



Vlaanderen  
is zorgzaam samenleven

# Jaarverslag 2021

*Zorgzaam samenleven*

## VOORWOORD 2021



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

Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin stelt u opnieuw graag haar jaarverslag voor. Waarom doen we dat? Omdat we uiteraard verantwoording willen afleggen wat wij met het belastinggeld - met de middelen die ons zijn toegekend - hebben gedaan het afgelopen jaar. Kunnen wij u alles voorstellen? Zeker niet. Daarvoor doen we gelukkig veel te veel. Maar alles draait wel rond één en hetzelfde thema, onze baseline: zorgzaam samenleven.

En we werken ook niet alleen: we werken altijd samen met belangrijke partners. Als we nu gaan kijken naar de energieprijzen die zo hoog zijn, dan bewijst dat wel hoe belangrijk het is om ook aan energie-efficiëntie gaan werken bij onze voorzieningen. Daarvoor werken we samen met de collega's van het Vlaamse Energiebedrijf. Samen met hen gaan we kijken naar energiescans en energie-audits. We werken ook samen met de eerstelijns, een interfederaal niveau, want het afgelopen jaar hebben we niet alleen voor de Sociale Kaart heel nauw samengewerkt met die eerstelijns, maar zeker en vast ook voor de vaccinaties.

Want ja, de coronapandemie heeft nog altijd ons leven beheerst het afgelopen jaar, zowel privé als professioneel. En dat zien we ondermeer ook in de corona-compensaties die door het VIPA zijn toegekend of in de specifieke inspecties door onze Zorginspectie in de sector voor personen met een beperking.

En dat brengt mij dan bij de samenwerking die er toch wel geweest is, heel nauw, met de collega's van het Agentschap Zorg en Gezondheid. En dat heeft zelfs geresulteerd in een unicum in de Vlaamse overheid, want wij hebben samen nu een afdeling die behoort tot het departement, maar waar de aansturing gebeurt samen met de leidend ambtenaar van Zorg en Gezondheid. Alles draait daar rond beleidsinformatie en data.

En vanuit die optiek van samenwerking lijkt het mij ook heel zinvol om daar nog even de focus op te leggen. Allemaal samen met alle medewerkers van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin gaan we ervoor om alle burgers van Vlaanderen en Brussel zorgzaam te laten samenleven. Mij rest nu nog alleen om u heel veel plezier toe te wensen en kennis te nemen van ons jaarverslag. Ik wens u dan ook een heel aangename lectuur en dank u.

## BART LEMMENS EN PIETER DE MEESTER



### Bart Lemmens en Pieter De Meester

*De prioritaire vaccinatie leek eenvoudig, maar was een indrukwekkend staaltje van samenwerking*

*De prioritaire vaccinatie van Vlaamse zorgprofessionals was een van dé huzarenstukjes van 2021, en een goed voorbeeld van samenwerking tussen het Departement WVG, het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en heel wat andere partners. **Bart Lemmens** (Team Informatie) en **Pieter Demeester** (WhoCares?), twee van de hoofdrolspelers, blikken terug.*

Eind 2020 werd de vaccinatiestrategie uitgetekend. Die bepaalde dat zorgprofessionals recht hadden op prioritaire vaccinatie. Het team eerste lijn van het Agentschap Zorg en Gezondheid kreeg de taak om dit in Vlaanderen in goede banen te leiden. Ter versterking van het team werd Pieter Demeester aan boord gehaald, van het consultancybedrijf WhoCares?. “Dat is een vrij jonge organisatie, specifiek gericht op geïntegreerde zorg. In juli 2020 begeleidde ik al de Zorgraden bij hun taak om lokale covid-uitbraken onder controle te krijgen, ook in opdracht van het team eerste lijn. Ik kende het reilen en zeilen bij het Agentschap Zorg en Gezondheid dus al vrij goed. Toen de vaccinatiecampagne in zicht kwam, was er ineens die nieuwe opdracht om zorgprofessionals prioritair te laten vaccineren. Die leek me eigenlijk vrij eenvoudig. Maar achteraf bekeken kwam daar veel meer bij kijken dan initieel gedacht. (lacht)”

“Het aantal vaccins was in de beginperiode zeer beperkt, dus dat waren gevoelige keuzes”

In eerste instantie moest er worden beslist wie op die prioritaire lijst zou belanden. “Het aantal vaccins was in de beginperiode zeer beperkt, dus dat waren gevoelige keuzes”, vertelt Demeester. “Bovendien sloeg Covid in die periode genadeloos toe. Dus foute beslissingen konden fatale gevolgen hebben. We probeerden zoveel mogelijk objectieve criteria te gebruiken: hoe groot is de kans op hoogrisicocontacten, welke impact heeft de beroepsgroep op het beperken van overlijdens door COVID-19, hoezeer draagt de beroepsgroep toe tot de zorg voor de meest kwetsbaren... Daarover zijn lange discussies gevoerd met de verschillende beroepsgroepen. Dankzij de intensieve samenwerking met Vlaams Instituut voor de Eerste Lijn (Vivel), konden vrij snel knopen worden doorgehakt. Er viel nu eenmaal geen tijd te verliezen. Maar zodra de lijst met prioritaire beroepen klaar was, moesten we natuurlijk ook nog weten over welke mensen dat precies ging.”

## *STA IK OP DE LIJST?*

Al snel bleek dat er ondersteuning nodig zou zijn op het vlak van data en ICT, dus toen werd Bart Lemmens, IT-manager bij het Departement WVG, ingeschakeld. “Eigenlijk had ik geen flauw idee van wat ik hem precies vroeg”, lacht Demeester. “Ik dacht dat het voor hem een opdracht van één dag per week zou worden. Terwijl zijn volledige dienst er uiteindelijk een lange periode 24/7 mee bezig is geweest.” Lemmens knikt. “Er was geen lijst met namen, adressen en contactgegevens van mensen uit de prioritaire groepen. Deels konden we terugvallen op authentieke bronnen, zoals de CoBRHA-databank. Die kruisten we met andere databanken, zoals de RIZIV-gegevens en lijsten van de ziekenfondsen. Zo ontstond een lijst van 240.000 mensen. Met zo’n hoeveelheid kan je uiteraard niet hoofd per hoofd nagaan of iedereen er terecht op staat, maar het was de best mogelijke oplossing. Nadien hebben we de lijst nog laten aanvullen door werkgevers, overheden, koepelorganisaties en eerstelijnszones. Bij die laatste werden er zogenaamde ‘liaisons’ aangeduid: aanspreekpunten voor één bepaalde beroepsgroep.”

Want onvermijdelijk zaten veel mensen uit de sector met vragen: sta ik op de lijst of niet? “We moesten vermijden dat we binnen het Agentschap Zorg en Gezondheid overstelpt zouden worden met zulke vragen”, vertelt Demeester. Toen kwam Lemmens met het idee van een zelftool, met de toepasselijke naam ‘Sta ik op de lijst?’. “Daar konden zorgprofessionals dat zelf controleren. Als ze hun naam niet terugvonden, konden ze hun liaison contacteren. Die moesten op hun beurt nagaan of die persoon recht had op een prioritaire vaccinatie en hem vervolgens zelf aan de lijst toevoegen, via een webapplicatie.” Het aantal partners was indrukwekkend. Iedereen zat ook in hetzelfde schuitje: op alle niveaus moest geïmproviseerd worden, om zo snel mogelijk de best mogelijke oplossingen te vinden. Ook met eHealth werd intensief samengewerkt, vertelt Lemmens. “Toen de vaccinatiecentra klaar waren, konden zij tijdslots beschikbaar stellen, maar die niet koppelen aan namen. Daarvoor hebben we samen de vaccinatiecode-databank opgericht, waar de namen in de juiste volgorde - volgens de afgesproken prioriteiten - uit kwamen gerold.”

## *MOBILISATIE-POWER*

Oorspronkelijk was de doelstelling dat 80% van de zorgprofessionals die uitgenodigd werden voor een prioritaire vaccinatie, daarop zouden ingaan. “Het werd vrij snel duidelijk dat we die doelstelling vlot zouden halen”, vertelt Demeester. “Dat was best wel een succes. We hadden daar wel op gehoopt, maar zeker ben je nooit. Veel zorgverleners zagen het wel als een voorrecht om als eerste aan de beurt te komen, maar anderen voelden ze zich de ‘proefkonijnen’ van de vaccinatiecampagne.”

Uit dit hele project kunnen zeker lessen worden getrokken voor de toekomst, zegt Lemmens. “De databank met correcte contactgegevens van alle zorgprofessionals op de eerste lijn zouden we verder moeten verduurzamen. Zo is er allicht een CoBRHA-wet of -samenwerkingsakkoord nodig, om de persoonsgegevens van zorgverleners op een wettelijke manier te kunnen uitwisselen.”

“Veel mensen hadden begin vorig jaar het gevoel dat het huis in brand stond. Iedereen die kon blussen, wilde meehelpen”

Hoe hectisch het voorbije jaar ook was, toch blikken beide heren met heel veel enthousiasme terug. “Ik ben vooral verbaasd over de ‘mobilisatie-power’ die we hebben gezien. Neem nu dat netwerk van liaisons: dat waren een 300-tal mensen die we op zeer korte termijn hebben kunnen overtuigen om hun complexe opdracht te aanvaarden. We wisten vooraf niet goed wat hun rol zou inhouden, maar uiteindelijk hebben zij heel intensief werk geleverd.” Lemmens knikt. “Veel mensen hadden begin vorig jaar het gevoel dat het huis in brand stond. Iedereen die kon blussen, wilde meehelpen. Het leidde tot een samenwerking tussen ambtenaren, medewerkers en vertegenwoordigers van zowat alle actoren die iets met zorg te maken hebben.”

## BERND DE ROECK EN MANU JOURET



### Bernd De Roeck en Manu Jouret

#### *Samenwerking mobiele eenheid en team monitoring*

*In 2021 stonden er in Vlaanderen in totaal 4374 personen onder elektronisch toezicht. Het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) staat in voor hun opvolging. **Bernd De Roeck** van het team monitoring en **Manu Jouret** van de mobiele eenheid zetten zich elke dag in om dit zo vlot mogelijk te doen verlopen.*

“In het team monitoring doen we de opvolging van alle personen die onder elektronisch toezicht staan. Deze dienst draait 24 uur per dag, zeven dagen op zeven”, steekt Bernd De Roeck, deskundige bij de dienst monitoring van wal. De Roeck zorgt al meer dan acht jaar voor de monitoring van mensen met een enkelband. “We streven ernaar dat elke justitiabele zijn elektronisch toezicht zo goed mogelijk kan uitvoeren. We staan in voor de behandeling van de alarmen, het opvolgen van de uurroosters en het beantwoorden van telefonische oproepen. Om enkelbanden te activeren, werken we nauw samen met de mobiele eenheid.”

Personen onder elektronisch toezicht dragen een enkelband en hebben een uurrooster waaraan ze zich moeten houden. Het uurrooster hangt af van de veroordeling. Terwijl het team monitoring vanuit Brussel werkt, gaat het team mobiele eenheid ter plaatse. Zij bevestigen de enkelband en installeren een bewakingsbox in het huis van de veroordeelde. Zij maken ook een plattegrondplan van de woning en bepalen hoe ver de persoon die de enkelband draagt zich van de bewakingsbox mag verplaatsen. Deze bewakingsbox stuurt een signaal naar de dienst monitoring wanneer de veroordeelde zich niet aan de afspraak houdt. In dat geval neemt de dienst monitoring contact op met de veroordeelde om te bekijken wat er fout loopt.

De twee teams werken nauw samen. "In feite zijn wij de ogen van het team monitoring op het terrein," vertelt Manu Jouret van het team mobiele eenheid. "Wij voorzien onze collega's van een concrete situatieschets." De Roeck beaamt dit. "We hebben dagelijks telefonisch contact. Het team mobiele eenheid doet de technische installatie op het terrein, terwijl wij de software instellen. Goede communicatie is dus erg belangrijk. Hoe langer je samenwerkt, hoe beter dit lukt. Je kweekt ook echt een band met je collega's." Ook volgens Jouret is de collegialiteit groot. "We leren veel van elkaar, zowel wij van het team monitoring als omgekeerd. Het is zeker niet zo dat elk team op zijn eiland zit."

"Als team zijn we hier sterker uitgekomen"

Het overgrote deel van de contacten met justitiabelen verloopt positief, aldus Jouret. "Ik doe mijn best om elke interventie zo aangenaam mogelijk te doen verlopen en probeer steeds de justitiabele gerust te stellen, zeker wanneer het zijn eerste keer is." Toch behoort verbale agressie ook tot de job. "Wanneer ik een minder leuke boodschap moet brengen, gebeurt het wel eens dat ik uitgescholden word. In dat geval is het belangrijk om steeds correct en beleefd te blijven communiceren", vertelt De Roeck. "Als ik namelijk zelf kwaad zou worden, kan dit gevolgen hebben voor mijn collega die ter plekke komt. Dit moet je steeds in het achterhoofd houden. Wanneer een collega er een heftige interventie op heeft zitten, bellen we vaak ook achteraf om even te ventileren."

Empathie is belangrijk in hun werk. "Justitiabelen hebben het niet makkelijk. Vaak zijn er problemen in hun privésituatie of met huisvesting of kampen ze met moeilijkheden om administratieve zaken af te handelen. Maar ook onze collega's van de mobiele eenheid moeten hun werk vaak uitvoeren in moeilijke omstandigheden. Al zitten we hier in Brussel anoniem achter de telefoon, we moeten de situatie op het terrein steeds in het achterhoofd houden", vertelt de Roeck. "Je moet ook onbevooroordeeld kunnen zijn", vult Jouret aan. "In principe heb ik geen voorkennis over welke feiten justitiabelen hebben gepleegd, maar vaak beginnen ze er zelf over. Het is dan een soort evenwichtsoefening om geen oordeel te vellen, zonder de feiten te minimaliseren.

"We streven ernaar dat elke justitiabele zijn elektronisch toezicht zo goed mogelijk kan uitvoeren"

"Net als in 2020, ging het werk dit jaar ondanks de pandemie ook gewoon voort. "In het team monitoring doen we ons werk steeds vanuit Brussel. Wanneer er verschillende mensen uitvielen door quarantaine of besmetting, zorgde dit voor een hoge werkdruk. De telefoontjes blijven namelijk gewoon binnenstromen. In die drukke stressmomenten moet je nauwer samenwerken en creëer je een betere band." Jouret beaamt dit. "Ik kan niet voor iedereen spreken, maar volgens mij zijn we hier als team sterker uitgekomen. We hebben hier enorm veel uit geleerd."



