



Vlaanderen
is zorgzaam samenleven

Jaarverslag 2020

Zorgzaam samenleven

VOORWOORD 2020



De impact van het Departement WVG op 'zorgzaam samenleven'

Samen met vele partners werken aan zorgzaam samenleven

De coronacrisis heeft er ook bij ons in het departement natuurlijk zwaar op ingehakt. In die zin dat heel onze werking moest omgegooid worden. Zeker tijdens de eerste lockdown, waar het voor onze buitendiensten en onze inspecteurs toch wel een hele aanpassing was. Maar goed, we hebben dat gedaan. We hebben ons heel flexibel opgesteld en op die manier ook heel snel teruggezocht naar hoe we toch contact konden houden met die mensen waar we voor werken. Hoe kunnen we via beeldbellen bijvoorbeeld ook contact houden met onze justitiabelen? Onze inspecteurs zijn gaan kijken naar welke inspecties wel nog mogelijk waren? Waar kunnen we wel nog toezicht gaan houden? En al onze andere collega's zijn blijven doorgaan en met een ongelooflijke inzet blijven zoeken naar hoe ze hun taken op de best mogelijke manier konden invullen. Ik ben heel trots op al mijn mensen, want ik vind dat we het ongelooflijk goed hebben gedaan om toch met die mensen en die middelen al onze opdrachten op een heel authentieke manier te gaan waarmaken.

Ook op het vlak van externe ondersteuning was het toch wel een bijzonder jaar.

Allereerst stonden de collega's van het Agentschap Zorg en Gezondheid natuurlijk in het oog van de storm van dag één en daar hebben we gekeken naar hoe we ondersteuning konden gaan bieden.

Vooraf vanuit Zorginspectie is er heel snel mee ingesprongen bij

het Outbreak Support Team en bij de telefonische permanentie om op de momenten dat bijvoorbeeld de woonzorgcentra toch heel zwaar te kampen hadden met problemen, met vele overlijdens ook, en met manageriële problemen. Toen waren we er wel om bijstand te gaan verlenen en de dankbaarheid van onze collega's van Zorg en Gezondheid is ook wel heel erg groot. Maar niet alleen de inspectiediensten hebben bijgesprongen. Ik denk bijvoorbeeld ook aan de mensen zowel van het informaticateam als van het kennisteam die hebben bijgesprongen want data is gebleken heel erg belangrijk te zijn. Om daar ondersteuning te gaan bieden waren wij zeer welkom en heeft de kennis van het departement zeker en vast bijgedragen tot een beter resultaat.

Naast het bijspringen bij Zorg en Gezondheid hadden we natuurlijk ook de Taskforce COVID-19 in de zorgvoorzieningen die op 8 april vorig jaar is gestart. En een paar maanden later, 11 juni, toen ik werd gevraagd om voorzitter te worden van het Interfederaal Comité Testing & Tracing . Het heeft betekend dat wij ook buiten ons eigen departement en buiten onze eigen bevoegdheden toch wel heel wat zijn gaan opnemen. Terug met de ondersteuning van een heleboel van onze medewerkers. En ook daar ben ik heel dankbaar dat zij altijd aan mijn zijde hebben gestaan in die toch wel hele zware periode dat we 7 op 7 en 20 op 24 aan het draaien waren.

Net zoals de voorgaande jaren proberen wij een boeiend jaarverslag te maken. Uiteraard gaat u cijfers en infographics terugvinden. Maar het is vooral belangrijk om de mensen zelf aan het woord te laten. Zowel de medewerkers van het departement als onze partners. Door middel van interviews en door middel van filmpjes proberen we een kijk te geven op wat zij hebben gedaan, hoe zij het hebben ervaren. Ook in het coronajaar dat toch wel zo cruciaal heeft ingegrepen op de maatschappij, op ons allemaal.

Ik kan alleen maar zeggen: ik hoop dat het ook voor u een even boeiend verhaal is als het voor ons is geweest. Dus ik zou u allemaal heel veel leesplezier willen toewensen.

ANKE VERLAENEN EN NEIL PATERSON



Anke Verlaenen en Neil Paterson

Door corona kunnen gedetineerden nu ook videobellen

*Ook voor gedetineerden drukte corona een zware stempel op het jaar 2020. Maar het nieuwe 'Strategisch plan hulp- en dienstverlening aan gedetineerden en geïnterneerden' biedt wel toekomstperspectief, vertellen beleidsmedewerker **Anke Verlaenen** van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) en **Neil Paterson** van Steunpunt Mens en Samenleving (SAM vzw).*

De coronapandemie betekende een uitdaging voor elk deel van onze samenleving. Eén groep die soms wordt vergeten, zijn de gedetineerden. Ook voor hen was 2020 een zeer moeilijk jaar, vertelt Neil Paterson van SAM vzw. "Er zijn lange periodes geweest waarin niemand bezoek mocht ontvangen: dat was heel zwaar voor de gedetineerden zelf, maar ook voor hun kinderen en partners. Daarnaast was het voor gedetineerden ook moeilijk om aan hun reclassering te werken: heel wat zaken in de maatschappij, zoals verslavingszorg, stonden tijdelijk on hold, waardoor ze veel moeilijker hun vrijlating konden voorbereiden. Ook binnen de gevangenis muren werden veel zaken tijdelijk stopgezet, vooral groepsactiviteiten. Tot op vandaag zijn er trouwens nog heel wat beperkingen, dus veel zaken blijven heel moeilijk."

“Wie in de gevangenis verblijft, botst sowieso al op veel beperkingen, maar nu werden dat er nog een stuk meer”, treedt beleidsmedewerker Anke Verlaenen bij. “Sommige gedetineerden hadden maandenlang geen fysiek contact: dat vreet aan een mens. Gelukkig werd vanuit de gevangenissen wel wat ondernomen om hen te helpen. Zo konden gedetineerden één keer per week videobellen met hun naasten, via een beveiligde laptop. Het plan om dat in te voeren lag al langer op tafel, maar door corona is dat in een stroomversnelling geraakt. Dat is een goede zaak, ook voor gedetineerden die enkel familie hebben in het buitenland bijvoorbeeld. Ook de hulpverlening in de gevangenis lag – net als in de rest van de samenleving – tijdelijk stil. Maar er is veel geïnvesteerd in telefonische hulp. Dit kan ook na de pandemie een aanvulling blijven op reguliere hulpverlening.”

| EVIDENCE BASED

Corona heeft dus wel het een en ander in een stroomversnelling gebracht. Maar sowieso stond er al verandering voor de deur, want in 2020 werd ook het nieuwe STRAP gelanceerd: het Strategisch Plan Hulp- en Dienstverlening aan gedetineerden en geïnterneerden. “De Vlaamse regering is bevoegd voor de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden. En het lijkt misschien onwaarschijnlijk voor buitenstaanders, maar letterlijk elk Vlaams beleidsdomein is vertegenwoordigd in onze gevangenissen. Voor domeinen als Welzijn, Onderwijs en Werk lijkt dat logisch, maar ook domeinen als Wonen spelen een belangrijke rol: een betaalbare woning vinden is niet evident voor wie uit de gevangenis komt, maar het is wel een zeer belangrijke factor voor re-integratie”, vertelt Paterson. “En dus wordt elke legislatuur zo’n strategisch plan opgemaakt. Een gezamenlijke focus voor de komende vijf jaar, zeg maar. En die bestaat uit vijf grote strategische doelstellingen.”

Een van die doelstellingen is dat er nog meer *evidence based* gewerkt moet worden. “Er was al vrij veel onderzoek naar gedetineerden, maar de resultaten waren nogal versnipperd. We hebben dringend nood aan een duidelijk, coherent geheel”, aldus Paterson. “De eerste maatregel die er zeker komt, is een algemeen, omvattend wetenschappelijk onderzoek naar de noden en behoeften van gedetineerden. Er wordt ook een profielschets gemaakt van onze populatie gedetineerden: geen overbodige luxe, want die oefening werd voor het laatst gemaakt in 2001. Sindsdien is die populatie enorm veranderd. En ten slotte komt er een bevraging van gedetineerden die na een lange gevangenisstraf zijn vrijgekomen. Dat was tot voor kort een lacune in het onderzoek. Terwijl het natuurlijk belangrijk is om te weten wat hen écht heeft geholpen en welke dienstverlening beter kan.”

| CONTINUÏTEIT

In het strategisch plan is ook aandacht voor specifieke doelgroepen, zoals veelplegers en geradicaliseerden bijvoorbeeld. Maar ook heel belangrijk: gedetineerden met psychische problemen. “Dit gaat om een doelgroep die gemiddeld al meer psychische problemen heeft dan andere burgers, en die problemen worden vaak nog versterkt door het verblijf in de gevangenis, wat toch een heel stressvol milieu is”, legt Paterson uit. Daarnaast is er ook extra aandacht voor continuïteit van hulpverlening. “Als de hulpverleningstrajecten buiten de gevangenis goed aansluiten op de trajecten binnen, verhoogt dat de kans op re-integratie in de samenleving. En daar is toch nog wat werk aan de winkel. Diensten die gedetineerden na hun vrijlating opvolgen, hebben vaak te weinig zicht op wat er binnen de gevangenis al is gebeurd. Meer afstemming is cruciaal.”

“Door corona is de samenleving overspoeld door een digitale golf, maar binnen de gevangenissen is er toch nog een enorme achterstand”

Tenslotte stipt Verlaenen nog het thema digitalisering aan. “Door corona is de samenleving overspoeld door een digitale golf, maar binnen de gevangenissen is er nog een enorme achterstand. Er zou bijvoorbeeld veel meer gewerkt moeten worden aan digitale vaardigheden van gedetineerden. En het zou ook goed zijn mochten gedetineerden voor hun vrijlating al bepaalde zaken online kunnen regelen, zodat die in orde zijn wanneer ze vrijkomen. Dat ligt vaak moeilijk, door strenge regels die federaal worden opgelegd. Maar ook op dat vlak lijkt er beterschap in zicht.”

ANNE VANWALLEGHEM, KATRIEN DE MEYER EN NANCY TOUSSAINT



Anne Vanwalleghem, Katrien De Meyer en Nancy Toussaint

We willen nieuwkomers meteen een welkom gevoel geven op de werkvloer, ook tijdens corona

*Ook in coronajaar'2020 werden bij het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) nieuwe medewerkers aangeworven. HR-medewerkers **Anne Vanwalleghem, Katrien De Meyer** en **Nancy Toussaint** vertellen over hun nieuwe onthaalbeleid, het belang van een veilige werkplek, en warme initiatieven om iedereen 'aan boord' te houden.*

"Twee jaar geleden begonnen we een nieuw onthaalbeleid te ontwikkelen, in overleg met de verschillende afdelingen van het departement", vertelt Nancy Toussaint, HR-verantwoordelijke Rekrutering en Selectie. "Een onthaalbeleid is cruciaal: je wil dat nieuwkomers snel wegwijs worden gemaakt in de structuur en cultuur van je organisatie, maar ook dat ze zich meteen betrokken voelen. Bovendien is het ook voor ons een leerproces: nieuwe mensen hebben een frisse kijk en brengen eigen kennis mee." Flink wat aspecten van het bestaande onthaalbeleid kregen een opfrisbeurt en er kwamen nieuwe zaken bij. "Onze onthaalbrochure werd geüpdatet, we maakten een draaiboek en checklists, zodat iedereen weet wat wanneer van hen wordt verwacht. Ook het systeem van peters en meters werd verfijnd: het is de bedoeling dat zij de nieuwe medewerker op sleeptouw nemen, introduceren bij vergaderingen en hun netwerk, kennis overbrengen, ... Het gaat dus om een zeer inhoudelijke rol. Voor praktische vragen is er de personeelsverantwoordelijke."

Ook het onthaaltraject werd vernieuwd, vertelt Anne Vanwalleghem, afdelingshoofd HR en Organisatie. "Dat bestaat nu uit twee luiken. Er is de onthaaldag, die drie keer per jaar wordt georganiseerd voor alle nieuwe medewerkers. Die wordt nu gekoppeld aan een vormingsdag, ook drie keer per jaar. Daar leren de nieuwkomers personeelsgerelateerde tools en programma's kennen waarmee in het departement wordt gewerkt." Door corona liep in 2020 alles anders dan gepland, aldus teamverantwoordelijke HR Katrien De Meyer. "De onthaaldagen werden online events, die dus ook iets 'compact' waren. Maar de kern bleef hetzelfde: secretaris-generaal Karine Moykens heette iedereen welkom, de verschillende afdelingen stelden zichzelf voor en er waren korte netwerkmomenten in kleinere groepen. Maar het was toch anders. Bij de live-versie voorzien we bijvoorbeeld een quiz, om het wat luchtig te houden. Online events creëren minder verbondenheid, dus het was een uitdaging om iedereen tot de laatste minuut geboeid te houden."

PROACTIEF BELLETJE

Door corona werkten heel wat medewerkers lange periodes van 2020 verplicht thuis. "Maar we vonden het belangrijk om ieders eerste werkdag toch op de werkplek te laten plaatsvinden", benadrukt Nancy Toussaint. "We vroegen dan aan de leidinggevenden, de meter of peter en enkele teamleden om aanwezig te zijn. Zo kregen nieuwkomers toch het gevoel dat ze welkom waren en dat hun komst voorbereid was. Nadien werkten ze ook thuis, maar vanuit HR werden ze wel opgevolgd. Wij belden nieuwe personeelsleden na enkele weken op: voelden ze zich goed onthaald? Hadden ze misschien nog extra informatie nodig? Elk gesprek was anders: soms willen mensen even hun verhaal delen, terwijl anderen vooral praktische vragen hadden. Maar dat proactieve belletje werd sowieso erg gewaardeerd. Daarom hebben we beslist om dat ook na corona te blijven doen."

Maar ook voor medewerkers die al langer deel uitmaakten van het departement, was 2020 een vreemd jaar. "In de eerste fase hebben we vooral ingezet op communicatie en vormingen - iedereen moest bijvoorbeeld heel snel met Microsoft Teams leren werken - en het creëren van een veilige werkplek", vertelt Anne Vanwalleghem. "Er waren vooral veel bezorgdheden bij mensen die niet van thuis uit konden werken. Neem nu onze medewerkers die enkelbanden plaatsen: zij komen dagelijks bij veel gezinnen thuis, in uiteenlopende hygiënische omstandigheden. Voor hen hebben we meteen chirurgische mondmaskers, handschoenen en later ook speciale beschermkledij ter beschikking gesteld. Ook de collega's in de justitiehuisen bleven ter plaatse werken, zodat een deel van de gesprekken nog face to face kon doorgaan. In de gespreksruimtes werden bijvoorbeeld plexischermen voorzien. Maar ook het Ellipsgebouw zelf werd 'coronaproof' gemaakt, omdat onze medewerkers in de zomer één dag per week ter plaatse kwamen werken, om het sociaal contact te behouden. Daarvoor werd het aantal werkplekken gehalveerd om anderhalve meter afstand te vrijwaren, er waren instructiefiches met de zes gouden regels, circulatieplannen en uiteraard zeer veel alcoholgel."

WEBINARS

Maar er was ook aandacht voor verbindende initiatieven, vertelt Katrien De Meyer. "We belden nieuwe leidinggevenden op om te horen hoe de start in hun nieuwe rol verliep en lanceerden initiatieven voor alle leidinggevenden omdat we merkten dat zij na enkele maanden op hun grenzen begonnen te botsen. Zo organiseerden we in mei en juni een reeks korte webinars, met tips om het contact met de medewerkers te behouden. In september vloeide daaruit een langere webinar voort: 'leidinggeven op afstand'. Een aantal tips waren bijvoorbeeld dat je online vergaderingen altijd kunt starten met een informele opener, dat je opdrachten zeer goed moet kaderen en dat je best iedereen uit je team op gezette tijden contacteert. Al probeerden we hen ook gerust te stellen: ze moesten voor zichzelf de lat niet té hoog leggen. Maar het was fijn om te zien dat leidinggevenden ook onderling tips begonnen uit te wisselen. En er vloeiden enkele warme initiatieven uit voort: één leidinggevende had een printscreen van een digitale teamvergadering genomen en verwerkt tot een kerstkaart, bijvoorbeeld."

"Eén leidinggevende had een printscreen van een digitale teamvergadering genomen en verwerkt tot een kerstkaart"

Zulke kleine attenties kunnen heel waardevol zijn, vult Anne Vanwalleghem aan. "Tijdens de eerste lockdown kreeg iedereen van secretaris-generaal Karine Moykens een pakketje met twee stoffen mondmaskers en een flesje handgel. Maar er was bijvoorbeeld ook een kaartje met Pasen: met zulke initiatieven houd je de verbinding levendig en toon je dat we er nog zijn, voor iedereen." Ook de online workshops rond een gezonde levensstijl, die het HR-team in het najaar organiseerde, waren een schot in de roos, herinnert Katrien De Meyer zich. "We gaven eenvoudige tips, vooral rond voeding, slaap en beweging. Er waren zelfs oefeningen om aan je bureau te doen. Opnieuw: kleine dingen, die toch een groot verschil kunnen maken."

Iedereen hoopt natuurlijk dat de coronacrisis snel voorbij zal zijn. "Maar bij HR hebben we er toch ook zaken uit geleerd", aldus Nancy Toussaint. "Bepaalde selectiegesprekken kunnen misschien ook in de toekomst digitaal gebeuren. Net als bepaalde vormingen. Vroeger moest iedereen voor elk gesprek naar het Ellipsgebouw komen, maar intussen is de drempel om dit online te doen toch verkleind. Uiteraard kan niet elk gesprek en elke cursus digitaal verlopen - dat zouden we ook niet willen - maar in bepaalde gevallen kan het toch een efficiënte oplossing zijn."

ERWIN DAENEN EN ANNICK DEBLAUWE



Erwin Daenen en Annick Deblauwe

Heel wat geplande acties rond mentaal welzijn kwamen er sneller door corona

*Corona heeft een zware stempel gedrukt op 2020. Om de impact op ons mentaal welzijn te verlichten, was er het actieplan “Zorgen voor Morgen”, vertellen beleidsmedewerkers **Erwin Daenen** en **Annick Deblauwe**.*

Tijdens de eerste lockdown, in maart 2020, pikten experts al snel signalen op over de weerslag op ons psychische welzijn, vertelt beleidsmedewerker Erwin Daenen. “Het sociale leven en de normale hulpverlening vielen stil, mensen voelden zich eenzaam, ze vreesden voor hun job en financiële moeilijkheden, ... Minister Beke heeft toen een groep experts samengeroepen, die een reeks maatregelen voorstelden. Dat werd het actieplan [Zorgen voor Morgen](#), dat ik samen met beleidsmedewerker Loes Houthuys coördineerde. Een zeer pittige periode: in die eerste maanden kwamen we drie keer per week samen. Maar er zijn zeer mooie plannen en projecten uit ontstaan. Daar waren nieuwe maatregelen bij, maar ook geplande beleidsacties die door corona - en de middelen uit het coronafonds - vroeger werden uitgevoerd. Zo was er de uitbreiding van de OverKop-huizen, van vijf naar zestien, en van de Kindreflex, om maar twee voorbeelden te noemen.”

