

# Sterk

STERKE VERHALEN  
VAN MENSEN MET EEN HANDICAP

SEPTEMBER 2023 // 47

P608419

Woon- en leefkosten onder de loep

**“We streven naar betaalbaarheid  
zonder in te boeten op kwaliteit”**

Controle op je besteding PVB of PAB?

**“Mensen zijn vaak nerveus  
als Zorginspectie langskomt,  
maar dat is nergens voor nodig”**

Steeds meer doven doen een beroep op afstandstolken

**“Dat ik zelf kan bellen met  
horenden, geeft me vrijheid  
en autonomie”**



Vlaanderen  
is welzijn

VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR  
PERSONEN MET EEN HANDICAP

# AUTONOMOOM KUNNEN COMMUNICEREN IS ZO BELANGRIJK

Heel wat mensen zijn doof of slechthorend. Voor hen is communicatie natuurlijk net zo belangrijk als voor horenden. Daarom vertellen enkele mensen in dit nummer hoe zij dat aanpakken en wat hen daarbij helpt.

Zo breekt Ronny Van Landuyt een lans voor het gebruik van afstandstolken, waarmee hij als dove kan bellen naar iemand die hoort. Doordat hij geen beroep meer hoeft te doen op zijn omgeving voor zo'n gesprek, voelt hij zich veel autonomer. Ook voor Veerle Peeters is autonomie erg belangrijk. Daarom gebruikt ze luisterhulpmiddelen, waardoor ze ondanks haar gehoorverlies gesprekken opnieuw zonder problemen kan verstaan. En voor het gezin van de kleine Muhammed, die doof werd geboren, maakt RTH-begeleiding op heel jonge leeftijd het verschil. Door die ondersteuning kan hij communiceren en een sterke band opbouwen met zijn mama en de rest van zijn gezin.

Verder lees je in dit magazine wat een controle van een persoonsvolgend budget of een persoonlijke-assistentiebudget inhoudt. Wat kan je verwachten? En wat wordt er precies geïnspecteerd? Laat één ding alvast duidelijk zijn: als je inspectie krijgt, betekent dat nog niet dat je iets fout doet. Zenuwen zijn dan ook gelukkig nergens voor nodig.

Liesbeth Van Houdt  
Hoofdredacteur Sterk



“Vroeger had ik het lastig om gesprekken te volgen. En online hoorde ik stemmen vaak vervormd. Nu zijn al die problemen van de baan. Streamers zorgen ervoor dat het geluid rechtstreeks in mijn oor komt, zonder enige afleiding”, vertelt Veerle Peeters. Lees haar verhaal op pagina 14-15.



in dit nummer //

## 04 **Woon- en leefkosten**

Sinds 2021 rekenen vergunde zorgaanbieders de woon- en leefkosten apart aan. Welke inspanningen doen ze om die voor iedereen betaalbaar te houden?

## 08 **Controle van je PVB of PAB**

Heb je een persoonsvolgend budget of een persoonlijke-assistentiebudget? Dan kan het VAPH of Zorginspectie controleren of je dat correct besteedt.

## 10 **Het Moment**

Kay Motet neemt ons mee naar Villa Ooievaar in Wondelgem.

## 13 **Dossier focus op het gehoor**

Het aanbod hulpmiddelen, ondersteuning en rechtstreeks toegankelijke hulp voor doven en slechthorenden is uitgebreid.



## **Wist je dat je Sterk kan beluisteren?**

Sterk is in gesproken Daisy-vorm op cd te verkrijgen en is ook te beluisteren via het platform Anderslezen en de Anderslezen-app. Beschik je al over een Anderslezen-account (via Luisterpunt, Kamelego of Transkript)? Dan kan je aangeven dat je Sterk op je boekenplank wenst. Nieuwe geïnteresseerden kunnen een Anderslezen-account aanmaken.

Je kan de gewenste luistervorm aanvragen bij Transkript: T 011 23 07 61  
[luistertijdschriften@transkript.be](mailto:luistertijdschriften@transkript.be)

### **COLOFON**

Driemaandelijks magazine van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Redactie: VAPH i.s.m. Zorgcommunicatie.be

Grafische vormgeving: Filip Erkens

Wil je je gratis abonneren op Sterk?

Of wil je je uitschrijven? Surf naar [www.vaph.be/actueel/magazines](http://www.vaph.be/actueel/magazines)

Foto's: Filip Erkens (p. 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 13, 15, 16, 18), Joris Casaer (p. 7), Shutterstock (p. 12), Departement Werk en Sociale Economie (p. 20)

Op de cover: Muhammed en zijn papa.

V.U. James Van Casteren, Koning Albert-II-laan 37, 1030 Brussel

## WOON- EN LEEFKOSTEN



“Als mensen niet kunnen deelnemen aan activiteiten, staat dat inclusie in de weg”

GRIET PITTELJON | DE VIJVER

# “WE STREVEN NAAR BETAALBAARHEID ZONDER IN TE BOETEN OP KWALITEIT”

## Zorgaanbieders doen inspanningen om woon- en leefkosten betaalbaar te houden

Vergunde zorgaanbieders rekenen woon- en leefkosten apart aan. Het doel? Meer transparantie, meer keuzemogelijkheden en meer gelijkheid. Want voor mensen met een handicap die thuis of zelfstandig wonen, was het altijd al zo. Maar volgens onderzoek kan niet iedereen die kosten betalen. Hoe gaat de sector daarmee om?

Mensen met een handicap hebben net als iedereen woon- en leefkosten. Sinds 2021 rekenen zorgaanbieders die kosten apart aan. Zo betalen mensen die hun eigen lunch meebrengen bijvoorbeeld minder dan wie een warme maaltijd neemt. Of moet iemand die in een kleine kamer woont minder betalen dan iemand in een ruime studio. Het nieuwe systeem is eerlijker en zorgt voor meer gelijkheid. Maar onderzoek van het VAPH en de KU Leuven toont aan dat niet iedereen de tarieven kan betalen. En zorgaanbieders kunnen hun aanbod niet zomaar goedkoper maken.

Zorgaanbieder Ebergiste is bekend met het probleem. “Bij ons gaat het meestal om cliënten die relatief goed functioneren. Zij hebben een lichtere beperking en vaak een lager inkomen. Ze moeten soms de hand op de knip houden”, zegt algemeen directeur Luc Aelbrecht. “We merken dan dat ze besparen op persoonlijke zaken of op activiteiten.”

Griet Pitteljon, algemeen directeur van zorgaanbieder De Vijver, merkt op dat woon- en leefkosten voor alle cliënten zwaar wegen, omdat ze moeten rondkomen met een inkomensvervangende tegemoetkoming. Maar het meest gevoelig zijn de vervoerskosten voor cliënten die louter dagondersteuning inkopen. “Die lopen soms zo hoog op, dat cliënten er activiteiten voor laten”, zegt ze. “Heel jammer, want dat staat inclusie in de weg.”

Ook FOVIG, de federatie voor collectief overleg bij vergunde zorgaanbieders,

pleit voor betaalbaar vervoer. “Wij weten dat gebruikers soms één dag per week minder naar een dagcentrum gaan om de vervoerskosten te vermijden”, zegt bestuurder Georges Goffin. “Maar dat betekent minder zorg en meer eenzaamheid. Daar moet een oplossing voor komen. Want zorgaanbieders kunnen die kosten ook niet dragen.”