## HANNAH BOHEZ EN KAREN ALLACKER



### Hannah Bohez en Karen Allacker

*Als we de klimaatdoelstellingen willen halen, moet er echt een transitie gebeuren in de bouwsector*

*Duurzaamheid staat hoog op de agenda bij VIPA. Met de uitvoering van de klimaatengagements, de gratis energiescans in samenwerking met het VEB en de ontwikkeling van een GRO addendum zorgde er in 2021 veel op de planning. **Hannah Bohez** (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden) en **Karen Allacker** (KULeuven) geven meer uitleg.*

“VIPA is een van de pioniers op het vlak van duurzaamheidscriteria verbinden aan het toekennen van subsidies”, opent Hannah Bohez, beleidsadviseur bij VIPA. “Deze criteria dateren echter van 2010. Er was dus nood aan een grondige update.” In de zoektocht naar een instrument om de duurzaamheid van bouwprojecten te meten en te vergroten, kwam VIPA uit bij GRO. Deze tool werd in 2017 gelanceerd door het Facilitair Bedrijf en kan gebruikt worden voor alle kleine en grote gebouwen die Vlaanderen bouwt of renoveert. “De naam GRO verwijst naar Gro Harlem Brundtland, een Noorse arts die het Brundtland-rapport uitbracht en zo de definitie van duurzaamheid vastgelegd heeft”, legt Bohez uit. “Als we architecten laten werken met duurzaamheidscriteria, dan moeten we als Vlaamse overheid dit zoveel mogelijk proberen te uniformiseren. Het was dus een logische keuze om dezelfde criteria als het Facilitair Bedrijf te hanteren.”

Om ervoor te zorgen dat de GRO ook aangepast is aan de specifieke vereisten van zorgvoorzieningen, werd een GRO addendum zorg uitgewerkt. Hiervoor werkte VIPA samen met het Departement Architectuur van de KULeuven. Onder leiding van prof. dr. Karen Allacker kwam er een wetenschappelijk onderzoek dat zich concentreerde op drie onderzoeksvragen. "In eerste instantie hebben we nagegaan in hoeverre het bestaande instrument GRO alle duurzaamheidsaspecten afdekt die van belang zijn voor de zorgsector." vertelt Allacker. "Een tweede uitdaging was om het ambitieniveau per criterium te gaan definiëren. In GRO heb je namelijk verschillende ambitieniveaus: voor elk van de duurzaamheidscriteria kan je kiezen voor een goede, betere of uitstekende prestatie. Tenslotte merkten we dat de bewijslast om aan te tonen dat je voldoet aan de criteria vrij hoog is. Daarom hebben we specifieke ontwerprichtlijnen gedefinieerd met oog voor evenwicht tussen het gewenste ambitieniveau, type project, type gebouw en de financiële en technische haalbaarheid naar uitvoering." Uit dit onderzoek bleek dat hoewel er wel degelijk nood is aan een addendum zorg, GRO grotendeels toepasbaar is bij zorggebouwen. "De rode draad blijft gelijk, maar op bepaalde aspecten stellen we hogere eisen, bijvoorbeeld op het vlak van binnenluchtkwaliteit. Heel drastische wijzigingen zijn er dus niet, het gaat eerder over verfijningen en klemtonen", besluit Allacker.

"Als we de klimaatdoelstellingen willen halen, moet er echt een transitie gebeuren in de bouwsector"

Waarom een duurzaamheidsmeter zo broodnodig is? "Duurzaamheid is een heel breed begrip en er is een wildgroei aan wat nu eigenlijk duurzaamheid is. Ik denk dat het belangrijk is dat er een leidraad komt over hoe we duurzaamheid vandaag zien", vertelt Allacker. Bohez beaamt dit. "GRO is meer dan enkel een regelgevend kader. Vanuit VIPA vinden we het enorm belangrijk dat we voorzieningen begeleiden en mee op pad nemen. Sommigen zien door de bomen het bos niet meer. De bouwsector is verantwoordelijk voor zo'n 60% van de CO2-uitstoot. Als we de klimaatdoelstellingen willen halen, moet er echt een transitie gebeuren in de bouwwereld. GRO kan hier dienen als een houvast", vertelt Bohez. "Onderzoek van de Wereldgezondheidsorganisatie toont ook aan dat klimaatverandering een enorm gezondheidsrisico vormt. Als je wil inzetten op preventieve gezondheidszorg, dan moet je dus ook bewust gaan bouwen."

Ook op andere domeinen was VIPA het afgelopen jaar bezig met duurzaamheid. Al in 2017 ondertekenden de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, samen met acht koepelorganisaties, Verso, het Vlaams Energiebedrijf (VEB) en het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin dertien klimaatengagementen. De sector streeft in deze engagementen naar een jaarlijkse energiebesparing van 2,09%. Om deze doelstelling te realiseren voorziet het VIPA middelen en ondersteuning. "Deze engagementen zijn sterk gefocust op energie-efficiëntie en CO2-reductie, maar ook op duurzaamheid op de agenda krijgen en zo ook op organisatieniveau de nodige acties te ondernemen", vertelt Bohez. Zo konden voorzieningen het afgelopen jaar aan de slag met het Actieplan Duurzaam Ondernemen. Dit geeft aan welke impact een voorziening heeft op het klimaat en welke stappen ze kan zetten om deze impact te verlagen. "Dit gaat breder dan enkel energie-efficiëntie. Bij zorgvoorzieningen spelen ook andere zaken zoals bijvoorbeeld afvalreductie, voedseloverschotten en mobiliteitsplannen een belangrijke rol."

"Als je wil inzetten op preventieve gezondheidszorg, dan moet je ook bewust gaan bouwen"

Om welzijns- en zorgvoorzieningen te helpen hun energieverbruik en CO<sub>2</sub>-uitstoot te reduceren, bundelden VIPA en het Vlaams Energiebedrijf (VEB) al in 2017 de krachten. Door middel van gratis energiescans brengen ze het energieverbruik van voorzieningen gedetailleerd in kaart, aangevuld met een overzicht van alle energiebesparende maatregelen die de energiefactuur doen dalen en de CO<sub>2</sub>-uitstoot verminderen. Afspraak is dat voorzieningen die zich gratis laten scannen alle maatregelen treffen die zichzelf binnen de vijf jaar terugverdienen. Die maatregelen zijn economisch rendabel. Voor andere - duurdere - maatregelen kunnen ze indien nodig een subsidie aanvragen bij VIPA. "Het afgelopen jaar hebben we de bestaande data geanalyseerd om een beeld te krijgen van de impact van de maatregelen. Alle maatregelen die werden doorgevoerd of gesubsidieerd - en waarvoor dus al engagement werd aangegaan om er de komende jaren werk van te maken - zijn samen goed voor een werkelijke CO<sub>2</sub>-reductie van meer dan 28.700 ton per jaar en een jaarlijkse daling van de energiefactuur met meer dan 7,2 miljoen euro. "VIPA subsidieert maar een beperkt segment van de zorgvoorzieningen, terwijl de energiescans openstaan voor iedereen die over een erkenning of vergunning beschikt. Zo kunnen we ook mensen bereiken die we anders niet zouden bereiken. We gaan nu veel gericht proberen die groep aan te spreken", besluit Bohez.

## HANS DOMINICUS EN MARIJKE ENGHIE



### Hans Dominicus en Marijke Enghien

*We balanceerden altijd al tussen welzijn en justitie*

*Begin 2022 werd het Agentschap Justitie en Handhaving opgericht. Twee diensten van het Departement WVG - de afdeling Justitiehuisen en Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden - maakten de overstap. 2021 stond dus in het teken van transitie, vertellen afdelingshoofden **Hans Dominicus** (Justitiehuisen) en **Marijke Enghien** (Welzijn en Samenleving).*

“Het startschot voor het nieuwe Agentschap Justitie en Handhaving werd gegeven met het laatste Vlaamse regeerakkoord in 2019”, vertelt Marijke Enghien. “De Vlaamse regering wil meer nadruk leggen op haar eigen bevoegdheden rond justitie en handhaving en wil daar bovendien één coherent geheel van maken. Zo wordt een meer geïntegreerde aanpak van misdrijven mogelijk, met extra oog voor slachtoffers. Het was meteen duidelijk dat enkele diensten van het Departement WVG zouden worden overgeheveld: de Justitiehuisen, het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET), de ketenaanpak IFG/Family Justice Centers, de Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden en de commissies voor juridische eerstelijnsbijstand. Later werd daar ook nog de Erkennings- en bemiddelingscommissie voor slachtoffers van historisch misbruik aan toegevoegd.”

2021 stond dus in het teken van een belangrijke transitie. "Iets wat wij al eerder hadden meegemaakt", vertelt Hans Dominicus. "Wij zijn bijna specialisten in transitie. (lacht) In 2015 zijn de justitiehuisen en het elektronisch toezicht van de federale overheid overgeheveld naar het Vlaamse niveau. Later werden ook de coördinatoren geweld vanuit de provincies overgeheveld naar Vlaanderen. En nu, zeven jaar later, zijn we opnieuw verhuisd. We hebben dus maar relatief kort op kruissnelheid kunnen werken. Ik blik met veel erkentelijkheid en ook wel plezier terug op de afgelopen jaren. We gaven als ingekantelde diensten met de bestaande afdelingen samen constructief vorm aan een nieuw samengesteld departement en er werd veel werk verzet door iedereen. Daar blijf ik iedereen dankbaar voor. Uiteraard is het ook de bedoeling dat we nauw blijven samenwerken met de collega's uit het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG). Ditmaal blijven we ook binnen het Vlaamse niveau, waardoor de impact misschien minder groot is. Maar de verhuis naar een heel nieuw agentschap brengt natuurlijk ook weer grote uitdagingen met zich mee."

## | ZORGZAME OVERDRACHT

Al hebben de meeste medewerkers wellicht nog niet al te veel gemerkt van de transitie zelf, aldus Dominicus. "Wij werken vooral met buitendiensten. Wie bijvoorbeeld in onze justitiehuisen werkt, focust vooral op inhoudelijke dossiers en is minder bezig met de hele organisatietransitie, die vooral voelbaar was voor de medewerkers in Brussel. Voor de medewerker op het terrein was de impact van de coronacrisis bijvoorbeeld veel groter, naar mijn mening. Werkwijzen moesten worden aangepast, de globale instroom van nieuwe dossiers stagneerde op sommige vlakken maar moest nadien wel ingehaald worden. Dit zien we ook in de cijfers. Na 2020 namen de opdrachten enorm toe, maar tegelijk waren er ook in 2021 nog zware coronagolven. De coronaregels werden telkens aangepast, wat best pittig was. Al werd er achter de schermen, in Brussel, natuurlijk druk gewerkt aan de voorbereidingen voor de transitie. Want wij moeten er uiteraard voor zorgen dat de lonen verder uitbetaald worden, dat de computers blijven draaien en dat het licht overal blijft branden. (lacht)"

"Voor de medewerker op het terrein was de impact van de coronacrisis veel groter dan die van de transitie"

Bij de Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden was de situatie vergelijkbaar, vertelt Enghien. "Veel van de medewerkers hebben een standplaats in de gevangenissen. Ook daar sloeg de coronacrisis hard toe. Maar het relatief kleine team in Brussel boog zich natuurlijk wel over allerlei kwesties rond de transitie: er was een nieuwe website nodig, de IT-systemen moesten worden overgedragen, wat met specifieke afspraken op personeelsvlak... Er zijn heel wat zaken die achter de schermen gebeuren en dus vrij onzichtbaar zijn, maar wel cruciaal voor een vlot draaiende dienst. Daar zijn wij in 2021 heel intens mee bezig geweest, zodat het nieuwe agentschap meteen vlot van start kon gaan. Uiteraard leefden er bij onze medewerkers ook bepaalde bezorgdheden en vragen - die zijn er altijd bij een grote verandering. Maar tijdens het hele proces is er met regelmaat gecommuniceerd. En we stonden ook in nauw contact met het kabinet van de nieuwe minister van Justitie en Handhaving, zodat we onze bezorgdheden meteen konden bespreken. We hebben dus een zorgzame overdracht kunnen doen, wat toch heel belangrijk is."

## | NAUWE SAMENWERKING

Een groot voordeel van het nieuwe agentschap is dat er heel wat bijkomende middelen kwamen, zodat er flink wat extra medewerkers konden worden aangeworven. “Er zijn middelen vrijgemaakt door de minister van Justitie en Handhaving voor 250 mensen”, vertelt Dominicus. “We hebben in 2021 dus ook veel geïnvesteerd in selectie, rekrutering en opleiding. In coronatijden is dat niet altijd evident, maar uiteraard zijn we heel blij met de nieuwe krachten, want versterking was absoluut nodig.”

“We mogen nooit vergeten wie in dit verhaal centraal staat: de burger, die zo goed mogelijk geholpen moeten worden”

Over één zaak is alvast iedereen het eens: de samenwerking met het beleidsdomein WVG is een blijver. “Veel problemen waar justitie mee te maken krijgt, hebben een welzijnsaspect”, zegt Dominicus. “Bij de justitiehuzen balanceren we al vanaf het prille begin tussen welzijn en justitie, zowel op beleidsniveau als op dossierniveau. Het zijn uitdagingen die je niet alleen kunt aanpakken. En het is zeker niet de bedoeling om aan die fundamenten te raken.” Enghien knikt. “Neem nu de afdeling gendergerelateerd geweld binnen het nieuwe agentschap. Daar wordt nauw samengewerkt met onder meer de hulplijn 1712, de CAW’s en de CGG’s, diensten die onder het beleidsdomein WVG vallen. Samenwerking loopt als een rode draad door onze dienstverlening. We mogen ook nooit vergeten wie in dit verhaal centraal staat: de burger, die zo goed mogelijk geholpen moeten worden. Dat is altijd het perspectief van waaruit we moeten blijven kijken.”

## INGE DE WILDE EN JOS THEUNIS



### Inge De Wilde en Jos Theunis

***Uit de inspecties bleek dat de preventieve maatregelen goed werden opgevolgd***

*Voorzieningen voor personen met een handicap volgden de preventieve richtlijnen en maatregelen om een COVID-uitbraak te voorkomen in de eerste en tweede coronagolf goed op. Dat blijkt uit een rapport van Zorginspectie, die bijna 200 zorgaanbieders tussen juni 2020 en maart 2021 doorlichtte. **Inge De Wilde** van Zorginspectie en **Jos Theunis** van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) geven meer uitleg.*

“Het rapport is het resultaat van de inspecties die we uitgevoerd hebben, tussen juni 2020 en maart 2021”, begint Inge De Wilde, vervangend teamverantwoordelijke in het team gehandicaptenzorg bij Zorginspectie. “We zijn met deze inspecties begonnen om enerzijds te controleren of voorzieningen de richtlijnen rond preventie toepassen en anderzijds om te bekijken hoe goed ze voorbereid zijn in het geval van een uitbraak. Daarnaast ging er ook aandacht naar de kwaliteit van leven van de gebruikers in de voorzieningen.”

