waarbinnen dergelijke projecten kunnen worden ontwikkeld. Een gestructureerd proces brengt de nodige deskundigheden samen en binnen een specifieke gunningsprocedure wordt maximaal ingezet op ontwerpend onderzoek.

Meer info vindt u op [www.pilootprojectenzorg.be](http://www.pilootprojectenzorg.be)

### Vergelijkende studie naar bouwkost en dagprijs in door VIPA gesubsidieerde en niet-gesubsidieerde woonzorgcentra

Professor Pacolet (KU Leuven) bestudeerde in opdracht van het Departement WVG of bouwen in de woonzorgsector met de overheidssubsidies van het VIPA duurder is. Hij bekeek ook wat de bouwgerelateerde kostendrijvers zijn en in welke mate dit de klantenbijdrage beïnvloedt.

Via een steekproef van 19 cases stelde professor Pacolet vast dat er een hogere gemiddelde bouwkost is bij de gesubsidieerde projecten dan bij niet gesubsidieerde projecten. Deze laatste zijn gemiddeld 24% goedkoper. Dit verschil is vooral te wijten aan verschillen in de manier van bouwen. Zo besteden de gesubsidieerde projecten opvallend meer aan de technieken. In het gesubsidieerde gebouw is er dan ook meer aandacht voor integratie van technische en domotica-installaties tot op kamerniveau. Dit is de voorwaarde voor een betere economische uitbating van het gebouw en een optimalere personeelsinzet door de ondersteuning van de zorgtaken.

Gezien de VIPA-subsidies dit bouwkostverhogend effect compenseren en door het mogelijk terugverdieneffect via lagere uitbatingskosten, betaalt de bewoner in een gesubsidieerde voorziening niet voor het vermelde kwaliteitsverschil.

De resultaten werden in een samenvattende tabel gegoten:

PRO	CONTRA
<p>Hogere bouwkost per m2 door meer technieken en duurzaamheidsinvesteringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intensievere uitrusting, ondersteuning zorgtaken;</li> <li>- Mogelijke terugverdieneffecten in lagere uitbatingskosten.</li> </ul>	<p>Hogere gemiddelde bouwkost per woon-gelegenheid door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoge bouwkost per m2</li> <li>- Meer totale bouwoppervlakte per m2</li> </ul>
<p>Hogere totale bouwoppervlakte per m2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meer circulatieruimte met verhoging belevingskwaliteit;</li> <li>- Economische valorisatie bij commerciële rusthuisgroepen: hogere totaal aantal m2</li> </ul> <p>-&gt; hogere huurprijs.</p>	<p>Langer ervaren doorlooptijd, evenwel te nuanceren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impact wetgeving overheidsopdrachten: moeilijk kwantificeerbaar. Los van de VIPA-subsidie dient deze algemeen door alle hoofdzakelijk door de overheid gefinancierde rechtspersonen gevolgd te worden;</li> <li>- VIPA-subsidie compenseert voldoende eventueel langere doorlooptijd.</li> </ul>

Waardevolle en competente feedback VIPA-adviseurs	
VIPA-subsidie compenseert effect bouwkostverhoging op klantenbijdrage. Resterend prijsverschil is miniem en mogelijk te wijten aan andere factoren zoals verschillende personeelsinzet.	
VIPA-subsidie bevordert eigenaarschap via versterking eigen vermogen. Eigenaarschap en hoger eigen vermogen drukken klantenbijdrage.	

### Kunstprojecten in de kijker

In 2012 breidde de website van VIPA uit met de eerste voorbeeldprojecten. Als eerste kwamen de kunstprojecten aan bod. Met deze rubriek brengt VIPA enkele voorbeelden van kunstintegratieprojecten en schetst de afdeling een beeld van de mogelijkheden van een kunstopdracht. Met de getoonde projecten wil VIPA inspireren, een eerste aanzet zijn en een richting geven.

Wat kan kunst betekenen voor de gebruikers van de zorgsector? Kunst kan inspelen op de nood aan zorg van mensen. Kunst kan de betrokkenheid van de bewoners verhogen door tegemoet te komen aan hun interesses, hun leefwereld, hun gevoelens, ... Ze kan aanzetten tot bezinning bijvoorbeeld door de inrichting van een stille ruimte. Kunst kan mensen zowel bewust als onbewust bereiken. Met het kunstintegratieproject kunnen de voorzieningen, het personeel en de bewoners samen een traject doorlopen waar tal van vragen gesteld worden: waar staat de voorziening voor, wat is haar visie en hoe kan het kunstwerk deze visie uitstralen en vorm geven?

De voorgestelde kunstprojecten tonen aan dat er evenveel mogelijkheden zijn om een kunstopdracht in te vullen als er visies zijn.

## VIPA en het Departement WVG

### Beleidsplan Ruimte Vlaanderen

Sinds 1997 is het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen (RSV) de spil van het Vlaamse ruimtelijke beleid. Bijna vijftien jaar later staan we voor nieuwe maatschappelijke uitdagingen en hebben we nieuwe inzichten opgedaan. Dit verplicht ons om een vernieuwde focus op ruimtelijke beleidsplanning te formuleren. Daarom heeft de Vlaamse Regering beslist om, zonder afbreuk te doen aan de verdere uitvoering van het RSV, nog tijdens deze legislatuur tot een ontwerp van Beleidsplan Ruimte te komen. Een belangrijk nieuw element hierbij is dat het tot stand moet komen in nauwe samenwerking met partners en burgers (coproductie).

De coproductie vertaalt zich in de betrokkenheid en actieve participatie van de verschillende beleidsdomeinen van de Vlaamse Regering, in casu dus ook het beleidsdomein WVG. Samen met andere beleidsdomeinen heeft WVG gekeken welke trends er bestaan en welke uitdagingen de komende decennia (2020-2050) op ons afkomen en vooral welke repercussies deze hebben op de Vlaamse ruimte. Deze ruimtelijke reflex is een eerder nieuw gegeven in het beleidsdomein WVG. Samen met verschillende agentschappen van het beleidsdomein WVG heeft het departement het

zorg- en welzijnsaspect in het groenboek Beleidsplan Ruimte Vlaanderen mee vorm gegeven. Dit gebeurde ook in nauw overleg met het kabinet van Vlaams minister Jo Vandeuren.

Dit groenboek fungeert als discussiedocument met de verschillende actoren op het werkveld en ook met de burgers in het algemeen. Medio 2013 moet dit groenboek resulteren in een wetenschappelijk onderbouwd witboek. In maart 2014 vertaalt dit alles zich in een effectief beleidsplan met concrete acties en maatregelen.

### **Technische Commissie Brandveiligheid**

In de loop van 2012 werden er voor de sector gezinnen met kinderen zes technische commissies brandveiligheid georganiseerd. Tijdens deze zittingen werden er 54 dossiers besproken en geadviseerd.

Voor de sector Ouderenvoorzieningen werden er vijf technische commissies gehouden en hierop werden in totaal 38 dossiers besproken en geadviseerd.

Een aanloop werd genomen om voor de sector Bijzondere jeugdbijstand een besluit op de maken met nieuwe Vlaamse brandveiligheidsnormen. Hiervoor werden al drie vergaderingen gehouden met vertegenwoordigers van het agentschap Jongerenwelzijn, afgevaardigden van de Gemeenschapsinstellingen en leden van de Technische Commissie Brandveiligheid. Deze voorbereidende gesprekken werden sinds september 2012 on hold geplaatst omwille van de ziekte van de Voorzitter van de Technische Commissie.

### **En verder...**

#### **Roerende investeringen ziekenhuizen**

Het besluit van de Vlaamse Regering van 16 juli 2010 tot vaststelling van de investeringssubsidie en de bouwtechnische en bouwfysische normen voor de verzorgingsvoorzieningen (BS van 18 augustus 2010) bepaalt de nieuwe maximale subsidiabele oppervlaktes en investeringssubsidies voor ziekenhuizen en dit zowel voor de onroerende (bouwwerken, technische uitrusting en afwerking) als voor de roerende investeringen (los meubilair, medische en niet medische apparatuur).

De bepalingen rond de subsidiëring van roerende investeringen, vervat in artikel 18 van dit besluit, stemmen overeen met deze van het artikel 8, § 3 van het federale ministerieel besluit van 11 mei 2007 tot vaststelling van de maximumkostprijs die in aanmerking kan worden genomen voor de betoelaging van nieuwbouwwerken, uitbreidingswerken en herconditioneringswerken van een ziekenhuis of dienst (BS van 6 juni 2007).

De Vlaamse gemeenschap mag geen soepelere regels uitvaardigen dan wat federaal opgelegd werd. Vandaar dat in het Vlaamse besluit de federale bepalingen omtrent de roerende investeringen bijna letterlijk overgenomen zijn.

De federale regelgeving op dit stuk blinkt niet uit in alle duidelijkheid. Wat is de interpretatie van 'investerings die een verbetering betekenen van patiënten en personeel van de zeven opgesomde diensten'? Wat wordt bedoeld met 'eerste aankoop' of 'eerste uitrusting'? Wat wordt bedoeld met roerende investeringen bij verbouwing? Aan de Federale Overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid werd daarom naar de interpretatie gevraagd van de bepalingen van het bewuste artikel 8, § 3 van het ministerieel besluit.

In zijn antwoord van 4 januari 2011 verduidelijkt de FOD Volksgezondheid dat het doel van het artikel 8 § 3 was:

- de subsidiëring mogelijk te maken van de roerende investeringen in de 7 in het artikel opgesomde diensten;
- de voorzieningen de mogelijkheid te geven gesubsidieerd te worden voor nieuw materiaal.

De conclusies van de FOD Volksgezondheid zijn dat:

- een zeer ruime interpretatie mogelijk is en dat de roerende investeringen dus bijna in alle gevallen gesubsidieerd kunnen worden in geval van nieuwbouw, vernieuwbouw of uitbreiding van oppervlakte aangezien bij dit soort investeringen de voorzieningen een upgrade van hun roerend goed zullen beogen (brief van de FOD Volksgezondheid van 4 januari 2011).
- in het geval van nieuwbouw de roerende investeringen steeds kunnen betoelaagd worden (brief van de FOD Volksgezondheid van 28 juli 2011).

Het besluit van de Vlaamse Regering van 16 juli 2010 en dus ook het ministerieel besluit van 11 mei 2007, bepaalt nergens dat ook in het geval van verbouwingen roerende investeringen subsidiabel zijn.