### DE ROL VAN HET COLLECTIEF OVERLEG

Zorgaanbieders en het collectief overleg zoeken samen naar oplossingen. “Vanuit de visie en principes rond betaalbaarheid in de voorziening worden concrete afspraken gemaakt. Zo worden sommige kosten per gebruik aangerekend, voor andere gaat men uit van het gemiddeld gebruik of hanteert men een forfait”, zegt Goffin. “Het collectief overleg kijkt toe dat alleen de werkelijke kosten worden aangerekend en dat er geen cliënten in de problemen komen.”

“De inbreng van het collectief overleg bij de totstandkoming van de woon- en leefkosten is evenwel geen algemeen hoera-verhaal. Op sommige plaatsen liep het echt wel mis”, zegt Goffin. “Niet overal werden de kosten helder en open op tafel gelegd.”

Goede afspraken zijn cruciaal, blijkt ook uit de ervaringen van De Vijver. “Transparantie is belangrijk”, zegt Griet Pitteljon. “Zowel voor gebruikers als het collectief overleg. Drie keer per jaar zoomen we samen met het collectief overleg in op de woon- en leefkosten. Met de stijgende prijzen is dat nodig.”



### Een website om woon- en leefkosten te vergelijken

Elke zorgaanbieder berekent de woon- en leefkosten anders. Dat maakt het voor cliënten moeilijk om de kosten bij zorgaanbieders te vergelijken. FOVIG wil dat probleem verhelpen met een site die ontworpen en getest is in samenwerking met verschillende zorgaanbieders. “Op een webpagina kunnen mensen drie gegevens invullen: de voorziening die ze op het oog hebben, de gemiddelde frequentie van hun dagondersteuning en van hun woonondersteuning. Op basis daarvan geeft de tool een minimum- en een maximumprijs, met uitleg over de specifieke afspraken rond woon- en leefkosten”, zegt Georges Goffin. De website is nu in verdere ontwikkeling met de steun van het VAPH. In de loop van volgend jaar wordt de site gelanceerd.



“Samenwerking zorgt ervoor dat mensen een studio kunnen huren op basis van hun inkomen”

LUC AELBRECHT | EBERGISTE

Marc Cautreels maakt deel uit van dat collectief overleg in De Vijver. “Wij zijn sterk betrokken”, zegt hij. “Eén keer per jaar nemen we alle facturen van de woon- en leefkosten in detail door en we worden betrokken bij de bepaling van de voorschotten. Ook bij het onderzoek naar zinvolle investeringen worden wij dikwijls betrokken, net als bij het onderzoek naar mogelijke besparingen. We doen dat secuur, met oog voor kwaliteit. We kiezen niet altijd zomaar voor de laagste kost.”

“Financieel directeur Sigfried Molken van De Vijver is het daarmee eens. “Meer nog dan vroeger verkennen we voortdurend de markt”, vertelt ze. “Alle leveranciers vragen we om de beste prijs, wat loont. Zo hebben we vorig jaar duizenden euro’s bespaard. Maar zoals Marc zegt, boeten we nooit in op kwaliteit.”

### **BETAALBAARHEID VIA SAMENWERKING**

Ebergiste sloeg de handen in elkaar met sociale huisvestingsmaatschappij Volksraad om betaalbaar wonen mogelijk te maken. Op hun vernieuwde site De Rank kunnen mensen zelfstandig wonen. Er is zorgpersoneel aanwezig voor wie begeleiding of verzorging nodig heeft. “De grond gaven we in erfpacht aan de sociale huisvestingsmaatschappij, die de bouwkosten droeg voor de woonunit.

En wij betaalden de extra kosten voor handicapspecifieke infrastructuur en de gemeenschappelijke ruimtes”, legt Luc Aelbrecht uit. “Op die manier kunnen cliënten een studio met een eigen adres huren bij de sociale huisvestingsmaatschappij op basis van hun inkomen. Omdat ze daar gedomicilieerd zijn en niet bij Ebergiste, behouden ze ook hun integratietegemoetkoming.”

Er wordt ook samengewerkt met het lokaal bestuur. “Omdat wij willen dat de woningen van De Rank worden voorbehouden aan mensen met een beperking, stelden we een doelgroepenplan op met de gemeente”, gaat Aelbrecht verder. “We spraken met de sociale huisvestingsmaatschappij ook af dat er altijd een koppeling is tussen wonen en zorg. Goede afspraken zijn nodig en zouden best wettelijk verankerd worden”, meent hij.

### **TEGEMOETKOMINGEN EN EERLIJKE RECHTEN**

Griet Pitteljon van De Vijver wijst ook op het belang van de integratietegemoetkoming voor mensen met een handicap. “Die tegemoetkoming wordt vaak als een inkomen bestempeld, terwijl ze dient om de kosten van de handicap te dekken. Doordat dit toch als een inkomen wordt beschouwd, kunnen cliënten met financiële problemen niet aankloppen bij het

OCMW, bijvoorbeeld voor een huursubsidie.”

Marc Cautreels treedt haar bij. “Mensen verliezen vaak 28% van hun integratietegemoetkoming, gewoon omdat ze in een voorziening wonen. Daarnaast hebben ze geen recht op het sociaal tarief voor energie of op het verlaagd btw-tarief voor elektriciteit. Waarom moet mijn zoon met een beperkt inkomen voor die dingen meer betalen dan iemand die niet bij een zorgaanbieder woont?”, vraagt hij zich af.

De Vijver probeert ook extra middelen aan te boren. “Zoals giften en fondsenwerving”, vertelt Pitteljon. “We tekenen ook geregeld in op projecten en we betrekken de buurt waar mogelijk om extra participatiekansen te creëren zonder zware kosten.”

“Daarnaast gaan we ook na of onze cliënten al hun rechten gebruiken. En ook kleine dingen maken het verschil”, meent Griet Pitteljon. “Zo heeft de stad Antwerpen de A-kaart, waarmee mensen met een beperkt inkomen korting en voordelen krijgen, bijvoorbeeld om te gaan zwemmen of deel te nemen aan culturele activiteiten. Alle beetjes helpen. Want de inflatie weegt niet alleen op de cliënten, maar ook op zorgaanbieders.”



“Als mensen samenwerken en hun hokjes verlaten, is er vaak ontzettend veel mogelijk”

JAMES VAN CASTEREN  
ADMINISTRATEUR-GENERAAL VAPH

## WEG MET DE HOKJES

Geïntegreerde zorg is een hot topic. Het staat terecht hoog op de politieke agenda en ook de welzijnssectoren pleiten voor ontschotting. Dat dit niet alleen bij ons leeft maar ook in andere landen, bewees het internationale congres over geïntegreerde zorg, dat dit jaar plaatsvond in Vlaanderen.

Als we het hebben over geïntegreerde zorg, bedoelen we zorg die vertrekt vanuit de noden van mensen. Waarbij hun concrete ondersteuningsvraag centraal wordt gesteld en niet het aanbod, en er wordt samengewerkt over sectoren heen.