De conclusie? “Uit de inspecties bleek dat de preventieve maatregelen op vlak van handhygiëne, gebruik van mondmaskers, onderhoud en alertheid voor COVID-19 symptomen goed werden opgevolgd”, vertelt De Wilde. “Vooral het handen wassen springt er echt uit. Voorzieningen hebben er sterk op ingezet om hier een routine rond op te bouwen. Ook qua voorbereiding op een uitbraak waren de resultaten goed. Slecht een kleine minderheid slaagt er niet in om met hun huidige infrastructuur en personeelsomkadering ervoor te zorgen dat besmette cliënten gescheiden worden van niet besmette cliënten. Een verbeterpunt is dat sommige gebruikers in het geval van kamerisolatie zouden moeten inboeten op levenskwaliteit. Niet alle bewoners hebben immers een eigen kamer en persoonlijke kamers zijn niet altijd voldoende uitgerust voor kamerisolatie. Bovendien laat de problematiek van de bewoners die manier van isoleren niet altijd toe. Hier hebben we een aantal aanbevelingen rond geformuleerd”, besluit De Wilde.

“Voor ons was het rapport een bevestiging van het gevoel dat we hadden dat de voorzieningen het goed hebben gedaan”

“Voor ons was het rapport een bevestiging van het gevoel dat we hadden dat de voorzieningen het goed hebben gedaan”, vertelt Jos Theunis, afdelingshoofd vergunnen en financieren bij het VAPH. “De voorzieningen hebben enorm hun best gedaan, maar dat neemt niet weg dat heel wat gebruikers zich toch wat in de steek gelaten voelden. Het VAPH heeft ook zelf een onderzoek gedaan naar gebruikers toe en hieruit blijkt dat hoewel gebruikers erkennen dat de voorzieningen hun best hebben gedaan, er toch een serieus effect was op de dienstverlening. Dat kan ook niet anders”, besluit Theunis. “Zeker in het begin van de pandemie, toen beslist werd dat de voorzieningen op slot gingen en er geen bezoek toegelaten werd”, valt De Wilde in. “In die periode dachten we nog dat dit over een aantal weken wel zou overwaaien, maar toen bleek het over een heel lange periode te gaan dat mensen afgesneden werden van hun netwerk. Iedereen deed heel hard zijn best en ging hier heel creatief mee om, maar het gemis bleef natuurlijk wel.”

“Mensen vergeten wel eens hoe zwaar het was in die eerste weken van de pandemie”

“Mensen vergeten wel eens hoe zwaar het was in die eerste weken van de pandemie”, vertelt Jos. “Er waren nauwelijks tests, alcoholgel of mondmaskers. Niemand had ooit iets gelijkaardigs meegemaakt. In die periode hebben we absoluut de nadruk gelegd op veiligheid. Dit heeft natuurlijk een impact op het psychosociaal welzijn, maar het alternatief was om heel wat overlijdens te riskeren. Personen met het Syndroom van Down zijn bijvoorbeeld zeer gevoelig voor een zwaar ziekteverloop en overlijden. Bij de zorg voor deze mensen gaan voorzieningen dan natuurlijk minder snel versoepelen. Elk overlijden is er één te veel en gelukkig zijn er binnen onze sector relatief weinig dodelijke slachtoffers gevallen.”

“Het grote voordeel is dat de zorg voor personen met een handicap wordt georganiseerd in leefgroepen, die dan snel tot bubbels kunnen worden gevormd. Een leefgroep bestaat gemiddeld uit 10 cliënten. Normaal gezien is er veel interactie met andere leefgroepen, maar op het moment dat de pandemie uitbrak, plooiden alle leefgroepen terug op zichzelf. Dat maakt dat het risico op besmetting kleiner was dan bij andere sectoren”, vertelt De Wilde. Voor de veiligheid van de bewoners speelde hun leven zich dus voornamelijk af binnen de bubbel van de eigen leefgroep of woning. Mits specifieke afspraken konden ze wel gebruik blijven maken van de gemeenschappelijke ruimtes zoals ontspannings- of snoezelruimtes.



Theunis maakt wel een kanttekening bij het rapport. “De pandemie is zo variabel in zijn verloop, dat het niet altijd makkelijk is om ruime conclusies te trekken. In de periode waarin de inspecties plaatsvonden, nam de besmettingsgraad verschillende keren toe en fluctueerden zowel de overheidsrichtlijnen als de VAPH-richtlijnen voor voorzieningen. Met de omicron-variant zitten we nu bijvoorbeeld weer in een nieuwe situatie. Daardoor is het moeilijk om eenduidig te zeggen: dit heeft gewerkt en dit nemen we voortaan als leidraad. De situatie verandert namelijk zo snel.”

## ISABEL ONGENAERT, KOEN DEDONCKER EN JOLIEN LESCRAUWET



### Isabel Ongenaert, Koen Dedoncker en Jolien Lescrauwet

*Dankzij Project M konden we eindelijk onze echte zelf laten zien, zonder maskers.*

*In PLC Ruiselede liep in 2021 Project M, een pilotproject in samenwerking met vzw Zijn en CAW. Tijdens gespreksavonden had een groep gedetineerden het over thema's als mannelijkheid en geweld. **Isabel Ongenaert** (Agentschap Justitie en Handhaving, Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden), **Koen Dedoncker** (vzw Zijn - MoveMen) en **Jolien Lescrauwaet** (CAW Noord-West-Vlaanderen) blikken terug, samen met deelnemers Davy\* en Nick\*.*

Het idee om binnen het Penitentiair Landbouwcentrum van Ruiselede een project op te zetten rond gender, stereotypen en geweld, ontstond jaren geleden al, vertelt Jolien Lescauwae (CAW Noord-West-Vlaanderen). “Ik werk al jaren samen met mannelijke gedetineerden, zowel in groep als individueel. En het valt me op dat ze zich in groep vaak anders voordoen dan tijdens aparte gesprekken. Meer machogedrag, vooral. Bovendien merk ik dat de gedetineerden onderling amper met elkaar over hun gevoelens kunnen praten. Ze trekken altijd een stoere façade op. Ik wilde daar dus al langer graag mee aan de slag. Maar je kunt die mannen moeilijk samenroepen en zeggen: ‘stop met dat machogedrag!’ (lacht). Ik ben me gaan verdiepen in dit thema en tijdens een studiedag kwam ik in contact met Koen Dedoncker van vzw Zijn - MoveMen. Ik wist meteen: samen kunnen we dit aanpakken!”

Koen Dedoncker werkt al jaren rond mannelijkheid en geweld. “Via het internationale netwerk MenEngage stootte ik op Program H, dat 20 jaar geleden werd ontwikkeld in de Braziliaanse favela’s (sloppenwijken, nvdr). Met jongens en mannen wordt daar gewerkt rond thema’s als vaderschap, relaties, geweld en seksualiteit. Dat programma werd door de WHO erkend als good practice en uitgerold in tientallen landen wereldwijd. Op basis daarvan hebben wij vijf jaar geleden, met verschillende Europese partners, het project Equi-X uit de grond gestampt, speciaal voor middelbare scholen. Maar ik droomde er ook al langer van om met gedetineerden te werken, dus zijn we meteen op deze kans ingegaan. Samen met Jolien en het MoveMen-team hebben we het Equi-X-programma aangepast aan de gevangeniscontext, wat resulteerde in Project M. Gelukkig konden we rekenen op de steun van heel wat partners: de gevangenisdirectie en de FOD Justitie, maar zeker ook Vlaams minister van Justitie en handhaving Zuhal Demir, die als coördinerend minister van de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden dit pilootproject heeft gefinancierd.”

## | *VERTROUWEN EN VERDIEPING*

“Dit project past perfect in het Strategisch plan hulp- en dienstverlening aan gedetineerden”, vertelt beleidscoördinator Isabel Ongenaert. “De Vlaamse vakministers zetten in het kader van dit plan in op een hulp- en dienstverleningsaanbod voor gedetineerden op verschillende domeinen: welzijn, gezondheidszorg, werk, onderwijs, sport, cultuur, wonen, lokale besturen, integratie en inburgering. En er was in het plan ook een specifieke maatregel voorzien ter preventie van gendergerelateerd geweld. Met project M worden stereotypen rond gender en geweld in vraag gesteld, om zo bepaalde denkpatronen bij gedetineerden om te keren, re-integratie aan te moedigen en recidive te voorkomen. Maar wat wij ook zeer belangrijk vinden, is dat de gedetineerden heel nauw betrokken worden bij onze projecten. Ze krijgen de kans om zelf activiteiten zoals Project M mee vorm te geven en te organiseren, om zo ook hun talenten te ontplooien.”

“Het mooie is dat de deelnemers elkaar sindsdien ook op andere momenten in vertrouwen nemen: we weten dat we er zijn voor elkaar”

Davy was vanaf het begin betrokken bij Project M. “Toen Jolien me erover vertelde, was ik meteen enthousiast. Zelf ben ik een heel gevoelig persoon, maar in de gevangenis kun je dat amper tonen. Ik heb Jolien vanaf het begin geholpen met de uitwerking: ik raadde bijvoorbeeld thema’s aan die aan bod konden komen, zoals een gewelddadige situatie op café, of jaloezie binnen een relatie.” Uiteindelijk werd een programma van elf weken ontwikkeld, met telkens een sessie op vrijdagavond. Met uiteenlopende methodieken kwam telkens een ander thema aan bod, zoals mannelijkheid versus vrouwelijkheid, relaties, seksualiteit en geweld. Vooraf werd een info-avond georganiseerd en nadien konden geïnteresseerden zich aanmelden. Zo ontstond een vaste groep van zeven gedetineerden, onder begeleiding van Lescrauwaet, Dedoncker en zijn collega Thomas Demyttenaere. “Het was een heel fijn groepje waarin iedereen zijn zeg kon doen, op zijn eigen manier en tempo. De eerste avond waren velen nog wat stil, maar al snel ontstond heel veel vertrouwen en verdieping. In de gevangenis draagt iedereen een masker, maar hier konden we onze echte zelf laten zien”, vertelt Davy.

## | ZAADJES PLANTEN

Ook Nick wist meteen dat hij deel wilde uitmaken van Project M. “Ik worstelde al lang met de thema’s die aan bod zouden komen, dus ik heb me meteen aangemeld. Ik wil heel graag mijn ervaringen delen met mensen die ik kan vertrouwen. Daarom waren de afspraken die we in het begin maakten zo belangrijk: alles wat binnen de groep werd gezegd, moest daar blijven. Tot op de dag van vandaag houdt iedereen zich daaraan. En het mooie is dat de deelnemers elkaar sindsdien ook op andere momenten in vertrouwen nemen: we weten dat we er zijn voor elkaar. Dat is heel belangrijk in een gevangenisomgeving.”

Slechts één ding vonden Davy en Nick jammer: dat Project M er na elf avonden opzat. “Op veel thema’s was ik graag nog dieper ingegaan”, aldus Davy. “Ik vond het bijvoorbeeld boeiend om te zien dat het verschil tussen ‘echte’ mannen en ‘echte’ vrouwen soms kleiner is dan ik dacht. En als ik in de toekomst met bepaalde situaties geconfronteerd word - als ik bijvoorbeeld getuige ben van grensoverschrijdend gedrag - dan heb ik nu meer mogelijke opties in mijn hoofd. Vroeger wist ik niet goed hoe ik daarop moest reageren.”

Na afloop van de gespreksavonden is een onafhankelijk onderzoekster aan de slag gegaan om een verslag te maken, vertelt Dedoncker. “Zij heeft met alle deelnemers gepraat om de impact van dit project te kunnen inschatten. De reacties waren echt mooi. Zo gaven verschillende gedetineerden aan dat ze bepaalde situaties - zoals een ruzie met hun partner - in de toekomst heel anders zouden aanpakken.” Lescrauwaet knikt. “Op elf weken kun je mensen niet volledig veranderen - dat hoeft ook niet. Maar we hebben wel enkele zaadjes kunnen planten. En nu hopen we natuurlijk dat we Project M de komende jaren kunnen uitbreiden naar andere gevangenissen. Als ik zie wat voor effect dit op ons klein groepje gedetineerden heeft gehad, dan wil ik hier absoluut mee verder.”

“Op elf weken kun je mensen niet volledig veranderen - dat hoeft ook niet. Maar we hebben wel enkele zaadjes kunnen planten”

\* Davy en Nick zijn schuilnamen, om hun privacy te garanderen.

## KARINE MOYKENS EN MARLEEN EVENEPOEL



### Karine Moykens en Marleen Evenepoel

#### *Iedereen wordt beter van meer natuur in de zorg*

*Natuur maakt gelukkiger, vermindert stress en helpt bij herstel. Het is dan ook een goede zaak dat de zorg steeds meer aandacht heeft voor meer groen in en rond voorzieningen. Overheden uit de zorg- en natuursector slaan de handen in elkaar om voorzieningen daarbij te ondersteunen.*

In 2019 lanceerde het Agentschap voor Natuur en Bos (ANB) 'Natuur in je Buurt', een oproep voor groenprojecten die inzetten op gezondheid. Ruim dertig lokale besturen, organisaties en verenigingen kregen daarmee een subsidie voor de aanleg van natuur, waaronder ook heel wat zorgvoorzieningen. "Dementietuinen, belevingstuinen die je soms ziet bij woonzorgcentra en die bedoeld zijn om mensen met dementie te prikkelen of tot rust te brengen, tonen aan dat natuur al jaren aan gezondheid wordt gekoppeld in de zorgsector", zegt Karine Moykens, secretaris-generaal van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG). "Beide entiteiten van de Vlaamse overheid werken dus al langer samen; in 2019 leidde dat tot een formele samenwerkingsovereenkomst die als doel heeft expertise te delen en te zorgen voor meer natuur bij voorzieningen."

