

## Inhoud

1.	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin .....	5
a.	Internationaal beleid .....	5
b.	Communicatie .....	6
c.	Archiefbeleid .....	9
d.	Gelijke kansen .....	10
e.	Vlaanderen in Actie - Flanders' Care .....	11
f.	E-beleid.....	11
g.	Informatiestuurplan .....	12
h.	Organisatieontwikkeling.....	12
i.	Slagkrachtige overheid .....	13
j.	Beleidsplan Ruimte Vlaanderen .....	14
k.	Brandveiligheid.....	14
2.	Afdeling Beheersmonitoring .....	15
a.	Beheersovereenkomsten .....	15
b.	Begroting .....	15
c.	Klachtenbehandeling.....	19
3.	Afdeling Beleidsontwikkeling .....	19
a.	Integrale Jeugdhulp .....	20
b.	Beleid.....	23
c.	Juridisch team.....	26
4.	Afdeling VIPA.....	27
a.	Financiële ondersteuning .....	27
b.	Toegankelijkheid.....	31
c.	Duurzaamheid .....	31
d.	Kennisdeling .....	31
e.	Beleidseffecten.....	33
f.	Nieuwe regelgeving.....	35
5.	Afdeling Welzijn en Samenleving .....	36
a.	Armoedebestrijding.....	36
b.	Welzijnswerk .....	39
c.	Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden.....	43
d.	Vrijwilligerswerk.....	44

e.	Vlaams Intersectoraal Akkoord .....	44
f.	Schuldhelpverlening .....	45
6.	MOD WVG - afdeling Ondersteuning Werking.....	47
a.	Financieel management .....	47
b.	IT.....	47
c.	Logistiek.....	49
d.	Groendaalheyde .....	49
e.	Communicatie .....	50
7.	MOD WVG – afdeling Personeel .....	51
a.	Personeelsplan .....	51
b.	Wervingen en bevorderingen.....	52
c.	Intervisietraject operationeel leidinggeven .....	54
d.	Dilemmatraining.....	54
e.	Kengetallen personeel.....	55
8.	Kenniscentrum .....	58
a.	Wetenschappelijk Onderzoek .....	58
b.	Datawarehousing .....	59
c.	Documentatiedienst.....	62

## Voorwoord

Beste lezer,

2011 was een turbulent jaar, zowel op maatschappelijk als economisch vlak. Als burger hebben sommigen onder ons dat gemerkt. Als Vlaamse overheid hebben we het nog niet zo erg gevoeld: het budget voor ons beleidsdomein bleef stijgen, al moesten we het als Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin met minder personeel en werkingsmiddelen doen.

Op 1 april 2011 bestond het Departement WVG vijf jaar. Tijdens de algemene personeelsvergadering in september en het seminarie met de leidinggevend en stafmedewerkers in oktober hebben we kunnen vaststellen dat we op vijf jaar al een hele weg hebben afgelegd. De doorlichting door IAVA (de interne audit van de Vlaamse overheid) toonde aan dat we een volwassen organisatie zijn die het over het algemeen goed doet.

2011 betekende ook: de helft van de legislatuur. Het Departement WVG werkt zowel aan de voorbereiding als aan de uitvoering van het beleid van de minister. In zijn beleidsnota en beleidsbrieven heeft minister Jo Vandeuren duidelijk aangegeven waar hij naartoe wil. Het Departement WVG heeft de verwachtingen zeker ingelost: nooit werden er meer dossiers behandeld dan in 2011.

Als er één trend is die in 2011 dominant naar voor is gekomen in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, dan is dat de nood aan samenwerking en afstemming. De realiteit van elke dag, op alle niveaus, noopt – steeds meer - tot een bundeling van krachten.

Deze rode draad keert terug in de activiteiten van de afdeling Beleidsontwikkeling. Integrale Jeugdhulp was ook het voorbije jaar hét samenwerkings- en afstemmingsproject bij uitstek. Het team Beleid op zijn beurt ziet zich steeds meer aangesproken op zijn beleidscoördinerende taak, net omdat agentschappen actief op zoek gaan naar synergieën. Het Juridisch team volgt die trend waar het erom gaat de legistische en beleidsprocessen te ondersteunen.

De afdeling Beheersmonitoring verzorgde de beheersovereenkomsten voor de periode 2011-2015 en coördineerde de opmaak van de begroting. De MOD WVG - afdeling Personeel begeleidde onder andere de opmaak van een nieuw procesgelinkt personeelsplan en organiseerde een intervisietraject voor operationeel leidinggevend. Zoals elk jaar verzorgt de afdeling VIPA de investeringssubsidies en -waarborgen voor welzijns- en gezondheidsvoorzieningen. Daarnaast bracht de afdeling ook een eerste inspiratiebundel uit over toegankelijkheid van woonzorgcentra en organiseerde ze verschillende studiedagen, onder andere rond brandveiligheid en 'ruimte voor zorg'.

De afdeling Welzijn en Samenleving maakt onder andere werk van de strijd tegen kinderarmoede, de versterking van de werking van de centra voor tele-onthaal en de voorbereiding van een meldpunt Geweld, Misbruik en Kindermishandeling. De MOD WVG -afdeling Ondersteuning Werking stuurde de werking van het in 2010 geïntroduceerde boekhoudsysteem Orafin bij, speelde een trekkersrol bij de verhuis van de buitendiensten en verzorgde de uitgave van de nieuwe 60-plus-gids. Het team Wetenschappelijk Onderzoek van het Kenniscentrum bracht in 2011 het profiel en de noden van pleegzorgers in kaart. De teams Datawarehousing en Ondersteuning & Documentatie zorgden voor een betere ontsluiting van informatie en een herorganisatie van de administratieve ondersteuning.

Verder coördineerde de stafdienst van het Departement WVG de zorgverlenerscampagne 'Een zorgjob: ik ga ervoor', startte de beleidsdomeinarchivaris drie proefprojecten om het beleidsplan te toetsen aan de realiteit en ondersteunde het departement het zorgvernieuwingsproject en het bureau van Flanders' Care en werden voorbereidingen getroffen om gegevens te delen via het federaal eHealth-platform. Dit is slechts een kleine greep uit de verwezenlijkingen van het departement in 2011.

Over deze en andere werkzaamheden leest u alles in dit jaarverslag. Veel leesplezier.

Marc Morris,  
Secretaris-generaal

## 1. Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

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.

### a. 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 opvolgt, 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 rond allerlei dossiers die ressorteren onder haar bevoegdheid.

#### **Strategisch Overlegorgaan Internationale Gelegenheden**

Dit overlegorgaan integreert de voorheen bestaande interdepartementale werkgroepen VIDEO en MULTI. 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 2011 bleef het departement vertegenwoordigd in de stuurgroep Welzijn van de Commissie Cultureel Verdrag Vlaanderen-Nederland, alsook 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.

## **b. Communicatie**

De belangrijkste structurele communicatiekanalen zijn de portaalsite van het beleidsdomein WVG, het welzijns- en gezondheidsmagazine Weliswaar, en de website Juriwel, met de gecoördineerde welzijns- en gezondheidsregelgeving en ten slotte de jaarverslagen.

Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin zorgt voor de coördinatie van de portaalsite van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin op internet. De portaalsite maakt professionals en burgers wegwijs: [www.vlaanderen.be/welzijnegezondheid](http://www.vlaanderen.be/welzijnegezondheid). Het departement coördineert ook de portaalsite op het intranet van het beleidsdomein WVG. Die is bedoeld voor intern gebruik door ambtenaren.

Weliswaar is het welzijns- en gezondheidsmagazine van de Vlaamse overheid voor iedereen die actief is in de sectoren welzijn, volksgezondheid en gezin. Het tweemaandelijks magazine bericht over beleid en wetenschap, maar in de eerste plaats over het harde werk in de zachte sector zelf. Diverse deelsectoren van de welzijns- en gezondheidssector worden daarbij onder de loep gelegd: OCMW, ziekenhuizen, gezondheidspreventie, ouderenzorg, jeugdhulp, kinderopvang, personen met een handicap, etnische minderheden, gelijke kansen, armoede, opbouwwerk, ... Recent welzijns- en gezondheidsnieuws wordt via de gedrukte publicatie, de website, de nieuwsbrieven en RSS-feeds verspreid. Weliswaar heeft ook een pagina op Facebook. [www.weliswaar.be](http://www.weliswaar.be). De oplage van de papieren uitgave bedraagt eind 2011 ongeveer 48 000 exemplaren. Het honderdste nummer was een extra dik jubileumnummer. Het beschreef het welzijn van de Vlaming in 100 portretten van bekende en minder bekende Vlamingen, met zorg als invalshoek. Het nummer kreeg veel bijval.

De website Juriwel bevat de gecoördineerde wetgeving en omzendbrieven met betrekking tot welzijn, volksgezondheid en gezin van het hele beleidsdomein WVG: [www.juriwel.be](http://www.juriwel.be). Op die manier is alle regelgeving op één plaats te vinden. Lees er meer over op de [pagina van het Juridisch team](#).

Integrale Jeugdhulp (IJH) wil de jeugdhulp optimaliseren die vandaag in Vlaanderen beschikbaar is. Dat gebeurt door het jeugdhulpbeleid instrumenten aan te reiken die samenwerking en afstemming tussen de verschillende jeugdhulpsectoren stimuleren en vergemakkelijken. De website: [www.vlaanderen.be/jeugdhulp](http://www.vlaanderen.be/jeugdhulp).

Het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA) geeft financiële steun aan bouwprojecten van voorzieningen uit de welzijns- en gezondheidssector. Het gaat om de volgende sectoren: verzorgingsvoorzieningen, ouderen- en thuiszorgondersteunende voorzieningen, personen met een handicap, kinderdagopvang, preventieve en ambulante gezondheidszorg,

algemeen welzijnswerk, bijzondere jeugdbijstand. De informatie voor al die verschillende sectoren wordt op een website gegroepeerd: [www.vipa.be](http://www.vipa.be).

### **Toegankelijke en begrijpelijke communicatie**

De website Welzijn en Samenleving maakt burgers en organisaties wegwijs in diverse welzijnsthema's, zoals algemeen welzijnswerk, armoedebestrijding, hulp aan gedetineerden, integrale gezinszorg, lokaal sociaal beleid, opvoedingsondersteuning, sociale rechten, regionaal overleg en samenwerking, samenlevingsopbouw, schuldbemiddeling en vrijwilligerswerk. [www.welzijnsamenleving.be](http://www.welzijnsamenleving.be)

De website [www.rechtenverkenner.be](http://www.rechtenverkenner.be) is een portaalsite over sociale rechten. De rechtenverkenner geeft een overzicht van sociale voordelen en tegemoetkomingen op het vlak van onderwijs, arbeid, inkomen, welzijn, cultuur, ... De site brengt de federale, Vlaamse, provinciale en gemeentelijke maatregelen samen en verwijst gericht door naar organisaties en diensten waar de tegemoetkomingen en voordelen aangevraagd kunnen worden. De website richt zich vooral op kwetsbare groepen: ouderen, chronisch zieken, personen met een handicap, dak- en thuislozen, personen met een laag inkomen, werkzoekenden, ... In de praktijk wordt de rechtenverkenner dikwijls gebruikt door hulpverleners en andere tussenpersonen die deze personen op weg helpen. In 2011 werden, in samenwerking met de Koning Boudewijnstichting, inspanningen gedaan om de klantgerichtheid van de rechtenverkenner te verbeteren.

De gevangeniskrant Krant X richt zich tot gedetineerden, penitentiair personeel en bezoekers in de 16 Vlaamse en Brusselse gevangenissen. Het blad verschijnt driemaal per jaar en wil het hulp- en dienstverleningsaanbod aan gedetineerden bekend maken en hen sensibiliseren om er gebruik van te maken. De krant wordt in gedrukte en digitale vorm ter beschikking gesteld. Het strategisch plan voor hulpverlening aan gedetineerden bestond 10 jaar in 2010. De verjaardag was de aanleiding voor een boekje met getuigenissen van hulp- en dienstverleners over hun werk in de Vlaamse gevangenissen. [www.welzijnsamenleving.be](http://www.welzijnsamenleving.be)

De 60-plusgids is een praktische handleiding voor personen die hun pensioenleeftijd naderen of bereikt hebben. De afdeling [Ondersteuning Werking](#) zorgde voor de coördinatie van de gids. [www.60plusgids.be](http://www.60plusgids.be)

### **ICCFR-conferentie brengt professionals uit 18 landen bij elkaar**

De Internationale Commissie voor Partner- en Gezinsrelaties (ICCFR) fungeert als katalysator voor wereldwijd netwerken tussen professionals, zowel in de (non)-gouvernementele als in de privésector. De 58e editie van de jaarlijkse conferentie werd in mei 2011 in Vlaanderen georganiseerd. Het thema was 'Gezinnen en hulpverlening: een succesvolle match?' De conferentie werd focuste op het belang voor hulpverleners om een participatieve houding te ontwikkelen ten opzichte van ouders en kinderen. Het departement zorgde voor de voorbereiding en organisatie van de conferentie, evenals voor een conferentiebrochure en een -website. Meer dan 80 deelnemers uit 18 verschillende landen waren tijdens de conferentie te gast in Gent. Het departement zorgde ook voor het ICCFR-eindrapport. [www.iccfr.org](http://www.iccfr.org)

## **Een zorgjob: ik ga ervoor**

### *Campagne 'Word Zorgverlener' - voorjaar 2011*

De campagne 'Word Zorgverlener' kadert in een brede, meerjarige strategie om meer mensen te laten kiezen voor een job in de zorgsector. Over vier jaar heeft Vlaanderen immers een 120 000 extra zorgverleners nodig. De campagne liep van 12 mei tot 30 november 2011.

Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin coördineerde de campagne, op vraag van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Er waren nauwe contacten met de ministers van Werk en Onderwijs. Het Vlaams Overlegplatform Zorgberoepen (VOPZ) werd eveneens intensief betrokken. Er werd samengewerkt met Het Vlaams Instituut voor Vorming en Opleiding in de social profit (VIVO). Verder werd er een beroep gedaan op het contactpunt 1700 (Infolijn Onderwijs) voor informatie over de opleidingen, en op de VDAB voor informatie over de beroepen.

De campagne was in eerste instantie gericht op schoolverlaters van het secundair onderwijs, maar ook op mensen die een carrièreswitch overwegen. Men wil de zorgsector vooral als goede, innovatieve en zorgzame sector in beeld te brengen en zo de doelgroep prikkelen om de studie aan te vatten van verpleegkundige of verzorgende. De secundaire doelgroepen zijn de beroepsbeoefenaars uit de zorgsector zelf, ouders en leerkrachten. Ook daar is het doel te werken aan het imago van de zorgberoepen. Zij beïnvloeden immers de studiekeuze van de primaire doelgroep.

Een tv-spot van 30 seconden werd uitgezonden op Eén, Canvas en VTM in de periode van 16 tot 29 mei 2011, een periode waarin jongeren hun studiekeuze bepalen. De tv-spot liet zorgverleners aan het werk zien, in de meest diverse situaties en beroepen. Er kwamen zowel mannen als vrouwen in beeld, autochtonen en allochtonen.

De campagnewebsite [www.wordzorgverlener.be](http://www.wordzorgverlener.be) gaf informatie over de opleiding en het beroep van zorgverlener. Verder waren er talrijke getuigenissen en foto's van mensen die al in de zorgsector werkten. Ook de troeven van een zorgjob kwamen aan bod. Jongeren kregen de kans om een inleefsessie bij te wonen.

### *Campagne Een zorgjob: ik ga ervoor - najaar 2011*

Op 1 december 2011 startte de tweede campagne 'Een zorgjob: ik ga ervoor'. De vorige campagnesite [www.wordzorgverlener.be](http://www.wordzorgverlener.be) die ontwikkeld werd door het Departement WVG, werd vervangen door de site [www.ikgaervoor.be](http://www.ikgaervoor.be) voor jongeren en de site [www.ikgaervoor.be/pro](http://www.ikgaervoor.be/pro) voor de intermediairs.

De jongerensite is interactiever geworden. Er wordt nog steeds informatie verstrekt over de opleiding en het beroep van zorgverlener, maar er werd ook een zoekfunctie toegevoegd. Het gaat in eerste instantie om de VDAB-knelpuntberoepen. Bezoekers kunnen meteen doorklikken naar de vacaturebank van de VDAB. Ook de troeven van het werken in de sector komen opnieuw aan



bod. Verder zijn er nog de talrijke getuigenissen en foto's van mensen die al in de zorgsector werkten. Jongeren worden uitgenodigd om zich in te schrijven voor een inleefsessie. Dat kan in 240 instellingen verspreid over heel Vlaanderen en Brussel. Zo kunnen ze 'proeven' van de zorgsector en voor zichzelf uitmaken of een job in de zorgsector iets is voor hen.

Er werden verborgen camera filmpjes toegevoegd met zorgverleners in de hoofdrol. Thuisverpleger Peter komt aan huis en betrapt er een oude vrouw met de pizzajongen. Chantal werkt in een woonzorgcentrum. Ze moet een bewoner oppikken om naar de kine te gaan, maar treft er drie oudjes die vol overgave playstation spelen. Psychiatrisch verpleegkundige Steffi wordt verwacht voor een gesprek met een patiënt, maar treft er Napoleon, die haar verontwaardigd vraagt of ze in dat 'gek kostuum' naar de oorlog gaat.

De website werd via Facebook bekendgemaakt bij de doelgroep jongeren. De site voor de intermediairs op [www.ikgaervoor.be/pro](http://www.ikgaervoor.be/pro) biedt tal van tools aan die de intermediairs helpen om jongeren warm te maken voor een zorgberoep.

### c. 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 2011 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 2011 werden 3 proefprojecten uitgewerkt om het beleidsplan te toetsen aan de realiteit:

- Een kennisbibliotheek voor het ontsluiten van wetenschappelijke informatie
- Een vergaderruimte voor de documenten van de directieraad
- Projectsites voor het efficiënter beheren van projectdocumenten

De resultaten werden gebundeld in een syntheserapport met aanbevelingen voor de verdere implementatie van de ontwikkelde toepassing. In 2012 zal de toepassing in gebruik worden genomen binnen het departement. Hiervoor zal een vormings- en veranderingstraject uitgewerkt worden.

### **Reorganisatie archiefruimtes**

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

- Hervredeling 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

De keuze voor een geleidelijke aanpak van dit reorganisatietraject zorgt ervoor dat de actie zal doorlopen in 2012.

## **d. Gelijke kansen**

Het Departement WVG coördineert het gelijkheids- en diversiteitsbeleid voor het beleidsdomein WVG.

### **Intern diversiteitsbeleid**

Het diversiteitsbeleid vertaalt zich in jaarlijkse plannen met acties die zich richten tot het personeel van de Vlaamse overheid, en meer specifiek tot de kansengroepen daarbinnen. De acties willen instroom en doorstroom, vorming, sensibilisering en toegankelijkheid bevorderen. Er wordt nagegaan of er stappen in de goede richting worden gezet wat betreft het behalen van de streefcijfers van de Vlaamse overheid met betrekking tot kansengroepen. Ook in 2011 nam de Staf van het Departement ter zake deel aan de vergadering van de ambtelijke Commissie Emancipatiezaken, het Strategisch Bureau Emancipatiezaken en aan de ambtelijke Commissie Gelijke Kansen.

### **Horizontaal gelijkheidsbeleid**

De opvolging van het pakket gelijke kansen heeft een ruimere focus en heeft tot doel om gelijke kansen in de hele samenleving tot stand te helpen brengen. De ambtelijke Commissie Gelijke Kansen vervult hierbij een belangrijke rol als coördinator van de gelijkheidsinitiatieven van de hele Vlaamse overheid. Hierbij wordt gewerkt met de open coördinatiemethode (OCM) tot het bestrijden van achterstellings- en uitsluitingsmechanismen die veroorzaakt worden door gender, seksuele oriëntatie, ontoegankelijkheid, en recent ook door handicap.

Handicap wordt dus het vierde deelthema binnen het horizontale gelijkheidsbeleid waar ook ons beleidsdomein toe moet bijdragen.

Op 2 december 2011 keurde de Vlaamse regering immers het nieuwe doelstellingenkader inzake handicap goed voor de lopende legislatuur. Ook dit nieuwe doelstellingenkader bestaat enerzijds uit generieke doelstellingen waardoor alle ministers gevat zijn, en anderzijds uit operationele doelstellingen die door elk minister voor zijn of haar bevoegdheden moeten uitgewerkt worden in concrete actieplannen.

### **e. 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)

### **f. E-beleid**

Het Departement WVG maakte in 2011 werk van diverse initiatieven die de e-sprong van het beleidsdomein moeten voorbereiden. Zo werden - in samenwerking met de WVG-agentschappen, en dan vooral het agentschap Zorg en Gezondheid - de nodige voorbereidingen getroffen om de identificatiegegevens van de erkende voorzieningen te kunnen ontsluiten en hergebruiken via het federale eHealth-platform. Er werd ook een samenwerkingsakkoord voorbereid om dat platform in de toekomst confederaal te beheren, zoals ook voorzien in het federale regeerakkoord.