### **Besluit**

Het VIPA heeft in overleg met het agentschap Zorg en Gezondheid, op basis van de preciseringen van de FOD Volksgezondheid en met het oog op een eenvormige toepassing van de bepalingen uit de regelgeving over de gemeenschappen heen, het volgende voorstel van standpunt ingenomen:

- 1) in het geval van de verbouwing van ziekenhuisinfrastructuur worden er geen VIPA-subsidies verleend voor de roerende investeringen;
- 2) in alle gevallen van nieuwbouw of uitbreiding van ziekenhuisinfrastructuur worden VIPA-subsidies verleend voor de roerende investeringen die door de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg van het agentschap Zorg en Gezondheid worden aanvaard.

De Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin heeft dit gezamenlijk standpunt van het VIPA en het Agentschap Zorg en Gezondheid aanvaard. Zo worden de ziekenhuizen op de meest duidelijke – en daardoor ook de meeste kans op uniforme – wijze behandeld op dit vlak. Een brief van de minister in die zin werd op 20 juni 2012 aan alle ziekenhuisdirecties gestuurd.

### **Standpunt subsidiabele oppervlaktes ziekenhuizen**

Minister schreef de verschillende ziekenhuisdirecties aan om duidelijkheid te creëren over de subsidiabele oppervlaktes van ziekenhuizen. De totale bestaande en, in voorkomend geval, te bouwen bruto-oppervlakte van een ziekenhuis wordt in aanmerking genomen als subsidiabele oppervlakte met het oog op het verlenen van investeringssubsidies, met uitzondering van:

- de bruto oppervlakte van de polikliniek
- de bruto oppervlakte van de CAD-functie (collectieve auto dialyse)
- de bruto oppervlakte van de overdekte parkings
- de bruto oppervlakte van de ruimten met een stahoogte van < 2 meter
- de oppervlakte van de ruimten die uitbesteed worden aan derden en waarvoor het ziekenhuis huur- of pachtgeld ontvangt (cafetaria, winkeltje, bankfiliaal, optiek, kapper, enz.).

Dit is het gezamenlijk standpunt van het VIPA en het agentschap Zorg en Gezondheid per 15 mei 2012, na gunstig advies van de Inspectie van Financiën. Het standpunt wordt vanaf die datum



toegepast op de lopende aanvragen voor principiële akkoorden van de ziekenhuizen en op de nieuw in te dienen aanvragen. De opsomming van de uitzonderingen is niet limitatief en kan gewijzigd worden door het agentschap Zorg en Gezondheid en het VIPA, na gunstig advies van de Inspectie van Financiën.

## Cijfers

### Principiële akkoorden

Principiële akkoorden	
Sector	Basisbedrag
Ouderen- en thuiszorgvoorzieningen	149.740.281,47
Voorzieningen Personen met een handicap	27.365.115,07
Verzorgingsvoorzieningen	292.994.910,09
<b>Totaal</b>	<b>470.100.306,63</b>

### Gebruikstoelagen

Gebruikstoelagen	
Sector	Basisbedrag
Ouderen- en thuiszorgvoorzieningen	157.706.597,15
Voorzieningen Personen met een handicap	18.369.028,06
Verzorgingsvoorzieningen	120.167.494,21
<b>Totaal</b>	<b>296.243.119,42</b>

### Subsidiebeloften

Subsidiebeloften	
Sector	Basisbedrag
Algemeen welzijnswerk	6.527.272,72
Centra integrale gezinszorg	323.543,60
Gezinnen met kinderen	16.334.839,85
Verzorgingsvoorzieningen	8.823.957,64
Voorzieningen bijzondere jeugdbijstand	6.673.292,79
Voorzieningen Personen met een handicap	934.918,31
Voorzieningen preventieve en ambulante gezondheidszorg	3.686.068,91
<b>Totaal</b>	<b>43.303.893,82</b>

### Subsidiebeslissingen

Subsidiebeslissingen	
Sector	Basisbedrag
Algemeen welzijnswerk	6.527.272,72
Centra integrale gezinszorg	323.543,60
Gezinnen met kinderen	16.334.839,85
Verzorgingsvoorzieningen	8.823.957,64
Voorzieningen bijzondere jeugdbijstand	6.673.292,79
Voorzieningen Personen met een handicap	934.918,31
Voorzieningen preventieve en ambulante gezondheidszorg	3.686.068,91
<b>Totaal</b>	<b>43.303.893,82</b>

## Afdeling Welzijn en Samenleving

### Armoedebestrijding

#### Aandacht voor kinderen in armoede

De Vlaamse Regering zette in 2012 verder in op de strijd tegen kinderarmoede, als een van de prioritaire thema's in het kader van Vlaanderen in Actie, met als doelstelling een halvering van de kinderarmoede tegen 2020. Gezien de evolutie momenteel echter niet gunstig is, werd kinderarmoedebestrijding opgenomen als een van de grote thema's die zullen aangepakt worden via transitie management. Daarnaast werd het actieprogramma kinderarmoede versterkt als onderdeel van het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding.

Ter fundering van het belang van de strijd tegen kinderarmoede, in het bijzonder bij kinderen tot en met 3 jaar en hun gezin, werd de opdracht gegeven aan enkele wetenschappelijke experts om een society case uit te werken. Mede op basis hiervan werden eerste stappen gezet voor het creëren van een breed maatschappelijk draagvlak voor de strijd tegen kinderarmoede, door stakeholders hierrond samen te brengen op 30 november 2012. Er zijn over heel Vlaanderen projecten 'gezinsondersteuning met bruggen naar onderwijs en/of werk' uitgerold. Deze projecten hebben als doel om kansarme kinderen kansrijker te maken, ouders te betrekken bij het schoolgebeuren als partners in het opvoedingsproject, het vroegste opvoedingsgebeuren tussen ouder en kind te stimuleren en te ondersteunen en ouders te ondersteunen bij de eerste stappen in een traject naar activering.

Een belangrijke pijler bleef het stimuleren en ondersteunen van de bestrijding van kinderarmoede op lokaal niveau. In 2012 werd een tweede projectoproep lokale kinderarmoedebestrijding gelanceerd. Net zoals in 2011 was de interesse heel groot. Uiteindelijk kregen 22 nieuwe projecten een subsidie voor een totaalbedrag van 1.031.063,41 euro. Op 25 september werd een projectenmarkt georganiseerd waarop lokale projecten en actoren zich aan elkaar en andere geïnteresseerden konden voorstellen. Er waren zo'n 300 mensen aanwezig. Tijdens deze projectenmarkt werd ook het methodiekenboek 'Elk kind telt' voorgesteld, waarin lokale actoren inspiratie en tips vinden om kinderarmoede lokaal aan te pakken. Ondertussen werden al 2500 exemplaren van dit boek verspreid.

#### Aandacht voor ouderen in armoede

2012 werd uitgeroepen tot het Europese jaar van het actief ouder worden en solidariteit tussen de generaties. Hiermee wil men mensen bewust maken van het belang van actief ouder worden en de solidariteit tussen generaties versterken. Eén op vijf Vlaamse ouderen blijkt een verhoogd armoederisico te hebben. Eenzaamheid is bovendien één van de meest fundamentele problemen van ouderen in armoede. Tot 40% van de ouderen in armoede leeft sociaal geïsoleerd. Het is dan ook belangrijk te werken aan een maatschappij waarin iedereen een actieve rol kan spelen en van gelijke rechten en kansen kan genieten, ongeacht hun leeftijd en sociaal-economische status. Door in te zetten op de solidariteit tussen generaties kan de sociale inclusie van ouderen worden bevorderd en kunnen ouderen een plaats in het sociale leven krijgen.

Ook de Vlaamse overheid hecht hier veel belang aan. Op initiatief van de Vlaamse minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding werd een sensibiliseringscampagne gelanceerd aan de hand van broodzakken en werd eind 2012 een oproep verspreid voor lokale

projecten rond intergenerationele solidariteit. Met deze oproep wil men lokale initiatieven ondersteunen die inzetten op de bestrijding van armoede en eenzaamheid bij ouderen en wederzijdse en duurzame relaties tussen generaties stimuleren. Uit alle ingediende projecten werden 12 projecten geselecteerd voor een totaal subsidiebedrag van 251.122,29 euro.

## Welzijnswerk

### Evaluatie van de opvang van verkeersslachtoffers

In 2012 besliste Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeuren om het hulp- en dienstverleningsaanbod aan betrokkenen bij een verkeersongeval, het hulp- en dienstverleningsaanbod aan minderjarige slachtoffers en de ondersteuning van de vrijwilligerswerking bij de hulpverlening aan slachtoffers structureel te verankeren. Vanaf 1 mei 2012 werden de projectmiddelen dan ook recurrent ingezet. Een bedrag van 981.4520,03 euro wordt ingezet voor het onthaal en de begeleiding van betrokkenen bij een verkeersongeval (slachtoffers, veroorzakers, getuigen, na- en naastbestaanden) en voor het onthaal en de begeleiding van minderjarige slachtoffers. Daarnaast wordt een bedrag van 100.000 euro structureel voorzien voor de ondersteuning van de vrijwilligerswerking bij de hulpverlening aan slachtoffers.

Daarnaast besliste de minister dat de verschillende partners betrokken bij de hulp- en dienstverlening aan gewonde verkeersslachtoffers, een rol kunnen opnemen inzake trajectbegeleiding. Om dit verder uit te werken, werd hiervoor een traject opgestart onder voorzitterschap van de Bijzondere Commissaris voor verkeersslachtoffers.

### Reorganisatie van het algemeen welzijnswerk

De Vlaamse Regering wil een toegankelijk en betaalbaar kwaliteitsvol aanbod aan hulp- en zorgverlening voorzien. Onder meer het algemeen welzijnswerk, als eerstelijnszorg en -hulpverlening, speelt hierin een belangrijke rol. Het algemeen welzijnswerk heeft een unieke positie in het zorglandschap en situeert zich tussen de samenleving met zijn basisinstuties (zoals gezin en arbeidsmarkt) en basisvoorzieningen (zoals onderwijs, justitie, huisvesting) enerzijds en de meer intensieve en gespecialiseerde zorgsectoren (zoals bijzondere jeugdzorg, (geestelijke) gezondheidszorg en zorg voor personen met een handicap) anderzijds. Dit zorgt ervoor dat de CAW's belangrijke toeleiders zijn naar het bredere of verdere zorgcircuit. Er wordt dan ook van het algemeen welzijnswerk een vlotte en rechtstreekse toegankelijkheid verwacht: dit biedt de garantie dat iedere burger precies die hulp krijgt die hij/zij nodig heeft en is een essentiële voorwaarde om de vlotte toegang tot de meer gespecialiseerde zorg te verzekeren.

