



Vlaanderen  
is zorgzaam samenleven

# Jaarverslag 2019

*Zorgzaam samenleven*

## VOORWOORD



### *De impact van het Departement WVG op 'zorgzaam samenleven'*

## Samen met vele partners werken aan zorgzaam samenleven

In ons jaarverslag proberen we zoals alle jaren goed weer te geven wat wij met het belastingsgeld van u en mij hebben gedaan in het voorbije jaar.

Dat betekent dat wij nagaan waar we maatschappelijk relevant zijn geweest zijn, waar we efficiënt hebben samengewerkt om effectief dat verschil te gaan maken in de maatschappij. Uiteraard gefocust op het zorgzaam samenleven, dat toch onze belangrijke baseline is.

Het was het eerste jaar dat wij twee nieuwe ministers hadden. Een nieuwe legislatuur, voor het eerst ook twee ministers. Wat betekent dat wij uiteraard ook gaan kijken zijn naar wat hun krachtlijnen zijn, en hoe wij een antwoord kunnen geven op wat zij naar voren hebben geschoven als de lijnen waar WVG en het Departement WVG voor staan.

Wat vind je zoal terug? Wel bijvoorbeeld vind je aspecten terug als buurtgerichte zorg. Hoe gaan we aan de slag om de zorg zo dicht mogelijk bij de mensen te brengen? Maar we gaan evengoed kijken naar levenskwaliteit en luchtkwaliteit en alle mogelijke kwaliteit van zorg. Kwaliteit is een rode draad doorheen ons hele verhaal. We gaan uiteraard ook kijken naar de justitiehuisen en de enkelbanden, het elektronisch toezicht. Hoe zijn we daarmee omgegaan, wat is onze meerwaarde eigenlijk op dat vlak in de maatschappij?

Dus vanuit heel die optiek geven we een beeld in ons jaarverslag van: waar staan wij eigenlijk voor? De brede lijnen, niet in detail. We kunnen onmogelijk alles weergeven. Daarvoor doen we allemaal samen toch wel te veel. Maar dat we maatschappelijk relevant zijn, daar ben ik van overtuigd.

Dus ik wens u allemaal veel leesgenot en maak alsjeblief kennis met waar wij voor staan als Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

## DAISY DEVRIENDT, BART MAES EN CHRISTOPHE COUSAERT



### Daisy Devriendt, Bart Maes en Christophe Cousaert

#### *Samenwerken met Onderwijs: van gezamenlijke inspecties tot gedeelde infrastructuur*

*Gezondheid wordt beïnvloed door heel wat factoren buiten de gezondheidssector. Denk aan voeding, huisvesting, onderwijs, publieke ruimte, werkruimtes, ... Dat idee ligt aan de basis van Health in All Policies, een aanpak die door de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) wordt gepromoot om het gezondheidsbeleid concreet te maken over beleidsniveaus en -domeinen heen. Het Departement WVG werkt samen met verschillende beleidsdomeinen, waaronder Onderwijs en Vorming.*

“De afdeling Zorginspectie, die deel uitmaakt van het Departement WVG, zette afgelopen jaren een constructieve samenwerking op met de Onderwijsinspectie”, zegt Daisy Devriendt, teamverantwoordelijke bij Zorginspectie. “Die samenwerking gaat terug tot 2009, toen we naar aanleiding van het ‘decreet rechtspositie minderjarigen’ (DRM) onderzochten hoe dat decreet en het ‘decreet integrale jeugdhulp’ binnen voorzieningen werd toegepast. We kwamen tot een kader en een gezamenlijk instrument waarmee beide inspecties voorzieningen op de snijlijn tussen onderwijs en welzijn konden inspecteren. Bij Zorginspectie ging het om zorgvoorzieningen voor minderjarigen, bij de Onderwijsinspectie om Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB). De vaststellingen van onze inspecties werden gebundeld in het rapport [‘Werk maken van kinderrechten’](#).”

## INTERNATEN

“Sinds 2013 werken we ook samen rond het toezicht op Internaten met Permanente Openstelling (IPO), opvangcentra van het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap die kinderen en jongeren verblijf, dag- en vrijetijdsbesteding en begeleiding bieden op schoolvrije dagen. Dat verblijf wordt gecombineerd met verblijf op schooldagen binnen het aan het IPO verbonden internaat”, zegt Bart Maes, coördinerend inspecteur van de Onderwijsinspectie. “Op dit moment zijn er acht IPO’s in Vlaanderen, voorzieningen waar zorg- en onderwijsbehoeften nauw verweven zijn. De IPO’s werden door beide inspecties gezamenlijk geïnspecteerd in het kader van de transitie die ze doormaken van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming naar Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.”

“We werken ook samen rond het toezicht op het internaat en tehuis voor bijzondere jeugdzorg in Kuurne, dat instaat voor de opname van jongeren in het kader van de hulp- en bijstandsregeling”, vult Daisy Devriendt aan. “Ook dat internaat maakt een transitie door van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming naar dat van WVG.”

“We betrekken Zorginspectie ook als expert bij de ontwikkeling van een kwaliteitskader voor de internaten binnen het gewoon onderwijs. Zorginspectie heeft een brede blik op de residentiële opvang van kinderen en jongeren, en in internaten gaan onderwijs en zorg hand in hand. Een kind vóór school of na school blijft hetzelfde kind, met dezelfde behoeften”, meent Bart Maes.

“In internaten zijn onderwijs- en zorgbehoeften nauw verweven”

“En tenslotte werken we ook samen rond de zogenaamde ‘naadloze flexibele trajecten onderwijs-welzijn’ voor jongeren die het onderwijs dreigen te verlaten. Zulke trajecten zijn afgestemd op de behoeften van de leerling en die van de school. Zorginspectie en de Onderwijsinspectie ontwikkelen samen het kwaliteitskader van deze trajecten”, zegt Bart Maes.

## **| GEDEELDE GEBOUWEN**

Ook de afdeling VIPA (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden, red.) van het Departement WVG werkt samen met het beleidsdomein Onderwijs en Vorming. “In 2014 besliste de Vlaamse Regering om in te zetten op ‘multifunctionele infrastructuur’: nieuwe ruimtes of gebouwen die meerdere functies vervullen”, legt Christophe Cousaert, beleidsadviseur van het VIPA uit. “Denk bijvoorbeeld aan schoolgebouwen waar ook (naschoolse) kinderopvang is, of turnzalen waar ook sportlessen voor mensen met een handicap worden georganiseerd. Elke sector bouwt vaak zijn eigen gebouwen en ruimtes, maar door samen te werken kunnen gebouwen veel efficiënter worden benut en wordt de ruimtelijke voetafdruk beperkt. Door het delen van infrastructuur ontstaat er soms ook meer begrip voor de voorzieningen in kwestie, en het kan leiden tot een betere inzet van personeel.”

“Door gebouwen te delen kunnen ruimtes veel efficiënter worden benut en wordt de ruimtelijke voetafdruk beperkt”

“Na een intern WVG-traject in 2015, startte het VIPA in 2017 een traject om hindernissen in de infrastructuurregeling van Onderwijs en Vorming bij de realisatie van multifunctionele infrastructuur in kaart te brengen. Daarvoor werd een werkgroep opgericht met de beleidsdomeinen WVG en Onderwijs en Vorming, en het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap. De regelgeving van Onderwijs en Vorming moest niet worden aangepast, maar er werd begin 2019 wel een protocol afgesloten met afspraken. Eén van die afspraken was de oprichting van een ‘Forum Multifunctionele Infrastructuur Zorg-Onderwijs’, dat initiatiefnemers van nieuwe multifunctionele projecten informeert en begeleidt bij de realisatie van hun projecten.”

“En wie bij de realisatie van multifunctionele infrastructuur mogelijk dient af te wijken van de geldende WVG-infrastructuurnormen, kan bij de ‘commissie multifunctionele infrastructuur ZORG’ terecht. Die commissie geeft de minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding advies om afwijkingen van de normen in de vergunnings-, erkennings- en subsidieregelgeving al dan niet toe te staan”, aldus Christophe Cousaert.

## ANTONIA LE ROY



### Antonia Le Roy

#### ***Elektronisch toezicht in kader van voorlopige hechtenis is afgelopen jaren verdriedubbeld***

*Antonia Le Roy staat aan het hoofd van het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET). Dat zag in 2019 het aantal complexe dossiers toenemen, maar probeerde door samen te werken op lokaal niveau problemen gericht aan te pakken. De uitkeringen van leefvergoedingen, opvolging van het toezichtsmateriaal in het stockbeheer en de informatieverstrekking door de dossierbeheerders werden geoptimaliseerd om efficiënter te werken.*

“De stijging in het aantal complexe dossiers is het meest voelbaar bij het elektronisch toezicht in kader van de voorlopige hechtenis”, steekt Antonia Le Roy van wal. “Dat zijn de zogenaamde ‘GPS-dossiers’ waarbij het VCET op elk moment kan zien waar de verdachte zich bevindt. Daarbij wordt gecontroleerd of de persoon onder elektronisch toezicht bijvoorbeeld niet van zijn route afwijkt als hij naar de raadkamer moet. Dat is de meest ingrijpende en arbeidsintensieve opvolging voor het centrum, inclusief voor de directie. Volgens de huidige werkprocessen geldt deze opdracht dag en nacht, elke dag van de week. Ook directieleden worden daarbij ’s nachts opgebeld om beslissingen te nemen en de nodige instructies te geven aan de medewerkers van de monitoring. Dit gaat over belangrijke beslissingen met een grote verantwoordelijkheid. Het aantal dossiers van deze categorie is sinds 2015 bijna verdriedubbeld, dus dat betekent voor ons heel wat extra werk.”

## SAMENWERKING OP LOKAAL NIVEAU

De afdeling Justitiehuisen zette in 2019 ook een aantal stappen op het vlak van radicalisering. Ook dat heeft invloed op de manier van werken, samenwerken en organisatie van het VCET. De ondersteunende expert houdt een lijst bij van de radicaliseringsdossiers. “Sinds vorig jaar melden we dossiers in het kader van radicalisering aan de bevoegde politiedienst, met de nodige informatie. Het is daarbij heel belangrijk dat de information officer van de politie een melding doet aan de Lokale integrale Veiligheidscel (LIVC) van dossiers die enkel worden opgevolgd door het VCET. Die kunnen immers niet aangemeld worden via een directeur van een justitiehuis, omdat er geen tussenkomst van het justitiehuis is”, verklaart Antonia Le Roy.

## *EFFICIËNTER WERKEN*

Het VCET levert ook actuele informatie voor de uitbetaling van een leefvergoeding voor justitiabelen onder elektronisch toezicht die geen andere inkomsten of uitkeringen hebben. “In 2019 hebben we de workflow voor vergoedingen aangepast om efficiënter te kunnen werken. Onze ICT-deskundige heeft de lijsten geautomatiseerd. De dienst die de leefvergoedingen uitbetaalt, krijgt nu elke zondagavond alle nodige Excel-tabellen aangeleverd. Zo worden de menselijke fouten quasi tot nul herleid. Bovendien moet de nachtdienst monitoring in het weekend niet meer elke keer de lijsten manueel controleren.”

Ook wanneer er schade is aan de enkelbanden, wordt deze efficiënter opgevolgd. “Onze stockbeheerder houdt nauwgezet bij waar en wanneer er materiaal beschadigd of verloren geraakt”, vertelt Antonia Le Roy. “Vroeger duurde het soms een tijd eer een enkelband en het bijhorende materiaal teruggegeven werd, maar nu nemen we sneller en vaker contact op met de justitiabele om het bewakingsmateriaal terug te geven. We proberen het materiaal zo snel mogelijk te recupereren in de hoop zo minder schadedossiers te hebben. Om deze processen goed op te volgen zijn ook de nodige IT-tools ontwikkeld.”

## *STIJGING AANTAL DOSSIERS KORTE STRAFFEN*

“We kregen de laatste jaren heel wat nieuwe uitdagingen op ons bord, maar we doen er alles aan om deze zo goed mogelijk het hoofd te bieden en zo snel mogelijk in te spelen op de voortdurende veranderingen.”

Door een wijziging in de regelgeving voor straffen korter dan drie jaar (2017), veranderde het strafrestant – het deel van de straf dat de gedetineerde aan het einde van de detentie thuis onder elektronisch toezicht mag uitzitten – van twee maanden naar drie maanden, zonder tussenkomst van een justitieassistent. “Dat wil zeggen dat onze medewerkers de volledige opvolging daarvan voor hun rekening nemen”, legt Antonia Le Roy uit. “De grote stijging die we sindsdien zagen in het aantal dossiers voor deze korte straffen vraagt van onze dossierbeheerders heel wat extra inspanning om de nodige informatie te verstrekken aan de justitiabelen. Deze informatieverstrekking werd in 2019 onder de loep genomen en verbeterd. Dit vraagt ook voor de andere medewerkers een goede interne opleiding om klantgericht en cultuursensitief te leren communiceren over wat de persoon onder elektronisch toezicht allemaal moet en mag doen. We moeten zorgen dat de nieuwe mensen die we aanwerven over de juiste competenties beschikken om dit te doen én dat we voor die mensen een aantrekkelijke werkgever zijn. We kregen de laatste jaren heel wat nieuwe uitdagingen op ons bord, maar we doen er alles aan om deze zo goed mogelijk het hoofd te bieden en zo snel mogelijk in te spelen op de voortdurende veranderingen.”



## CHARLOTTE PLANCQ EN ISABELLE VANDERHOEVEN



### Charlotte Plancq en Isabelle Vanderhoeven

***Slachtoffers worden beter geholpen als hulp na een ramp of aanslag wordt afgestemd***

*Vlaanderen heeft sinds december 2018 een coördinator die de psychosociale nazorg aan slachtoffers van aanslagen of collectieve noodsituaties stroomlijnt. Coördinator Charlotte Plancq en Isabelle Vanderhoeven, beleidsmedewerker van de afdeling Justitiehuisen, leggen uit hoe de hulp van verschillende organisaties op elkaar wordt afgestemd zodat slachtoffers op een betere dienstverlening kunnen rekenen.*

“Bij een ramp is de nazorg vaak versnipperd”, vertelt Charlotte Plancq. “Ik geef een voorbeeld: bij het ongeval in de Beverentunnel (in februari 2020, met twee bussen, drie vrachtwagens en een personenauto, red.) waren er veel slachtoffers. Er vielen twee doden, er waren heel wat gewonden en meer dan 60 andere automobilisten waren betrokken. Het gebeurde op de grens tussen Antwerpen en Beveren, waardoor verschillende organisaties nazorg konden bieden. En daarbij waren de meeste betrokkenen werknemers van eenzelfde bedrijf op weg naar hun werk, dus ook vanuit de werkgever was er een aanbod. Om ervoor te zorgen dat de nazorg voor alle slachtoffers uniform kon verlopen, werden alle partijen samengebracht en werd er een gezamenlijk aanbod uitgewerkt.”

Of de tussenkomst van de coördinator altijd nodig is? “Zolang een ongeval of ramp lokaal is, wordt de nazorg vanuit één regio aangeboden en kunnen alle slachtoffers op dezelfde dienstverlening rekenen. Maar als het gaat over terreur of over een ramp die het lokale overschrijdt, brengt de coördinator de psychosociale nazorg in kaart en wordt er zoveel mogelijk afgestemd. Wat er precies verstaan wordt onder terreur, wordt gedefinieerd in artikel 137 van het Strafwetboek. De definitie van een collectieve noodsituatie werd opgenomen in het koninklijk besluit van 16 februari 2006 betreffende de nood- en interventieplannen”, legt Isabelle Vanderhoeven uit.

## *SAMENWERKING OP ALLE NIVEAUS*

“De coördinator wordt inhoudelijk aangestuurd en opgevolgd door een aansturingscomité dat bestaat uit vertegenwoordigers van de kernpartners in de nazorg (de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW), de Centra Geestelijke Gezondheidszorg (CGG) en de Vlaamse justitiehuizen), vertegenwoordigers van de werkgever en een vertegenwoordiging van de administratie”, zegt Isabelle Vanderhoeven. “Maar natuurlijk wordt er waar mogelijk ook samengewerkt en afgestemd met andere organisaties, zoals Tele-Onthaal bijvoorbeeld, of verzekeringen. Afhankelijk van de ramp wordt ook bekeken welke partners verder nog mee aan boord moeten. Bij een ramp zoals die van het busongeval in Sierre, waarbij een Belgische bus met schoolkinderen betrokken was, zou er onder meer ook een link gelegd worden met het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming.”