Verder werd er een nieuw voorontwerp van decreet over de gegevensdeling tussen de actoren in de zorg voorbereid. Dit decreet legt de wettelijke basis om op een veilige en doeltreffende manier gegevens over zorggebruikers te kunnen delen tussen de zorgverleners die een zorg- of therapeutische relatie hebben met die zorggebruiker. Het legt tevens de basis om, op lange termijn, betere beleidskeuzes te maken op basis van deze operationele data, uiteraard in geaggregeerde en geanonimiseerde vorm.

Er werden initiatieven genomen om na te gaan in welke mate de administratieve lasten van de zorgvoorzieningen verminderd kunnen worden door bestaande data te hergebruiken in plaats van ze op te vragen bij de zorgvoorzieningen. Vermeldenswaard is de afspraak (binnen het ViA-akkoord) om de personeelsgegevens uit beschikbare databestanden te halen in plaats van ze periodiek en manueel-ambachtelijk te verzamelen.

## **g. Informatiestuurplan**

In 2011 ontwikkelde het Departement WVG het eerste deel van een nieuw informatiestuurplan. Het departement is bij uitstek een informatie- en kennisorganisatie. Het is dan ook zaak om zeer bewust de datanoden te identificeren, de data zorgvuldig te beheren en de uitwisseling en het hergebruik van data te faciliteren (met – vaak technische - tools). Om allerlei redenen wordt het Departement WVG geconfronteerd met een suboptimale informatiearchitectuur. Sommige gegevens ontbreken, andere gegevens zijn onbetrouwbaar, andere gegevens zijn moeilijk interpreteerbaar, nog andere gegevens zijn moeilijk vindbaar of herbruikbaar, nog andere gegevens vragen veel manueel verzamelen en verwerkingswerk. Het informatiestuurplan moet deze problemen verminderen, door bewust vanuit de bedrijfsstrategie de juiste informatiseringskeuzes te maken.

In het eerste deel van het informatiestuurplan werd de business-strategie uitgebreid beschreven (de taken en doelstellingen van het departement) en werd nagegaan welke informatie- en rapporteringsnoden en bijhorende uitwisselingsnoden er zijn, of en hoe de noden gelenigd worden en in welke context die bestaan. Dit deel bevat nog geen echte keuzes. Het is het fundament om op een verantwoorde wijze de twee volgende delen te kunnen maken. Het tweede en het derde deel (waarin de eigenlijke keuzes gemaakt moeten worden) zullen in 2012 ontwikkeld worden.

## **h. Organisatieontwikkeling**

Naargelang de aard van de opdracht loopt een organisatie verschillende risico's. En naargelang die risico's zal de organisatie andere maatregelen treffen om de opdracht tot een goed einde te brengen. De Vlaamse Regering gaf daarom opdracht aan alle entiteiten van de Vlaamse overheid om tegen einde december 2010 te beschikken over voldoende interne controle. De aanpak van het beheer van onze organisatie moest gestandaardiseerd, gedocumenteerd, gecommuniceerd en toegepast zijn om het zogenaamde 'niveau 3' te behalen. De Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA) ging dat in 2011 na, ook voor het Departement WVG.

In de loop van 2010 voerde het departement een zelfevaluatie uit op stramien van het CAF-model, het Zelfevaluatiekader voor Publieke Overheden: sterkten en verbeterpunten werden in kaart gebracht en de Directieraad besliste in consensus over een verbeterprogramma. De documentatie bij deze CAF-zelfevaluatie liet in 2011 de Interne Audit toe ook een inschatting te maken van de mate waarin het departement de organisatie beheerst.

IAVA formuleerde vier aanbevelingen voor het verder verhogen van de maturiteit van het organisatiebeheer. Het Departement WVG engageerde zich bij de CAF-zelfevaluatie al voor een verbeterprogramma nog vóór de aanbevelingen bekend waren. De twaalf als prioritair op te nemen verbeteracties zijn integraal opgenomen in onze door de Vlaamse Regering goedgekeurde managementovereenkomst 2011-2015.

In de evaluatie die IAVA maakte over de mate waarin we onze organisatie beheersen scoort het Departement voor drie van de vier doelstellingen van organisatiebeheersing hoger dan het gemiddelde van de Vlaamse overheid.

Bij het beoordelen van de efficiëntie ging IAVA na in welke mate het Departement WVG over instrumenten beschikt om de beschikbare middelen zo optimaal mogelijk in te zetten – om de dingen juist te doen. De dashboards Personeel, Financiën en Zorgaanbod die het Departement ontwikkelt, vormen al een bruikbare aanzet om de efficiëntie van de organisatie te verhogen.

De Interne Audit stelt duidelijk vast dat het Departement WVG voortdurend wil verbeteren en dat “het management de filosofie van integrale kwaliteitszorg actief uitdraagt in de werking”. Dat blijkt onder meer uit de CAF-zelfevaluaties in 2007 en in 2010 en uit de brede betrokkenheid van de medewerkers bij de permanente zorg voor een betere kwaliteit. Verbeteracties nemen we consequent op in onze doelstellingen en in onze managementovereenkomst. Met andere woorden: het departement trekt lessen uit de evaluaties en maakt werk van verbetering.

Het European Institute of Public Administration (EIPA) nam in 2011 voor de tweede keer de aanpak van het kwaliteitsbeleid van het Departement WVG op in zijn vormingsprogramma ‘CAF Training Event: Quality Management in the Public Sector - The Common Assessment Framework in Action’.

### **i. Slagkrachtige overheid**

In het Meerjarenprogramma Slagkrachtige Overheid keurde de Vlaamse Regering een strategie goed die moet zorgen voor meer efficiëntie en effectiviteit binnen de Vlaamse overheid en over de bestuurslagen heen. Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin ondersteunde het gemeenschappelijk engagement van het Managementcomité WVG om uitvoering te geven aan dat meerjarenprogramma door een rollend actieplan te ontwikkelen: Welgeteld.

Het plan omvat twee luiken die permanent geactualiseerd worden:

- Een scherpe formulering van de ambities van het Managementcomité
- Een rekenboek dat deze ambities onderbouwt.

Welgeteld focust op wat het departement qua ambities en engagementen vooropstelt om zonder personeelsuitbreiding kwalitatieve diensten te leveren. Om dat streven te onderbouwen met feiten werden valide indicatoren en gegevens gezocht die illustreren hoe het departement met beperktere middelen meer doet, door nieuwe taken op te nemen en door andere af te bouwen.

Het plan Welgeteld stelt een reeks van ambities voorop voor gemeenschappelijke strategieën voor het departement en de agentschappen:

- Het beheersen van de personeelsevolutie zoals die wordt bepaald door de Vlaamse Regering in overleg met het College van Ambtenaren-generaal. De solidariteit tussen de WVG-entiteiten blijft een belangrijk element om deze doelstelling te realiseren.
- Het ziekteverzuim terugbrengen naar het gemiddelde van de Belgische werknemers.
- Meer doen met minder door de productiviteit te verhogen, zonder in te leveren op de hulpverleningsactiviteiten.
- De verdere rationalisatie van de managementondersteunende functies via transitietrajecten voor de organisatie van onze logistieke, personeels- en ICT-processen.
- Entiteitoverschrijdende efficiëntietrajecten uitzetten, waarbij we een betere service leveren met minder personeelsinzet, met betere doorlooptijden en meer uitwisseling en delen van gegevens. Voor het Departement werd ingezet op het aanwezigheidsbeheer in Vlimpers voor continudiensten, de Rechtenverkenner en de koppeling van de juridische databank Juriwel aan de Vlaamse Codex.
- Entiteitspecifieke efficiëntietrajecten voor het Departement zijn onder meer de afhandeling van VIPA-subsidiedossiers en de digitalisering van de juridische dossiers in JUDO.
- De evaluatie van het huidige takenpakket: welke activiteiten moet het departement niet langer

opnemen?

- De uitvoering van het actieplan administratieve lastenverlaging voor de externe klanten.

Welgeteld is geen afgewerkt product: het verrekent de besluitvorming van de Vlaamse Regering en van het Managementcomité WVG voor elk van deze ambities. En het moet helpen om ook de personeelsleden te overtuigen van het belang van een efficiënt gebruik van de middelen. In september 2011 ging de 6de Europese Kwaliteitsconferentie van het European Public Administration Network (EUPAN) door in Warschau. De aanpak van het actieplan Welgeteld werd er erkend als een best practice voor een resultaatgerichte publieke sector in Europa.

## **j. Beleidsplan Ruimte Vlaanderen**

Sinds 1997 is het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen (RSV) de spil van het Vlaamse ruimtelijke beleid. Bijna vijftien jaar later duiken nieuwe maatschappelijke uitdagingen en inzichten op. Een vernieuwde focus op ruimtelijke beleidsplanning is nodig. 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. Ze heeft op 28 januari 2011 het procesverloop vastgesteld. 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, waaronder 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 BRV 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.

Om het beleidsplan op korte en langere termijn voldoende actueel te houden is het basisdocument (groenboek, witboek, beleidsplan) vergezeld van een achtergronddocument waarin alle trends en uitdagingen voor de verschillende beleidsdomeinen concreet zijn opgenomen. Bedoeling is dat dit document regelmatig wordt bijgewerkt zodat het beleidsplan aangepast blijft aan de maatschappelijke ontwikkelingen.

## **k. Brandveiligheid**

De Technische Commissie Brandveiligheid heeft aanbevelingen geformuleerd over brandgedrag van gordijnen, matrassen en zitmeubilair. Ook heeft de commissie een toelichting gegeven bij de procedures voor een aanvraag van een afwijking. Beide zijn op de VIPA-website aangeboden.

**Advies en toelichting besluit brandveiligheid**

Het besluit brandveiligheid bevat een technische bijlage met de specifieke brandveiligheidsnormen waaraan ouderenvoorzieningen en centra voor herstelverblijf moeten voldoen. Deze technische bijlage werd voor advies voorgelegd aan de Technische Commissie Brandveiligheid.

De antwoorden op een aantal veel gestelde vragen bij de technische bijlage van het BVR brandveiligheid ouderenvoorzieningen zijn gebundeld in een toelichting die u op de website van het VIPA kan raadplegen.

### **Afwijkingsaanvragen**

Tegen eind 2011 zijn alle afwijkingsaanvragen voor ouderenvoorzieningen (woonzorgcentra en serviceflats) verwerkt. Slechts voor vijf dossiers kon de Technische Commissie nog geen advies verlenen omdat een inhoudelijke actualisatie van de aanvraag noodzakelijk is. De 'tijdelijke' piek van afwijkingsaanvragen voor de kinderopvang in 2010, bleek in de loop van 2011 over te gaan in een permanente toestroom van aanvragen. De aanvragen van 2010 waren tegen eind september 2011 verwerkt. In totaal zijn 179 afwijkingsaanvragen onderzocht en voorbereid voor advies door de commissie.

## **2. Afdeling Beheersmonitoring**

In 2011 werden de [beheersovereenkomsten](#) 2011-2015 gefinaliseerd en ondertekend. Daarnaast coördineerde de afdeling de opmaak van de [begroting 2012](#) en de aanpassingen aan de begroting 2011. Tot slot verzorgde de afdeling zoals elk jaar ook de [klachtenbehandeling](#).

### **a. Beheersovereenkomsten**

In 2011 werden de beheersovereenkomsten 2011-2015 voor het beleidsdomein WVG gefinaliseerd en ondertekend. Het gaat om de beheersovereenkomsten van Jongerenwelzijn, Zorginspectie, Zorg & Gezondheid, Kind & Gezin en Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. In 2011 werd ook verder gewerkt aan een gedragen aanpak wat betreft de opvolging van de beheersovereenkomsten. Enerzijds worden de acties uit de beleidsnota van de minister en aanvullende projecten van de agentschappen opgevolgd via mijlpalen. Anderzijds wordt het recurrente beleid opgevolgd via de verschillende dashboards binnen ons beleidsdomein. In 2012 zal een eerste opvolging van de beheersovereenkomsten worden georganiseerd. Het uitwerken van een goede rapportage over het beleid zal de komende jaren cruciaal zijn voor onze afdeling.

### **b. 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 2012 en van de aanpassingen aan de begroting 2011. In dit verband zorgde de afdeling eveneens voor het herverdelen van diverse

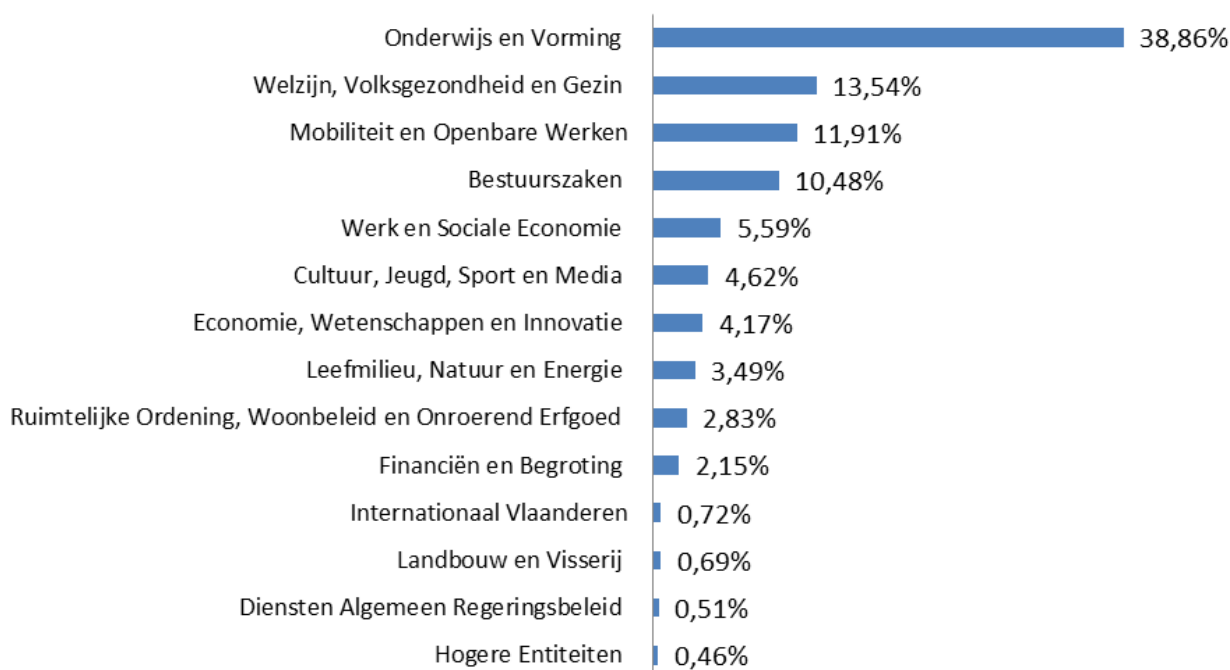
kredieten binnen de begroting van het beleidsdomein. De afdeling stelde ook de nodige werkingsmiddelen (dotaties) ter beschikking van de verschillende rechtspersonen van het beleidsdomein. Waar nodig werden ook specifieke financiële dossiers gecoördineerd of geadviseerd.

In 2011 werkte de afdeling ook mee aan de verdere ontwikkeling van de modernisering van het financiële beheer. Personeelsleden van de afdeling namen deel aan interdepartementale werkgroepen ter voorbereiding van de implementatie van het nieuwe rekendecreet. Ze werkten mee aan het uitschrijven van de uitvoeringsbesluiten bij dit decreet. Daarnaast wordt er gezocht naar mogelijkheden om de begrotingsgegevens te koppelen met beleidsaspecten, om zo meer zinvolle informatie te verkrijgen.

### Verhouding middelen Vlaamse overheid

Het totale budget van de Vlaamse overheid bedroeg in 2011 bijna 26 miljard euro. Het beleidsdomein WVG beschikte over een budget van meer dan 3 miljard euro. Met 13,54 % van de totale uitgavenkredieten is het beleidsdomein WVG hiermee het tweede grootste beleidsdomein.

#### Uitgabenbegroting 2011 (in %)



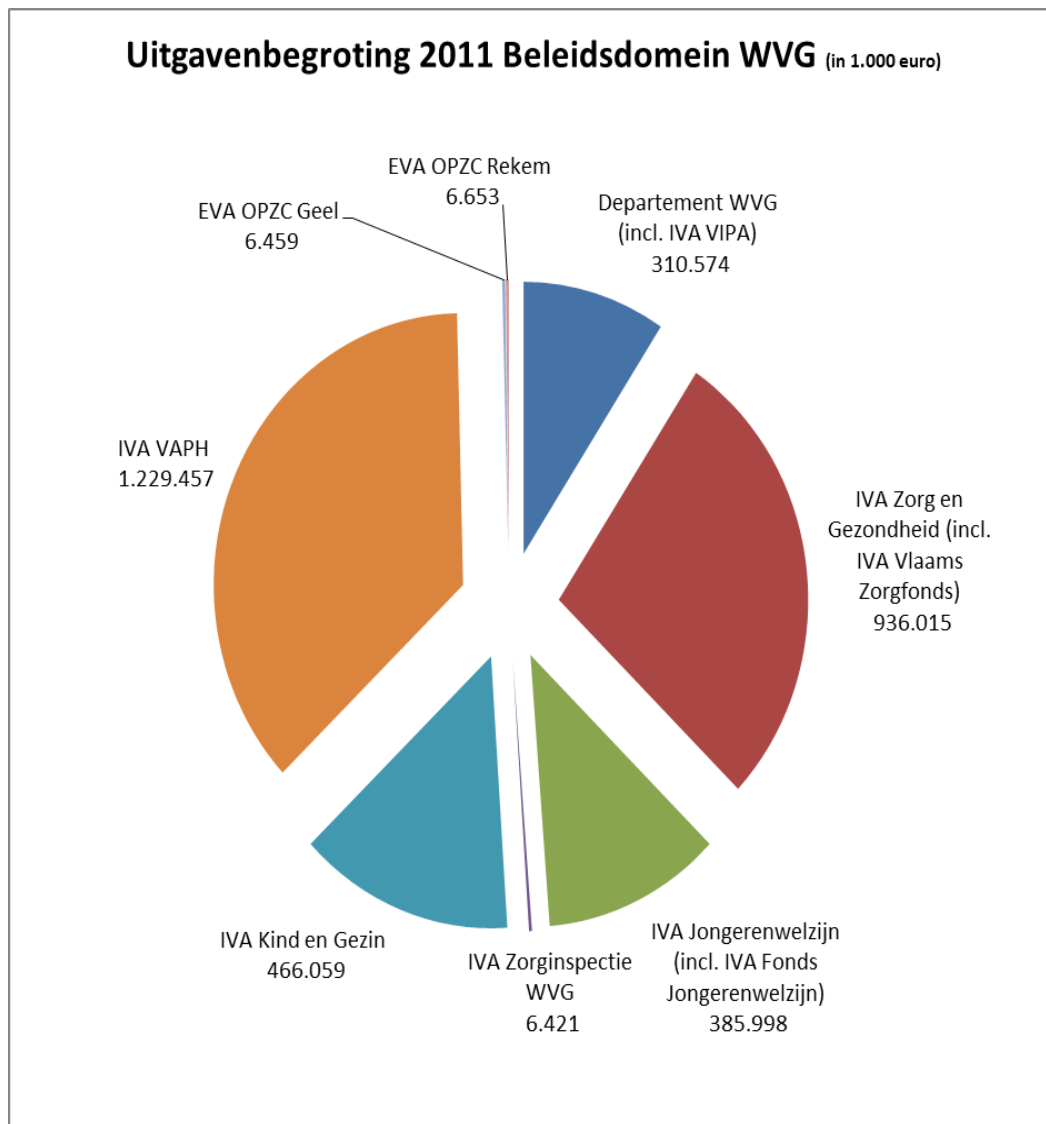
Van het totale budget van het beleidsdomein WVG wordt ruim 310 miljoen euro beheerd door het departement. Hiervan werd zo'n 14 miljoen euro aangewend voor de werking van het departement en zo'n 296 miljoen voor de uitvoering van het beleid.

Verhouding middelen beleidsdomein WVG (in 1.000 euro)	



Departement WVG (incl. IVA VIPA)	310.574
IVA Zorg en Gezondheid (incl. IVA Vlaams Zorgfonds)	936.015
IVA Jongerenwelzijn (incl. IVA Fonds Jongerenwelzijn)	385.998
IVA Zorginspectie WVG	6.421
IVA Kind en Gezin	466.059
IVA VAPH	1.229.457
EVA OPZC Geel	6.459
EVA OPZC Rekem	6.653
Totaal beleidsdomein WVG	3.347.635

\* 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 ondergaat verschillende veranderingen. In eerste instantie is er het Rekendecreet dat vanaf 1 januari 2012 de wetgeving op de Rijkscomptabiliteit vervangt. De implementatie van dit decreet vereist belangrijke uitvoeringsbesluiten. In het najaar van 2010 werd dan ook gestart met een werkgroep die deze uitvoeringsbesluiten zou voorbereiden. In de loop van 2011 kwam de werkgroep samen voor de opmaak van verschillende besluiten, ondermeer met betrekking tot de boekhouding, de verhoudingen tussen controle-actoren en de voorwaarden voor subsidiëring. Vanuit de afdeling Beheersmonitoring werd actief meegewerkt in deze werkgroep.

Daarnaast wordt vanuit de afdeling getracht om koppelingen tussen beleid en financiële gegevens mogelijk te maken. In de loop van 2011 werd een nieuwe structuur voor de uitgavenbegroting van het ministerie ontwikkeld. Deze moet hiertoe de eerste aanzet leveren. Een verdere ontwikkeling zal in 2012 gebeuren. Het blijkt immers niet evident om op een gestructureerde manier gegevens met elkaar te verbinden en deze voor verschillende doeleinden te gebruiken.