#### **Therapeutische en sociale functie**

Dat resulteerde inmiddels in extra zorggroen. “Een mooi voorbeeld is de buitenwachtkamer van het AZ Sint-Lucas in Brugge, waar patiënten of bezoekers kunnen wachten in een natuurgebied in plaats van in het ziekenhuis. Je kan er wandellussen volgen van 20 minuten tot een uur, afhankelijk van hoe lang je moet wachten”, vertelt Marleen Evenepoel, administrateur-generaal van ANB. “Er werden ook verschillende belevingstuinen gerealiseerd, zoals die aan het Mariaziekenhuis in Pelt, waar een kale gazonvlakte werd omgevormd tot een tuin waar niet alleen patiënten en personeel maar ook bezoekers en omwonenden van kunnen genieten. En bij een aantal voorzieningen voor mensen met een mentale beperking werden snoezelbossen geopend waar bewoners tot rust kunnen komen door te wandelen, te schommelen of dieren te verzorgen.”

“Tal van voorzieningen hebben een groot terrein dat nog mogelijkheden biedt voor extra groen.”

“Doordat al die stukjes natuur voor iedereen toegankelijk zijn, worden het ontmoetingsplekken die maken dat voorzieningen nog beter worden ingebed in het sociale weefsel”, vult Karine Moykens aan. “Want het is zeker niet de bedoeling om de zorg buiten stads- of dorpskernen te brengen.” Of dat makkelijk is in verstedelijkt Vlaanderen? “Het vraagt creativiteit, maar best wat voorzieningen grenzen aan een park, een bos of natuurgebied”, antwoordt Moykens. “Een rolstoeltoegankelijk pad en een veilige doorsteek maken al een heel verschil. Tal van voorzieningen hebben bovendien een groot terrein dat nog mogelijkheden biedt voor meer groen.”

### **Kleine ingrepen, grote effecten**

Marleen Evenepoel knikt. “ANB staat voorzieningen graag bij om dat ecologisch verantwoord aan te pakken en te zorgen voor biodiversiteit, zodat er niet alleen groen is maar ook insecten, vogels en vlinders. En het hoeft inderdaad niet altijd groots te zijn. Een binnentuin of een moestuin zijn vaak eenvoudig te realiseren. Wilde bloemen zijn prachtig en vergen nauwelijks onderhoud. Op een voetpad kunnen een paar uitgewipte tegels ruimte bieden voor bloemperkjes. Zulke kleine dingen maken echt al een verschil.”

“Iedereen is ervan overtuigd dat natuur belangrijk is voor het mentaal welzijn, maar voorzieningen weten nog niet altijd hoe ze concreet kunnen vergroenen”, meent Karine Moykens. “Omgekeerd zien natuurorganisaties nog niet altijd wat ze kunnen betekenen voor de zorg”, merkt Evenepoel op. “Daarom is onze samenwerking zo belangrijk. Op die manier kunnen we goede praktijken delen, tonen wat mogelijk is en voorzieningen inspireren. We informeren beide sectoren ook met studiedagen en webinars - in samenwerking met partners zoals het Vlaams Energiebedrijf (VEB), het Bosforum, het Netwerk Natuur en Gezondheid, ... - over de link tussen natuur en gezondheid en hoe daarmee in de praktijk aan de slag te gaan.”

### **Subsidies koppelen aan duurzaamheid**

“Het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden aangelegenheden (VIPA), dat deel uitmaakt van WVG en dat welzijns- en zorginfrastructuur ondersteunt, verbindt subsidies ook steeds meer aan duurzaamheidsambities”, zegt Karine Moykens. “Omdat natuur tot minder stress en agressie leidt, laten VIPA-subsidies rond de ‘preventie van agressie en vrijheidsberoving’ ook de heraanleg van de buitenruimte toe als ruistrimte. Bovendien wil VIPA vanuit haar rol als kenniscentrum voortrekker zijn in het aanbieden van informatie over ‘gezonde zorginfrastructuur’; de buitenruimte maakt daar een integraal deel van uit.”

“Er moet niet alleen groen komen, maar ook meer biodiversiteit: insecten, vogels en vlinders.”

Er zijn in de zorg heel wat opportuniteiten voor de natuur én het klimaat. “Om actie te ondernemen tegen de klimaatopwarming, hittegolven en overstromingen, is het in de eerste plaats noodzakelijk dat de grond waterdoorlatend wordt. Voorzieningen kunnen daartoe bijdragen door daar alvast voor te zorgen op hun parkings en terreinen”, zegt Marleen Evenepoel. “Tenslotte leidt meer natuur automatisch ook tot meer aandacht voor het klimaat. Meer groen in de zorg: daar worden we allemaal beter van.”

## KOENRAAD JACOB EN TOM DE BOECK



### Koenraad Jacob en Tom De Boeck

*We vragen veel data aan burgers, maar we geven die ook terug, op een intelligente manier*

*Het Departement WVG en het Agentschap Zorg en Gezondheid delen sinds kort één afdeling Beleidsinformatie en Data. "Sinds corona is het belang van een doordacht databeleid heel duidelijk. Dat mogen we nu zeker niet loslaten", aldus afdelingshoofden **Koenraad Jacob** (Beleidsinformatie en Data) en **Tom De Boeck** (Eerste Lijn en Gespecialiseerde Zorg).*

"Als je als overheid wil investeren in een goed databeleid, ten voordele van de maatschappij en de burger, dan is het belangrijk om de krachten te bundelen", zegt Koenraad Jacob. Hij leidde tot voor kort de afdeling Beleidsinformatie bij het Agentschap Zorg en Gezondheid, maar stapte in juni over naar het Departement WVG, waar de gedeelde afdeling Beleidsinformatie en Data werd opgericht. "We willen alle technische knowhow en menselijke expertise samenvoegen en samen gaan voor één visie: onze organisaties 'datagedreven' maken en zoveel mogelijk informatie aan elkaar koppelen, in één uniforme omgeving, ten dienste van alle spelers in het zorg- en welzijnslandschap en de burgers."



Tom De Boeck, die als afdelingshoofd Eerste Lijn en Gespecialiseerde Zorg vaak een beroep doet op de expertise van Koenraad Jacob en zijn team, knikt instemmend. “Al na enkele gesprekken bleek dat wij op dezelfde golflengte zitten als het gaat over data. Als overheid moet je investeren in het verzamelen van basisdata en enkele goede platformen, de rest volgt vanzelf. Dan is het ook niet nodig om telkens opnieuw het warme water uit te vinden. De coronacrisis is op dat vlak een echte eyeopener geweest. Wanneer we dringend data nodig hadden van de voorzieningen en ziekenhuizen, over personeelsbezetting en beschikbare bedden bijvoorbeeld, bleken die vaak niet voorhanden. Dat was een harde confrontatie met de realiteit. Anderzijds zou het verbazen hoeveel data we bij de administratie binnenkrijgen - jaarverslagen, Excel-bestanden, mailings - waar we amper iets mee (kunnen) doen. Het is dus heel duidelijk dat we nood hebben aan een overkoepelende visie én daadkracht om accurate data te verzamelen en er structureel mee aan de slag te gaan.”

## | ZORGATLAS

Een van de projecten waarmee Jacob al een tijdlang intensief bezig is, is de ZorgAtlas. “Het is de bedoeling dat we allerlei informatie over ons Vlaamse zorgaanbod - van het aantal gebruikers tot de kwaliteit - bundelen en omzetten in gebruiksvriendelijke kaarten. Zo ontstaat een atlas waarmee beleidsmakers, lokale besturen, datawetenschappers en burgers aan de slag kunnen.” Het potentieel is ongelooflijk, vervolgt De Boeck. “Als we data uit verschillende bronnen samenbrengen en met elkaar verbinden, kunnen we de zorgpaden van burgers veel beter opvolgen. Bovendien is de ZorgAtlas dynamisch, waardoor je heel snel evoluties ziet. Tijdens de vaccinatiecampagne werd dat mooi geïllustreerd: er was een intern dashboard met veel toeters en bellen, waardoor het beleid snel kon sturen. Maar ook een extern dashboard voor het publiek. Dat werd dagelijks geüpdatet, waardoor we snel accurate informatie ter beschikking konden stellen. En ook mooi meegenomen: doordat je kon zien in welke eerstelijnszones de vaccinaties sneller of trager verliepen, ontstond er wat gezonde concurrentie, waardoor er ineens toch werd versneld.”

“Met onze ZorgAtlas staan we plots heel ver: normaal was een traject van drie jaar voorzien, door Covid hebben we dat op drie maanden gedaan”

“Met onze ZorgAtlas staan we plots heel ver: normaal was een traject van drie jaar voorzien, door Covid hebben we dat op drie maanden gedaan. Daar mogen we zeker trots op zijn”, zegt Jacob. “Maar er zijn nog andere opdrachten. Data governance bijvoorbeeld: concrete afspraken en procedures over hoe je met data omspringt. Ook het opkrikken van de data-geletterdheid binnen de Vlaamse overheid is cruciaal. Niet alle medewerkers zien de mogelijkheden en begrijpen waarom het zo belangrijk is om zorgorganisaties en -gebruikers intensief te bevragen. Daarnaast is er nog het hele aspect van innovatie: dankzij artificiële intelligentie en ‘machine learning’ kunnen we data analyseren, hypotheses maken en verbanden leggen, ter ondersteuning van het beleid. En tot slot geloven we rotsvast in ‘population health & care management’: dankzij de data die we verzamelen in de ZorgAtlas, kunnen we de eerstelijnszones meer informatie geven over het welzijn en de (geestelijke) gezondheid van hun bevolking en subpopulaties. Als bepaalde zaken afwijken tegenover het gemiddelde, kan er meer worden geïnvesteerd in preventie, waardoor er op termijn ook veel kosten kunnen worden bespaard. We vragen veel data aan voorzieningen en burgers, maar we geven die ook terug, op een intelligente manier. Daarmee kan de levenskwaliteit van alle betrokkenen worden verhoogd.”

## | PRIVACY

Wat vaak als de grootste uitdaging wordt gezien als het over data science gaat, is privacy. Mag je zomaar data van voorzieningen en burgers verzamelen en delen? “Er zijn voldoende technieken om data te anonimiseren”, sust Jacob. “Op die manier kun je het gezondheids- en welzijnsparcours van een individu een heel leven opvolgen, zonder persoonlijke details te kennen. En met die data kunnen eerstelijnszones dan ook op een veilige, ethische manier aan de slag. Steeds meer mensen zijn weigerachtig om hun persoonlijke gegevens te delen met de overheid, maar ze doen dat wel zonder problemen met grote bedrijven als Amazon, Facebook of Bol.com. Terwijl de overheid er veel omzichtiger mee omspringt. Maar ik denk dat steeds meer burgers het belang van data beginnen te beseffen. De tijd is dus rijp om grote stappen te zetten op politiek en maatschappelijk niveau: geef Vlaanderen genoeg autonomie om de juiste informatie over haar burgers te verzamelen, zodat we ons beleid kunnen versterken. Vergelijk het met belastinggeld: mensen betalen voor een goed beleid. Ergens zijn data ook een middel om te betalen én om het beleid te verbeteren.”

“Als je als overheid transparant bent over wat je met data doet, en voorzichtig met informatie omspringt, is er veel vertrouwen”

Ook De Boeck kijkt met vertrouwen naar de toekomst. “Ik denk dat de meeste mensen bereid zijn om mee in dit dataverhaal te stappen. Als je als overheid transparant bent over wat je ermee doet, en voorzichtig met informatie omspringt, is er veel vertrouwen. Ik hoop in elk geval dat we de knowhow die is opgebouwd tijdens de coronacrisis niet zomaar weggooien. Iedereen is corona beu, maar de goede zaken moeten we vasthouden en verder versterken.”

## PATRICIA WERBROUCK EN SOPHIE LIEKENS



### Patricia Werbrouck en Sophie Liekens

*De Sociale Kaart biedt info van zorgaanbieders voor professionelen en iedereen met een zorgvraag*

*De Vlaamse Sociale Kaart, de databank die gegevens van zorgaanbieders in Vlaanderen en Brussel bundelt, werkt aan een vernieuwde website voor meer gebruiksgemak. **Patricia Werbrouck**, coördinator van de sociale kaart, en **Sophie Liekens**, stafmedewerker bij het Vlaams Instituut Voor de Eerste Lijn (VIVEL) geven meer uitleg bij het afgelegde traject.*

“Met de Sociale Kaart vind je contactgegevens van zorgaanbieders en info over onder meer hun locatie, werking, en indien beschikbaar, info over doelgroep, kostprijs en openingsuren. Deze databank biedt info van zorgaanbieders voor professionals en iedereen met een zorgvraag”, vertelt Patricia Werbrouck, coördinator van de Sociale Kaart. “De Sociale Kaart was oorspronkelijk een product van de provincies, maar maakt sinds 2018 deel uit van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG). Destijds ontwikkelden we een toekomstvisie met duidelijke krijtlijnen waar we precies naartoe willen met de Sociale Kaart. In de vernieuwde Sociale Kaart nemen we niet alleen zorgvoorzieningen, maar ook gezondheidszorgverstrekkers op. Daarnaast wil de Sociale Kaart gebruik maken van authentieke bronnen volgens het only once-principe, waarbij overheden slechts één keer bepaalde gegevens opvragen. Dit biedt meteen twee voordelen: mensen moeten dezelfde informatie niet meerdere malen invoeren en aangezien je van authentieke overheidsbronnen gebruikt maakt, is de informatie correct. Daardoor is er bv. absolute zekerheid omtrent erkenningen. Als een woonzorgcentrum bijvoorbeeld zijn erkenning verliest, zal die voorziening automatisch offline worden gehaald, want in die sector is een erkenning verplicht”, vertelt Patricia.

In het traject naar de vernieuwde Sociale Kaart werkt het departement WVG nauw samen met het Vlaams Instituut Voor de Eerste Lijn (VIVEL). “Voor ons was het meteen duidelijk dat we iemand van VIVEL in de stuurgroep wilden”, vertelt Patricia. “In een eerste fase hebben we ieders rol proberen scherp te stellen. Bij VIVEL kwam hier echt die brugfunctie tussen ons en de zorgprofessionals van de eerstelijns naar voren.” Sophie Liekens, stafmedewerker bij VIVEL beaamt dit. “VIVEL vormt het centrale aanspreekpunt en het platform voor de dialoog van de eerstelijnsactoren met de overheid en met elkaar. Op het werkveld voelen we echt de vraag naar de vernieuwde Sociale Kaart. Met de prioritaire vaccinatie van zorgprofessionals werd bijvoorbeeld pijnlijk duidelijk hoe broodnodig een nieuwe databank is. Op federaal niveau werden er lijsten aangeleverd die soms verouderd waren. Was de nieuwe Sociale Kaart toen al beschikbaar, dan had dit heel wat mensen werk uitgespaard”.