“We stemmen het Vlaamse aanbod af, maar we werken ook samen met buitenlandse organisaties als er bijvoorbeeld Vlamingen betrokken zijn bij een ramp of aanslag in het buitenland. En er worden linken gelegd met het federale niveau: slachtoffers van opzettelijke gewelddaden kunnen onder bepaalde voorwaarden financiële hulp krijgen via de Federale Overheidsdienst (FOD) Justitie, daar werken we indien nodig ook mee samen”, vult Charlotte Plancq aan. “En er is regelmatig overleg met de psychosociale managers van de FOD Gezondheid, net als met mijn Waalse collega die de nazorg aan slachtoffers aan de andere kant van de taalgrens coördineert.”

“We werkten een draaiboek uit, maar een ‘modelramp’ - om het cru te zeggen - bestaat nu eenmaal niet”

## *EÉN AANSPREEKPUNT BIJ RAMPEN*

“Uit de parlementaire onderzoekscommissie naar aanleiding van de aanslagen van 2016 bleek dat er in ons land nood is aan een centraal loket waar mensen bij rampen of aanslagen terecht kunnen met al hun vragen. Dat centrale contactpunt wordt momenteel uitgebouwd en daarvoor wordt er samengewerkt tussen het Openbaar Ministerie (OM), de Belgische Staat, de FOD Justitie en alle bevoegde instanties van de Gemeenschappen”, vertelt Charlotte Plancq. “Als een slachtoffer verschillende noden heeft, kan het centraal loket aan een dienst van de gemeenschappen vragen om een referentiepersoon aan te duiden tot wie het slachtoffer zich kan richten voor alle aspecten van zijn psychosociale opvolging in de nazorgfase.”

## *DRAAIBOEK*

Om zoveel mogelijk op rampen en aanslagen te kunnen anticiperen, werkt Charlotte Plancq momenteel een draaiboek uit. “Op basis van voorbije gebeurtenissen werd een plan uitgewerkt met mogelijke stappen. Maar als er iets gebeurt, moet dat draaiboek natuurlijk altijd nog verder worden afgestemd met andere actoren. En een ‘modelramp’ - om het cru te zeggen - bestaat nu eenmaal niet; er zal altijd bijgestuurd moeten worden. Het draaiboek is een leidraad, maar zal altijd dynamisch zijn”, dixit Plancq.

## GEERTRUI VANDELANOTTE EN SABINE JAKIELA



### Geertrui Vandelanotte en Sabine Jakiela

***Mensen hebben verbondenheid nodig, alleen zorg is niet genoeg***

*Vijf vrijwilligersorganisaties richtten in 2018 'BurgersAanZet' op, een samenwerkingsverband dat ijvert voor meer verbinding en betrokkenheid tussen mensen. Ze willen hun expertise bundelen en ter beschikking stellen van burgers, organisaties, lokale besturen en het middenveld.*

Een professioneel aanbod van kwaliteitsvolle, goede zorg is nodig in een maatschappij waarin iedereen meetelt, ook de meest kwetsbaren. Maar voor een echte warme samenleving is er meer nodig, vindt Geertrui Vandelanotte van BurgersAanZet en coördinator van vrijwilligersorganisatie Lus vzw. "Om je echt goed te voelen en een kwaliteitsvol leven te kunnen leiden, heb je ook een netwerk nodig, andere mensen waarmee je je verbonden voelt."

"Sommige mensen zijn hun hele leven patiënt of cliënt, en worden voortdurend vanuit die rol aangesproken. Iedereen verlangt ernaar een mens te kunnen zijn met eigen talenten en sterktes. Goede zorg alleen is niet genoeg. Er wordt ingezet op vermaatschappelijking van de zorg: zorg die zoveel mogelijk geïntegreerd wordt in de samenleving en die meer op maat gebeurt. Maar daarnaast is er ook oprechte betrokkenheid nodig", vult Sabine Jakiela van de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) aan.

## EXPERTISE BUNDELEN EN TER BESCHIKKING STELLEN

“In 2018 startte BurgersAanZet op vraag van toenmalig minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeurzen. Vijf vrijwilligersorganisaties, die een jarenlange expertise delen in krachtgericht en netwerkversterkend werken met en voor burgers, sloegen daarvoor de handen in elkaar: ArmenTekort, DOMO vzw, Eigen Kracht Centrale, Lus vzw en Magenta. Het samenwerkingsverband krijgt een werkingssubsidie van 150.000 euro per jaar”, legt Sabine Jakiela uit.

“Met BurgersAanZet willen we de expertise die we hebben, bundelen en ter beschikking stellen van burgers, organisaties, lokale besturen en het middenveld”, zegt Geertrui Vandelanotte. “Om daartoe te komen stelden we een actieplan op, met concrete acties rond vier streefdoelen. Ten eerste willen we ervoor zorgen dat mensen weten dat er naast zorg ook initiatieven bestaan die voor verbinding en betrokkenheid zorgen, en dat ze daar een beroep kunnen op doen. Ten tweede stelden we vast dat er al heel veel mooie initiatieven zijn, maar dat de meest kwetsbare mensen niet altijd de weg daarnaartoe vinden. Organisaties zijn hier vaak zelf zoekend in. We willen ze ondersteunen om hun werking toegankelijker en diverser te maken, opdat ze ook een diverser publiek aantrekken. Ten derde zien we dat veel mensen bereid zijn om vrijwilligerswerk te doen, maar dat organisaties hen nog vaak werven om specifieke noden in te vullen; een woonzorgcentrum zoekt bijvoorbeeld vrijwilligers om rolstoelen te helpen duwen. Op zich is daar niks mis mee, maar vrijwillig engagement kan veel sterker zijn als het vertrekt vanuit de talenten van mensen. We willen met organisaties bekijken hoe ze vrijwilligers best aanspreken en aantrekken. En tenslotte willen we burgers ook goesting geven om nieuwe initiatieven op te zetten die voor verbinding kunnen zorgen. Als burgers bijvoorbeeld constateren dat er heel wat eenzaamheid is in hun wijk en ze daarmee aan de slag willen, kan BurgersAanZet ondersteunen en handvatten aanreiken. Met lokale besturen kunnen we dan bekijken welke rol zij daarbij kunnen spelen. Lokale besturen zijn vaak bereid om goede burgerinitiatieven mee te faciliteren.”

“Lokale besturen zijn vaak bereid om goede burgerinitiatieven mee te faciliteren”

## | GROEIEN VANUIT DE PRAKTIJK

“Op dit moment bestaat het samenwerkingsverband uit vijf partners, maar volgens Sabine Jakiela kunnen andere organisaties nog aansluiten. “BurgersAanZet is een open netwerk. Als een organisatie met veel expertise wil aansluiten, kan dat alleen maar toegejuicht worden. BurgersAanZet is redelijk klein. We beseffen dat het niet direct heel Vlaanderen kan veranderen.”

“BurgersAanZet is ook pas sinds een goed jaar gestart. En hoewel we ambitieus zijn, zien we onszelf als een proeftuin, een experiment. Onze vijf organisaties groeiden allemaal sterk vanuit de praktijk. Ook met BurgersAanZet willen we de kans krijgen om dingen uit te proberen en samen met burgers, organisaties en lokale besturen te ondervinden wat werkt opdat mensen beter ingebed worden in hun buurt”, zegt Geertrui Vandelanotte.

“Vanuit het Departement WVG erkennen we het belang van krachtgericht en netwerkversterkend werken en zien we hoe waardevol zulke initiatieven zijn”, besluit Sabine Jakiela. “We vragen veel van lokale besturen, bijvoorbeeld voor het lokaal sociaal beleid (waarbij lokale besturen onder meer actie ondernemen om al hun inwoners toegang te geven tot hun sociale grondrechten, red.) en we willen hen ook een aanbod geven. Met BurgersAanZet bieden we hen alvast één helder aanspreekpunt.”

## GERT VANHERK EN CARL BECKERS



### Gert Vanherk en Carl Beckers

***Alle partners die werken aan deradicalisering staan nu met de neus in dezelfde richting***

*Na de aanslag op het Joods Museum in 2014 en de verijdelde aanslag in Verviers in 2015 werd het duidelijk dat radicalisering, extremisme en terrorisme in de gevangenis aangepakt moest worden. In maart 2015 kwam de minister van Justitie met een plan. Verschillende diensten werken hiervoor samen en delen de verantwoordelijkheid. Toch bleek de nood aan een gemeenschappelijke visie nog aanwezig. Daar werd in 2019 werk van gemaakt.*

“De afdeling Welzijn en Samenleving nam het initiatief om de neuzen nog wat meer in dezelfde richting te zetten”, vertelt Gert Vanherk, beleidscoördinator in de gevangenis van Hasselt. “Sinds eind 2016 hebben we consultants voor de aanpak van radicalisering in dienst in de gevangenissen. Na een evaluatie bleek eind 2018 dat er heel wat positieve elementen aanwezig waren, maar dat de visie over de aanpak toch wel nog wat uiteenliep bij de verschillende actoren. In dit proces zijn immers de afdeling Welzijn en Samenleving betrokken, de afdeling Justitiehuisen, het Directoraat-Generaal Penitentiaire Inrichtingen, de hulp- en dienstverlening... Vlaanderen heeft dan een procesbegeleider in dienst genomen, die iedereen bereid vond om het proces mee te stroomlijnen.”

## IEDER ZIJN PLEK IN HET PROCES

“Dat proces heeft de partners dichter bij elkaar gebracht”, vult Carl Beckers van de afdeling Justitiehuizen aan. “Er werd tijd gemaakt om dieper in te gaan op de punten die voor moeilijkheden zorgden. Mensen kregen meer zicht op mekaars standpunten en positie, daardoor kwamen we tot een tekst en manier van aanpak waar iedereen zich in kon vinden. Elke dienst en organisatie kreeg een helder beeld van zijn plaats in het verhaal. Voordien bekeek iedereen het proces sterk vanuit zijn eigen werking. Ik heb het gevoel dat we nu allemaal beter begrijpen hoe we in het geheel passen.”

“Er was ook nood aan een gemeenschappelijke woordenschat”, vertelt Gert Vanherk. “De ene heeft het over controle en veiligheid, de andere richt zich meer op het begeleidend en het ondersteunende, de noden van de cliënt en de re-integratie. Iedereen vindt al die zaken belangrijk natuurlijk, maar afhankelijk van welke bril je opzet, heb je andere prioriteiten. Daarom was het belangrijk eenzelfde taal te vinden en aan één visie te werken.”

## | *GELIJKWAARDIG ROND DE TAFEL*

“We zitten met al die partijen rond de tafel voor elke individuele case, om te bekijken hoe we kunnen zorgen voor een zinvolle detentie”, aldus Carl Beckers. “Hoe maken we detentie zinvol en hoe kunnen we de reclassering goed voorbereiden? De randvoorwaarden om multidisciplinair te werken hebben we vastgelegd in de visietekst. Zo staat er onder andere in dat we gelijkwaardig rond de tafel zitten, niet in hiërarchische posities en dat we trajectmatig werken. Dat lijkt misschien evident, maar het is wel nodig om dit allemaal mogelijk te maken.”

Maar hoe gebeurt dat dan, de detentieperiode zinvol invullen? “Onze visie is dat elke persoon uniek is”, zegt Gert Vanherk, “en dat we moeten achterhalen wat de noden van elk van die personen zijn en daar een aanbod op afstemmen. We hebben wel de indruk dat voor deze doelgroep - waar het theologische een belangrijke rol speelt - het toch belangrijk is dat zij met de consultants hierover kunnen praten. Het is lang niet bij iedereen zo ideologisch getint, merken we. Radicalisering is een aspect, maar vaak hebben ze heel veel noden die aan de basis liggen van de radicalisering en kwamen ze daardoor in een verkeerd netwerk terecht. Net als bij armoede is radicalisering een web van problemen en vraagt het een heel individuele aanpak.”

‘Radicalisering is een web van problemen dat om een individuele aanpak vraagt.’

“We willen nu niet stoppen bij de tekst van het visieproces”, benadrukt Carl Beckers. “Daarom hangen we er een communicatieplan aan vast. Ambassadeurs zullen de visie verder verspreiden binnen de organisaties. Elke gevangenis heeft een lokaal casusoverleg, waarbij de verschillende partijen rond de tafel zitten om een detentieplan op te stellen, maar er waren richtlijnen nodig om het in elke gevangenis op dezelfde manier te laten verlopen.”

“Gevangeniszen zijn erg verschillend”, bevestigt Gert Vanherk. “Ook al wordt overal dezelfde hulpverlening aangeboden, toch kan je detentietijd erg verschillen. We streven ernaar onze aanpak zo uniform mogelijk te maken. Zo bouwen we garanties in dat een en ander op een correcte manier gebeurt.”

## HANNAH BOHEZ



### Hannah Bohez

***Kwetsbare doelgroepen in de zorg zijn extra gevoelig voor de impact van vervuilde lucht***

*Kinderen, ouderen en zieken zijn de meest kwetsbare groepen als het gaat over de impact van vervuilde lucht. Het is dus geen overbodige luxe om er in welzijn en zorg extra aandacht aan te besteden. Hannah Bohez van het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA) legt uit met welke tips zij voorzieningen aanspoort om hun steentje bij te dragen tot een gezond binnenklimaat voor bewoners, patiënten en cliënten.*

“In de zorg heb je veel kwetsbare doelgroepen. De longblaasjes van baby’s bijvoorbeeld zijn veel gevoeliger, waardoor ze het vuil in de lucht niet zo goed kunnen filteren als volwassenen. Ook wie verzwakt is door ouderdom of ziekte, is minder weerbaar tegen vervuiling in de lucht door fijn stof of vluchtige stoffen uit poetsproducten”, legt Hannah uit. “Dagelijks inhaleren we ontelbare minieme deeltjes, die via onze longen in ons bloed terechtkomen.”

“Er zijn heel wat factoren die de kwaliteit van de lucht beïnvloeden”, weet Hannah. “De basis van je binnenklimaat is altijd de buitenlucht. Als die vervuild is, vertrek je al met een achterstand. In het gebouw zelf raakt lucht vaak nog verder vervuild, soms door een verkeerde materiaalkeuze bij de bouw. Daarnaast speelt de menselijke activiteit natuurlijk een belangrijke rol: alleen al de CO2 die wij allemaal uitademen zorgt al snel voor een overconcentratie als er onvoldoende geventileerd wordt. Uiteraard heeft een voorziening maar een beperkte invloed op de buitenluchtkwaliteit, maar er zijn wel degelijk dingen die we kunnen doen. Zoals bewust filters kiezen, zodat de buitenlucht zoveel mogelijk gezuiverd wordt.”

## AANDACHT VOOR VERSCHILLENDE BRONNEN VAN VERVUILING

“Uiteraard brengt gemotoriseerd verkeer heel veel stikstofdioxides in de lucht”, aldus Hannah. En verder is alles wat met fossiele verbranding te maken heeft schadelijk. Het is geen geheim dat mobiliteit en bereikbaarheid niet altijd evident zijn in België. Maar als je kan kiezen, kan je natuurlijk altijd proberen om een nieuw woonzorgcentrum niet in de meest vervuilde zone langs de ring rond Antwerpen in te plannen, maar elders in de stad. Een goede ontsluiting van een voorziening met de fiets en het openbaar vervoer is belangrijk, want door het gemotoriseerd verkeer te beperken draagt een voorziening bij aan betere luchtkwaliteit. Ook in de stad zijn er ‘groene’ locaties te vinden waar de luchtkwaliteit aanzienlijk beter is.”

De studie CurieuzeNeuzen toonde aan dat de luchtkwaliteit van straat tot straat kan variëren, en dat de plaatselijke mobiliteit en de ruimtelijke context er een invloed op hebben. “Op dezelfde manier kan je als voorziening een impact hebben op welke buitenlucht binnenkomt. We adviseren bijvoorbeeld om de inblaasmond van de ventilatie niet aan de kant van de straat te plaatsen, maar aan de kant van de tuin of de speelplaats”, vertelt Hannah. “Grote gebouwen kunnen een buffer vormen voor luchtvervuiling. Een goede inplanting en oriëntatie van een gebouw kunnen meer opleveren dan je denkt. In Antwerpen wordt nu bij elke stedenbouwkundige vergunning ook rekening gehouden met de luchtkwaliteit, bijvoorbeeld bij de bouw van scholen en kinderdagverblijven.”