### c. Klachtenbehandeling

#### **Beleidsdomein WVG**

Het departement en het VIPA organiseren hun klachtenbehandeling volgens de regels van het Vlaams klachtendecreet en de Vlaamse ombudsnormen. Voor het werkjaar 2011 rapporteren het departement en het VIPA voor het eerst over hun klachtenbehandeling samen met de agentschappen van het beleidsdomein WVG aan de Vlaamse Ombudsdienst. Dit is het gevolg van een wijziging in 2011 van het Vlaams klachtendecreet: het centraal punt van elk beleidsdomein brengt globaal schriftelijk verslag uit aan de Ombudsdienst.

#### **Departement WVG en VIPA**

Over de dienstverlening van het departement en het VIPA ontvingen het departement in 2011, net zoals in de vorige jaren, weinig klachten. Slechts een 3-tal ontvankelijke klachten waarvan er 2 deels gegrond waren, naast 1 klacht die voor verder onderzoek aan de Vlaamse Ombudsdienst bezorgd werd. De externe klanten van het departement zijn vooral (welzijns)voorzieningen en geen burgers.

Toch schrijven burgers (8 verzoekers) het departement nog altijd aan met klachten die niet gaan over de dienstverlening van het departement of het VIPA, maar van een andere overheidsdienst. Dit is het geval voor meer dan een derde van de ontvangen klachten. Het departement informeert deze burgers bij welke overheidsdienst ze wel moeten zijn voor hun klacht, of stuurt deze klachten zelf door als dat voor deze burgers te moeilijk is. In sommige gevallen schakelt het departement hier een erkende welzijnsvoorziening in om de burgers bij te staan.

Het departement ontving in 2011 ook 5 interne personeelsklachten die slaan op de dienstverlening van de MOD WVG - afdeling Personeel die dienstverlening verzorgt voor het ministerie WVG: dit is voor het departement en het VIPA, en voor de agentschappen Jongerenwelzijn, Zorg en Gezondheid en Zorginspectie. Van die vijf personeelsklachten waren er 3 niet-ontvankelijk en 2 waren gegrond. Hoewel de regelgeving daarvoor geen verplichting oplegt, behandelt het departement ook personeelsklachten. Daarbij wordt niet alleen gezocht naar een oplossing, maar worden de klachten ook vertaald naar een betere interne dienstverlening om gelijkaardige klachten te voorkomen.

Tot slot bereikten het departement 4 klachten over de dienstverlening van welzijnsvoorzieningen die door het departement erkend en/of gesubsidieerd worden. Twee ervan werden doorverwezen voor behandeling naar de betrokken voorziening. Op één ervan kon niet geantwoord worden omdat de verzoeker geen contactgegevens meegedeeld had en deze ook niet achterhaald konden worden. Eén klacht van een geïnterneerde gedetineerde werd als niet-gegrond afgehandeld.

In totaal werden dus 20 klachten ontvangen in 2011.

## **3. Afdeling Beleidsontwikkeling**

Als er één trend is die in 2011 dominant naar voor is gekomen in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, dan is dat de nood aan samenwerking en afstemming. De realiteit van

elke dag, op alle niveaus, noopt – steeds meer - tot een bundeling van krachten. Dat perspectief is voor een afdeling beleidsontwikkeling dan ook richtinggevend en een cruciale referentie voor de keuzes die gemaakt (moeten) worden.

Op het microniveau van de cliënt stijgen de zorgnoden en worden de zorgnoden ook steeds complexer. Het ontwikkelen van combinaties van zorgmodules, flexibel en intersectoraal uitgebouwd, zowel op maat van één individuele situatie als structureel vertaald in hulpprogramma's, vormt hier de uitdaging.

Op het mesoniveau van de voorzieningen zijn de noden van de cliënt gespiegeld. De uitdaging op dat niveau is streven naar samen optreden van hulpverleners, gelijktijdig of consecutief, in elk geval flexibel, om zorg op maat te kunnen bieden vanuit een netwerk van voorzieningen. Intersectoraal denken en werken is daarbij een sleutelopdracht. In dit verband is er al een groei van intersectorale organisatorische keuzes vast te stellen: pleegzorg is hier het meest expliciete voorbeeld van. Het aanbod van vier sectoren wordt afgestemd en versterkt gebundeld via een nieuwe decretale verankering.

Op het macroniveau van het beleid zijn er duidelijke tekenen van een horizontale, gedeelde benadering van het hulp- en zorgaanbod. Zo trekt minister Jo Vandeurzen resoluut de kaart van een intersectoraal beleid waar dat kan. Zijn beleidsnota is gebouwd op horizontale strategische doelstellingen en zijn beleidsbrieven bevatten in toenemende mate intersectorale accenten: vermaatschappelijking van de zorg, vraaggestuurd denken en handelen, kwaliteit, financiering, intersectoraal afgestemde programmatie, innovatie,...

Het is dan ook onvermijdelijk dat deze rode draad terugkeert in de activiteiten van de afdeling Beleidsontwikkeling. [Integrale Jeugdhulp](#) was ook het voorbije jaar hét samenwerkings- en afstemmingsproject bij uitstek. Het [team Beleid](#) op zijn beurt ziet zich steeds meer aangesproken op zijn beleidscoördinerende taak, net omdat agentschappen actief op zoek gaan naar synergieën. Het [Juridisch team](#) volgt die trend waar het erom gaat de legistieke en beleidsprocessen te ondersteunen.

## a. Integrale Jeugdhulp

### **Vorbereiding nieuw decreet**

De evaluatie door het Instituut voor de Overheid in 2011 van het decreet van 2004 betreffende de integrale jeugdhulp (IJH) heeft een aantal belangrijke aanbevelingen naar voor geschoven voor de toekomst van de IJH. In grote lijnen komen deze hierop neer: installeer de intersectorale toegangspoort, prioriteer en opteer voor resultaatgerichte doelstellingen, benoem daarbij telkens duidelijk de rollen en de verantwoordelijkheden van de verschillende actoren, ook wat middelen betreft, rationaliseer de IJH-overlegstructuren en bouw IJH uit op basis van een gedeeld intersectoraal eigenaarschap. De aanbevelingen hebben geleid tot een bijsturing van het veranderingsproces IJH door het Managementcomité, hetgeen zijn weerslag vindt in een nieuw decreet IJH. De centrale optie in het nieuwe decreet is om de IJH-opdrachten concreet, beheersbaar, duidelijk en doelgericht af te bakenen. Dit met als doel daarbinnen een consistente aanpak mogelijk te maken van een aantal cruciale noden van de cliënt: een betere toegang tot de hulp, een

gestructureerde hulpcontinuïteit en –coördinatie, een geconsolideerde crisisjeugdhulp, een efficiënt optreden bij verontrusting en een maximale participatie van minderjarigen en hun ouders aan de jeugdhulp. Dat programma is nog aangevuld met het thema 'vermaatschappelijking van de hulp' en aangepast op basis van de noodzakelijke afstemming met de evoluties binnen Perspectief 2020. Het decreet dat zo is voorbereid komt ook tegemoet aan de motie van aanbevelingen van de commissie welzijn van het Vlaams Parlement naar aanleiding van de Maatschappelijke Beleidsnota Jeugdzorg van 27 juni 2011.

### **Vermaatschappelijking van de zorg**

Wie hulp nodig heeft, doet steeds vaker beroep op professionals en specialisten. Het risico bestaat dat mensen daarbij deels onmachtig worden in het formuleren van eigen antwoorden om het hoofd te bieden aan problemen. Het gezin, de ruimere familie en het eigen sociale netwerk zijn nochtans krachtige instrumenten om in te zitten bij het zoeken naar manieren om met moeilijke situaties om te gaan. Om mensen opnieuw nauwer te betrekken bij het eigen hulpverleningsproces en om meer dan voorheen de krachten in de omgeving van hulpvragers en in de samenleving mee in te zetten, loopt het thema 'vermaatschappelijking van de zorg' als een rode draad doorheen de beleidsbrief van de minister. Ook vanuit het perspectief van de integrale jeugdhulpverlening willen we bijdragen tot het realiseren van deze beleidskeuze. Zo werd in 2011 een budget vrijgemaakt voor het (verder) implementeren van Eigen Kracht Conferenties (EKC) in Vlaanderen. In 2011 werden 18 aanmeldingen opgenomen door het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk dat deze opdracht uitvoert. In oktober 2011 leerden we op een internationale conferentie in Nederland ook van ervaringen met EKC elders in Europa en in Nieuw-Zeeland. In 2012 betrekken we nog meer dan voorheen de verschillende jeugdhulpsectoren bij het verhaal van EKC omdat de ervaring leert dat waar deze aanpak ingezet wordt, de resultaten als erg positief worden ervaren.

### **Gericht inzetten op prioritaire dossiers**

Het wijzigingsbesluit van de Vlaamse Regering (15 juli 2011) maakt het mogelijk om tot 31 december 2013 verder in te zetten op prioritaire jeugdhulpdossiers. Naast de termijnverlenging zijn de belangrijkste wijzigingen die in het experiment zijn aangebracht de naamswijziging - 'intersectoraal prioritair toe te wijzen hulpvraag' (IPH) in plaats van 'knelpunt dossier' – en de versterkte band met het cliëntoverleg. Na 2,5 jaar instroom van prioritaire dossiers werden in totaal 81 jongeren als zodanig erkend. In de loop van 2011 werd het budget, dat ingezet wordt door het VAPH (500 000 euro), uitgeput waardoor hier geen erkenningen meer mogelijk zijn. Voor Jongerenwelzijn blijft nieuwe instroom tijdens heel 2011 mogelijk. Hun budget, eveneens 500 000 euro, wordt momenteel ongeveer voor de helft van het voorziene bedrag ingezet.

### **Crisisjeugdhulp en cliëntoverleg in cijfers**

#### *Crisisjeugdhulp*

In 2011 waren er 2495 aanmeldingen van 3053 minderjarigen bij de verschillende hulpprogramma's crisisjeugdhulp. Dit betekent een kleine toename ten opzichte van 2010. Iets meer dan één op de drie aanmeldingen resulteerde in een interne dispatching, met als resultaat 452 interventies, 268 begeleidingen en 747 maal een crisisopvang. Daarnaast werden 1776 consulten gegeven door de meldpunten. De voornaamste aanmelders zijn, net als vorige jaren, de politie, de CLB's en de

consulenten van het Agentschap Jongerenwelzijn.

Om de crisishulp verder te consolideren werden, gevolg gevend aan de aanbevelingen van het Managementcomité, de voorbereidingen getroffen voor een kwalitatief evaluatieonderzoek van de crisisjeugdhulp, uit te voeren in 2012. Om interregionaal af te stemmen overlegden de coördinatoren van alle meldpunten voor het eerst met elkaar. In oktober namen aan een tweede editie van de meldpuntendag ongeveer 50 hulpverleners deel. In het najaar werden de meldpunten door het agentschap Zorginspectie geïnspecteerd op de uitvoering van de plannen van aanpak in het kader van de uitbreiding van hun middelen.

### *Cliëntoverleg*

In totaal werd in de periode van 1 januari 2010 tot en met 30 juni 2011 242 keer een cliëntoverleg aangevraagd. 235 keer (97%) vond het overleg ook effectief plaats. Het aantal betrokken cliëntdossiers bedraagt 135 – nogal wat overlegmomenten hebben dus betrekking om eenzelfde dossier.

Het vaakst werd een cliëntoverleg aangevraagd in de regio Oost-Vlaanderen (88), op de voet gevolgd door Antwerpen (81). Ook Vlaams Brabant (36) en West-Vlaanderen (30) kennen een aan elkaar gelijke grootteorde van aanvragen. In Brussel werd in die periode slechts 7 keer een aanvraag gedaan voor cliëntoverleg.

Gemiddeld ging het in 68% van de gevallen om een eerste overleg in dat cliëntdossier; in 24% van de aanvragen betrof het een tweede (opvolg)overleg. In Antwerpen (2) en Oost-Vlaanderen (1) werd in die periode voor een erg beperkt aantal cliënten ook een vierde (opvolg)overleg aangevraagd.

### **Decreet rechtspositie**

In het kader van de implementatie van het decreet rechtspositie organiseert het Departement WVG jaarlijks een thematisch en intersectoraal opgevatte studiedag. Op 9 december 2011 stond deze studiedag in het teken van 'Respect voor de eigenheid van kinderen en jongeren in de jeugdhulp'.

Ruim 300 hulpverleners troffen elkaar in het KBC gebouw te Brussel voor een aantal inspirerende getuigenissen in het omgaan met de bekwaamheid van minderjarigen. Volgende perspectieven kwamen aan bod: het kinderrechtenperspectief, het pedagogisch perspectief, wetenschappelijke onderzoeksbevindingen, good practices uit diverse sectoren en het perspectief van jongeren met ervaring in de jeugdhulp.

### **Vlaams Forum Kindermishandeling**

Het Vlaams Forum Kindermishandeling (VFK) werd opgericht op basis van een samenwerkingsakkoord tussen de Vlaamse en federale overheid van 17 januari 2011. Het betreft een akkoord tussen (ex-)minister van justitie De Clercq en minister Vandeurzen, in uitvoering van het protocol kindermishandeling van 30 maart 2010.

Het VFK bestaat uit actoren uit welzijn, politie en justitie en heeft als opdracht:

1) het bespreken van structurele problemen met betrekking tot kindermishandeling die door de subgroepen kindermishandeling van de Arrondissementale Raden voor het slachtofferbeleid worden

aangebracht;

- 2) het formuleren van voorstellen en aanbevelingen inzake de aanpak van kindermishandeling aan de bevoegde ministers;
- 3) de opvolging / monitoring van het protocol kindermishandeling.

De startvergadering van het Vlaams Forum Kindermishandeling vond plaats op 29 maart 2011. Het Forum zorgde sindsdien voor:- een bespreking van de actuele stand van zaken betreffende de werking van de arrondissementele raden kindermishandeling;

- een advies aan minister Vandeurzen met betrekking tot de aanpak van de sensibiliseringscampagne kindermishandeling naar de brede bevolking;
- een bespreking van het rapport 'Geweld, gemeld en geteld' van het Kinderrechtencommissariaat;
- aanbevelingen bij de operationalisering van het meldpunt Geweld, Misbruik en Kindermishandeling.

### **Aan de slag met verontrusting**

Het Managementcomité gaf de regionale stuurgroepen IJH in december 2010 de opdracht tot het uitwerken van een regionaal plan van aanpak in het omgaan met verontrustende situaties. Op basis van een Vlaamse vormingsformat, die de basiscontouren en richtinggevende parameters vastlegt, werkten alle regionale stuurgroepen in Vlaanderen en Brussel een vormingsplan uit voor 2011. In het najaar 2011 organiseerden de regio's IJH één of meerdere startdagen, gericht op een breed publiek. Daarbij werd gefocust op het juridisch kader, op het agogisch handelen (wat doet verontrusting met een hulpverlener en wat doet de hulpverlener met die verontrusting? - van handelingsverlegenheid naar handelings-bekwaamheid) en op het cliëntperspectief. De startdagen werden zeer talrijk bijgewoond (tot enkele honderden aanwezigen) en het enthousiasme op het terrein was en is hoog.

## **b. Beleid**

### **Beleidscoördinatie als kernopdracht**

In de driehoek beleidsvoorbereiding, beleidscoördinatie en beleidsevaluatie, komt het zwaartepunt steeds meer op beleidscoördinatie te liggen. Volgende staalkaart van coördinatiefora en -opdrachten illustreert dat: de werkgroep financiering die onderlinge informatie-uitwisseling en afstemming mogelijk maakt, de werkgroep kwaliteit die hetzelfde doet voor de uitvoering van het kwaliteitsdecreet, het dossier specifieke zorg voor jongvolwassenen, het actieplan kennisdeling efficiënte en effectieve praktijken, het proces reguleringsmanagement in het algemeen en de administratieve lastenverlaging in het bijzonder, de voorbereidingen op het nieuwe meldpunt geweld, misbruik en kinder-mishandeling, het kennisnetwerk Europa, enzovoort.

2011 plaatste voor het team Beleid de opdracht beleidscoördinatie met stip op één. Uiteraard zonder de andere deelaspecten – bvb de gerichte voorbereiding van de beleidsbrief van de minister - te verwaarlozen. Als lerend team probeert het team zijn positie voortdurend te herijken in functie van de gewijzigde opdrachten en verwachtingen. In 2011 kozen ze daarbij voor een projectmanagementaanpak als basishouding in de vele dossiers die verwerkt werden.

### **Minder planlasten, decretaal verankerd**

Lokale besturen waren verplicht om heel wat meerjarenplannen in te dienen bij de Vlaamse overheid in ruil voor subsidies. Deze planverplichtingen namen heel wat tijd in beslag van ambtenaren van de lokale besturen en van de Vlaamse overheid. Dankzij het planlastendecreet moeten lokale besturen vanaf de volgende legislatuur nog slechts één strategisch meerjarenplan indienen bij de Vlaamse overheid. Deze planlastvermindering moet leiden tot meer efficiënte en effectief werkende overheden.

De regelgeving in verband met lokaal sociaal beleid, het regionaal overleg en regionale samenwerking in de welzijnssector, het lokaal beleid kinderopvang en de lokale beleidsparticipatie van ouderen, diende te worden aangepast. De afdeling beleidsontwikkeling zorgde zelf voor een aanpassing van het decreet ouderenparticipatie en heeft dit proces verder ondersteund door het bijwonen van vergaderingen en het geven van adviezen en bood tevens ondersteuning aan met betrekking tot de opmaak van de RIA en de berekening van administratieve lasten en beheerskosten.

### **Reguleringsmanagement in cijfers**

Het Juridisch team is door de Vlaamse Regering aangeduid als cel Wetskwaliteit voor het beleidsdomein. In de praktijk werkt ook het team Beleid mee aan het reguleringsmanagement, het proces dat kwaliteitsvolle regelgeving en administratieve eenvoud nastreeft. In 2011 werden eerder ingezette trajecten in dit verband verder gezet en nieuwe accenten (mee) uitgetekend. Het beleidsdomein WVG evalueerde, onder coördinatie van het team Beleid, het actieplan 'administratieve vereenvoudiging'. Met de geleverde inspanningen werd in 2011 een lastenverlaging van 19% gerealiseerd. We werkten ook verder aan de kwaliteitsverbetering van externe formulieren: 91% van de WVG-formulieren bezit het label 'eenvoudig formulier'. De opmaak van diverse RIA's werd methodisch ondersteund en de online regelgevingsagenda werd gevoed met 91 initiatieven die voortvloeiden uit de beleidsbrief WVG 2011-2012.

### **W<sup>2</sup>: een cliëntgericht concept**

Jaren geleden constateerde de VDAB dat haar opleidingen niet volstonden om mensen met medische, mentale, psychische of psychiatrische problemen aan een duurzame job te helpen. Een samenwerking tussen beleidsdomeinen Werk en Sociale Economie (WSE) en Welzijn, Volksgezondheid en Gezin bleek noodzakelijk. De samenwerking tussen Welzijn en Werk kreeg de naam W<sup>2</sup> mee.

Het team werkt samen met de VDAB tegen 1 januari 2014 aan een W<sup>2</sup>-decreet waarin de werk-welzijnstrajecten, alsook arbeidszorg, een decretale grondslag zullen krijgen. In 2011 heeft de afdeling beleidsontwikkeling samen met het Departement WSE en de VDAB een conceptnota opgesteld waarin de basisprincipes van de W<sup>2</sup> trajecten zijn opgenomen. De nota werd veelvuldig voorgesteld aan en bediscussieerd met het middenveld en de werkgeverskoepels en wordt de komende jaren verder uitgewerkt.

Gezien de betrokkenheid van verschillende sectoren – personen met een handicap, geestelijke gezondheidszorg, psychiatrie, bijzondere jeugdbijstand en het algemeen welzijnswerk – wordt de uitwerking van W<sup>2</sup> voor de afdeling een grote (coördinerende) uitdaging.

### **Opstap naar een interne staatshervorming**



Het is één van de krachtlijnen van het Vlaams regeerakkoord om te komen tot een slagkrachtige, efficiënt en effectief werkende overheid. Door de open taakstelling van gemeenten, provincies en de Vlaamse overheid heeft elk van deze bestuursniveaus in het verleden initiatieven genomen in verschillende beleidsdomeinen. Dit heeft een bestuurlijke vertroebeling met zich meegebracht: het is voor de burger en organisaties vaak onmogelijk om nog te weten welk niveau waarvoor bevoegd is en waar hij voor een bepaalde dienst terecht kan.

Vlaanderen wil dit gebrek aan transparantie aanpakken via een interne staatshervorming, met als streefdoel het creëren van homogene bestuurspakketten per bestuurslaag. Het subsidiariteitsprincipe is hierbij het uitgangspunt. De klemtoon komt zo te liggen op het beleid van gemeenten enerzijds en Vlaanderen anderzijds. De provincies oefenen de grondgebonden bevoegdheden uit die hen zijn toegekend in een sluitende lijst; ze oefenen de niet-grondgebonden bevoegdheden uit die hen zijn toegekend krachtens wet of decreet.