Daarnaast dragen de CAW's ook bij tot het realiseren van een complementair aanbod aan hulp- en dienstverlening op het grensgebied tussen Justitie en Welzijn ten aanzien van zowel daders als slachtoffers, volwassenen als minderjarigen. Om deze opdrachten op een doeltreffende manier te kunnen opnemen, zijn de CAW's gestart met een reorganisatie van hun sector. De basis voor deze reorganisatie is gelegd in het decreet van 25 mei 2012 tot wijziging van het decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk. Dit gewijzigde decreet werd in de loop van 2012 geconcretiseerd in een ontwerp van uitvoeringsbesluit, dat binnenkort voor principiële goedkeuring wordt geagendeerd op de Vlaamse Regering.

Deze herstructurering gaat verder op zoek naar instrumenten die de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening van de sector van de centra voor algemeen welzijnswerk verhogen, ondermeer door

een meer éénduidig kader te installeren. Daarbij moeten de CAW's flexibel, adequaat en kwaliteitsvol kunnen inspelen op de steeds veranderende en toenemende welzijnsnoden en omgevingsfactoren. Er zijn dan ook zowel minimale voorwaarden waaraan de hulp- en dienstverlening moet voldoen als zorgaspecten van die hulp- en dienstverlening uitgewerkt.

Voor wat betreft de aan te bieden hulp- en dienstverlening zijn in het uitvoeringsbesluit 25 sectorale doelstellingen geformuleerd. Met betrekking tot deze sectorale doelstellingen zijn resultaatsgerichte indicatoren bepaald, op basis waarvan de centra jaarlijks zullen rapporteren.

Om te waarborgen dat een gelijkmatig gespreid hulpaanbod in Vlaanderen en Brussel wordt gerealiseerd, zullen de CAW's in elke regio alle opdrachten in het kader van het algemeen welzijnswerk dienen te vervullen. De lokale verankering van het hulpaanbod en het waarborgen van een fysieke aanwezigheid zo dicht mogelijk bij de burger, ook in minder verstedelijkte gebieden, blijven centrale aandachtspunten bij de organisatie van het hulpaanbod.

### **Een e-dossier voor het algemeen welzijnswerk**

De sector van het Algemeen Welzijnswerk kreeg eind 2012 extra middelen (300.000 euro) om een vernieuwd uniform elektronisch cliëntvolgsysteem te ontwikkelen. In 2012 werden reeds de eerste stappen gezet in dit traject. Dit e-dossier moet in de eerste plaats een praktisch werkinstrument zijn voor de hulpverlener in het werkveld en moet op termijn op een vlotte manier de uitwisseling van cliëntgegevens toelaten. Samen met een externe software-ontwikkelaar wordt werk gemaakt van de ontwikkeling van dit cliëntvolgsysteem. De implementatie van dit systeem is voorzien voor 2014.

### **Thuislozenmonitor**

In het kader van de strijd tegen dak- en thuisloosheid werden, naast de reguliere erkenning en subsidiëring van het gedifferentieerde opvang- en begeleidingsaanbod in dit kader, drie sporen ontwikkeld in 2012.

Een eerste spoor bevindt zich in de preventieve aanpak. In 2012 werden extra middelen vrijgemaakt voor de versterking van de preventieve woonbegeleiding in de sociale huisvesting. De centra voor algemeen welzijnswerk voorzien met deze extra middelen intensieve begeleiding van sociale huurders die bedreigd worden met uithuiszetting. De methodiek preventieve woonbegeleiding heeft als doelstelling een uithuiszetting te vermijden en de instroom in de dak- en thuisloosheid te voorkomen. Hiervoor gaan de centra voor algemeen welzijnswerk samenwerkingsverbanden aan met enerzijds de lokale besturen uit hun regio en anderzijds de sociale huisvestingsactoren in hun werkingsgebied. Deze versterking kent een vervolg in 2013.

Het tweede spoor betreft het in kaart brengen van de zeer complexe en heterogene doelgroep van dak- en thuislozen. Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin ontwikkelde een digitaal instrument waar elke welzijnsaanbieder het eigen aanbod kan invoeren. Deze aanbodsmonitor biedt een intersectoraal beeld van het bestaande aanbod in Vlaanderen en Brussel met betrekking tot deze doelgroep. In 2012 werd dit instrument getest in de provincie Oost-Vlaanderen waar nagenoeg alle OCMW's en alle CAW's hun aanbod invoerden. Op basis van de bemerkingen uit deze testfase zal het instrument nog worden aangepast.

Ten slotte werden de provincies, de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten en het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk gevraagd om ondersteuning te bieden aan de lokale actoren (zoals OCMW's, gemeentebesturen en CAW's) bij het uitwerken van

lokale strategieën tegen thuisloosheid en hen te stimuleren om intersectorale netwerken uit te bouwen. De problematiek van dak- en thuisloosheid wordt op die manier aangepakt op verschillende bestuursniveaus en door verschillende netwerkpartners.

## Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden

### Decreet en besluit van de Vlaamse Regering

Met een werkgroep van de 'Vlaamse Stuurgroep hulp- en dienstverlening aan gedetineerden' werd het decreet betreffende de organisatie van hulp- en dienstverlening aan gedetineerden voorbereid. Dit ontwerp van decreet dat op de Vlaamse Regering na principiële goedkeuring en na inwinnen van adviezen, eind 2012 ook definitief werd goedgekeurd, werd aan het Vlaams Parlement bezorgd.

Het decreet wil in de eerste plaats een meer stevige basis geven aan het huidige kader voor de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden. Het beoogt dus geen fundamentele wijzigingen aan het strategisch plan van 2000, maar het bekrachtigt de huidige werking. Die wordt gekenmerkt door het werken in een complexe context. Het gaat om een netwerk van diverse organisaties, op een werkerrein dat door Justitie wordt aangestuurd. Het decreet regelt dan ook de organisatie van die werking, zowel op Vlaams niveau als op het niveau van de gevangenis. Het bevestigt onder meer de cruciale rol van de Vlaamse beleidscoördinator - een personeelslid van het Departement WVG - om dit netwerk te coördineren. De inhoud van de hulp- en dienstverlening wordt grotendeels bepaald door sectorale regelgevingen, maar zal bij uitvoering van het decreet ook haar weerslag krijgen in een strategisch plan op Vlaams niveau per legislatuur en in lokale actieplannen per gevangenis.

Omdat een Vlaams decreet zich niet kan uitspreken over het engagement van federale diensten - die in de praktijk uiteraard betrokken partij zijn – werden eind 2012 ook de werkzaamheden voor een (ver)nieuw(d) samenwerkingsakkoord met Justitie gestart.

### Prioriteiten

In de geest van wat het decreet beoogt, besliste de Vlaamse Stuurgroep hulp- en dienstverlening aan gedetineerden, om reeds een aantal prioriteiten te bepalen voor de periode 2012-2014. Vanuit de verzameling van beleidsprioriteiten van de diverse betrokken organisaties (volwassenenonderwijs, centra algemeen welzijnswerk, VDAB, centra geestelijke gezondheidszorg, VAPH, sport en cultuur) en vanuit een gezamenlijke SWOT-analyse van de huidige werking werden een aantal prioriteiten bepaald en doelstellingen en acties geformuleerd. Het betreft ondermeer:

- Een instrument voor behoefteanalyse bij gedetineerden ontwikkelen
- Een concept voor een betere doorstroming van hulp- en dienstverlening binnen- en buiten de gevangenis uitwerken.
- Een betere afstemming realiseren tussen de verschillende aanbodverstrekkers in de gevangenissen.
- Een vormingsaanbod voor de hulp- en dienstverleners uitwerken.

Die acties worden door de Vlaamse Stuurgroep opgevolgd.

### Vlaams Intersectoraal Akkoord

In 2012 werd het vierde Vlaams Intersectoraal Akkoord (VIA-4) voor de social/non-profitsectoren uitgevoerd. Het Departement WVG heeft de uitvoering gecoördineerd. In 2012 ging het vooral om de

uitvoering van de maatregelen managementsondersteuning en de verhoging van de eindejaarspremie. De uitbetaling van de middelen voor managementsondersteuning en eindejaarspremie verloopt via de subsidiëring. Daarom werd berekend hoeveel middelen elke sector nodig had en deze middelen werden verdeeld. Ook de middelen voor de gesco's en sociale maribel werden zo veel mogelijk via de sectoren uitbetaald.

Een administratieve werkgroep volgde de uitvoering op zodat alle agentschappen en departementen duidelijk wisten wat er van hen werd verwacht. Daarnaast was er een werkgroep met de sociale partners voor de verzameling van personeelsgegevens via de sociale secretariaten. Hier werd in 2012 een proof of concept uitgewerkt om te kijken welke gegevens op welke manier konden verzameld worden.

Nieuw in VIA-4 was de opvolging van de effecten van het akkoord. Voor de opvolging van de managementsondersteuning doen we hiervoor een beroep op de cijfers van het Departement WSE over instroom, doorstroom en uitstroom van de personeelsleden in de VIA-sectoren. Voor de opvolging van de maatregelen kwaliteit gebeurt de opvolging via de werkbaarheidsmonitor van de Stichting Innovatie en Arbeid van de SERV. De bevraging vanaf 2013 is aangepast aan de vijf VIA-sectoren, zodat de werkbaarheid in deze sectoren kan opgevolgd worden en worden vergeleken met andere sectoren.

Eind 2012 kwamen de overheid en de sociale partners opnieuw samen om een eerste evaluatie van de uitvoering van VIA-4 op te maken. Er werd vastgesteld dat er hard gewerkt was, ook in de verschillende sectoren. Behalve een screening van de werkdruk zat de uitvoering door de administratie goed op schema.

Met de vertegenwoordigers van de publieke sectoren is het hele jaar 2012 nog onderhandeld. Er is nog steeds geen akkoord bereikt.

## Schuldbemiddeling

In 2012 werd het ontwerp van decreet houdende diverse bepalingen betreffende het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin aan de Vlaamse regering voorgelegd. Het ontwerp van decreet werd ingediend bij het Vlaams Parlement. Dit decreet zal ook effect hebben op het thema schuldbemiddeling:

1) Momenteel dient de initieel voor een periode van drie jaar erkende instelling voor schuldbemiddeling een hernieuwing van haar erkenning aan te vragen, ten minste acht maanden voor het verstrijken van de erkenningsduur. Op voorwaarde dat aan alle erkenningsvoorwaarden voldaan is, wordt dan de erkenning verlengd voor een bepaalde duur van zes jaar. Vanaf het moment dat het decreet van kracht is, zal de erkenning als instelling voor schuldbemiddeling worden verlengd voor onbepaalde duur.