## VOOR ELKE SITUATIE EEN GEPASTE INGREEP

Want een vervuuld binnenklimaat in een zorgvoorziening kan wel wat nare gevolgen met zich meebrengen: “Luchtweginfecties zoals bronchitis en sinusitis komen vaak voor, maar ook verminderde concentratie en hoofdpijn. Van te droge lucht kan je een geïrriteerde huid krijgen of te droge ogen, wat je ook vatbaarder kan maken voor allergieën. Vroeger was er haast automatisch ventilatie, omdat er in gebouwen sowieso meer kieren en spleten zaten. In de jaren zeventig begon men te isoleren, zonder dat men eigenlijk aandacht had voor ventilatie. Nu wordt er nog meer aandacht besteed aan het binnenhouden van warmte en luchtdicht bouwen, wat ervoor zorgt dat we nog meer aandacht moeten hebben voor bewust ventileren. Uit onderzoek blijkt dat de luchtkwaliteit in oudere huizen vaak beter scoort dan in huizen die geïsoleerd zijn maar niet mechanisch geventileerd. Wanneer de mechanische ventilatie geïntroduceerd wordt, zien we dan weer verbetering optreden in de cijfers. Een ventilatiesysteem installeren is altijd een goed idee. Voor elke situatie is er wel een gepaste ingreep, zowel in nieuwbouw als in bestaande gebouwen.”

## (VER)BOUWENDE ORGANISATIES SENSIBILISEREN

“Het belang van luchtkwaliteit wordt onderschat in de zorgsector. Daarom proberen we specifiek bouwende en verbouwende organisaties te sensibiliseren.”



Omdat de zorgsector zich nog te weinig bewust is van het belang van een gezond binnenklimaat roept VIPA nu op om er extra aandacht voor te hebben. “Daarom willen we ook specifiek organisaties die gaan bouwen of verbouwen hierover sensibiliseren. Want hoe vroeger je kan ingrijpen, hoe beter. Een ziekenhuis kan zo ook rekening houden met de inrichting van de omgeving: plan je parking niet op de plaats waar de lucht binnenkomt, beperk de snelheid op de campus, zorg dat je goed bereikbaar bent met de fiets. Je wil enerzijds zo weinig mogelijk bronnen van vervuiling hebben, maar daar heb je niet altijd evenveel invloed op. Daarom moet je ook zoveel mogelijk blootstelling aan vervuiling vermijden, voor zover die bronnen van vervuiling nog niet te vermijden zijn.”

## HANS DOMINICUS



### Hans Dominicus

*Justitiehuizen slaan bruggen tussen justitie, welzijn en zorg*

Het [decreet over de justitiehuizen](#) van april 2019 verankert voor het eerst de werking van de afdeling Justitiehuizen in al haar facetten en benadrukt haar brugfunctie. Volgens Hans Dominicus, afdelingshoofd Justitiehuizen van het Departement WVG, geeft het decreet ook erkenning aan het werk dat de justitiehuizen en het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht de voorbije jaren deden.

De justitiehuizen ontstonden in de nasleep van de zaak-Dutroux, als onderdeel van het toenmalige ministerie van Justitie. Ze moesten mee de kloof tussen burgers en justitie verkleinen. De zesde staatshervorming bracht ze in 2015 – samen met het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) – onder bij het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid.

“De Vlaamse justitiehuizen werken uiteraard nog steeds nauw samen met hun federale partners, zoals de parketten, de rechtbanken en de gevangenissen”, vertelt Hans Dominicus. “Het federale wetgevende niveau bepaalt nog altijd de alternatieve maatregelen en straffen, de rechter past ze toe en de Vlaamse justitiehuizen en het VCET staan in voor de uitvoering en opvolging. De justitiehuizen en het VCET zijn dus een schakel in de keten van opsporing, berechting en strafuitvoering.”

## VERSCHILLENDE OPDRACHTEN

De justitiehuizen hebben verschillende opdrachten. “Naast het toezicht op de voorwaarden van daders en de begeleiding en opvolging van justitiabelen, hebben de justitiehuizen ook de opdracht om slachtoffers bij te staan tijdens de gerechtelijke procedure. Daarnaast kunnen justitieassistenten in burgerrechtelijke zaken advies geven aan de familierechter over bijvoorbeeld de verblijfsregeling van de kinderen, de uitoefening van het ouderlijk gezag of het recht op persoonlijk contact van grootouders met hun kleinkinderen”, legt Hans Dominicus uit.

“Momenteel gaat het grootste aandeel van het werk van de medewerkers naar de uitvoering en opvolging van gemeenschapsgerichte straffen en maatregelen zoals onder meer elektronisch toezicht, probatie en werkstraffen. Net als in de meeste Westerse landen worden alternatieve straffen en maatregelen als reactie op criminaliteit ook in ons land steeds belangrijker. Wat logisch is”, vindt Hans Dominicus, “want ze zetten in op het voorkomen van recidive, de positie van slachtoffers, en ook de zinvolheid van de straf – voor daders, slachtoffers en de maatschappij – wordt bekeken, waardoor ze efficiënter kunnen zijn dan een gevangenisstraf.”

## *BRUGFUNCTIE*

In 2019 werd de werking van de justitiehuizen voor het eerst verankerd in een decreet. Dat decreet benadrukt ook de brugfunctie van de justitiehuizen tussen welzijn, hulpverlening en justitie. Justitieassistenten volgen daders op die vrij zijn onder voorwaarden, verwijzen eventueel door naar specifieke hulpverlening en helpen bij de re-integratie.

“Doorgedreven samenwerking en afstemming tussen justitie, politie, hulpverleners en lokale besturen zien we ook in de ‘ketenaanpak intrafamiliaal geweld’ en de Family Justice Centers, waarbij er nauw wordt samengewerkt om gezinsgeweld en kindermishandeling samen aan te pakken. Alleen door samenwerking kunnen gezinnen waar meerdere problemen zijn – zoals armoede, verslaving, problemen met huisvesting of opvoeding – echt geholpen worden”, zegt Hans Dominicus.

“Netwerken van justitie, politie, welzijn en zorg zijn essentieel om de re-integratie tot een goed einde te brengen”

“Het uitbouwen en opvolgen van sectoroverschrijdende netwerken waar justitie, politie, welzijn en zorg elkaar kruisen is essentieel om problemen aan te pakken en de re-integratie tot een goed einde te brengen. En in de toekomst zal het belang van zulke netwerken alleen maar toenemen”, meent Dominicus. “Het is dan ook een goede zaak dat die opdracht expliciet werd opgenomen in het decreet. Samenwerken met partners en andere actoren zit in het DNA van onze afdeling. Er zijn natuurlijk nooit garanties op een goed resultaat; het blijft werken met mensen. Maar door te vertrekken van de basisprincipes die nu ook in het decreet zijn opgenomen, door verder wetenschappelijk onderzoek en door permanent te innoveren, kunnen we een essentiële rol blijven spelen.”

## *BIJKOMENDE MIDDELEN*

De komende jaren zullen de justitiehuizen nog groeien. Zuhail Demir, de nieuwe Vlaamse minister van Justitie en Handhaving, trekt alvast zes miljoen euro extra uit in 2020 om onder andere meer justitieassistenten aan te werven en hun takenpakket verder uit te breiden. Slachtoffers kunnen daarmee nog beter bijgestaan worden, en justitieassistenten gaan bijvoorbeeld voortaan ook daders van huiselijk geweld begeleiden die een tijdelijk huisverbod opgelegd krijgen. De modernisering van de strafuitvoering loopt verder en de justitiehuizen mogen niet achterblijven.

“Niet alleen de opdrachten en het personeel van de justitiehuizen breiden uit, er zullen ook nog extra antennes en lokale afdelingen van de justitiehuizen komen”, vult Hans Dominicus aan. “Dat voorziet het decreet. Met de antennes in Asse en Halle werden de eerste stappen gezet om de lokale verankering van de justitiehuizen verder te versterken. Justitiehuizen, die justitie toegankelijker moeten maken, moeten immers bereikbaar zijn voor burgers over heel Vlaanderen.”

## JAN WILLEMS



### Jan Willems

***De Personeelspeiling is een opstapje voor kleine veranderingen die snel resultaat opleveren***

*Wie al langer voor de Vlaamse overheid werkt, weet dat de Personeelspeiling om de twee jaar plaatsvindt. In het voorjaar van 2019 kwam daar voor het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin voor de eerste keer de Energiemeting bij, omdat het departement met een duurzaam HR-beleid in het jaaractieplan 2019 extra wilde inzetten op welzijn. Jan Willems van de afdeling HR en Organisatie legt uit wat de belangrijkste conclusies waren en waarom deze peilingen zo belangrijk zijn.*

“Wat de Personeelspeiling van 2018 betreft, zijn we er globaal genomen op vooruitgegaan, of we bleven hetzelfde niveau halen”, vertelt Jan Willems. In de Personeelspeiling zaten ook al vragen naar werktevredenheid en stress, dus waarom was het dan zo belangrijk dat er nog een extra Energiemeting kwam? “Vanuit duurzaam HR-beleid wilden we in het jaaractieplan inzetten op welzijn”, verklaart Jan Willems. “Stress en stressbeheersing zijn daarin belangrijk. Daarom startten we met een team van stress- en burnoutcoaches, en wilden we stress en stressoren in kaart brengen: wat geeft ons energie, wat kost energie, wat geeft stress?”

De resultaten van de Personeelspeiling waren op hetzelfde moment als die van de Energiemeting beschikbaar. Bij vorige peilingen werd in de eerste plaats aan de afdelingshoofden gevraagd om met de resultaten aan de slag te gaan, maar deze keer heeft de afdeling HR&O in elke afdeling en elk justitiehuis de entiteitsspecifieke resultaten toegelicht. “Zo probeerden we meer zicht te krijgen op bepaalde uitspraken,” vertelt Jan Willems, “en zo kwamen we vaak ook wel iets meer te weten van wat er concreet achter die cijfers zit. Waarom zijn bepaalde knelpunten er? Maar ook: hoe komt het dat bepaalde dingen goed gaan, en hoe houden we dat zo? Dat werd in verschillende werkgroepen per afdeling of justitiehuis besproken.”

## *DIRECTEURS EN AFDELINGSHOOFDEN ALS TREKKERS VOOR VERBETERTRAJECTEN*

Wat gebeurt er met wat er in die werkgroepjes is gezegd? “Niet elke afdeling is hetzelfde, het ene justitiehuis is ook het andere niet”, aldus Willems. “We bekijken voor elke afdeling wat relevant is, en stemmen de acties daarop af. Globaal bekeken is de werksfeer goed, maar als dat in één afdeling of één justitiehuis niet zo is, dan pakken we dat specifiek daar aan. Hetzelfde voor aandachtspunten in verband met leidinggeven. Het is dan in de eerste plaats aan de directeur of het afdelingshoofd om de trekkersrol op te nemen: vanuit HR geven we tips of starten we een coachingstraject op, maar we kunnen niet voor elke afdeling een volledig verbetertraject van nabij opvolgen. De afdeling HR&O volgt wel op dat er actieplannen komen en brengt dit in kaart, zodat we zeker zijn dat er echt met de resultaten aan de slag wordt gegaan.”

## *ANDERS EN BETER*

“We merken dat directeurs en afdelingshoofden over het algemeen goed meewerken, en dat medewerkers appreciëren wat we doen. Je zou als directeur of afdelingshoofd de minpunten ook makkelijk persoonlijk kunnen opnemen, maar de meesten gaan daar toch wel constructief mee om. Soms horen we dat er een kleine verandering doorgevoerd werd naar aanleiding van de resultaten van de peilingen, en dat die al snel resultaat opleverde. Vaak weten directeurs of afdelingshoofden niet dat er iets speelt in hun afdeling, en dat het misschien makkelijk anders en beter kan.”

## *LEIDINGGEVEN: MEER TEAMVERANTWOORDELIJKEN IN DE JUSTITIEHUIZEN*

Het thema leidinggeven stond sowieso op de planning van HR&O voor 2020 en zal ook in het ondernemingsplan opgenomen worden. Dat sluit mooi aan bij de resultaten van de peilingen. “Het leidinggeven in een organisatie geeft niet alleen energie,” zegt Jan Willems, “maar het neemt bij sommigen ook energie weg. Mensen voelen zich niet altijd gehoord door hun leidinggevende, of ervaren een gebrek aan sturing. In sommige justitiehuisen is er één directeur voor vijftig mensen, zonder teamverantwoordelijken. In andere zijn er teams gevormd, waarvan sommige het justitiehuis overstijgen en regionaal gevormd zijn. Het is een complexe structuur die nog meer teamverantwoordelijken zou kunnen gebruiken. Waar die teamverantwoordelijken er al zijn, merk je het effect. Als je leiding hebt over vijftig mensen, kan je niet met iedereen dagelijks persoonlijk contact hebben, en dat kan een teamverantwoordelijke wel.”

## *WVG'ERS DOEN HUN JOB GRAAG EN WERKEN GOED SAMEN*

“Medewerkers van het departement vinden veel steun bij collega's, vinden de werksfeer goed en kunnen goed samenwerken. In die zin maken we onze slogan ‘samen werken aan zorgzaam samenleven’ echt waar.”

De medewerkers van het departement doen hun job inhoudelijk graag. “Daar scoren we echt opvallend hoog,” bevestigt Jan Willems, “zeker ook bij de mensen in de justitiehuisen. Zij kiezen vaak heel bewust voor de job van justitieassistent, omdat ze vinden dat dat een belangrijke job is voor de maatschappij. WVG’ers vinden ook veel steun bij collega’s, vinden de werksfeer goed en kunnen goed samenwerken. In die zin maken we onze slogan ‘samen werken aan zorgzaam samenleven’ echt waar. Over het algemeen zijn onze mensen ook tevreden met de work-life balance, staan ze stevig genoeg om de combinatie tussen werk en gezin te kunnen bolwerken. Kleine kanttekening: we merken in de resultaten wel een psychische belasting bij de justitieassistenten. Zij hebben natuurlijk een job waarin je soms heftige verhalen hoort, en die nemen ze weleens mee naar huis.”

HR&O ziet de resultaten van de peilingen als een hefboom om aan de slag te gaan, om mensen gangmaker te laten zijn van concrete acties. “En die hoeven niet altijd groot te zijn”, vindt Jan Willems. “Vergeet ook niet wat goed is: vier dat en consolideer het. Dit uitspreken en zwart op wit zetten is zeker nuttig.”

## JOOST BRONSELAER EN VERONIQUE VANDEZANDE



### Joost Bronselaer en Veronique Vandezande

#### *Jonge mantelzorgers blijven te vaak onder de radar*

*Veel mensen denken dat mantelzorgers mensen van middelbare leeftijd zijn, die zorgen voor hun ouders. Nochtans zijn er ook veel jongeren die in een gezin wonen waar ze zorgen voor iemand met een handicap of ziekte. Te vaak blijft deze groep onder de radar van scholen en welzijnsorganisaties. Daarom startten Joost Bronselaer en Veronique Vandezande van de afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis van het Departement WVG een onderzoek naar deze doelgroep.*

“Mantelzorg kan een zware impact hebben op het leven van jongeren. Daarom willen we hun ondersteuningsnoden in kaart brengen”

“Jonge mantelzorgers beschouwen zichzelf vaak niet als mantelzorger. Ze hangen hun thuissituatie niet graag aan de grote klok en vinden de zorg die ze geven vaak vanzelfsprekend. Omdat ze bang zijn niet begrepen te worden, of omdat ze op school niet aan hun zorgen van thuis willen denken”, vertelt Joost Bronselaer. “De zorg kan nochtans een zware impact hebben op verschillende vlakken in hun leven”, vult Veronique Vandezande aan. “Uit buitenlands onderzoek blijkt dat ze minder goede resultaten behalen op school, een lagere levenstevredenheid en lager welzijn hebben, en een minder goede mentale en fysieke gezondheid ervaren. Deze impact is nog groter wanneer de jongere zorgt voor iemand met een verslaving of psychische problemen. Als jongeren ouder worden, heeft de zorg vaak ook gevolgen voor hun opleidingsniveau, carrière, relaties en gezinsvorming.”

Maar het is niet allemaal kommer en kwel, er zijn ook positieve gevolgen: “Jonge mantelzorgers voelen zich rijper dan hun leeftijdsgenoten en ervaren vaak hechtere gezinsbanden”, aldus Joost Bronselaer.

## EN IN VLAANDEREN?

In Vlaanderen is er nog maar heel weinig onderzoek naar jonge mantelzorgers gebeurd. Zo is het niet duidelijk hoeveel er zijn, wat hun zorg- en leefsituatie is, welke levenskwaliteit ze hebben en welke ondersteuningsnoden ze ervaren. “Daarom startten we samen met het Departement Onderwijs en Vorming met een onderzoek, waarbij we ook op medewerking van de universiteiten van Gent en Leuven kunnen rekenen”, zegt Joost Bronselaer.