We zien al mooie voorbeelden van dit soort zorg in de sector handicap, waar we een lange traditie kennen van samenwerking. Zo werken zorgaanbieders van het VAPH samen met psychiatrische ziekenhuizen, om mensen met een verstandelijke handicap en een psychiatrische stoornis zorg op maat te kunnen bieden. Want wie een handicap heeft en in een psychiatrisch ziekenhuis verblijft, heeft door zijn beperking vaak nood aan bijkomende zorg. Met extra VAPH-middelen kan daar aan worden tegemoetgekomen. Expertise uit de geestelijke gezondheidszorg wordt ook ingezet in VAPH-voorzieningen.

Ook buiten welzijn wordt er samengewerkt. Het VAPH slaat al geruime tijd een brug met justitie om gedetineerden en geïnterneerden met een handicap zorg te kunnen bieden. En jonge kinderen met een (vermoeden van) handicap kunnen door middel van GIO - globale individuele ondersteuning - VAPH-hulp op maat krijgen in de gewone kinderopvang of de kleuterschool.

Het zijn maar enkele voorbeelden, want doorgedreven samenwerking zit in ons DNA. En met de persoonsvolgende financie-

ring staan mensen met een handicap in Vlaanderen al sinds 2017 centraal, zodat ze zich kunnen omringen met de zorg die zij nodig hebben. Ook als dat minder gespecialiseerde hulp is, zoals praktische hulp bij het aankleden of vervoer.

Daar zijn we fier op. Net zoals op de vele samenwerkingsverbanden die onze sector rijk is. Ze zorgen niet alleen voor betere zorg, maar leveren vaak ook andere voordelen op. Zoals een efficiëntere inzet van middelen, infrastructuur of personeel.

Maar geregeld botst ook onze sector op schotten en verschillen. We zien dat het niet altijd evident is om de handen in elkaar te slaan met organisaties waar de financiering helemaal anders verloopt, of de bouwnormen afwijken van de onze. Er moeten nog heel wat muren worden gesloopt om de zorg voor mensen met een handicap, de ouderenzorg en de geestelijke gezondheidszorg te stroomlijnen.

Sociaal ondernemerschap stimuleren zoals nu al gebeurt, is niet voldoende. De procedures, financieringssystemen en de regelgeving moeten nog beter op elkaar worden afgestemd om doorgedreven partnerschappen echt mogelijk te maken en te verduurzamen op de lange termijn.

Op dat vlak is er nog een weg te gaan, die het VAPH graag mee bewandelt. Want we zien al dat als mensen samenwerken en hun hokjes verlaten, er vaak ontzettend veel mogelijk wordt.

James Van Casteren  
Administrateur-generaal VAPH

# “MENSEN ZIJN VAAK NERVEUS BIJ EEN INSPECTIE, MAAR DAT IS NERGENS VOOR NODIG”

## Controle van je PVB of PAB

Heb je een persoonsvolgend budget (PVB) of persoonlijke-assistentiebudget (PAB)? Dan kan het VAPH of Zorginspectie controleren of je dat correct besteedt. Die controles zijn in de eerste plaats bedoeld om je te helpen. “Mensen zijn vaak nerveus als ze gecontroleerd worden, maar dat is echt niet nodig”, zegt inspecteur Katrijn De Gendt van Zorginspectie.



“Iedereen vergeet weleens iets, maar het gaat doorgaans om kleinigheden”

KATRIJN DE GENDT | INSPECTEUR ZORGINSPECTIE

Zorginspectie doet ongeveer 300 budgetcontroles per jaar. Altijd aangekondigd. “We bellen mensen om een tijdstip af te spreken”, zegt Katrijn De Gendt. “We vertellen ook welke documenten we controleren. Doorgaans vragen we om de budgetrekening, de facturen en de overeenkomsten. De meeste mensen schrikken als ze Zorginspectie aan de lijn hebben. Maar dat is nergens voor nodig. Nadat we telefonisch een afspraak hebben gemaakt, bevestigen we nog eens per brief.”

“Een bezoek van Zorginspectie gebeurt altijd bij de mensen thuis of op het kantoor van de bewindvoerder. Een inspectie duurt al snel twee uur of langer. Als mensen gespannen zijn, stellen we hen gerust. We zijn er echt niet op uit om budgetten af te nemen. Zie het als een leermoment. We zeggen ook wat mensen goed doen, als bevestiging dat ze goed

bezig zijn. Zodra ze dat begrijpen, neemt de spanning af.”

### WEINIG BEWUSTE FOUTEN

Mensen zijn zich vaak niet bewust dat ze fouten maken, leren de inspecties. Maar de administratie is nu eenmaal niet eenvoudig. “Het vergt een zekere vaardigheid om alles correct, regelmatig en netjes bij te houden”, zegt Katrijn. “De verrichtingen op de budgetrekening moeten overeenstemmen met de kosten die mensen indienen. Dat is het belangrijkste. Soms maken mensen ook fouten in hun nadeel. Ze vergeten bijvoorbeeld kosten in te dienen en dan wijzen we hen daarop.”

Naast de louter administratieve controle, bekijkt Zorginspectie de organisatie van de zorg. Slaagt de budgethouder erin zijn zorg te organiseren en een geschikte assistent te vinden? Is er voldoende ondersteuning? Is de continuïteit van de zorg gegarandeerd? “We overlopen al die aspecten met de budgethouder”, zegt Katrijn. “We leggen mensen niets op, maar doen hen wel even nadenken. Hebben ze bijvoorbeeld een oplossing voor als er iemand uit hun netwerk uitvalt? Als we merken dat iemand het lastig heeft met

de administratie of de organisatie van zijn zorg, wijzen we hen op het bestaan van bijstandsorganisaties.”

Na een inspectiebezoek krijgt de budgethouder een uitgebreid verslag. “Daarin overlopen we nog eens alle punten van de inspectie. In het verslag staan nooit verrassingen, het is een herhaling van wat we tijdens de inspectie mondeling al toelichtten. Mensen krijgen twee weken tijd om te reageren op het verslag. Daarna sturen we het naar het VAPH. Het is uiteindelijk het VAPH dat beslist wat er moet gebeuren. Zorginspectie legt nooit maatregelen op”, legt Katrijn uit.

“Als we na de inspectie afscheid nemen, zeggen de meesten dat het goed meeviel. ‘Ik ben blij dat ik inspectie kreeg’, horen we dikwijls. Dat komt omdat we mensen wijzen op wat beter kan in hun administratie en de organisatie van hun zorg en ondersteuning. Ik doe deze job nu al twee jaar en ik heb nog geen enkele slechte ervaring gehad. Iedereen vergeet wel eens iets in zijn administratie, maar het gaat doorgaans om kleinigheden. Al komen er af en toe ook wel grove misbruiken aan het licht.”

“Soms vergeten mensen kosten in te dienen, dan wijzen we hen daarop”

KATRIJN DE GENDT | INSPECTEUR ZORGINSPECTIE



## Welke controle kan je verwachten?

Krijg jij controle? Dan krijg je vooraf een telefoon en/ of brief van het VAPH of van Zorginspectie. Daarin staat duidelijk wat er gecontroleerd wordt en welke documenten je moet opsturen of klaarleggen.