2) Het vermelde decreet zal de Vlaamse overheid bovendien in staat stellen om samenwerkingsverbanden van erkende instellingen schuldbemiddeling te subsidiëren. Zo kan wat nu reeds projectmatig voorbereid werd, in de toekomst structureel bestendig en gefinancierd worden. Sinds 2011 kent minister Vandeurzen immers subsidies toe aan 15 projecten schuldhulpverlening, die het hele gebied waarvoor de Vlaamse Gemeenschap bevoegd is, afdekken.

Deze projecten zijn ontstaan vanuit 15 samenwerkingsverbanden van erkende instellingen voor schuldbemiddeling (OCMW's en CAW's). Deze projecten werken steeds samen met de organisaties die met de meest kwetsbare doelgroepen werken. Dit kunnen verenigingen waar armen het woord nemen zijn, maar ook buurtwerkingen, ... Men betreft ook het middenveld.

Ter uitvoering van dit decreet wordt alvast een uitvoeringsbesluit voorbereid. Hiertoe wordt overlegd met de betrokken sectoren en stakeholders: Vlaams Centrum Schuldenlast, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, de Federatie Sociale Ondernemingen die de CAW's overkoepelt, het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen. Dit uitvoeringsbesluit zal een basis vorming voor de structurele financiering van de samenwerkingsverbanden tussen de erkende instellingen voor schuldbemiddeling.

## **Lokaal Sociaal Beleid**

Het decreet van 15 juli 2011 houdende vaststelling van de algemene regels waaronder in de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest periodieke plan- en rapporteringsverplichtingen aan lokale besturen kunnen worden opgelegd, het zogenaamde planlastendecreet, schaft de afzonderlijke planverplichtingen voor lokale besturen af. Het decreet voorziet ook dat de Vlaamse Regering beleidsprioriteiten kan bepalen waarbij ze de lokale besturen aanmoedigt of verplicht om binnen de geformuleerde beleidsdoelstellingen een eigen lokaal beleid te voeren.

Deze principes werden bij decreet van 13 juli 2012 verankerd in het decreet van 19 maart 2004 betreffende het lokaal sociaal beleid. Het afzonderlijke lokaal sociaal beleidsplan wordt afgeschaft met ingang van 1 januari 2014. De mogelijkheid om Vlaamse beleidsprioriteiten voor lokaal sociaal beleid te bepalen, is ingevoerd.

Minister Vandeurzen heeft een omzendbrief met tien Vlaamse beleidsdoelstellingen inzake Welzijn, Volksgezondheid en Gezin opgesteld om de lokale besturen aan te zetten om thema's als armoedebestrijding, vergrijzing, gezondheid, gezinsondersteuning, kinderopvang, schuldenlast, enz. op te nemen in het lokaal beleid. Het is de bedoeling dat deze beleidsdoelstellingen een plaats krijgen in de strategische meerjarenplanning 2014-2019 van gemeenten en OCMW's.

## **MOD WVG – Afdeling Ondersteuning Werking**

### **IT**

#### **IT-ondersteuning van het kabinet Vandeurzen**

Het team Informatica stond in voor de informaticatechnische ondersteuning naar aanleiding van de verhuis van het kabinet Vandeurzen naar het Ellipsgebouw. Op vraag van het kabinet zal het team die support verder opnemen.

#### **CMS SharePoint: nieuwe build met aandacht voor AnySurfer**

In 2012 werden diverse aanpassingen doorgevoerd aan de sjablonen van de CMS-sites. Om het gebruiksgemak te verhogen, verving RealDolmen de Telerik Editor door de standaard teksteditor van SharePoint. Ook werd rekening gehouden met bemerkingen in het kader van toegankelijke websites (Anysurfer). De ontwikkelingen werden geïntegreerd in een en hetzelfde installatiepakket dat eind 2012 succesvol geïnstalleerd werd.

## Ontwikkeling en ondersteuning van applicaties voor het departement en de agentschappen

### SQLExport

De focus van het team Informatica ligt op het ontwikkelen van operationele toepassingen. Daarnaast is het belangrijk dat de gegevens van die toepassingen ontsloten worden voor rapporteringsdoeleinden. Omwille van veiligheids- en performantieredenen krijgen rapporteringssystemen nooit rechtstreeks toegang tot de productiedatabases. SQLExport voorkomt dat men telkens een oplossing moet programmeren voor het exporteren van gegevens.

In 2012 ging de aandacht naar het verwerken van privacy-gevoelige informatie (zoals het coderen van rijksregisternummers). Er kan nauwkeuriger opgegeven worden welke data mogen doorgegeven worden en welke niet. De tool is daardoor in meer situaties inzetbaar en wint aan efficiëntie. Voorbeelden van toepassingen die gebruik maken van SQLExport zijn Logis, VipaWaarborgApplicatie, DWHFlow, Micado en CAP.

Op vraag van het departement en de WVG-agentschappen stond de afdeling in voor de ondersteuning en de ontwikkeling van diverse ict-applicaties en toepassingen.

Voor het Vlaams Ministerie van WVG werd de applicatie 'Wie is Wie?' grondig herwerkt. Een aangepaste vormgeving en kleurenpalet maken dat de toepassing er visueel een stuk aantrekkelijker uitziet. De grootte van foto's wordt aangepast met respect voor hun oorspronkelijke verhouding, waardoor ze niet langer vervormd worden.

Daarnaast werd de interface ook intuïtiever gemaakt en is er gezorgd voor een betere integratie tussen het fotoboek en de zoekmotor. Daardoor kunnen gebruikers hun foto gemakkelijker uploaden. Bovendien leidt caching tot een kortere wachttijd bij het openen van het fotoboek.

Bij het doorvoeren van deze wijzigingen werd er niet geraakt aan de basisprincipes van de applicatie, namelijk selfservice en automatisatie.

Het agentschap Jongerenwelzijn gaf opdracht voor de uitwerking van meerdere toepassingen:

- MiCaDo staat voor 'Minderjarige Capaciteitsbeheer Dossier'. De applicatie wordt gebruikt voor het centraal beheer van vrije plaatsen in de private voorzieningen van Jongerenwelzijn. Hiermee wordt het beheer van de centrale wachtlijsten van private voorzieningen verbeterd, zowel naar de interne werking bij Jongerenwelzijn toe (intranet), als bij de voorzieningen zelf (internet).

In maart 2012 werd een nieuwe versie opgeleverd. MiCaDo7 brengt o.a. verbeteringen aan op het vlak van

- o bevrraagbaarheid van wachtlijsten,
- o de door de toepassing aangeboden workflow,
- o beheer van de afgewerkte matchvoorstellen,
- o historiek informatie in actuele wachtlijstdossiers, enz.

Verder werden visuele verbeteringen (kleurcodes) doorgevoerd voor bepaalde dossiertypes (pleegzorg, wachtkamer, ...) en gebeurde er een doorgedreven introductie van het dashboard dat de belangrijkste webtoepassingen aanbiedt.

- Cap: Centraal Aanmeldpunt Gemeenschapsinstellingen. Het team Informatica realiseerde in 2011 een toepassing in eigen beheer voor het centrale informatie- en aanmeldbeheer van jongeren in de



gemeenschapsinstellingen. Consulenten, jeugdrechters en griffiers kunnen voor gedwongen plaatsingen vanuit de sociale dienst of jeugdrechtbank een geschikte plaats zoeken via een internetportaal. Die kunnen vervolgens worden opgevolgd via het intranet. Het CAP wordt ondersteund door drie webapplicaties, namelijk CAP, InterCAP en CAPGI. Met behulp van die applicaties kunnen plaatsaanvragen ingediend en toegewezen worden. Door slechts één aanmelding komen verwijzers te weten of er een plaats is voor een jongere in een gemeenschapsinstelling of in het gesloten federaal centrum De Grubbe.

Cap2 bevat een volledig uitgewerkt luik voor de gemeenschapsinstellingen (inclusief automatisering documentstromen rond instroomprocedures daar) alsook betere voorzieningen voor operationele en beleidsrapportage.

Het project werd ingediend voor Indigo2012 Innovatieprijzen.

Voor de afdeling Welzijn en Samenleving werden diverse toepassingen gerealiseerd:

- Thulozo: de applicatie Thuislozenzorg is een selfserviceportaal voor alle diensten die een aanbod in de thuislozensector hebben. Die informatie wordt daarna op een geaggregeerd niveau ter beschikking gesteld. In 2012 werd de toepassing volledig inhoudelijk herwerkt.

- Via Opon kan de burger subsidies voor opvoedingsondersteuning via het internet aanvragen. De applicatie bevat naast het burgergedeelte ook een intern ambtenarenluik, dat de beslissingen over deze subsidieaanvragen in hun diverse stadia zal ondersteunen. Opon2 voorziet in een nieuw inlogsysteem voor eindgebruikers (eID, enz.) en een koppeling aan het Gemeenschappelijk KlantenBestand.

## Logistiek

### Verhuizingen

Het team Logistiek stond in voor de voorbereiding van de verhuizing van het kabinet van de Vlaamse minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin naar het Ellipsgebouw (februari 2012). Het logistieke team droeg daartoe bij tot de herinrichting van 20ste en 21ste verdieping.

Het team speelde bovendien een actieve rol in de effectieve uitvoering van de verhuis: inpakken, ophalen van materiaal, installeren van meubilair en opruimen van werkplaatsen.

Rationalisering managementondersteunende functies (MOF): samenwerking met Kind & Gezin

In het kader van de lopende oefening 'Rationalisatie van de MOF-functies' werkte het team Logistiek mee aan het opstellen van een samenwerkingsverband met de facilitydiensten van Kind & Gezin.

De aspecten met betrekking tot de vervoeropdrachten, klusjes en interne verhuis werden in kaart gebracht en vervolgens in een samenwerkingsverband met een SLA gegoten. Die dienstverlening wordt momenteel uitgetest en op regelmatige tijdstippen geëvalueerd.

### Website

Uit de resultaten van het klantentevredenheidsonderzoek bleek dat er onduidelijkheid bestaat over de logistieke ondersteuning, waarop de entiteiten van het Vlaams Ministerie van WVG een beroep kunnen doen. Bovendien weet men vaak niet bij wie men voor welke opdracht terecht kan.

Om tegemoet te komen aan de diverse vragen over de logistieke dienstverlening, besliste het team Logistiek samen met het team Communicatie de noden te inventariseren en de antwoorden daarop te verwerken in een website.

Op de extranetsite vindt men onder andere praktische informatie over het bestellen van producten, telefonie, het reserveren van vergaderzalen met of zonder catering, het aanvragen van drukwerken, contactpersonen ...