Uit de bestaande studie ‘[Jongeren en Gezondheid](#)’ van de Universiteit Gent kan al een schatting gemaakt worden van het aantal jonge mantelzorgers, omdat deze ook peilt naar de sociale omgeving van jongeren. Het is dan wel de vraag of er van een enge of brede definitie uitgegaan wordt. “Een brede definitie gaat enkel uit van het opgroeien in een gezin waar iemand met een langdurige ziekte of handicap aanwezig is”, aldus Veronique Vandezande. “Deze definitie zorgt er waarschijnlijk wel voor dat te veel gezinssituaties geproblematiseerd worden. In de enge definitie wordt rekening gehouden met zorgtaken en verantwoordelijkheden van de jonge mantelzorger. Deze dreigt dan wel weer een aantal groepen uit te sluiten die geen concrete zorgtaken opnemen, maar wel degelijk de gevolgen van een zieke huisgenoot ondervinden omdat ze niet zorgeloos kunnen leven of te weinig emotionele steun ervaren. Daarom hanteren wij een combinatie van die twee definities, waarbij we vragen wie bij iemand woont met een handicap of chronische ziekte, en daarnaast hoeveel tijd een jongere besteedt aan hulptaken.”

In het onderzoek ‘Loopbanen in het secundair onderwijs’ van de KULeuven vullen leerlingen elk jaar een vragenlijst in over hun schoolwelbevinden, motivatie en betrokkenheid. In 2018 werden vragen toegevoegd om jonge mantelzorgers te kunnen identificeren. Wie daarin aangeeft samen te wonen met iemand met een langdurige ziekte of handicap, kreeg de uitnodiging om deel te nemen aan een online bevraging om een breder beeld te krijgen op de zorg- en leefsituatie. In een derde deelonderzoek werden enkele jongeren uitgenodigd voor een gesprek. Ook het perspectief van ouders, school en zorgprofessionals kwam aan bod om een beter zicht te krijgen op de belevingswereld en ondersteuningsvoorkeuren van de jongeren en op hoe leerkrachten en scholen met dit thema omgaan. “De resultaten zullen in 2020 gepubliceerd worden”, vertelt Joost Bronselaer.

## NOG WERK OP DE PLANK

Wat met kinderen die niet opgenomen zijn in het onderzoek naar leerlingen van het secundair onderwijs? En wat met 18-plussers? “Zij maken nog geen deel uit van dit onderzoek”, legt Veronique Vandezande uit. “Net als jongeren die door het zorgen zo vaak niet op school zijn dat ze niet konden deelnemen aan het onderzoek. Bijkomend onderzoek is dus zeker nodig.”

“Maar we hopen dat dit onderzoek alvast zal bijdragen aan de kennis over Vlaamse jonge mantelzorgers en hopelijk het bewustzijn over en de (h)erkenning van deze doelgroep zal doen toenemen”, besluit Joost Bronselaer.



## KARINE MOYKENS EN FABIAN DOMINGUEZ



### Karine Moykens en Fabian Dominguez

#### *Vlaanderen heeft het buitenland veel te bieden*

*Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin onderhoudt heel wat internationale contacten. Zo reisden secretaris-generaal Karine Moykens en stafmedewerker internationale zaken Fabian Dominguez in 2019 onder andere naar Taiwan, Chili, Duitsland, Nederland... Vaak deden ze dat ook samen met collega's van andere agentschappen van ons beleidsdomein.*

Karine Moykens legt uit waarom het zo belangrijk is dat Vlaanderen aanwezig is in het buitenland: "Daar zijn verschillende goede redenen voor. Onze regio is op heel wat vlakken best vooruitstrevend. Dat maakt dat wij vaak worden gevraagd om onze kennis te delen in het buitenland, omdat ze vinden dat wij een beleid hebben om van te leren. Bijvoorbeeld op het vlak van vergrijzing: Taiwan wordt daar nu ook mee geconfronteerd, en is genoodzaakt op heel korte tijd daar een antwoord op te bieden. Toen ze op zoek gingen naar goede praktijken, zijn ze in Vlaanderen beland. Ze wilden graag van ons horen hoe wij onze ouderen zo lang mogelijk thuis laten wonen (ageing in place), met hulp, en pas als de nood hoog is naar een assistentiewoning of woonzorgcentrum laten verhuizen (moving in time). We vertellen hen dan graag over hoe wij de regelgeving vormgegeven hebben, hoe we toezicht houden op de kwaliteit van zorg, hoe wij infrastructuur bouwen en financieren."

## VLAANDEREN ALS GIDS

Daarnaast mogen we ook zeker niet het belang van technologie en innovatie onderschatten. “Ook daarin staan we mee aan de top op wereldvlak”, aldus Karine Moykens. “We staan met onder andere Flanders' Care al jaren op de Medica-beurs in Düsseldorf en de Arab Health beurs in Dubai. Samen met Flanders Investment & Trade (FIT) en het Vlaams Agentschap Innoveren & Ondernemen (VLAIO), waar we nauw mee samenwerken, nemen we Vlaamse bedrijven, die actief en innoverend zijn in de zorgindustrie, mee in ons kielzog. Onze innovatieve start-ups delen daar hun kennis, en dat is ook vanuit economisch standpunt erg belangrijk. Dat zorgt voor return: die mensen komen ook naar ons, wat zowel vanuit economisch als toeristisch standpunt belangrijk is. We hebben vanuit Vlaanderen dus zeker wat te bieden en hoeven daar niet zo bescheiden over te zijn. Er zijn heel wat landen die ons als een gidsland beschouwen.”

“Er zijn heel wat landen die ons als een gidsland beschouwen”

Zo trokken Karine Moykens, Dirk Dewolf (administrateur-generaal van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, red.) en Fabian Dominguez in het voorjaar naar Chili, om de beleidsmakers daar uitleg te geven over ons ouderenbeleid. “Het Chileense ouderenbeleid is bijna niet te vergelijken met het onze”, vertelt Moykens. “Ze hebben wel lokale dienstencentra, en er is aandacht voor gezonde voeding en beweging en levenslang leren. Maar iets als kortverblijf kennen ze niet en assistentiewoningen zijn eerder sociale woningen voor wie arm is. De zorgbehoefte speelt niet mee in de toewijzing van die woningen, waar dat bij ons wel een graadmeter is voor de zorg die je toegewezen krijgt. In Chili primeren criteria als armoede en eenzaamheid bij de toewijzing van steun.”

## | *INSPECTIES, ERKENNINGEN, REGELGEVING*

Fabian Dominguez illustreert het verschil met ons land met een paar cijfers over de hoofdstad van Chili: “Santiago de Chile heeft acht miljoen inwoners, en er zijn maar twee publieke woonzorgcentra. Nu zijn ze volop aan het bouwen om er binnenkort hopelijk elf te hebben.”

“Ze vroegen ons hoe wij woonzorgcentra bouwen, hoeveel plaatsen wij hebben, en welke alternatieven wij nog bieden”, vertelt Karine Moykens. “En hoe wij voorzieningen erkennen en bepaalde zaken afdwingen. Hoe we omgaan met private initiatieven en welke regelgeving we opstellen, hoe we toezicht houden op de kwaliteit. In Chili vonden ze het moeilijk om voorzieningen te erkennen als ze de uitbating niet zelf in de hand hebben en dus niet kunnen sturen wat er tussen de vier muren gebeurt. Dus hebben we hen uitgelegd hoe Zorginspectie bij ons werkt. Ze vroegen zich dan af hoe we die inspecties afdwingen. Dat doen we met de passende regelgeving uiteraard.”

De Chileense delegatie bezocht later ook ons land, om hier woonzorgcentra te bezoeken. “Ze waren erg verrast te zien hoe bijzonder onze zorg voor mensen met dementie is. Ze keken ervan op dat wij daar anders voor bouwen, en op een andere manier zorg dragen voor mensen met dementie dan voor mensen die fysieke zorg nodig hebben. Die ideeën hebben ze ook zeker mee naar huis genomen”, zegt Karine Moykens nog.

## | *WERKEN WANNEER JE EIGENLIJK IN BED MOET LIGGEN*

Wie denkt dat het alleen maar 'leuk' is, zo'n reis naar het buitenland, heeft het mis. "Je bent nooit lang in het land, dus men vult de agenda's van 's morgens vroeg tot 's avonds laat om er zoveel mogelijk uit te halen", vertelt Karine Moykens. "Lunches en diners zijn meestal eerder vergaderingen dan maaltijden. Vaak is dat natuurlijk wel aangenaam, want je ontmoet zeer interessante mensen, maar het blijft werken. Je moet altijd alert zijn op wat je zegt - we blijven ambtenaren - dus je mag niet te moe zijn 's avonds. En dan heb je het uurverschil: onze collega's in België werken wanneer wij in bed zouden moeten liggen. Maar op dat moment wil ik er voor hen ook zijn om de noodzakelijke vragen te beantwoorden, nog los van de evaluaties van de dag zelf en de voorbereidingen voor de volgende dag. Dat zijn best zware dagen. Vaak werken we zo tot twee, drie uur 's nachts, en de volgende dag opnieuw van 's morgens vroeg tot 's avonds laat. Wijzigingen aan speeches of aanpassingen van powerpointpresentaties gebeuren ook 's avonds laat, na het diner, want overdag heb je gewoonweg niet de mogelijkheid om dat te doen."

Fabian herinnert zich nog dat de legionella-uitbraak in Gent samenviel met de reis naar Chili. "Daar kregen we om vier uur 's nachts lokale tijd de boodschap dat er in België mensen stierven aan legionella. De minister heeft er op zo'n moment geen boodschap aan dat administrateur-generaal Dirk Dewolf daar op dat moment dan voor uit zijn bed moet komen. Dat doe je dan ook gewoon. Vaak begint zo'n reis met een nachtvlucht, stap je bij aankomst een taxi in, en rij je rechtstreeks naar de eerste vergadering met je bagage nog in de auto. En dan gaat het meteen de hele dag door tot elf uur 's avonds. Niet te onderschatten."

"Maar het is het allemaal waard om Vlaanderen op de kaart te zetten, onze economie een duwtje in de rug te geven en onze knowhow met andere landen te delen. Het blijven verrijkende contacten, waar je ook zelf energie en inspiratie uit haalt", besluit Karine Moykens.

## KOEN DEVROEY EN MATTIA DE PAUW



### Koen Devroey en Mattia De Pauw

***STEK-buurtwerk ijvert ervoor dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft***

*Mensen hebben sociale rechten. Recht op een menswaardig inkomen, recht op wonen, toegang tot hulp- en dienstverlening. Toch maakt meer dan de helft van de rechthebbenden geen gebruik van het leefloon, en slechts vier op de tien rechthebbenden nemen de Vlaamse huurpremie op. In Vlaanderen ontstonden er twaalf 'STEKKEN' vanuit het buurtwerk en eind 2019 besliste de Vlaamse Regering om in nieuwe STEKKEN te investeren. Hun doel? Dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft.*

Buurtwerk is niet nieuw. Een STEK - buurtwerk met een netwerk van organisaties om zich heen om mensen makkelijker toe te leiden naar hulp - is dat wel. Enkele jaren geleden ontstonden er verspreid over Vlaanderen verschillende STEKKEN. Elke STEK werkt anders, maar hun doel is hetzelfde. Onderbescherming aanpakken en meer mensen de kans geven om hun sociale rechten te laten gelden.

## ONTMOETINGSPLEKKEN

“Diensten zoals het OCMW, de VDAB, Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) en mutualiteiten leveren goed werk om kwetsbare mensen te helpen. Maar hulp komt er vaak pas nadat mensen daar zelf om vragen en dat is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Niet iedereen weet waar hij recht op heeft en complexe regels en schaamte zorgen soms voor extra drempels”, zegt Koen Devroey van de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

“Die drempels proberen STEKKEN weg te werken doordat het in de eerste plaats ontmoetingsplekken zijn waar mensen makkelijk binnenlopen. Een buurt- of dorps huis, een sociaal restaurant, een ruilwinkel of een inloopcentrum. Alle mensen uit de buurt zijn welkom voor een koffie of een praatje. Bij problemen worden ze door vrijwilligers of sociale professionals op weg geholpen naar de juiste hulp- en dienstverlening, en ze kunnen er ook iets bijleren. Nederlands bijvoorbeeld, of hoe ze hun fiets kunnen herstellen of een computer of smartphone kunnen gebruiken”, vertelt Mattia De Pauw van Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw en projectcoördinator van Buurtwerk Dinamo in Deurne-Noord.

“STEKKEN proberen drempels weg te werken doordat het in de eerste plaats ontmoetingsplekken zijn waar mensen makkelijk binnenlopen”

“Dat laatste is belangrijk, want steeds meer dienstverlening verloopt digitaal. Digitalisering biedt kansen, maar houdt ook risico’s in”, meent Mattia De Pauw. “Niet iedereen heeft een computer of smartphone of kan daar goed mee werken. Digitale dienstverlening kan tot meer onderbescherming leiden. Met workshops proberen we de digitale kloof te verkleinen. Daarnaast krijgt het buurtwerk door digitalisering en de afbouw van fysieke loketten ook meer vragen. Die proberen we op te vangen met activiteiten als ‘Koffie en Formulieren’ van het buurtwerk en het CAW, waarbij vrijwilligers en medewerkers mensen helpen met hun administratie.”

## **|** *VRIJWILLIGERS, PROFESSIONALS EN BUURTBEWONERS*

In het buurtwerk werken vrijwilligers en sociaal werkers nauw samen. “Mensen die geregeld over de vloer komen, willen vaak helpen. Door ze in te schakelen, erkennen we hun talenten en voelen ze zich nuttig. Ze hebben een duidelijke, begrensde rol en ze zijn complementair aan onze professionals die het buurtwerk trekken”, legt Mattia De Pauw uit. “In de STEK werken sociaal werkers van verschillende organisaties samen om mensen goed toe te leiden naar specifieke hulp. Wij werken onder meer samen met het OCMW, het CAW, het Huis van het Kind, scholen, mutualiteiten en vakbonden. En we nemen de tijd om mensen goed door te verwijzen. We luisteren echt naar hun verhaal, alleen zo kan je achterhalen welke noden er zijn.”

“Bezoekers gaan in de STEK ook met professionals aan de slag met ideeën en oplossingen die de dienstverlening zouden kunnen verbeteren. Ze denken bijvoorbeeld na over hoe meer sociale rechten automatisch toegekend kunnen worden opdat meer mensen er aanspraak op maken. Bezoekers ondernemen actie en overleggen met lokale politici en instanties over structurele veranderingen die de wijk en de buurtbewoners ten goede komen. Op die manier zijn STEKKEN niet alleen plekken waar je kan ontmoeten en leren, maar zijn het ook broedplaatsen voor meer sociale bescherming”, zegt Mattia De Pauw.

## **|** *1,5 MILJOEN EURO VOOR NIEUWE STEKKEN*

Eind 2019 besliste de Vlaamse regering om 1,5 miljoen euro te investeren in de uitbreiding van nieuwe STEKKEN. “Onderzoek toont aan dat STEKKEN werken, dat ze kwetsbare mensen uit hun isolement kunnen halen en bijdragen aan de strijd tegen uitsluiting, armoede en onderbescherming. Met het extra geld wil de minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding Wouter Beke de STEK-werking daarom uitbreiden”, zegt Koen Devroey.

“Het geld is bedoeld om nieuwe STEKKEN op te starten. Om ze daarna werkend te houden, zijn er ook inspanningen nodig van lokale besturen. Bij het lokaal sociaal beleid, waarin een regierol is weggelegd voor lokale besturen om de grondrechten van hun burgers te garanderen, staat het aanpakken van onderbescherming hoog op de agenda”, besluit Devroey.

*De STEKKEN ontstonden vanuit de praktijk van Samenlevingsopbouw, met steun van SAM, Steunpunt Mens en Samenleving.*

## LEEN GOOSSENS EN VEERLE VAN DER LINDEN



### Leen Goossens en Veerle Van der Linden

***Naast 11 problematische woonzorgcentra leveren er 800 wél goede zorg***

*In 2019 werden 15 woonzorgcentra waar veel fout liep onder verhoogd toezicht gesteld. Ze werden nauw geïnspecteerd en opgevolgd opdat hun bewoners snel betere zorg zouden krijgen. Begin 2020 staan er nog 11 voorzieningen onder verscherpt toezicht. Teamverantwoordelijken Leen Goossens van Zorginspectie en Veerle Van der Linden van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, leggen uit.*

In maart 2019 besliste voormalig minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeuren om 15 woonzorgcentra onder verhoogd toezicht te plaatsen. Het ging om woonzorgcentra waarover klachten bij de Vlaamse Woonzorglijn aanhielden of waar geen verbetering kwam nadat Zorginspectie meermaals tekortkomingen vaststelde. Het aantal voorzieningen onder verhoogd toezicht evolueerde afgelopen jaar: in januari 2020 ging het nog om 11 voorzieningen. Zes woonzorgcentra, vier groepen van assistentiewoningen en één centrum voor herstelverblijf.