In 2011 werden de uitgaven van de provincies geanalyseerd voor het beleidsdomein welzijn, volksgezondheid en gezin. Niet enkel de subsidiëring, maar ook de personeelskosten, werkings- en overheadkosten werden onder de loep genomen. Op basis van deze analyse werd een aanzet gegeven voor een visie op een efficiënte en effectieve organisatie van het domein welzijn, volksgezondheid en gezin en wat de opdracht van de provincie hierin moet zijn.

### **Blijvende aandacht voor effectiviteit en efficiëntie**

In 2010 lanceerde het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin het actieplan 'kennisdeling efficiënte en effectieve praktijken'. Dit actieplan is een middel om in samenwerking met praktijkwerkers, gebruikers, management van voorzieningen, wetenschappers en ondersteuningsstructuren uit te zoeken hoe evidence-based werken en kennisdeling van goede praktijken structureel kunnen verbeterd worden. Dat zoekproces startte in de lente van 2011 met het symposium 'Hoe werken aan een effectieve en efficiënte hulp- en dienstverlening?'.

Om de effectiviteit en efficiëntie van het hulp- en dienstverlenend aanbod te vergroten, wil het actieplan kennis van wetenschappelijk onderzoek, evidence-based en andere praktijken meer centraal ontsluiten. In 2011 verspreidde het Departement WVG daarom een intersectoraal overzicht van bruikbare en inspirerende praktijken. Het departement streeft naar een meer duurzame en centrale manier om kennis van bestaande initiatieven te ontsluiten. Met alle relevante partners is het een proces gestart naar de uitwerking van een centraal kennisdelingsplatform waar men wetenschappelijke en praktijkkennis snel en doelgericht kan raadplegen.

### **Task Force Brussel**

De Task Force Brussel is een ambtelijke werkgroep die het kerntakendebat moet voorbereiden tussen de Vlaamse Gemeenschap en de VGC. In 2011 heeft het team beleid in dat verband, voortbouwend op insteken van de agentschappen, een lijvig rapport geschreven. In dat rapport komen een algemene omgevingsanalyse, specifieke omgevingsanalyses per betrokken beleidsdomein en een analyse van de knelpunten inzake regelgeving en/of uitvoering. Dat wordt de basis voor een actieplan met voorstellen om deze knelpunten op te lossen.

## c. Juridisch team

### 2011 in cijfers

In 2011 zijn 38 nieuwe dossiers geopend voor het schrijven van of adviseren bij ontwerpen van regelgeving. Voor juridisch advies over een brede waaier van juridische vragen en problemen die inherent (kunnen) zijn aan de beleidsuitvoering, zijn 133 nieuwe dossiers geopend.

Wat de behandeling en opvolging van juridische geschillen betreft, gevoerd tegen of door de Vlaamse Gemeenschap in het beleidsdomein WVG, zijn er 38 nieuwe behandeld in 2011.

### Ondersteuning legistieke en beleidsprocessen

Het ondersteunen van de regelgevende vertaling van beleidsconcepten is uitgegroeid tot de kernopdracht van het juridisch team. Concreet gaat het dan om het schrijven van of adviseren bij ontwerpen van regelgeving (decreten, besluiten).

Vooreerst was er de verderzetting van de ondersteuning die ook al in 2010 werd geleverd bij de opmaak van ontwerp teksten met het oog op: een GEWIN-decreet, een decreet houdende de Vlaamse sociale bescherming, een decreet betreffende de integrale jeugdhulp, een decreet pleegzorg.

Andere belangrijke regelgevende initiatieven waaraan het juridisch team meewerkte zijn: een ontwerp van wijziging van het decreet algemeen welzijnswerk, een ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering betreffende de assistentiewoningen in het kader van het woonzorgdecreet, een ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van diverse besluiten inzake de infrastructuur voor persoonsgebonden aangelegenheden, een voorontwerp van decreet betreffende de organisatie van de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden.

### Over Juriwel en de Vlaamse codex

Het Departement WVG wil met Juriwel een online juridische databank aanbieden die zowel internen als externen gemakkelijk en overzichtelijk toegang geeft tot de Vlaamse welzijns-, gezondheids- en gezinsregelgeving: [www.juriwel.be](http://www.juriwel.be)

Om zo efficiënt en effectief mogelijk te werken, heeft het departement ervoor gekozen om het eigen werkproces van Juriwel, dat veel tijd in beslag nam, te vervangen door een koppeling te creëren met de bestaande Vlaamse Codex. De thematische indeling van Juriwel blijft behouden, maar er wordt een beroep gedaan op gegevens uit de databank van de Vlaamse Codex die steeds up-to-date zijn.

De kwaliteit en effectiviteit stijgen door het hergebruik van een product dat het resultaat is van een optimaler werkproces bij de Vlaamse Codex en de efficiëntie stijgt doordat het departement met minimale inspanningen toch een eigen specifieke databank kan aanbieden. Zo is de onderhoudskost van Juriwel verminderd en moet er niet langer een voltijdse jurist worden ingezet.

In 2011 werd deze koppeling, die tot stand kwam door een samenwerking tussen het departement

WVG en het departement DAR, afgerond. Het juridisch team heeft hiertoe in grote mate bijgedragen, onder meer door het aanleveren van de thematische indeling.

### **Wissellereen over overheidsopdrachten**

Het juridisch team heeft ook een taak in het juridisch ondersteunen van de dossiers overheidsopdrachten. Voor het departement doet het dat op de eerste lijn. Voor Zorginspectie, Zorg en Gezondheid en Jongerenwelzijn doet het dat op de tweede lijn, als de eigen (juridische) diensten er niet uit komen na eigen grondig onderzoek.

Een juriste van het Juridisch team zette haar opleidingstraject bij de afdeling Overheidsopdrachten van het Departement Bestuurszaken verder. Hierbij werd gedurende zes maanden de juriste wekelijks een dag opgeleid en begeleid in de materie van overheidsopdrachten. Dit opleidingstraject werd omgezet in een project van wissellereen waarbij een jurist van de afdeling Overheidsopdrachten inzicht zal verwerven in de concrete aanpak van overheidsopdrachten binnen de werking van het beleidsdomein WVG. De goede contacten tussen de afdeling Overheidsopdrachten en het Departement WVG werden op deze manier verder geconsolideerd.

## **4. Afdeling VIPA**

Zoals elk jaar verzorgde de afdeling VIPA de investeringssubsidies en -waarborgen voor welzijns- en gezondheidsvoorzieningen. Daarnaast bracht de afdeling ook een eerste inspiratiebundel uit over toegankelijkheid van woonzorgcentra en organiseerde ze verschillende studiedagen, onder andere rond brandveiligheid en 'ruimte voor zorg'. Omdat de aandacht voor duurzaamheid bij de bouw van voorzieningen groeit, stelt de afdeling een rekenblad ter beschikking om het E-peil te berekenen. Verder vindt u in dit hoofdstuk ook de beleidseffecten en nieuwe regelgeving van 2011.

### **a. Financiële ondersteuning**

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,...).

Afhankelijk van de sector kan men de investeringssubsidie en de -waarborg verkrijgen via de klassieke en de alternatieve financiering. Sinds 2011 kan men ook investeringssubsidie verkrijgen via het systeem van publiek-private samenwerking (PPS). In deze laatste formule kan de aanvrager evenwel geen beroep doen op een investeringssubsidie van het VIPA. Zowel in de alternatieve financiering als bij de 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. Over de klassieke en alternatieve financiering, en over de waarborgverlening leest u alles op [www.vipa.be](http://www.vipa.be).

Hieronder vindt u een overzicht van de in 2011 verleende principiële akkoorden (alternatieve financiering), subsidiebeloften (klassieke financiering) en waarborgen (alternatieve + klassieke waarborg).

#### Overzicht bestede middelen

Samenvattend overzicht - principiële akkoorden (PA)	
Sector	Basisbedragen PA
Ouderen- en thuiszorgvoorzieningen	203.366.101,76
Verzorgingsvoorzieningen	115.301.942,12
Voorzieningen personen met een handicap	31.710.228,32
Totaal	350.378.272,20

Samenvattend overzicht - subsidiebeloftes	
Sector	Bedragen subsidiebelofte
Algemeen welzijnswerk	5.821.745,37
Voorzieningen bijzondere jeugdbijstand	6.127.357,24
Voorzieningen kind en gezin	6.380.613,47
Ouderen- en thuiszorgvoorzieningen	846.982,18
Verzorgingsvoorzieningen	0,00
Voorzieningen ambulante en preventieve gezondheidszorg	9.199.710,16
Voorzieningen personen met een handicap	1.156.275,22
Totaal	29.532.683,64

#### Overzicht waarborgen

Waarborgpositie per sector (eind 2011, in euro)	Gewaarborgd bedrag	Procentuele verdeling	
		2011	2010
Verzorgingsvoorzieningen	1.064.720.363,85	68,68%	69,31%
Ouderen-en thuiszorgvoorzieningen	408.902.809,65	26,37%	26,07%
Voorzieningen personen met een handicap	60.288.928,46	3,89%	3,82%
Centra voor algemeen welzijnswerk	6.286.109,90	0,41%	0,40%
Gezinnen met kinderen	4.974.924,88	0,32%	0,12%
Preventieve en ambulante gezondheidszorg	2.650.431,38	0,17%	0,15%
Bijzondere Jeugdbijstand	2.075.175,07	0,13%	0,08%
Diverse sectoren	460.627,80	0,03%	0,05%
<b>Totaal</b>	<b>1.550.359.370,98</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### Procedure publiek-private samenwerking

Op 1 juli 2011 is het besluit van 18 maart 2011 in werking getreden. Dit besluit maakt publiek-private samenwerking (PPS) binnen het VIPA-toepassingsgebied concreet mogelijk en geeft zo uitvoering aan het decreet van 12 februari 2010.

De decreetwijziging van 2010 wil de subsidiëring faciliteren van projecten in het VIPA-toepassingsgebied die onder de vorm van een publiek-private samenwerking (of DBFM) worden opgezet en uitgevoerd en waarbij de voorziening niet noodzakelijk als bouwheer van het project optreedt.

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

'Gewone' alternatieve financiering	PPS-DBF(M)-formule
Rechtstreekse bijdrage	Onrechtstreekse bijdrage
aanvrager = bouwheer	aanvrager = geen bouwheer
gebruikstoelage = rechtstreekse bijdrage in kostprijs van project	gebruikstoelage = onrechtstreekse bijdrage in kostprijs van project

	gebruikstoelage gebruikt om beschikbaarheids-vergoeding te betalen
eerste gebruikstoelage kan aangevraagd worden in jaar volgend op start van de werken	eerste gebruikstoelage kan aangevraagd worden in jaar van ingebruikname infrastructuur
	gebruikstoelage bedraagt 95% van de gebruikstoelage bij de rechtstreekse bijdrage
procedure: 1 stap: principiële akkoord (PA)	procedure: 2 stappen: voorlopig PA en definitief PA
aanvrager dient te beschikken over genotsrecht voor verkrijgen van subsidies	aanvrager dient te beschikken over genotsrecht voor het verkrijgen van subsidies
aanvrager dient te beschikken over zakelijk recht voor verkrijgen van waarborg	waarborg niet mogelijk
	leasing valt hieronder
geïntegreerd kunstwerk verplicht	geïntegreerd kunstwerk niet verplicht

### **Prefinanciering**

Op 11 oktober 2011 (BS 2 december 2011) keurde de Vlaamse Regering het besluit goed dat prefinanciering ook mogelijk maakte voor verzorgingsvoorzieningen en voorzieningen voor personen met een handicap (inwerkingtreding artikel 3 van het VIPA-decreet). Voor ouderenvoorzieningen en voorzieningen in de thuiszorg was dit al mogelijk.

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 investeringsubsidies te verliezen, ook al beschikt hij niet over de goedkeuring van de minister. Dit betekent concreet dat hij vroeger kan beginnen bouwen.

De belangrijkste elementen uit het besluit prefinanciering zijn:

- prefinanciering mogelijk in alternatieve financiering en PPS
- aanvragers kunnen bevel aanvang werken vroeger geven, namelijk op het moment van gunstig advies van coördinatiecommissie over PA ('gewone' alternatieve financiering) of definitief PA (PPS)
- eerste gebruikstoelage in jaar volgend op jaar van PA ('gewone' alternatieve financiering) of in jaar van ingebruikname infrastructuur en na definitief PA.

## **b. 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 is het VIPA in 2010, in samenwerking met Enter vzw, begonnen met de ontwikkeling van inspiratiebundels voor toegankelijkheid per sector. De bundel bevat naast de principes van toegankelijkheid ook en vooral praktische tips en keuzes ondersteund door ontwerptekeningen waarin oplossingen gevisualiseerd worden.

Begin 2011 hebben het VIPA en Enter vzw de eerste inspiratiebundel 'Toegankelijkheid van Woonzorgcentra' afgewerkt. Deze bundel is ook vertaald naar een digitale versie op de VIPA-website zodat u op eenvoudige manier de bundel kan doornemen in functie van uw specifieke vragen en behoeften. In het najaar van 2011 is de bundel getoetst aan het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen en op basis van deze toetsing aangepast in functie van de toegankelijkheid voor personen met dementie.

Gedurende het jaar 2011 is de studie aangevat voor de tweede inspiratiebundel, namelijk deze in verband met de toegankelijkheid voor ziekenhuizen. Na aftoetsing van deze bundel met interne experts van de agentschappen eveneens externe experts, architecten en studie bureaus is hij in het voorjaar van 2012 afgerond. Voor de andere sectoren bekijkt het VIPA nu de timing en de specifieke noden.

## **c. Duurzaamheid**

Een jaar na de invoering van het ministerieel besluit 'VIPA-criteria duurzaamheid' stelt het VIPA in 2011 een rekenblad ter beschikking om welzijns- en gezondheidsvoorzieningen toe te laten hun energieprestatie éénduidig te berekenen. Als blijkt dat het berekende E-peil minstens voldoet aan het vooropgestelde E-peil 80, dan worden de eventuele alternatieve maatregelen die in de berekening werden opgenomen, ook aanvaard door het VIPA. De berekening wordt dan als volwaardig alternatief voor het maatregelenpakket van de verplichte criteria aanvaard. Uiteraard kan het EPI-rekenblad ook gebruikt worden om het realiseren van een betere energie-prestatie in een zorgvoorziening (bv. laag-energiepeil E 60) aan te tonen.

## **d. Kennisdeling**

### **Studiedag Brandveiligheid en Life Cycle Cost**

Op 27 januari 2011 organiseerde het VIPA een studiedag over brandveiligheid en life cycle cost analyse voor ouderenvoorzieningen.

### **Brandveiligheid**

Het garanderen van brandveiligheid is een opdracht waarbij verschillende facetten elk op zich een belangrijke rol spelen. Om de menselijke en materiële schade maximaal te beperken is een goede afstemming tussen deze verschillende aspecten heel belangrijk. Daarom had de Vlaamse Regering op 16 juni 2010 het besluit principieel goedgekeurd dat de brandveiligheidsnormen voor ouderen-voorzieningen en centra voor herstelverblijf vastlegt. Dit besluit formuleert brandveiligheidsnormen voor ouderenvoorzieningen, die mee moeten bijdragen aan het garanderen van de basisveiligheid, zodat de multidisciplinaire tussenkomst van de hulpdiensten zo efficiënt mogelijk kan verlopen.

Op de studiedag is ingegaan op de bestaande brandveiligheidsnormen, de algemeen geldende eisen voor gebouwen en de nieuwe specifieke eisen voor woonzorgcentra. Aansluitend hierop brachten twee sprekers hun ervaringen uit de praktijk.

### **Life Cycle Cost Analyse**

De realisaties van een woonzorgcentrum, een ziekenhuis of een andere welzijns- of gezondheidsvoorziening vergt belangrijke keuzes, verschillende aspecten waarmee men rekening moet houden en die elkaar soms lijken tegen te spreken. Om zijn klanten te ondersteunen bij het maken van verantwoorde keuzes en de bouwheer in zijn rol te versterken, biedt het VIPA, met de introductie van de Life Cycle Cost Analyse (LCCA) zijn klanten een concreet instrument. Als aanzet werden de thema's 'loopafstanden' en 'materiaalkeuzes' bestudeerd.

### **Symposium Ruimte voor Zorg**

Meer dan 300 mensen uit de ouderen- en thuiszorgsector, architecten, projectontwikkelaars en ruimtelijke planners woonden op 13 december 2011 in Brussel het symposium 'Ruimte voor zorg' bij.

Vlaanderen vergrijst in ijltempo. Tegen 2020 zal Vlaanderen 200.000 extra 65-plussers tellen, waarvan meer dan 50.000 ouder dan 85 jaar, tegen 2050 dit aantal gestegen zijn tot 750.000 65-plussers, waarvan 300.000 85-plussers, een verdriedubbeling ten opzichte van vandaag. Prognoses voorspellen een nood aan 30.000 extra woonegelegenheden in woonzorgcentra tegen 2030, of 1.500 bijkomende woonegelegenheden per jaar. Een ontzaglijke opgave. Deze exponentiële behoefte aan bijkomende en meer aangepaste woon- en zorgondersteuning vraagt een open maatschappelijk debat en duidelijke keuzes voor de toekomst.

Vlaams minister Jo Vandeurzen en Vlaams Bouwmeester Peter Swinnen willen dit maatschappelijk debat opentrekken naar de inrichting van onze omgeving, naar de architectuur als ontwerpogave. De keuzes die zich opdringen, hebben immers belangrijke repercussies voor onze ruimte, voor onze zorginfrastructuur en voor ons sociaal weefsel. Ze verplichten ons om organisatorisch, stedenbouwkundig én architecturaal buiten de bestaande kaders en concepten te denken. Ze vragen om creatieve, maar ook ruimtevriendelijke oplossingen op mensenmaat.

Jo Vandeurzen en Peter Swinnen vragen allen om mee na te denken hoe we deze uitdagingen in de toekomst vorm kunnen geven. In het voorjaar van 2012 lanceren ze hiervoor een oproep voor innoverende projecten, die de zorgverlening een volwaardige plaats geven in ons ruimtelijke omgeving. Er is immers maar voldoende ruimte voor de zorg, als je voldoende zorg draagt voor de ruimte.



## **Studie financiële analyse**

In het najaar van 2011 stelden het VIPA en de HUB-EHSAL (Anneleen Moens) de resultaten voor van een studie over de financiële analyse van de Vlaamse woonzorgcentra die niet in handen zijn van de overheid (vzw's en commerciële woonzorgcentra). Naast de nodige data voor benchmarking, heeft de studie ook de determinanten van de dagprijs onderzocht. De resultaten van deze studie vindt u op [de site van VIPA](#).

## **e. Beleidseffecten**

Het VIPA wil zowel de klant als de beleidsmakers inhoudelijk feedback geven over infrastructuurdossiers in de welzijns- en gezondheidssector. Op basis van de gegevens hieronder kunnen we nagaan in welke mate de investeringsmiddelen het beoogde beleidseffect hebben en waar we eventueel kunnen bijsturen.

### **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.

Het VIPA heeft in 2011 voor een bedrag van 350 miljoen euro aan principiële akkoorden (alternatieve financiering) en 30 miljoen euro aan subsidiebeloften (klassieke financiering) verleend. Het overgrote deel van de alternatieve middelen gaat naar de ouderen- en thuiszorgsector en de sector van de verzorgingsvoorzieningen. In de klassieke financiering zien we een derde van de middelen naar preventieve en ambulante gezondheidszorg gaan.

Met deze middelen zijn meer dan 5.000 plaatsen gerealiseerd, waarvan 20 à 25% van de plaatsen extra capaciteit betreft. Meer dan 3.000 plaatsen zijn in de ouderen- en thuiszorgsector gerealiseerd, 750 bij algemene en psychiatrische ziekenhuizen en 500 in voorzieningen voor personen met een handicap. Verder zien we dat er verhoudingsgewijs opvallend veel plaatsen in de ambulante en preventieve gezondheidszorg zijn gerealiseerd.

Het grootste deel van de plaatsen is nieuw gebouwd, behalve in de sector van de preventieve en de ambulante gezondheidszorg en deze van de voorzieningen voor personen met een handicap waar minder dan de helft nieuw is gebouwd.