## **Financieel management**

### **Geen papieren declaraties meer**

In 2012 werd een eerste stap gezet in de digitalisering van de financiële processen. Er werd beslist om de goedkeuringsstroom van de declaraties papierloos te laten verlopen. Dat betekent dat een declaratie niet meer wordt afgedrukt, maar rechtstreeks in OraFin wordt gecontroleerd en goedgekeurd door de Controleur declaraties (indien die stap is voorzien), de budgethouder en de boekhouder. De bewijsstukken worden ingescand en als elektronische bijlage aan de declaratie gehecht.

De nieuwe werkwijze werd ingevoerd in alle afdelingen van het beleidsdomein, met uitzondering van de afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid van het IVA Jongerenwelzijn (om praktische redenen). Vanaf 2013 stapt ook de afdeling Gemeenschapsinstellingen van het IVA Jongerenwelzijn in.

In 2013 volgen er nog acties op dit vlak.

### **Website**

Het team Financieel Management begeleidt en ondersteunt OraFingebruikers.

Om die helpdeskfunctie verder uit te breiden, startte het team samen met het team Communicatie met de uitbouw van een extranetsite.

De SharePointsite bevat naast algemene informatie over OraFin onder andere een zeer uitgebreide verklarende woordenlijst van boekhoud- en begrotingstermen, alle boekhoudkundige procedures met stappenplan, specifieke inlichtingen voor de diverse rollen in OraFin (ingever, budgethouder, boekhouder ...) en uiteraard contactpersonen.

Het luik begroting wordt opgevuld in samenwerking met de afdeling Beheersmonitoring.

## **Groendaalheyde**

In 2012 ontving domein Groendaalheyde ongeveer 2.000 gasten.

Op 16 juli vond een meeting van het 'Zorgvernieuwingsplatform' plaats in aanwezigheid van Vlaams ministers Jo Vandeurzen en Ingrid Lieten, en tal van wetenschappers. Het platform is samengesteld uit relevante partijen in zorginstellingen, kennisinstellingen en werkgeversorganisaties in de zorg. Zij adviseren de bevoegde ministers over beleidsmaatregelen voor de uitbouw van Flanders' Care. De vergadering werd afgesloten met een barbecue.

Domein Groendaalheyde ontving dit jaar tevens alle Vlaamse gouverneurs.

## Communicatie

De werkzaamheden van het team Communicatie werden ondergebracht bij de andere teams/afdelingen, omdat ze hoofdzakelijk betrekking hebben op websites (nieuwe sites, inhoudelijke en technische ondersteuning, webscreening, webbeheer).

### 60-plus, gids voor wie het pensioen nadert of bereikt heeft – editie 2011

De vraag naar een gedrukt exemplaar van de 60-plusgids blijft significant. In 2012 werden ongeveer 2.150 stuks van de publicatie verzonden, waarvan 244 betalende exemplaren.

In 2013 wordt op vraag van de Vlaamse Ouderenraad nagegaan of een dynamische website van de 60-plusgids tot de mogelijkheden behoort.

## MOD WVG – afdeling Personeel

### Consultatiedagen buitendiensten

In het klantentevredenheidsonderzoek van 2010 gaven klanten van de MOD WVG – afdeling Personeel aan dat de afstand met de buitendiensten vaak groot is.

Personeelsleden in Brussel kunnen immers eenvoudig even langskomen met vragen en problemen. Om hieraan tegemoet te komen, is de MOD WVG – afdeling Personeel in maart 2012 gestart met maandelijkse consultatiedagen op locatie in Vlaanderen.

Deze consultatiedagen hebben meerdere voordelen voor de klant:

- persoonlijk contact maakt het eenvoudiger om complexe problemen te bespreken;
- drempelverlaging bij de klanten om vragen te stellen;
- minder ruis op de communicatielijnen.

Daarnaast zorgt een dag werken op een buitendienst voor variatie en krijgt een personeelswerker ook beter voeling met de werking van deze buitendienst.

In de periode 1/3/2012 – 31/12/2012 vonden er 314 consultaties plaats in 9 buitendiensten.

### Vlimpers Talent

In 2012 werd binnen de Vlaamse overheid het project Vlimpers Talent gestart. Doel was het integreren van twee nieuwe modules in het personeelsbeheerssysteem Vlimpers die het leidinggeven, de ontwikkeling en beheer van menselijk kapitaal faciliteren:

- Vlimpers Talent PLOEG: een module waarmee de prestatie managementcyclus integraal opgevolgd wordt;
- Vlimpers Talent Leren: een module waarmee de vormingsadministratie opgevolgd wordt.

Binnen het ministerie WVG beslisten het Departement WVG, het agentschap Zorginspectie en het agentschap Zorg en Gezondheid om in te stappen.

De MOD WVG-afdeling Personeel heeft andermaal het voortouw genomen bij de implementatie van deze nieuwe modules. De personeelsfunctie WVG leverde de technische projectleider, die VO-breed de uitrol in goede banen leidde, en engageerde zich in meerdere functionele werkgroepen. Er werd

meegewerkt aan de inhoudelijke modulering van het gekozen product, het uitschrijven van de nodige handleidingen en een uitgebreide technische testing.

Vanaf de tweede helft van 2012 werd de implementatiefase in het ministerie WVG opgestart. Concreet werd de uitrol van Vlimpers Talent PLOEG voor het 300-tal personeelsleden van het Departement WVG en het agentschap Zorginspectie voorbereid.

Eerste stap was de papieren functiebeschrijvingen en de geformuleerde doelstellingen 2012 integreren in Vlimpers. Tweede stap was de link tussen evaluator(en) en geëvalueerde op punt zetten. De voorbereidingsfase werd afgesloten met een reeks interne opleidingen voor zowel personeelsleden als evaluatoren.

De personeelsleden van het Departement WVG en het agentschap Zorginspectie zijn in de nieuwe onlineomgeving actief vanaf de PLOEG-cyclus 2012-2013. Dit impliceert dat de prestatie managementcyclus volledig elektronisch en via workflows verloopt en het plannings- en evaluatiedocument altijd online raadpleegbaar zijn voor zowel personeelsleden als evaluatoren.

## Vormingsplan

Het Departement WVG beschikte vooralsnog niet over een vormingsplan. Dit werd ook opgemerkt door Interne Audit bij het opmaken van een maturiteitsaudit. In 2012 werd invulling gegeven aan deze leemte inzake HR-beleid.

Het vormingsplan bestaat uit een strategisch luik en een operationeel luik. Het strategische luik van het vormingsplan is een weergave van de algemene visie omtrent vorming. Het geeft aan wat de krachtlijnen en uitgangspunten zijn omtrent opleiding en vorming binnen het Departement WVG (wat, hoe, waarom).

Binnen het Departement WVG worden alle formele initiatieven en activiteiten die het leren en ontwikkelen van personeelsleden bevorderen als 'vorming' beschouwd en geregistreerd. De gebruikte leervorm is geen criterium om een initiatief of activiteit al dan niet als vorming te bestempelen.

Er wordt in de eerste plaats ingezet op vorming om personeelsleden te laten groeien in hun eigen functie. Het objectief hierbij is het op peil houden of verbeteren van kennis en/of vaardigheden die nodig zijn om de eigen functie op een goede manier te kunnen uitoefenen. Daarnaast wordt vorming ook aangewend om de brede inzetbaarheid van personeelsleden te verhogen. De focus bij dit type vormingen ligt op generieke competenties. Initiatieven kunnen zich richten tot individuen, specifieke doelgroepen of de gehele organisatie.

Het Departement WVG is een heterogene organisatie waarbij de vormingsnoden sterk kunnen verschillen naargelang afdeling en team. De werkwijze met betrekking tot individuele functiegerichte vorming is hierop afgestemd en is grotendeels vraaggestuurd vanuit het individuele personeelslid, die een vormingsaanvraag doet en deze laat goedkeuren door zijn leidinggevende(n) en de budgetverantwoordelijke.

Vormingsbehoeften voor grotere groepen van personeelsleden worden opgenomen in het operationeel luik van het vormingsplan (uitdagingen en doelstellingen voor het werkjaar). Hierbij kan ook geprobeerd worden om aan te geven op welke manier men zal trachten de transfer van het

geleerde naar de werkplek te bevorderen en op welke manier men (het effect van) de opleidingsinspanningen die in het operationele luik van het vormingsplan staan weergegeven, zal evalueren.

Per kwartaal wordt er over de uitvoering van het vormingsplan gerapporteerd en wordt het tevens bijgestuurd waar nodig.

## Kencijfers

### Evolutie van de personeelsaantallen van het Departement WVG (aantal personen)

Niveau	Toestand op 31/12/2011			Toestand op 31/12/2012			Evolutie 2011 – 2012
	Contractueel	Vastbenoemd	Totaal	Contractueel	Vastbenoemd	Totaal	
A	45	100	145	45	102	147	+2
B	6	15	21	5	15	20	-1
C	6	39	45	8	38	46	+1
D	8	15	23	5	13	18	-5
Totaal	65	169	234	63	168	231	-3

### Evolutie in de personeelsbezetting van het Departement WVG (aantal personen en voltijds equivalenten)

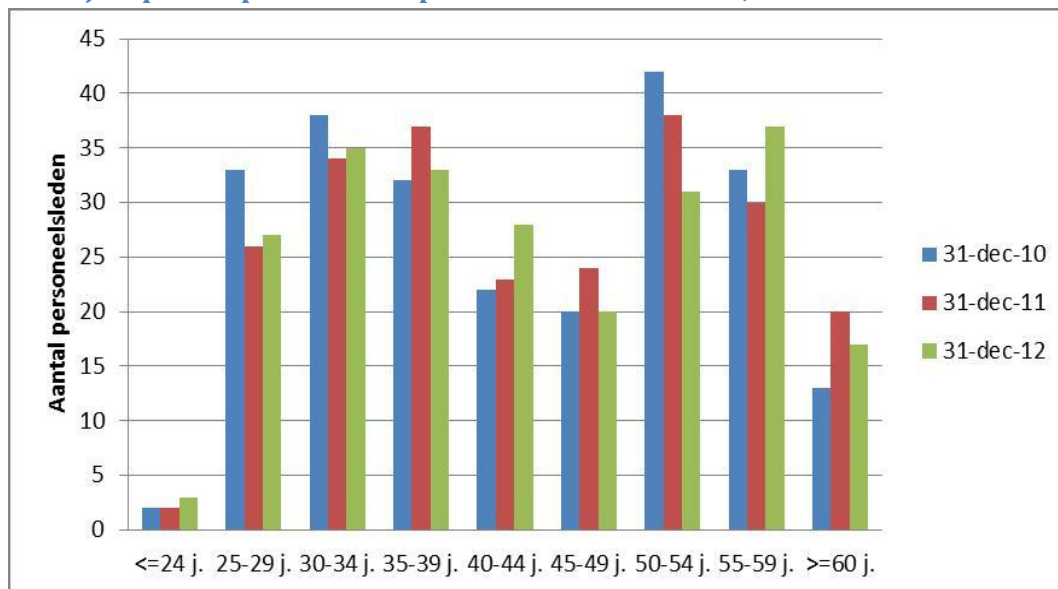
Niveau	Toestand op 31/12/2011		Toestand op 31/12/2012	
	Aantal personen	Aantal VTE	Aantal personen	Aantal VTE
A	145	131,60	147	132,65
B	21	20,40	20	18,40
C	45	41,90	46	42,45
D	23	18,60	18	14,50
Totaal	234	212,50	231	208,00

