

VGPH

Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap

Sterrenkundelaan 30

1210 Brussel

JAARVERSLAG

- 2009 -

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	4
1. Duiding platform en verenigingen.....	5
1.1 Bestuurlijke organisatie.....	5
1.2 Ontwikkeling interne structuur	7
2. Personeel en werking	9
2.1 Personeel.....	9
2.2 Werking	11
3. Werking op basis van het beleidsplan 2009.....	13
3.1 STRATEGISCHE DOELSTELLING 1	14
3.1.1 Doelstelling: Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie bij VGPH	14
3.1.2. Doelstelling: Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid	15
3.1.3 Doelstelling: De RVG heeft kwaliteitsvolle gebruikersvertegenwoordigers	21
3.1.4 Doelstelling: Er is zicht op de huidige overlegcultuur en deze wordt verbeterd	25
3.1.5 Doelstelling: De impact van de vertegenwoordigers op de besluitvorming wordt groter ..	27
3.1.6 Doelstelling: Er is een relatie tussen de participerende personen met een handicap en hun ledenvereniging	32
3.1.7 Doelstelling: De verenigingen zijn inhoudelijk nauw betrokken bij de voorbereidingen van de dossiers die binnen de zorgregie aan bod komen.....	34
3.1.8 Doelstelling: VGPH organiseert en neemt deel aan werkgroepen en commissies waarbij thema's van de zorgregie verkend en nader bestudeerd worden.....	35
3.2 STRATEGISCHE DOELSTELLING 2	36
3.2.1 Doelstelling: De verenigingen krijgen informatie over de mogelijkheden maar ook de begrenzings van de (huidige) zorgregie	36
3.2.2 Doelstelling: VGPH kan personen met een handicap volledig informeren over de zorgvraagregistratie en zorgbemiddeling	37

3.2.3 Doelstelling: VGPH ontwikkelt de klachtenprocedure zodat dit een goed instrument wordt voor de gebruikers	39
3.2.4 Doelstelling: VGPH kent de aspiraties van personen met een handicap en de ledenverenigingen die nodig zijn om volwaardig te participeren in de samenleving.....	39
3.3 STRATEGISCHE DOELSTELLING 3	42
3.3.1 Doelstelling: De ledenverenigingen leren de ondersteunende rol die VGPH biedt op het vlak van zorgregie kennen.....	42
3.3.2 Doelstelling: De RVB en de AV worden bestuurlijk sterker en hebben een gezamenlijk gedragen toekomstvisie	43
3.3.3 Doelstelling: Belangen van ledenverenigingen die gemeenschappelijk zijn, worden door VGPH ondersteund en mee verdedigd.....	44
3.3.4 Doelstelling: Individuele belangen van de ledenverenigingen die binnen de zorgregie aan bod komen worden mee behartigd door VGPH.....	44
3.3.5 Doelstelling: De ledenverenigingen leren elkaar beter kennen zodat ze elkaar kunnen versterken.....	45
3.3.6 Doelstelling: Platformfunctie wordt ten dienste gesteld van de ledenverenigingen	45
3.3.7 Doelstelling: De professionaliteit van het VGPH team wordt vergroot	46
3.3.8 Doelstelling: Er is een duidelijke interne structuur zowel wat VGPH betreft als wat de ondersteuning van het VGPH betreft i.f.v. de zorgregie op de diverse niveaus	47
3.3.9 Doelstelling: Een diversiteitsmanagement integreert ervaringsdeskundigheid in de organisatie	48
Besluit.....	49
Overzicht resultaatsindicatoren 2009:	49
Evaluatie resultaatsindicatoren.....	50
Andere behaalde resultaten.....	51
Nawoord.....	53
Bijlage	54
Bijlage 1: Gevolgde vorming.....	54
Bijlage 2: Film 'Zo zijn onze manieren'	58
Gebruikte afkortingen	62
Errata	62

Inleiding

Het doel van dit jaarverslag is om een duidelijk beeld te geven over de werking van het VGPH in het voorbije jaar. Tevens komen we met dit verslag tegemoet aan het besluit op de zorgregie waarin gesteld wordt dat een inhoudelijk verslag noodzakelijk is voor het uitbetalen van de subsidies.