“Op meer dan 100 plaatsen in Vlaamse gemeenten zijn nu ‘troostplekken’ ingericht voor mensen die afscheid moesten nemen van hun geliefde”

Een van de bekendste overheidscampagnes uit de prille coronatijd was ‘check check check’, een snelle manier om iedereen de hygiënische basisregels bij te brengen. “Maar er was ook nood aan ‘mentale hygiëne’, dus koppelden wij er vanuit het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin vrij snel de ‘[check check check jezelf](#)’-campagne aan vast”, vertelt Daenen. “Daar hoorde een website bij, maar bijvoorbeeld ook affiches en Instagram Live-sessies, specifiek op jongeren gericht. Een succesvolle actie, gericht op de brede bevolking. Er waren ook heel wat maatregelen voor specifieke doelgroepen, zoals de na(ast)bestaanden van coronapatiënten. Zo kwam de organisatie Ferm op de proppen met ‘troostplekken’, waarvoor ze ook een subsidie kregen. Op meer dan 100 plaatsen in Vlaamse gemeenten zijn nu bijzondere plekjes ingericht waar mensen die afscheid moesten nemen van hun geliefde, heen kunnen om te rouwen en troost te zoeken.”

| DE ZORGSAMEN

Een deel van de maatregelen uit het “Zorgen voor Morgen”-actieplan is specifiek gericht op zorgverleners, vertelt beleidsmedewerker Annick Deblauwe, die actief meewerkte aan de projectgroep psychosociaal welzijn onder de Taskforce COVID-19 Zorg, die wordt gecoördineerd door Karine Moykens. “Een mooi voorbeeld van acties die door deze projectgroep zijn ondernomen, is het online platform [De ZorgSamen](#). Daar worden heel wat tips & tricks gedeeld voor de mentale ondersteuning van personeel uit de zorg- en welzijnssector en mantelzorgers. Vanuit De ZorgSamen wordt ook regelmatig gepeild naar het mentale welzijn van deze doelgroep via een online enquête. Maar je vindt er ook de ‘zorgscreener’, een instrument waarmee je kunt peilen naar je eigen gedachten en gevoelens, met een vragenlijst die zich aanpast aan je eerdere resultaten. Als je ‘rood’ scoort, krijg je als tip om te praten met een professionele hulpverlener. Als je dat wil, kun je zelfs je gegevens achterlaten, zodat je gecontacteerd wordt door de preventiedienst op je werk. Al worden ook verschillende andere opties meegegeven. Maar zo wordt de drempel naar hulp toch alweer een stuk lager.”

Een ander mooi initiatief is de hulp voor nabestaanden van het CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk), vertelt Deblauwe. “Wie een dierbare verliest gaat door een heel moeilijk proces en in coronatijden komt het verdriet vaak nog scherper binnen. Het CAW had al langer een aanbod van gratis psychosociale begeleiding. Maar nu is dat veel breder bekendgemaakt, onder meer in alle woonzorgcentra en bijvoorbeeld ook bij begrafenisondernemers. Bij het CAW kan iedereen – nabestaanden, maar dus ook hulpverleners – gratis en op een toegankelijke manier hulp krijgen van professionals. Een aanbod dat terecht wat extra aandacht heeft gekregen.”

| SNEL SCHAKELLEN

In de eindejaarsperiode van 2020 - die voor velen nog donkerder en eenzamer was dan anders - werd ook de campagne "[Blijf praten](#)" gelanceerd. Mensen werden aangemoedigd om te blijven praten met hun naaste omgeving. Maar omdat dat niet voor iedereen mogelijk is, werden ook de verschillende Vlaamse [hulplijnen](#) nog eens extra gepromoot. "Een aantal van die hulplijnen kreeg versterking, wat zeker welkom was. Want ze zagen al tijdens de eerste lockdown vrij snel een stijging van het aantal oproepen", vertelt Daenen. "De campagne in december was ook heel breed: er waren affiches op maat van elke doelgroep - van een lege kapperszaak tot een lege voetbalkantine - maar ook spots op televisie én filmpjes op sociale media, met BV's als Pommeliën Thijs en Erhan Demirci." Ook nieuw is dat enkele hulplijnen nu rechtstreeks kunnen doorverwijzen naar andere hulp. "Als iemand naar Tele-Onthaal belt en er duidelijk een groter probleem is, wordt gevraagd of hij extra hulp wil. De medewerker van Tele-Onthaal kan die hulpvraag heel eenvoudig doorspelen naar de centra voor geestelijke gezondheidszorg, die dan rechtstreeks contact opnemen met de persoon in kwestie. Dat was zo'n maatregel die al langer op de planning stond, maar er door corona sneller is gekomen. Dat was een van de lichtpuntjes uit 2020: bij hoge nood kon er plots heel snel geschakeld worden."

HANNAH BOHEZ EN AN BROUNS



Hannah Bohez en An Brouns

Webinars gaven goesting om werk te maken van duurzaamheid

*De zorg- en welzijnssector engageert zich al enkele jaren om groener en duurzamer te worden. **Hannah Bohez** (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden, VIPA) en **An Brouns** (Vlaams Energiebedrijf, VEB) waren de drijvende krachten achter een reeks webinars die afgelopen najaar werden georganiseerd, middenin de tweede coronagolf.*

“Eigenlijk hadden we dit jaar traditionele studiedagen rond klimaat en duurzaamheid gepland”, vertelt Hannah Bohez (VIPA). “Die fysieke sessies zouden normaal zijn doorgegaan in het voorjaar. Maar de eerste coronagolf dwong ons ertoe het stuur om te gooien. De sessies werden verschoven naar oktober en we besloten om ze digitaal te laten doorgaan. En maar goed ook, achteraf bekeken, want ze vielen volledig in de tweede golf. Natuurlijk zijn webinars nooit helemaal hetzelfde: het was onze bedoeling om tijdens de fysieke studiedagen bewust in te zetten op informele contacten, om informatie uit te wisselen en van elkaar te leren. De typische ‘koffiepauze-momenten’. De koepels zouden daarbij hun verbindende rol opgenomen hebben. In plaats daarvan zorgden zij nu voor een webinar met getuigenissen, waarop ook mooie reacties volgden.”

Want webinars kunnen zeker ook voordelen hebben, vult An Brouns (VEB) aan. “De opkomst was - zeker gezien de timing, middenin de tweede coronagolf - véél beter dan verwacht. In totaal waren er 366 inschrijvingen en voor de populairste sessies zelfs meer dan 250 inschrijvingen. Met fysieke sessies hadden we nooit zo’n grote opkomst kunnen hebben. Het voordeel van webinars is ook dat mensen ze nadien kunnen (her)bekijken, wat veel is gebeurd.” Daardoor konden ook verschillende profielen aansluiten, zegt Hannah Bohez nog. “Door de formule van verschillende deelwebinars, is de tijdsimpact op een organisatie beperkter en konden er dus makkelijker verschillende actoren van één organisatie de sessies volgen. Wat het draagvlak binnen de organisatie ten goede komt en de sprong naar concrete acties gemakkelijker maakt.”

GRATIS ENERGIESCANS

Dat er zoveel interesse was in de webinars, ondanks corona en alle bijhorende uitdagingen voor de sector, bewijst dat het thema duurzaamheid leeft in de sector. En terecht, vindt Hannah Bohez. “Volgens de World Health Organization (WHO) is de klimaatverandering een van dé grootste uitdagingen voor onze gezondheid, de impact ervan is zelfs groter dan die van pandemieën. Luchtvervuiling heeft bijvoorbeeld een zeer nefaste invloed. Ook zien we een stijgende oversterfte veroorzaakt door de hittegolven. Een voorziening kan hierop inspelen door een eigen luwte-oase te creëren, met bewuste ruimtelijke ingrepen aan hun infrastructuur en site. Ook het watertekort zal in onze contreien een cruciale rol spelen, zeker ook voor de medische wereld. Maar anderzijds heeft de zorgsector ook een grote impact op het klimaat: qua CO₂-uitstoot, maar onder meer ook door de grote afvalproductie. Het is dus belangrijk om de zorgsector nog meer te sensibiliseren: hoe kunnen we klimaatvriendelijker worden, zonder aan kwaliteit en comfort in te boeten? Dit is dan ook de basis voor de [Green Deal ZORG](#).”

“De gratis energiescans zijn een geweldig beginpunt én een opstapje naar grotere investeringen”

De populairste webinar ging over de [gratis energiescans](#) die VIPA en VEB aanbieden aan voorzieningen uit de zorgsector. “We schakelen daarvoor een studiebureau in dat een vlotte en actiegerichte analyse van de gebouwen doet, met een focus op energetisch zwakke plekken”, legt An Brouns uit. “De voorzieningen krijgen nadien een duidelijk rapport met potentiële, kostenefficiënte maatregelen. Het enige engagement dat daartegenover staat, is dat de zorgvoorzieningen alle maatregelen treffen die zichzelf binnen de vijf jaar terugverdienen. Dat zijn soms kleine dingen, zoals een CO₂-meter plaatsen op het ventilatiesysteem, zodat dat niet constant hoeft te draaien. Voor andere - duurdere - maatregelen kunnen ze indien nodig steun aanvragen, onder meer via het VIPA. Via het Vlaams Energiebedrijf kunnen voorzieningen intekenen op raamcontracten, waardoor ze ontzorgd worden op administratief, technisch en juridisch vlak. En er zit ook een groot potentieel in samenwerking met burgercoöperaties, voor maatregelen zoals relighting en zonnepanelen. De gratis energiescans zijn dus een geweldig beginpunt én een opstapje naar grotere investeringen.”

KLIMAATVISIEPLAN

Een deel van de webinars stond in het teken van het vijfde klimaatengagement. “Dit gaat een stap verder dan de energie-efficiëntie van een gebouw”, vertelt Hannah Bohez. “Hiermee engageert de sector zich om ook op organisatieniveau hun klimaatimpact te evalueren. De meetinstrumenten zijn opgebouwd vanuit een methodiek van continue verbetering: je kijkt naar wat er reeds gebeurt binnen de organisatie, vervolgens zet je in op wat je beter wil doen. De instrumenten begeleiden je doorheen de verschillende stappen van een mogelijk verbeteringsproces”, aldus Bohez. “Het [klimaatvisieplan](#) biedt een zeer praktische hands-on aanpak met een focus op de reductie van de CO₂-emissies van de organisatie, op vlak van verschillende thema's zoals mobiliteit, water, materiaalgebruik, enzovoort.

De andere instrumenten zijn de Sustacare en de ECG-matrix, die naast bovenstaande thema's ook breder focussen op maatschappelijk verantwoord ondernemen. Voor de ECG-matrix hadden we tijdens de webinarreeks boeiende getuigenissen uit Barcelona. Die matrix roept vragen op rond de impact van organisaties op mens en milieu en hun bijdrage aan de samenleving: dat spreekt veel organisaties aan omdat het focust op hun kerndoelstelling.”

De reacties op de webinars waren overduidelijk positief, besluit Brouns. “De deelnemers stelden heel wat vragen - ze waren dus actief betrokken, wat niet altijd evident is tijdens een virtuele studiedag - en we kregen nadien veel positieve feedback. En belangrijker nog: na de webinars kregen de aanvragen voor energiescans plots weer een stevige boost. Organisaties hadden duidelijk goesting om werk te maken van duurzaamheid!”

HENK VAN HOOTEGEM EN AN VAN CAUWENBERGHE



Henk Van Hootegem en An Van Cauwenberghe

De dialoog met kwetsbare groepen is cruciaal

Voor kwetsbare gezinnen kwam de coronacrisis als een extra zware klap. Om hun noden niet uit het oog te verliezen, werd een taskforce in het leven geroepen, vertellen **Henk Van Hootegem** (Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting) en beleidscoördinator **An Van Cauwenberghe**.

“Toen we enkele weken ver in de coronacrisis waren, werd snel duidelijk dat er voor kwetsbare groepen veel extra uitdagingen waren. De Vlaamse regering besloot om de dialoog met die groepen aan te gaan en heel kort op de bal te spelen”, vertelt beleidscoördinator An Van Cauwenberghe. In april werd de Taskforce Kwetsbare Gezinnen opgericht, vult Henk Van Hootegem aan, coördinator van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting. “Die bestond uit twee delen: een stakeholdersoverleg dat voorstellen uitwerkte en een interkabinettenwerkgroep die deze voorstellen beoordeelde en voorlegde aan de Vlaamse Regering. Omdat wij vanuit het Steunpunt veel ervaring hebben rond overleg, werd ons gevraagd om het stakeholdersoverleg te organiseren. Dat was een heel intense periode: onze eerste vergadering was eind april en tot de zomervakantie kwamen we wekelijks samen. Een twintigtal organisaties die kwetsbare groepen vertegenwoordigen, werd uitgenodigd om hun ervaringen op het terrein te delen en voorstellen te doen. Op basis daarvan maakten wij telkens een overzichtsnota, die dan aan het kabinet van de coördinerende minister voor Armoedebestrijding werd overgemaakt.”

Binnen alle levensdomeinen kwamen pijnpunten naar voren, vertelt Van Hootegem. “Neem nu het thema werk. Vanuit de overheid kwamen er verschillende maatregelen voor mensen met inkomensverlies, denk maar aan technische werkloosheid. Maar voor mensen in structurele armoede was het ook extra moeilijk, zelfs al leden zij niet aan onmiddellijk aanwijsbaar inkomensverlies. Er zijn bijvoorbeeld veel mensen die aan vrijwilligerswerk doen en zo een vrijwilligersvergoeding en een gratis maaltijd krijgen. Die noodkreet leidde er mee toe dat in Vlaanderen voor mensen met een laag inkomen een premie werd voorzien via het Groeipakket.” Maar ook de zogenaamde “hamsterwoede” speelde een rol, vertelt Van Cauwenberghe. “De goedkope producten waren in het begin van de crisis vrijwel onmiddellijk uitverkocht. Dat is een wezenlijk probleem voor mensen die met weinig middelen moeten rondkomen. Daarnaast zijn er nog talloze voorbeelden. Zo zagen we niet alleen een coronagolf, maar ook een ‘digitale golf’: voor kwetsbare mensen, die vaak geen computer of internet hebben, was het heel moeilijk om daarop mee te surfen. Daarom vonden we het ook zo cruciaal om zéér toegankelijk te communiceren, niet alleen digitaal. Dat gebrek aan digitale middelen speelde natuurlijk ook een rol bij het afstandsonderwijs en bij digitale dienstverlening. Maar er waren ook kleine zaken waar je minder snel aan denkt: tijdens de eerste lockdown waren bijvoorbeeld ook de wasserettes gesloten, wat heel zwaar is als je thuis geen wasmachine hebt.”

STOEPBEZOEKEN

“Mensen in armoede hebben sowieso al vaker een beperkt netwerk en door de lockdown viel dat grotendeels weg”

Een ander aandachtspunt voor kwetsbare groepen was het risico op isolement. “Mensen in armoede hebben sowieso al vaker een beperkt netwerk en door de lockdown viel dat grotendeels weg. Heel wat mensen verdwenen ook van de radar van hulpverleners”, legt Van Cauwenberghe uit. “Die bezorgdheid was een belangrijke reden voor onze projectoproep ‘outreaching bereiken van mensen in armoede’ in het najaar van 2020: we boden financiële ondersteuning aan organisaties die outreachend en vindplaatsgericht inspeelden op de noden van deze kwetsbare groep. Dat wekte zeer veel interesse: er kwamen 129 aanvragen en uiteindelijk hebben we 75 organisaties kunnen ondersteunen, met een budget van in totaal 4 miljoen euro. De meeste projecten zijn begin dit jaar opgestart en lopen gemiddeld één jaar. Ze zijn heel divers: er zijn organisaties die rondtrekken met een soepkar en zo het gesprek op gang proberen te trekken, andere doen stoepbezoeken, er is een project rond ‘Samen tuinen’, er zijn buddyprojecten, er zijn cursussen om te leren omgaan met spanning en frustratie, enzovoort.”

In de zomervakantie lag het stakeholdersoverleg stil, maar in het najaar werd beslist om opnieuw op te starten, vertelt Van Hootegem. “We werden geconfronteerd met de tweede golf en ook de vaccinatiestrategie kreeg stilaan vorm. Ook daarbij is het zéér belangrijk om extra aandacht te hebben voor groepen in preciaire situaties. Het wordt een grote uitdaging om hen te bereiken. Vanuit het Steunpunt pleiten we ervoor om deze groepen zo veel mogelijk extra te ondersteunen - naar de vaccinatiecentra toe maar ook outreachend, via mobiele teams - en te communiceren op maat, in samenwerking met lokale organisaties.” Ook in 2021 zijn er dus nog tal van uitdagingen. Maar ook het structurele beleid rond armoedebestrijding mag niet vergeten worden, benadrukt Van Cauwenberghe nog. “Eenmaal deze gezondheids crisis is gaan liggen, zullen we nog lang met de gevolgen geconfronteerd worden. Het zal belangrijk zijn de vinger aan de pols te blijven houden.”

IVAN DE BOOM, PETRA VAN AUDENHOVE EN JAN WENS



Ivan De Boom, Petra Van Audenhove en Jan Wens

De dienstverlening werd aangepast, maar het departement bleef draaien

*Door de coronacrisis werd de dienstverlening van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) aangepast. Onder meer justitiehuisen waren tijdelijk niet of minder toegankelijk voor bezoekers, verschillende afdelingen anticipeerden inhoudelijk op de crisis – door bijvoorbeeld voorzieningen die maatregelen treffen te ondersteunen of te subsidiëren – en er werd maximaal ingezet op thuiswerk. **Ivan De Boom, Petra Van Audenhove en Jan Wens** vertellen hoe de crisis de werking van hun team en afdeling beïnvloedde.*

CLIËNTCONTACT IN DE JUSTITIEHUIZEN

“De lockdown had een zware impact op de werking van de justitiehuisen”, zegt Petra Van Audenhove, directeur van Justitiehuis Oudenaarde. “Cliëntcontact is eigen aan onze opdracht maar tegelijkertijd moesten we de veiligheid van medewerkers en cliënten garanderen. Tot mei waren de justitiehuisen niet fysiek toegankelijk voor bezoekers en verliep contact telefonisch of via beeldbellen, daarna konden essentiële gesprekken opnieuw face to face; met nieuwe cliënten of geïnterneerden bijvoorbeeld. Vanaf juni konden justitieassistenten ook buitengesprekken organiseren, op een publieke plaats in de buitenlucht, mits het naleven van een aantal strikte maatregelen zoals het bewaren van afstand, het dragen van mondkapjes en het waken over privacy. Zulke gesprekken vormden een waardevol alternatief en sommige cliënten konden zo het openbaar vervoer mijden. Niet iedereen kon of durfde zich immers verplaatsen, en niet elk justitiehuis beschikt over dezelfde infrastructuur, hetzelfde aantal gesprekslokalen om dringende bureelgesprekken gemakkelijk te kunnen inplannen.”