“Met de prioritaire vaccinatie van zorgprofessionals werd bijvoorbeeld pijnlijk duidelijk hoe broodnodig een nieuwe databank is”

“Op federaal niveau werkt men nu, in kader van de Wet op de Kwaliteitsvolle Praktijkuitvoering, aan het Praktijkregister, dat praktijk-, contactgegevens en samenwerkingsverbanden van zorgverleners zal opnemen”, vertelt Patricia. “Qua scope gaat dit breder dan de Sociale Kaart, maar er bestaat wel een overlap. Het is niet de bedoeling dat zorgverleners twee maal hun gegevens moeten invoeren. Eenmaal het Praktijkregister er is, zal de vernieuwde Sociale Kaart nog meer informatie uit de authentieke bronnen overnemen”, benadrukt Patricia. “Vanuit het werkveld vingen we signalen op dat er bezorgdheid was rond de administratieve last die dit zou meebrengen.”, vertelt Sophie. “Doordat we nauw betrokken zijn in het traject konden we hen snel geruststellen. Er wordt samengewerkt tussen het Praktijkregister en de Sociale Kaart.”

Een ander belangrijk element in de vernieuwde Sociale Kaart is het principe van de gedeelde verantwoordelijkheid. “Volgens het only once-principe maken we als overheid gebruik van de gegevens waarover we beschikken. Daarnaast verwachten we dat de zorgaanbieders zelf in de Sociale Kaart de gegevens aanvullen waar we als overheid niet over beschikken, zoals contactgegevens, website, openingsuren, taalaanbod,... Er is dus een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de overheid en de zorgaanbieders”, vertelt Patricia. “Net om de zorgverstrekkers te bereiken, is de samenwerking met VIVEL enorm belangrijk. Zij beschikken over die terreinexpertise en hebben erg nauwe contacten met de zorgraden en beroepsverenigingen.” VIVEL wil ook echt die brugfiguurfunctie tussen de Vlaamse overheid en het werkveld vervullen, benadrukt Sophie. “Onze opdracht is om de eerstelijnszones te ondersteunen en dat maakt dat wij dicht bij hen staan en op regelmatige tijdstippen ook communiceren over de vorderingen van de vernieuwde Sociale Kaart. Wij communiceren naar de zorgraden en zij bereiken op hun beurt de zorgprofessionals. Zo wordt de communicatie dus stapsgewijs uitgedragen. Ook waken we er mee over dat team Sociale Kaart contacten heeft met de verschillende beroepsorganisaties waar nodig. ”

Om de toekomstvisie rond de Sociale Kaart te kunnen realiseren, is er een nieuwe applicatie nodig. Zo krijgt de website een nieuwe lay-out en een verbeterde zoekmotor. Daarnaast kunnen er ook gegevens van de Sociale Kaart worden gedownload of gepubliceerd op externe sites. De grootste veranderingen vinden echter achter de schermen plaats. Om het only once-principe te realiseren wordt de sociale kaart gekoppeld aan de authentieke gegevensbron CoBRHA, waarin de basisidentificatiegegevens van alle erkende zorgaanbieders opgenomen zijn. De complexiteit van deze koppeling maakt dat het traject heel wat voeten in de aarde heeft. “Op IT-vlak hebben we er al een lastig parcours opzitten”, geeft Patricia toe. “Zowel wij als de ontwikkelaar zijn hard aan het werk. Het is dan frustrerend om steeds de boodschap te moeten brengen dat het nog niet af is, terwijl je weet dat er zoveel mensen op wachten.” Ook hier vormt de aanwezigheid van VIVEL in de stuurgroep een meerwaarde. “We zijn nauw betrokken bij de ontwikkeling, dus we hebben ook begrip voor de situatie en sturen we regelmatig aan op transparante communicatie naar de sector”, beaamt Sophie.

“De sociale kaart biedt info van zorgaanbieders voor professionelen en iedereen met een zorgvraag”

Ook in de toekomst worden nog uitbreidingen aan de sociale kaart gepland; er wordt blijvend ingezet op verbetering. “In een later traject zal ook andere overheidsinformatie via de Sociale Kaart gepubliceerd of toegankelijk worden, zoals bijvoorbeeld de contactgegevens waar je als burger een klacht kan indienen bij een erkende voorziening. Maar om ervoor te zorgen dat dat op een goede manier en in overeenstemming met de wetgeving gebeurt, is nog onderzoek nodig”, besluit Patricia.

## WIM VAN DE VOORDE, ILSE VAN CAMPENHOUT EN ANNICK DEBLAUWE



### Wim Van de Voorde, Ilse Van Campenhout en Annick Deblauwe

*Intensieve samenwerking is de toekomst voor online hulpverlening*

*De online hulplijn 'chat na seksueel geweld' werd overgenomen door Vlaanderen en geïntegreerd in twee bestaande hulplijnen: 1712 en Nupraatikerover. "Dankzij technologie en expertise kunnen we op een warme manier doorverwijzen", vertellen Wim Van de Voorde (1712), Ilse Van Campenhout (Nupraatikerover) en Annick Deblauwe (beleidsmedewerker).*

Begin 2019 werd de online hulplijn 'chat na seksueel geweld' opgericht als een federaal pilootproject, gericht op slachtoffers van seksueel geweld. Toen dat afliep, besloot Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding Wouter Beke om de chatlijn te integreren in twee bestaande hulplijnen met gelijkaardige expertise: 1712 (voor vragen over geweld, misbruik en kindermishandeling) en Nupraatikerover (voor minderjarige slachtoffers van mishandeling, verwaarlozing of seksueel geweld). Bij 1712 gaat het om hulp die past binnen zijn onthaal- en adviesopdracht: er wordt naar het verhaal van mensen geluisterd, ze krijgen een eerste advies en worden eventueel doorverwezen. Nupraatikerover biedt ook langdurige online trajecten, net als de voormalige 'chat na seksueel geweld'. Ze vullen elkaar dus heel goed aan. "We werkten al langer samen achter de schermen. Maar door deze integratie-oefening is die samenwerking nog intenser geworden", vertelt Wim Van de Voorde. "Dit lijkt me ook de toekomst voor online hulpverlening: technologie en expertise zoveel mogelijk op elkaar afstemmen, zodat mensen op een warme manier kunnen worden doorverwezen naar de plek waar ze het beste geholpen worden. Elke hulplijn behoudt zijn eigenheid, maar dankzij goede software kunnen we veel makkelijker buiten de kokers van onze organisaties treden."

"Elke hulplijn behoudt zijn eigenheid, maar dankzij goede software kunnen we veel makkelijker buiten de kokers van onze organisaties treden"

Maar hoe verloopt dat nu concreet? "De website [seksueelgeweld.be](http://seksueelgeweld.be) - die tot voor kort gekoppeld was aan de 'chat na seksueel geweld' blijft bestaan", legt Ilse Van Campenhout uit. "Via die weg, of via onze eigen websites ([www.1712.be](http://www.1712.be) of [www.nupraatikerover.be](http://www.nupraatikerover.be)) komen mensen bij een van onze chatboxen terecht. Als ze via [seksueelgeweld.be](http://seksueelgeweld.be) komen, krijgen onze medewerkers een oproep: ze zien dus meteen waarover het gesprek zal gaan." Heel wat oproepen komen binnen via 1712, vertelt Van de Voorde. "Onze medewerkers luisteren tijdens het chatgesprek naar het verhaal van de cliënt en proberen de nood in te schatten: heeft deze persoon enkel een luisterend oor of informatie nodig? Moeten we doorverwijzen naar een Zorgcentrum na seksueel geweld? Is er een andere vertrouwenspersoon? Of zou een online traject bij Nupraatikerover de beste optie zijn? Al deze stappen worden uiteraard enkel genomen met toestemming van de cliënt."

## **Warm overdragen**

Er zijn verschillende manieren om cliënten door te verwijzen naar Nupraatikerover, vertelt Van Campenhout. "De cliënt kan zelf een afspraak maken of gewoon beginnen te chatten. Maar de 1712-hulpverlener kan ook een afspraak vastleggen, of de cliënt rechtstreeks 'pushen' naar de Nupraatikerover-chatomgeving. Als de cliënt dat wil, kan hij samen met de hulpverlener een korte samenvatting maken van zijn verhaal, zodat hij dat niet helemaal opnieuw moet doen. Of via de 'push'-optie kan ook het volledige chatgesprek worden doorgestuurd. Nogmaals: enkel met expliciete toestemming. Om de drempel nog lager te maken, wordt de software nu nog bijgestuurd. Binnenkort zal de 1712-hulpverlener even mee naar de andere chatbox kunnen, zodat hij de cliënt nog warmer kan overdragen."

"Een chatgesprek voelt nog anoniemer dan een telefonisch gesprek en bovendien kunnen cliënten zelf het tempo bepalen"

Om deze online hulpverlening te ondersteunen, maakte minister Beke 600.000 euro extra middelen vrij. "Die gebruiken we om extra medewerkers aan te werven, extra openingsuren in te lassen - momenten die goed afgestemd worden tussen 1712 en Nupraatikerover - en de samenwerking helemaal op punt te stellen. Onze teams zitten regelmatig samen voor een intervisie en het is de bedoeling dat we ook samen opleidingen zullen volgen", aldus Van Campenhout. "Bij 1712 hebben we onze permanentie sinds september fors uitgebreid, zeker in de late avonduren", vult Van de Voorde aan. "Op piekmomenten hebben we nu drie chatlijnen, die vaak heel druk worden bezocht. We merken ook dat het aantal oproepen die in de eerste plaats gaan over seksueel geweld - want vaak zijn er verschillende vormen van geweld tegelijkertijd - bij 1712 is toegenomen: van 11% in 2020 tot 14% in 2021. En ook opvallend: terwijl onze telefonische oproepen slechts in 30 procent van de gevallen komen van slachtoffers, is dat bij onze chatoproepen de helft. Dat bewijst hoe drempelverlagend zo'n chatlijn is."

Van Campenhout treedt haar collega bij. "Een chatgesprek voelt nog anoniemer dan een telefonisch gesprek en bovendien kunnen cliënten zelf het tempo bepalen. Wij krijgen zelfs oproepen van cliënten die al hulp krijgen, van een psycholoog bijvoorbeeld. Omdat ze hun verhaal makkelijker kunnen neerschrijven dan het uit te spreken. Soms bereiden onze hulpverleners samen met cliënten een brief voor die ze kunnen laten lezen aan een hulpverlener of andere betrokkene, om op die manier hun verhaal helder te vertellen."

## **Uitdagingen**

Beide partijen zijn heel tevreden over de samenwerking, al zijn er nog wel wat uitdagingen. "Het zorg- en welzijnslandschap en de sociale kaart rond seksueel geweld zijn de voorbije jaren veel complexer geworden", aldus Van de Voorde. "Als we cliënten willen doorverwijzen naar de meest gepaste hulp, zoals de zorgcentra na seksueel geweld, moeten al onze hulpverleners die heel goed kennen. Om elke drempel weg te halen - wat in deze materie cruciaal is - moet je bij wijze van spreken kunnen zeggen welke kleur de voordeur van zo'n centrum heeft." Daarnaast is het ook belangrijk dat we leren uit onze oproepen, zegt Van Campenhout. "Soms raken we cliënten kwijt die door 1712 naar ons zijn doorverwezen. Misschien omdat ze zelf iemand uit hun eigen netwerk hebben aangesproken, maar het kan ook dat de drempel om nogmaals hun verhaal te brengen toch te hoog was. Daarnaast zijn er mensen die 'shoppen' tussen hulplijnen. Door nog intensiever samen te werken met andere hulplijnen en expertise te delen, kunnen we ons aanbod in de toekomst nog verbeteren."

Deze samenwerking is een heel mooie bekroning van jarenlang werk, besluit beleidsmedewerker Annick Deblauwe. "Toen 1712 tien jaar geleden werd opgericht, vanuit een samenwerking tussen de Centra voor Algemeen Welzijnswerk en de Vertrouwenscentra Kindermishandeling, was dat heel vooruitstrevend. Doorheen de jaren is deze samenwerking steeds hechter geworden en het is heel mooi te zien hoe er nu volledig uitgegaan wordt van complementariteit: elkaar versterken waar het kan, de eigen expertise inzetten waar nodig."



## CIJFERS ELEKTRONISCH TOEZICHT

[Website afdeling Justitieuhuizen](#)

## INFOGRAFIEK ELEKTRONISCH TOEZICHT

Net zoals de voorgaande jaren blijft het aantal mandaten elektronisch toezicht stijgen. Het meest voorkomende type mandaat blijft de thuisdetentie. Opvallend is dat het aandeel mandaten ET voorlopige hechtenis (ETVH) nog groter wordt: 1 op 4 mandaten in 2021 was een mandaat ETVH.

	2018	2019	2020	2021
ET als autonome straf	32	10	16	10
ET directie detentiebeheer	4	5	9	16
ET strafrestant +3 maanden	1.001	1.034	897	825
ET internering	5	3	5	4
ET strafuitvoeringsrechtbank (SURB)	400	419	457	538
ET terbeschikkingstelling SURB	7	7	8	5
ET strafrestant -3 maanden	2.051	2.039	1.864	1.880
ET in kader van voorlopige hechtenis	495	590	945	1.096
Totaal	3.995	4.107	4.201	4.374

Wie legt de straf met enkelband op:

- 62 % gevangenisdirecties
- 38 % rechtelijke macht

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

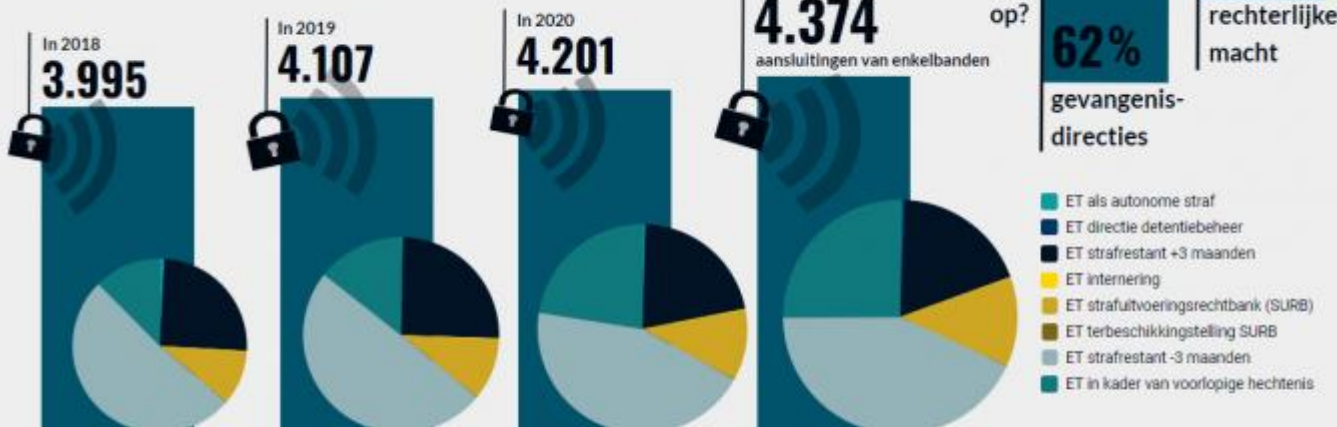
60% van de personen die een enkelband dragen is tussen de 24 en 44 jaar.