Er zijn vereenvoudigde en gewone controles op basis van steekproeven door het VAPH en controles door Zorginspectie.

- Een vereenvoudigde controle door het VAPH gebeurt vooral bij starters. De budgethouder moet een chronologisch overzicht van alle rekeninguittreksels met kosten (facturen en creditnota's) bezorgen. Ook de begin- en eindstand van de rekening moeten zichtbaar zijn.
- Bij een gewone controle vraagt het VAPH de budgethouder een kopie van alle lopende overeenkomsten, facturen en creditnota's én alle rekeninguittreksels met kosten in een bepaalde periode.
- Een controle door Zorginspectie is de meest uitgebreide. Ze gebeurt bij de budgethouder thuis. Documenten die gecontroleerd worden zijn alle lopende overeenkomsten, facturen en creditnota's en alle rekeninguittreksels met kosten.

Elke budgethouder kan controle krijgen. Jaarlijks wordt willekeurig een aantal mensen geselecteerd. Daarnaast zijn er gerichte controles op basis van vaststellingen. Als je administratie bijvoorbeeld niet in orde blijkt of als een zorgaanbieder of dossierbeheerder dat meldt. Ten slotte zijn er opvolgcontroles.

Enkele vaak voorkomende fouten tijdens een controle:

- dubbel geregistreerde kosten
- door elkaar gebruik van PAB/PVB-rekening en privérekening
- niet-naleven van de bestedingsregels
- foutief ingediende creditnota's
- overeenkomsten die niet correct zijn ondertekend.

Worden tijdens een controle flagrante inbreuken vastgesteld, dan kan het VAPH begeleidende maatregelen opleggen:

- het doorsturen van de budgethouder naar een bijstandsorganisatie
- 4 verplichte sessies bij een bijstandsorganisatie
- 2 jaar verplichte bijstand door een bijstandsorganisatie
- verplichte voucherbesteding voor PVB
- stopzetting van het budget.

Zijn de bestedingsregels niet gevolgd? Dan vordert het VAPH het bedrag terug.



### “Goed dat er controle is”

Melissa Faes heeft een visuele handicap. Ze is muzikante van opleiding, is voltijds mama van een 15-jarige dochter en doet vrijwilligerswerk bij sociale kruidenier de NetZak. Sinds 2015 heeft Melissa een persoonlijk budget.

“Ik vind het normaal dat er controle is”, zegt Melissa. “Tijdens de coronacrisis kreeg ik een VAPH-controle. Die werd aangekondigd met een brief waarin de documenten waren opgelijst die ik moest scannen en opsturen. Het ging onder meer om facturen en afschriften. Ik vond dat eerlijk gezegd niet zo duidelijk. Daarom deed ik een beroep op bijstandsorganisatie Absoluut. Die stuurde de juiste documenten voor mij op. Een tijdje later kreeg ik een brief dat alles in orde was.”

Heeft Melissa een tip voor budgethouders die een controle verwachten? “Blijf gewoon jezelf”, zegt ze. “Als je boekhouding in orde is, is er geen probleem. Het is goed dat er inspectie is.”

HET MOMENT

ZORGGEBRUIKER KAY OVER HAAR  
FAVORIET MOMENT VAN DE WEEK



## “De glimlach van tevreden klanten, daar doe ik het voor”

“Elke maandag en zaterdag werk ik in het sociaal restaurant Villa Ooievaar in Wondelgem, een initiatief van zorgaanbieder Kompas. Ik bedien er de klanten en ruim de tafels af. Mijn job is heel erg leuk. Het meest geniet ik van de glimlach van de klanten. Aan hun gezicht kan ik zien dat ze blij en tevreden zijn.

Ik voel me erg verbonden met deze plek. Vroeger kwam ik hier naar het dagcentrum. Het was een supergoed idee van vzw Kompas om een buurtrestaurant te starten.

Mijn thuis is hier vlakbij. Op maandag kom ik met de bus, in het weekend brengt papa mij met de auto.

Ik ben een bezige bij. Ik zing ook nog, doe yoga en speel toneel. Sinds kort dans ik bij Platform K, een gezelschap met dansers met en zonder beperking. En op de Special Olympics behaalde ik medailles in het zwemmen, waaronder twee keer goud op de 100 meter en de 50 meter vrije slag. Dat was een ontzettend fijne ervaring.”

Kay Motet



## REVA-beurs

Op 7, 8 en 9 december vindt de REVA-beurs plaats in Flanders Expo in Gent. Een infobeurs voor mensen met een handicap, professionele hulpverleners en mantelzorgers. Naast info en advies over hulpmiddelen, staan dit jaar inclusief toerisme en aangepaste vakanties in de kijker.

Ook het VAPH is aanwezig. Bij de VAPH-stand kan je terecht met al je vragen over VAPH-ondersteuning, hulpmiddelen en aanpassingen of je persoonlijk dossier.

Praktische info en het beursprogramma vind je op [www.reva.be](http://www.reva.be). Je kan er ook een gratis toegangkaart aanvragen.



**reva2023**

## Doe mee met het onderzoek naar het deelbudget

1.100 mensen in prioriteitengroep 2 kregen de mogelijkheid om te starten met een deelbudget, een gedeelte van hun persoonsvolgend budget. De Universiteit Antwerpen en de KU Leuven doen onderzoek naar de effecten van het deelbudget.

De onderzoekers zoeken mensen die de online vragenlijst willen invullen. Dat kan als je startte met je deelbudget, maar ook als je het weigerde of stopzette, of als je geen budget kreeg maar tot de controlegroep behoort. Hoe meer mensen deelnemen, hoe beter we advies kunnen geven aan de Vlaamse Regering om het beleid voor personen met een handicap te verbeteren.

Als je in aanmerking komt voor dit onderzoek, krijg je in september een brief van het VAPH.

## Digitaal zorg- en ondersteuningsplan Alivia

Het Departement Zorg werkt aan een digitaal zorg- en ondersteuningsplan: Alivia. In Alivia zullen mensen die zorg nodig hebben, hun netwerk en zorgaanbieders samen een digitaal zorg- en ondersteuningsplan kunnen maken.

Ook de VAPH-sector is betrokken bij de ontwikkeling, zodat Alivia zo goed mogelijk aansluit op de noden van mensen met een handicap en wat al specifiek voor die doelgroep bestaat of ontwikkeld wordt.

Alivia is nu nog in ontwikkeling. De testversie zal in het voorjaar worden uitgeprobeerd.



## DOSSIER

# FOCUS OP HET GEHOOR

Heel wat mensen zijn doof of hebben gehoorverlies. Het VAPH heeft zowel doven als slechthorenden heel wat te bieden.

Zo is er een uitgebreid gamma aan luisterhulpmiddelen voor mensen die doof of slechthorend zijn. Het verhaal van Veerle Peeters is tekenend. “Ik heb een erkende handicap, maar zo voelt het voor mij helemaal niet aan”, zegt ze. “Dankzij hulpmiddelen hoor ik beter en is er niets wat ik niet kan.”