“Vanaf juni werden ook huisbezoeken weer mogelijk, al kon dat in eerste instantie enkel bij burgerrechtelijke opdrachten, die vaak over de regeling gaan van het ouderlijk gezag, de verblijfsregeling van de kinderen en het recht op persoonlijk contact in het kader van een scheiding”, vertelt Van Audenhove. “Gezien het contact met de kinderen een belangrijk onderdeel is van het maatschappelijk onderzoek, werd ervoor gekozen de kindgesprekken opnieuw te laten doorgaan in het thuismilieu. In de voorafgaande gesprekken met de ouders werd verkend op welke manier deze bezoeken het veiligst konden gebeuren; op het terras of in de tuin bijvoorbeeld. Huisbezoeken werden vanaf juli ook opnieuw mogelijk bij een tijdelijk huisverbod en om een maatschappelijke enquête uit te voeren bij het thuismilieu van justitiabelen in hechtenis. In andere mandaten kon een huisbezoek alleen omwille van de dringendheid van de opdracht of op basis van inhoudelijke elementen van het dossier.”

“Videobellen werd door de crisis snel ingeburgerd en zal ook na de crisis belangrijk blijven”

“Maximaal verplicht thuiswerk maakte dat we genoodzaakt waren ons het beeldbellen snel eigen te maken, veel cliëntgesprekken verliepen digitaal. Bepaalde cliënten voelden zich daar soms veiliger bij en het gebeurde dat cliënten dan zelfs opener waren, doordat de onlineruimte meer afstand creëert en cliënten zich beschermd voelden. Onderzoek toont aan dat beeldbellen – zeker in het kader van hulpverlening – bijna even effectief is als een face-to-facegesprek, dus wellicht zullen justitieassistenten daar ook in de toekomst, na de coronacrisis, nog gebruik van blijven maken”, meent Van Audenhove.

| *INHOUDELIJKE IMPACT VOOR HET JURIDISCH TEAM*

“De afdeling Beleidsontwikkeling stuurde inhoudelijk bij door de coronacrisis”, vertelt Jan Wens, teamverantwoordelijke van het juridisch team. “Zo schreven we onder meer mee aan een besluit van de Vlaamse Regering (BVR) voor de aanpassing van procedures en termijnen in het kader van de civiele noodsituatie, en werkten we een BVR en een ministerieel besluit mee uit, in samenwerking met VIPA (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden), opdat residentiële voorzieningen een coronacompensatie konden krijgen voor infrastructuurkosten. We schreven een ontwerp van BVR uit over de subsidiëring van tijdelijke managementondersteuning voor voorzieningen, en daarnaast leverden we ondersteuning aan het juridisch team van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, dat in deze crisis druk bevestigd werd. Op hun vraag werkten we bijvoorbeeld mee aan het juridisch kader van de testing en de tracing en behandelden we enkele juridische vragen over de overheidsopdracht van het contactonderzoek.”

“Op zich konden wij vrij makkelijk van thuis werken, al konden we de naslagwerken van onze bibliotheek dan moeilijker raadplegen. Daarom bestellen we sinds de coronacrisis veel vaker e-boeken. En hoewel thuiswerk in principe perfect mogelijk is, vormt fysiek contact wel een meerwaarde”, vindt Jan Wens. “Je stemt sneller met collega’s af als je fysiek bij elkaar bent. We gebruikten een chatkanaal voor onderlinge juridische vragen en we organiseerden wekelijks wel een informeel online teammoment, maar toch verloopt afstemming en informeel contact nog altijd vlotter als je elkaar echt ziet.”

| *CORONACOMPENSATIES VAN VIPA*

Ook VIPA (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden) moest door de crisis inhoudelijk bijsturen. “VIPA verleende enerzijds forfaitaire coronacompensaties; subsidies voor infrastructuurkosten die residentiële voorzieningen tijdens de eerste COVID-golf maakten om de gevolgen van de civiele noodsituatie te kunnen opvangen. Voorzieningen konden ook een bijkomende subsidie aanvragen om kosten te vergoeden die niet door het bedrag van de forfaitaire subsidie werden gedekt”, legt Ivan De Boom, afdelingshoofd van VIPA, uit. “Om de extra werklast die dat met zich meebracht op te vangen, werkten we afgelopen jaar voor het eerst met interimkrachten. De facturen die voorzieningen voorlegden om extra subsidies te bekomen moesten immers gecontroleerd worden, en dat bracht heel wat administratie met zich mee.”

“Daarnaast moesten de traditionele geplande studiedagen rond klimaat en duurzaamheid digitaal worden georganiseerd. Dat werden uiteindelijk vijf [webinars](#), waar heel wat interesse voor was”, zegt De Boom.

“Het thuiswerken bij VIPA verliep vlot, want ook voor de coronacrisis was thuiswerk al ingeburgerd en werkte de afdeling al voornamelijk digitaal. Puur zakelijke besprekingen konden perfect online, maar maximaal verplicht thuiswerk zet het teamgebeuren wel enigszins onder druk”, meent ook Ivan De Boom. “Er is meer afstand tussen collega’s. Dat maakt dat er minder snel wordt afgestemd en dat ook het ‘luchtige’ voor een stuk verdwijnt. Informeel contact verloopt moeizamer online.”

| *IMPACT OP ANDERE AFDELINGEN*

De coronacrisis drukte ook een stempel op de andere afdelingen van het departement. Zo startte Zorginspectie onder meer met Covid-gerelateerde inspecties in woonzorgcentra en in de gehandicaptenzorg, met specifieke aandacht voor maatregelen die een uitbraak kunnen voorkomen. De afdeling Welzijn en Samenleving leverde steun aan de [Taskforce Kwetsbare Gezinnen](#) en het nieuw [Vlaams Intersectoraal Akkoord](#) tussen de Vlaamse Regering en de sociale partners, en andere afdelingen bleven achter de schermen hard doorwerken of ondersteunden taskforces, agentschappen en andere diensten die tijdens de crisis extra werden bevraagd. Alles werd in het werk gesteld opdat het departement bleef draaien, medewerkers optimaal van thuis konden werken, en infrastructuur werd aangepast om essentieel contact nog mogelijk te maken op een veilige manier.

KARINE MOYKENS



Karine Moykens

De testing en tracing in ons land is performant

Karine Moykens, secretaris-generaal van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG), kreeg in volle coronacrisis de leiding over de Vlaamse Taskforce COVID-19 Zorg. Sinds juni 2020 is ze ook voorzitter van het Interfederaal Comité Testing & Tracing (IFC), dat ons land naar de exit begeleidt.

Testing en contactonderzoek zijn essentieel in de strijd tegen COVID-19. Het IFC leidt die zaken in goede banen en zorgt voor afstemming tussen het federale en deelstaatniveau (het Vlaamse, Waalse, Brusselse en Duitstalige niveau), aangezien bevoegdheden in ons land vaak versnipperd zijn. Zo is er een overkoepelend IT-platform voor de tracing en wordt overal in België met dezelfde scripts en formulieren gewerkt, terwijl de deelstaten bevoegd zijn voor de callcenters die het systeem en die scripts gebruiken. Het IFC lanceerde ook de app Coronalert en stroomlijnt alles wat te maken heeft met reizigers in tijden van corona, zoals onder meer de Passenger Locator Forms (PLF). Het IFC ontstond vanuit de Interministeriële Conferentie Volksgezondheid (IMC), waarin alle bevoegde ministers van ons land zetelen. Zij vroegen Karine Moykens in juni 2020 om het stokje over te nemen van Emmanuel André, toen die als voorzitter opstapte.

“85% van de indexpatiënten en 88% van de hoogrisicocontacten worden binnen de 24 uur bereikt. Tussen de staalafname en de oproep van een call agent zit gemiddeld anderhalve dag”

“Mijn eerste reactie was dat mijn profiel totaal anders was dan dat van viroloog André, maar er bleek nood te zijn aan een manager, iemand die bruggen bouwt tussen de verschillende deelstaten. Als *civil servant* nam ik mijn verantwoordelijkheid en sindsdien zoek ik binnen het IFC – met betrokken partners op alle niveaus – naar antwoorden op de uitdagingen die de testing en het contactonderzoek met zich meebrengen”, zegt Karine Moykens. “En daar slagen we – alles bij elkaar genomen – ook in”, meent ze. “Er is cohesie tussen de deelstaten, beslissingen worden in consensus genomen en er is nu een performant systeem voor ons land. 85% van de indexpatiënten en 88% van de hoogrisicocontacten worden binnen de 24 uur opgespoord en bereikt. Tussen de staalafname en de oproep van een call agent zit gemiddeld anderhalve dag, wat weinig is.”

| *BIJSTUREN IN ELKE STAP*

“Om daartoe te komen, hebben we bijgestuurd in elke stap van de testing en tracing”, legt Moykens uit. “Het begint als iemand symptomen vertoont en naar de dokter gaat, een voorschrift krijgt, een test ondergaat die getransporteerd en vervolgens geanalyseerd wordt, het resultaat krijgt dat ook opgenomen wordt in de databank en waarmee de contactname van zowel de indexpatiënt als zijn hoogrisicocontacten én het bron- en clusteronderzoek effectief van start gaan. Elk van die stappen werd efficiënter. Door bij te sturen is er nu een systeem dat goede contact tracing mogelijk maakt voor heel ons land. Dat is een verwezenlijking, ook al beseffen we dat er altijd ruimte is voor verbetering en wordt daar voortdurend naar gestreefd.”

“Ook toen bleek dat buitenlandse reizen een issue waren bij het binnenbrengen van het virus en varianten, hebben we snel bijgestuurd”, gaat Moykens voort. “Met het Passenger Locator Form (PLF) hebben we op korte tijd een brand new systeem op poten gezet dat relatief uniek is in de wereld. Griekenland en Spanje hebben ook een systeem van PLF’s, maar minder uitgewerkt dan het onze.”

| *KERFJES OP DE ZIEL*

Toch klinkt er soms kritiek. “Als die terecht is, gaan we daarmee aan de slag”, zegt Karine Moykens. “Dat was vooral zo in het begin, toen het contactonderzoek nog kinderziektes had. Tot november stuurden we bij. We staan open voor kritiek, zeker als die tot verbetering kan leiden. Maar soms is kritiek ook onterecht, zoals in de Pano-reportage over de contact tracing van februari 2021. Media moeten correct informeren. Als het niet goed is mag het gezegd worden. Maar als het wel goed is, mogen media het niet anders zeggen dan het is. We horen ook geregeld dat het niet goed genoeg is of niet snel genoeg gaat, terwijl we met een hele ploeg mensen het beste van onszelf geven, iedereen doet wat hij kan. En vergeet niet dat het contactonderzoek op een paar weken tijd op poten werd gezet, vanuit het niets, zonder dat daar initieel de structuur noch de mensen voor waren.”

“Kritiek kan ook van burgers komen; soms krijg ik emotionele mails. Sommigen smeken om bijvoorbeeld niet te versoepelen in de woonzorgcentra, terwijl anderen mij verwijten dat ik ouderen opsluit. Ik beantwoord zulke mails, en leg uit dat het voortdurend zoeken is naar evenwicht. Bepaalde verhalen blijven hangen, zoals getuigenissen over mensen met dementie die mede door de maatregelen hun kinderen niet meer herkennen. Zulke verhalen zijn kerfjes op mijn ziel.”

| *PROFESSIONEEL GELUK*

Met haar voorzitterschap van het IFC, de Taskforce COVID-19 Zorg en haar functie als secretaris-generaal van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin combineert Karine Moykens drie jobs. Dat ze lange dagen maakt, hoeft niet te verwonderen. “Het is hectisch; afgelopen jaar had ik geen vakantie en nauwelijks weekends”, zegt ze. “Maar ik wilde absoluut mijn departement blijven leiden, mijn enige betaalde job overigens. Gelukkig kan ik altijd terugvallen op mijn bekwame afdelingshoofden, die steeds bereid zijn om bij te springen en te ondersteunen.”

“En ik doe het met plezier, want mijn professioneel geluk haal ik uit het idee dat ik iets kan bijdragen, dat ik misschien een steentje kan verleggen in de rivier. Maar natuurlijk kan ik niet ontkennen dat het druk is, en ook ik snak net als iedereen naar sociale contacten, sport en horecabezoek. Dus laat ons hopen dat de vaccinatie snel en vlot verloopt, zodat we langzamerhand richting versoepeling kunnen gaan.”



KATRIEN MORTELMANS EN TOM WYLIN



Katrien Mortelmans en Tom Wylin

We doen wat we kunnen om het Agentschap Zorg en Gezondheid bij te staan

*Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid staat onder meer in voor de bescherming tegen besmettelijke ziektes en voor vaccinaties, en speelt een belangrijke rol in de strijd tegen corona. Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) ondersteunt het agentschap om de crisis beter het hoofd te kunnen bieden. **Katrien Mortelmans** (afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis) en **Tom Wylin** (Zorginspectie) leggen uit wat hun team voor het agentschap doet.*

“In maart 2020, tijdens de eerste coronagolf, had Zorg en Gezondheid steun nodig bij de telefoonpermanentie. Het agentschap kreeg toen een duizendtal oproepen per dag en er werden extra mensen gevraagd om telefoons te dispatchen tussen Zorg en Gezondheid en de coronalijn, en om vragen van professionals uit de gezondheidszorg te beantwoorden. Meer dan 30 collega’s van Zorginspectie hielpen bij de telefonie, die later werd uitbesteed aan het consortium van callcenters dat ook instaat voor contact tracing”, zegt Tom Wylin (Zorginspectie). “En ook vanuit het secretariaat werd er veel ondersteuning geboden, nog steeds trouwens. Het secretariaat zorgt ervoor dat alle informatie uit de telefonie in de fiches van de voorzieningen terecht komt. Die informatie wordt gebruikt door het Outbreak Support Team.”

CORONA OUTBREAK SUPPORT TEAM

“Daarnaast groeide de behoefte om getroffen voorzieningen – woonzorgcentra, maar ook assistentiewoningen, centra voor kort- of herstelverblijf, revalidatieziekenhuizen, geestelijke gezondheidszorgvoorzieningen, ... – ter plaatse advies en bijstand te verlenen”, vult Wylin aan. “Voorzieningen met uitbraken hadden immers veel vragen; over de organisatie van cohortzorg bijvoorbeeld, waarbij besmette en niet-besmette bewoners strikt van elkaar worden gescheiden. Vanaf dat moment draaiden collega’s van Zorginspectie ook mee in het [Outbreak Support Team van Zorg en Gezondheid](#).”

“Dat team legt actief contact met voorzieningen met minstens twee besmette bewoners. Elke dag worden de cijfers van de Zorgatlas (die de besmettingen in zorgvoorzieningen monitort, red.) geraadpleegd om getroffen voorzieningen op te sporen. Voorzieningen nemen soms ook zelf contact op en het team pikt ook signalen op van media, lokale overheden, of COVID-teams van eerstelijnszones. Het Outbreak Support Team beoordeelt de situatie en levert in eerste instantie telefonisch advies op maat. Het helpt bij het zoeken naar oplossingen als de personeelsbezetting in het gedrang komt, het geeft advies rond de opstart van een cohorte of het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.”

“Plaatsbezoek resulteert altijd in concrete adviezen waarmee een getroffen voorziening tot actie kan overgaan”

“Als het nodig is, gebeurt er een plaatsbezoek om de situatie beter in te schatten en gericht advies te kunnen geven”, legt Tom Wylin uit. “Dan wordt er aandacht besteed aan het management tijdens de uitbraakperiode, aan de medische opvolging ter plaatse, correct gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en handhygiëne, de manier van cohorteren of isoleren, ... Een plaatsbezoek resulteert altijd in concrete adviezen die ter plaatse worden besproken en van ieder plaatsbezoek wordt een verslag gemaakt voor de voorziening, zodat die zo snel mogelijk tot actie kan overgaan.”

“En ook daarna worden voorzieningen nog nauwgezet opgevolgd door het team – of als het intensiever moet binnen een systeem van casemanagement”, zegt Wylin. “De evolutie van de besmettingscijfers wordt verder opgevolgd tot er geen besmettingen meer zijn, er wordt telefonisch contact onderhouden, eventueel kan er een vorming aangeboden worden rond infectiepreventie of kan een ondersteuningsmanager worden aangesteld. In uitzonderlijke situaties – als er een gebrek is aan medewerking vanuit een voorziening – kunnen er extra beschermende maatregelen worden opgelegd, maar dat is echt uitzonderlijk. Voorzieningen stemmen vrijwillig in met het plaatsbezoek en zijn vaak dankbaar voor het advies en de support die wordt geleverd.”

DATA EN TECHNISCHE SUPPORT

Ook het team van Katrien Mortelmans, dat instaat voor beleidsmonitoring van het Departement WVG, ondersteunt het agentschap. “We maakten onder meer dashboards voor de coördinatoren van de [schakelzorgcentra](#), zodat zij in elke regio konden zien welke medische, technische of andere noden daar waren. We brachten met een dashboard ook de voorraden van zuurstofflessen in Vlaanderen in kaart.”

“In het begin van de crisis bleek een actuele lijst met contactgegevens van alle Vlaamse zorgvoorzieningen – die nodig was om voorzieningen snel en efficiënt te kunnen bevragen en ze te kunnen ondersteunen en opvolgen – niet zomaar voorhanden. Die gegevens verzamelden en actualiseerden wij ook. Dat lijkt misschien eenvoudig, maar daar kwam veel meer bij kijken dan je zou denken. Veel mensen vinden data vanzelfsprekend. Maar in een crisis zoals deze blijkt net hoe belangrijk goede gegevens zijn”, meent Katrien Mortelmans.

“Daarnaast leveren we het agentschap technische support achter de schermen. We zorgen er bijvoorbeeld voor dat de servers optimaal runnen en dat de functionaliteiten van bestaande dashboards worden herwerkt en getest”, vult Katrien Mortelmans nog aan.

De nauwe samenwerking tussen het Agentschap Zorg en Gezondheid en het Departement WVG wordt in de toekomst geconsolideerd in een nieuwe gedeelde afdeling ‘Beleidsinformatie & Data’ die zal instaan voor het overkoepelend databeleid en -monitoring van beide entiteiten.