## NIET ZOMAAR VERHOOGD TOEZICHT

“Voorzieningen komen niet zomaar onder verhoogd toezicht. Als ze niet voldoen aan de wettelijke normen, moeten ze het Agentschap Zorg en Gezondheid een verbeterplan voorleggen; Zorginspectie gaat vervolgens na of de verbeteracties effectief worden doorgevoerd”, legt Leen Goossens uit. “Zorginspectie zal dan vaker onaangekondigd inspecteren. En als dat nodig is ook op ongewone tijdstippen, zoals ’s nachts of in het weekend. Zo kan er bijvoorbeeld nagegaan worden of er ook op zo’n momenten voldoende personeel aanwezig is.”

“Vaak gaat het bij deze voorzieningen om een combinatie van klachten rond personeelstekorten en slechte zorg”, vervolgt Leen. “Als we ons zorgen maken over bewoners en als we merken dat de problemen hardnekkig zijn en er weinig verbetering is, komt er verhoogd toezicht. Bij gevaar rond de veiligheid of gezondheid van bewoners kunnen we ook ‘concrete beschermende maatregelen’ opleggen waardoor het risico onmiddellijk ingeperkt wordt. Een voorziening met bijvoorbeeld te weinig personeel kunnen we dan verplichten om te allen tijde voldoende personeel in te zetten.”

## **|** GEVOLGEN

“Als de toestand in een voorziening onder verhoogd toezicht niet verbetert, kan het Agentschap Zorg en Gezondheid de erkenning zes maanden schorsen, waardoor er gedurende die periode geen nieuwe bewoners opgenomen kunnen worden”, zegt Veerle Van der Linden. “Een schorsing kan eerder ingetrokken worden als de situatie snel merkbaar verbetert. Is er na zes maanden evenwel geen verbetering, kan het agentschap overgaan tot sluiting, al zal er alles aan gedaan worden om dat te vermijden.”

“Aanmaningen en verhoogd toezicht leiden gelukkig vaak wel tot verbetering. Het is een wake-upcall, waardoor de raad van bestuur van voorzieningen soms wakker schiet”, gaat Veerle verder. “Dat onze inspanningen resultaat opleveren en de kwaliteit van de zorg erop vooruit gaat, geeft voldoening. Voorzieningen waar opeenvolgende inspecties aantonen dat er structurele, substantiële verbetering merkbaar is, verdwijnen van de zogenaamde ‘zwarte lijst’.”

“Aanmaningen en verscherpt toezicht leiden gelukkig vaak tot verbetering”

## **|** KLEINE MINDERHEID

Of vooral commerciële voorzieningen onder verhoogd toezicht worden gesteld, willen Veerle en Leen niet gezegd hebben. “Openbare, non-profit en for-profit voorzieningen worden op exact dezelfde manier geïnspecteerd. Begin dit jaar stonden er 11 voorzieningen onder verscherpt toezicht; daar staan meer dan 800 voorzieningen tegenover - commerciële en niet-commerciële - die wél goede zorg verlenen”, meent Leen Goossens. “We willen benadrukken dat verhoogd toezicht ook maar nodig is voor een zeer kleine minderheid van de voorzieningen. Gelukkig maar.”



## MARIJKE ENGHIE EN KOEN HERMANS



### Marijke Enghien en Koen Hermans

#### *Sociaal werk heeft nood aan een groter maatschappelijk draagvlak*

*In 2019 werd een Vlaams Platform Sterk Sociaal Werk opgericht, dat een actieplan uitwerkte om het sociaal werk te versterken. Daarnaast zag in elke Vlaamse provincie en in Brussel een regionaal platform het licht van waaruit praktijkwerkers het sociaal werk in hun regio zichtbaarder maken. Marijke Enghien, afdelingshoofd van Welzijn en Samenleving van het Departement WVG, en Koen Hermans van de KULeuven en voorzitter van het Vlaamse platform, leggen uit waarom het sociaal werk nood heeft aan een groter maatschappelijk draagvlak.*

“Sociaal werkers vertrekken vanuit mensenrechten, sociale grondrechten en strijden voor sociale rechtvaardigheid. Ze proberen ervoor te zorgen dat meer mensen krijgen waar ze recht op hebben, dat iedereen een menswaardig leven kan leiden, en ze zorgen ervoor dat mensen – ook de meest kwetsbaren – hun stem kunnen laten horen. Die feedback is waardevol voor beleidsmakers”, meent Koen Hermans.

“Sociaal werkers worden vaak als eerste geconfronteerd met nieuwe maatschappelijke tendensen. Daarnaast zien ze in de praktijk ook de gevolgen van beleidsmaatregelen. Ze zijn brugfiguren tussen burgers en de overheid en beschikken over heel wat kennis over de samenleving: ze zien wat goed werkt en wat er misloopt, en hoe daaraan tegemoet gekomen kan worden. Sociaal werkers kunnen structurele mechanismen blootleggen die schuilgaan achter maatschappelijke uitdagingen,” vult Marijke Enghien aan. “Maar sociaal werkers zijn vaak bescheiden, en andere burgers hebben niet altijd zicht op wat sociaal werkers precies doen.”

## UITDAGINGEN VOOR SOCIAAL WERK AANPAKKEN

“In 2018 werd een eerste Sociaalwerkconferentie georganiseerd om het belang van sociaal werk te onderstrepen en het werkveld bij elkaar te brengen. Die conferentie vertrok vanuit de uitdagingen waar het sociaal werk vandaag voor staat en bracht in kaart hoe het sociaal werk van de toekomst eruit moet zien om die uitdagingen het hoofd te kunnen bieden. In mei 2022 wordt een tweede conferentie georganiseerd, die moet aantonen welke stappen er al werden gezet om die uitdagingen concreet aan te pakken. Het gaat dan bijvoorbeeld om de vraag welke rol het sociaal werk te spelen heeft in de vermaatschappelijking van de zorg, hoe er omgegaan moet worden met digitalisering, of welke plaats het sociaal werk heeft in multidisciplinaire zorgteams”, vertelt Marijke Enghien.

“De conferentie van 2018 bracht een dynamiek teweeg in het werkveld. Die wilden we vasthouden en nog versterken; we wilden samen met het werkveld, de steunpunten, koepels, hogescholen, academici en middenveldorganisaties aan de slag gaan met de krachtlijnen en aanbevelingen uit het eindrapport van de eerste conferentie. Ze werden betrokken bij de uitwerking van het Vlaams actieplan Sterk Sociaal Werk, een ambitieus vijfjarenplan met acties om de mensenrechten en sociale grondrechten voor iedereen te kunnen realiseren”, zegt Koen Hermans. “Het actieplan moet voor zichtbare effecten zorgen in de praktijk, het beleid, de opleidingen sociaal werk en in de samenleving.”

“Het actieplan Sterk Sociaal Werk moet voor zichtbare effecten zorgen in de praktijk, het beleid, de opleidingen sociaal werk en in de samenleving”

## | *STERK SOCIAAL WERK IN DE REGIO'S*

Ondertussen gaan sociaal werkers in elke Vlaamse provincie en in Brussel aan de slag om het actieplan uit te voeren en het sociaal werk in hun regio zichtbaarder te maken. “De stem van praktijkwerkers en gebruikers is belangrijk in ons traject, en we willen de signalen uit de praktijk ook kenbaar maken aan zowel beleidsmakers als andere praktijkwerkers. Daarom werken we met regionale platformen”, legt Marijke Enghien uit.

“Het voorzitterschap van die platformen wordt opgenomen door docenten van sociale hogescholen. Zij hebben een goed zicht op wat er rond sociaal werk leeft in hun regio en ze kunnen ook de link leggen tussen het werkveld, de opleidingen en de academische wereld”, zegt Koen Hermans. “Ze kunnen zorgen voor voldoende draagvlak voor het actieplan in het werkveld en kunnen ook de vertaalslag maken van de regio's naar het Vlaamse niveau en omgekeerd.”

*De 2de Sociaalwerkconferentie zal plaatsvinden op 5 mei 2022 in Antwerpen. [Meer info over Sterk Sociaal Werk lees je op de website.](#)*

*[Schrijf je in op de nieuwsbrief](#) en blijf op de hoogte.*

## PATRICIA WERBROUCK



### Patricia Werbrouck

***De sociale kaart is een praktische tool voor iedereen met een zorgvraag***

Een zorgvraag? Met de [sociale kaart](#), een databank die de gegevens van zorgaanbieders bundelt en die sinds 2018 deel uitmaakt van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, vind je snel wat je zoekt. Patricia Werbrouck, coördinator van de sociale kaart, legt uit.

“De sociale kaart was vroeger vooral een instrument voor professionele hulpverleners om cliënten makkelijk te kunnen doorverwijzen naar gepaste hulp. Maar we merken dat burgers nog te weinig hun weg vinden in het complexe zorglandschap in Vlaanderen. Daarom wil de sociale kaart ook uitgroeien tot een tool voor burgers die info zoeken over het zorgaanbod. Mantelzorgers bijvoorbeeld, of mensen die op zoek zijn naar kinderopvang, een sociale woning, een woonzorgcentrum, een OCMW of een gespecialiseerde vereniging of zelfhulpgroep, maar niet goed weten hoe en waar hun zoektocht te beginnen”, vertelt Patricia Werbrouck.

## PRAKTISCHE, OBJECTIEVE WEGWIJZER

Met de sociale kaart vind je contactgegevens van zorgaanbieders en info over onder meer hun werking, doelgroep, kostprijs en openingsuren. Het is een praktische wegwijzer voor iedereen die zorg of hulp nodig heeft. Filters om te zoeken op trefwoord, postcode of rubriek maken dat je snel vindt wat je zoekt.

Of je die info niet met Google kan vinden? “Google overspoelt je al snel met informatie, zeker bij zorgvragen. Daarbij hanteert Google een bepaalde ranking waardoor je nooit zeker bent of het antwoord het beste aan jouw zorgvraag tegemoet komt. De sociale kaart bundelt volledige, gecontroleerde info en gegevens van meer dan 45.000 zorgverstrekkers en -voorzieningen in Vlaanderen en Brussel. Zorgaanbieders worden bovendien actief betrokken bij het actueel houden van hun gegevens om de info in de sociale kaart correct te houden”, zegt Patricia Werbrouck.

“De sociale kaart bundelt volledige, gecontroleerde info en gegevens van meer dan 45.000 zorgaanbieders in Vlaanderen en Brussel”

“Hulpverleners kunnen cliënten met de sociale kaart makkelijk doorverwijzen naar geschikte hulp en ze kunnen er het aanbod van sectoren die hen minder bekend zijn beter door leren kennen. De sociale kaart brengt een zorgaanbod in kaart dat veel ruimer is dan het klassieke welzijnsaanbod. En ook niet-erkende waardevolle en kwaliteitsvolle initiatieven - rond bijvoorbeeld buurtgerichte zorg - maken deel uit van de databank.”

## | TOEKOMSTVISIE

In mei 2019 werd het '[decreet houdende de sociale kaart](#)' goedgekeurd. Dat decreet zorgt voor een wettelijke basis voor de opmaak van de databank en stelt de toekomstvisie van de sociale kaart scherp. In de toekomst wil de sociale kaart niet alleen zorgvoorzieningen maar ook gezondheidsverstrekkers opnemen. Daarnaast maakt de sociale kaart gebruik van authentieke bronnen volgens het 'ask-once' principe, waarbij overheden slechts één keer om bepaalde info vragen. Gegevens uit de sociale kaart zullen ook door derden hergebruikt kunnen worden; denk aan lokale besturen die lokale, regionale aanbodgegevens op een eigen website publiceren. En tenslotte is er eigenaarschap op het laagste niveau: de overheid en zorgaanbieders delen de verantwoordelijkheid om hun gegevens in de sociale kaart up-to-date te houden.

## | NOG TOEGANKELIJKER EN GEBRUIKSVRIENDELIJKER

“Momenteel werken we aan een vernieuwde versie van onze website om de sociale kaart nog toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken”, vertelt Patricia Werbrouck. “En in de toekomst kunnen we de informatie en gegevens van zorgaanbieders ook nog uitbreiden met bijvoorbeeld de inspectieverslagen van Zorginspectie, of mensen de mogelijkheid geven om via de sociale kaart een klacht in te dienen bij of over een zorgaanbieder. Zo kan de sociale kaart ruimere burgerinformatie aanbieden.”

Op dit moment telt de sociale kaart meer dan 45.000 zorgaanbieders en de website werd in 2019 elke maand gemiddeld door meer dan 146.600 mensen gebruikt. Deze cijfers stijgen elk jaar nog fors. [Meer cijfers over de sociale kaart vind je hier](#).

## WIM VAN DE VOORDE



### Wim Van de Voorde

***Het loont de moeite te investeren in een specifieke hulplijn voor geweld, misbruik en kindermishandeling***

*1712, de hulplijn waar iedereen terecht kan voor vragen in verband met elke vorm van geweld, lanceerde in 2019 een campagne die zich specifiek naar kinderen richtte. Coördinator Wim Van de Voorde legt uit waarom het zo belangrijk was dat deze campagne er kwam.*

“Om verschillende redenen”, steekt Wim Van de Voorde van wal. “Kindermishandeling is altijd al de belangrijkste thematiek geweest waar we oproepen over krijgen. We zien in de cijfers dat het meestal volwassenen zijn die 1712 contacteren met een vraag over kindermishandeling, meestal mensen uit de nabije omgeving van het kind. Met de campagne richtten we ons ook tot kinderen: als jij te maken hebt met een vorm van kindermishandeling, fysiek of psychisch, spreek dan een vertrouwenspersoon aan. Wij willen als samenleving dat volwassenen daar hun verantwoordelijkheid opnemen. Maar dat neemt niet weg dat een kind ook zelf bij 1712 terecht kan, want niet alle kinderen hebben een vertrouwenspersoon. En sommigen vinden het misschien ook wel fijn anoniem te kunnen praten met iemand die niet betrokken is bij de situatie. Uit onderzoek blijkt dat de impact van psychisch geweld even groot kan zijn als bij fysiek en seksueel geweld. Structureel gepest of vernederd worden is echt nefast voor het slachtoffer. In de campagne wilden we dat psychisch geweld ook aandacht geven, en daarom hebben we er een apart campagnefilmpje over gemaakt.”

## PROFESSIONEEL ADVIES

Hebben hulplijnen als Awel of een JAC-chat deze rol niet voor kinderen? “Er zijn verschillende vrijwillige en professionele telefonische en online hulplijnen waar kinderen en jongeren terecht kunnen. Ik denk bijvoorbeeld aan de chat [nupraatikerover.be](https://nupraatikerover.be) voor minderjarige slachtoffers van kindermishandeling. Maar geweld heeft zo’n impact, niet alleen op het individu, maar ook op de omgeving, dat het echt noodzakelijk is om te investeren in een hulplijn die zich enkel focust op geweld, misbruik en kindermishandeling. Het is een aparte expertise”, aldus Wim Van de Voorde. “En ook belangrijk om weten: onze lijn wordt bemand door professionele hulpverleners, en niet door vrijwilligers. Deze mensen werken voor een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK) of een Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) en nemen niet uitsluitend de telefoon op, maar staan ook met beide voeten in de praktijk. Zij geven hun advies dus met ervaring. Ze weten exact naar wie ze kunnen doorverwijzen en kennen de [sociale kaart](#) van hun provincie heel goed.”

## *KINDERMISHANDELING ALS BELANGRIJKSTE THEMA*

Ongeveer 60% van de mogelijke slachtoffers waarvoor 1712 gecontacteerd wordt, zijn slachtoffers van kindermishandeling. Het aantal oproepen neemt jaar na jaar toe, en het percentage van kindermishandeling blijft 60%, maar is in absolute cijfers dus ook toegenomen. “Daar zal de campagne zeker aan bijgedragen hebben”, vertelt Wim Van de Voorde. “De bekendheid van de lijn is duidelijk vergroot.”

Wat gebeurt er met oproepen in verband met kindermishandeling? “We bieden in de eerste plaats een luisterend oor. Mensen die verontrust zijn of wiens ‘emmertje vol is’, kunnen in alle anonimiteit hun hart luchten”, legt Van de Voorde uit. “Als er meer specifieke vragen zijn, gaan we ook adviseren of informeren. In bepaalde gevallen zullen we doorverwijzen naar meer gespecialiseerde hulpverlening zoals een Centrum voor Leeringenbegeleiding (CLB) of slachtofferhulp. We kunnen als het nodig is ook mensen aanmelden bij een VK, of een gemandateerde instelling die op basis van vrijwilligheid met het gezin gaat werken om te kijken of er beterschap mogelijk is. We openen het dossier rechtstreeks bij het VK, de betrokkenen hoeven daar zelf niets voor te doen.”