Wie doof of slechthorend is, kan ook een beroep doen op een tolk Vlaamse Gebarentaal die betaald wordt door het VAPH. En wist je dat er ook afstandstolken zijn, zodat doven kunnen bellen met horenden? Toen Ronny Van Landuyt het afstandstolken ontdekte, ging er een wereld voor hem open. Lees zijn verhaal op pagina 16-17.

Ten slotte maakt ook het aanbod rechtstreeks toegankelijke hulp voor veel mensen het verschil. Met thuisbegeleiding slaagt mama Tugba Ocal er in om met haar doof geboren zoonje Muhammed te communiceren en een sterke band met hem te ontwikkelen.

# “DANKZIJ DE HULPMIDDELEN DIE IK GEBRUIK IS ER NIETS WAT IK NIET KAN”

## Luisterhulpmiddelen zijn onmisbaar voor het sociaal leven van slechthorenden

Er bestaan veel hulpmiddelen voor doven en slechthorenden. Veerle Peeters maakt al enkele jaren gebruik van streamers: kleine apparaten die geluid rechtstreeks streamen naar haar hoortoestellen en omgevingsgeluiden dempen. Op die manier kan ze gesprekken zonder problemen verstaan, ongeacht of ze luistert van dichtbij of verderaf. “Ik heb een erkende handicap, maar zo voelt het voor mij dankzij deze luisterhulpmiddelen niet aan”, vertelt ze.

### Luisterhulpmiddelen en signaleringssystemen

Ben je doof of slechthorend? Met het juiste hulpmiddel behoud je optimaal je autonomie.

Een luisterhulpmiddel helpt slechthorenden om in verschillende situaties alsnog maximaal te horen en te kunnen communiceren. Streamers zijn een mooi voorbeeld.

Een signaleringssysteem waarschuwt doven, slechthorenden en doofblinden op een andere manier dan via het gehoor. Zo'n systeem werkt met een zender en een ontvanger. Voorbeelden zijn een deurbelzender, een telefoonzender, een babyfoonzender, een rookmelder of een personenoproepknop. De zender ontvangt een signaal van bijvoorbeeld de deurbel of de telefoon, en stuurt dat onmiddellijk naar de ontvanger. Die ontvanger zet het signaal dan om in heldere lichtflitsen of voelbare trillingen.

Veerle Peeters hoorde als kind en tiener perfect. Maar tijdens haar studententijd kreeg ze last van oorsuizen. Sindsdien gaat haar gehoor geleidelijk achteruit. “Toen ik 24 was, had ik aan beide kanten een hoorapparaat nodig”, vertelt ze. “Vandaag ben ik 43 en hoor ik aan mijn rechteroor nog maar 10%.” Twee jaar geleden kreeg Veerle een cochleair implantaat aan haar rechteroor. Links draagt ze voorlopig nog een hoorapparaat. Veerle is een bezige bij. Het gezinsleven met twee tieners combineert ze met een ambitieuze carrière. “Ik heb 15 jaar als apotheker gewerkt, maar maakte 7 jaar geleden een carrièreswitch”, zegt ze. “Nu ben ik manager in een bedrijf dat klinische studies organiseert. Met de nodige hulpmiddelen kan ik mijn job perfect uitvoeren.”

### GELUID RECHTSTREEKS IN HET OOR

Die hulpmiddelen zijn – naast haar hoorapparaat en cochleair implantaat – draagbare streamers. “Kleine apparaatjes, die bijvoorbeeld het geluid via bluetooth rechtstreeks naar mijn hoorapparaat en mijn cochleair implantaat streamen als ik ze inplug op mijn laptop”, legt Veerle uit. “Bovendien dempt de streamer omgevingsgeluiden. Dat werkt prima. Je hoorapparaat, implantaat en streamer moeten wel compatibel zijn. Maar het multidisciplinair team of je audioloog

kan daar zeker bij helpen.”

Hoe streamers het verschil maken?

“Vroeger had ik het lastig om gesprekken te volgen. Een een-op-eengesprek lukte nog met hoorapparaten, maar groeps gesprekken waren moeilijk. Ook storende achtergrondgeluiden maakten een gesprek bijna onmogelijk. En online hoorde ik stemmen vaak vervormd. Nu zijn al die problemen van de baan. Streamers zorgen ervoor dat het geluid rechtstreeks in mijn oor komt, zonder enige afleiding.”

### ONMISBAAR VOOR THUIS EN OP HET WERK

“Er zijn verschillende soorten en merken van streamers”, weet Veerle. “Het is belangrijk om een streamer te kiezen die compatibel is en goed bij je dagelijkse situaties past. Ik heb gelukkig een goede audioloog bij wie ik altijd terecht kan. Zij wees me ook de weg naar het VAPH en de vele luisterhulpmiddelen waarvoor je een tegemoetkoming kan krijgen.”

“Wist je trouwens dat streamers tegenwoordig in veel smartphones zijn ingebouwd? Zelf heb ik een iPhone. Met de ingebouwde streamer van mijn telefoon wordt de stem van mijn gesprekspartner direct naar mijn hoorapparaat en mijn cochleair implantaat gestuurd. Ik bel graag en veel, en dan is zo'n ingebouwde streamer een echt cadeau.”



## “Er bestaan zoveel hulpmiddelen die je leven comfortabeler maken”

VEERLE PEETERS

“De gewone streamer gebruik ik thuis ook om tv te kijken. Tenminste als ik alleen thuis ben. Dan plug ik het apparaatje in het tv-toestel en krijg ik alle geluid in mijn hoorapparaat en implantaat.”  
“Toen ik in de apotheek werkte, gebruikte ik nog een ander type streamer”, vertelt Veerle. “In de apotheek heb je dikwijls vertrouwelijke gesprekken en dan beginnen mensen te fluisteren. Dat was moeilijk te verstaan voor mij, zeker als er nog andere klanten tegen elkaar aan het praten waren. De audioloog raadde me aan om een microfoonstreamer op de toonbank te leggen. Zo kon ik zelfs fluisterende klanten goed verstaan. En de klanten merkten er niets van. Zo’n apparaat is trouwens ook geschikt als je op restaurant gaat of als je iets gaat drinken met vrienden. Het kan een enorm verschil maken voor je sociaal leven.”

### VLOTTE AANVRAAG

“Ik heb een erkende handicap, maar zo voelt het voor mij helemaal niet aan”, zegt Veerle. “Dankzij de hulpmiddelen is er niets wat ik niet kan.”

“Bij een eerste aanvraag bij het VAPH komt nogal wat papierwerk kijken, en ook de intake bij het multidisciplinair team vergt tijd en verschillende afspraken. Maar eens die procedure achter de rug is, gaat alles vlot. Toen ik onlangs een nieuw type streamer nodig had, was het even zoeken naar het aanvraagdocument, maar de procedure zelf liep probleemloos. Mij hoor je niet klagen, ik ben zeer tevreden”, vertelt ze.

Heeft Veerle nog een tip voor mensen met gehoorproblemen? “Ga op zoek naar de juiste hulpmiddelen”, antwoordt ze overtuigd. “Vraag raad aan je audioloog of zoek het hulpmiddel dat bij jou past in de hulpmiddelendatabank op de VAPH-website. Er bestaan zoveel hulpmiddelen die je leven comfortabeler maken.”