Dit jaarverslag is het zevende in de rij en verschilt sterk van de vorige edities. In maart 2009 werd de basis van ons beleidsplan goedgekeurd door de Algemene Vergadering. Deze beslissing is een belangrijke tussenstop in een proces van samen zoeken wat de ledenverenigingen bindt en wat de zorgregie voor de verenigingen kan betekenen. Er werden drie strategische doelstellingen naar voor geschoven, die verder geoperationaliseerd werden in activiteiten. Nu we eindelijk zo ver zijn, leek het ons dan ook evident dat dit jaarverslag uitgeschreven wordt op basis van dit beleidsplan. Op deze manier kan het jaarverslag tevens dienen als instrument om de werking te evalueren. Dragen de activiteiten bij tot de realisatie van de doelstellingen, moeten we bijsturen, moet er een tandje bij gestoken worden,...?

Een jaarverslag is niet iets wat je stiekem, of 's avonds in bed met rode oortjes gaat lezen. Anderzijds realiseren we ons dat het ook niet die literatuur is die een lezer zo boeit dat hij of zij doorleest om zo snel mogelijk het 'plot' te kennen. De uitdaging is om de activiteiten van het voorbije jaar naar voor te brengen op een toegankelijke en boeiende manier.

De overheid moet uit dit verslag kunnen afleiden dat de subsidies die aan het gebruikersoverleg gegeven worden op een goede manier zijn ingezet. De administratie moet een beeld krijgen van de geboden ondersteuning die door VGPH geleverd wordt aan de vrijwilligers en verenigingen. Een noodzakelijk ondersteuning om als 'evenwaardige' partner mee te participeren aan overlegtafels zorgregie.

Verenigingen kunnen dit jaarverslag gebruiken als informatiebron over de 'zorgregie'. Er is heel wat te verkrijgen bij het VGPH: dossiers, studies, nota's, didactische materiaal en ondersteuning op maat om hiermee om te gaan. Vrijwilligers die zich vanuit hun vereniging inzetten aan de ROG tafels en die door VGPH medewerkers gecoacht worden, kunnen met dit jaarverslag hun eigen engagement zien binnen een groter geheel van activiteiten. In 2009 heeft VGPH in niet minder dan 793 vergaderingen vrijwilligers ondersteund.

Ook voor het eigen team kan dit jaarverslag verhelderend zijn en helpen om de eigen professionaliteit te verhogen. En wie weet kan dit verslag mensen met een handicap of hun netwerkleiden aantrekken en stimuleren om mee te werken, om lid te worden van een vereniging. Elk engagement hoe klein of hoe groot, is welkom om de gebruikersparticipatie nog sterker 'gestalte' te geven.

Ann De Martelaer

Directeur VGPH

1. Duiding platform en verenigingen

1.1 Bestuurlijke organisatie

VGPH is een vzw die opgericht werd op 3 december 2002. Eind november 2004 werden de statuten conform de nieuwe vzw-wetgeving gewijzigd. Na deze aanpassing koos de Algemene Vergadering begin 2005 een nieuwe Raad van Bestuur. Er vond een hersamenstelling (op basis van de statuten) plaats van de RVB eind 2008.

In 2009 was de Raad van Bestuur van VGPH als volgt samengesteld:

- Voorzitter: Hugo Verhoeven: voorzitter
- Ondervoorzitter: Anja Van Impe
- Secretaris: Paul Driesen
- Penningmeester: Maria Torfs
- Leden: Bernadette Rutjes, Chris Robbroeckx, Paul Droogmans, Pierre Schreuders en Evy Reviers.

VGPH telde in 2009, 21 aangesloten gebruikersverenigingen, waarvan 19 effectieve leden stemrecht hebben en 2 ledenverenigingen niet effectief lid zijn en dus geen stemrecht hebben in de Algemene Vergadering.