Gemiddeld aantal dagen dat iemand rondloopt met een enkelband is 103 dagen.

Enkelband als autonome straf duurt gemiddeld 170 dagen.

## Cijfers Elektronisch Toezicht

Net zoals de voorgaande jaren blijft het aantal mandaten elektronisch toezicht stijgen. Het meest voorkomende type mandaat blijft de thuisdetentie. Opvallend is dat het aandeel mandaten ET voorlopige hechtenis (ETVH) nog groter wordt: 1 op 4 mandaten in 2021 was een mandaat ETVH.



**89%**

van de personen die een enkelband dragen is

**man**

**60%**

van de personen die een enkelband dragen is tussen

**24-44j**



**103**

**dagen**

gemiddeld aantal dagen dat enkelband als autonome straf duurt

**170**  
**dagen**

gemiddeld aantal dagen dat iemand rondloopt met een enkelband

## CIJFERS HULPLIJNEN

1712, Stop it Now! & Tele-Onthaal

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

## INFOGRAFIEK 1712

1712, 10 jaar samen tegen geweld.

In 2021 ontving 1712 8.515 oproepen (+6% t.o.v. 2020 en +57% t.o.v. 2019). Dit is het hoogst aantal oproepen sinds de oprichting, 3x meer oproepen dan in 2012. Over 11.312 mogelijke slachtoffers.

68% van de oproepen via telefoon, 18% via chat en 14% via email. In 2021 gebeurt bijna één op de vijf gesprekken via chat. In 2020 was dit nog één op de 10 gesprekken.

Van de slachtoffers zijn 54% slachtoffer van kindermishandeling, 19% slachtoffers van partnergeweld en 8% slachtoffer van geweld tegen volwassenen.

Bij 90% van de (mogelijke) slachtoffers bij wie de context van geweld bekend is, komt het geweld in de familie voor. Bij ongeveer 75% van de (mogelijke) slachtoffers komt het geweld in het gezin voor. Bij 10% van de oproepen gaat het over geweld buiten de familiale context zoals geweld in de openbare ruimte, op school, in de sportclub of op andere plaatsen.

Meer dan 58% van de slachtoffers zijn minderjarig.

- 37% van de contactnemers is zelf slachtoffer en 20% is (stief)ouder van het slachtoffer.
- 73% van de contactnemers van wie het geslacht bekend is, is vrouw.
- 75% kiest voor anonimiteit, 1712 is een anonieme hulplijn.

## INFOGRAFIEK TELE-ONTHAAL

Een anonieme hulplijn voor iedereen die nood heeft aan een helpend gesprek.

In 2021 137.669 oproepen (-1% oproepen t.o.v. 2020 en +13,9% oproepen t.o.v. 2019) en 104.681 gesprekken (-1,1% gesprekken t.o.v. 2020 en +15,3% gesprekken t.o.v. 2019).

Gemiddeld 377 oproepen per dag en 287 gesprekken per dag. In 2021 zijn 13% van de gesprekken coronagerelateerd. In 2020 was nog 24,1% van de gesprekken coronagerelateerd.

118.408 oproepen (-1,1% t.o.v. 2020 en +12,7% t.o.v. 2019) en 88.128 gesprekken (-1,1% t.o.v. 2020 en +11,6% t.o.v. 2019) of 86% via telefoon.

19.261 oproepen (-0,8% t.o.v. 2020 en +21,8% t.o.v. 2019) en 16.553 gesprekken (-0,9% t.o.v. 2020 en +39,7% t.o.v. 2019) of 14% via chat.

In 2021 174.063 websitebezoekers (-36.460 of -17,9% t.o.v. 2020 en +79.554 of + 84,2% 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), 1.913 contacten. In 2021 410 contacten (-11% t.o.v. 2020 en +46% t.o.v. 2019).

In 2021 zijn er 410 contacten, waarvan:

- 173 of 42% via email
- 162 of 40% via telefoon
- 75 of 18% via chat

In 2021 is 48% bezorgd over zichzelf, 19% is bezorgd over een naaste en 10% is bezorgd als professional.

In totaal sinds lancering 263 doorverwijzingen naar langdurige hulpverlening, dat is 14% van het totaal aantal contacten. Daarvan meldde 80% zich aan bij een gespecialiseerd behandelcentrum.

In totaal sinds lancering 114.215 websitebezoekers. In 2021 33.523 websitebezoekers, dat is een stijging met 16% t.o.v. 2020 en een daling met 5% t.o.v. 2019.

## Hulplijn 1712



## STOP IT NOW

## Hulplijn Stop it Now!



Tele-Onthaal

## Tele-onthaal



Een anonieme hulplijn voor iedereen die nood heeft aan een helpend gesprek.

In 2021

**137.669**  
oproepen

-1% oproepen t.o.v. 2020 en +13,9% oproepen t.o.v. 2019

en

**104.681**  
gesprekken

-1,1% gesprekken t.o.v. 2020 en +15,3% gesprekken t.o.v. 2019

Gemiddeld

**377**  
oproepen

en  
**287**

gesprekken  
per dag

In 2021 zijn 13% van de gesprekken coronagerelateerd. In 2020 was nog 24,1% van de gesprekken coronagerelateerd.

**118.408** | 2020: -1,1%  
| 2019: +12,7%  
oproepen en

**88.128** | 2020: -1,1%  
| 2019: +11,6%  
gesprekken

**86%** via  
telefoon

**19.261** | 2020: -0,8%  
| 2019: +21,8%  
oproepen en

**16.553** | 2020: -0,9%  
| 2019: +39,7%  
gesprekken

**14%** via  
chat

In 2021

**174.063**  
websitebezoekers

-36.460 of -17,9% t.o.v. 2020  
+79.554 of +84,2% t.o.v. 2019

## CIJFERS JUSTITIEHUIZEN

[Website Justitiehuisen](#)

## INFOGRAFIEK JUSTITIEHUIZEN

14 justitiehuisen in Vlaanderen en Brussel

816 medewerkers voor de hele afdeling justitiehuisen op 31/12/2021 of 735,7 VTE

Lopende dossiers

Evolutie lopende dossiers (2017-2021)

	<b>lopende dossiers</b>
31/12/2017	26.766
31/12/2018	27.842
31/12/2019	29.748
31/12/2020	31.102
31/12/2021	35.336

Op 31/12/2021 35.336 lopende dossiers, verdeling:

	<b>lopende dossiers (%)</b>
Opvolging van en toezicht op daders*	79%
Slachtofferonthaal	18%
Strafrechtelijk advies aan magistraten	1%
Maatschappelijk onderzoek i.k.v. scheidingssituaties	2%

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

Opvolging van en toezicht op daders, verdeling lopende dossiers:

	<b>lopende dossiers</b>	<b>lopende dossiers (%)</b>
Autonome Probatiestraf	425	1,5%

Autonome Werkstraf	5.620	20,3%
Bescherming Maatschappij	1.241	4,5%
Elektronisch Toezicht Autonome Straf	5	0,0%
Penitentiair	2.455	8,9%
Probatie	12.726	45,9%
Vrij Onder Voorwaarden	1.502	5,4%
Bemiddeling en maatregelen	3.655	13,2%
Tijdelijk huisverbod	94	0,3%
Totaal	27.723	100,0%

Nieuwe dossiers

Evolutie nieuwe dossiers (2017-2021)

	<b>nieuwe dossiers</b>
2017	26.748
2018	27.579
2019	28.369
2020	27.660
2021	33.268

In 2021 33.268 nieuwe dossiers, verdeling:

	<b>nieuwe dossiers (%)</b>
Opvolging van en toezicht op daders*	62%
Slachtofferonthaal	25%
Strafrechtelijk advies aan magistraten	8%
Maatschappelijk onderzoek i.k.v. scheidingssituaties	5%

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

Opvolging van en toezicht op daders, verdeling geopende dossiers:

nieuwe dossiers	nieuwe dossiers (%)
-----------------	---------------------



Autonome Probatiestraf	301	1,4%
Autonome Werkstraf	5.847	28,5%
Bescherming Maatschappij	322	1,6%
Elektronisch Toezicht Autonome Straf	19	0,1%
Penitentiair	2.404	11,7%
Probatie	4.937	24,1%
Vrij Onder Voorwaarden	2.665	13,0%
Bemiddeling en maatregelen	3.629	17,7%
Tijdelijk huisverbod	384	1,9%
<b>Totaal</b>	<b>20.508</b>	<b>100,0%</b>

## Justitiehuzen



**14** justitiehuzen  
in Vlaanderen en Brussel

**816** medewerkers  
voor de hele afdeling justitiehuzen  
op 31/12/2021 of **735,7** VTE

**35.336**  
lopende dossiers  
op 31/12

2017 2018 2019 2020 2021

- 79% | Opvolging van en toezicht op daders\*
- 18% | Slachtofferonthaal
- 1% | Strafrechtelijk advies aan magistraten
- 2% | Maatschappelijk onderzoek i.k.v. scheidingssituaties

Opvolging van en toezicht op daders  
lopende dossiers op 31/12/2021



- Autonome Probatiestraf: 1,5%
- Autonome Werkstraf: 28,2%
- Bescherming Maatschappij: 4,5%
- Elektronisch Toezicht Autonome Straf: 0,0%
- Penitentiair: 8,9%
- Probatie: 45,9%
- Vrij Onder Voorwaarden: 5,4%
- Bemiddeling en maatregelen: 13,2%
- Tijdelijk huisverbod: 0,3%

**33.268**  
nieuwe dossiers  
in 2021

2017 2018 2019 2020 2021

- 62% | Opvolging van en toezicht op daders\*
- 25% | Slachtofferonthaal
- 8% | Strafrechtelijk advies aan magistraten
- 5% | Maatschappelijk onderzoek i.k.v. scheidingssituaties

Opvolging van en toezicht op daders  
nieuwe dossiers in 2021



- Autonome Probatiestraf: 1,4%
- Autonome Werkstraf: 28,5%
- Bescherming Maatschappij: 1,6%
- Elektronisch Toezicht Autonome Straf: 0,1%
- Penitentiair: 11,7%
- Probatie: 24,1%
- Vrij Onder Voorwaarden: 13,0%
- Bemiddeling en maatregelen: 17,7%
- Tijdelijk huisverbod: 1,9%

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

## CIJFERS OVER KLACHTEN

### INFOGRAFIEK KLACHTEN DEPARTEMENT WVG

Na een sterke stijging in 2020, is er in 2021 een gevoelige daling van het aantal klachten binnen het Departement WVG. Dit is deels te verklaren door de digitalisering van het klachtenmanagement met vooral een daling van het aantal doorverwijzingen tot gevolg.

Net als in 2020 hebben heel wat doorverwijzingen te maken met het COVID-beleid. Door de verschillende betrokken diensten bij de COVID-aanpak dienden deze klachten steeds worden doorverwezen naar verschillende diensten van soms verschillende bestuursniveaus.

Een tweede groep van doorverwijzingen betrof klachten over het beleid en aanwezige faciliteiten binnen de woonzorgcentra. Deze werden doorverwezen naar de Woonzorglijn binnen het Agentschap Zorg en Gezondheid.

#### Evolutie behandelde klachten Departement WVG

	2018	2019	2020	2021
Eerste lijn	27	27	46	23
Interne tweede lijn	0	1	13	7
Doorverwijzingen	54	28	68	40
Totaal	81	56	127	70

#### 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

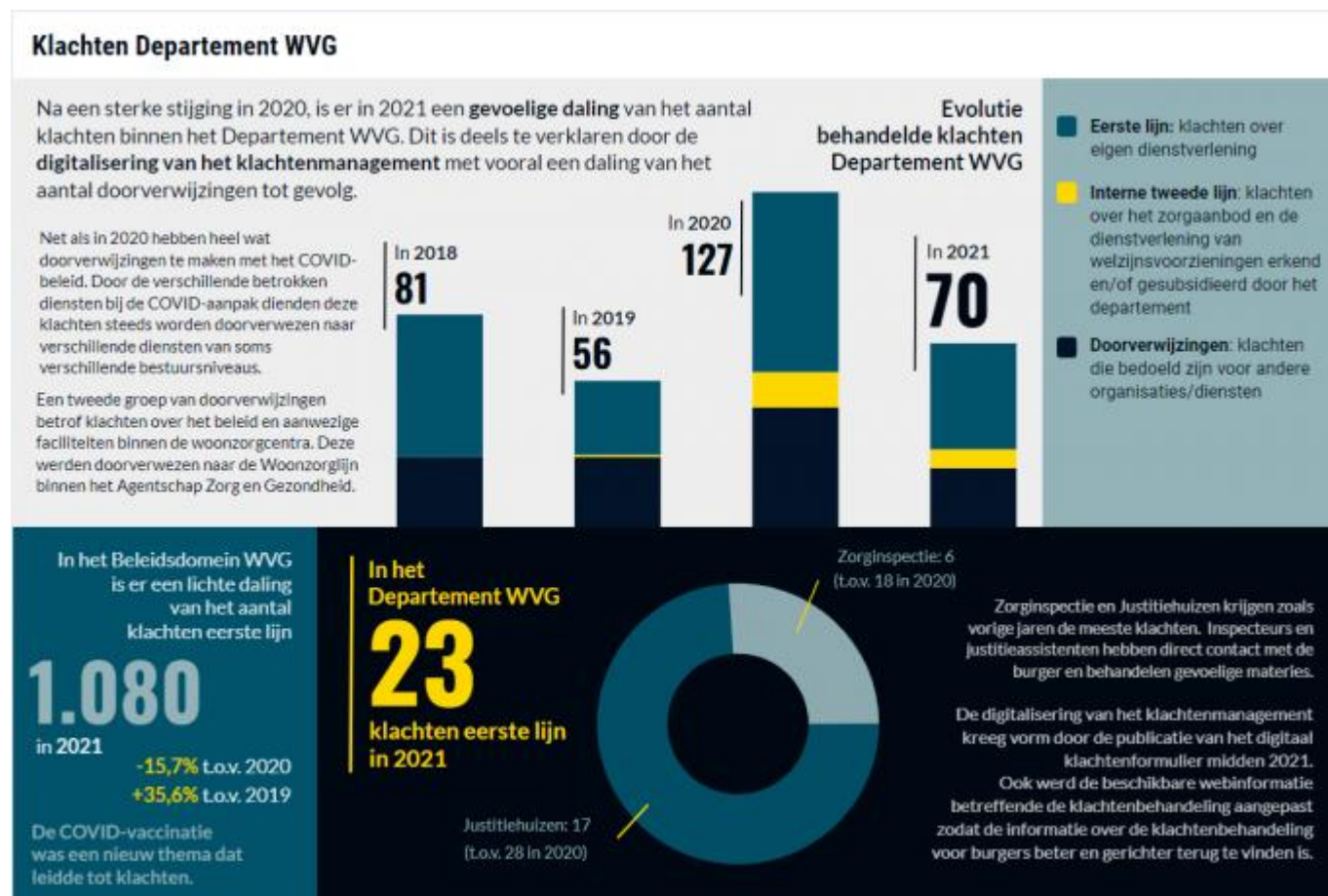
In het Beleidsdomein WVG is er een lichte daling van het aantal klachten eerste lijn: 1.080 in 2021. Dat is -15,7% t.o.v. 2020 en +35,6% t.o.v. 2019. De COVID-vaccinatie was een nieuw thema dat leidde tot klachten.