KURT DEBOOSER



Kurt Debooser

E-VIPA: 'Alle info over een dossier verzameld op één plek'

Na een lange voorbereiding was het in 2020 eindelijk zover: e-VIPA werd gelanceerd. Het eerste dossiertype dat gelanceerd werd, waren de coronacompensaties. Residentiële WVG-voorzieningen (Welzijn, Volksgezondheid en Gezin) hebben vorig jaar heel wat aanpassingen gedaan om alles 'coronaproof' te maken. Om hen daarvoor te compenseren, kent VIPA (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden) forfaitaire en bijkomende subsidies toe. Dat was de eerste test voor het digitaal loket e-VIPA.

Ziekenhuizen en andere residentiële WVG-voorzieningen ontvingen in juli 2020 al een forfaitaire subsidie voor aanpassingen die ze deden om alles coronaproof te maken. Daarnaast was er een bijkomende subsidie mogelijk voor kosten die het bedrag van deze forfaitaire subsidie overschrijden. Om deze te kunnen aanvragen moeten ze de kosten wel kunnen bewijzen. Vanaf eind oktober konden ziekenhuizen, woonzorgcentra, voorzieningen voor personen met een handicap, ... een aanvraag indienen via e-VIPA, met een overzicht van de gemaakte kosten en de facturen of bewijsstukken daarvan. "Dat was de grote test voor het digitale loket", aldus Kurt Debooser van VIPA. "E-VIPA is natuurlijk niet enkel bedoeld voor de corona-compensatie, maar het waren wel de eerste dossiers die massaal via die weg ingediend werden."

E-VIPA bestaat enkel bij de gratie van i-VIPA, de backoffice. In september 2019 werd i-VIPA in gebruik genomen. Het zorgt ervoor dat elke gebruiker de juiste rechten en rollen toegekend kan krijgen. "Via het e-loket ontsluiten we de backoffice voor wie het aanbelangt. VIPA zorgt dat adviserende functionele agentschappen, Zorginspectie en Inspectie van Financiën toegang krijgen. Via eHealth krijgen ook voorzieningen toegang. Omgekeerd kan i-VIPA ook niet zonder e-VIPA: zonder e-VIPA is het heel moeilijk om op een gestandaardiseerde manier gegevens te verzamelen van de voorzieningen."

VOORDELEN VAN E-VIPA

Er zijn heel wat voordelen verbonden aan het nieuwe systeem. “Dossiers moeten niet meer via mail ingediend worden”, legt Kurt Debooser uit. “Dat maakt dat eens het dossier in het systeem zit, voorzieningen het ook volledig online kunnen opvolgen. Alle statussen, communicatie en stappen die ondernomen moeten worden zijn zo verzameld op één plek. Vroeger verliep dat vaak via verschillende kanalen die allemaal apart in het oog gehouden moesten worden. We kunnen makkelijk een automatische bevestiging sturen wanneer een betaling uitgevoerd is, en dat is een voordeel voor beide partijen. Vroeger gebeurde dat allemaal nog via een papieren brief. Het is nu eenvormiger en eenduidiger, de communicatie verloopt vlotter.”

Andere subsidies zullen ook via e-VIPA aangevraagd kunnen worden. “Bij die types ga je ook de adviezen kunnen raadplegen. Bijvoorbeeld financiële adviezen, bouwtechnische adviezen, ...” Nog een extra voordeel is dat het makkelijker zal worden om rapporten op te stellen: “Je hebt alle mogelijke parameters altijd bij de hand, dus bij wijze van spreken tover je met een klik op een knop elke mogelijke statistiek uit het systeem.”

Kurt Debooser vindt het belangrijk om te benadrukken dat dit project breder gaat dan VIPA alleen. “Alle functionele afdelingen en Inspectie van Financiën krijgen hun specifieke view op de dossiers. Ze kunnen de gegevens filteren op dossiernam, status, dossiertype, ... Organisaties kunnen er ook het deel van de informatie zien dat ze zelf beheren, met hun eigen gegevens zoals hun rekeningnummer.”

En de ontwikkeling gebeurde ook niet bij VIPA alleen. “Er was de samenwerking met de afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis voor diverse IT-aspecten en datawarehouse, collega’s van eHealth werkten mee, en ook gegevens uit het boekhoudsysteem Orafin en het gemeenschappelijk klantenbestand werden geïntegreerd. Een mooi voorbeeld van samenwerking over verschillende afdelingen heen”, aldus Debooser.

“VIPA is de spin in het web, die via e-VIPA info verzamelt uit verschillende bronnen en daarmee rekening houdend een eigen informatielaag toevoegt”

De dossiers rond de coronacompensatie waren een geslaagde test, en nieuwe dossiertypes zijn nu klaar om gelanceerd te worden: dossiers over klassieke en alternatieve financiering bijvoorbeeld. “Nieuwe werkmiddelen inzetten vraagt veel overtuiging, draagvlak, organisatie en een beetje IT. Je moet mensen zowel intern als extern mee krijgen in het verhaal. En de ene heeft al meer overtuigingskracht nodig dan de andere. Maar de beste manier om mensen mee te krijgen is bewijzen dat het werkt, en dat het beter is. De bedoeling is efficiënter en klantvriendelijker te werken. We proberen het eenvoudig te houden en niet meer gegevens op te vragen dan nodig. VIPA is als het ware de spin in het web, die info verzamelt vanuit verschillende bronnen, en daarmee rekening houdend een eigen informatielaag toevoegt.”

LOES HOUTHUYS



Loes Houthuys

Corona gaf een boost aan de ontwikkeling van online hulp in Vlaanderen

*De Vlaamse zorg- en welzijnssector was al enkele jaren bezig met de uitbouw van online hulp, vertelt beleidsmedewerker **Loes Houthuys**. “Maar door corona kwam alles in een stroomversnelling. En er kwamen ook belangrijke uitdagingen naar boven.”*

Verschillende organisaties uit de brede zorg- en welzijnssector begonnen de voorbije jaren te experimenteren met online hulp. En zij kregen daarvoor ondersteuning vanuit de Vlaamse overheid, vertelt beleidsmedewerker Loes Houthuys. “Sinds 2014 organiseren we studiedagen en congressen en is er ook een aanspreekpunt bij SAM, het steunpunt Mens en Samenleving. Er was dus al een goed netwerk van experts en steunpunten, die het samenwerkingsverband Onlinehulp-Vlaanderen vormen. Maar door corona kwam alles in 2020 in een stroomversnelling terecht. Heel wat organisaties moesten noodgedwongen op zoek naar creatieve oplossingen om hun patiënten en cliënten toch te blijven helpen. Online hulp kreeg ineens een grote boost, maar veel organisaties waren er niet op voorbereid. We werden dus overstelpt met vragen. Daarom hebben we vanuit Onlinehulp-Vlaanderen al vrij snel een ‘beslischulp’ uitgewerkt: een online pagina die heel wat antwoorden en praktische tips biedt. Op basis daarvan kunnen organisaties snel en makkelijk kiezen welke tools ze kunnen gebruiken en hoe ze daarmee moeten omgaan.”

Heel wat van die tools liggen voor de hand en zijn intussen ruimschoots bekend: van e-mail tot WhatsApp, Zoom en Skype. Maar er zijn ook wat minder bekende voorbeelden, zoals helpper.be, waar mensen op zoek kunnen naar thuishulp, 'Give a Day', een platform voor vrijwilligerswerk, of Wai-not, dat chat- en e-mailfuncties aanbiedt voor jongeren met een verstandelijke beperking. Een vraag die natuurlijk meteen opdoemt als het over zulke online apps en tools gaat, is privacy. "Dat is inderdaad een moeilijke kwestie, waar veel organisaties mee worstelen. Daarom hebben we geprobeerd om hulpverleners op een heel toegankelijke manier wegwijs te maken. We maken een onderscheid tussen online communicatie mét en zonder privacygevoelige info. Als je algemene informatie wilt delen met een cliënt of bijvoorbeeld een afspraak wilt maken, dan kun je alle tools gebruiken, zolang je enkele basisregels van mediawijsheid respecteert. Als je daarvoor sociale media gebruikt, communiceer je wel best vanuit een beroepsprofiel, en dus niet vanuit je privéprofiel. Maar wanneer er wél privacygevoelige info wordt gedeeld, een cliënt die bijvoorbeeld vertelt over zijn problemen, dan moet je dat uiteraard op een veilige manier doen. We geven tips over hoe je privacyveilig kunt werken - met versleutelde pdf-bijlages bijvoorbeeld. Per type online communicatie (chat, e-mail en beeldbellen) hebben we een lijstje gemaakt met veilige tools."

| CHATGESPREKKEN

Maar er zijn nog meer uitdagingen. "Veel organisaties moesten heel snel schakelen, waardoor ze geen tijd hadden om een visie uit te werken: hoe kunnen ze hun online aanbod integreren in hun bestaande werking? Bovendien waren heel wat medewerkers niet opgeleid voor online hulp. Vergis je nochtans niet: een chatgesprek met een cliënt is iets helemaal anders dan een face-to-facegesprek. In de eerste plaats omdat je lichaamstaal en gezichtsuitdrukkingen mist: een deel van de gevoeligheden die je bij een 'normaal' gesprek oppikt, zijn er bij chat niet. Maar je mag tegelijk niet onderschatten hoe intens zo'n chatgesprek kan zijn. Van verschillende bestaande chatlijnen, zoals Chathulp Autisme, weten we dat die chatgesprekken vaak veel langer duren dan verwacht én dat moeilijke thema's vaak sneller naar boven komen dan bij een face-to-facegesprek. Doordat je elkaar niet ziet, vallen er mogelijk ook wat remmingen weg. Het is cruciaal dat hulpverleners daarvoor opgeleid worden. Bij SAM hebben ze daarvoor specifieke vormingen en nu zoeken ze nog een extra medewerker om dat aanbod te versterken. Hopelijk zullen organisaties - ook na de coronacrisis - beseffen dat het absoluut loont om daarin te investeren."

"Een chatgesprek met een cliënt is iets helemaal anders dan een face-to-face gesprek"

Naast de 'besliahulp' is het voorbije jaar nog een belangrijke stap gezet. "Er zijn heel wat apps rond welzijn en geestelijke gezondheid, maar vaak is niet duidelijk of die wel kwalitatief, betrouwbaar en toegankelijk zijn. Vanuit Onlinehulp-Vlaanderen is in 2020, met de steun van het Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO), een nieuwe website en app gelanceerd: onlinehulp-apps.be. Dat plan bestond al langer, maar de coronacrisis heeft het zeker versneld. We zijn best trots op het resultaat: een online platform met goede apps die gescreend werden op negen verschillende criteria, zoals gebruiksvriendelijkheid, privacy, veiligheid en kostprijs. Zowel hulpverleners als burgers kunnen hier makkelijk bekijken of een bepaalde app de moeite waard is. En app-bouwers kunnen er ook nieuwe apps indienen, die dan voor hen worden gescreend."

| HOT TOPIC

Het is wellicht een van de weinige positieve aspecten aan de hele coronacrisis: online hulp is nu echt een hot topic geworden. “Dat merken we ook aan de reacties op onze jaarlijkse projectoproep”, vertelt Houthuys. “Elk jaar moedigen we organisaties aan om projecten rond online hulp te integreren in hun werking. Daarvoor delen we incentives uit: maximaal 20.000 euro om zo’n project uit de grond te stampen. De voorbije jaren kregen we telkens een twintigtal aanvragen, maar in 2020 waren dat er ineens 34. Je merkt dat heel wat organisaties plots wakker geschoten zijn. Bovendien bereiken we nu ook veel meer sectoren. Vroeger kwamen die aanvragen vooral van organisaties uit de geestelijke gezondheidszorg, maar nu zien we dat ook het welzijnsveld met heel wat online projecten op de proppen komt: OCMW’s, Samenlevingsopbouw, kinderopvang, ... Dat zijn sectoren die vroeger vooral op face-to-facehulp gericht waren, maar door corona plots met de nood aan online hulp werden geconfronteerd. En dat is zeker een positieve evolutie. Al benadrukken wij altijd dat online hulp nooit face-to-facehulp kan vervangen. Wij pleiten al jaren voor ‘blended hulp’: een perfecte combinatie van de twee.”

PATRICK BEDERT, MARIJKE ENGHIEEN EN STEF VAN EEKERT



Patrick Bedert, Marijke Enghien en Stef Van Eekert

Deze crisis heeft getoond dat we de overheid écht nodig hebben

*Aan het begin van de pandemie werd al snel de Taskforce Zorg met zeven projectgroepen opgericht, met medewerking van koepelorganisaties, vakbonden en experts. **Patrick Bedert, Marijke Enghien** en **Stef Van Eekert** vertellen hoe de Taskforce Zorg ondersteuning bood bij de hulpvragen uit de sector bij de pandemie.*

De Taskforce COVID-19 Zorg bestaat uit vertegenwoordigers van de Vlaamse overheid, koepelorganisaties, vak- en gebruikersorganisaties. Karine Moykens zit de vergaderingen voor. In zes projectgroepen zitten vertegenwoordigers van de entiteiten van de Vlaamse overheid, koepelorganisaties, vertegenwoordigers van vakbondsorganisaties, uitgebreid met academische experts waar nodig. Een zevende projectgroep draait rond Outbreak Support en wordt opgevolgd door het Agentschap Zorg en Gezondheid en het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Aanvankelijk vergaderden de projectgroepen zes keer per week, later werd dat (twee-)wekelijks.

“De taskforce werd officieel opgestart op 8 april, maar de ondersteuning bij uitbraken startte eigenlijk al begin maart”, steekt Stef Van Eekert van wal. “Zorg en Gezondheid vroeg toen hulp omdat ze volledig overstelpt werden met hulpvragen. Er werd een oproep gedaan naar collega’s die wilden helpen met contact tracing. Als je daarop terugkijkt met wat we nu weten, dan begrijpen we wel dat het opbellen van mensen die in contact kwamen met besmette personen door Zorg en Gezondheid alleen niet lang haalbaar bleef, omdat de pandemie snel uitbreidde: later zijn er 1.200 mensen aangeworven voor de contact tracing. Dat spoor werd dus al snel verlaten en er werd ingezet op het beantwoorden van vragen van zorgprofessionals en de ondersteuning van voorzieningen die met uitbraken geconfronteerd werden. Het C-OST (Corona-Outbreak Support Team) kreeg zo vorm.”

Marijke Enghien is voorzitter van de werkgroep psychosociaal welzijn. “Deze groep houdt zich bezig met het psychosociaal welzijn van gebruikers, hun directe sociale omgeving en het personeel van de voorzieningen. Daarvoor werd onder andere het platform [DeZorgSamen](#) opgericht, specifiek voor het personeel. Via dat platform delen we tips om veerkracht te behouden en met stress om te gaan. Via de [Zorgbarometer](#) peilen we bij het personeel hoeveel stress ze ervaren en rond welke onderwerpen we ondersteuning moeten bieden of webinars kunnen organiseren. In het begin merkten we dat psychische aspecten het zwaarst wogen. Later namen de fysieke gevolgen van stress steeds meer de overhand: denk aan wakker liggen door piekeren en oververmoeidheid. We hebben ook aandacht voor mantelzorgers. Omdat bepaalde vormen van hulpverlening tijdelijk stopgezet werden, kwamen meer zorgvragen op hun schouders terecht. We zorgden ook voor de ondersteuning van bewoners van residentiële voorzieningen (zoals woonzorgcentra) en hun directe sociale omgeving. Zo hebben we bijvoorbeeld gezorgd voor hulp en ondersteuning na een overlijden en bij de verwerking van een verlieservaring. Indien gewenst nam het CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk) daarvoor contact op met de nabestaanden.”

“We belden vanuit het Outbreak Support Team in eerste instantie die voorzieningen op die met meer dan twee besmette cliënten werden geconfronteerd. We polsten naar hun situatie en gingen na of ze wisten hoe ze alles konden aanpakken. We probeerden hen daarbij richting te geven”, vertelt Stef Van Eekert. “Als dat nodig bleek, gaven de medewerkers van de afdeling Infectieziekten van Zorg en Gezondheid nog meer gespecialiseerd advies. En als dat nog niet voldoende was, gingen we soms ter plaatse kijken hoe een voorziening georganiseerd was en of het bijvoorbeeld mogelijk was om een cohorte te maken. Zo’n cohorte brengt mensen met een besmetting samen en heeft organisatorisch voordelen. Ondertussen waren er ook mobiele teams die zorgpersoneel opleidden om de hygiënemaatregelen juist toe te passen. Het was allemaal niet op één dag georganiseerd, maar ondertussen is het een geoliede machine.”

NETWERKEN DIE BLIJVEN RENDEREN

Patrick Bedert zit de projectgroep Richtlijnen voor. “Wij leggen de kaders vast die aangeven hoe voorzieningen best omgaan met persoonlijk beschermingsmateriaal, de bezoekenregeling, hoe ze infrastructuur kunnen inrichten, hoe ze moeten handelen bij een vastgestelde besmetting, waar ze op kunnen letten bij cohorteren, ... Daarnaast is er de projectgroep Materiaal die de voorraden, bestellingen en leveringen van onder andere alcoholgel, maskers en zuurstof in het oog houdt en die deze gratis ter beschikking stelt. En in de projectgroep Externe Partners werd nagegaan hoe verschillende sectoren en voorzieningen mekaar kunnen helpen. Zo konden woonzorgcentra een 0800-nummer bellen om hulp te vragen van thuisverpleegkundigen en gezinszorg. Ik denk dat deze crisis een boost geeft aan het beleidsdomein en solidariteit tussen afdelingen en partners. Veel mensen hebben elkaar leren kennen over sectoren heen. Die netwerken gaan ook na deze crisis blijven renderen.”

“De crisis bedwingen ging niet vanzelf. Heel veel mensen hebben heel erg hard gewerkt om dit te realiseren”

Er werd hard gewerkt, voor en achter de schermen. Dat wordt door sommigen misschien wel onderschat, aldus Marijke Enghien. “In het voorjaar hebben veel van mijn mensen heel hard gewerkt. Op een bepaald moment waren wij bijna dagelijks bezig met het opstellen van richtlijnen naar de CAW’s, naar Samenlevingsopbouw en de verenigingen waar armen het woord nemen, met het beantwoorden van vragen uit de sectoren, het monitoren van uitbraken in de thuislozenzorg, het doorgeven van vragen voor beschermingsmateriaal naar het Agentschap Zorg en Gezondheid, ... En dan heb ik het nog over relatief kleine sectoren. Ik kan me voorstellen dat het bij Zorg en Gezondheid voor de woonzorgcentra en het VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap) nog veel zwaarder was.”

“In deze periode is ook gebleken hoe belangrijk een overheid is”, vult Stef Van Eekert aan. “In ‘normale’ tijden wordt er veel geresponsabiliseerd. Maar als het erop aankomt, heb je die overheid écht nodig. Om te coördineren, verantwoordelijkheid op te nemen, materiaal aan te kopen en te verdelen. Dat ging niet vanzelf. Heel veel mensen hebben heel erg hard gewerkt om dit te realiseren.”