## VAPH

Het VAPH geeft tegemoetkomingen voor hulpmiddelen en aanpassingen voor dagelijkse activiteiten thuis. Voorwaarde is dat de handicap erkend is en dat je bij een eerste aanvraag jonger bent dan 65 jaar.

Een aanvraag is altijd maatwerk. Een gespecialiseerd multidisciplinair team (MDT) helpt je in de zoektocht naar het juiste hulpmiddel. Dat team helpt je ook bij de aanvraagprocedure, de aankoop en het indienen van facturen.

Onder bepaalde voorwaarden is er ook een tegemoetkoming voor luisterhulpmiddelen en voor signaleringssystemen. Meer informatie vind je op [www.vaph.be/hulpmiddelen](http://www.vaph.be/hulpmiddelen).

Ontdek de luisterhulpmiddelen en signaleringssystemen in de hulpmiddelendatabank.





# “DAT IK ZELF KAN BELLEN MET HORENDEN, GEEFT ME VRIJHEID EN AUTONOMIE”

Steeds meer doven doen een beroep op afstandstolken

Doven en slechthorenden kunnen een beroep doen op een tolk Vlaamse Gebarentaal (VGT). Maar wist je dat je ook gebruik kan maken van afstandstolken? Op die manier kan je bellen of een kort gesprek voeren met iemand die hoort, ook in ongeplande situaties. Toen Ronny Van Landuyt de dienst ontdekte, ging er een wereld voor hem open. Ook Hilda De Maere, al meer dan 20 jaar tolk, ziet de meerwaarde van het afstandstolken.

Ronny Van Landuyt werkt bij Doof Vlaanderen vzw. “Iedereen in ons gezin is doof. Ook mijn echtgenote en de drie kinderen. Van onze zes kleinkinderen is er een die hoort. Hij is het buitenbeentje, want doof zijn is de norm in onze familie”, lacht Ronny.

“Ik ben zeer actief in de dovengemeenschap. Toegankelijkheid en inclusie vind ik belangrijk. Tolken helpen daarbij. Sinds corona boemt het afstandstolken. Daarmee kunnen doven via een scherm een gesprek voeren met horenden. De Vlaamse Gebarentaal wordt dan door een afstandstolk vertaald naar gesproken

Nederlands en omgekeerd.” Dat steeds meer doven er gebruik van maken, vindt Ronny een goede zaak.

## BELANGRIJKE EN PRAKTISCHE SITUATIES

Ook tolk Hilda De Maere ziet absoluut een meerwaarde in het afstandstolken. “Soms kan het zelfs levensreddend zijn”, zegt ze. “Stel dat je je als dove persoon niet goed voelt en het noodnummer 112 wilt bellen. Dan kan een afstandstolk essentieel zijn.”

Ronny gebruikt regelmatig een afstandstolk. “Soms meerdere keren per week”,

vertelt hij. “Af en toe voor mijn werk, maar vooral privé. Ik gebruik de service om contact te hebben met familie, maar ook om mijn dokter te bellen, een afspraak te maken bij de kapper, een hersteldienst te bellen of om een bestelling te doen. Onlangs had ik een probleem met mijn auto. Ik stond in de garage, maar de mecaniciens begreep me niet. Ik opende de app en schakelde een afstandstolk in. Dat kan dus ook als je fysiek bij een persoon bent waarmee je een gesprek wilt. En de app werkt op alle toestellen. Superhandig. Toen ik het afstandstolken ontdekte, ging er een wereld voor mij open.”



“In het begin was ik nochtans sceptisch”, bekent Ronny. “Ik vroeg me af of ik een tolk zomaar kon vertrouwen. Maar ze hebben zwiĳplicht.”

Hilda beaamt. “Omdat we privacygevoelige info moeten vertalen, is onze deontologische code erg strikt. Als tolk hebben we beroepsgeheim en dat respecteren we.” “Omdat mensen vaak een beroep doen op een tolk op belangrijke momenten in hun leven, zijn we regelmatig betrokken bij sleutelmomenten”, gaat Hilda verder. “Bij een geboorte, een huwelijk of een begrafenis ... Dat zorgt soms voor kippenvel. Niet elke tolk kan bijvoorbeeld een begrafenis aan. Je mag niet emotioneel worden. Als tolk kan je vooraf niet altijd inschatten wat voor een gesprek het wordt. Je kan zomaar iemand aan de lijn krijgen die net op de spoedgevallen-dienst is binnengebracht. Of iemand die een moeilijk gesprek met een psycholoog voor de boeg heeft. In die gevallen ben je altijd beter met een tolk die fysiek aanwezig is, maar dat lukt niet altijd.”

### EEN AFSTANDSTOLK GEBRUIKEN

“Wie gebruik wil maken van een afstandstolk Vlaamse Gebarentaal, neemt eerst contact op met de dienst CAB, het Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven”, legt Hilda uit. “Je installeert een app op je computer of je smartphone en maakt een login en paswoord aan. Dan open je de app en geef je het telefoonnummer in van wie je wilt bellen. Automatisch kom je dan bij een tolk VGT terecht, die je op het beeldscherm ziet. Die tolk belt jouw contactpersoon dan op.”

“De tolk voert het woord in naam van de dove persoon. ‘Hallo, u spreekt met Ronny Van Landuyt, die gebruikmaakt

## “Ik raad iedereen die doof of slechthorend is aan om het afstandstolken te proberen. Installeer de app en neem nog actiever deel aan het dagelijks leven”

RONNY VAN LANDUYT

van een tolk Vlaamse Gebarentaal’, zeg ik dan bijvoorbeeld. Als de tolk een vrouw is en de dove persoon een man, komt dat eerst wat raar over, maar dat went snel”, meent Hilda.

“Elk gesprek duurt maximum dertig minuten. Langer kan niet, omdat tolken fysiek inspannend is. Je moet namelijk voortdurend in beide richtingen tolken”, zegt ze. Doorgaans zijn er twee afstandstolken tegelijk beschikbaar. “Zijn ze allebei in gesprek, dan kom je in een wachtrij en moet je even wachten. Als er een of twee mensen voor je zijn, valt dat nog mee”, zegt Ronny. “Maar zijn het er zes of zeven, dan loopt de wachttijd op. Nu steeds meer mensen gebruikmaken van afstandstolken, zouden er meer tolken mogen ingezet worden”, vindt hij. “Het is zo’n goede dienstverlening. Ook de openingsuren zijn voorlopig beperkt van 8.30 tot 17 uur, al kan je sinds kort drie avonden per week tot 19 uur gebruikmaken van een afstandstolk. Ideaal zou natuurlijk een 24/7-service zijn.”