In het Departement WVG, 23 klachten eerste lijn in 2021

	klachten eerste lijn
Zorginspectie	6 (t.o.v. 18 in 2020)
Justitiehuizen	17 (t.o.v. 28 in 2020)
Totaal	23

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

De digitalisering van het klachtenmanagement kreeg vorm door de publicatie van het digitaal klachtenformulier midden 2021. Ook werd de beschikbare webinformatie betreffende de klachtenbehandeling aangepast zodat de informatie over de klachtenbehandeling voor burgers beter en gericht terug te vinden is.



## CIJFERS PERSONEEL

### INFOGRAFIEK PERSONEEL DEPARTEMENT WVG

#### Totaal personeelsaantal

Aantal personeelsleden op 31/12/2021: 1.149

Evolutie aantal personeelsleden Departement WVG (2017-2021)

	aantal personeelsleden
<b>2017</b>	984
<b>2018</b>	1.011
<b>2019</b>	1.012
<b>2020</b>	1.049
<b>2021</b>	1.149

#### Personeelsaantal naar geslacht en leeftijd

Aantal mannen op 31/12/2021: 246 of 21%

Aantal vrouwen op 31/12/2021: 903 of 79%

Personeelsaantal Departement WVG naar leeftijdsklasse en geslacht op 31/12/2021

Leeftijdsklasse	Vrouw	Man	Eindtotaal
<=24	49	3	52
25-29	129	16	145
30-34	98	21	119
35-39	104	23	127
40-44	146	28	174
45-49	180	52	232
50-54	97	40	137
55-59	64	31	95
>=60	36	32	68

---

<b>Totaal</b>	<b>903</b>	<b>246</b>	<b>1.149</b>
---------------	------------	------------	--------------

### **Personeelsaantal naar niveau en afdeling**

Personeelsaantal Departement WVG naar niveau op 31/12/2021

---

Niveau	aantal	%
A	260	23%
B	719	62%
C	153	13%
D	17	2%
Totaal	1.149	100%

Personeelsaantal Departement WVG naar niveau en afdeling op 31/12/2021

---

Afdeling	A	B	C	D	Totaal
Diensten van de Secretaris-generaal	6	4	2	4	16
Afdeling Beleidsinformatie en Data	17	5	6	1	29
Afdeling Beleidsontwikkeling	21	1	1	0	23
Afdeling Communicatie en Informatie	20	7	3	2	32
Afdeling HR en Organisatie	13	11	9	4	37
Afdeling Justitiehuisen	63	630	119	4	816
Afdeling VIPA	13	4	7	0	24
Afdeling Welzijn en Samenleving	52	11	4	1	68
Afdeling Zorginspectie	55	46	2	1	104
Totaal	260	719	153	17	1.149

### **Personeelsaantal naar statuut en contractduur**

Personeelsaantal Departement WVG naar statuut en contractduur op 31/12/2021

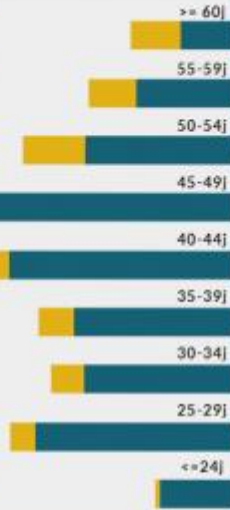
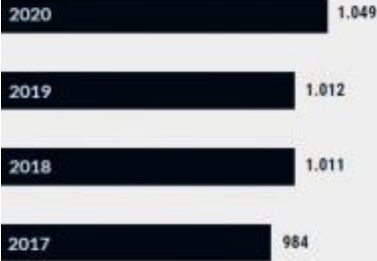
---

<b>Statuut/contractduur</b>	<b>aantal</b>	<b>%</b>
<b>Ambtenaar</b>	<b>770</b>	<b>67%</b>
<b>Contractueel</b>	<b>379</b>	<b>33%</b>
Onbepaalde duur	278	73%
Vervanging/bepaalde duur	101	27%

Personeel Departement WVG

Aantal personeelsleden  
31/12/2021

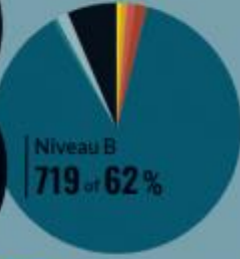
**1.149**



Niveau A  
**260** of **23%**



**B**

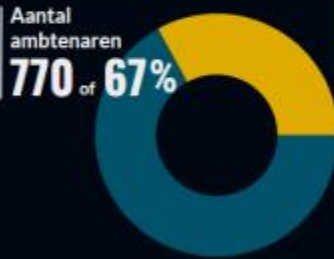


Niveau C  
**153** of **13%**



Niveau D  
**17** of **2%**

- Diensten van de Secretaris-generaal
- Afdeling Beleidsinformatie en Data
- Afdeling Beleidsontwikkeling
- Afdeling Communicatie en Informatie
- Afdeling HR en Organisatie
- Afdeling Justitiehulzen
- Afdeling Vrije
- Afdeling Welzijn en Samenleving
- Afdeling Zorginspectie



## CIJFERS SOCIALE KAART

[Website sociale kaart](#)

## INFOGRAFIEK SOCIALE KAART

In 2021 info over 50.649 zorgvoorzieningen en zorgverstrekkers in Vlaanderen en Brussel.

De sociale kaart biedt info over adres- en contactgegevens, werking, erkenningen, doelgroep, openingsuren, ...

Aantal zorgaanbieders (voorzieningen + gezondheidszorgverstrekkers):

- Brussel: 2.796 resultaten
- Provincie Antwerpen: 11.496 resultaten
- Provincie Limburg: 7.719 resultaten
- Provincie Oost-Vlaanderen: 11.042 resultaten
- Provincie Vlaams-Brabant: 7.597 resultaten
- Provincie West-Vlaanderen: 9.999 resultaten

In 2021 gemiddeld 148.545 gebruikers per maand.

Tijdens een sessie werden gemiddeld 2,36 pagina's bezocht, wat betekent dat er in totaal 5.560.470 pagina's werden opgevraagd in 2021.

2.042 bezoekers maakten in 2021 een account aan waarmee ze toegang kregen tot extra functionaliteiten, dat is een daling met 49% t.o.v. 2020 en 22% t.o.v. 2019.

In de top 5 van meest gezochte zoektermen staan:

- Kinderopvang
- Psycholoog
- OCMW
- Huisvesting
- CAW



## FINANCIËLE CIJFERS

### INFOGRAFIEK FINANCIËLE CIJFERS

#### Departement Welzijn, Volksgezondheid en gezin

Budget 2021, Departement WVG: 1.398 miljoen euro of 10% van budget Beleidsdomein WVG

Budget in 2020: 1.259 miljoen euro

Budget in 2019: 1.049 miljoen euro

Verdeling budget in 2021:

Budget VIPA: 899 miljoen euro of 64% van het totaal budget Departement WVG

Budget Departement WVG (excl. VIPA): 499 miljoen euro of 36% van het totaal budget Departement WVG.

Verdeling besteding budget Departement WVG (excl. VIPA) in 2021

	<b>budget (in euro)</b>	<b>budget (%)</b>
<b>Vlaams Intersectoraal Akkoord</b>	230.574.520	46,2%
<b>Welzijnswerk</b>	137.023.485	27,4%
<b>Lonen</b>	68.107.000	13,6%
<b>Armoedebeleid</b>	21.733.556	4,3%
<b>Werking</b>	17.469.000	3,5%
<b>Justitiehuizen en elektronisch toezicht</b>	14.289.000	2,9%
<b>Beleidsondersteuning</b>	7.813.740	0,5%
<b>Zorginfrastructuur (excl. VIPA)</b>	2.350.000	0,5%
<b>Jeugdhulp</b>	52.000	0,01%
<b>Totaal</b>	<b>499.412.302</b>	<b>100,0%</b>

#### Beleidsdomein WVG

Budget 2021, Beleidsdomein WVG: 14.514 miljoen euro of 23% van budget Vlaamse overheid

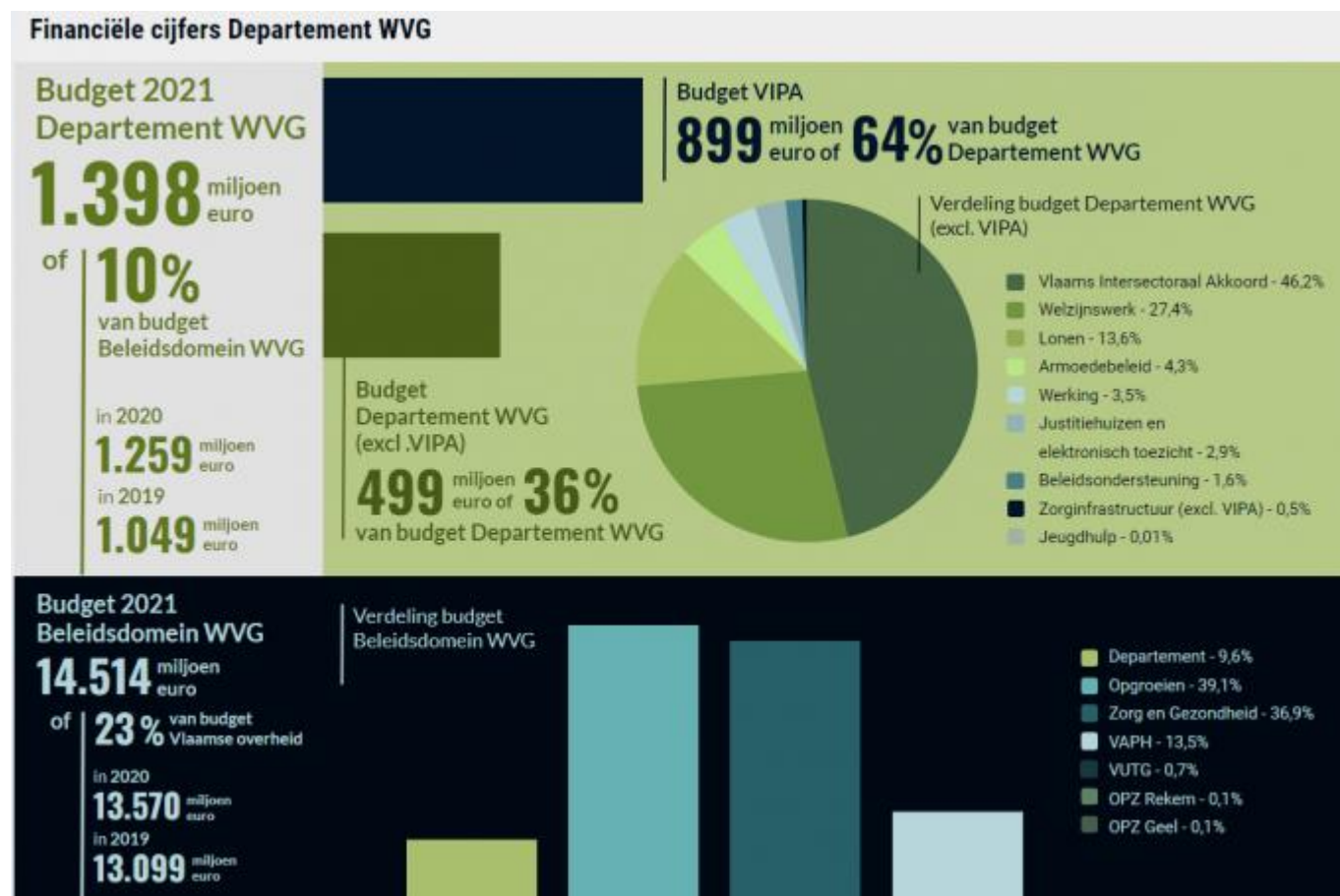
Budget in 2020: 13.570 miljoen euro

Budget in 2019: 13.099 miljoen euro



## Verdeling besteding budget Beleidsdomein WVG in 2021

	<b>budget (in euro)</b>	<b>budget (%)</b>
<b>Departement</b>	1.397.987.706	9,6%
<b>Opgroeien</b>	5.681.093.262	39,1%
<b>Zorg en Gezondheid</b>	5.354.298.637	36,9%
<b>VAPH</b>	1.965.911.536	13,5%
<b>VUTG</b>	98.723.000	0,7%
<b>OPZ Rekem</b>	7.837.000	0,1%
<b>OPZ Geel</b>	8.033.000	0,1%
<b>VASGAZ</b>	25.000	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>14.513.909.141</b>	<b>100,0%</b>



## INSPECTIECIJFERS

[Website afdeling Zorginspectie](#)

## INFOGRAFIEK ZORGINSPECTIE

### Inspecties

Totaal 2.586 inspecties in 2021. In 2020 waren er 2.573 inspecties en in 2019 waren er 4.194 inspecties.