PEGGY JANSSENS EN MOURAD TOUBADIE



Peggy Janssens en Mourad Toubadie

Met VIA6 ligt een héél ambitieus plan op tafel

*In 2020 werd druk onderhandeld over het nieuwe Vlaams Intersectoraal Akkoord, met afspraken over onder meer koopkracht en personeel. En ook op die onderhandelingstafel drukte corona haar stempel, vertellen beleidsmedewerkers **Peggy Janssens** en **Mourad Toubadie**.*

De VIA-akkoorden - kort voor 'Vlaams Intersectoraal Akkoord' - kennen al een behoorlijk lange traditie, vertelt Peggy Janssens. "De Vlaamse regering en de sociale partners uit de social-/non-profitsectoren sluiten meerjarige akkoorden over onder meer koopkracht, arbeidskwaliteit en personeel. Het eerste akkoord, VIA1 dus, werd al afgesloten in 1998, de huidige onderhandelingen gaan over VIA6. En die zijn heel belangrijk. Het gaat namelijk om heel wat verschillende sectoren (diensten voor gezinszorg, welzijns- en gezondheidssector, socio-culturele sector, revalidatieziekenhuizen, ouderenzorg, enzovoort) waar de werkomstandigheden behoorlijk zwaar zijn, maar de verloning niet altijd even aantrekkelijk is. Met de VIA-akkoorden proberen de regering en sociale partners de sector zo aantrekkelijk mogelijk te maken, onder meer om 'concurrentie' met de federale zorg- en gezondheidssector te vermijden. En om de sociale vrede te bewaren: als deze sectoren op straat komen of staken, heeft dat meteen een grote impact op de samenleving."

Bij deze onderhandelingen zitten drie partijen rond de tafel, vertelt Janssens. “Er is de overheid, die voor de financiering zorgt. Maar omdat het over zoveel verschillende sectoren gaat, zijn alle Vlaamse ministers – op die van Mobiliteit na – erbij betrokken. Je kunt je dus wel voorstellen dat het behoorlijk complex is om iedereen op één lijn te krijgen. Daarnaast zijn er de werkgevers uit al die sectoren, zowel privaat als publiek. En ten slotte de vakbonden. Doorgaans zitten er toch een veertigtal mensen rond de tafel. In 2020 betekende dat dus: zeer lange en intensieve Teamsvergaderingen.” De eerste verkennende gesprekken vonden net na de zomer plaats: de sociale partners legden hun eisen neer en de Vlaamse Regering boog zich daarover. “Maar in november kwam alles in een stroomversnelling”, vertelt Mourad Toubadie. “Toen kondigde de federale regering aan dat er 200 miljoen euro extra steun zou komen voor het ziekenhuispersoneel, dat door de tweede coronagolf opnieuw onder zware druk stond. Maar dat gold natuurlijk ook voor het personeel in de Vlaamse zorg- en welzijnssector. Vooral bij de woonzorgcentra – die het tijdens de tweede golf zéér moeilijk hadden – waren de verwachtingen hooggespannen.”

| GROTE LIJNEN

Corona heeft absoluut een stempel gedrukt op de VIA-onderhandelingen, beaamt Janssens. “Enerzijds ging het wat makkelijker en sneller: door corona werden bestaande problemen ineens extra zichtbaar, waardoor er vanuit de regering ook meer animo was om stappen te ondernemen. Iederéén besepte dat er snel iets moest gebeuren en dat de onderhandelingen geen maanden mochten aanslepen, zoals vroeger vaak het geval was. Maar anderzijds wilde niemand dat corona té zwaar zou doorwegen op het debat: zo’n VIA-akkoord loopt over meerdere jaren, het moet dus ook haalbaar (en betaalbaar) blijven na corona. Bovendien verliepen de onderhandelingen soms wat moeizamer: zoals gezegd moest alles virtueel gebeuren, via Teams, waardoor het moeilijker was om iedereen aan het woord te laten en je ook de lichaamstaal en het fysieke contact miste.”

“Iederéén besepte dat er snel iets moest gebeuren en dat de onderhandelingen geen maanden mochten aanslepen”

Eind november werd een globaal kaderakkoord vastgelegd, met de plannen voor de verschillende sectoren in zeer grote lijnen. Nu krijgen heel wat concrete deelakkoorden nog verder vorm, vertelt Janssens. “Voor de zorg- en welzijnssectoren is er bijvoorbeeld al een deelakkoord over de koopkracht. Maar voor de andere sectoren moet dat nog uitgewerkt worden. En ook over het hoofdstuk ‘kwaliteit’ moet nog voor elke sector een deelakkoord worden beklonken. Bij VIA5 werd destijds alles in één keer afgerond, waardoor het een document van 75 bladzijden was. Nu is er al een kort document, maar zijn er dus nog heel wat verdere stappen nodig.”

| GROOTSTE BUDGET OOIT

Want naast het inhoudelijke aspect, moeten ook de budgetten natuurlijk nog verdeeld worden, legt Toubadie uit. “Het algemene budget ligt wel al vast: jaarlijks zal 577 miljoen euro worden voorzien. Een belangrijk deel daarvan zal naar het nieuwe verloningssysteem gaan: de beginlonen zullen verhoogd worden en ze zullen trager, maar langer stijgen gedurende de loopbaan. Het is de bedoeling om voor alle sectoren min of meer gelijke barema’s te creëren, om onderlinge concurrentie te vermijden. Maar het duurt wel even om dat nieuwe systeem volledig uit te rollen. In afwachting daarvan zijn er al wat kleinere maatregelen genomen, zoals de veelbesproken consumptiecheque. Dat was vooral een antwoord op de federale maatregelen: de sociale partners aan Vlaamse zijde wilden iets gelijkaardigs.” Het wordt in elk geval nog een druk jaar, besluit Janssens. “Er ligt een heel ambitieus plan op tafel, en nooit eerder werd zo’n groot budget vrijgemaakt. Maar alles correct verdelen en uitrollen, wordt nog een grote uitdaging.”

Op 22 december 2020 en op 15 januari 2021 werden deelakkoorden gesloten. Het definitieve akkoord werd gesloten op 30 maart.

PETER PLETINCX EN WERNER FRANÇOIS



Peter Pletincx en Werner François

De meeste werkgestraften zijn blij dat ze hun straf kunnen uitvoeren op ons prachtige domein

*Het aantal werkstraffen stijgt elk jaar. Maar door corona kwam dat systeem in 2020 sterk in het gedrang. **Peter Pletincx** van het Justitiehuis Brussel zocht en vond alternatieven, onder meer bij het Agentschap Natuur en Bos. Ploegbaas **Werner François** getuigt over zijn eerste ervaringen met werkgestraften.*

“Het aantal werkstraffen is de voorbije jaren sterk gestegen”, vertelt Peter Pletincx, directeur van het Justitiehuis Brussel. “In Brussel krijgen we zeer veel dossiers binnen: in 2020 waren dat er bijna 600. Driekwart daarvan komt van de politierechtbanken, vooral die van Halle en Vilvoorde. De politierechters weten dat het efficiënte straffen zijn en dat ze effectief worden uitgevoerd, binnen het jaar. Wij hebben onze werking de voorbije jaren stevig uitgebouwd, met veel partners en een honderdtal prestatieplaatsen. Daarom is het vertrouwen van de rechters sterk gegroeid en blijft het aantal werkstraffen toenemen.” Niets dan goed nieuws dus. Maar toen was er plots corona. “Tijdens de eerste lockdown viel het land letterlijk stil en dat gold dus ook voor de werkstraffen: onze prestatieplaatsen moesten bijna allemaal de deuren sluiten. Op dat moment waren voor ons Justitiehuis ruim 350 mensen met een werkstraf bezig, maar 90 procent daarvan kwam ‘on hold’ te staan. En we konden ook geen nieuwe dossiers opstarten. Dat was ook logisch: onze prestatieplaatsen zijn altijd openbare diensten en vzw’s, organisaties die zich inzetten voor de maatschappij. Denk aan groendiensten, containerparken, culturele centra, bibliotheken, woonzorgcentra, ... Allemaal sectoren die zwaar getroffen werden.”

“Tijdens de eerste lockdown viel het land letterlijk stil en dat gold ook voor de werkstraffen: onze prestatieplaatsen moesten bijna allemaal de deuren sluiten”

Maar ook na de eerste lockdown konden veel werkstraffen nog steeds niet doorgaan, legt Pletincx uit. “Het normale leven is nooit honderd procent opnieuw opgestart, het bleef altijd wat ‘kabbelen’. Ruim 75 procent van onze klassieke prestatieplaatsen was nog steeds niet beschikbaar, om allerlei redenen: omdat het puur praktisch niet kon, of uit bezorgdheid om nieuwe besmettingen. Daarom trok Vlaams minister van Justitie Zuhail Demir aan de alarmbel: ze wilde vermijden dat er straffeloosheid zou ontstaan en vroeg ons om naar alternatieven te zoeken. Zelf heb ik bijvoorbeeld heel wat scholen gecontacteerd. Zij hadden na de eerste lockdown veel hulp nodig, met het ontsmetten van hun gebouwen bijvoorbeeld. Op zich was er zeker interesse, want het is altijd een win-winsituatie: de school wordt gratis geholpen, wij hebben een nieuwe prestatieplaats en de betrokkene kan zijn werkstraf uitvoeren. Maar uiteindelijk hadden de scholen het te druk om hun werking voortdurend aan te passen aan de Covid-instructies en wilden ze uit vrees voor besmettingen derden zoveel mogelijk weren van de school, waardoor dat nooit is gelukt.”

ROZENTUIN

Maar minister Demir is ook bevoegd voor het Agentschap Natuur en Bos, waardoor het idee ontstond om daar enkele pilootprojecten te lanceren. Een daarvan was een samenwerking met Coloma, een internationale rozentuin in Sint-Pieters-Leeuw. “In onze rozentuin groeien meer dan 3.000 verschillende rozensoorten uit 28 landen. Het onderhoud van die tuin en het omringende park – samen goed voor 15 hectare – is dus best zwaar, zeker omdat ons team maar vier mensen telt”, vertelt ploegbaas Werner François. Toen hij voor het eerst hoorde over het proefproject met werkstraffen, had hij daar dubbele gevoelens bij. “Alle hulp is hier welkom, maar anderzijds schrok het me ook af om met gestraften te werken. Ik wist niet wat ik van hen kon verwachten. Maar in de zomervakantie zijn de eerste gesprekken gestart met potentiële kandidaten en hun justitieassistent. De kandidaten worden vooraf door het justitiehuis goed gescreend, om zeker te zijn dat ze gemotiveerd en geschikt zijn om in de rozentuin te werken. Als ik dan ook nog een ‘klik’ voelde, konden we een overeenkomst sluiten. Afhankelijk van hun straf – die bij ons gemiddeld 40 à 50 uur bedraagt – spraken we af op welke dagen ze hier konden komen werken. Voor sommigen lukt dat één dag per week, anderen komen voltijds. Na een korte opleiding konden ze meedraaien als een volwaardig lid van ons team: snoeien, onkruid wieden, verhakselen, enzovoort.”

In 2020 ontving het Agentschap Natuur en Bos in totaal dertien werkgestraften en voorlopig blijft de samenwerking verder lopen. “Ik was zéér aangenaam verrast”, vertelt François. “De meeste werkgestraften zijn zeer gemotiveerd en blij dat ze hun straf kunnen uitvoeren op ons prachtige domein. Het zijn ook niet de typische ‘misdadigers’ die je misschien zou verwachten. Meestal zijn het burgers zoals jij en ik, die bijvoorbeeld door het rood gereden zijn of dronken achter het stuur zijn gekropen. Op dat vlak zijn mijn ogen echt opengegaan. En dat geldt ook voor de andere leden van het team. Aanvankelijk stonden zij ook wat weigerachtig tegenover dit proefproject, maar intussen zijn de meesten wel bijgedraaid. We hebben ook niet één incident meegemaakt.”

Je kunt nooit uitsluiten dat het toch een keertje misgaat, zegt Pletincx. “Maar door onze strenge voorselectie én het gesprek met de prestatieplaats, zijn de ervaringen bijna altijd positief. Prestatieplaatsen worden ook nergens toe verplicht: ze stappen vrijwillig in dit aanbod en hebben het recht om op elk moment te stoppen. En je mag niet vergeten dat ook de werkgestraften veel te winnen én te verliezen hebben. Als ze hun werkstraf tot een goed einde brengen, komt hun misdrijf niet op hun strafregister. Maar anderzijds spreekt een rechter ook steeds een vervangende straf uit: als ze hun werkstraf niet correct uitvoeren, hangt hen een geldboete of gevangenisstraf boven het hoofd. Heel wat gestraften bekijken dit trouwens positief: het is een mooie werkervaring, voor sommigen is het zelfs de eerste keer dat ze zo lang op één plaats blijven werken. In heel uitzonderlijke gevallen krijgen ze nadien zelfs de vraag om te blijven. Over het algemeen kunnen we zeggen dat dit systeem zeer goed werkt. Van de werkstraffen die we bij Justitiehuis Brussel begeleiden, wordt 90 procent tot een mooi einde gebracht. Een goed rapport, zou ik zeggen.”

TINA GABRIËL EN FEMKE VEREECKEN



Tina Gabriël en Femke Vereecken

Door de lockdown krijgt iedereen misschien wat meer begrip voor mensen met een enkelband

*Terwijl veel diensten en sectoren noodgedwongen wat gas terug moesten nemen door corona, bleef het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) op volle toeren draaien. “Het aantal dossiers nam zelfs toe”, vertellen kersverse directieleden **Tina Gabriël** en **Femke Vereecken**.*

Ze werkten allebei al geruime tijd bij het VCET als dossierbeheerders, maar in 2020 promoveerden Tina Gabriël en Femke Vereecken beiden tot waarnemend adjunct-directeur. “Nu staan we in voor dagelijkse operationele beslissingen, zoals de goedkeuring van uurroosters voor personen met een enkelband”, legt Gabriël uit. “Daarnaast doen we ook projectwerk. Femke is bijvoorbeeld het aanspreekpunt voor de justitiehuizen en ik leid een project rond radicalisering.” Vorig jaar starten als directielid was toch wel extra bijzonder, blikte Vereecken terug. “Het was wennen aan de nieuwe verantwoordelijkheden, maar door corona kwam er meteen ook heel wat crisismanagement bij. Het was fijn dat we op elkaar konden terugvallen bij twijfels en onzekerheden.”

Op zich veranderde er nochtans niet veel voor de werking van het VCET, aldus Gabriël. “Onze dienst draait 24 uur per dag, zeven dagen op zeven. En dat moest uiteraard ook tijdens de lockdowns zo blijven. We konden niet even terugschakelen, maar gingen op volle kracht door. Ik vond het heel knap om te zien hoe flexibel en gemotiveerd alle collega’s daarmee zijn omgegaan.” Nochtans waren er aanvankelijk wel wat twijfels, herinnert Vereecken zich. “In veel andere diensten en organisaties werd overgeschakeld op thuiswerk, maar voor ons is dat quasi onmogelijk. Voor een aantal functies, zoals administratie en dossierbeheer, konden collega’s wel deeltijds thuiswerken. Maar de medewerkers monitoring in ons callcentrum werken altijd vanuit Brussel. En de collega’s die enkelbanden aansluiten en technische problemen oplossen, zijn dagelijks onderweg en komen in veel verschillende huishoudens terecht. Zelf kregen zij vanaf het begin de nodige bescherming, zoals mondklappers, maar de eerste maanden droegen de mensen thuis die amper of niet. Vooraf namen onze dossierbeheerders wel contact op met de betrokkenen, om hen te sensibiliseren over de maatregelen. En intussen is er ook een nieuwe opleiding: hoe omgaan met dringende technische interventies wanneer mensen positief getest zijn op corona. We hebben er altijd alles aan gedaan om de werkomstandigheden zo veilig mogelijk te houden. Als dienst zijn we het gelukkig wel gewend om met crisissituaties om te gaan, we passen ons makkelijk aan nieuwe obstakels aan.”

VOORLOPIGE HECHTENIS

Maar de twee directieleden moeten ook toegeven dat er amper tijd was om bij die hele coronacrisis stil te staan. “We zijn keihard blijven doorwerken, zeker omdat het aantal dossiers in 2020 nog is toegenomen”, legt Gabriël uit. “Het aantal dossiers van elektronisch toezicht bij voorlopige hechtenis is zelfs gestegen met 60 procent. Die maatregel was al aan een opmars bezig, maar door corona is het in een stroomversnelling geraakt. Om de kans op besmettingen in de gevangnissen te beperken, zijn daar best zo weinig mogelijk gedetineerden. De onderzoeksrechters en parketten hebben dus echt hun mindset veranderd: als het mogelijk was, lieten ze een voorlopige hechtenis uitvoeren met een enkelband. Dat is op zich positief, want het bewijst dat ze vertrouwen hebben in onze dienstverlening. Ze hebben het voorbije jaar ook gezien dat het werkt, dus ik vermoed dat het in de toekomst nog extra zal toenemen. Een goede zaak, maar natuurlijk ook een bijkomende belasting voor onze dienst.” Want die dossiers van voorlopige hechtenis vereisen een heel intensieve opvolging, vult Vereecken aan. “Het gaat om mensen die nog niet veroordeeld zijn, maar wel zeer strikt opgevolgd moeten worden. Ze mogen nooit hun huis verlaten, enkel om naar de politie of de rechtbank te gaan. En dan krijgen ze een gps mee, zodat hun hele traject gecontroleerd kan worden. Bij de minste beweging moeten wij de onderzoeksrechter verwittigen. Er moet te allen prijze vermeden worden dat ze op de vlucht slaan.”

“Het aantal dossiers van elektronisch toezicht bij voorlopige hechtenis is door corona in een stroomversnelling geraakt”

Al bij al blikken de collega’s terug op een bewogen, maar geslaagd 2020. “Onze organisatie heeft bewezen dat ze zich snel kan aanpassen en in allerlei bochten kan wringen als het nodig is”, besluit Vereecken. “Dat is duidelijk onze grote sterkte, waar we in de toekomst nog veel uit zullen kunnen putten. En ik was echt onder de indruk van de motivatie bij alle collega’s. Ondanks de zware druk bleven ze er 100% voor gaan. En misschien komt er bij de bevolking zelfs wat meer begrip voor mensen met een enkelband. Iedereen heeft nu eens gevoeld hoe het is om verplicht thuis te zitten en niet zomaar te kunnen afspreken bij vrienden of op café. Af en toe kregen we zelfs positieve reacties van mensen die een enkelband kregen: als het dan toch moest, dan liever in 2020 dan in een ‘normaal’ jaar. Al mogen we het ook niet romantiseren: doordat iedereen verplicht moest thuiswerken - de mensen onder elektronisch toezicht, maar ook hun gezinsleden - zagen we soms ook wel wat extra verhitte situaties. Maar al bij al is alles vlot verlopen.”