Overzicht ledenverenigingen

Similes	Groeneweg 151 3001 Heverlee
Vlaamse Vereniging voor Autisme vzw	Groot Begijnhof 14 9000 Gent
FOVIG	Goorstraat 36 3191 Hever
ALS Liga België vzw	Campus Sint Rafaël Blok H - 4e verdieping lokaal 463 Kapucijnenvoer 33B/1 3000 Leuven
VFG	Sint-Jansstraat 32-38

	1000 Brussel
KVG* ¹ Gezin en Handicap*	Arthur Goemaerelei 66 2018 Antwerpen
Inclusie Vlaanderen vzw	A. Giraudlaan 24 1030 Schaarbeek
BOL-BUDIV vzw	Kerkstraat 108 9050 Gentbrugge
Vlabu vzw*	Arthur Goemaerelei 66 2018 Antwerpen
Vzw Coma België	J. De Keuckelaerestraat 12/b1 9041 Gent
Vereniging van Blinden en Slechtzienden Licht en Liefde vzw	Oudenburgweg 40 8490 Varsenare
FEVLADO	Stropkaai 38 9000 Gent
Zorg Inzicht vzw	Stasegemsesteenweg 110 8500 Kortrijk
MS Liga	Boemerangstraat 4 3900 Overpelt
Vlaamse Reumaliga	Bleekstraat 7 2800 Mechelen
Huntington Liga	Krijkelberg 1 3360 Bierbeek
Belgische Vereniging voor Dystoniepatiënten vzw	Rivierstraat 68 9250 Waasmunster

¹ De verenigingen, aangeduid met *, namen in december 2009 ontslag.

GOVAG vzw	Herentalsebaan 73 2240 Zandhoven
-----------	-------------------------------------

Ouders voor Inclusie	A. Verhaegenstraat 42 9000 Gent
----------------------	------------------------------------

Overzicht niet-effectieve ledenverenigingen

Autistem	Veldrijk 7 8530 Harelbeke
WerkGROEP vorming en actie	Rijselsestraat 98 8900 Ieper

1.2 Ontwikkeling interne structuur

In de Algemene Vergadering van 17 december 2009 werd het huishoudelijk reglement geactualiseerd en bijgewerkt. Belangrijk was hierbij de verduidelijking van de interne structuur en de opdrachten.

De RvB kan beleidsgroepen met een permanent of tijdelijk karakter opstarten. Bij de oprichting worden er binnen de Raad van Bestuur afspraken gemaakt over:

1. Opdracht
2. Samenstelling
3. Termijn
4. Voorzitterschap
5. Frequentie van vergaderen
6. Wijze van beslissen

De beleidsgroepen zijn niet bevoegd om externe vertegenwoordigingen namens het VGPH op te nemen, m.a.w. zij zullen niet autonoom gaan optreden.

De Raad van bestuur houdt zich het recht voor de externe vertegenwoordiging zelf te bepalen.

De beleidsgroepen opereren binnen het beleidsplan van VGPH.

Alle leden van de RvB ontvangen de verslagen van de beleidsgroepen. In de verslaggeving is er aandacht voor de stappen die gezet zijn om tot een besluit te komen (besluitvormingsproces).

Bestuurders die deel uitmaken van een beleidsgroep:

- Kunnen tijd vragen aan de beleidsgroep om een voorstel tot besluit bijkomend af te toetsen bij de voltallige RvB;
- Stellen genomen beslissingen of uitgewerkte acties niet opnieuw in vraag op de RvB;
- Verdedigen genomen beslissingen in de beleidsgroep op de RvB.

De verslaggeving van de beleidsgroepen kunnen door alle ledenverenigingen geconsulteerd worden op het tweede gedeelte van de VGPH website. De ledenverenigingen krijgen via de VGPH nieuwsbrief een link naar het recentste verslag.

De beleidsgroep 'Persoonlijke Toekomstplanning' werd formeel stopgezet. De opdracht van de beleidsgroep 'zorgregie' werd, zoals in het huishoudelijk reglement omschreven, vastgelegd.