<b>Vlaanderen - 2011</b>					
<b>Totale capaciteiten per voorzieningstype en volgens bouwtypologie</b>					
		<b>Totale capaciteit die effectief gesubsidieerd wordt door VIPA, per bouwtypologie</b>			
Sector	Soort voorziening	Totaal door VIPA gesubsidieerd	Extra capaciteit	% nieuwbouw	% renovatie
<b>Algemeen welzijnswerk</b>					
	autonoom centrum - VTE	30	0	13	87
	autonoom centrum - resid. plaatsen	75	8	100	0
<b>Totaal</b>		<b>105</b>	<b>8</b>	<b>75</b>	<b>25</b>
<b>Algemene ziekenhuizen</b>					
	acuut	566	0	72	28
	dagziekenhuis	111	111	56	44
	Sp	45	0	100	0
<b>Totaal</b>		<b>722</b>	<b>111</b>	<b>71</b>	<b>29</b>
<b>Gezinnen met kinderen</b>					
	crèche	242	67	83	17
<b>Totaal</b>		<b>242</b>	<b>67</b>	<b>83</b>	<b>17</b>
<b>Ouderen- en thuiszorgvoorzieningen</b>					
	rusthuis	2.806	574	75	25
	kortverblijf	159	137	74	26
	dagverzorgingscentrum	111	111	77	23
	lokaal dienstencentrum	6	4	50	50
<b>Totaal</b>		<b>3.082</b>	<b>826</b>	<b>75</b>	<b>25</b>
<b>Preventieve en ambulante gezondheidszorg</b>					
	centrum geestelijke gezondheidszorg -VTE	270	0	0	100
	wijkgezondheidscentrum - VTE	12	0	0	100
	beschut wonen	20	0	100	0
<b>Totaal</b>		<b>302</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>93</b>
<b>Psychiatrische ziekenhuizen</b>					
	K	25	0	100	0
	k	10	0	100	0
	andere	2	2	100	0
<b>Totaal</b>		<b>37</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>0</b>
<b>Voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand</b>					
	begeleidingstehuis	83	37	67	33
	dienst thuisbegeleiding	11	0	0	100
	OOOC	20	0	100	0
<b>Totaal</b>		<b>114</b>	<b>37</b>	<b>67</b>	<b>33</b>
<b>Voorzieningen voor personen met een handicap</b>					
	internaat	18	0	0	100
	semi-internaat	38	19	79	21
	tehuis niet-werkenden	359	120	49	51
	tehuis werkenden	46	0	35	65
	tehuis kortverblijf	10	10	40	60
	dagcentrum	44	20	30	70
<b>Totaal</b>		<b>515</b>	<b>169</b>	<b>46</b>	<b>54</b>
<b>Alle sectoren</b>					
<b>Totaal</b>		<b>5.119</b>	<b>1.220</b>	<b>66</b>	<b>34</b>

De meeste plaatsen zijn in Oost-Vlaanderen gerealiseerd, de minste in Limburg. Dit laatste heeft vooral te maken met het feit dat in 2010 alle Limburgse dossiers in de ouderen- en thuiszorgsector zijn afgehandeld in het kader van het Limburgplan.

Totale capaciteiten per provincie en volgens bouwtypologie				
Provincie	Totaal door VIPA gesubsidieerd	Extra capaciteit	% nieuwbouw	% renovatie
<b>Antwerpen</b>				
	1.441	445	54	46
<b>Limburg</b>				
	82	23	15	85
<b>Oost-Vlaanderen</b>				
	1.405	228	85	15
<b>Vlaams-Brabant</b>				
	932	217	64	36
<b>West-Vlaanderen</b>				
	1.242	261	69	31
<b>Vlaanderen</b>				
	5.102	1.174	67	33

### Verhouding VIPA-subsidie ten aanzien van de totale bouwkost

Bedraagt de VIPA-investeringsubsidies, waarvoor het basisbedrag is vastgelegd in 1994, na bijna twee decennia nog steeds de in 1994 vooropgestelde 60% van de totale bouwkost? Met de fel toegenomen bouwrijzen en de kwaliteitseisen die het VIPA stelt op het gebied van bijvoorbeeld duurzaamheid klinkt deze maatschappelijk relevante vraag alsmar luider.

Op basis van meer dan 300 in het VIPA-kennisloket geregistreerde investeringsdossiers tracht het VIPA op deze vragen een aanzet van antwoord te geven. De gegevens zoals geregistreerd in het kennisloket geven de verhouding weer tussen de VIPA-subsidies en de totale bouwkost bij raming, wat een indicatie is voor de verhouding van de VIPA-subsidie ten aanzien van de uiteindelijke en reële bouwkost.

### 60% of niet?

Slechts bij een derde van alle dossiers bedraagt dit percentage 60%. In de tijd zien we dat dit algemene gemiddelde daalt van 40 à 45% voor 2009 naar 20 à 25% vanaf 2009. Het gemiddelde subsidiepercentage op basis van de percentages van de individuele dossiers bedraagt voor de periode 2006-2011 54%. Hierbij scoren de ziekenhuizen iets beter dan de andere sectoren, wat te verklaren is door het hoge gemiddelde subsidiepercentage voor de psychiatrische ziekenhuizen (64%). Algemene ziekenhuizen hebben een gemiddelde subsidie van 51% ten aanzien van de raming van hun totale bouwkost.

### f. Nieuwe regelgeving

Hieronder vindt u een opsomming van de VIPA-regelgeving die gewijzigd is in 2011.

- Besluit van de Vlaamse Regering van 4 maart 2011 tot vaststelling van de investeringsubsidie en de bouwtechnische en bouwfysische normen voor de sector van de voorzieningen voor gezinnen met kinderen (B.S. 22.04.2011)
- Besluit van de Vlaamse Regering van 18 maart 2011 tot regeling van de alternatieve investeringsubsidies verstrekt door het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (B.S. 16.06.2011)

- Decreet van 15 juli 2011 houdende de wijziging van het decreet van 23 februari 1994 inzake de infrastructuur voor persoonsgebonden aangelegenheden (B.S. 05.08.2011)
- Besluit van de Vlaamse Regering van 10 november 2011 houdende de inwerkingtreding van artikel 3 van het decreet van 15 juli 2011 houdende de wijziging van het decreet van 23 februari 1994 inzake de infrastructuur voor persoonsgebonden aangelegenheden (B.S. 02.12.2011)
- Besluit van de Vlaamse Regering van 10 november 2011 tot wijziging van diverse besluiten inzake de infrastructuur voor persoonsgebonden aangelegenheden (B.S. 09.12.2011)
- Besluit van de Vlaamse Regering van 9 december 2011 tot vaststelling van de specifieke brandveiligheidsnormen waaraan ouderenvoorzieningen en centra voor herstelverblijf moeten voldoen en tot bepaling van de procedure voor de uitreiking van het attest van naleving van die normen (B.S. 09.03.2012)

Een overzicht van alle geldende VIPA-regelgeving vindt u in de rubriek 'regelgeving' op de website van VIPA: [www.vipa.be](http://www.vipa.be).

## 5. Afdeling Welzijn en Samenleving

In 2011 maakte de Vlaamse Regering een prioriteit van de strijd tegen [kinderarmoede](#).

Binnen het thema [welzijnswerk](#) werd onder andere werk gemaakt van de versterking van de werking van tele-onthaal, werd een meldpunt Geweld, Misbruik en Kindermishandeling voorbereid en werd het algemeen welzijnswerk gereorganiseerd.

Op vlak van [hulp- en dienstverlening aan gedetineerden](#) werd nauwer samengewerkt met justitie en werd de decretale basis voor de organisatie van de hulp voorbereid.

2011 was het Europees jaar van het [vrijwilligerswerk](#). Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk kreeg een projectsubsidie die dit jaar niet geïnvesteerd werd in een mediacampagne maar in een duurzaam project.

Het departement ondersteunde de onderhandelingen om te komen tot een nieuw [Vlaams Intersectoraal Akkoord](#).

Tot slot werd in 2011 het zelfstandige [Vlaams Centrum Schuldenlast](#) opgericht, de opvolger van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling.

### a. Armoedebestrijding

#### **Verhoging van de strijd tegen kinderarmoede**

De Vlaamse Regering maakte in 2011 van de strijd tegen kinderarmoede een prioriteit. Ze sluit daarmee aan bij het Europees Jaar van de strijd tegen armoede in 2010, waarin kinderarmoede een

van de prioritaire thema's was. Dit zal resulteren in een Europese Aanbeveling Kinderarmoede die eind 2012 verwacht wordt.

De Vlaamse Regering zette in 2011 versterkt in op de strijd tegen kinderarmoede en ontwikkelde een actieprogramma Kinderarmoede. De Vlaamse Regering legde al een focus op kinderarmoede in het kader van Pact 2020, met als doelstelling een halvering van de kinderarmoede tegen 2020. Dit werd ook opgenomen als een van de grote thema's die zullen aangepakt worden via transitie management. Op 24 maart 2011 werd een ViA-rondetafel georganiseerd waarbij 130 mensen aanwezig waren die op verschillende manieren met armoedebestrijding bezig zijn: mensen in armoede zelf, mensen uit het werkveld en het brede middenveld en beleidsmakers op Vlaams en lokaal niveau. Ze dachten samen na over initiatieven die de kinderarmoede in Vlaanderen kunnen terugdringen. Op basis hiervan keurde de Vlaamse Regering de opmaak goed van een specifiek actieprogramma ter bestrijding van kinderarmoede met een focus op kinderen van 0 tot 3 jaar. In september werden er provinciale rondes kinderarmoede georganiseerd. Hierop werd een projectoproep lokale kinderarmoedebestrijding gelanceerd. In het witboek interne staatsvorming onderschrijft de Vlaamse overheid immers het belang van het lokale niveau, ook op het vlak van armoedebestrijding. Als alle betrokken actoren lokaal samenwerken, kan dit een belangrijke meerwaarde zijn in de aanpak van de kinderarmoede in Vlaanderen. Met deze oproep wou de Vlaamse overheid een impuls geven aan initiatieven ter versterking van het lokale armoedebestrijdingsbeleid. Het grote aantal ingediende projecten wijst er op dat de keuze voor de strijd tegen kinderarmoede breed gedragen wordt en dat heel wat lokale actoren hier intensief werk van willen (blijven) maken. Uiteindelijk konden 30 projecten weerhouden worden voor een totaalbedrag van 1.312.314,50 euro.

### **Erkenning en subsidiëring van de verenigingen waar armen het woord nemen**

Sinds 1 januari 2010 erkent en subsidieert de Vlaamse overheid de verenigingen waar armen het woord nemen rechtstreeks. In nauw overleg met de sector werd in 2010 en 2011 een evaluatie van de regelgeving rond het erkennen en subsidiëren uitgevoerd.

Bij het doorlopen van de eerste erkennings- en subsidierondes in 2010 en 2011 kwamen een aantal knelpunten in de regelgeving naar boven. Er werd dan ook voor geopteerd om de regelgeving grondig te herwerken. Dit resulteerde in een wijziging van het uitvoeringsbesluit die op 10 februari 2012 door de Vlaamse Regering definitief werd goedgekeurd. Hierin worden onder meer onderstaande wijzigingen doorgevoerd.

#### *Invoering programmatie*

Het uitvoeringsbesluit voert een programmatie in waardoor maximaal 52 verenigingen waar armen het woord nemen erkend kunnen zijn. Om een spreiding van de erkende verenigingen te garanderen, wordt gewerkt met zes programmatieregio's die samenvallen met de provinciegrenzen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In de programmatieregio's West-Vlaanderen, Vlaams-Brabant, Limburg en Brussel (het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad) kunnen telkens maximum 9 verenigingen erkend zijn. In de programmatieregio's Oost-Vlaanderen en Antwerpen kunnen telkens maximum 14 verenigingen erkend zijn.

#### *Expliciteren werkingscriteria*

De werkingscriteria die voordien in een ministerieel besluit waren opgenomen, zijn nu verwerkt en verder verduidelijkt in het uitvoeringsbesluit. Dit bepaalt dat een vereniging, naast de andere

erkenningcriteria, om erkend te worden (en te blijven) moet voldoen aan volgende werkingscriteria:

- a) op jaarbasis minimaal vijftien armen in de werking betrekken die elk ofwel minimaal driemaal op jaarbasis deelnemen aan de werking van de vereniging die hoofdzakelijk betrekking heeft op de criteria, vermeld in artikel 8, tweede lid, 5° en 6°, van het decreet van 21 maart 2003, ofwel een structurele verantwoordelijkheid opnemen binnen de werking van de vereniging die hoofdzakelijk betrekking heeft op de criteria, vermeld in artikel 8, tweede lid, 1°, 2° en 4°, van het decreet van 21 maart 2003;
- b) op jaarbasis minimaal drie informatie- of vormingsactiviteiten over maatschappelijke thema's organiseren, waarbij per activiteit minstens zes armen worden bereikt en waarbij het totale aantal deelnames van armen aan al die activiteiten samen minstens 24 bedraagt;
- c) op jaarbasis minimaal drie informatie- of vormingsactiviteiten over armoede organiseren, waarbij per activiteit minstens zes niet-armen worden bereikt en waarbij het totale aantal deelnames van niet-armen aan al die activiteiten samen minstens 36 bedraagt;
- d) op jaarbasis rond minimaal één beleidsthema werken met toepassing van de zes criteria, vermeld in artikel 8, eerste lid, 4°, van het decreet van 21 maart 2003, en daarover in dialoog gaan met de samenleving door er minimaal twee actoren bij te betrekken, waarvan minstens één actor een bijdrage kan leveren aan een oplossing voor de ervaren problemen;
- e) in de vereniging een kwaliteitsbeleid uitwerken rond het werken overeenkomstig de zes criteria, vermeld in artikel 8, eerste lid, 4°, van het decreet van 21 maart 2003.

#### *Referentiekader grensoverschrijdend gedrag*

Erkende verenigingen moet een referentiekader voor grensoverschrijdend gedrag ontwikkelen. Dit geeft weer op welke manier de vereniging omgaat met grensoverschrijdend gedrag, zowel op het vlak van preventie, detectie als de gepaste reactie wanneer het zich toch voordoet.

#### *Onderscheid subsidie categorieën*

Het onderscheid tussen categorie 1 en categorie 2 verenigingen vervalst. Erkende verenigingen worden gesubsidieerd als lokale vereniging of als bovenlokale vereniging.

#### *Lokale verenigingen*

Standaard ontvangt elke erkende vereniging een subsidie als lokale vereniging. Hiervoor moet de vereniging geen jaarplan meer indienen. De jaarlijkse subsidie voor lokale verenigingen bedraagt 46.240 euro.

#### *Bovenlokale verenigingen*

Maximum twee erkende verenigingen kunnen een subsidie als bovenlokale vereniging aanvragen. Voor deze verenigingen gelden specifieke werkingscriteria:

- a) het ontplooiën van eigen activiteiten in minstens vier programmatieregio's;
- b) op jaarbasis minimaal twintig armen bereiken en minstens vier armen in elk van die programmatieregio's;
- c) op jaarbasis minimaal vijf informatie- of vormingsactiviteiten organiseren en minstens één in elk van die programmatieregio's;
- d) op jaarbasis minimaal vijf informatie- of vormingsactiviteiten organiseren en minstens één in elk van die programmatieregio's.

Om als bovenlokale vereniging gesubsidieerd te worden, moet een vereniging een beleidsplan opmaken. Verenigingen die vanaf 2013 een subsidie als bovenlokale vereniging willen ontvangen,

moeten voor 15 mei 2012 hun beleidsplan 2013-2015 indienen bij de administratie. Vanaf 2016 loopt het beleidsplan over vijf jaar. Bovenlokale verenigingen ontvangen een jaarlijkse subsidie van 65.000 euro gedurende de hele periode van hun beleidsplan (zolang de vereniging aan de voorwaarden voldoet).

#### *Reservevorming*

De nieuwe regelgeving voorziet de mogelijkheid dat verenigingen reserves aanleggen met het niet verantwoorde deel van de subsidie. De nieuwe regelgeving werd op 10 februari 2012 goedgekeurd. De bepalingen die betrekking hebben op de erkenning van verenigingen treden onmiddellijk in werking. De bepalingen rond subsidiëring treden pas op 1 januari 2013 in werking.

## **b. Welzijnswerk**

### **Evaluatie van de opvang voor verkeersslachtoffers binnen de centra voor algemeen welzijnswerk**

Begin 2011 startte Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeuren een gemengde werkgroep op met betrekking tot de opvang van verkeersslachtoffers. Deze werkgroep wordt voorgezeten door de Bijzondere Commissaris voor verkeersslachtoffers die hiervoor wordt bijgestaan door de afdeling Welzijn en Samenleving. De gemengde werkgroep is verder samengesteld uit een vertegenwoordiger van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk vzw, Rondpunt vzw, de CAW-Federatie en van het kabinet van de Vlaamse minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De werkgroep diende een advies te formuleren over de opvolging en de structurele inbedding van de opdrachten inzake opvang van verkeersslachtoffers. Op dit ogenblik worden de CAW's immers voor het vijfde en laatste projectjaar gesubsidieerd ter uitvoering van de omzendbrief betreffende de opvang van verkeersslachtoffers, de opvang van minderjarige slachtoffers en de ondersteuning van de vrijwilligerswerking bij de hulpverlening aan slachtoffers. Gedurende 2011 kwam deze werkgroep ongeveer maandelijks samen. Hierbij werden de doelgroep, de noden, de hulp- en dienstverlening, netwerking en samenwerking, preventie en signalering, maar ook medewerkersbeleid (en de rol van vrijwilligers), alsook de nodige ondersteuning ten gronde besproken. Deze adviesnota werd begin 2012 gefinaliseerd en aan de minister bezorgd.

### **Versterking van de werking van tele-onthaal**

In 2011 werd een extra krediet van 1.000.000 € ingeschreven voor een bijkomende investering in de ondersteuning van vrijwilligers in de zorgsector. Het initiatief paste in het Europese jaar van de vrijwilliger, maar veel meer nog in de ambitie van de minister om werk te maken van een zorgzame samenleving.

Het bedrag wordt onder andere besteed aan het autonoom vrijwilligerswerk (verhogen van de slagkracht van vooral de grotere vrijwilligersorganisaties), aan Socres (vzw die een platform uitbouwt dat knowhow uit de profitsector ten goede laat komen aan de socialprofitsector) en aan de centra voor tele-onthaal.

Voor wat teleonthaal betreft, is het totale subsidiebedrag voor de centra voor teleonthaal verhoogd met 240.000 euro. Dit laat de centra toe om een verplaatsingsvergoeding te betalen aan de vrijwilligers waarmee zij werken. De centra voor tele-onthaal werken uitsluitend met vrijwilligers voor de hulpverlenende gesprekken via telefoon of online. Telefonisch garanderen ze een 24u op 24u bereikbaarheid. Het beschikken over een voldoende aantal vrijwilligers die zich hiervoor kosteloos

willen engageren is dan ook belangrijk om een kwalitatieve werking te blijven garanderen. De bedoeling is dat via een vergoeding van de verplaatsingskosten van de vrijwilligers, niet alleen meer vrijwilligers zich zullen engageren, maar dat er eveneens een meer divers publiek bereikt kan worden, zoals werklozen, jongeren,..., die financieel over minder draagkracht beschikken.

### **Meldpunt Geweld, Misbruik en Kindermishandeling**

Naar aanleiding van het dossier seksueel misbruik in de Kerk zijn in 2011 twee centra voor algemeen welzijnswerk (CAW's) extra gesubsidieerd voor de oprichting van een tijdelijk centraal aanspreekpunt voor slachtoffers van seksueel misbruik. Het is immers van zeer groot belang om snel en gepast te kunnen optreden in situaties van geweld in het algemeen en van misbruik in het bijzonder. Momenteel zijn er verschillende meldpunten/aanspreekpunten werkzaam, elk gericht op een bepaalde vorm van geweld of criminaliteit. Zo zijn er het Vlaams Meldpunt ouderenmis(be)handeling, de aanspreekpunten intrafamiliaal geweld in de CAW's, de Vertrouwenscentra Kindermishandeling en de diensten Slachtofferhulp binnen de CAW's. Vaak is het voor de burger in een bepaalde situatie moeilijk om zelf uit te maken bij welk meldpunt/aanspreekpunt hij of zij terecht kan met problemen of vragen omtrent geweld, misbruik of kindermishandeling. Er is ook vaak sprake van multiproblemsituaties waarbij de problemen verweven zijn en best in zijn geheel aangepakt worden. Daarom is beslist een centraal meldpunt Geweld, Misbruik en Kindermishandeling op te richten. Iedereen die in aanraking komt met een vermoeden van geweld, misbruik of kindermishandeling kan hier terecht voor informatie, advies en gerichte doorverwijzing. Het meldpunt gaat van start in 2012, maar het voorbereidende werk werd in 2011 geleverd.

### **Versterken van de toegankelijkheid van de CAW's voor bijzondere doelgroepen**

Er wordt 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. Dit betekent dat de CAW's een rechtstreeks toegankelijk onthaal dienen te organiseren waar iedereen terecht kan. In dit kader moet het algemeen welzijnswerk zich ook specifiek te richten tot bijzondere doelgroepen. In 2011 is dan ook – in het kader van een DAC-regularisatie - beslist om de organisatie Fevlado-Passage te integreren in de Gentse CAW's (i.c. CAW Visserij).

Fevlado-Passage is een eerstelijns hulp- en dienstverleningscentrum waar zowel doven, slechthorenden als doofgewordenen, en hun omgeving (familie, vrienden, collega's,...) en geïnteresseerden (toekomstige werkgevers, studenten, ...) met allerlei vragen of problemen, gevoelens, twijfels terecht kunnen.

De huidige opdracht van Fevlado-Passage is vergelijkbaar met het aanbod van een CAW, maar dan specifiek gericht op mensen met een auditieve handicap en hun omgeving. Vandaar de keuze om hen te integreren in de centra voor algemeen welzijnswerk. Hierdoor wordt volgend aanbod voor deze doelgroep uitgebouwd binnen de CAW's:

- Onthaal: geïntegreerd onthaal binnen het CAW naar doven, slechthorenden en hun omgeving en geïnteresseerden
- Psychosociale begeleiding: uitbouw van een geïntegreerde dienst- en hulpverlening, waarvan het



aanbod is afgestemd op de mogelijkheden / beperkingen van doven, slechthorenden en hun omgeving

- Preventie en beleidssignalering: inventariseren en signaleren van noden / behoeften / 'obstakels' ten aanzien van mensen met een handicap, met bijzondere aandacht voor de mensen met een auditieve handicap.