WIM VAN DE VOORDE EN PASCALE FRANK



Wim Van de Voorde en Pascale Frank

Als je met geweld wordt geconfronteerd, kom dan uit je kot

*Zoals gevreesd steeg tijdens de lockdowns in 2020 het aantal gevallen van intrafamiliaal geweld. Maar op verschillende fronten staken hulpverleners een stevig tandje bij, vertellen **Wim Van de Voorde** (1712) en **Pascale Frank** (Family Justice Center Antwerpen).*

Bij 1712, de professionele hulplijn voor vragen over geweld, misbruik en kindermishandeling, voelden ze vanaf het begin van de lockdown dat de noden in de samenleving zéér groot waren, vertelt coördinator Wim Van de Voorde. “In heel 2020 kregen we ruim 8.000 oproepen, een stijging met 50 procent tegenover 2019. De grootste toenames zagen we in april en mei, middenin de eerste lockdown. We hebben toen heel snel geschakeld: onze openingsuren met de helft uitgebreid en extra hulpverleners ingeschakeld om e-mails en chatgesprekken te beantwoorden. Want we merkten dat vooral die kanalen heel populair werden. Logisch ook: als iedereen thuis zit door de lockdown, is het moeilijker om discreet te bellen over geweld.” Precieze cijfers over de toename van intrafamiliaal geweld zijn er niet, maar wel heel wat indicaties. “De stijging van het aantal oproepen bij 1712 is er daar één van, al kan dit ook te maken hebben met onze groeiende bekendheid en gestegen capaciteit. Maar ook uit de online enquête van het Kinderrechtencommissariaat bij 44.000 kinderen, in mei 2020, bleek dat zij veel meer ruzie en geweld rapporteerden. Ook bepaalde politiezones kregen een pak meer meldingen. Maar we mogen natuurlijk niet vergeten dat er ook voor de coronacrisis al zeer veel intrafamiliaal geweld voorkwam: jaarlijks worden gemiddeld 60.000 pv’s opgemaakt bij de federale politie, en dat is slechts het topje van de ijsberg.”

“De risicofactoren voor geweld namen ernstig toe: stress, sociaal isolement, middelengebruik, ... En de beschermende factoren vielen voor een groot deel weg”

Ook bij het Family Justice Center (FJC) in Antwerpen merkten ze dat mensen enorm op hun tandvlees zaten, zeker tijdens de tweede lockdown, vertelt Pascale Frank. “Dat uitte zich in meer agressie tussen mensen onderling, maar ook tegenover onze medewerkers. Normaal zien we enkele keren per jaar gevallen van agressie tegenover medewerkers, maar vooral in de tweede lockdown zagen we dat aanzienlijk stijgen. De risicofactoren voor geweld namen dan ook ernstig toe: stress, sociaal isolement, middelengebruik, ... En de beschermende factoren, zoals onze groepscursus rond emotieregulatie of onze lotgenotenwerking, vielen voor een groot deel weg. We hebben uiteraard direct alternatieven ingezet, zoals online hulp, maar je mist toch veel belangrijke aspecten van fysieke hulp en bovendien is de drempel voor veel gezinnen hoog. De oproep van voormalig minister van Volksgezondheid Maggie De Block - ‘blijf in uw kot’ - hebben wij aangevuld met: ‘als je met geweld wordt geconfronteerd, kom dan uit je kot’. Of het nu virtueel is, via 1712, bij politie, ... reik uit naar hulp. Onze teamleden organiseerden stoepgesprekken, spraken buiten af met slachtoffers, maakten pakketten voor kinderen die geen toegang hadden tot internet, enzovoort.”

| NOODOPVANG

Ook de opvangmogelijkheden voor slachtoffers van intrafamiliaal geweld kwamen door corona onder druk te staan. Onder normale omstandigheden zijn er verschillende opties, zoals de crisisopvang van het CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk), de vluchthuizen en de FJC's. “Maar we merkten al vanaf het begin van de lockdown dat er een tekort aan opvangbedden zou komen”, legt Frank uit. “Normaal zoeken we zoveel mogelijk ondersteuning binnen het eigen netwerk van de slachtoffers, maar door de coronamaatregelen kon dat niet. En we zagen dat de doorstroom trager verliep: het was vaak moeilijker om terug te keren naar huis, er moest rekening gehouden worden met quarantainemaatregelen, slachtoffers mochten geen kamers delen, ... Om tegemoet te komen aan de verhoogde druk voor beschikbare opvangplaatsen zijn we snel op zoek gegaan naar een preventieve oplossing. In samenwerking met de gouverneur en de bestendige deputatie van de provincie Antwerpen konden we terecht in het Provinciale Vormingscentrum Malle. Door corona lag alles daar stil, dus mochten wij enkele units vrijmaken om moeders met kinderen op te vangen. De provincie zette de medewerkers, die door corona tijdelijk werkloos waren, in om de opvang mee te verzorgen. En een van de Vlaamse coördinatoren van het FJC, Ann Beliën, werd vrijgemaakt voor de permanentie. We boden onderwijs, groepswerking (na een quarantaine), opvolging door hulpverleners, enzovoort. Onze opvang was open van april tot juni en in die tijd hebben we een 14-tal gezinnen kunnen helpen. En we kregen navolging: Vlaams minister van Justitie en Handhaving Zuhair Demir en Vlaams minister van Welzijn, Wouter Beke, organiseerden vervolgens een gelijkaardige noodopvang in Lanaken voor de andere Vlaamse provincies.”

Als er iets geleerd is uit coronajaar 2020, dan wel dat er nog meer nood is aan samenwerking, besluit Van de Voorde. “We moeten de keten zo kort mogelijk maken, met een goede samenwerking tussen hulpverleners, justitie en politie - iets waar al veel goede voorbeelden van zijn. Maar we mogen familiaal geweld - dat in zeer veel vormen voorkomt - ook niet ‘institutionaliseren’. Heel de samenleving is mee verantwoordelijk. Vanuit 1712 kunnen we een heel belangrijke rol spelen: onze hulplijn is gratis en anoniem, maar mensen komen er wel terecht bij professionele hulpverleners. We hebben een team in elke provincie, waardoor er altijd vijf telefoonlijnen beschikbaar zijn. In januari 2021 hebben we onze capaciteit nog uitgebreid: op piekmomenten wordt in elke provincie een extra telefoonlijn bemand. Dan zijn er dus tien beschikbaar, bovenop onze twee chatlijnen. En tijdens onze sluitingsuren verwijzen we door naar Tele-Onthaal. In het voorbije crisisjaar hebben we bewezen hoe cruciaal al onze organisaties zijn, dus op die sterkte bouwen we zeker verder.”

CIJFERS ELEKTRONISCH TOEZICHT

[Website afdeling Justitieuizen](#)

INFOGRAFIEK ELEKTRONISCH TOEZICHT

Elk jaar stijgt het elektronisch toezicht. Omwille van de coronacrisis was er in 2020 een drastische stijging van 60% van mandaten in het kader van voorlopige hechtenis, waarbij gecontroleerd wordt met GPS.

Evolutie aansluitingen enkelbanden (2017-2020)

	2017	2018	2019	2020
ET als autonome straf	20	32	10	16
ET directie detentiebeheer	3	4	5	9
ET strafrestant +3 maanden	1.434	1.000	1.035	897
ET internering	0	5	3	5
ET strafuitvoeringsrechtbank (SURB)	381	400	418	457
ET terbeschikkingstelling SURB	14	7	7	8
ET strafrestant -3 maanden	1.521	2.052	2.039	1.864
ET in kader van voorlopige hechtenis	460	495	590	945
Totaal	3.833	3.995	4.107	4.201

Wie legt de straf met enkelband op:

1. **66 %** gevangenisdirecties
2. **34 %** rechtelijke macht

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

60% van de personen die een enkelband dragen is tussen de 24 en 44 jaar.

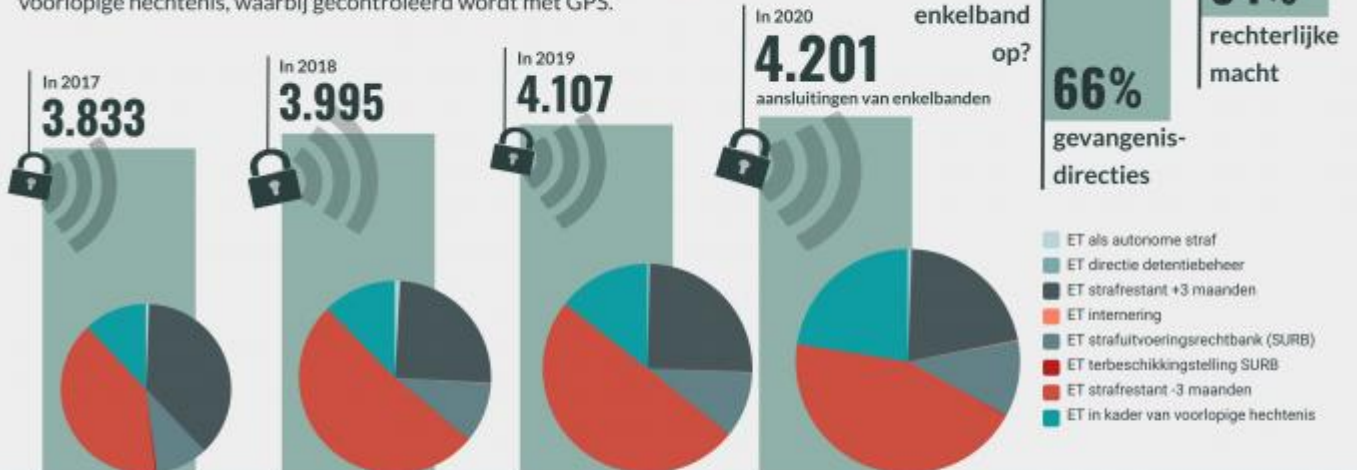
1.198 personen met een enkelband kregen in 2020 een leefvergoeding (= een financiële tegemoetkoming voor mensen zonder inkomen).

Gemiddeld aantal dagen dat iemand rondloopt met een enkelband is **98 dagen**.

Enkelband als autonome straf duurt gemiddeld **191 dagen**.

Cijfers Elektronisch Toezicht

Elk jaar stijgt het elektronisch toezicht. Omwille van de coronacrisis was er in 2020 een drastische stijging van 60% van mandaten in het kader van voorlopige hechtenis, waarbij gecontroleerd wordt met GPS.



89%

van de personen die een enkelband dragen is

man

60%

van de personen die een enkelband dragen is tussen

24-44j

1.198

personen met een enkelband kregen in 2020 een

leefvergoeding

(= een financiële tegemoetkoming voor mensen zonder inkomen)



98

gemiddeld aantal dagen dat iemand rondloopt met een enkelband

dagen

Enkelband als autonome straf duurt gemiddeld

191

dagen

CIJFERS HULPLIJNEN

1712, Stop it Now! & Tele-Onthaal

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

INFOGRAFIEK 1712

1712 bij vragen over geweld.

In 2020 **8.059 oproepen** (+49%, meer oproepen voor 1712!) en **11.305 mogelijke slachtoffers** (+53%, 1712 hielp meer mensen!).

71% van de oproepen via telefoon, 18% via email en 11% via chat.

Dankzij een verdriedubbeling van de chat-openingsuren in april 2020 voerde 1712 zes keer meer chatgesprekken dan in 2019.

Van de slachtoffers zijn 57% slachtoffer van kindermishandeling, 19% slachtoffers van partnergeweld en 8% slachtoffer van geweld tegen volwassenen.

Hulplijn 1712 kreeg meer oproepen over familiaal geweld.

Tijdens de coronacrisis waren er risicofactoren voor familiaal geweld en kwamen een aantal beschermende factoren onder druk te staan.

Het sociaal isolement, de afwezigheid van een ondersteunend netwerk, het gebrek aan dagbesteding, inkomensverlies, kleine of slechte woonomstandigheden, spanningen en stress zijn enkele risicofactoren van familiaal geweld waarover mensen getuigden.

Meer dan 60% van de slachtoffers zijn minderjarig.

1/3 van de contactnemers is zelf slachtoffer en 1/5 is (stief)ouder van het slachtoffer.

Bij 86% van de oproepen wordt naast het geven van informatie en advies doorverwezen naar gespecialiseerde hulpverlening, politie en justitie.

INFOGRAFIEK TELE-ONTHAAL

In 2020 **139.092 oproepen** (+15,1% oproepen t.o.v. 2019) en **105.923 gesprekken** (+16,6% gesprekken t.o.v. 2019). Nooit eerder in de geschiedenis van de hulplijn was er zo'n grote nood aan een luisterend oor.

Gemiddeld **380 oproepen** per dag en **249 gesprekken** per dag. Tele-Onthaal deinde mee op de golven van de curves en de lockdowns. Een kwart van alle gesprekken in 2020 was coronagerelateerd.

119.679 oproepen (+13,9%) en 89.213 gesprekken (+13,0%) of **86% via telefoon**.

19.413 oproepen (22,8%) en 16.710 gesprekken (+41,0%) of **14% via chat**.

In 2020 **210.529 websitebezoekers** (+ 116.021 of + 122% t.o.v. 2019).

| 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), **1.503 contacten**. In 2020, **461 contacten** (een opmerkelijke stijging van 63% t.o.v. 2019). De coronaperiode en beide lockdowns vertalen zich ook in de cijfers van Stop it Now!

In 2020 zijn er 461 contacten, waarvan:

- 41% via email
- 38% via telefoon
- 21% via chat

In 2020 is 48% bezorgd over zichzelf en 30% over een naaste. In 2020 stijgen de hulpvragen van de dichte sociale omgeving t.o.v. de hulpvragen van mensen die bezorgd zijn over zichzelf.

In totaal sinds lancering **197 doorverwijzingen** naar langdurige hulpverlening, dat is **13%** van het totaal aantal contacten.

In totaal sinds lancering **80.692 websitebezoekers**. In 2019 **28.980 websitebezoekers**, ondanks minder campagnes en media-aandacht dan vorige jaren.

Hulplijn 1712



Hulplijn 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)

1.503 contacten

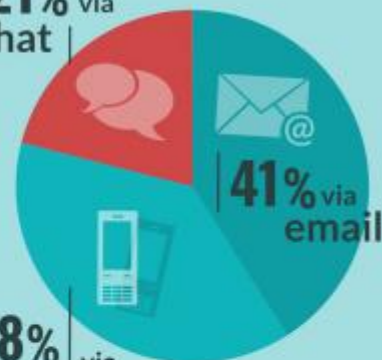
In 2020

461 contacten

Een opmerkelijke stijging van 63% t.o.v. 2019

De coronaperiode en beide lockdowns vertalen zich ook in de cijfers van Stop it Now!

21% via chat



38% via telefoon

In 2020 is

48% bezorgd over zichzelf

30% over een naaste

In 2020 stijgen de hulpvragen van de dichte sociale omgeving t.o.v. de hulpvragen van mensen die bezorgd zijn over zichzelf.

In totaal sinds lancering

197 doorverwijzingen naar langdurige hulpverlening, dat is

13%

van het totaal aantal contacten

In totaal sinds lancering

80.692 website bezoekers

In 2020

28.980 website bezoekers

ondanks minder campagnes en media-aandacht dan vorige jaren.

Tele-Onthaal

Tele-onthaal



Nooit eerder in de geschiedenis van de hulplijn was er zo'n grote nood aan een luisterend oor.

In 2020

139.092 oproepen **+15,1%** oproepen t.o.v. 2019

en

105.923 gesprekken **+16,6%** gesprekken t.o.v. 2019

Gemiddeld

380 oproepen **en 249** gesprekken per dag

Tele-Onthaal deinde mee op de golven van de curves en de lockdowns. Een kwart van alle gesprekken in 2020 was coronagerelateerd.

119.679 | **+13,9%**
oproepen en

89.213 | **+13,0%**
gesprekken

86% via telefoon

19.413 | **+22,8%**
oproepen en

16.710 | **+41,0%**
gesprekken

14% via chat

In 2020

210.529 websitebezoekers
+116.021 of **+122%** t.o.v. 2019

| CIJFERS JUSTITIEHUIZEN

[Website Justitiehuisen](#)

14 justitiehuisen in Vlaanderen en Brussel

733 medewerkers voor de hele afdeling justitiehuisen op 31/12/2020 of 642,8 VTE

Nieuwe dossiers

Evolutie nieuwe dossiers (2016-2020)

	nieuwe dossiers
2016	26.894
2017	26.749
2018	27.579
2019	28.368
2020	27.645

In 2020 **27.645 nieuwe dossiers**, verdeling:

	nieuwe dossiers (%)
Opvolging van en toezicht op daders*	60%
Slachtofferonthaal	24%
Strafrechtelijk advies aan magistraten	10%
Maatschappelijk onderzoek i.k.v. scheidingssituaties	6%

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

Opvolging van en toezicht op daders, verdeling geopende dossiers:

	nieuwe dossiers	nieuwe dossiers (%)
Autonome Probatiestraf	219	1,3%
Autonome Werkstraf	3.850	23,2%
Bescherming Maatschappij	286	1,7%
Elektronisch Toezicht Autonome Straf	14	0,1%
Penitentiair	2.107	12,7%
Probatie	3.813	23,0%

	nieuwe dossiers	nieuwe dossiers (%)
Vrij Onder Voorwaarden	2.746	16,5%
Bemiddeling en maatregelen	3.354	20,2%
Tijdelijk huisverbod	217	1,3%
Totaal	16.606	100,0%

Lopende dossiers

Evolutie lopende dossiers (2016-2020)

lopende dossiers	
31/12/2016	26.393
31/12/2017	26.775
31/12/2018	27.860
31/12/2019	29.783
31/12/2020	31.275

Op 31/12/2020 **31.275 lopende dossiers**, verdeling:

	lopende dossiers (%)
Opvolging van en toezicht op daders*	80%
Slachtofferonthaal	16%
Strafrechtelijk advies aan magistraten	1%
Maatschappelijk onderzoek i.k.v. scheidingssituaties	3%