### AUTONOMIE EN VRIJHEID

Of tolken de personen die regelmatig een beroep op hen doen kennen? “Ronny en ik kennen elkaar toevallig, maar een dove persoon weet bij het afstandstolken niet welke tolk hij krijgt”, zegt Hilda. “Dat is een verschil met het live tolken”, vult Ronny aan. “Dan kies ik afhankelijk van de situatie meestal een tolk die ik al ken. Toch sta ik er ook altijd voor open

om samen te werken met pas afgestudeerde tolken. Zij moeten ook de kans krijgen om te oefenen en te groeien.” Ronny wil nog onderstrepen hoe belangrijk afstandstolken voor hem zijn. “Doven zijn vaak afhankelijk van een familielid of iemand die ze kennen als ze even willen bellen. Maar er is niet altijd iemand in de buurt, en soms spelen er ook privacykwesities en wil je niet zomaar alles delen met iemand die je goed kent. Daarom raad ik iedereen die doof of slechthorend is aan om het te proberen. Installeer de app en neem nog actiever deel aan het dagelijks leven. Het geeft je veel meer autonomie en vrijheid.”

## Hoe tolkuren aanvragen?

Wie doof of slechthorend is en aan de voorwaarden voldoet, kan een beroep doen op een door het VAPH betaalde tolk Vlaamse Gebarentaal. Je hebt recht op 80 tolkuren in de leefsituatie (L-uren) per jaar.

Heb je ook een visuele handicap? Dan heb je recht op 220 L-uren per jaar. Het recht op tolkuren in de leefsituatie vraag je aan via het formulier ‘Aanvraag hulpmiddelen en aanpassingen’ op [mijnvaph.be](http://mijnvaph.be).

Krijg je groen licht van het VAPH, dan kan je een tolk VGT inschakelen via de dienst CAB, het Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven. Het CAB staat in voor de praktische coördinatie van de tolkenwerking in Vlaanderen ([www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be)). Voor info over tolken VGT en Vlaamse Gebarentaal kan je terecht bij vzw Doof Vlaanderen ([www.doof.vlaanderen](http://www.doof.vlaanderen)).

Heb je een tolk nodig voor je werk of onderwijs? Daarvoor kan je terecht bij de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) en het Agentschap voor Onderwijsdiensten.

## Je kan in Vlaanderen een beroep doen op vier soorten tolken:

- Een **tolk VGT** is fysiek aanwezig en tolkt van gesproken Nederlands naar VGT en omgekeerd.
- Een **afstandstolk** werkt met een app en tolkt via het scherm een (kort) gesprek van VGT naar gesproken Nederlands en omgekeerd.
- Een **schrijftolk** is iemand die live gesproken Nederlands omzet naar een geschreven tekst.
- Een **teletolk** tolkt via het internet van gesproken Nederlands naar geschreven tekst en omgekeerd.

# “IK KAN AL MIJN POSITIEVE ENERGIE OP MIJN ZOONTJE RICHTEN”

## Rechtstreeks toegankelijke hulp voor doven en slechthorenden

Muhammed is één jaar. Hij heeft een meervoudige handicap en is doof. Met de hulp van zorgaanbieder KIDS Hasselt slaagt mama Tugba Ocal erin om met Muhammed te communiceren en een sterke band met hem te ontwikkelen.

Dove en slechthorende kinderen en volwassenen kunnen een beroep doen op rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH). In elke provincie vind je die ondersteuning. Zo heeft KIDS Hasselt een ruim aanbod aan zorg en ondersteuning, zowel voor kinderen die doof of slechthorend zijn als voor de ouders. Die RTH-begeleiding kan al op zeer jonge leeftijd starten. Zoals bij Muhammed gebeurde.

“Toen Muhammed twee maanden te vroeg werd geboren, had hij een open gehemelte”, vertelt zijn mama Tugba Ocal. “Ik begon alles te lezen wat ik daarover vond. Zo ontdekte ik dat een open gehemelte dikwijls gepaard gaat met gehoorproblemen. Ik sprak de arts daarover aan. Uiteindelijk wees een hoortest uit dat Muhammed doof is. Hij was toen twee maanden.”

“Eerst stelde ik al mijn hoop op een cochleair implantaat. Dat is een gehoorprothese waarmee mensen die doof of slechthorend zijn toch kunnen horen. Maar die hoop viel in het water toen bleek dat Muhammed links geen en rechts een vervormd slakkenhuis heeft. Daardoor heeft hij geen gehoorzenuw, en is een cochleair implantaat geen optie. Alleen een hersenstamimplantaat kan eventueel helpen. Door allerlei andere verwickelingen – zo heeft Muhammed ook het Rubinstein-Taybisyndroom en moet hij nog diverse operaties onder-

gaan – wachten we daarmee nog. Hij moet al zoveel dragen”, vindt Tugba. “Ik wil ook een inspanning doen. Daarom leer ik Vlaamse Gebarentaal (VGT).”

### AL ZINGEND EEN BAND

“Ik kende KIDS Hasselt eerst niet. Het was de arts die ons doorverwees”, vertelt Tugba. “De kennismaking met thuisbegeleidster Gaëlle verliep erg goed. Ze leerde ons meteen enkele eenvoudige gebaren en toonde ons hoe we Muhammed kunnen stimuleren. Snel werd Gaëlle een vriendin aan huis, die ons informeert en altijd goede raad geeft. Het is zo fijn met haar te praten. Ze wees me er bijvoorbeeld op dat Muhammed zeer gevoelig is en zelfs de trillingen van mijn stem kan voelen, zeker als ik zing. Daarom zing ik veel en dat vindt hij leuk. Het brengt ons dicht bij elkaar. Gaëlle leerde me ook om mijn mimiek meer uitgesproken te gebruiken om beter met Muhammed te communiceren. Dat lukt elke dag beter. Ik was altijd al positief ingesteld. Ik heb al twee zonen opgevoed en eerlijk: ik voel tussen Muhammed en mezelf diezelfde diepe liefde.”

“Ook Gaëlle heeft een goede band met Muhammed. Het is alsof ze deel uitmaakt van ons gezin. Ik kan alles met haar bespreken. Telkens als ik weer met Muhammed naar de dokter of het ziekenhuis moet, helpt ze me bij de voorbereiding.”

### EEN STERK NETWERK

“Voor Muhammed is het nog te vroeg om de Vlaamse Gebarentaal te leren, maar hij vindt het alvast altijd prettig als ik iets met mijn handen doe. Ik toon hem dan bijvoorbeeld een tekening van een vlinder en daarna geef ik het gebaar van een vlinder in VGT”, vertelt Tugba.

“Muhammed gaat niet naar de kinderopvang. Ik ben er de hele dag voor hem. Vaak zit hij op schoot en dan wil hij altijd dat ik zing.”

“Naast de begeleiding van KIDS krijgen we thuisbegeleiding van de Dienst Ambulante Begeleiding (DAB). Zij helpen ons met andere aspecten van zijn handicap. Muhammed krijgt sondevoeding en het is belangrijk dat hij gestimuleerd wordt om dingen in zijn mond te nemen, bijvoorbeeld tijdens het spelen. Het is fijn dat DAB en KIDS nauw met elkaar in contact staan. Ze overleggen altijd over de beste aanpak voor mijn zoontje.”

“Ik heb jaren in Duitsland gewoond voor de liefde me naar België bracht. Ik kan niet anders dan zeggen dat de ondersteuning in Vlaanderen zeer goed is. We worden prima omringd. Ook in het ziekenhuis trouwens. Door de ondersteuning die we krijgen, kan ik al mijn positieve energie op Muhammed richten.”