## *1712 HELPT HELPEN*

1712 probeert bij een oproep na te gaan of er al hulpverlening aanwezig is. “Dat is niet altijd het geval”, zegt Wim Van de Voorde. “Soms sporen wij een volwassene uit de omgeving van het kind aan om zelf actie te ondernemen. Als iemand verontrustende geluiden hoort bij de burens, gaan we die persoon niet aanraden om zelf naar de burens te stappen, maar eventueel wel vragen om contact op te nemen met de wijkagent.”

Wim Van de Voorde vindt het ook belangrijk te benadrukken dat 1712 een hulplijn is, en geen meldpunt. “Een meldpunt creëert de verwachting dat ze iets kunnen melden en dat wij dan actie ondernemen. Maar wij zijn geen recherche of politie. Ons kader is sterk afgebakend: wij ‘helpen helpen’, sporen aan om te helpen. Soms hebben mensen een duwtje nodig, zoals die buurman die verontrustende geluiden hoort. Wij begrijpen absoluut dat dat zeker niet eenvoudig is. Daarom staan we die mensen graag bij met het nodige advies. Doordat 1712 een samenwerking is tussen de CAW en de VK kunnen de slachtoffers rechtstreeks bij die hulpverlenende organisaties terecht. Dit is een absolute troef van onze hulplijn.”

## CIJFERS ELEKTRONISCH TOEZICHT

[Website afdeling Justitiehuisen](#)

## INFOGRAFIEK ELEKTRONISCH TOEZICHT

Naast een stijging van korte gevangenisstraffen die worden omgezet naar elektronisch toezicht, is er doorheen de jaren ook een duidelijke stijging van elektronisch toezicht in het kader van voorlopige hechtenis (waarbij gecontroleerd wordt met GPS).

Evolutie aansluitingen enkelbanden (2016-2019)

	2016	2017	2018	2019
<b>ET als autonome straf</b>	0	20	32	10
<b>ET directie detentiebeheer</b>	6	3	4	5
<b>ET strafrestant +3 maanden</b>	1 265	1 434	1 000	1 035
<b>ET internering</b>	0	0	5	3
<b>ET strafuitvoeringsrechtbank (SURB)</b>	364	381	400	418
<b>ET terbeschikkingstelling SURB</b>	7	14	7	7
<b>ET strafrestant -3 maanden</b>	1 016	1 521	2 052	2 039
<b>ET in kader van voorlopige hechtenis</b>	391	460	495	590
<b>Totaal</b>	3 049	3 833	3 995	4 107

Wie legt de straf met enkelband op:

1. 75% gevangenisdirecties
2. 25% rechtelijke macht

89% van de personen die een enkelband dragen is een man.

62% van de personen die een enkelband dragen is tussen de 24 en 44 jaar.

1.015 personen met een enkelband kregen in 2019 een leefvergoeding.

Gemiddeld aantal dagen dat iemand rondloopt met een enkelband is 94 dagen.

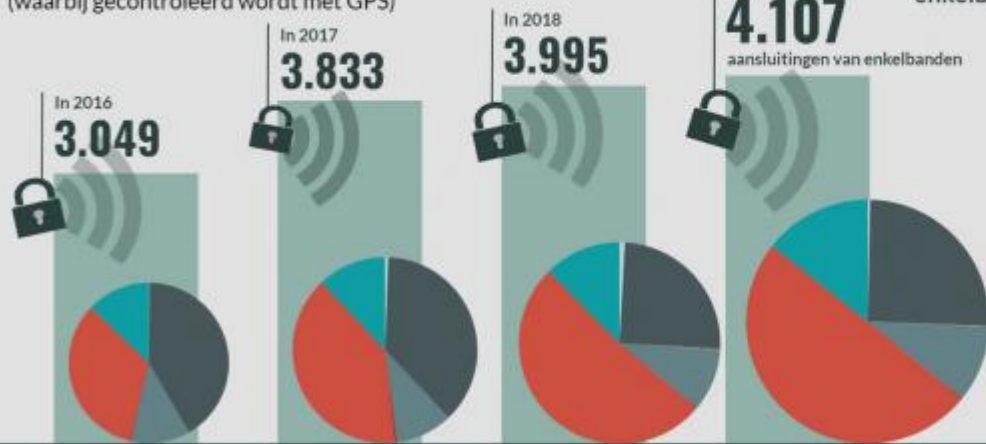
Enkelband als autonome straf duurt gemiddeld 177 dagen.

Naast een stijging van korte gevangenisstraffen die worden omgezet naar elektronisch toezicht, is er doorheen de jaren ook een duidelijke stijging van elektronisch toezicht in het kader van voorlopige hechtenis (waarbij gecontroleerd wordt met GPS)

Wie legt een straf met enkelband op?

**25%**  
rechterlijke macht

**75%**  
gevangenis-directies



**89%**

van de personen die een enkelband dragen is

**man**

**62%**

van de personen die een enkelband dragen is tussen

**24-44j**

**1.015**

personen met een enkelband kregen in 2019 een

**leefvergoeding**

(= een financiële tegemoetkoming voor mensen zonder inkomen)



**94**

gemiddeld aantal dagen dat iemand rondloopt met een enkelband

**dagen**

Enkelband als autonome straf duurt gemiddeld

**177**

**dagen**



## CIJFERS HULPLIJNEN

1712, Stop it Now! & Tele-Onthaal

- [Website 1712](#)
- [Website Stop it Now!](#)
- [Website Tele-Onthaal](#)

## INFOGRAFIEK 1712

1712 voor iedereen met vragen over geweld.

In 2019 5.409 oproepen (dat zijn 6% meer oproepen dan 2018) en 7.402 (mogelijke) slachtoffers.

79% van de oproepen via telefoon en 17% via email.

60% zijn vragen over kindermishandeling, 15% zijn vragen over partnergeweld.

Meeste oproepen in Antwerpen (24%) en Oost-Vlaanderen (23%).

Provincie	oproepen (%)
Antwerpen	24%
Limburg	16%
Oost-Vlaanderen	23%
Vlaams-Brabant	19%
West-Vlaanderen	18%

Bezochten in 2019 de website van 1712:

- 35.014 volwassenen (dat zijn 31% maar volwassenen dan in 2018)
- 14.653 tieners
- 7.222 kinderen

## INFOGRAFIEK TELE-ONTHAAL

In 2019 in totaal 120.845 oproepen en 90.819 gesprekken, waarvan

- 105.031 oproepen en 78.972 gesprekken of 87% via telefoon
- 15.814 oproepen en 11.847 gesprekken of 13% via chat

Gemiddeld 331 oproepen per dag en 249 gesprekken per dag

In 2019 94.508 websitebezoekers (+ 20.568 t.o.v. 2018)

## INFOGRAFIEK STOP IT NOW!

Stop it Now, voor mensen die zich zorgen maken over hun seksuele gevoelens of gedrag naar minderjarigen en hun naasten.

In totaal sinds lancering (mei 2017) 1.043 contacten, dat zijn gemiddeld 34 contacten per maand.

In 2019 zijn er 281 contacten, waarvan:

- 48% via email
- 40% via telefoon
- 12% chat

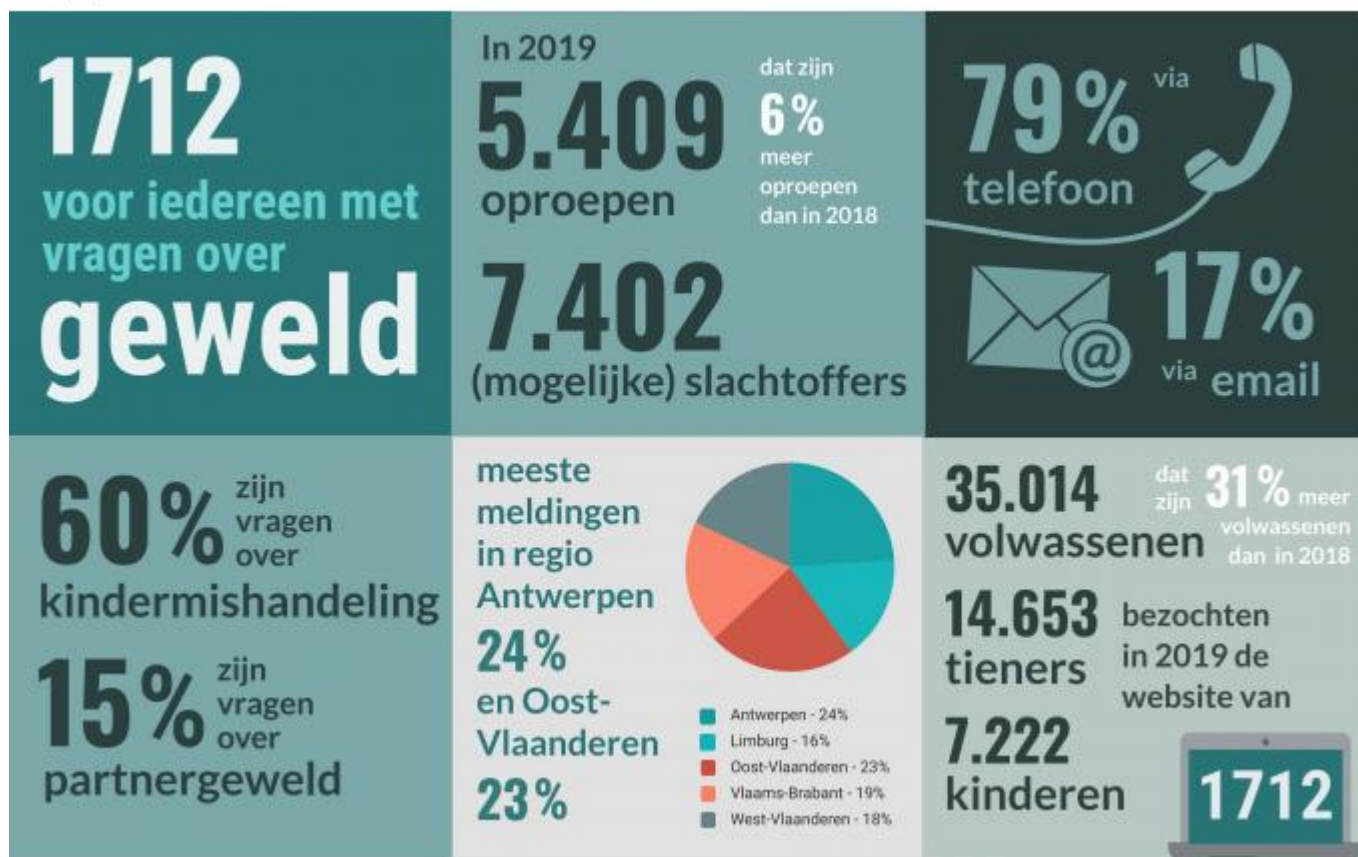
In totaal sinds lancering: 55% is bezorgd over zichzelf, 29% over een naaste.

In totaal sinds lancering 111 doorverwijzingen, in 2019 35 doorverwijzingen. In oktober 2019 waren er 63 personen in behandeling.

In totaal sinds lancering 51.949 websitebezoekers, in 2019 35.178 websitebezoekers.

1712

### Hulplijn 1712





© jaarverslag Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2019

Tele-Onthaal



© jaarverslag Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2019

## CIJFERS JUSTITIEHUIZEN

[Website Justitiehuisen](#)

14 justitiehuisen in Vlaanderen en Brussel

701 medewerkers voor de hele afdeling justitiehuisen op 31/12/2019 of 612 vte

## NIEUWE DOSSIERS

Evolutie nieuwe dossiers (2015-2019)

	<b>nieuwe dossiers</b>
<b>2015</b>	28 041
<b>2016</b>	26 891
<b>2017</b>	26 749
<b>2018</b>	27 575
<b>2019</b>	28 352

In 2019 28.352 nieuwe dossiers, verdeling:

	<b>nieuwe dossiers (%)</b>
<b>Opvolging van en toezicht op daders*</b>	63%
<b>Slachtofferonthaal</b>	21%
<b>Strafrechtelijk advies aan magistraten</b>	10%
<b>Maatschappelijk onderzoek i.k.v. scheidingsituaties</b>	6%

\*onder 'daders' verstaan we verdachten, beklaagden, veroordeelden en geïnterneerden

Opvolging van en toezicht op daders, verdeling geopende dossiers:

	<b>nieuwe dossiers</b>	<b>nieuwe dossiers (%)</b>
<b>Autonome Probatiestraf</b>	311	1,7%
<b>Autonome Werkstraf</b>	4 290	24,1%
<b>Bescherming Maatschappij</b>	275	1,5%
<b>Elektronisch Toezicht Autonome Straf</b>	18	0,1%
<b>Penitentiair</b>	2 349	13,2%
<b>Probation</b>	4 164	23,4%
<b>Vrij Onder Voorwaarden</b>	2 556	14,4%
<b>Bemiddeling en maatregelen</b>	3 828	21,5%
<b>Totaal</b>	17 791	100,0%

## LOPENDE DOSSIERS

Evolutie lopende dossiers (2015-2019)

	<b>lopende dossiers</b>
<b>31/12/2015</b>	25 980
<b>31/12/2016</b>	26 396
<b>31/12/2017</b>	26 781
<b>31/12/2018</b>	27 877

31/12/2019 **lopende dossiers**  
29 906

Op 31/12/2019 29.906 lopende dossiers, verdeling:

	lopende dossiers (%)
<b>Opvolging van en toezicht op daders*</b>	81%
<b>Slachtofferonthaal</b>	15%
<b>Strafrechtelijk advies aan magistraten</b>	2%
<b>Maatschappelijk onderzoek i.k.v. scheidingssituaties</b>	2%

\*onder 'daders' verstaan we verdachten, beklaagden, veroordeelden en geïnterneerden

Opvolging van en toezicht op daders, verdeling lopende dossiers:

	lopende dossiers	lopende dossiers (%)
<b>Autonome Probatiestraf</b>	471	1,9%
<b>Autonome Werkstraf</b>	3 240	13,4%
<b>Bescherming Maatschappij</b>	1 124	4,6%
<b>Elektronisch Toezicht Autonome Straf</b>	6	0,0%
<b>Penitentiair</b>	2 072	8,5%
<b>Probatie</b>	12 315	50,8%
<b>Vrij Onder Voorwaarden</b>	1 347	5,6%
<b>Bemiddeling en maatregelen</b>	3 666	15,1%
<b>Totaal</b>	24 241	100,0%

## Justitiehuizen



**14** justitiehuizen  
en **2** antennes  
in Vlaanderen en Brussel

**701** medewerkers  
justitiehuizen  
op 31/12/2019 of **612** VTE

**28.352**  
dossiers geopend in 2019



**63%** Opvolging van en toezicht op daders\*  
**21%** Slachtofferonthaal  
**10%** Strafrechtelijk advies aan magistraten  
**6%** Maatschappelijk onderzoek i.k.v. scheidingssituaties

Opvolging van en toezicht op daders  
geopende dossiers in 2019



**29.906**  
lopende dossiers op  
31/12



**81%** Opvolging van en toezicht op daders\*  
**15%** Slachtofferonthaal  
**2%** Strafrechtelijk advies aan magistraten  
**2%** Maatschappelijk onderzoek i.k.v. scheidingssituaties

Opvolging van en toezicht op daders  
lopende dossiers op 31/12/2019



\* Onder 'daders' verstaan we verdachten, beklaagden, veroordeelden en geïnterneerden.

## CIJFERS OVER KLACHTEN

Klachten nemen we au sérieux. We staan open voor feedback. Als onze dienstverlening of die van onze partners niet goed verloopt, lossen we problemen op en proberen we ze te vermijden.

Departement WVG, 27 klachten eerste lijn in 2019

	<b>klachten eerste lijn</b>
<b>Zorginspectie</b>	13
<b>Andere diensten</b>	2
<b>Welzijn en Samenleving</b>	0
<b>Justitiehuisen</b>	12
<b>Totaal</b>	27

- Eerste lijn: klachten over eigen dienstverlening
- Interne tweede lijn: klachten van voorzieningen die we ondersteunen
- Doorverwijzingen: klachten die bedoeld zijn voor andere organisaties/diensten
- Totaal aantal klachten Beleidsdomein WVG. Het totaal aantal klachten daalde van 1.910 in 2018 naar 1.730 in 2019, dat is een daling van 10%.

Evolutie behandelde klachten Departement WVG

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Eerste lijn</b>	39	29	27	27
<b>Interne tweede lijn</b>	1	4	0	1
<b>Doorverwijzingen</b>	22	47	54	28
<b>Totaal</b>	62	80	81	56

In 2019 was er een gevoelige daling van het totaal aantal klachten. Het aantal doorverwijzingen daalde met bijna de helft.