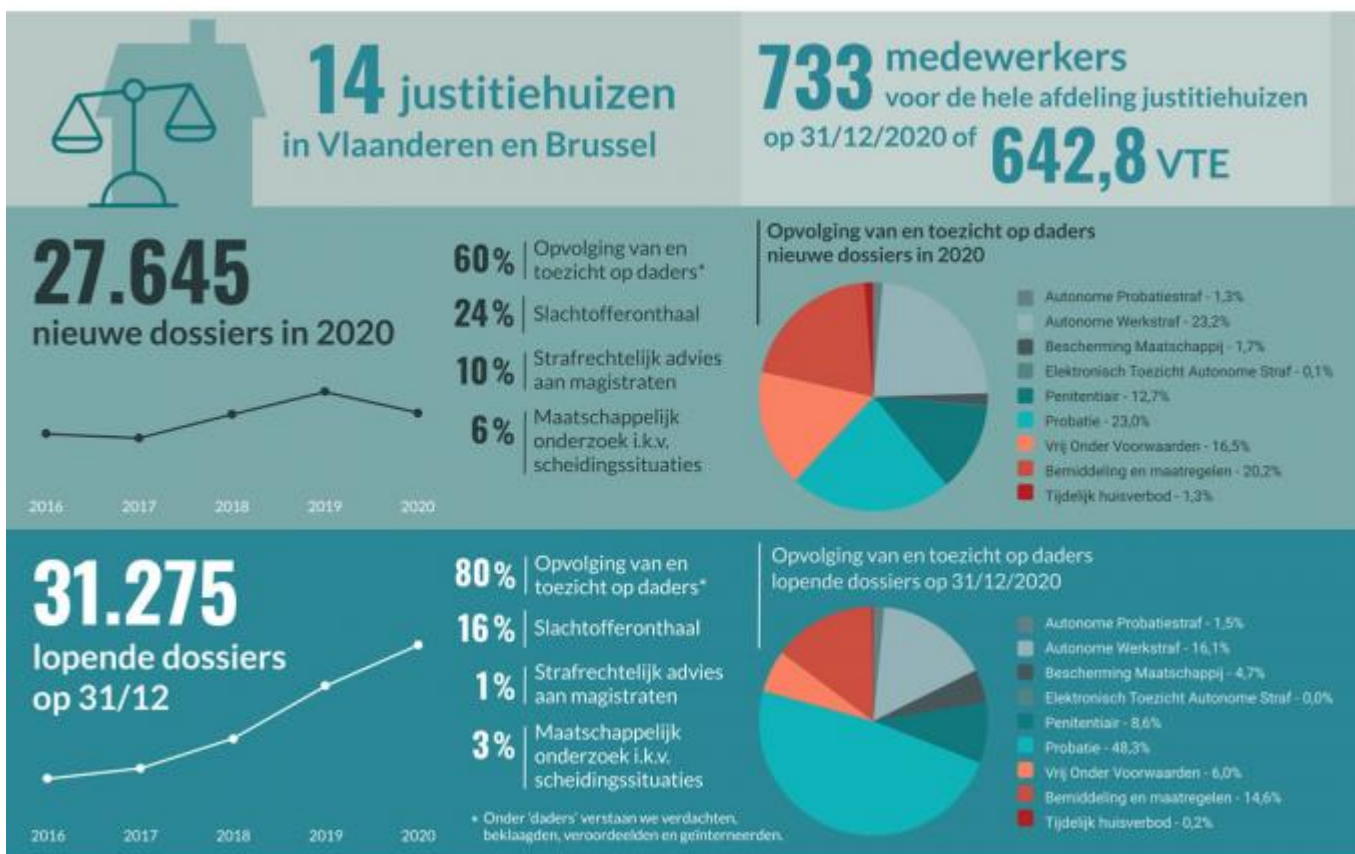
*onder 'daders' verstaan we verdachten, beklaagden, veroordeelden en geïnterneerden

Opvolging van en toezicht op daders, verdeling lopende dossiers:

	lopende dossiers	lopende dossiers (%)
Autonome Probatiestraf	384	1,5%
Autonome Werkstraf	4.037	16,1%
Bescherming Maatschappij	1.167	4,7%
Elektronisch Toezicht Autonome Straf	3	0,0%
Penitentiair	2.157	8,6%
Probatie	12.067	48,3%
Vrij Onder Voorwaarden	1.491	6,0%

	lopende dossiers	lopende dossiers (%)
Bemiddeling en maatregelen	3.643	14,6%
Tijdelijk huisverbod	55	0,2%
Totaal	25.004	100,0%

Justitiehuizen



CIJFERS OVER KLACHTEN

Na een daling in 2019, is er in 2020 **een sterke stijging** van het **aantal klachten binnen het Departement WVG**. De stijging is deels te verklaren door de invloed van de coronacrisis op de doorverwijzingen

Klachten over het coronabeleid binnen de woonzorgcentra (bezoekregeling, hygiëne) werden doorverwezen naar het agentschap Zorg en Gezondheid.

Een ander deel van de doorverwijzingen betrof klachten over de rechtsprekende instanties. Deze werden doorverwezen naar juridische diensten of de klachtendienst van de FOD Justitie.

Evolutie behandelde klachten Departement WVG

	2017	2018	2019	2020
Eerste lijn	29	27	27	46
Interne tweede lijn	4	0	1	13
Doorverwijzingen	47	54	28	68
Totaal	80	81	56	127

Eerste lijn: klachten over eigen dienstverlening

Interne tweede lijn: klachten over het zorgaanbod en de dienstverlening van welzijnsvoorzieningen erkend en/of gesubsidieerd door het departement

Doorverwijzingen: klachten die bedoeld zijn voor andere organisaties/diensten

In het Beleidsdomein WVG steeg het **aantal klachten eerste lijn** van 385 in 2019 naar **1.250** in 2020, dat is een verdriedubbeling.

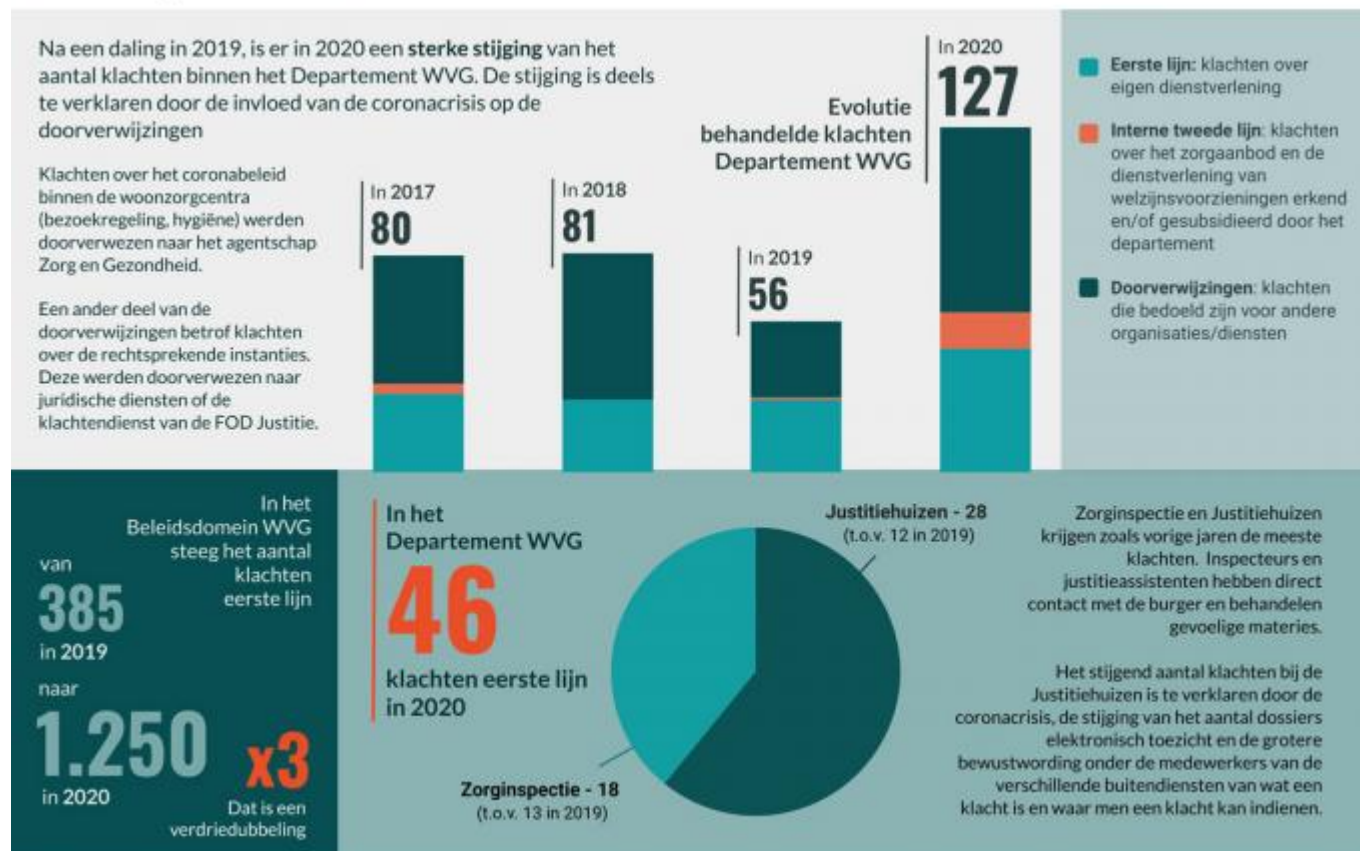
In het **Departement WVG**, **46 klachten eerste lijn** in 2020

	klachten eerste lijn
Zorginspectie	18
Justitiehuisen	28
Totaal	46

Zorginspectie en Justitiehuizen krijgen zoals vorige jaren de meeste klachten. Inspecteurs en justitieassistenten hebben direct contact met de burger en behandelen gevoelige materies.

Het stijgend aantal klachten bij de Justitiehuizen is te verklaren door de coronacrisis, de stijging van het aantal dossiers elektronisch toezicht en de grotere bewustwording onder de medewerkers van de verschillende buitendiensten van wat een klacht is en waar men een klacht kan indienen.

Klachten Departement WVG



| CIJFERS PERSONEEL

Totaal personeelsaantal

Aantal personeelsleden op 31/12/2020: **1.049**

Evolutie aantal personeelsleden Departement WVG (2016-2020)

	aantal personeelsleden
2016	953
2017	984
2018	1.011
2019	1.012
2020	1.049

Personeelsaantal naar geslacht en leeftijd

Aantal mannen op 31/12/2020: **230** of **22%**

Aantal vrouwen op 31/12/2020: **819** of **78%**

Personeelsaantal Departement WVG naar leeftijdsklasse en geslacht op 31/12/2020

Leeftijdsklasse	Vrouw	Man	Totaal
<=24	34	1	35
25-29	90	12	102
30-34	88	20	108
35-39	111	22	133
40-44	149	31	180
45-49	165	51	216
50-54	88	36	124
55-59	51	30	81
>=60	43	27	70
Totaal	819	230	1.049

Personeelsaantal naar niveau en afdeling

Personeelsaantal Departement WVG naar niveau op 31/12/2020

Niveau	aantal	%
A	230	22%
B	639	61%
C	158	15%
D	22	2%
Totaal	1.049	100%

Personeelsaantal Departement WVG naar niveau en afdeling op 31/12/2020

Afdeling	A	B	C	D	Totaal
Diensten van de Secretaris-generaal	6	4	3	4	17
Afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis	33	10	3	2	48
Afdeling Beleidsontwikkeling WVG	21		1		22
Afdeling HR en Organisatie	12	8	13	7	40
Afdeling Justitiehuizen	47	556	124	6	733
Afdeling VIPA	12	4	7		23
Afdeling Welzijn en Samenleving	50	12	5	2	69
Afdeling Zorginspectie	49	45	2	1	97
Totaal	230	639	158	22	1.049

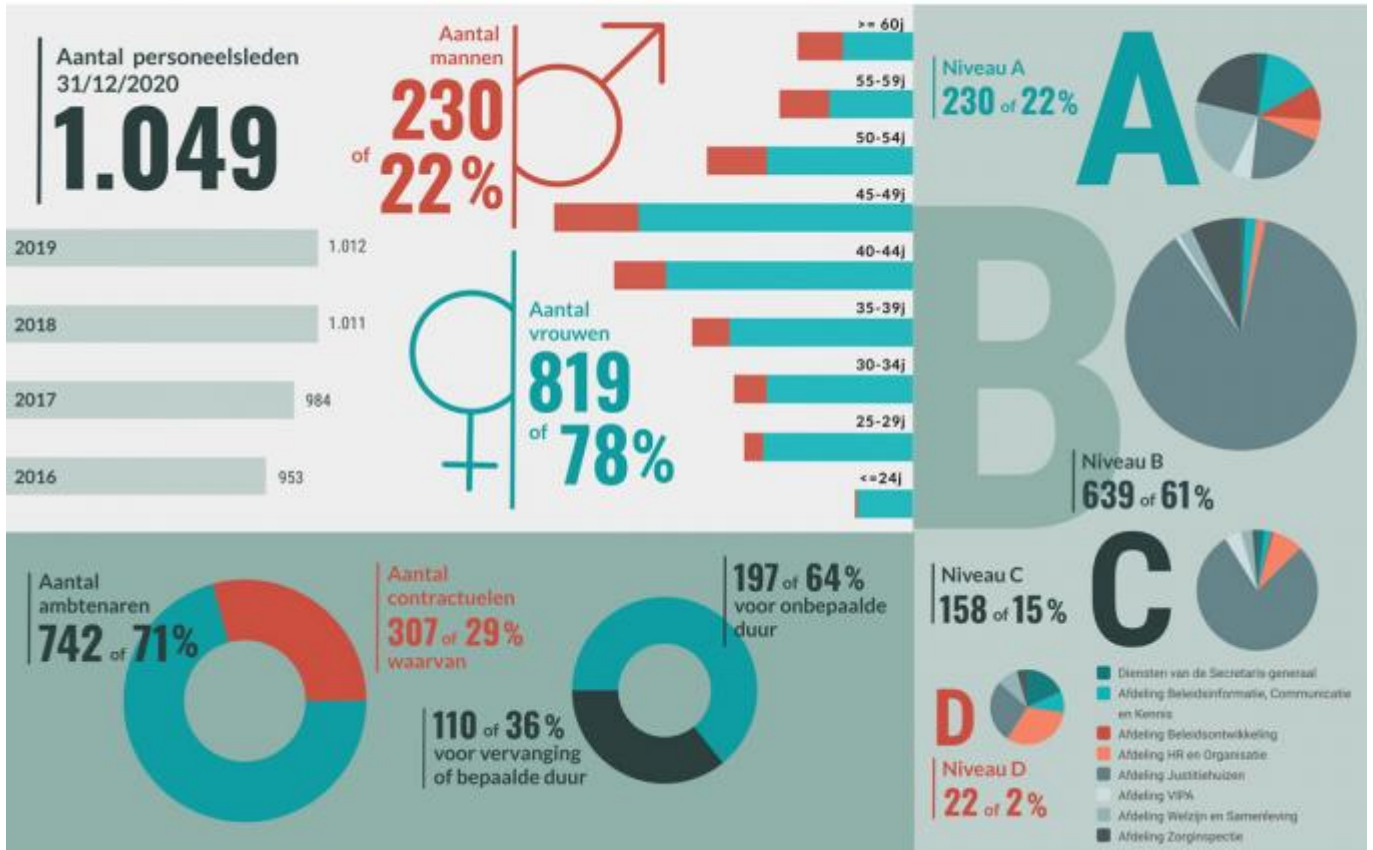
Personeelsaantal naar statuut en contractduur

Personeelsaantal Departement WVG naar statuut en contractduur op 31/12/2020

Statuut/contractduur	aantal	%
Ambtenaar	742	71%
Contractueel	307	29%

Statuut/contractduur	aantal	%
Onbepaalde duur	197	64%
Vervanging/bepaalde duur	110	36%

Personeel Departement WVG



| CIJFERS SOCIALE KAART

[Website sociale kaart](#)

In 2020 info over 50.299 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: 2.780 resultaten
- Provincie Antwerpen: 11.473 resultaten
- Provincie Limburg: 7.803 resultaten
- Provincie Oost-Vlaanderen: 11.018 resultaten
- Provincie Vlaams-Brabant: 7.203 resultaten
- Provincie West-Vlaanderen: 10.022 resultaten

In 2020 gemiddeld 127.563 gebruikers per maand.

Tijdens een sessie werden gemiddeld 2,56 pagina's bezocht, wat betekent dat er in totaal 5.316.905 pagina's werden opgevraagd in 2020.

3.988 bezoekers maakten in 2020 een account aan waarmee ze toegang kregen tot extra functionaliteiten, dat is een stijging met 53% t.o.v. 2019.