### Aantal inspecties per toezichtsdomein in 2021

	aantal inspecties	aantal inspecties (%)
Gehandicaptenzorg	413	16,0%
Kinderopvang	1027	39,7%
Preventieve gezinsondersteuning	29	1,1%
Residentiële ouderenzorg	636	24,6%
Thuiszorg	8	0,3%
Welzijn	13	0,5%
Voorzieningen voor jongerenwelzijn	19	0,7%
Ziekenhuizen	24	0,9%
Geestelijke gezondheidszorg	23	0,9%
Revalidatiecentra	10	0,4%
Ziekenvervoer	1	0,0%
Financiële inspecties	383	14,8%
Totaal	2586	100,0%

### Klachtinspecties

#### Evolutie aantal klachtinspecties per toezichtsdomein (2017 - 2021)

	2017	2018	2019	2020	2021

Gehandicaptenzorg	24	9	12	6	10
Kinderopvang	135	131	93	50	87
Preventieve gezinsondersteuning	2	1	0	0	1
Residentiële ouderenzorg	212	210	149	100	150
Thuiszorg	14	5	6	3	5
Welzijn	1	0	2	0	0
Voorzieningen voor jongerenwelzijn	8	4	10	10	7
Ziekenhuizen	1	1	2	0	0
Geestelijke gezondheidszorg	4	1	1	0	0
Ziekenvervoer	0	0	0	0	1

#### Passieve openbaarheid

#### Evolutie aantal aanvragen en bezorgde verslagen (2017 - 2021)

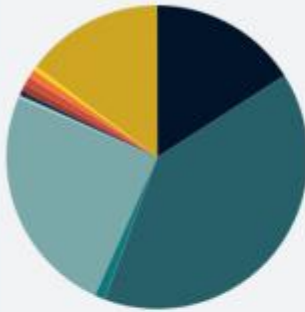
	aanvragen	bezorgde verslagen
2017	686	1.724
2018	681	1.393
2019	763	2.364
2020	622	1.666
2021	503	1.277

In 2021 waren er 503 aanvragen voor inspectieverslagen, vooral over kinderopvang (58%). 1.277 verslagen werden bezorgd, 574 van de woonzorgcentra (45%) en 537 van kinderopvang (42%).

Cijfers Zorginspectie

Inspecties

Aantal inspecties per toezichtsdomein



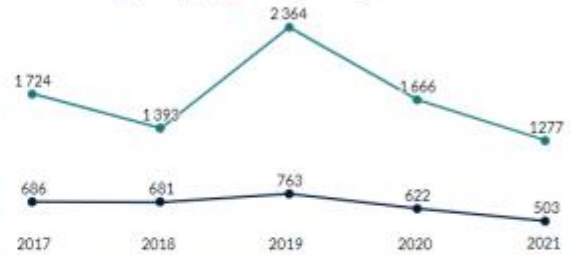
Totaal in 2021 **2.586**

In 2020 waren er 2.573 inspecties en in 2019 waren er 4.194 inspecties.

- Gehandicaptenzorg - 16,0%
- Kinderopvang - 39,7%
- Preventieve gezinsondersteuning - 1,1%
- Residentiële ouderenzorg - 24,6%
- Thuiszorg - 0,3%
- Welzijn - 0,5%
- Voorzieningen voor jongerenwelzijn - 0,7%
- Ziekenhuizen - 0,9%
- Geestelijke gezondheidszorg - 0,9%
- Revalidatiecentra - 0,4%
- Ziekenhuisvervoer - 0,0%
- Financiële inspecties - 14,8%

Passieve openbaarheid

Evolutie aantal ■ aanvragen ■ bezorgde verslagen



In 2021 waren er 503 aanvragen voor inspectieverslagen, vooral over kinderopvang (58%), 1.277 verslagen werden bezorgd, 574 van de woonzorgcentra (45%) en 537 van kinderopvang (42%).

Klachtinspecties

Evolutie aantal klachtinspecties per toezichtsdomein

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



## INVESTERINGEN IN WELZIJNSWERK

[Website afdeling Welzijn en Samenleving](#)

### INFOGRAFIEK SUBSIDIES WELZIJNSWERK, CAW EN VRIJWILLIGERSWERK

Subsidies welzijnswerk

Totaal in 2021 328,79 miljoen euro subsidies en tegemoetkomingen.

Subsidies en tegemoetkomingen	in euro	in %
Welzijnswerk	110.063.313	33,5%
Maatschappelijk opbouwwerk en armoedebestrijding	13.917.265	4,2%
Vrijwilligerswerk	1.481.000	0,4%
Subsidies VIA	199.034.698	60,5%
Coördinatie van het armoedebeleid	3.269.075	1,0%
Commissies eerstelijns juridische bijstand	1.024.000	0,3%
Totaal	328.789.350	100,0%

Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW's)

Cliënten onthaald: 94.976

Cliënten begeleid: 26.803

In 2021 kregen de CAW's een subsidie van 107 miljoen euro of bijna 33% van de totale subsidies van de afdeling Welzijn en Samenleving.

Vrijwilligerswerk

161 organisaties met 33.164 vrijwilligers kregen in totaal een subsidie van 1,48 miljoen euro.

### INFOGRAFIEK ARBEIDSMATIGE ACTIVITEITEN

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

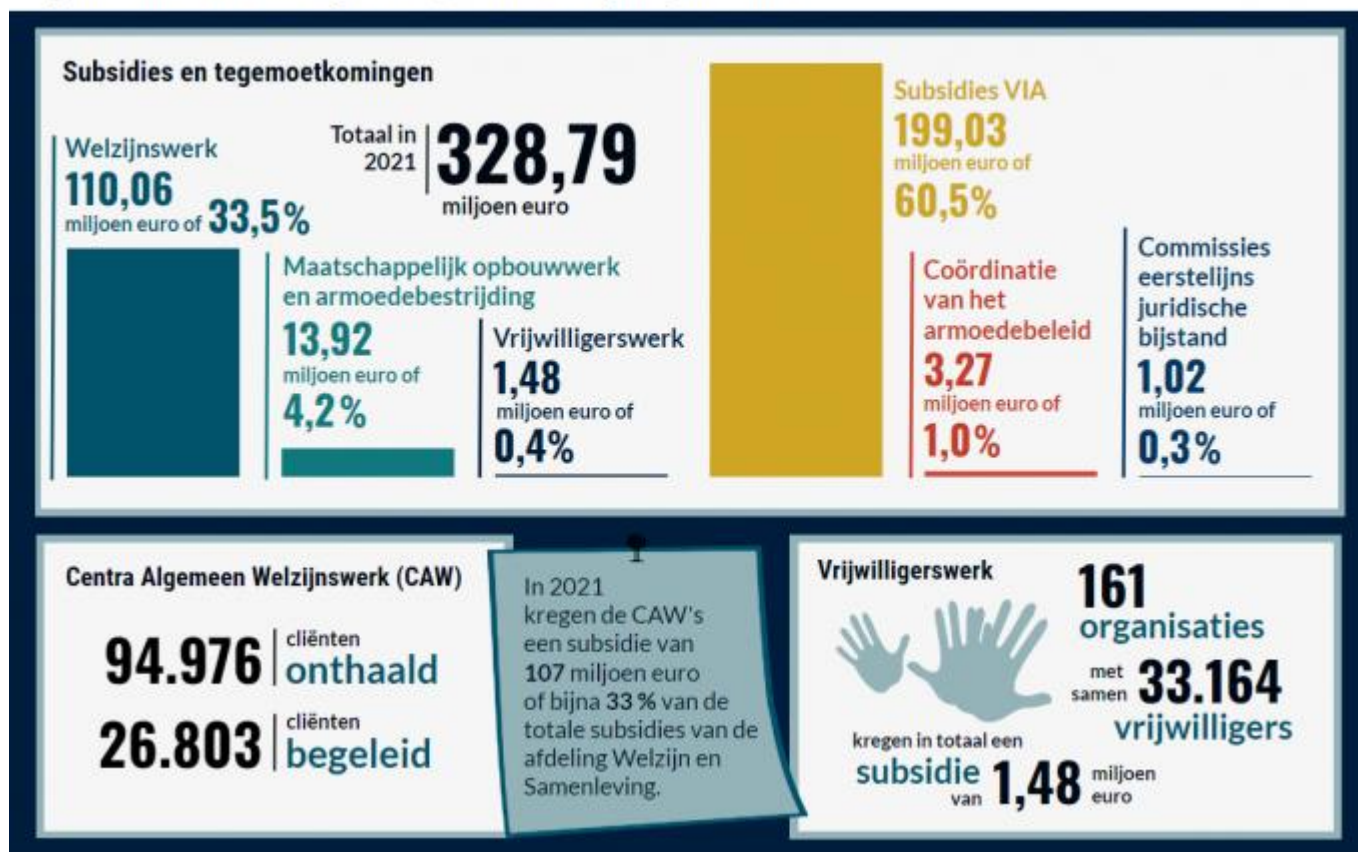
In 2021 werden 2.927 overeenkomsten goedgekeurd voor 2.752 personen, ingediend door 134 voorzieningen met een erkenning als AMA-begeleider.

Top 3 voorzieningen met de meeste overeenkomsten:

1. Beschut wonen: 1.449 overeenkomsten of 50%
2. Voorzieningen VAPH: 484 overeenkomsten of 17%
3. OCMW: 477 overeenkomsten of 16%

## WELZIJN EN SAMENLEVING

### Cijfers subsidies welzijnswerk, CAW en vrijwilligerswerk



## Arbeidsmatige activiteiten (AMA)

In 2021 werden

**2.927**  
overeenkomsten

goedgekeurd voor

**2.752**  
personen

ingediend door

**134**  
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

**1.449** of **50%**



**TOP 3**  
voorzieningen  
met de meeste  
overeenkomsten

## Voorzieningen

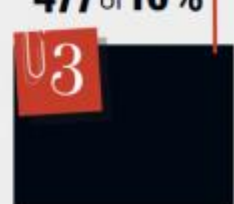
## VAPH

**484** of **17%**



## OCMW

**477** of **16%**



## INVESTERINGEN IN ZORGINFRASTRUCTUUR

[Website VIPA](#)

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

Klassieke infrastructuursubsidies

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

In 2021, 45,8 miljoen euro klassieke infrastructuursubsidie (excl. subsidie voor preventie van agressie)

Klassieke infrastructuursubsidie	in euro	%
Algemeen welzijnswerk	1.060.027	2,3%
Gezinnen met kinderen	9.203.808	20,1%
Jeugdhulp	22.587.905	49,3%
Personen met een handicap	7.350.220	16,1%
Preventieve en ambulante gezondheidszorg	819.503	1,8%
Psychiatrische verzorgingstehuizen	659.810	1,4%
Verzorgingsvoorzieningen	282.219	0,6%
Woonzorg	3.849.471	8,4%
Totaal	45.812.963	100,0%

#### Subsidie voor preventie en agressie

In 2021, 2,1 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

Personen met een handicap:

In 2021, 1,3 miljoen euro infrastructuurforfait.



Ziekenhuizen:

In 2021, 20,9 miljoen euro strategisch forfait, 124,8 miljoen euro instandhoudingsforfait, 9,8 miljoen euro toestelfinanciering.

Forfaitair: jaarlijkse aanrekening op de VIPA-kredieten van een forfaitair bedrag zolang men aan de voorwaarden voldoet.

### **Coronacompensatie**

In 2021, 30,5 miljoen euro coronacompensatie.

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

### **Energiescans en klimaatsubsidies**

In 2021 trok VIPA 0,7 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 13,3 miljoen euro uit in 2021.

<b>Klimaatsubsidie</b>	<b>in euro</b>	<b>%</b>
Algemeen welzijnswerk	528.508	4,0%
Gezinnen met kinderen	833.337	6,3%
Jeugdhulp	513.430	3,9%
Personen met een handicap	2.639.100	19,8%
Preventieve en ambulante gezondheidszorg	604.215	4,5%
Verzorgingsvoorzieningen	3.647.934	27,4%
Woonzorg	4.545.464	34,1%
Totaal	13.311.987	100,0%

Cijfers Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA)

Klassieke infrastructuursubsidies



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

In 2021  
**45,8** miljoen euro  
excl. subsidie voor preventie van agressie

- Algemeen welzijnswerk - 2,3%
- Gezinnen met kinderen - 20,1%
- Jeugdhulp - 49,3%
- Personen met een handicap - 16,1%
- Preventieve en ambulante gezondheidszorg - 1,8%
- Psychiatrische verzorgingstehuizen - 1,4%
- Verzorgingsvoorzieningen - 0,6%
- Woonzorg - 8,4%

Subsidie voor preventie van agressie

In 2021  
**2,1** miljoen euro  
Voorzelingen met een verblijfsfunctie die werken met minderjarigen, kunnen VIPA-subsidies aanvragen voor projecten van preventieve infrastructurele maatregelen inzake agressie, vrijheidsbeperking of vrijheidsberoving.

Coronacompensatie

In 2021  
**30,5** miljoen euro  
Deze subsidie vormt een compensatie van de kosten die residentiële WVG-voorzieningen hebben gemaakt in het kader van corona.

Forfaitaire infrastructuursubsidies

**Personen met een handicap**  
In 2021  
**1,3** miljoen euro  
Infrastructuurforfait

**Ziekenhuizen**  
In 2021  
**20,9** miljoen euro  
Strategisch forfait

**124,8** miljoen euro  
Instandhoudingsforfait

**9,8** miljoen euro  
Toestelfinanciering

**Forfaitair:** jaarlijkse aanrekening op de VIPA-kredieten van een forfaitair bedrag zolang men aan de voorwaarden voldoet.

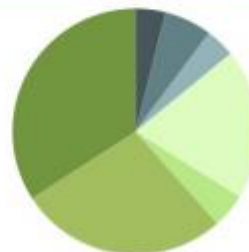
Energiescans en klimaatsubsidies

In 2021 trok VIPA 0,7 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 13,3 miljoen euro uit in 2021.



In 2021  
**13,3** miljoen euro  
klimaatsubsidies

In 2021  
**0,7** miljoen euro  
subsidies energiescans



- Algemeen welzijnswerk - 4,0%
- Gezinnen met kinderen - 6,3%
- Jeugdhulp - 3,9%
- Personen met een handicap - 19,8%
- Preventieve en ambulante gezondheidszorg - 4,5%
- Verzorgingsvoorzieningen - 27,4%
- Woonzorg - 34,1%

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

- 1 Isolatie
- 2 Relighting Relamping
- 3 Hernieuwbare energie

Subsidies

De gemiddelde terugverdientijd van de investeringen mét subsidie halveert, van

**15** naar **7,5**  
jaar jaar

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

**17,3** miljoen euro  
klimaat subsidies

Investering en CO<sub>2</sub>-besparing

**Top 3** grootste bespaarders

**2**  
Centraliseren verwarming

64 ton/jaar  
356 206 euro

**1**  
Windmolens

230 ton/jaar  
1 137 846 euro

**3**  
Warmtekracht koppeling

44 ton/jaar  
138 045 euro



gem. CO<sub>2</sub>-besparing  
gem. investeringskost