Dit proces gebeurt stapsgewijs en in overleg met de medewerkers van Fevlado-Passage. Daarnaast zal in 2012 een werkgroep worden opgestart die, op basis van de concrete werkervaringen binnen de Gentse CAW's, verslag uitbrengt van de integratie-ervaringen en nagaat op welke manier deze kunnen dienen om de toegankelijkheid van alle CAW's voor deze specifieke doelgroep te verruimen.

### **Reorganisatie van het algemeen welzijnswerk**

De Vlaamse Regering heeft zich voorgenomen om een toegankelijk en betaalbaar kwaliteitsvol aanbod aan hulp- en zorgverlening te voorzien. Ondermeer het algemeen welzijnswerk, als eerstelijnszorg en -hulpverlening, heeft hierin een belangrijke rol te spelen. Het welzijnsbeleid moet er in de eerste plaats op gericht zijn dat mensen goed voor zichzelf en anderen kunnen zorgen, zo nodig mits ondersteuning. Het is belangrijk dat elk lid van de gemeenschap zijn plaats in dit aanbod krijgt, zeker de meest kwetsbaren. Vanuit deze overtuiging dient er maximaal ingezet te worden op preventie en ervoor gezorgd te worden dat bij vragen of problemen snel de gepaste hulp ingezet kan worden om erger te voorkomen. Dit impliceert een vlot toegankelijk aanbod aan informatie en directe hulp die beschikbaar is dicht bij de burger. Op deze wijze wordt een buffer gecreëerd ter voorkoming van complexe problemen die meer ingrijpende interventies vereisen. Dit alles is een belangrijke opdracht voor het algemeen welzijnswerk.

Het algemeen welzijnswerk heeft dan ook een unieke positie in het zorglandschap en situeert zich tussen de samenleving met zijn basisinstellingen (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.

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. Het is daarbij ook belangrijk dat de cliënten van het centrum voor algemeen welzijnswerk (CAW) op een gelijkwaardige manier begeleiding krijgen en dat er prioritair aandacht besteed wordt aan de toegankelijkheid voor de meest kwetsbaren. Het hulpaanbod van de centra voor algemeen welzijnswerk bestaat kortom uit 3 kerntaken, namelijk algemene preventie, onthaal en psychosociale begeleiding.

De CAW's zijn daarnaast, vanuit hun decretale opdracht, belangrijke toeladers naar het bredere of verdere zorgcircuit. De CAW's dragen daarnaast 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, is het noodzakelijk dat de sector op een zodanige manier wordt georganiseerd dat efficiëntie en effectiviteit worden

gemaximaliseerd. Dit houdt een reorganisatie met schaalvergroting van de sector van het algemeen welzijnswerk in. De basis voor deze reorganisatie is gelegd in het ontwerp van decreet tot wijziging van het decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk. Dit gewijzigde decreet wordt op dit ogenblik geconcretiseerd in een ontwerp van uitvoeringsbesluit.

Vanaf 1/01/2014 zullen er nog 10 CAW's erkend zijn in Vlaanderen en 1 CAW in Brussel. Centraal bij deze reorganisatie blijft wel het belang van de lokale verankering en het waarborgen van een fysieke aanwezigheid zo dicht mogelijk bij de burger, ook in minder verstedelijkte gebieden. Aangezien slechts één voorziening verantwoordelijk wordt voor de uitbouw van het eerstelijnsaanbod aan psychosociale hulp in één bepaalde regio, kan de kennis en expertise over verschillende probleemgebieden gebundeld worden en worden meer mogelijkheden tot specialisatie gecreëerd.

Verder gaan we bij deze herstructurering op zoek naar instrumenten die de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening van de centra voor algemeen welzijnswerk verhogen, ondermeer door een meer éénvoudig hulpaanbod en een eenduidig methodisch hulpverleningskader te installeren. Daarbij moeten de CAW's flexibel, adequaat en kwaliteitsvol kunnen inspelen op de steeds veranderende en toenemende welzijnsnoden en omgevingsfactoren. Er worden dan ook zowel minimale voorwaarden waaraan de hulp- en dienstverlening moet voldoen als zorgaspecten van die hulp- en dienstverlening uitgewerkt. Om te waarborgen dat een gelijkmatig gespreid hulpaanbod in Vlaanderen en Brussel wordt gerealiseerd, dient elke regio alle opdrachten in het kader van het algemeen welzijnswerk te vervullen en zal een programmatie worden uitgewerkt, gebaseerd op objectieve criteria die rekening houden met onder meer regiokenmerken, maatschappelijke kwetsbaarheid of psychisch welzijn van burgers, enz.

De CAW's zullen sterk geresponsabiliseerd worden inzake de organisatie van de hulp- en dienstverlening. Als overheid zullen we minder inzetten op operationeel toezicht op input en de concrete activiteiten van de organisaties, en meer als coach optreden. Het toezicht wordt beperkt tot de output en de effecten die met het beleid van het CAW bereikt worden.

### **Versterking van de toegankelijkheid van de CAW's voor minderjarigen**

De omzendbrief van 29 november 2011 betreffende de versterking van de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp binnen de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW), heeft betrekking op de versterking van de opdracht van de CAW's inzake jongerenhulpverlening. Hiermee willen we komen tot een meer uniform en gestandaardiseerd aanbod van jongerenhulpverlening binnen elk CAW, zodat cliënten in elke regio een beroep kunnen doen op een gelijkwaardig eerstelijns hulp- en dienstverleningsaanbod. Om dit te kunnen realiseren is in een eerste fase, een uitbreiding van in totaal 580.000 euro op jaarbasis (9,87 VTE) gerealiseerd. Hierbij werd geopteerd om in een beperkt aantal regio's, gericht een versterking te realiseren, dit om maximaal resultaten te behalen. Er werden extra middelen toegekend aan de meest onderbezette regio's, nl. CAW 't Verschil (2,94 VTE), CAW De Papaver (3,92 VTE) en CAW Zuid-Oost-Vlaanderen (3,01 VTE).

### **Thuislozenmonitor**

Om het intersectoraal aanbod met betrekking tot de thuislozenzorg in kaart te brengen, werd een webapplicatie ontwikkeld. In 5 regio's in Vlaanderen werd deze applicatie uitgetest, in samenwerking

met de onderzoekinstelling Lucas (KULeuven). Aan deze testing werkten zowel gemeenten, OCMW's, centra voor algemeen welzijnswerk als sociale huisvestingsactoren mee. Daarnaast is dieper ingegaan op de vraag naar thuislozenzorg en welke registratiewijzen hiervoor mogelijk, wenselijk en haalbaar zijn. Lucas keek eerst aan de hand van Europese richtlijnen en literatuur, wat geregistreerd zou moeten worden om de dak- en thuislozenproblematiek aan te pakken. Vervolgens is nagegaan welke data al beschikbaar zijn in Vlaanderen over de doelgroep en welke mogelijke registratiewijzen er zijn de noden van de specifieke doelgroep van dak- en thuislozen degelijk in kaart te brengen. Op basis daarvan zijn enkele beleidsaanbevelingen geformuleerd. Beide luiken van het onderzoek behoeven nog vervolgacties in 2012.

### **c. Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden**

#### **Samenwerking met FOD Justitie**

De samenwerking met Justitie in het kader van de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden gebeurt op verschillende vlakken. Sinds 2008 wordt in elke gevangenis van Vlaanderen en Brussel samengewerkt tussen Vlaamse actoren en actoren van justitie. Van heel praktische zaken tot beleid. Dat hier een hele evolutie in zit en dat dit algemeen beschouwd op de meeste plaatsen positief evolueert, werd duidelijk tijdens een bezoekronde van de Bovenlokale Werkgroep die de uitvoering van het strategisch plan 'hulp- en dienstverlening aan gedetineerden' opvolgt. De Bovenlokale Werkgroep is een werkgroep met enerzijds vertegenwoordigers van de Afdeling Welzijn en Samenleving die voor Vlaanderen het Strategisch Plan hulp- en dienstverlening aan gedetineerden coördineert, en anderzijds een vertegenwoordiging van de Federale Overheidsdienst Justitie bestaande uit de regionale directie, de centrale psychosociale dienst en de dienst gezondheidszorg. Tijdens plaatsbezoeken werd duidelijk dat de samenwerking in grote lijnen positief evolueert. Dat uit zich onder andere in een groeiend draagvlak voor het organiseren van opleidingen en activiteiten bij het bewakend personeel.

Met het oog op het efficiënter maken van de samenwerking werd in 2011 sterk geïnvesteerd in het mogelijk maken van een koppeling tussen het gedetineerden opvolgsysteem (GOS) en de 'gegevensbank' van de FOD Justitie. Het GOS is opgesteld om enerzijds de hulp- en dienstverleningsactiviteiten binnen de gevangensmuren optimaal te organiseren en anderzijds een dossier per cliënt te kunnen bijhouden. Tot 2011 dienden een aantal basisgegevens, zoals naam, celnummer,... nog steeds manueel ingegeven te worden. Sinds eind 2011 worden die basisgegevens automatisch geüpdatet in het GOS door een link met het systeem van de FOD Justitie.

#### **Van strategisch plan naar decreet**

Sinds december 2000 legt een strategisch plan de contouren van de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden vast. In 2011 werden de voorbereiding getroffen voor een decretale basis van de organisatie van de hulp- en dienstverlening. Het samenwerkingsverband heeft namelijk nood aan een verduidelijking van de organisatievorm, een legistieke basis voor de uitwisseling van informatie en een structuur om de algemene doelstellingen en strategieën die in het strategisch plan van 2000 staan te concretiseren. Uit de voorbereiding bleek dat de verschillende betrokken actoren graag via een goede samenwerking en afstemming willen komen tot een geïntegreerde hulp- en dienstverlening voor de gedetineerden. De toegang tot opleiding, onderwijs, trajectbegeleiding,

psychologische bijstand, cultuuraanbod, sportactiviteiten, een VDAB-consulent zou moeten leiden tot een traject dat de gedetineerde sterker maakt om in de samenleving te integreren. De betrokken Vlaamse partners hebben dan ook in 2011 beslist om niet te wachten op de goedkeuring van een decreet dat voorziet in een bovenlokaal actieplan per legislatuur en tot lokale actieplannen per gevangenis om voor de periode 2012 tot 2014 een aantal beleidsprioriteiten op bovenlokaal niveau vast te leggen. Dit proces werd in 2011 reeds opgestart en moet leiden tot het vastleggen van prioriteiten in juni 2012.

#### **d. Vrijwilligerswerk**

In 2011 was er het Europees jaar voor het vrijwilligerswerk. Tijdens dit jaar was er een verhoogde aandacht voor het vrijwilligerswerk. Heel wat acties werden in Vlaanderen op poten gezet. Ook vanuit het departement WVG werd er een inspanning geleverd. Er werd een extra subsidie gegeven aan het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk. Er werd ditmaal niet gekozen om een grote mediacampagne op poten te zetten, wel om te investeren in een duurzaam project. Het vrijwilligerswerk stopt immers niet na 2011.

Via een projectsubsidie aan het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk werden volgende zaken gerealiseerd:

- Een beter netwerk, met goeie contacten naar de pers toe.
- Een good-practices databank, waarbij ideeën en goede voorbeelden wat betreft vrijwilligersmanagement kunnen uitgewisseld worden
- Een beter begeleiding van de vrijwilligersorganisaties. Begeleiding op maat is hierbij het ideaal dat nagestreefd wordt.

Alle acties die in Vlaanderen werden genomen zijn ook terug te vinden op de site [www.eyv2011.be](http://www.eyv2011.be).

Daarnaast besliste de minister eveneens om de middelen voor het autonoom vrijwilligerswerk op te trekken met 400.000 euro. Deze verhoging is structureel en zal dus ook de komende jaren doorgevoerd worden. Om deze middelen op een gepaste manier te verdelen werd het besluit van de Vlaamse Regering rond de erkenning en subsidiering van het autonoom vrijwilligerswerk aangepast. De nieuwe verdeelsleutel zorgt ervoor dat de middelen meer verdeeld wordt aan de hand van de aantallen vrijwilligers. Organisaties met veel vrijwilligers kunnen op die manier een beter vrijwilligersbeleid op maat van hun organisatie ontwikkelen. Er is echter ook voor gezorgd dat de kleinere organisaties geen vermindering van de subsidies krijgen.

#### **e. Vlaams Intersectoraal Akkoord**

In 2010, maar vooral in 2011 werd er onderhandeld om te komen tot een nieuw Vlaams Intersectoraal Akkoord (VIA-4) voor de social-profit- en non-profitsectoren. Een centrale onderhandelingsgroep kwam in 2011 bijeen op 2 en 16 februari 2011. De sociale partners verwierpen het voorgestelde onderhandelingskader. Op 2 mei 2011 werd een nieuw onderhandelingskader voorgesteld en aanvaard. Verdere onderhandelingen werden gevoerd op 11, 19, 20, 24, 25, 30 en 31 mei, op 7, 16 en 23, 29 en 30 juni en van 19 tot 23 september 2011. Over de tweede pensioenpijler was er een bijeenkomst op 24 januari 2011.

Het Departement WVG heeft de onderhandelingen ondersteund voor alle betrokken ministers. Er werden veel vragen van de betrokken kabinetten beantwoord en berekeningen en simulaties uitgevoerd voor de onderhandelaars. Het voorstel van formules voor de eindejaarspremie werd overgenomen in het akkoord. De verslaggeving en de logistieke ondersteuning van de vergaderingen werden opgenomen.

De onderhandelaars bereikten een volledig ontwerp van akkoord voor de private sector. De Vlaamse Regering keurde dit ontwerp goed op 25 november 2011. Op 2 december 2011 ondertekenden de Vlaamse Regering en de sociale partners dan het vierde Vlaams Intersectoraal Akkoord (VIA-4) voor de social/ non-profitsectoren voor de periode 2011 tot 2015. Dit akkoord werd gesloten tussen de Vlaamse overheid en de vertegenwoordigers van de werkgevers en de werknemers uit de private sectoren. Het geldt voor 88.000 VTE of 123.000 personeelsleden.

In dit akkoord is een uitbreiding opgenomen voor 2.200 VTE of 3.080 personeelsleden. Daarnaast zijn er intersectorale en sectorale kwaliteitsmaatregelen die de werkbaarheid vergroten en de instroom, doorstroom en uitstroom verbeteren. Er is een versterking van de tweede pensioenpijler en er wordt een belangrijke stap gezet naar een dertiende maand voor iedereen. Het akkoord regelt ten slotte ook de monitoring en opvolging, zowel van de uitvoering als van de effecten.

Met de vertegenwoordigers van de publieke sectoren wordt nog onderhandeld. Met de publieke sector werden informatieve en voorbereidende bijeenkomsten gehouden op 15 maart, 31 mei, 27 september en 7 december 2011.

## **f. Schuldhulpverlening**

Midden 2011 is een wetenschappelijk onderzoek in verband met de werking van de instellingen voor schuldbemiddeling afgerond. Tot de onderzoeksopdracht behoorde ook het uittekenen van verschillende mogelijke financieringsscenario's met als doel de toegankelijkheid van de instellingen voor schuldbemiddeling te verhogen, de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en preventieve initiatieven uit de te bouwen. Het rapport is beschikbaar op de website [www.welzijnsamenleving.be](http://www.welzijnsamenleving.be).

In opvolging van dit onderzoek zijn extra middelen ter beschikking gesteld met de bedoeling om samenwerkingsverbanden tussen de erkende instellingen voor schuldbemiddeling te stimuleren en te ondersteunen, om zo een aanpak te realiseren die aansluit bij de reële noden van mensen met schulden. In dit kader behandelde de afdeling Welzijn en Samenleving 17 projectaanvragen. 15 projecten werden goedgekeurd waarbij OCMW's en CAW's die erkend zijn als instelling voor schuldbemiddeling in Vlaanderen en Brussel samenwerken met onder meer Verenigingen waar Armen het Woord Nemen en andere middenveldorganisaties zoals Basiseducatie, ...

In elk regionaal samenwerkingsverband, streven de projectpartners samen de volgende op het wetenschappelijk onderzoek van de Katholieke Hogeschool Kempen gebaseerde doelstellingen na:

- samen een voldoende, toegankelijk, bereikbaar en beschikbaar aanbod van ge-integreerde schuldhulpverlening aanbieden;
- cliënten via kwalitatieve hulpverlening en passende motiveringstechnieken (opnieuw) in staat stellen om zelf verantwoordelijkheid op te nemen voor hun duurzaam budgetmanagement en;
- preventie-initiatieven nemen en nazorg voorzien om het risico op (herval in) schuldenlast te

voorkomen.

### **Verzelfstandiging van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling tot Vlaams Centrum Schuldenlast**

Op 7 oktober 2011 keurde de Vlaamse Regering de wijziging goed van het besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning en subsidiëring van de instellingen voor schuldbemiddeling en tot subsidiëring van een Vlaams Centrum Schuldenlast. Naast een aantal kleinere wijzigingen, werd het hiermee mogelijk een autonome vzw Vlaams Centrum Schuldenlast te subsidiëren. Deze vzw komt in opvolging van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, dat tot en met 2011 een project was in de schoot van het VVSG en het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Het Vlaams Centrum Schuldenlast heeft volgende decretale opdrachten:

- de verwerking van de gestandaardiseerde registratie van de instellingen voor schuldbemiddeling;
- de opbouw van expertise rond de preventie en remediëring van schuldenproblemen;
- de verwerking van de gestandaardiseerde registratie van de instellingen voor schuldbemiddeling;
- het aanbod van permanente vorming en inhoudelijke ondersteuning aan personen die aan schuldbemiddeling doen;
- de ontwikkeling van programma's rond de preventie van schuldenproblemen;
- kwaliteitsbevordering en -bewaking bij de erkende instellingen voor schuldbemiddeling;
- een efficiënte en effectieve informatieverstrekking rond schuldbemiddeling;
- de formulering van beleidsaanbevelingen rond schuldenlast.

In het Vlaams Centrum Schuldenlast zijn de diverse actoren die betrokken zijn bij het thema schuldoverlast vertegenwoordigd: onder meer de erkende instellingen voor schuldbemiddeling, de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, het algemeen welzijnswerk, de advocatuur, het notariaat, de gerechtsdeurwaarders, de sector van kredietverstrekking en de consumenten.

Op 17 oktober 2011 werd de vzw Vlaams Centrum Schuldenlast opgericht. De vzw diende een aanvraag tot subsidiëring in bij het departement WVG. Deze aanvraag werd inmiddels ook goedgekeurd door de minister. In 2012 werkt het Vlaams Centrum Schuldenlast een meerjarenplan 2013-2015 uit.

Met de oprichting van het Vlaams Centrum Schuldenlast komt ook een einde aan het Vlaams Platform Schuldoverlast. Dit overlegorgaan werd in 2007 opgericht op vraag van Inge Vervotte, toenmalig minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin om ervaringen uit te wisselen en te reflecteren over een mogelijke beleidsaanpak inzake schuldoverlast. De werking van het Vlaams Platform Schuldoverlast zal overgaan naar de werkgroep beleidsaanbevelingen van het Vlaams Centrum Schuldenlast, die in het decreet is ingeschreven.

## 6. MOD WVG - afdeling Ondersteuning Werking

In 2011 zorgde het team [Financieel Management](#) voor de bijsturing en verbetering van het in 2010 geïntroduceerde boekhoudsysteem Orafin.

Het team [Informatica](#) begeleidde de invoer van Office 2010 en de migratie van een aantal sites naar de meest recente versie van Sharepoint.

Het team [Logistiek](#) speelde een trekkersrol bij de verhuis van zeventien buitendiensten van het departement.

Domein [Groendaalheyde](#) ontving meer dan 2.000 gasten.

Team [Communicatie](#) verzorgde de uitgave van de dertiende editie van de 60-plusgids.

### a. Financieel management

In 2010 werd het boekhoudsysteem OraFin 2010 geïntroduceerd. De invoering van OraFin 2010 bracht heel wat wijzigingen met zich mee, die vooral gericht zijn op het standaardiseren, het vereenvoudigen en efficiënter maken van de processen, en op het correct benutten van de beschikbare informatie.

Ook in 2011 werden verschillende aanpassingen doorgevoerd, zoals de bijsturing van een aantal procedures, verbeteringen aan het softwaresysteem en het uitwerken van de rapporteringsmodule.

#### **Begeleiding en ondersteuning**

Om de gebruikers vertrouwd te maken met de gewijzigde werkwijze en hun aandeel daarin, konden ze rekenen op de nodige begeleiding en ondersteuning van het team Financieel Management. Dat team kreeg er naast het invoeren van de betalingen dus ook een belangrijke helpdeskfunctie bij. In de loop van 2011 werd de communicatie over OraFin vooral via e-mail verspreid: algemene informatie voor elk personeelslid van het Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin of specifiek gerichte inlichtingen voor een bepaalde gebruikersgroep (bijvoorbeeld ingevers, budgethouders ...). In 2011 organiseerde het team Financieel Management twee informatiesessies over de rapporteringstool en de zoekmogelijkheden binnen OraFin. Ongeveer dertig ingevers van het Vlaams Ministerie van WVG namen hieraan deel.