“Van de thuisbegeleidster leerde ik dat Muhammed de trillingen in mijn stem kan voelen als ik zing”

TUGBA OCAL | MAMA VAN MUHAMMED

# Krijg je brieven van het VAPH via de eBox

De eBox is een beveiligde elektronische brievenbus waarin je overheidsberichten kunt krijgen, bewaren en beheren.

## Wat zijn de voordelen van de eBox?

### Veilig

Er is geen risico op cyberfraude.

### Betrouwbaar

Je privacy is beschermd.

### Persoonlijk

Alleen jij kan je eBox raadplegen.

### Snel

Informatie is meteen beschikbaar na verzending door het VAPH.

### Overal en altijd toegankelijk

Je hoeft niet thuis te zijn om je brieven te kunnen bekijken.

## Hoe gebruik je de eBox?

Elke burger heeft een eBox. Om die brievenbus in gebruik te nemen, moet je ze activeren door ze te koppelen met Mijn Burgerprofiel.

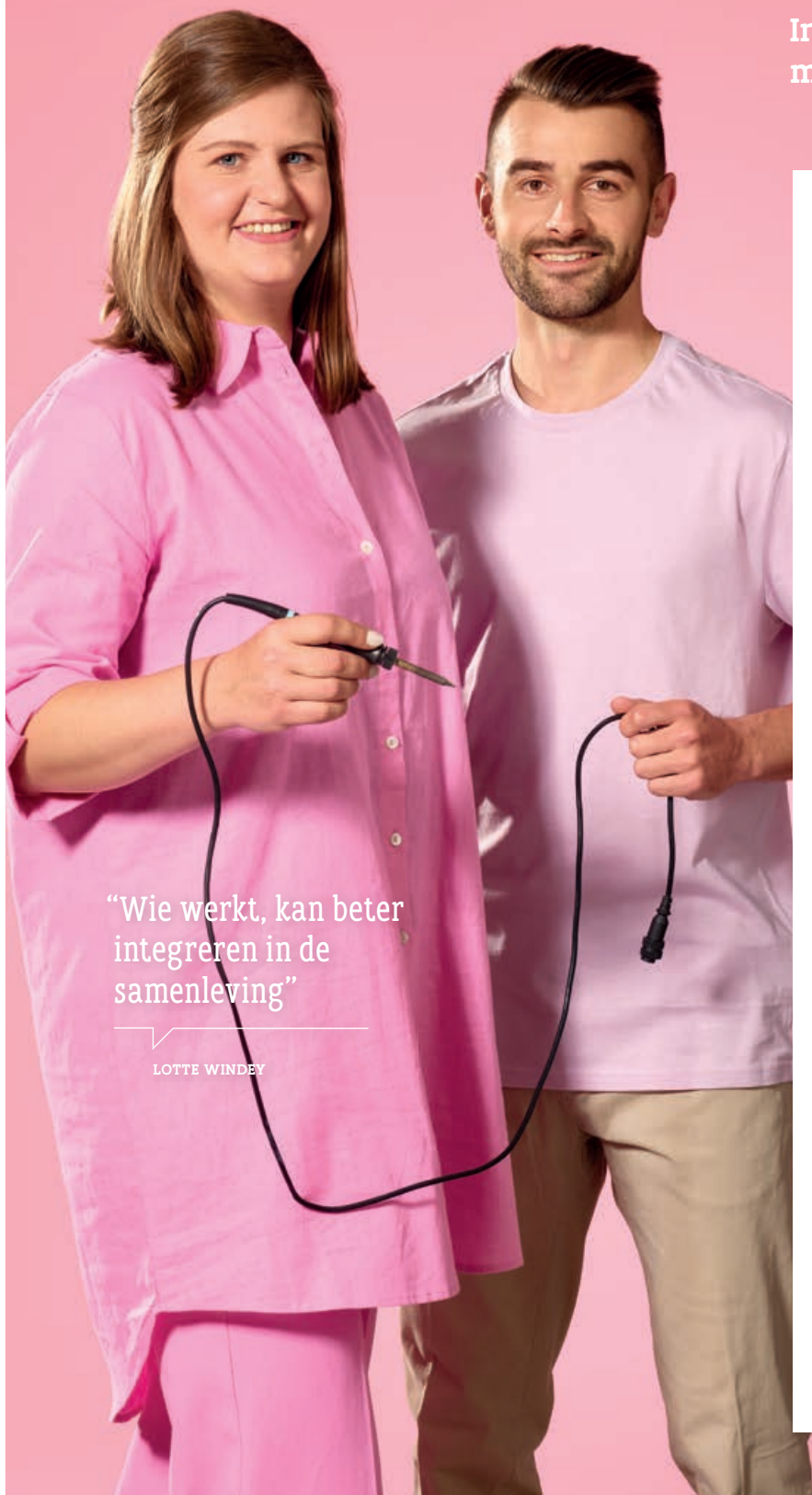
Doe je dat niet? Dan blijf je de VAPH-brieven op papier krijgen.



Meer info op [www.vaph.be/ebox](http://www.vaph.be/ebox)

# “IK WERK SNELLER DAN MIJN COLLEGA’S DOORDAT IK ZO VAARDIG BEN MET MIJN HANDEN”

## Individueel maatwerk voor mensen met een arbeidsbeperking



“Wie werkt, kan beter  
integreren in de  
samenleving”

LOTTE WINDEY

Bedrijven zijn op zoek naar talent. Dat vinden ze ook bij mensen met een arbeidsbeperking. Soms is een aanpassing nodig, ligt de productiviteit iets lager of is extra begeleiding op de werkvloer nodig. Daarom kunnen werkgevers een premie krijgen, net als zelfstandigen. Om de mogelijkheden van individueel maatwerk beter bekend te maken, lanceert het Departement Werk en Sociale Economie de campagne ‘Pracht van een werkkraft’. Lotte Windey en Tjorven Melens nemen eraan deel.

Lotte Windey is 30 jaar en mama van 2 kinderen. Sinds november werkt ze bij Kingspan, een bedrijf in veiligheidssystemen. Lotte soldeert en monteert brandalarmen. Ze vond haar job dankzij Tjorven en het team van interimkantoor Konvert.

“Thuiszitten is niets voor mij”, lacht Lotte. “Toen ik mijn vorige job verloor, voelde ik me gefrustreerd. Gelukkig vond ik via Konvert binnen de week een nieuwe job.”

“Lotte heeft sterke competenties”, zegt Tjorven. “Voor veel mensen kunnen we een geschikte werkplek vinden.”

“Ik ben doof, maar ik werk hard”, zegt Lotte. “Dankzij de Vlaamse Gebarentaal ben ik erg vaardig met mijn handen. Daardoor werk ik sneller dan veel van mijn collega’s.”

“Voor ons telt het talent van elk individu”, stelt Tjorven. “Bedrijven die aanpassingen doen, bijvoorbeeld van een trap een hellend vlak maken, krijgen steun van de overheid.”

“Wie werkt, kan beter integreren in de samenleving”, zegt Lotte. “Mijn job geeft me veel voldoening. Ik voel me hier als een vis in het water.”

Alle informatie over individueel maatwerk vind je op [www.prachtvaneenwerkkraft.be](http://www.prachtvaneenwerkkraft.be).