### Personeelsaantallen per afdeling

Afdeling	Toestand op 31/12/2012	
Diensten van de Secretaris-generaal	22	9,5%
Afdeling Beheersmonitoring WVG	6	2,6%
Afdeling Beleidsontwikkeling WVG	44	19,0%

Afdeling VIPA	23	10,0%
Afdeling Welzijn en Samenleving	46	19,9%
Kenniscentrum WVG	17	7,4%
MOD WVG - afdeling Ondersteuning Werking	41	17,7%
MOD WVG - afdeling Personeel	32	13,9%
Eindtotaal	231	100%

### Leeftijdsopbouw personeel Departement WVG in 2010, 2011 en 2012

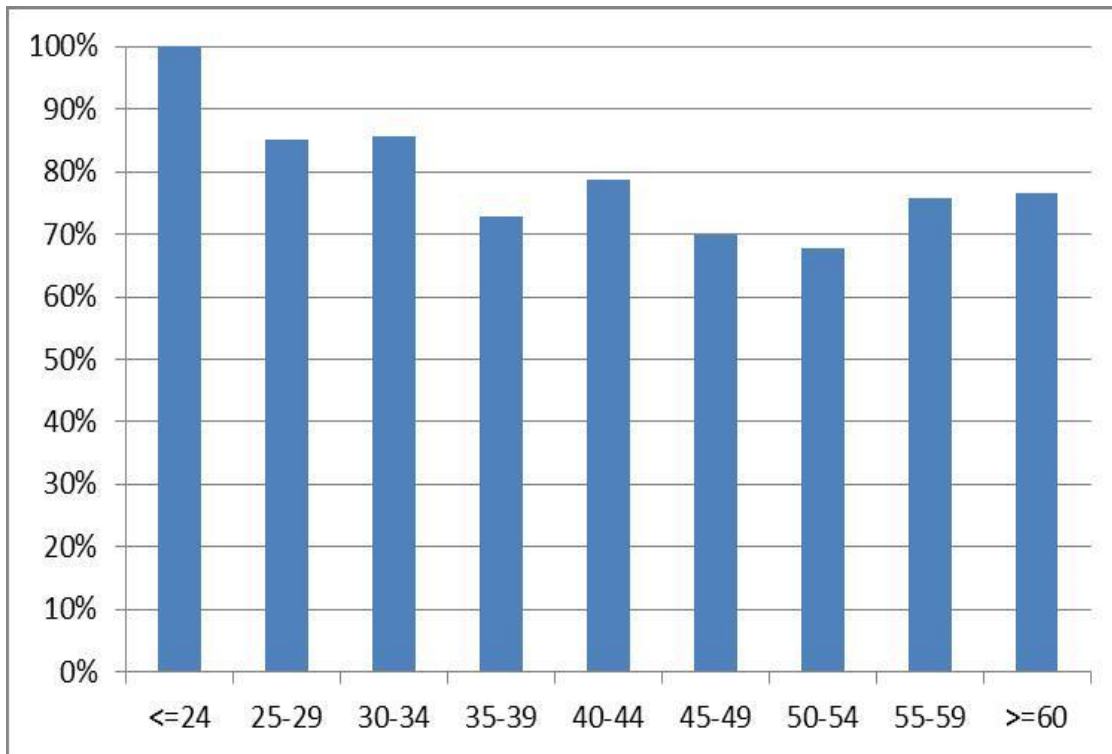


### Man-vrouw-verdeling

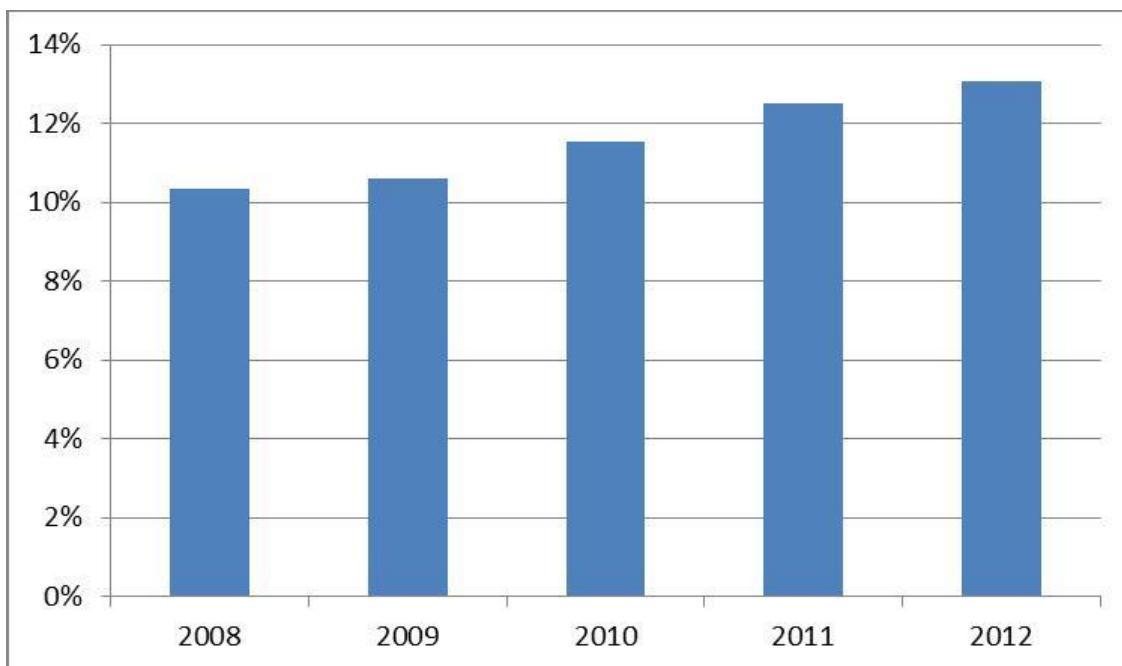
Niveau	Man	Vrouw	Totaal	Aandeel vrouwen
Top- en middenmanagement	4	4	8	50,0%
Niveau A (excl. top- en middenmanagement)	62	77	139	55,4%
Niveau B	4	16	20	80,0%
Niveau C	15	31	46	67,4%
Niveau D	6	12	18	66,7%
Eindtotaal	91	140	231	60,6%

### Vormingsparticipatie

In 2012 nam 77% van de personeelsleden van het Departement WVG deel aan een of meer vormingsactiviteiten.



### Telewerk



Grafiek: verhouding aantal gewerkte dagen / telewerkdagen.

Het Departement WVG heeft aandacht voor het evenwicht tussen werk en privé van haar werknemers. Personeelsleden hebben de mogelijkheid om - indien hun takenpakket dit toelaat - maximaal twee dagen per week van thuis uit te werken (telewerk). In 2012 werd voor 13,1 % van het totale aantal gewerkte dagen aan telewerk gedaan.

	Minstens 1 dag telewerk in 2012
Diensten van de secretaris-generaal	61,9%
Afdeling Beheersmonitoring WVG	100,0%
Afdeling Beleidsontwikkeling WVG	90,7%
Afdeling VIPA	77,3%
Afdeling Welzijn en Samenleving	88,9%
Kenniscentrum WVG	94,4%
MOD WVG - afdeling Ondersteuning Werking	44,4%
MOD WVG - afdeling Personeel	91,2%
Eindtotaal	78,2%

Tabel: aandeel van de personeelsleden die minstens één dag van thuis hebben gewerkt in 2012 – per afdeling

## Selecties en wervingen

		#selectieprocedures	#aantal aanwervingen
DWVG	Totaal	38	45
	Statutair	17	18
	Contractueel	19	18
	Jobstudent	2	9
ZI	Totaal	8	8
	Statutair	5	4
	Contractueel	2	2
	Jobstudent	1	2
JW	Totaal	25	74
	Statutair	20	34
	Contractueel	3	1
	Jobstudent	2	39
ZG	Totaal	31	34
	Statutair	22	21
	Contractueel	8	7
	Jobstudent	1	6

DWVG: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

ZI: Zorginspectie

JW: Jongerenwelzijn

ZG: Zorg en Gezondheid



## Kenniscentrum

### Wetenschappelijk onderzoek

Het team Wetenschappelijk Onderzoek van het Kenniscentrum was in 2012 actief betrokken bij de afronding van het eerste Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin – onder andere door de beoordeling van diverse publicaties - en bij de opstart van het tweede Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, onder andere door advisering van het meerjarenprogramma. Verder werd gewerkt aan de valorisatie van onderzoek van het Kenniscentrum zelf, zoals het behoeftenonderzoek bij Vlaamse pleegzorgers en het onderzoeksproject 'Het Vlaamse Sociaal Huis vergeleken met inspirerende praktijken uit andere Europese landen'. Het team bracht haar wetenschappelijke expertise in bij diverse werk- en stuurgroepen, zoals het Beleidsplan Ruimte Vlaanderen en Sekswerkers. Voorts deed het team prospectie voor nieuw op te zetten onderzoek: een Vlaamse Cliënt Zorgmonitor (VCZM) en een Vlaamse Zorg- en Welzijnsmonitor (VZWM).

### Datawarehousing

#### Dashboard Belmo

Het Dashboard Belmo zorgt elk kwartaal voor een stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van de beleidsdoelstellingen van het beleidsdomein WVG. Het geeft een overzicht van de huidige statussen van de acties en de mijlpalen en houdt de historische evolutie hiervan bij. Daarnaast geeft het duiding bij de mijlpalen en acties die een oranje of rood stoplichtstatus (deadline niet gehaald) hebben.

#### Dashboard CONSUM

Op vraag van het departement WVG en na goedkeuring door de stuurgroep E-Beleid, werd het Dashboard Consum ontwikkeld. Dit dashboard heeft enkel betrekking op de verschillende dashboards die op de productiezijde van de Vlaamse Overheid Bedrijfsinformatie Platform (VOBIP)-omgeving gepubliceerd zijn. Zoals de naam doet vermoeden geeft dit dashboard een detail-overzicht van het gebruik (CONSUMPTIE) van de geproduceerde dashboards van het Ministerie WVG op VOBIP. Via eenvoudige rechte tellingen wordt weergegeven hoeveel maal en door wie een specifiek dashboard tijdens een bepaalde periode werd geraadpleegd. Daarnaast is er ook meer technische informatie beschikbaar over de productielijn van het dashboard (o.a. wie is de ontwikkelaar, wat zijn de onderliggende tabellen, metadata...).