### b. IT

Na de introductie van Office 2007 in 2010, werd in mei 2011 Office 2010 ingevoerd.

De externe firma Xylos stond in voor twee demosessies, waarin de voornaamste verschillen toegelicht werden tussen Office 2007 en Office 2010. De kostprijs voor de opleiding bedroeg ongeveer 1.500 euro, btw inbegrepen. De licenties voor de upgrade naar Office 2010 waren kosteloos.

De [informaticasite](#) werd aangevuld met een aantal praktische handleidingen met betrekking tot de nieuwigheden in Office 2010.

Tijdens de maand juni werden een aantal SharePointsites van het beleidsdomein gemigreerd naar de meest recente versie van SharePoint. Bovendien zijn de SharePointsites van WVG voortaan ook via andere url's beschikbaar. Daardoor loopt de samenwerking met het SharePointplatform van de Vlaamse overheid vlotter.

### **De ontwikkeling en ondersteuning van applicaties**

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.

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

- MiCaDo staat voor 'Minderjarige Capaciteitsbeheer Dossier'. De applicatie zal gebruikt worden 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).
- Cap: Centraal Aanmeldpunt Gemeenschapsinstellingen. De afdeling Ondersteuning Werking realiseert een nieuwe toepassing in eigen beheer voor het agentschap Jongerenwelzijn voor het centrale aanmeldbeheer van jongeren in de gemeenschapsinstellingen. Consulentes, rechters en griffiers zullen voor gedwongen plaatsingen vanuit de sociale dienst of jeugdrechtbank aanvragen voor plaatsing kunnen indienen via een internetportaal. Die kunnen vervolgens worden opgevolgd via het intranet.
- GILog: aanvragen van logistieke dienstverlening invoeren en beheren in de Gemeenschapsinstellingen.
- Gibalie: is een toepassing voor beheer van bezoekers in de Gemeenschapsinstelling De Kempen te Mol.

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. Deze informatie wordt vervolgens op een geaggregeerd niveau ter beschikking gesteld.
- Schuldbemiddeling werd geactualiseerd en ter beschikking gesteld voor het werkveld. Op die manier kan beleidsinformatie rond het thema schuldbemiddeling verworven en geregistreerd worden.
- De applicatie BeVrij beheert de aanvragen tot erkenning van voorzieningen en organisaties, die attesten willen uitgeven voor belastingvrijstelling voor bepaalde giften. Giften vanaf 30 euro zijn dan fiscaal aftrekbaar.
- Via Opon kan de burger subsidies voor opvoedingsondersteuning aanvragen. De applicatie bevat naast het burgergedeelte ook een intern ambtenarenluik, dat de beslissingen over deze subsidieaanvragen in hun diverse stadia zal ondersteunen.
- Voor het Gedetineerden Opvolgingssysteem (GOS) werd de link met FOD Justitie gerealiseerd (de GOS-SIDISKoppeling). Hierdoor wordt de informatie over gedetineerden via een automatische link uitgewisseld met de toepassing.
- DWHFlow beheert de informatie betreffende de gegevensstromen op de infrastructuur van het Datawarehouse-team (afdeling Beheersmonitoring).



- VZV-webdav: in het kader van de Vlaamse zorgverzekering worden diverse documenten door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid ingescand. Na scanning wordt de scanoutput voor verdere verwerking getransfereerd naar de toepassingen bij Cronos.

### **c. Logistiek**

In 2011 werden de geïnfomatiseerde logistieke aanvraagssystemen Logis (producten) en LogJob (vervoer) verder geactualiseerd, verfijnd en bijgestuurd.

Het team Logistiek werkte actief mee aan de werkgroep belast met het rationaliseren van de Management Ondersteunende Functies.

#### **Verhuizingen**

Het team Logistiek speelde een trekkersrol bij de voorbereiding en de uitvoering van zeventien verhuizingen (zes externe en elf interne) van buitendiensten. Begin december werd het Vlaams Administratief Centrum (VAC) te Brugge in gebruik genomen. Het Jacob van Maerlantgebouw huisvest diverse diensten van de Vlaamse overheid. Het team Logistiek stond in voor de opvolging van de nieuwe huisvesting, de inrichting van de werkplekken en de gemeenschappelijke dienstverlening (verzending, onthaal en technische ondersteuning). De voorbereiding en organisatie van de effectieve verhuis van de verschillende WVG-entiteiten naar het VAC, gebeurde eveneens door het logistieke team.

Als gevolg van die relocatie kwam een grote hoeveelheid meubilair vrij. Het team Logistiek optimaliseerde het hergebruik en de herverdeling van de kantoormeubelen over alle WVG-entiteiten.

In 2011 werden de 20ste en 21ste verdieping van het Ellipsgebouw volledig heringericht met het oog op de komst van het kabinet van de Vlaamse minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Het logistieke team droeg bij tot de herinrichtingsactiviteiten en bereidde tevens de verhuis (begin 2012) naar deze nieuwe locatie voor.

#### **Globaal preventieplan**

Het team Logistiek lag mee aan de basis van het globaal preventieplan voor het Departement WVG. In dat plan wordt het welzijnsbeleid vastgelegd door middel van een dynamisch risicobeheerssysteem overeenkomstig de Welzijnswet van 4 augustus 1996. Bovendien stond het logistieke team in voor de deelname aan en de opvolging van de bedrijfsrondgangen in het hoofdbestuur en in negen buitendiensten.

### **d. Groendaalheyde**

In 2011 ontving domein Groendaalheyde 2.123 gasten (685 interne klanten en 1.438 klanten uit andere beleidsdomeinen). Op 24 juni was domein Groendaalheyde gastheer voor de viering van het 5-jarige bestaan van het Departement WVG. 151 personeelsleden genoten er van een zomerse barbecue.

## e. Communicatie

### 60-plusgids – editie 2011

Eind september verscheen de dertiende editie van de 60-plusgids. De 60-plusgids is een gratis uitgave van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin in samenwerking met de Vlaamse Ouderenraad.

Deze informatieve wegwijzer is thematisch opgevat en biedt 268 pagina's met inlichtingen en adressen die interessant kunnen zijn voor personen die met pensioen gaan of die al gepensioneerd zijn. Volgende onderwerpen komen aan bod:

- actief ouder worden (verenigingsleven, vrijwilligerswerk, vorming en onderwijs, sociaal-cultureel leven, sport, betaalde arbeid ...)
- inkomen en sociale voordelen (pensioen, bruggpensioen, inkomensgarantie voor ouderen, sociale maximumprijzen voor gas en elektriciteit ...)
- mobiliteit en vervoer (openbaar vervoer, vervoer van deur tot deur, autorijden)
- gezondheid
- zorg (ziekteverzekering, thuiszorg, woonzorgcentrum, palliatieve zorg ...)
- wonen (zelfstandig wonen, groepswonen, wonen met zorg ...)
- levenseinde (erfenis, testament, schenking, formaliteiten bij overlijden, rouwen ...)

De 60-plusgids kan uitsluitend besteld worden via het gratis nummer 1700 en op [www.vlaanderen.be/publicaties](http://www.vlaanderen.be/publicaties).

Het team Communicatie zorgde voor het beeldmateriaal, de eindredactie en drukwerkopvolging van de papieren versie. Tegelijkertijd ontwikkelde het team Communicatie een website [www.60plusgids.be](http://www.60plusgids.be).

Ruim 3.200 instanties in de welzijns- en gezondheidssector, alsook lokale besturen ontvingen een informatiepakket met aankondigingsaffiche. Van 5 tot 18 oktober 2011 werd een banner geplaatst op SeniorenNet.

Tussen 28 september en eind december 2011 werden 6.014 individuele bestellingen geregistreerd en verzonden. In de periode van 11 oktober tot 31 december kreeg de site meer dan 3.500 bezoekers (het bezoekersaantal vanaf de start van de bekendmakingscampagne kon echter niet gemeten worden). De advertentie op SeniorenNet is 501.985 keer verschenen, waarbij 1.405 geïnteresseerden doorklikten naar de 60-plusgidssite.

### Drupal as a Service

Tijdens het College van Ambtenaren-Generaal van 15 september 2011 werd beslist om het project Drupal as a Service toe te voegen aan het Meerjarenprogramma Slagkrachtige overheid, Sleutelproject 2.2 Nuttige rationalisering ter ondersteuning van een klantgedreven ICT. Het CAG verzocht het Departement DAR om een business case op te stellen, in samenwerking met alle stakeholders.

De teams Communicatie en Informatica bezorgden de ingevulde vragenset over de websites in eigen beheer van het Departement WVG aan de DAR.

Op 9 februari 2012 nam het CAG akte van de business case die opgesteld werd door de DAR.

## 7. MOD WVG – afdeling Personeel

De MOD WVG - afdeling Personeel begeleidde de opmaak van een nieuw [nieuw procesgelinkt personeelsplan](#) voor het Departement WVG.

In de voorbije jaren kwam in de personeelsbevragingen het belang van kwaliteitsvol leidinggeven naar voren. Daarom werd in 2011 een [interviewtraject voor operationeel leidinggevendenden](#) georganiseerd.

Personeelsleden met een risicofunctie (vb. financiële afhandeling van dossiers) werden uitgenodigd voor een [dilemmatraining](#).

En tot slot: een overzicht van alle cijfers in verband met [wervingen en bevorderingen](#) en de [kengetallen van het personeel](#).

### a. Personeelsplan

#### **Een nieuw personeelsplan**

De MOD WVG - afdeling Personeel begeleidde de opmaak van een nieuw procesgelinkt personeelsplan voor het Departement WVG. Bij deze oefening werd ook het engagement om een meer procesgebaseerd personeelsplan (CAF) op te stellen opgenomen. In het najaar van 2011 gaven zowel de directieraad van het departement als de vakorganisaties een unaniem gunstig advies aan het personeelsplan van het Departement WVG 2011-2015.

#### **Procesgelinkt personeelsplan**

Het personeelsplan voor het Departement WVG 2011-2015 omvat naast een oplijsting van de nodige functies ook de procesmap van het departement waarbij een koppeling tussen de personeelsinzet en de processen van het departement wordt gemaakt. De volumefactoren (hoeveel tijd spenderen personeelsleden van het departement aan elk proces) bij de procesmap van het departement zullen halfjaarlijks geactualiseerd worden zodat men permanent over relevante gegevens beschikt.

#### **Nieuwe uitdagingen**

Het personeelsplan voor het Departement WVG 2011-2015 geeft de mogelijkheid om flexibel in te spelen op de uitdagingen van de managementovereenkomst. Dit wordt geborgd door de introductie van een innovatief element: een pool van functies voor toekomstige noden. Zo beschikt het Departement WVG over de mogelijkheden om snel en adequaat te reageren wanneer het plots geconfronteerd wordt met nieuwe personele noden.

#### **Loopbaanmogelijkheden**

Het Departement WVG wil blijven investeren in doorgroeimogelijkheden voor zijn personeelsleden. Het is belangrijk dat de niet-leidinggevende sleutelfuncties zowel als de leidinggevende functies onder het niveau van afdelingshoofd gepast gewaardeerd kunnen worden. Daarom worden er – nadat er in de periode 2007-2011 al 21 bevorderingsfuncties werden ingevuld - voor de periode 2011-2015 opnieuw meerdere bevorderingsfuncties voorzien. De invulling van nieuwe bevorderingsfuncties gebeurt gespreid over de looptijd van het personeelsplan. Ook wordt de

werkwijze behouden waarbij elke vacature (statutair/contract onbepaalde duur) eerst intern vacant verklaard wordt.

### **Uitrol in een besparingscontext**

Tegen 2014 wil de Vlaamse Regering onder het motto 'meer met minder' het aantal ambtenaren verminderen (6%) en de apparaatskredieten inperken (60 miljoen euro). Dit is de dwingende context waartegen elke personeelsbehoefte moet afgewogen worden. Met andere woorden, het personeelsbudget zal in de komende jaren recurrent dalen. De ruimte voor nieuwe wervingen/bevorderingen versmalt. De directieraad zal nog meer dan in het verleden elke personeelsbeweging zorgvuldig moeten monitoren en afwegen omdat een uitstroom van een personeelslid niet meer automatisch zal gevolgd worden door een instroom van een ander personeelslid in dezelfde functie.

### **Continue monitoring met het oog op een efficiënte uitvoering**

Sinds de oprichting van het Departement WVG op 1 april 2006 zijn er nieuwe functies gecreëerd als antwoord op beleidsbehoeften en werden er 21 bevorderingsfuncties ingevuld. Op dit vlak heeft de directieraad steeds een strikte lijn gevolgd: de budgettaire ruimte werd maximaal gebruikt, maar op geen enkel moment overschreden. Een volgehouden maandelijkse budgettaire monitoring van het personeelsbudget laat toe om heel kort op de bal te spelen maar ook om heel scherp de budgettaire grenzen te bewaken. Deze werkwijze zal ook in de toekomst consequent behouden worden.

## **b. Wervingen en bevorderingen**

### **Overzicht selectieprocedures en aanwervingen**

TOTAAL	58 procedures	87 aanwervingen
DEPARTEMENT WVG	6 procedures	8 aanwervingen
Eigen beheer	2 procedures	2 aanwervingen
Contractueel	3 procedures	5 aanwervingen
Statutair	1 procedure	1 aanwerving
Examen	0 examens	0 aanwervingen
ZORGINSPECTIE	8 procedures	7 aanwervingen
Eigen beheer	2 procedures	1 aanwerving
Contractueel	0 procedures	0 aanwervingen

Statutair	6 procedures	6 aanwervingen
Examen	0 examens	0 aanwervingen
JONGERENWELZIJN	21 procedures	49 aanwervingen
Eigen beheer	0 procedures	0 aanwervingen
Contractueel	6 procedures	3 aanwervingen
Statutair	14 procedures	38 aanwervingen
Examen	1 examen	8 aanwervingen
ZORG EN GEZONDHEID	23 procedures	23 aanwervingen
Eigen beheer	2 procedures	1 aanwerving
Contractueel	7 procedures	8 aanwervingen
Statutair	14 procedures	14 aanwervingen
Examen	0 examens	0 aanwervingen

### **Bevorderingsprocedures**

In 2011 waren er 6 procedures voor 18 functies die in totaal 32 vacatures opleverden:

- Zorg en Gezondheid: B2 Junior expert Ziekenhuishygiëne, B3 Senior expert Recreatiewater en C2 Junior expert Dossierbeheerder externe aanvragen ouderenzorg.

- Zorginspectie: A2 Teamverantwoordelijke team Gehandicaptenzorg, A2 Teamverantwoordelijke team Financieel, A2 Coach (2 vacatures), B2 Inspecteur (5 vacatures), B3 Coach (2 vacatures).

- Departement WVG: D2 Chauffeur - logistiek ondersteuner, A2 Teamverantwoordelijke team Samenleving, A2 Stafid, A2 Adviseur Informatiebeleid, A2 Informatieanalist Personeelsrapportering, B2 Informaticadeskundige, C2 Dossierbehandelaar - correspondent (2 vacatures), C2 Payrollbeheerder.

- Jongerenwelzijn: A2 Directeur De Grubbe, B2 Expert-hoofddeskundige GI (8 vacatures).

### **c. Intervisietraject operationeel leidinggeven**

In de voorbije jaren kwam in personeelsbevragingen als het stressonderzoek en de bevraging rond leeftijdsbewust personeelsbeleid het belang van kwaliteitsvol leidinggeven naar voren.

De directieraad van het Departement WVG engageerde zich om operationeel leidinggevend (teamverantwoordelijken) te ondersteunen bij het invullen van de verwachtingen die aan hen gesteld worden. Er werd gekozen voor intervisie als werkinstrument. Op die manier konden leidinggevend van elkaar leren en kon er aan groepsvorming worden gedaan, met de bedoeling dat leidinggevend ook na het intervisietraject als 'peer group' op een natuurlijke manier bij elkaar terecht kunnen. Het intervisietraject werd gefaciliteerd door een externe partner, zodat de intervisiesessies op de juiste en gewenste manier konden verlopen.

Na een plenaire kick-off sessie waarin het doel en de principes van intervisie werden verduidelijkt zijn er 3 intervisiegroepen gevormd (6-8 deelnemers) die tussen december 2010 en april 2011 elk 4 intervisiesessies van ongeveer een halve dag hadden.

Leidinggevend leerden van elkaar rond drie centrale thema's:

1. omgaan met de eigen rol en positie als leidinggevende;
2. omgaan met individuele medewerkers;
3. teamwerking.

Het intervisietraject werd positief geëvalueerd door de meeste deelnemers. In oktober 2011 werd het traject afgesloten met een terugblik tijdens een plenaire sessie op het departementaal seminarie.

### **d. Dilemmatraining**

In 2008 keurde de directieraad van het Departement WVG een actieplan integriteit goed. Sindsdien kwam het thema integriteit regelmatig op de agenda geplaatst. In een eerste fase ging de aandacht naar sensibilisering. De tweede fase waarbij dieper gewerkt werd op organisatorische maatregelen ter ondersteuning van de risicofuncties binnen het departement, werd in 2011 voltooid.

De afdelingshoofden brachten de functies met een hoog integriteitsrisico in kaart. Het gaat dan in de eerste plaats om functies die betrokken zijn bij de financiële afhandeling van dossiers. Deze functiehouders werden uitgenodigd voor de dilemmatraining.

De dilemmatraining bestond uit twee componenten:

- een algemeen gedeelte in de vorm van een dilemmaspel rond thema's als de prikklok, kopiëren...
- een specifiek gedeelte waarin werd gefocust op de dilemma's waarmee de betrokken risicofuncties te maken kregen. Dit gebeurde aan de hand van door de afdelingshoofden aangereikte cases die in groep besproken werden.

Bij deze dilemmatraining werden volgende aandachtspunten blootgelegd:

- Ervaren van druk vanuit de hiërarchie van de organisatie bij het formuleren van adviezen. Het is dan ook belangrijk voor leidinggevend om het kader en de context van acties duidelijk te motiveren en verantwoordelijkheden scherp te stellen;

- De op de training aangereikte instrumenten moeten doorvertaald worden naar de concrete werkomgeving. Dit geldt ook voor de deontologische code;
- Leidinggevende hebben een voorbeeldrol op vlak van integriteit. Een dilemmatraining voor leidinggevenden kan zinvol zijn.