In de **top 5** van meest gezochte zoektermen staan:

- Kinderopvang
- Palliatieve eenheid
- OCMW
- Jongeren
- Huisvesting

In 2020
info over **50.299** 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 2020
gemiddeld **127.563**
gebruikers per maand

Tijdens een sessie werden gemiddeld
2,56 pagina's bezocht, wat betekent
dat er in totaal **5.316.905 pagina's**
werden opgevraagd in 2020

3.988
bezoekers

maakten in 2020 **een account** aan waarmee
ze toegang kregen tot extra functionaliteiten,
dat is **een stijging met 53%** t.o.v. 2019



**Top 5
meest gezochte
zoektermen**

Kinderopvang
Palliatieve eenheid
OCMW
Jongeren
Huisvesting

FINANCIËLE CIJFERS

Departement WVG

Budget 2020, Departement WVG: **1.259 miljoen euro** of **9%** van budget Beleidsdomein WVG

Budget in 2019: 1.049 miljoen euro

Budget in 2018: 1.060 miljoen euro

Verdeling budget in 2020:

Budget VIPA: **954 miljoen euro** of **76%** van het totaal budget

Budget Departement WVG (excl. VIPA): **305 miljoen euro** of **24%** van het totaal budget

Verdeling besteding budget Departement WVG (excl. VIPA) in 2020

	budget (in euro)	budget (%)
Welzijnswerk	125.305.172	41,1%
Lonen	66.541.000	21,8%
Vlaams Intersectoraal Akkoord	64.436.574	21,1%
Armoedebeleid	19.370.104	6,4%
Werking	10.175.000	3,3%
Justitiehuzen en elektronisch toezicht	7.941.000	2,6%
Beleidsondersteuning	7.867.833	2,6%
Zorginfrastructuur (excl. VIPA)	2.350.000	0,8%
Jeugdhulp	992.000	0,3%
Totaal	304.978.683	100,0%

Beleidsdomein WVG

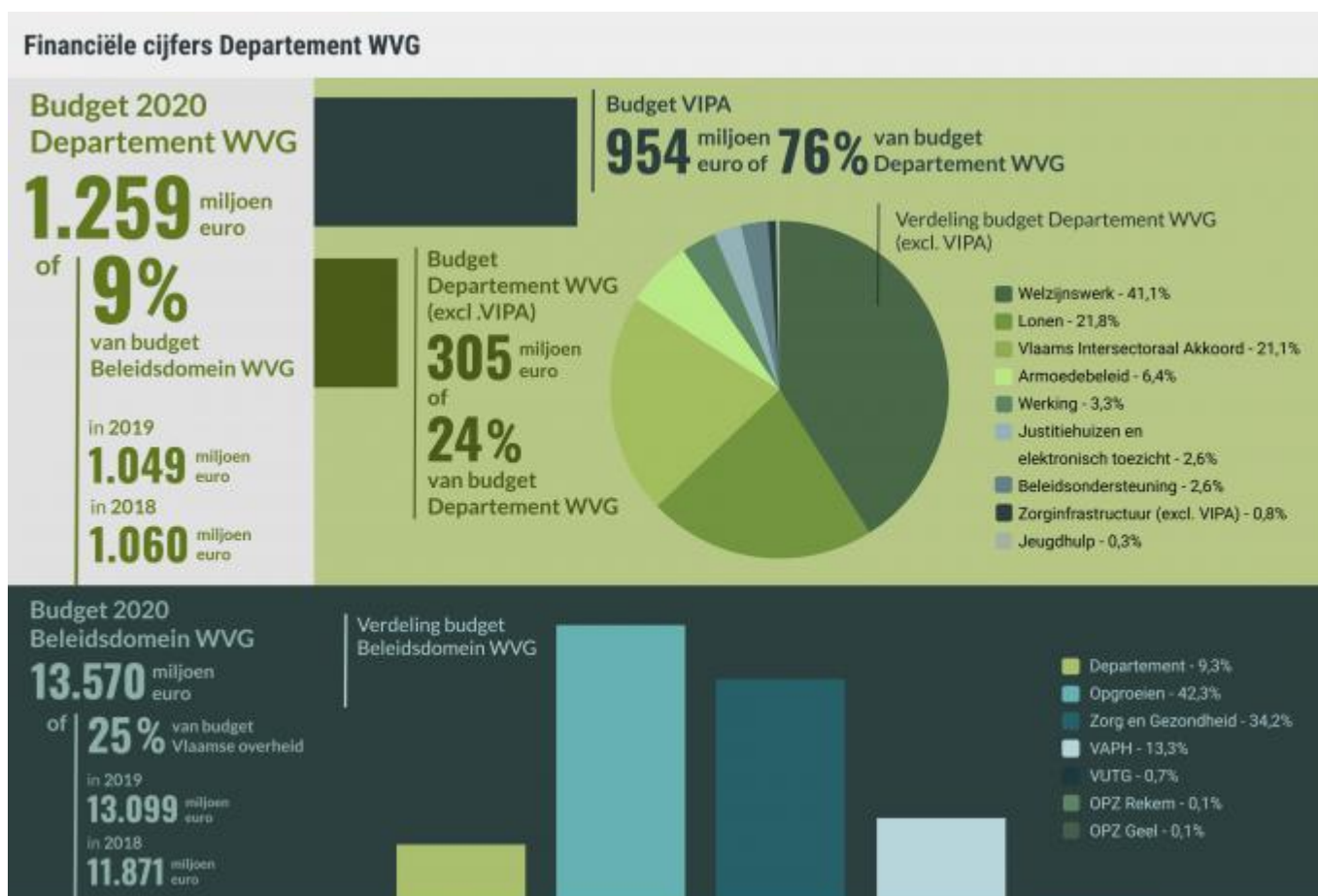
Budget 2020, Beleidsdomein WVG: **13.570 miljoen euro** of **25%** van budget Vlaamse overheid

Budget in 2019: 13.099 miljoen euro

Budget in 2018: 11.871 miljoen euro

Verdeling besteding budget Beleidsdomein WVG in 2020

	budget (in euro)	budget (%)
Departement	1.259.259.432	9,3%
Opgroeien	5.744.151.183	42,3%
Zorg en Gezondheid	4.645.492.712	34,2%
VAPH	1.810.305.127	13,3%
VUTG	95.493.000	0,7%
OPZ Rekem	7.854.000	0,1%
OPZ Geel	7.450.000	0,1%
VASGAZ	25.000	0,0%
Totaal	13.570.030.454	100,0%



INSPECTIECIJFERS

[Website afdeling Zorginspectie](#)

Inspecties

Totaal **2.573 inspecties** in 2020. Dat zijn **37% minder** inspecties dan in 2019, toen waren er 4.194 inspecties.

Aantal inspecties per toezichtsdomein in 2020

	aantal inspecties	aantal inspecties (%)
Gehandicaptenzorg	447	17,4%
Kinderopvang	918	35,7%
Preventieve Gezinsondersteuning	37	1,4%
Residentiële Ouderenzorg	810	31,5%
Thuiszorg	12	0,5%
Welzijn	6	0,2%
Voorzieningen voor jongerenwelzijn	15	0,6%
Ziekenhuizen		0,0%
Geestelijke Gezondheidszorg	3	0,1%
Financiële Inspecties	325	12,6%
Totaal	2573	100,0%

Klachtinspecties

Evolutie aantal klachtinspecties per toezichtsdomein (2017 - 2020)

	2017	2018	2019	2020
Gehandicaptenzorg	24	9	12	6
Kinderopvang	135	131	93	50
Preventieve gezinsondersteuning	2	1	0	0
Residentiële ouderen zorg	212	210	149	100

	2017	2018	2019	2020
Thuiszorg	14	5	6	3
Welzijn	1	0	2	0
Voorzieningen voor jongerenwelzijn	8	4	10	10
Ziekenhuizen	1	1	2	0
Geestelijke Gezondheidszorg	4	1	1	0
Totaal	401	362	275	169

Passieve openbaarheid

Evolutie aantal aanvragen en bezorgde verslagen (2017 - 2020)

	aanvragen	bezorgde verslagen
2017	686	1.724
2018	681	1.393
2019	763	2.364
2020	622	1.666

In 2020 waren er **622 aanvragen** voor inspectieverslagen, vooral over kinderopvang (60%).

1.666 verslagen werden **bezorgd**, 1.128 van kinderopvang (68%)

Actieve openbaarheid

5.202 paginaweergaven 'inspectieverslagen en openbaarheid'

2.689 downloads van inspectieverslagen in 2020

Om de coronacrisis het hoofd te bieden draaide **Zorginspectie** mee in het **Outbreak Support Team** van Zorg en Gezondheid.

Van midden juni tot eind december 2020 volgde het team **912** keer een voorziening op,

waarvan:

- **639** woonzorgcentra
- **123** assistentiewoningen of serviceflats
- **35** geestelijke gezondheidsvoorzieningen
- **2** centra voor herstelverblijf

met een effectieve COVID-uitbraak.

Meer dan **216** keer werd er naast telefonisch advies ter plaatse support geboden, voornamelijk in woonzorgcentra (196 keer).

Cijfers Zorginspectie

Inspecties

Aantal inspecties per toezichtsdomein



Totaal in 2020 | **2.573**

dat zijn 37% minder inspecties dan in 2019, toen waren er 4.194 inspecties

- Gehandicaptenzorg - 17,4%
- Kinderopvang - 35,7%
- Preventieve Gezinsondersteuning - 1,4%
- Residentiële Ouderenzorg - 31,5%
- Thuiszorg - 0,5%
- Welzijn - 0,2%
- Voorzieningen voor jongerenwelzijn - 0,6%
- Ziekenhuizen - 0,0%
- Geestelijke Gezondheidszorg - 0,1%
- Financiële Inspecties - 12,6%

Klachtinspecties

Evolutie aantal klachtinspecties per toezichtsdomein

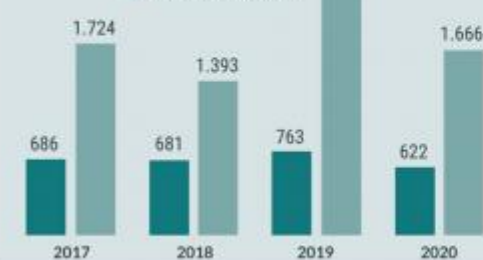


- Gehandicaptenzorg
- Kinderopvang
- Preventieve gezinsondersteuning
- Residentiële ouderenzorg
- Thuiszorg
- Welzijn
- Voorzieningen voor jongerenwelzijn
- Ziekenhuizen
- Geestelijke Gezondheidszorg

Passieve openbaarheid

Evolutie aantal

aanvragen (donkerblauw) en bezorgde verslagen (lichtblauw)



In 2020 waren er **622 aanvragen** voor inspectieverslagen, vooral over **kinderopvang (60%)**.

1.666 verslagen werden bezorgd, 1.128 van **kinderopvang (68%)**.

Actieve openbaarheid

5.202 paginaweergaven 'inspectieverslagen en openbaarheid'

2.689 downloads van inspectieverslagen in 2020

© jaarverslag Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2020

Outbreak Support Team

Om de coronacrisis het hoofd te bieden, draaide Zorginspectie mee in het

Outbreak Support Team

van Zorg en Gezondheid

Van midden juni tot eind december 2020 volgde dat team

912

keer een voorziening op

Waarvan

639 woonzorgcentra

123 assistentiewoningen of serviceflats

35 geestelijke gezondheidsvoorzieningen

2 centra voor herstelverblijf met een

effectieve COVID-uitbraak.

Meer dan

216

keer werd er naast telefonisch advies ter plaatse support geboden

voornamelijk in woonzorgcentra **196** keer

WZC

© jaarverslag Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2020

INVESTERINGEN IN WELZIJNSWERK

[Website afdeling Welzijn en Samenleving](#)

Subsidies Welzijnswerk

Totaal in 2020 147,45 miljoen euro subsidies en tegemoetkomingen.

Subsidies en tegemoetkomingen	in euro	in %
Welzijnswerk	101.223.073	68,7%
Samenlevingsopbouw en armoedebestrijding	13.604.691	9,2%
Vrijwilligerswerk	1.478.375	1,0%
Subsidies VIA-4	27.033.775	18,3%
Coördinatie van het armoedebeleid	2.742.344	1,9%
Commissies eerstelijns juridische bijstand	1.366.000	0,9%
Totaal	147.448.257	100,0%

Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW's)

Cliënten onthaald: **91.433**

Cliënten begeleid: **25.544**

In 2020 kregen de CAW's een subsidie van **98,29 miljoen euro** of bijna **69%** van de totale subsidies van de afdeling Welzijn en Samenleving.

Vrijwilligerswerk

151 organisaties met **28.487** vrijwilligers kregen in totaal een subsidie van **1,48 miljoen euro**.

Infografiek arbeidsmatige activiteiten

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

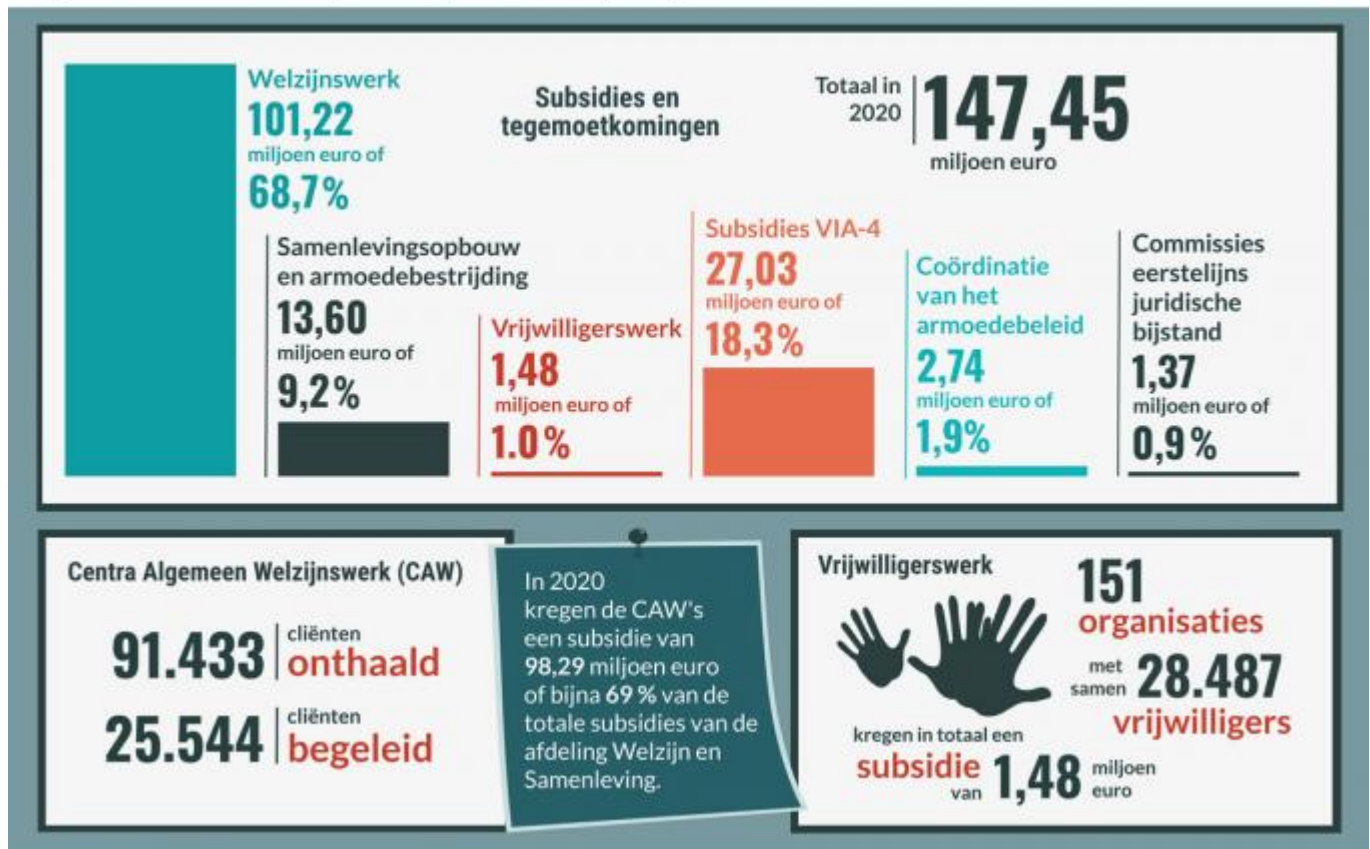
In 2020 werden **2.725 overeenkomsten** goedgekeurd voor **2.572 personen**, ingediend door **126 voorzieningen** met een erkenning als AMA-begeleider.

Top 3 voorzieningen met de meeste overeenkomsten:

1. Beschut wonen: 1.348 overeenkomsten of **49%**
2. Voorzieningen VAPH: 468 of **17%**

3. OCMW: 415 overeenkomsten of 15%

Cijfers subsidies welzijnswerk, CAW en vrijwilligerswerk



Arbeidsmatige activiteiten (AMA)

In 2020 werden

2.725
overeenkomsten

goedkeurd voor

2.572
personen

ingediend door

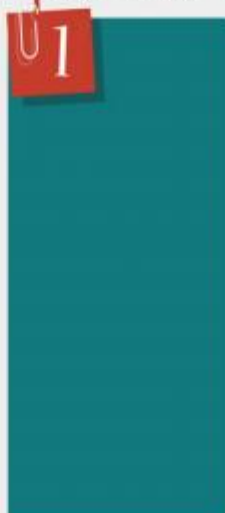
126
voorzieningen
met een erkenning als AMA-
begeleider

Arbeidsmatige activiteiten

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

Beschut wonen

1.348 of **49%**



TOP 3

voorzieningen
met de meeste
overeenkomsten

Voorzieningen

VAPH

468 of **17%**



OCMW

415 of **15%**



INVESTERINGEN IN ZORGINFRASTRUCTUUR

[Website VIPA](#)

Klassieke infrastructuursubsidies

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

In 2020, 44,6 miljoen euro klassieke infrastructuursubsidie (excl. subsidie voor preventie van agressie)

klassieke infrastructuursubsidie	in euro	%
Algemeen Welzijnswerk	662.086	1,5%
Bijzondere Jeugdbijstand	8.927.740	20,0%
Gezinnen met kinderen	10.274.893	23,0%
Personen met een handicap	13.795.320	30,9%
Preventieve en ambulante Gezondheidszorg	489.890	1,1%
Ouderenzorgvoorzieningen	2.914.524	6,6%
Psychiatrische Verzorgingstehuizen	4.438.569	10,0%
Verzorgingsvoorzieningen	3.083.754	6,9%
Totaal	44.586.776	100,0%

In 2020, **1,6 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 2020, **1,9 miljoen euro** forfaitaire infrastructuursubsidie voor personen met een handicap.

Coronacompensatie

Coronacompensatie: deze subsidie vormt een compensatie van de kosten die residentiële WVG-voorzieningen in 2020 hebben gemaakt in het kader van corona.

In 2020, **54,3 miljoen euro** voor **1.284 voorzieningen**.

Energiescans en klimaatsubsidies

In 2020 trok VIPA **1,5 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 **17,3 miljoen euro** uit in 2020.

klimaatsubsidie	in euro	%
Algemeen welzijnswerk	0	0,0%
Bijzondere jeugdbijstand	72.675	0,4%
Gezinnen met kinderen	218.267	1,3%
Personen met een handicap	1.915.199	11,1%
Preventieve en ambulante gezondheidszorg	0	0,0%
Ouderenvoorzieningen en voorzieningen in de thuiszorg	2.033.458	11,8%
Verzorgingsvoorzieningen	13.032.817	75,4%
Totaal	17.272.415	100,0%

In 2017 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

13% van alle voorzieningen en **76%** van alle ziekenhuizen kregen reeds een energiescan.

Besparingsmaatregelen

12.650 besparingsmaatregelen werden berekend.

Top 3 aantal berekende maatregelen:

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

De gemiddelde terugverdientijd van investeringen mét subsidie halveert, van 15 jaar naar **7,5 jaar**. **Subsidies**

Het aantal subsidieaanvragen verdubbelt t.o.v. vorig jaar, in 2020 **17,3 miljoen euro** klimaatsubsidies.

Investering en CO2-besparing

Top 3 grootste bespaarders

	gem. CO2-besparing	gem. investeringskost
1. Windmolens	230 ton/jaar	1.137.846 euro
2. Centraliseren verwarming	64 ton/jaar	356.206 euro
3. Warmtekrachtkoppeling	44 ton/jaar	138.045 euro

CIJFERS VIPA

Cijfers Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA)



Het klimaatengagement van WVG

Het klimaatengagement van WVG

In 2017 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

13% van alle voorzieningen en **76%** van alle ziekenhuizen kregen reeds een energiescan



Besparingsmaatregelen

12.650 besparingsmaatregelen werden berekend



Top 3 aantal berekende maatregelen

Subsidies

De gemiddelde terugverdientijd van de investeringen mét subsidie halveert, van

15 naar **7,5** jaar

Het aantal subsidieaanvragen verdubbelt t.o.v. vorig jaar, in 2020

17,3 miljoen euro klimaatsubsidies

Investering en CO₂-besparing

Top 3 grootste bespaarders

Centraliseren verwarming

64 ton/jaar
356 206 euro

Windmolens

230 ton/jaar
1 137 846 euro

Warmtekracht koppeling

44 ton/jaar
138 045 euro



gem. CO₂-besparing
gem. investeringskost