#### Dashboard ICT

Dit dashboard brengt de ICT-infrastructuur van het Ministerie WVG in kaart. De bron is voornamelijk de CMDB 2 (Configuration Management Databank 2) of de IT-inventaris van de externe ICT-dienstverlener HP Belgacom, alsook de maandelijkse vorderingsstaten voor het beschikbaar houden van gebruikersinfrastructuur, breedbandaansluitingen en smartphones. Er zijn 'asset-rapporten' met cijfers over de hardware producten zoals pc's, printers, breedbandaansluitingen, externe harde schijven en smartphones. In het rapport Licentiebeheer wordt per licentie enerzijds het aantal aangekochte rechten en anderzijds het aantal toegewezen rechten vermeld. De toegewezen licenties kunnen opgevraagd worden volgens personeelsleden, fysieke systemen (pc's, servers, ...) en entiteiten. Op basis van de geselecteerde status geeft het contractenrapport informatie over de lopende, de voorbije of toekomstige contracten.

## **Dashboard Jaarrekeningen**

Het dashboard Jaarrekeningen wil op een interactieve manier informatie aanbieden aan een groep interne gebruikers over de financiële conditie van de inrichtende machten van het beleidsdomein WVG en over hun opleidingsinspanningen ten behoeve van hun personeel. Het dashboard is gebaseerd op gegevens uit de jaarrekeningen 2008 tot en met 2011 die werden neergelegd bij de Nationale Bank van België. Op basis van een behoefteanalyse uitgevoerd bij leden van de Strategische Werkgroep Financiën werden de financiële rubrieken, de ratio's, de formules voor de ratio-berekeningen en de opleidingsgegevens geïnventariseerd die in de business intelligence-rapporten beschikbaar worden gesteld. De meetfactoren worden afhankelijk van het rapport weergegeven in absolute cijfers op jaarbasis, procentuele evolutiecijfers, genormaliseerde waarden waarbij de reële waarden herleid worden tot een rangnummer om benchmarking mogelijk te maken en geaggregeerde ratio's. Voor het boekjaar 2011 telt het dashboard 2047 jaarrekeningen. Voor de afdeling Welzijn en Samenleving werden ad-hoc rapporten gemaakt voor de dienstverleningsstructuren met betrekking tot het Algemeen Welzijnswerk.

## **Dashboard Mobilofonie**

Het Dashboard Mobilofonie werd ontwikkeld voor de opvolging van de kosten en het gebruik van de mobiele telefonie binnen het ministerie WVG. Het geeft een overzicht van de kosten, de kostenevolutie en de gemiddelde factuurbedragen per gebruiker. In deze rapporten worden ook de gegevens van het voorgaande jaar als referentiekader opgenomen. Het management krijgt zo de mogelijkheid om zowel algemene gegevens als individuele gebruiksgegevens in kaart te brengen.

## **Dashboard Prestaties**

In maart 2012 startte het team Algemene Werking en Financiën (Afdeling Welzijn & Samenleving) hun prestatieregistratie in SharePoint. De teams Documentatie en Ondersteuning, Datawarehousing en Wetenschappelijk Onderzoek van het Kenniscentrum deden dat al in 2011. Het dashboard Prestaties rapporteert over de gepresteerde mandagen van deze teams volgens hun taken, de opdrachtgevers, de gebruikers en periodiciteit (ad hoc of recurrent). Vanaf 2012 wordt eveneens gerapporteerd over de aan- en afwezigheden op basis van de Vlimpers-registratie. Voor het management is er een maandelijks beschrijvend en cijfermatig managementrapport en een ad hoc rapporteringstool beschikbaar met betrekking tot de corebusiness van de teams. De teamleiders kunnen de teamplanning opvolgen en bijsturen in functie van grote ad hoc opdrachten. Het dashboard levert de teamleiders en de teamleden input voor de voorbereiding van de evaluatie- en functioneringsgesprekken (PLOEG).

## **Dashboard Toegang VOBIP**

Dit is de 'één-loket-toegangspoort' tot de verschillende dashboards van het Ministerie WVG die op de productiezijde van de Vlaamse Overheid Bedrijfsinformatie Platform (VOBIP)-omgeving gepubliceerd zijn. De dashboards worden volgens een thematische indeling (beleid, organisatie en werking, omgeving) en een indeling naar ontwikkelende entiteit weergegeven. Zo moeten de eindgebruikers niet langer zelf hun weg zoeken in de (soms niet eenduidige) VOBIP-folderstructuur om een dashboard te raadplegen. In het toegangsrapport geven hyperlinks genoemd naar de respectievelijke dashboards direct toegang tot de desbetreffende rapporten.

## **Dashboard VIPA Waarborgen**

De laatste jaren is niet enkel de VIPA waarborgpositie sterk gestegen maar ook de informatievragen hierover van verschillende betrokkenen. Naar aanleiding daarvan werden binnen het VIPA

procedures en hulpmiddelen ontwikkeld om tot een waarborgbeheerssysteem te komen. Een onderdeel daarvan is een dashboard VIPA Waarborgen. Het dashboard bevat enerzijds rapporten specifiek over de VIPA waarborgen en de VIPA gewaarborgde leningen en inrichtende machten (waarborgpositie van lening of inrichtende macht op een bepaalde referentiedatum, de afbetalingstabellen per lening, de verleende waarborgen, de betaalde waarborgpremies, enz..). Daarnaast zijn er ook een aantal rapporten met financiële informatie over de VIPA gewaarborgde inrichtende machten op basis van de jaarrekeningen (indicatoren dekkingsmogelijkheden en de financiële schulden) en rapporten met de VIPA betaalde subsidies. Het dashboard VIPA Waarborgen is in productie en zal in 2013 verder worden uitgebreid.

### **Dashboard Zorgaanbod**

Het dashboard Zorgaanbod WVG wil een algemeen en geïntegreerd beeld geven van het zorgaanbod van het beleidsdomein WVG. In het dashboard worden voor alle sectoren binnen WVG een vijftal inhoudelijke variabelen opgenomen die betrekking hebben op aanbod, tewerkstelling en financiën (capaciteit, bezettingsgraad, subsidiekost, subsidiekost infrastructuur en aantal VTE's). Deze gegevens wil men jaarlijks voorstellen voor de structureel erkende/gesubsidieerde voorzieningen op niveau van voorziening/sectortype (dienstverleningstype) aan de hand van grafieken, tabellen en kaarten. In 2012 werd de derde iteratie van het dashboard Zorgaanbod opgeleverd en gepubliceerd op het VOBIP-platform. Momenteel zijn er gegevens beschikbaar voor de jaren 2009 tot en met 2011. In 2012 werd het dashboard ook verder uitgebreid met ratio's en simulaties voor de kinderopvang en rapportering op de bevolkingsprojecties 2010 van de Studiedienst van de Vlaamse Regering (DB Demografie).

### **Documentatiedienst**

Sinds de oprichting van de documentatiedienst heeft het team Documentatie en Ondersteuning heel wat personeelsverschuivingen ondergaan wat medio 2012 resulteerde in een extra verminderde personeelscapaciteit van 2 VTE's. Een reorganisatie van de documentatiedienst was onvermijdelijk. Hierbij werd vooral de focus gelegd om de centrale dienstverlening voor het kerndepartement te blijven garanderen, waar het team in 2012 ook in slaagde.

## Bijlagen

### Subsidies aan diensten voor samenlevingsopbouw, organisaties voor vrijwilligerswerk en verenigingen waar armen het woord nemen

<b>Samenlevingsopbouw</b>	
Samenlevingsopbouw Vlaanderen	795.512,78
RIMO Limburg	1.631.999,79
RISO Vlaams-Brabant	1.204.623,83
SO West-Vlaanderen	991.032,16
SO Oost-Vlaanderen	850.654,25
SO Gent	658.587,19
SO Antwerpen-Provincie	731.224,04
SO Antwerpen-Stad	1.902.704,67
SO Brussel	1.171.572,34
<b>Totaal</b>	<b>9.937.911,05</b>

<b>Vrijwilligerswerk</b>	
Uilenspiegel - Patientenvetegenwoordiging Geestelijke Gezondheidszorg	2.210,00
Vlaamse Liga Voor Personen Met Niet Aangeboren Hersenletsel	2.270,00
'T Twijgje	4.360,00
Beschermingscomité En Dienst Voor Sociale Reïntegratie Van Het Arrondissement Mechelen	4.360,00
Beschermingscomite Antwerpen - Dienst Voor Sociale Reïntegratie	4.450,00
Wat Nu ? Vereniging Voor Ouders Van Kinderen Met Een Hechtingsstoornis	4.510,00
Contactclowns Talking Stick Vzw	4.510,00
Whiplash	4.570,00
Holebifoon	8.749,00
Netwerk Palliatieve Zorg De Mantel	8.719,00
Astma En Allergie	8.749,00
Aanvullende Thuiszorg - Familiezorg West-Vlaanderen	8.779,00
Liga Voor Chronische Inflammatoire Bindweefselziekten	8.779,00
Vrijwilligerswerk Palliatieve Zorg Waasland	8.779,00
Ups & Downs	8.779,00
S.O.S. Hulpbetoon	8.809,00
Telebouworde Antwerpen	8.809,00
Vrijwilligerswerking Palliatieve Zorg Aalst	8.809,00
Organisatie Aanvullende Thuiszorg Houthalen-Helchteren	8.839,00
Epilepsie-Contactgroep Ikaros	8.869,00
Allemaal Andere Kinderen-Aak	8.869,00
Camino Junto	8.899,00
De Open Deur	8.929,00
Vrijwilligersservice	8.929,00
Leven Zoals Voorheen	8.959,00
Vereniging Voor Aangeboren Gelaatsafwijkingen	8.959,00
Beschermcomité, Dienst Voor Maatschappelijke Reïntegratie	9.019,00
Centrum Voor Natuurlijke Gezinsplanning Nfp-Vlaanderen	9.019,00
De Vereniging Voor Spina Bifida En Hydrocephalus	9.049,00
Thuis-Zorg-Saam-Voeren	9.049,00