## Klachten nemen we au sérieux

We staan open voor feedback. Als onze dienstverlening of die van onze partners niet goed verloopt, lossen we problemen op en proberen we ze te vermijden.

In 2019  
Departement WVG

**27**  
klachten  
eerste lijn



Eerste lijn: klachten over eigen dienstverlening

Interne tweede lijn: klachten van voorzieningen die we ondersteunen

Doorverwijzingen: klachten die bedoeld zijn voor andere organisaties/diensten

### Totaal aantal klachten Beleidsdomein WVG

Het totaal aantal klachten daalde van

**1.910**  
in 2018

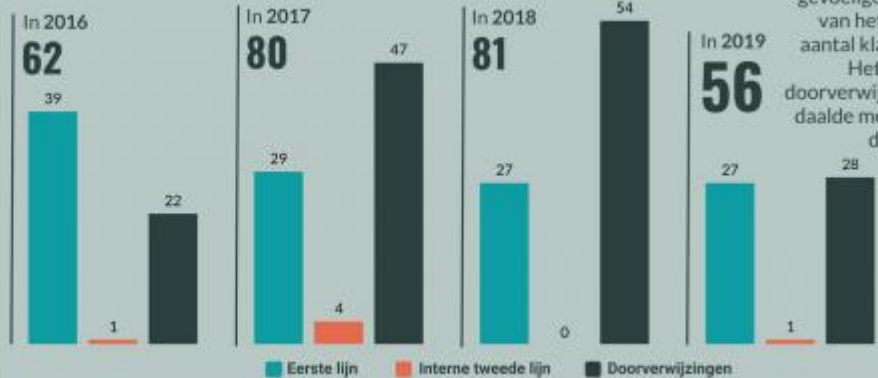
Dat is een daling van

**10%**

naar

**1.730**  
in 2019

### Evolutie behandelde klachten Departement WVG



In 2019 was er een gevoelige daling van het totaal aantal klachten. Het aantal doorverwijzingen daalde met bijna de helft.

## CIJFERS PERSONEEL

### TOTAAL PERSONEELSAANTAL

Evolutie aantal personeelsleden Departement WVG (2015-2019)  
**aantal personeelsleden**

<b>2015</b>	910
<b>2016</b>	953
<b>2017</b>	984
<b>2018</b>	1 011
<b>2019</b>	1 012

Personeelsaantal Departement WVG op 31/12/2019: 1.012

### PERSONEELSAANTAL NAAR GESLACHT EN LEEFTIJD

- Aantal mannen op 31/12/2019: 233 of 23%
- Aantal vrouwen op 31/12/2019: 779 of 77%

Personeelsaantal Departement WVG naar leeftijdsklasse en geslacht op 31/12/2019

Leeftijdsklasse	Vrouw	Man	Totaal
<b>&lt;=24</b>	18	1	19
<b>25-29</b>	79	16	95
<b>30-34</b>	81	17	98
<b>35-39</b>	108	25	133
<b>40-44</b>	167	38	205
<b>45-49</b>	160	47	207
<b>50-54</b>	78	31	109
<b>55-59</b>	48	32	80
<b>&gt;=60</b>	40	26	66
<b>Totaal</b>	779	233	1 012

### PERSONEELSAANTAL NAAR NIVEAU EN AFDELING

Personeelsaantal Departement WVG naar niveau op 31/12/2019

Niveau	aantal	%
<b>A</b>	230	23%
<b>B</b>	608	60%
<b>C</b>	151	15%
<b>D</b>	23	2%
<b>Totaal</b>	1 012	100%

Personeelsaantal Departement WVG naar niveau en afdeling op 31/12/2019



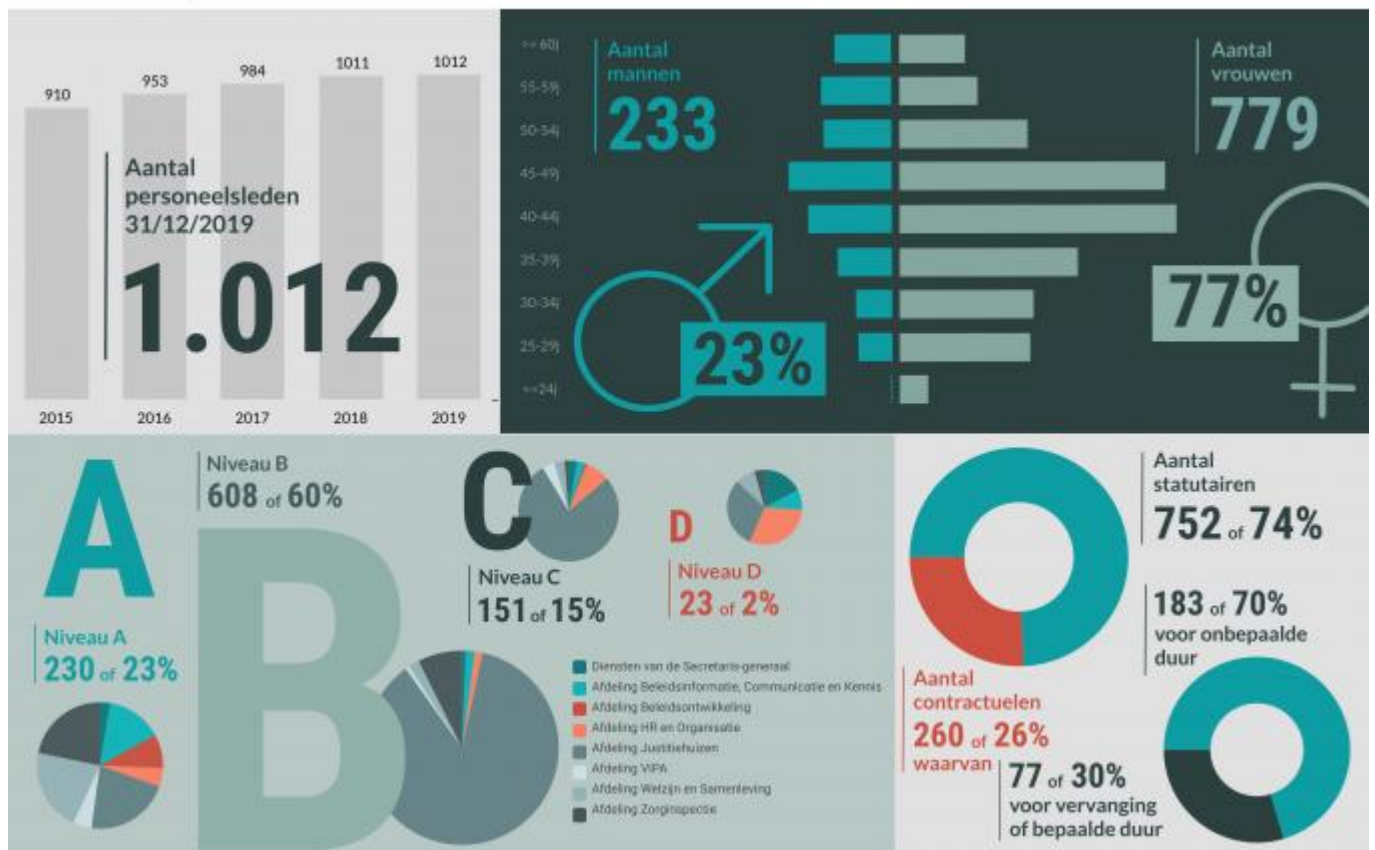
Afdeling	A	B	C	D	Totaal
Diensten van de Secretaris- generaal (incl. Team Wagenschot) 6	4	4	4		18
Afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis 33	9	4	2		48
Afdeling Beleidsontwikkeling WVG20			1		21
Afdeling HR en Organisatie (incl. team kabinetsondersteuning) 11	8	12	7		38
Afdeling Justitiehuizen 50	527	117	7		701
Afdeling VIPA 11	4	6			21
Afdeling Welzijn en Samenleving 49	11	5	2		67
Afdeling Zorginspectie GHZ en KO12	34				46
Afdeling Zorginspectie WGF 38	11	2	1		52
<b>Totaal</b>	<b>230</b>	<b>608</b>	<b>151</b>	<b>23</b>	<b>1 012</b>

## PERSONEELSAANTAL NAAR STATUUT EN CONTRACTDUUR

Personeelsaantal Departement WVG naar statuut en contractduur op 31/12/2019

Statuut/contractduur	aantal	%
Ambtenaar	752	74%
Contractueel	260	26%
Onbepaalde duur	183	70%
Vervanging/bepaalde duur	77	30%

### Personeel Departement WVG



## | CIJFERS SOCIALE KAART

### [Website sociale kaart](#)

In 2019 info over 44.935 zorgaanbieders in Vlaanderen en Brussel.

De sociale kaart wordt voortdurend nog uitgebreid, het aantal zorgaanbieders blijft stijgen.

De sociale kaart biedt info over de werking, doelgroep, kostprijs en openingsuren.

Aantal zorgaanbieders (voorzieningen + gezondheidszorgverstrekkers):

- Brussel: 2.974 resultaten
- Vlaanderen: 44.935 resultaten
- Provincie Antwerpen: 11.033 resultaten
- Provincie Limburg: 7.440 resultaten
- Provincie Oost-Vlaanderen: 10.491 resultaten
- Provincie Vlaams-Brabant: 6.695 resultaten
- Provincie West-Vlaanderen: 9.342 resultaten

In 2019 gemiddeld 146.611 gebruikers per maand.

Tijdens een sessie werden gemiddeld 2,38 pagina's bezocht, wat betekent dat er in totaal 5.182.664 pagina's werden opgevraagd in 2019.

2.613 bezoekers maakten in 2019 een account aan waarmee ze toegang kregen tot extra functionaliteiten.

In de top 5 van meest gezochte zoektermen staan:

- Jongeren
- Drugs
- Wonen
- CAW
- Kinderopvang

## sociale kaart

In 2019  
info over

**44.935** zorgvoorzieningen en  
zorgverstrekkers  
in Vlaanderen en Brussel

De sociale kaart wordt voortdurend  
nog uitgebreid, het aantal  
zorgaanbieders blijft stijgen.  
De sociale kaart biedt info over de  
werking, doelgroep, kostprijs en  
openingsuren.



In 2019  
gemiddeld **146.611**  
gebruikers per maand

Tijdens een sessie werden gemiddeld  
**2,38 pagina's** bezocht, wat betekent  
dat er in totaal **5.182.664 pagina's**  
werden opgevraagd in 2019

**2.613**  
bezoekers

maakten in 2019 **een account** aan  
waarmee ze toegang kregen tot extra  
functionaliteiten

gezocht

gebruikt

Top 5  
meest gezochte  
zoektermen

Jongeren  
Drugs  
Wonen  
CAW  
Kinderopvang

## FINANCIËLE CIJFERS

### DEPARTEMENT WVG

- Budget 2019, Departement WVG: 1 049 miljoen euro of 8% van budget Beleidsdomein WVG
- Budget in 2018: 1.060 miljoen euro
- Budget in 2017: 1.062 miljoen euro

#### Verdeling budget in 2019:

- Budget VIPA: 777 miljoen euro of 74% van het totaal budget
- Budget Departement WVG (excl. VIPA): 272 miljoen euro of 26% van het totaal budget

Verdeling besteding budget Departement WVG (excl. VIPA) in 2019

	<b>budget (in euro)</b>	<b>budget (%)</b>
<b>Lonen</b>	58 086 286	21,4%
<b>Werking</b>	9 094 655	3,3%
<b>Beleid ontwikkeling en ondersteuning</b>	7 517 000	2,8%
<b>Beleid armoedebestrijding en samenlevingsopbouw</b>	15 075 000	5,6%
<b>Beleid vrijwilligerswerk</b>	1 999 000	0,7%
<b>Beleid welzijnswerk</b>	118 998 519	43,8%
<b>Beleid Vlaams intersectoraal akkoord</b>	47 258 315	17,4%
<b>Beleid coördinatie armoedebestrijding</b>	2 853 000	1,1%
<b>Beleid integrale jeugdhulp</b>	1 069 000	0,4%
<b>Beleid justitieel welzijnswerk</b>	7 107 000	2,6%
<b>Beleid zorginfrastructuur</b>	2 500 000	0,9%
<b>Totaal</b>	271 557 776	100,0%

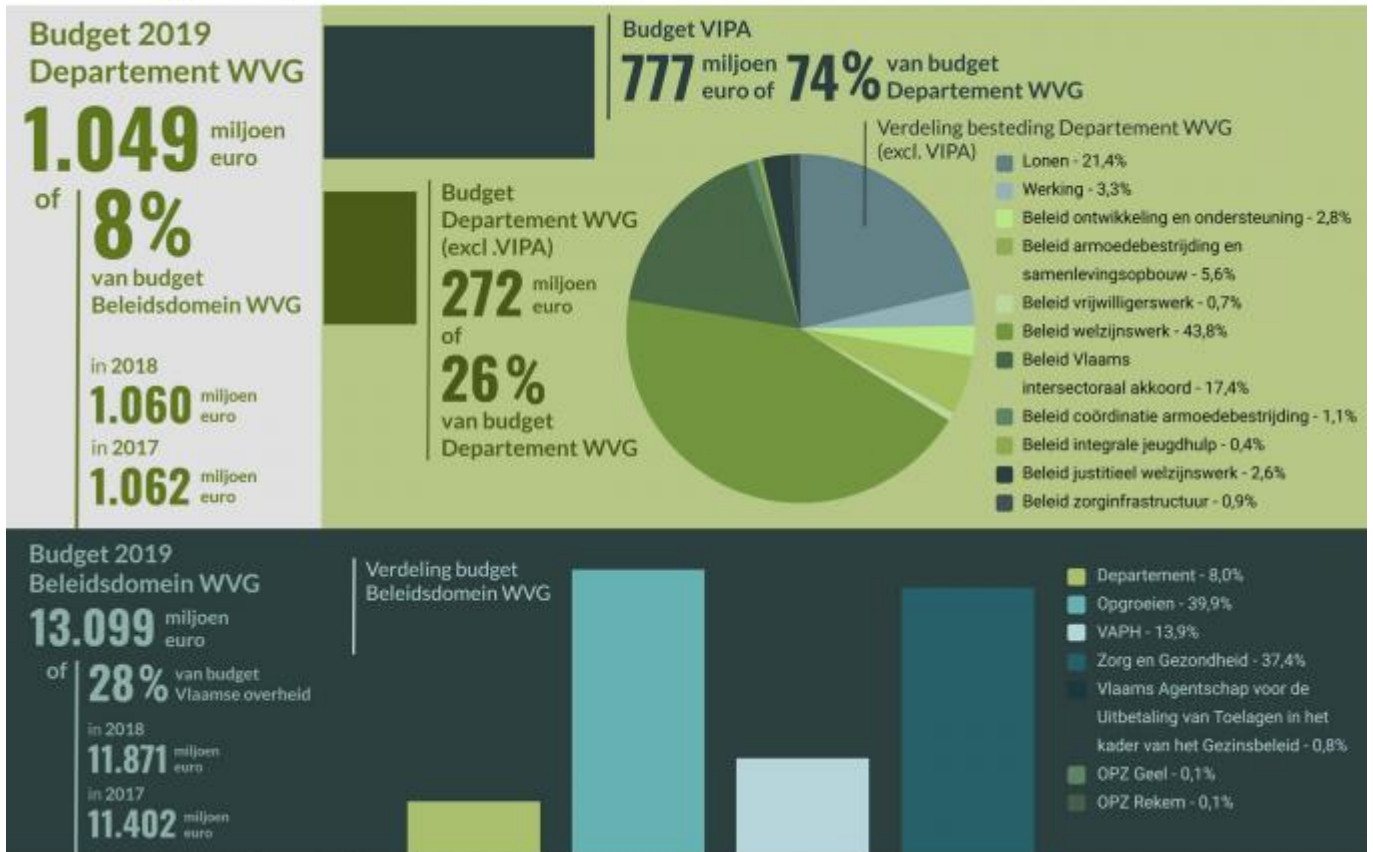
### BELEIDSDOMEIN WVG

- Budget 2019, Beleidsdomein WVG: 13 099 miljoen euro of 28% van budget Vlaamse overheid
- Budget in 2018: 11.871 miljoen euro
- Budget in 2017: 11.402 miljoen euro

Verdeling besteding budget Beleidsdomein WVG in 2019

	<b>budget (in euro)</b>	<b>budget (%)</b>
<b>Departement</b>	1 048 509 776	8,0%
<b>Opgroeien</b>	5 220 620 367	39,9%
<b>VAPH</b>	1 816 761 407	13,9%
<b>Zorg en Gezondheid</b>	4 895 320 744	37,4%
<b>Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid</b>	101 308 000	0,8%
<b>OPZ Geel</b>	7 774 000	0,1%
<b>OPZ Rekem</b>	8 269 000	0,1%
<b>Totaal</b>	13 098 563 293	100,0%