### e. Kengetallen personeel

#### Evolutie in de personeelsaantallen

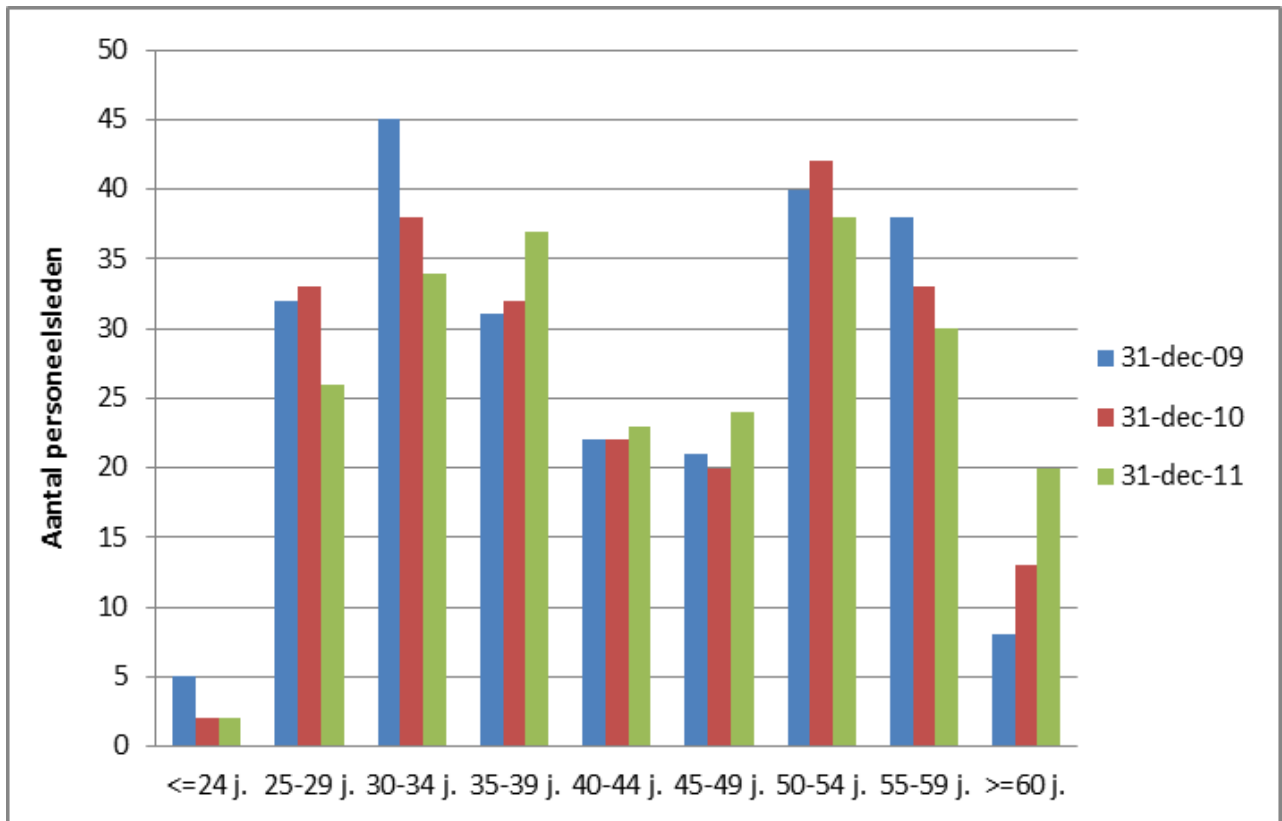
Aantal personeelsleden in het aantal personen en het aantal voltijds equivalenten

Niveau	Toestand op 31/12/2010		Toestand op 31/12/2011	
	Aantal personen	Aantal VTE	Aantal personen	Aantal VTE
A	143	129,30	145	131,60
B	27	25,40	21	20,40
C	42	38,95	45	41,90
D	23	19,60	23	18,60
Totaal	235	213,25	234	212,50

#### Personeelsaantallen per afdeling

Afdeling	Toestand op 31/12/2011	
Diensten van de Secretaris-generaal	20	8,5 %
Afdeling Beheersmonitoring WVG	7	3,0 %
Afdeling Beleidsontwikkeling WVG	46	19,7 %
Afdeling VIPA	24	10,3 %
Afdeling Welzijn en Samenleving	44	18,8 %
Kenniscentrum WVG	20	8,5 %
MOD WVG - afdeling Ondersteuning Werking	41	17,5 %
MOD WVG - afdeling Personeel	32	13,7 %
Eindtotaal	234	100%

#### Leeftijdsopbouw



### Man-vrouwverdeling

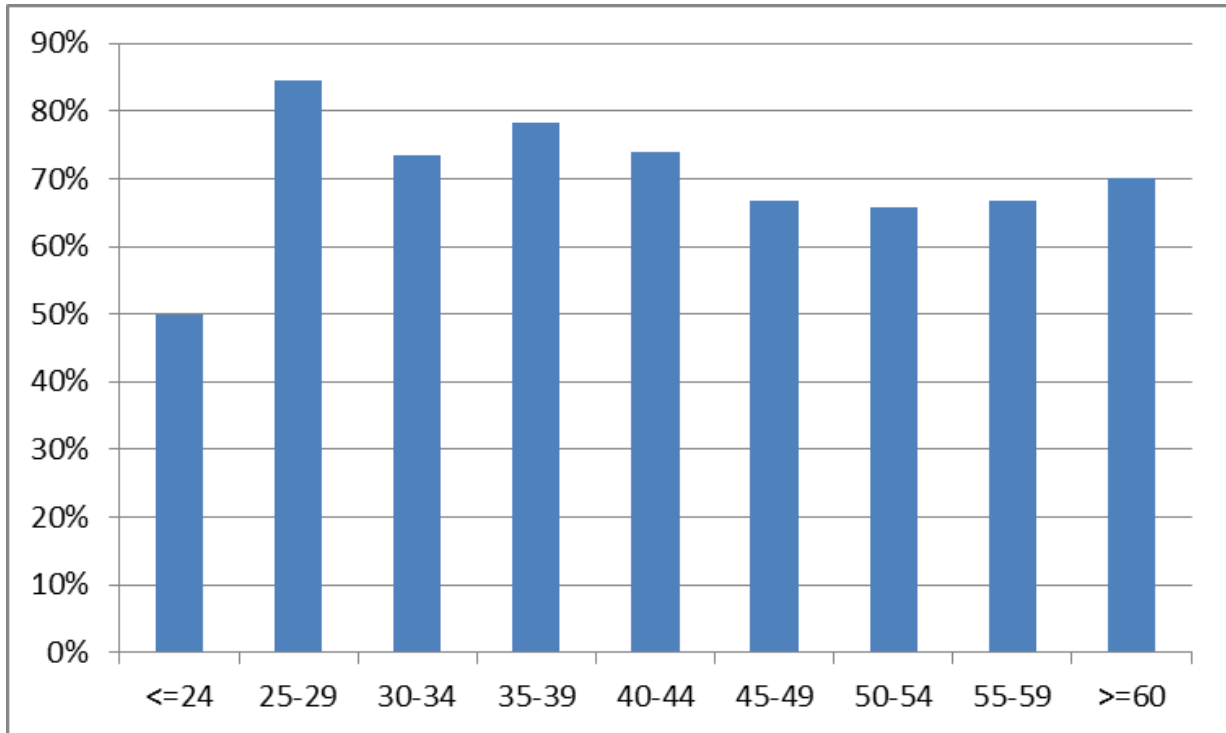
Situatie op 31/12/2011

Niveau	Man	Vrouw	Totaal	Aandeel vrouwen
Top- en middenmanagement	5	4	9	44,4%
Niveau A (excl. top- en middenmanagement)	63	73	136	53,7%
Niveau B	6	15	21	71,4%
Niveau C	15	30	45	66,7%
Niveau D	9	14	23	60,9%
Eindtotaal	98	136	234	58,1%

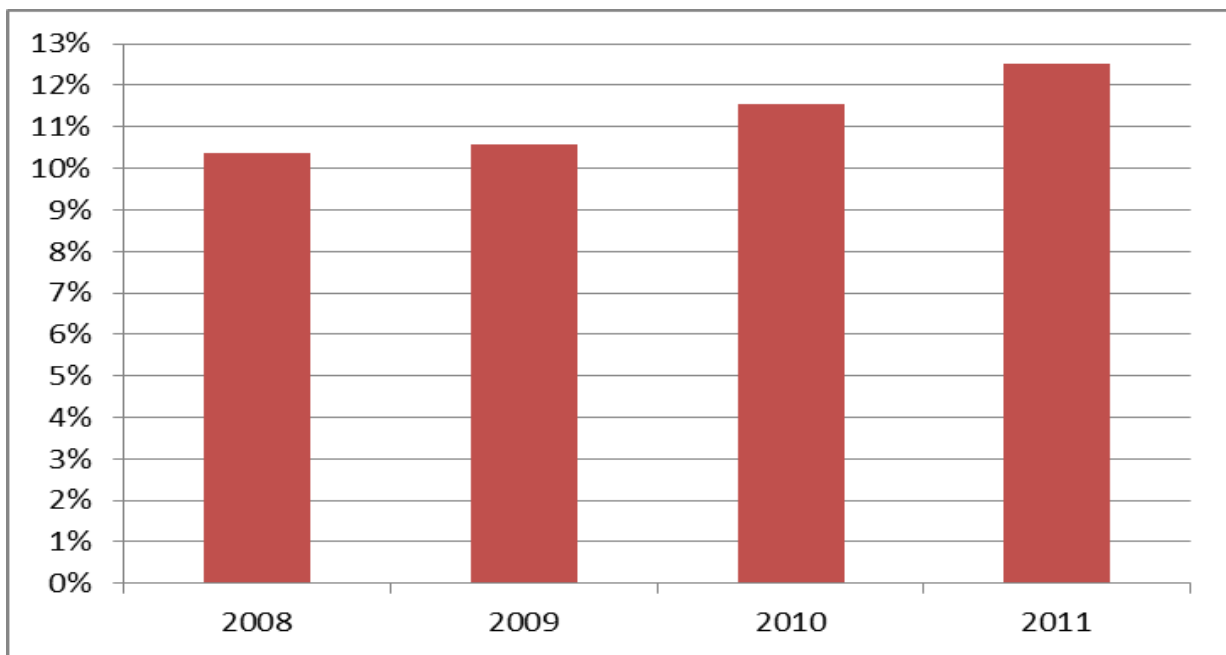
### Vormingsparticipatie



Grafiek: vormingsparticipatie in 2011 volgens leeftijdsklasse



Telewerk



Grafiek: verhouding dagen telewerk / aantal gewerkte dagen

Het Departement WVG heeft aandacht voor het evenwicht tussen werk en privé van haar werknemers. Personeelsleden hebben de mogelijkheid om, indien het takenpakket het toelaat, maximaal twee dagen per week van thuis uit te werken (telewerk). In 2011 werd voor 12,5% van het totale aantal gewerkte dagen van thuis uit gewerkt.

	Minstens 1 dag telewerk in 2011
Diensten van de Secretaris-generaal	60,0%
Afdeling Beheersmonitoring WVG	100,0%
Afdeling Beleidsontwikkeling WVG	72,3%
Afdeling VIPA	69,6%
Afdeling Welzijn en Samenleving	76,7%
Kenniscentrum WVG	100,0%
MOD WVG - afdeling Ondersteuning Werking	45,2%
MOD WVG - afdeling Personeel	69,7%
Eindtotaal	69,7%

## 8. Kenniscentrum

Het team [Wetenschappelijk Onderzoek](#) werkte in 2011 samen met de Koning Boudewijnstichting om het profiel, de noden en de behoeften van pleegzorgers in kaart te brengen.

Het team [Datawarehousing](#) zorgde voor de opmaak van verschillende dashboards die toelaten informatie beter te ontsluiten.

Het team [Documentatie en Ondersteuning](#) zorgde voor een betere organisatie van de administratieve ondersteuning van verschillende werkgroepen, onder andere door de opmaak van verschillende Sharepoint-sites.

### a. Wetenschappelijk Onderzoek

Begin 2010 maakten het team Wetenschappelijk Onderzoek van het Kenniscentrum WVG en de Koning Boudewijnstichting afspraken voor een samenwerking om het profiel en de noden en behoeften van de Vlaamse pleegzorgers te onderzoeken. Na de gegevensverzameling analyseerde het onderzoeksteam de onderzoeksresultaten en verwerkte deze in zeven factsheets. De resultaten werden voorgesteld op een studiedag in het Vlaams Parlement op 21 november. Alle resultaten werden nog eens op een rijtje gezet in de publicatie 'Vlaamse pleegzorgers in beeld. Profielschets, kwaliteit van dienstverlening en duurzaam pleegzorgerschap'. Parallel met dit onderzoek onderzocht het Kenniscentrum WVG ook de beschikbaarheid van het pleegzorgaanbod in Vlaanderen en de organisatiekenmerken van de diensten voor pleegzorg. Dat werk vond in het voorjaar 2011 zijn neerslag in het rapport 'Een intersectorale evaluatie van de diensten voor pleegzorg'.

Op vraag van de beleidsraad WVG nam het team Wetenschappelijk Onderzoek het initiatief om een Taskforce Wetenschappelijk Onderzoek op te starten. Via een reeks bijeenkomsten met een

vertegenwoordiger van alle entiteiten van het beleidsdomein WVG wilde de taskforce vooral komen tot een bruikbaar overzicht van en een beter inzicht in de veelheid van initiatieven van uitbestede onderzoeksopdrachten, registratieprojecten en eigen onderzoek. Ook werd een eerste nota 'Meerjarenplan Wetenschappelijk Onderzoek WVG' uitgewerkt. In het tweede semester werd de taskforce omgevormd tot een overlegplatform Wetenschappelijk Onderzoek.

Dit overlegplatform werkte in hoofdzaak rond:

- voorstellen voor prioritaire onderzoeksthema's aan de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- de analyse en beoordeling van de offertes voor een nieuw Steunpunt WVG
- een meer gerichte bespreking van de drie grote onderzoekslijnen in het SWVG Meerjarenplan (2012-2015) en de voorbereiding van het ontwerp van de beheersovereenkomst.

De drie grote onderzoekslijnen in het SWVG Meerjarenplan zijn:

- Een overzichtsanalyse van gevolgde zorgtrajecten bij jongeren en hun gezin, bij volwassenen en bij ouderen
- Een effectiviteitsonderzoek betreffende zorgverlening en -trajecten en de ontwikkeling en implementatie van evidence based interventieprogramma's
- De ontwikkeling van een juridisch en institutioneel kader voor de zorgverlening in Vlaanderen.

In december 2011 was er een overleg tussen vertegenwoordigers van het nieuwe Steunpunt WVG en van het Departement WVG om het ontwerp van de beheersovereenkomst te bespreken.

Het Kenniscentrum begeleidde ook volgende ad hoc onderzoeksopdrachten: onderzoek naar dienstencheques (Prof. Pacolet, HIVA - KULeuven) en het 'Effectonderzoek naar de preventie bij sekswerkers' (Prof. Van Hal, Tropisch Instituut - Universiteit Antwerpen).

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

## **b. Datawarehousing**

### **Dashboard Business Activity Monitoring**

De opzet van dit dashboard is het samenbrengen van cruciale bedrijfsinformatie die verspreid zit over verschillende interne systemen en dashboards zoals de dashboards Personeel WVG, Financiën WVG en BELMO. Door het samenbrengen van de kritieke prestatie-indicatoren zorgt het BAM dashboard voor een 360° view die maandelijks de directieraad WVG moet in staat stellen om de interne bedrijfsuitvoering optimaal op te volgen en bij te sturen indien nodig. In 2011 werd dit concept uitgewerkt en streefdoel is om dit in 2012 concreet te realiseren en in productie te stellen op het VOBIP-platform (Vlaamse overheid Bedrijfsinformatieplatform).

### **Dashboard Zorgaanbod**

Via het dashboard Zorgaanbod WVG wil het team Datawarehousing een algemeen en geïntegreerd beeld geven van het zorgaanbod van het beleidsdomein WVG. In de BI-rapportering worden alle sectoren binnen WVG opgenomen. Het is bijgevolg niet mogelijk om de volledige complexiteit van een bepaalde sector tot op detailniveau weer te geven. Voor gedetailleerde rapportering zal

verwezen worden naar de rapporten binnen de agentschappen zelf door middel van links. Om de opgevraagde gegevens te ontsluiten maakt het team Datawarehousing gebruik van hun expertise op vlak van business intelligence en datawarehousing.

Er werden zes inhoudelijke variabelen gedefinieerd die betrekking hebben op aanbod, tewerkstelling en financiën. Zijnde capaciteit, bezettingsgraad, subsidiekost personeel, subsidiekost werking, 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 2011 werd de tweede iteratie van het dashboard Zorgaanbod opgeleverd en gepubliceerd op het VOBIP-platform. Momenteel zijn er gegevens beschikbaar voor de jaren 2008-2009-2010. Deze worden jaarlijks geüpdatet. In 2011 werd ook een voorstel gedaan aan de Beleidsraad met betrekking tot ontwikkelingen die gepland staan voor 2012 en 2013, wat moet resulteren in een derde iteratie van het dashboard Zorgaanbod. Hierbij ligt de focus op integratie van ratio's, kwaliteit van het zorgaanbod en opname van programmaticijfers en beleidsdomein brede thema's.

### **Dashboard Jaarrekeningen**

Met de rapporten in het test-dashboard Jaarrekeningen wil het team Datawarehousing op een interactieve manier informatie aanbieden over de financiële conditie van de inrichtende machten van het beleidsdomein WVG en over hun opleidingsinspanningen ten behoeve van hun personeel. Het test-dashboard is ontwikkeld op basis van gegevens uit de jaarrekeningen 2008 tot en met 2010 neergelegd bij de Nationale Bank van België door de inrichtende machten van het beleidsdomein WVG die aanwezig zijn in het Gemeenschappelijk Klantenbestand van het Ministerie WVG. Op basis van een behoefteanalyse uitgevoerd bij leden van de Strategische Werkgroep Financiën werden de financiële rubrieken, de ratio's, de formules voor de ratioberekeningen 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.

### **Dashboard Woon-werkverkeer**

In het Dashboard Woon-werkverkeer wordt een beeld gegeven van de kosten die gemaakt worden voor het woon-werkverkeer van de personeelsleden van het Ministerie WVG. Er wordt een overzicht gegeven van de kosten voor de NMBS, De Lijn, de MIVB, de fietsvergoedingen en de vergoedingen voor moeilijk bereikbare arbeidsplaatsen. Dit overzicht beslaat de tijdsperiode van januari 2008 tot nu zodat een trend in de kosten kan weergegeven worden.

### **Text Mining**

Naast het gebruik van state-of-the-art Datawarehousing en Business Intelligence technieken investeert het team Datawarehousing ook in technologieën die specifiek gebruikt worden voor het ontsluiten van ongestructureerde data. Dit is nog steeds een onontgonnen databron binnen de Vlaamse overheid. Naast een datawarehouse kan ook een textwarehouse opgebouwd worden. Beide

kunnen gecombineerd worden wat zal leiden tot een exponentiële verrijking. Zo werd in 2011 samen met de afdeling Welzijn en Samenleving een text mining project uitgevoerd dat jaarlijks zal herhaald worden en dat duidelijke efficiëntiewinsten heeft opgeleverd.

### **Dashboard Welgeteld**

Het managementcomité WVG wil een duidelijk beeld ophangen van de geleverde efficiëntiewinsten en van de engagementen om deze verder te realiseren. Bedoeling van het dashboard Welgeteld is om deze efficiëntiewinsten in kaart te brengen. Zo zou tegen 2014 het ambtenarenkorps met 6 % moeten slinken. Via dit dashboard trachten we de voorbije evolutie en wat er in de komende 2 jaar nog moet gebeuren in kaart te brengen. Er is ook de mogelijkheid om een voorspelling te maken met betrekking tot de toekomstige pensioneringen waarbij een bepaalde vervangingsmarge kan gesimuleerd worden. Daarnaast ook nog informatie over het ziekteverzuim bij de personeelsleden.

### **Dashboard VIPA Waarborgen**

In 2011 werd gestart met de ontwikkeling van een dashboard VIPA Waarborgen. De rapportering is gebaseerd op gegevens uit het VIPA kennisloket, de nieuwe VIPA waarborgapplicatie en de jaarrekeningen van de inrichtende machten. 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 zal in 2012 in productie gaan.

### **Dashboard Prestaties**

In 2011 registreerden 3 teams van het Kenniscentrum hun dagelijkse prestaties in een Sharepoint-applicatie. Het opzet van deze registratie is om via een dashboard een duidelijk zicht te krijgen op de workload van de verschillende teams, de types van opdrachten, wie zijn de opdrachtgevers en de gebruikers, wat is de doorlooptijd van een opdracht. De registratie is in functie van takenclusters die op hun beurt opgedeeld zijn in clustertaken. De dashboardrapporten geven informatie aan het management (niveau takenclusters), de betrokken teamleiders en teamleden (niveau takenclusters en clustertaken). 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.

### **Datawarehousing flow**

In 2010 - 2011 werd de datawarehousing flow door het team volledig herzien. Niet alleen werd de flow grondig inhoudelijk gewijzigd en vereenvoudigd. Er werd ook een volledig nieuwe, gebruiksvriendelijke datawarehousing flow-applicatie gebouwd door het IT-team van de afdeling Ondersteuning Werking. In 2011 werd de nieuwe flow in gebruik genomen. In de flow is het proces van datawarehousing door het management informatiesysteem en het team datawarehousing

beschreven in een workflow, een handleiding om van ruwe of operationele data te komen tot een eindproduct, namelijk gevalideerde datawarehousing-tabellen en business intelligence-rapporten. Het gebruik van de flow is van groot belang in het kader van beheersbaarheid van de datawarehousing-infrastructuur, de security van de eindproducten, de kwaliteit van de eindproducten en in het kader van het business continuity management. De flow stelt de gebruikers ook in staat om het overzicht te behouden op de inhoud van het datawarehousingplatform en het WVG VOBIP-platform. De flow kan zo een hulp zijn bij de zoektocht naar cijfermateriaal. Hiervoor werden in de nieuwe flow twee nieuwe producten ingebouwd, namelijk de DWH-catalogus en de Rapportencatalogus. De datawarehousing-catalogus geeft een overzicht en een korte omschrijving van de tabellen in het datawarehousingplatform WVG. De rapportencatalogus geeft een overzicht en een korte omschrijving van de rapporten gepubliceerd op VOBIP, gemaakt volgens datawarehousing-methodologie. De registratie gebeurt in de datawarehousing-applicatie, de rapportering werd aangemaakt door het team Datawarehousing en is uiteraard beschikbaar op het VOBIP-platform.

### **Dashboard Plan**

Aangezien het team zicht heeft op de individuele prestaties (database prestaties) en een lijst van mijlpalen en acties (database BELMO), kan het door deze beide te koppelen, per strategische en operationele doelstelling het aantal bestede mandagen en de totale personeelskost berekenen. De rapporten worden ontwikkeld op basis van gegevens uit het database BELMO en database prestaties. De rapporteringsmogelijkheden waren in 2011 nog vrij beperkt omdat de koppeling tussen beide gegevenssets alleen mogelijk was voor het team Datawarehousing. Dit dashboard moet inzicht verschaffen in de personeelsinzet en de personeelskost voor de realisatie van de beleidsdoelstellingen. In 2012 willen we nagaan in welke mate deze koppeling ook mogelijk is voor andere teams die ook activiteiten hebben opgenomen in BELMO.

### **c. Documentatiedienst**

Het team Documentatie en Ondersteuning zorgde voor een betere organisatie van de administratieve ondersteuning van aantal werkgroepen, onder andere door het opzetten van Sharepoint-sites. Het team nam ook de coördinatie van de nummering van de omzendbrieven op zich.

De documentaire dienstverlening werd herzien naar aanleiding van de personeelsveranderingen. Enerzijds werd de bibliotheekfunctie beperkt tot het kerndepartement, anderzijds voorziet het team nu ook in de verspreiding van de documenten van de Vlaamse Regering, en werken de leden van het team mee aan het opzetten van de kennisbibliotheek. In het kader daarvan werden een heel aantal werkprocessen gedocumenteerd.