Centrum Voor Recreatie En Vakantiebevordering Bij Personen Die In Armoede Leven En Bij Volwassen Personen Met Een Handicap	9.049,00
Crohn En Colitis Ulcerosa Vereniging	9.079,00
Vrijwilligersdienst Arrondissement Ieper	9.079,00
Wijkresto & Co Nieuw Gent	9.109,00
Pallium Vzw Vrijwilligers In Palliatieve Thuiszorg	9.169,00
Vrijwilligerswerk Pallatieve Zorg Zuid-West-Vlaanderen	9.169,00
Bezorgd Om Mensen	9.229,00
De Dorpel	9.259,00
Vereniging Voor Verlegen Mensen	9.289,00
Vrijwilligersservice Mechelen-Turnhout	9.289,00
(W)Onderweg	9.289,00
De Vlaamse Vereniging Voor Mensen Die Lijden Aan De Ziekte Van Bechterew	9.319,00
Autonome Vrijwilligers Ziekte Van Huntington	9.319,00
Vereniging Ter Bevordering Van Vernieuwende Seniorenwerkingen	9.349,00
Tele-Dienst	9.379,00
S.O.S. - Hulp Aan Mensen In Nood	9.439,00
Studio Bloema	9.439,00
School Na Ziekenhuis	9.469,00
Myalgische Encephalomyelitis Zelfhulpgroep	9.469,00
Vrouwencentrum	9.559,00
Domo	9.589,00
Dr. Elisabeth Kübler-Ross Werking Vlaanderen	9.589,00
Dyade	9.589,00
Metawonen - Gent	9.648,00
Namaste	9.677,00
Protestants Sociaal Centrum Antwerpen - Beheer	9.677,00
Servicedienst Ouderenzorg Boom	9.677,00
Nema - Vlaamse Vereniging Voor Neuro-Musculaire Aandoeningen	9.735,00
Zorgende Handen	9.851,00
Belgische Organisatie Voor Kinderen En Volwassenen Met Een Stofwisselingsziekte	10.025,00
La Verna	10.025,00
Vrijwillige Inzet	10.083,00
Jeugdtherapeuten Zonder Grenzen	10.112,00
School & Ziekzijn (Afdeling Oost-Vlaanderen)	10.199,00
Ouders Van Een Vermoord Kind - Parents D'Un Enfant Assassiné	10.286,00
Minder Mobielen Centrale Cm Oostende	10.286,00
Via Oz	10.344,00
Vrijwilligerswerking De Rode Mantel	10.402,00
Sociaal Centrum-Lokaal Steunpunt Vrijwilligerswerk	10.460,00
Vlaamse Alzheimer Liga	10.518,00
Zorgvrij Zuid-West-Vlaanderen	10.518,00
Apart	10.692,00
Christelijk Ziekenfonds Leuven	10.837,00
Doppahuis, Cursus- En Ontmoetingscentrum Voor Werklozen En Andersactieven	11.011,00
Antwerpse Bikur Cholim - Joodse Welzijn En Ziekenzorg	11.069,00
Make-A-Wish Belgium - Vlaanderen	11.097,00
Vereniging Voor Patiënten Met Neurofibromatose	11.125,00
Vriendschap	11.153,00
Voluntas	11.209,00

Y.W.C.A. Young Women'S Christian Association	11.265,00
Vrijwilligersorganisatie Noord Antwerpen Kempen	11.265,00
Teledienst Vzw	11.405,00
A Place To Live	11.433,00
Vrijwilligersnetwerk De Schakel	11.489,00
De Stroom	11.517,00
Autisme Limburg	11.713,00
Antwerps Ziekenwerk Voor Banneux	11.741,00
Vrijtjdsondersteuningscentrum Opstap	11.797,00
Sanitas Vzw	11.881,00
Werkgroep Onthaal	11.909,00
Vrijwilligerswerk De Regenboog	12.021,00
"Thuis In Zorg"	12.525,00
Thuisopvang Brabant	12.581,00
Gezondheidscomités De Voorzorg Limburg	12.861,00
Streepje Zon	13.141,00
Vonk!	13.505,00
Volunteers For Seniors	13.561,00
Vzw Zorgend Vrijwilligerswerk	13.589,00
Oranje	13.977,00
Awel (Vroegere Naam : Kinder- En Jongerentelefoon Vlaanderen)	14.031,00
Vfg - Vereniging Personen Met Een Handicap	14.409,00
Kristelijke Mutualiteit Limburg	14.571,00
Vrijwilligerswerk - Tele-Dienst	14.625,00
Vrijwilligers In De Welzijnszorg Maasmechelen	16.218,00
Werkgroep Vorming En Aktie	16.245,00
Vrijwilligerswerk In Solidariteit	19.242,00
Auxilia	22.281,00
Het Vlaamse Kruis	25.869,00
Multiple Sclerose Liga Vlaanderen Vzw	27.143,00
Vereniging Van Blinden En Slechtienden Licht En Liefde	28.287,00
Belgische Rode Kruis- Rode Kruis Vlaanderen	48.819,00
Present, Caritas Vrijwilligerswerk	91.265,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Kortrijk	24.231,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Genk	12.693,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Dendermonde	12.133,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Poperinge	12.357,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Lint	10.721,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Harelbeke	13.113,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Hasselt	10.605,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Lokeren	10.199,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Hoegaarden	9.559,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Wervik	8.899,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Lennik	8.959,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Ieper	9.019,00
Gemeente Schoten	9.319,00
Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn Van Hove	9.319,00
<b>Totaal</b>	<b>1.469.928,00</b>
<b>Steunpunten vrijwilligerswerk</b>	

Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk	108.000,00
Het Punt Brussel	24.666,66
Provinciaal steunpunt vrijwilligerswerk Antwerpen	24.666,66
Provinciaal steunpunt vrijwilligerswerk Limburg	24.666,66
Provinciaal steunpunt vrijwilligerswerk Vlaams-Brabant	24.666,66
Provinciaal steunpunt vrijwilligerswerk Oost-Vlaanderen	24.666,66
Provinciaal steunpunt vrijwilligerswerk West-Vlaanderen	24.666,66
<b>Totaal</b>	<b>255.999,96</b>
<b>Verenigingen waar armen het woord nemen</b>	
A'kzie	37.365,02
Al-arm	37.365,02
APGA	112.814,66
ATD Vierde Wereld Vlaanderen	68.829,26
Beweging van Mensen met laag Inkomen en Kinderen	112.774,10
Bij Ons - Chez Nous	68.829,26
Centrum Kauwenberg	37.438,03
De Brug	68.829,26
De Buurtwinkel	37.680,09
De Draaischijf	37.365,02
De Fakkel	37.365,02
De Keeting	68.934,72
De Lage Drempel	37.365,02
De Schutting - Albatros	37.381,25
De Sfeer vzw	37.365,02
De Vrolijke Kring	37.365,02
De Zuidpoort	37.393,41
Den Draai vzw	37.365,02
Filet Divers vzw	37.365,02
Leren Ondernemen	37.523,22
Nieuwe volksbond Tongeren	37.365,02
Onder Ons vzw	37.365,02
Ons Gedacht	37.365,02
Open Huis - PSC	37.405,58
Permanent Welzijnsoverleg vzw	37.365,02
Pigment	37.365,02
PIN vzw, Partners & Integratie	37.385,30
Recht op wonen Bonnevie	68.829,26
Recht-Op	37.515,10
SIVI	37.365,02
Sociale Dienst voor vreemdelingen	38.225,06
Soma	68.829,26
't AnTwoord	68.829,26
t' Hope	68.829,26
't Kringske	37.365,02
't Lampeke	69.577,04
't Schoederkloptje	37.365,02
Teledienst - Ninove	37.381,25
Vierde Wereldwerking Mol vzw	37.365,02
Vierdewereldgroep "Mensen voor Mensen"	68.902,27

Vrienden van het Huizeke	37.639,53
Warm hart - Houthalen	37.365,02
Welzijnsschakel Ommekeer vzw	37.365,02
Welzijnsschakel Puurs	37.365,02
Welzijnsschakel Sint-Niklaas	37.365,02
Welzijnsschakels	68.930,67
Wieder	68.829,26
Wijkcentrum De Kring	37.413,70
Wijkpartenariaat De Schakel	38.245,34
<b>Totaal</b>	<b>2.363.224,84</b>
Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen	490.047,23
De Link	357.763,53
De Keeting (DAC)	78.002,97
Oases	75.000,00
Bind-Kracht	68.000,00
Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting	87.000,00
VLAS	200.000,00
Vlaams Centrum Schuldenlast	379.610,00

### Subsidies aan centra voor integrale gezinszorg, centra voor algemeen welzijnswerk en centra voor teleonthaal

<b>Centra voor integrale gezinszorg</b>	<b>€ 6.817.043,24</b>
c.i.g. Vogelzang	€ 826.308,27
c.i.g. Tamar	€ 826.308,27
c.i.g. Ter Leye	€ 929.596,81
c.i.g. Ten Anker	€ 1.032.885,34
c.i.g. De Merode	€ 1.549.328,01
c.i.g. De Stobbe	€ 1.652.616,54
<b>Centra voor algemeen welzijnswerk</b>	<b>€ 78.994.410,82</b>
CAW Archipel	€ 3.434.020,74
CAW Mozaïek	€ 1.884.743,86
CAW Delta	€ 3.264.581,94
CAW Vilvoorde	€ 810.677,45
CAW De Terp	€ 4.039.623,98
CAW De Mare	€ 2.563.524,46
CAW De Kempen	€ 5.608.199,46
CAW Het Welzijnshuis	€ 3.173.267,11
CAW Regio Leuven	€ 4.900.851,55
CAW Hageland	€ 1.418.991,67



CAW 't Verschil	€ 3.794.327,83
CAW Regio Brugge	€ 6.134.163,35
CAW Middenkust	€ 1.802.426,42
CAW Piramide	€ 1.552.507,29
CAW Stimulans	€ 3.090.007,05
CAW Midden-West-Vlaanderen	€ 1.417.749,66
CAW De Papaver	€ 1.806.341,70
CAW Artevelde	€ 4.962.854,27
CAW Visserij	€ 2.963.969,03
CAW Waasland	€ 2.267.902,66
CAW Regio Dendermonde	€ 1.995.696,43
CAW Regio Aalst	€ 1.602.187,53
CAW Zuid-Oost-Vlaanderen	€ 2.175.424,38
CAW Metropool	€ 5.647.570,86
CAW Sonar	€ 4.297.805,40
	€ 76.609.416,08
Tele-Onthaal Antwerpen	€ 496.614,05
Tele-Onthaal Brabant en Brussel	€ 575.258,33
Tele-Onthaal Limburg	€ 387.510,02
Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen	€ 475.147,62
Tele-Onthaal West-Vlaanderen	€ 450.464,72
	€ 2.384.994,74