## Financiële cijfers Departement WVG



## INSPECTIECIJFERS

[Website afdeling Zorginspectie](#)

## INSPECTIES

Totaal in 2019: 4.194

Aantal inspecties per toezichtsdomein in 2019

	aantal inspecties	aantal inspecties (%)
<b>Gehandicaptenzorg</b>	804	19,2%
<b>Kinderopvang</b>	1.800	42,9%
<b>Preventieve</b>	27	
<b>Gezinsondersteuning</b>		0,6%
<b>Residentiële Ouderenzorg</b>	771	18,4%
<b>Thuiszorg</b>	73	1,7%
<b>Welzijn</b>	28	0,7%
<b>Voorzieningen voor jongerenwelzijn</b>	26	0,6%
<b>Ziekenhuizen</b>	116	2,8%
<b>Geestelijke Gezondheidszorg</b>	22	0,5%
<b>Financiële Inspecties</b>	527	12,6%
<b>Totaal</b>	4.194	100,0%

## KLACHTINSPECTIES

Evolutie aantal klachtinspecties per toezichtsdomein (2016 - 2019)

	2016	2017	2018	2019
<b>Gehandicaptenzorg</b>	15	24	9	12
<b>Kinderopvang</b>	143	135	131	93
<b>Preventieve gezinsondersteuning</b>	0	2	1	0
<b>Residentiële ouderen zorg</b>	160	212	210	149
<b>Thuiszorg</b>	5	14	5	6
<b>Welzijn</b>	3	1	0	2
<b>Voorzieningen voor jongerenwelzijn</b>	12	8	4	10
<b>Ziekenhuizen</b>	14	1	1	2
<b>Geestelijke Gezondheidszorg</b>	4	4	1	1
<b>Totaal</b>	356	401	362	275

## PASSIEVE OPENBAARHEID

Evolutie aantal aanvragen en bezorgde verslagen (2016 - 2019)

	aanvragen	bezorgde verslagen
<b>2016</b>	481	1.295
<b>2017</b>	686	1.724
<b>2018</b>	681	1.393
<b>2019</b>	763	2.364

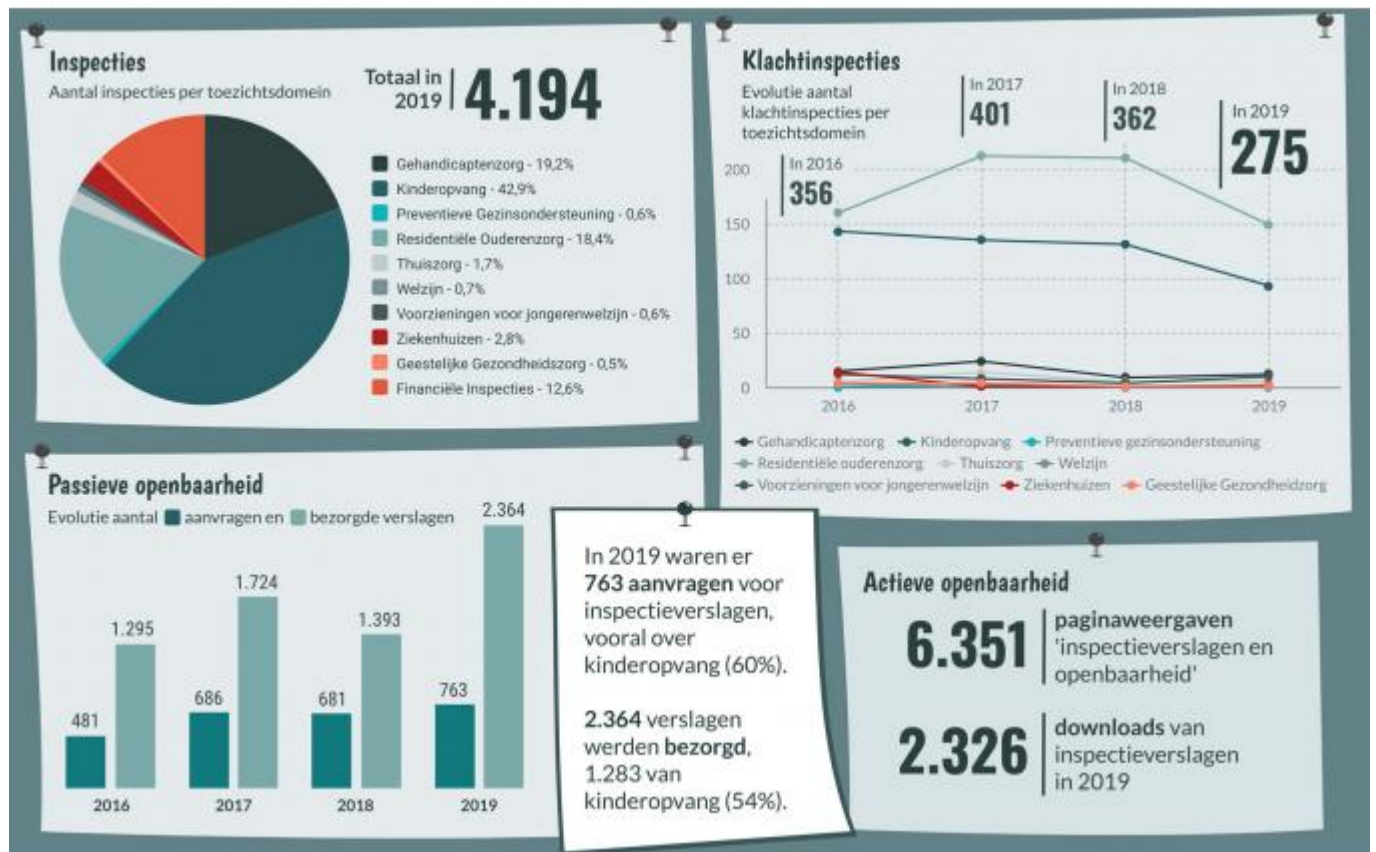
In 2019 waren er 763 aanvragen voor inspectieverslagen, vooral over kinderopvang (60%).

2.364 verslagen werden bezorgd, 1.283 van kinderopvang (54%)

## ACTIEVE OPENBAARHEID

- 6.351 paginaweergaven 'inspectieverslagen en openbaarheid'
- 2.326 downloads van inspectieverslagen in 2019

### Cijfers Zorginspectie



## INVESTERINGEN IN WELZIJNSWERK

[Website afdeling Welzijn en Samenleving](#)

## INFOGRAFIEK SUBSIDIES WELZIJNSWERK, CAW EN VRIJWILLIGERSWERK

### Subsidies Welzijnswerk

Totaal in 2019 166,4 miljoen euro subsidies en tegemoetkomingen.

Subsidies en tegemoetkomingen	in euro	in %
Welzijnswerk	103 695 207,7	62,3%
Samenlevingsopbouw en armoedebestrijding	13 183 674,5	7,9%
Vrijwilligerswerk	1 481 000,0	0,9%
Subsidies VIA-4	44 179 050,6	26,6%
Coördinatie van het armoedebeleid	2 830 000,0	1,7%
Commissies eerstelijns juridische bijstand	1 024 000,0	0,6%
<b>Totaal</b>	<b>166 392 932,8</b>	<b>100,0%</b>

### Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW's)

- Cliënten onthaald: 91 881
- Cliënten begeleid: 27 522

In 2019 kregen de CAW een subsidie van 100,81 miljoen euro of bijna 61% van de totale subsidies van de afdeling Welzijn en Samenleving.

### Vrijwilligerswerk

142 organisaties met 27.067 vrijwilligers kregen in totaal een subsidie van 1,48 miljoen euro.

## INFOGRAFIEK ARBEIDSMATIGE ACTIVITEITEN (AMA)

Arbeidsmatige activiteiten zijn vrijwillige, onbezoldigde bezigheden voor mensen met medische, mentale, psychische, psychiatrische en/of sociale problemen.

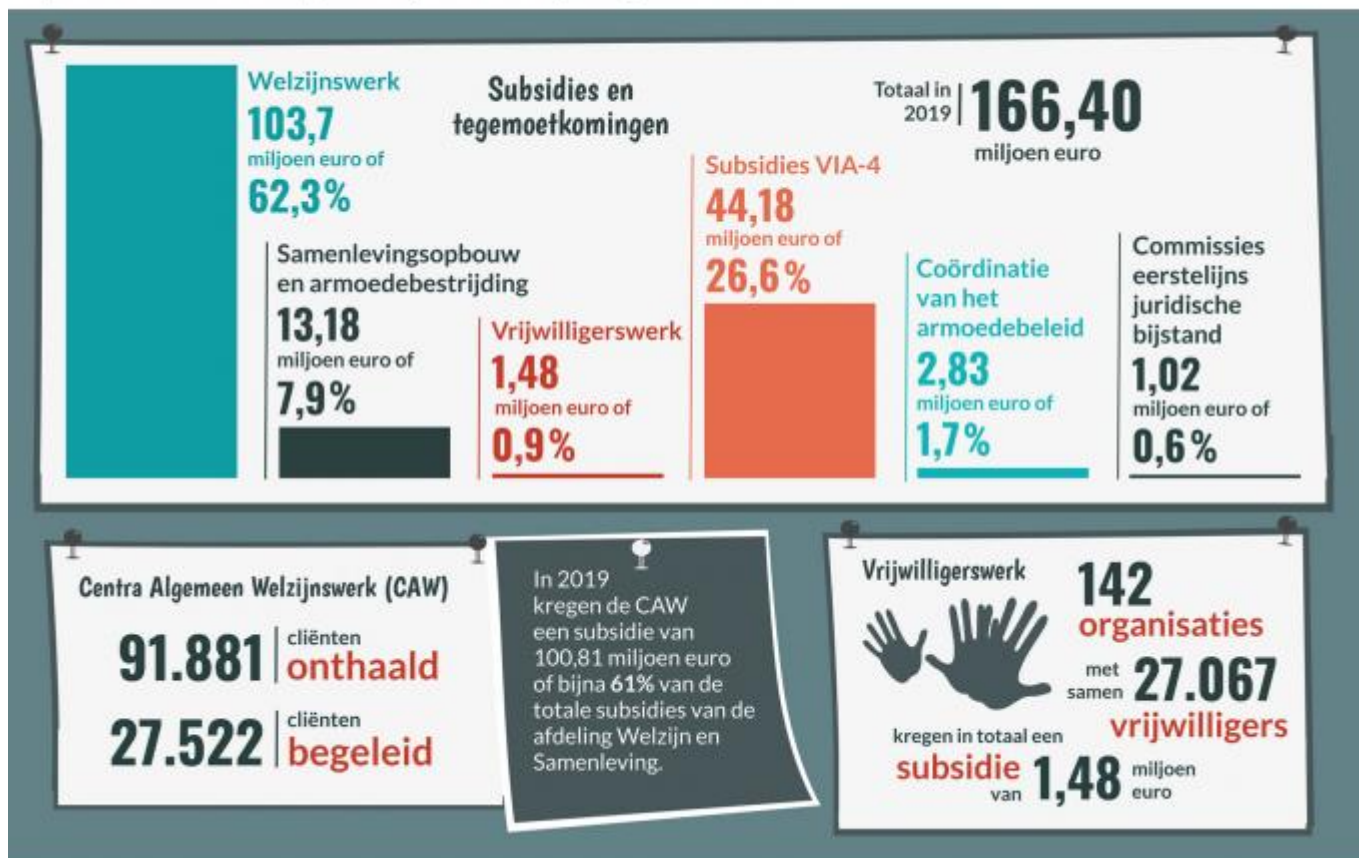
In 2019 werden 2.583 overeenkomsten goedgekeurd voor 2.462 personen, ingediend door 118 voorzieningen met een erkenning als AMA-begeleider.

Top 3 voorzieningen met de meeste overeenkomsten:

1. Beschut wonen: 1.236 overeenkomsten of 48%
2. OCMW: 473 overeenkomsten of 18%
3. Voorzieningen VAPH: 422 of 16%



## Cijfers subsidies welzijnswerk, CAW en vrijwilligerswerk



© jaarverslag Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2019

## CIJFERS ARBEIDSMATIGE ACTIVITEITEN (AMA)



© jaarverslag Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2019

## INVESTERINGEN IN ZORGINFRASTRUCTUUR

[Website VIPA](#)

### INFOGRAFIEK VLAAMS INFRASTRUCTUURFONDS VOOR PERSOONSGEBONDEN AANGELEGENHEDEN (VIPA)

#### Klassieke infrastructuursubsidies

Klassiek: éénmalige aanrekening op de VIPA-kredieten van het volledige subsidiebedrag voor het bouwproject.

In 2019, 76,6 miljoen euro klassieke infrastructuursubsidie (excl. subsidie voor preventie van agressie)

Klassieke infrastructuursubsidie	in euro	%
Algemeen Welzijnswerk	4 780 441	6,2%
Bijzondere Jeugbijstand	9 184 538	12,0%
Gezinnen met kinderen	6 327 387	8,3%
Personen met een handicap	25 810 167	33,7%
Preventieve en ambulante Gezondheidszorg	6 409 802	8,4%
Ouderenzorgvoorzieningen	7 204 779	9,4%
Psychiatrische Verzorgingstehuizen	4 632 666	6,1%
Verzorgingsvoorzieningen	12 219 285	16,0%
<b>Totaal</b>	<b>76 569 065</b>	<b>100,0%</b>

In 2019, 8,5 miljoen euro subsidie voor preventie van agressie

Voorzieningen met een verblijfsfunctie die werken met minderjarigen, kunnen VIPA-subsidies aanvragen voor projecten van preventieve infrastructurele maatregelen inzake agressie, vrijheidsbeperking of vrijheidsberoving.

#### Forfaitaire infrastructuursubsidies

Forfaitair: jaarlijkse aanrekening op de VIPA-kredieten van een forfaitair bedrag zolang men aan de voorwaarden voldoet (bv. gebruik door mensen met bepaalde zorgzwaarte).

In 2019, 4,4 miljoen euro forfaitaire infrastructuursubsidie waarvan 3,9 miljoen euro voor verzorgingsvoorzieningen en 0,5 miljoen euro voor personen met een handicap.

#### Energiescans en klimaatsubsidies

In 2019 trok VIPA 2,3 miljoen euro uit om energiescans uit te voeren in zorgvoorzieningen. Om de energiebesparende investeringen met een terugverdientijd van meer dan 5 jaar (het resultaat van de energiescans) uit te voeren, trok VIPA 8,2 miljoen euro uit in 2019.

Klimaatsubsidie	in euro	%
Algemeen welzijnswerk	0	0,0%
Bijzondere jeugdbijstand	557 007	6,8%
Gezinnen met kinderen	544 393	6,7%

Klimaatsubsidie	in euro	%
Personen met een handicap	2 318 648	28,3%
Preventieve en ambulante gezondheidszorg	70 708	0,9%
Ouderenvoorzieningen en voorzieningen in de thuiszorg	1 698 238	20,8%
Verzorgingsvoorzieningen	2 992 696	36,6%
Totaal	8 181 690	100,0%

## INFOGRAFIEK KLIMAATENGAGEMENT WVG

Drie jaar geleden ondertekenden het beleidsdomein WVG, acht koepelorganisaties in de zorg en het Vlaams Energiebedrijf het klimaatengagement. Daarin engageren ze zich om energie te besparen, nieuwbouw bijna energieneutraal te maken en gratis energiescans aan te bieden aan zorgvoorzieningen.

### Energiescans

10% van alle voorzieningen en 72% van alle ziekenhuizen kregen reeds een energiescan.

### Besparingsmaatregelen

9.823 besparingsmaatregelen werden berekend.

Top 3 aantal berekende maatregelen

1. Isolatie
2. Relighting/relamping
3. Hernieuwbare energie

De gemiddelde terugverdientijd van investeringen mét subsidie verlagen van 14 jaar naar 7 jaar. Subsidies

Het aantal subsidie-aanvragen stijgt. In 2019 8,2 miljoen euro klimaatsubsidies.

### Investering en CO2-besparing

	Top 3 grootste bespaarders	
	gem. CO2-besparing	gem. investeringskost
1. Windmolens	250 ton/jaar	1.233.233 euro
2. Duurzame energieopwekking	53 ton/jaar	441.161 euro
3. Warmtekrachtkoppeling	47 ton/jaar	139.008 euro

**Cijfers Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA)**



© jaarverslag Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2019

CIJFERS KLIMAATENGAGEMENT



© jaarverslag Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2019