2. Personeel en werking

2.1 Personeel

ALGEMENE COÖRDINATIE VGPH	In dienst	Uit dienst	Werkregime
Ann De Martelaer	01-10-2004		voltijds

PROVINCIALE COÖRDINATOREN VGPH	In dienst	Uit dienst	Werkregime
Provincie Antwerpen			
Olivier Claessens	01-03-2003		Voltijds
Provincie Limburg			
Inge Verbeeck	01-10-2008		19u / week
	01-11-2008		30u / week
	01-10-2009		20u / week
Provincie Oost-Vlaanderen			
Caroline Callens	09-01-2008		voltijds
Daphné Van Den Broucke	01-10-2009	16-12-2009	voltijds vervanging titularis wegens ziekte
Provincie West- Vlaanderen			
Tim Claerhout	16-04-2007		32u / week Tijdskrediet vanaf 01-12-2009
Daphné Van Den Broucke	17-12-2009		32u / week Vervanging tijdskrediet

Provincie Vlaams-Brabant		
Kathleen Boots	01-08-2005	Ziek vanaf 01/01/2007
Tia De Wannemaeker	15-03-2007	Voltijds Vervangings- contract

PROVINCIALE MEDEWERKERS VGPH	In dienst	Uit dienst	Werkregime
Provincie Antwerpen			
Jo Schrauwen	01-09-2006	31-08-2009	13u / week
Peter Lambreghts	01-09-2008	31-10-2009	19u / week
Provincie Limburg			
Tony Verelst	01-09-2006	09-02-2009 (overleden)	19u / week
Bjorn Winters	06-05-2009		20u / week
	01-10-2009		30u / week
Provincie Oost-Vlaanderen			
Kristof Van Zele	10-04-2007		13u / week
Provincie West- Vlaanderen			
Veronique Hindrick	01-09-2008		20u / week
Provincie Vlaams-Brabant			
David Depessemier	01-09-2006	01-08-2009	13u / week
Sarah Baldewijns	26-10-2009		13u / week

RAADGEVER VGPH	In dienst	Uit dienst	Werkregime
Hilke Peremans	17-11-2008		voltijds
Leen Thienpondt	23-11-2009		19u / week

COÖRDINATOR INFORMATIE EN COMM.	In dienst	Uit dienst	Werkregime
Sita Vreeling	16-12-2008		Voltijds

WEBSITE VGPH	In dienst	Uit dienst	Werkregime
Kathleen Dierckens	01-12-2005	01-04-2009	4u / week

ADMINISTRATIE VGPH	In dienst	Uit dienst	Werkregime
Nele Demeulenaere	01-10-2007		14u / week
Ann Galle	04-11-2008	26-06-2009	16u / week
Nadine Verbruggen	13-07-2009		16u / week

2.2 Werking

VGPH heeft een Vlaamse en een provinciale werking, doch deze twee niveaus staan in nauw verband met elkaar. Sommige dossiers worden Vlaams aangestuurd omdat ze eerst geagendeerd worden op de Permanente Cel en dan verder provinciaal opgevolgd worden. Aan de ROG-tafels worden er op provinciaal niveau standpunten gevormd die dan later via intern overleg op elkaar afgestemd moeten worden. Er gaat veel tijd en energie naar de soms inhoudelijke voorbereiding maar ook naar interne afstemming. Doordat VGPH in elke provincie actief is, zijn we vaak ook de enige actor die een helikopterverzicht heeft over het geheel en zo de verscheidenheid in de manier van uitvoering van de zorgregie vaststellen.

De directeur neemt de algemene coördinatie voor haar rekening en kan voor de inhoudelijke ondersteuning beroep doen op raadgevers, voor de meer provinciale afstemming van de zorgregie op de provinciale coördinatoren.

Voor de opvolging van de zorgregie in het regionaal overleg wordt er in elke provincie in tandem gewerkt: coördinator - medewerker, omringd door een groep van vrijwilligers van personen met een handicap of netwerkleden.

De coördinator coördineert en stimuleert de participatie van personen met een handicap in het regionaal overleg. Hij/zij ondersteunt hen zodat ze op een zinvolle manier kunnen participeren aan het overleg. Hij/zij communiceert met de provinciale kernen van de gebruikersverenigingen. Hij/zij bouwt deskundigheid op en geeft deze door aan de gebruikersverenigingen in het algemeen en de gebruikers in het bijzonder.

De medewerker neemt in overleg met de gebruikersafvaardiging deel aan het ROG en zorgt op deze manier voor de continuïteit in de belangenbehartiging van personen met een handicap en dit op het vlak van zorg, teneinde een vraaggestuurde zorg te realiseren op provinciaal niveau.

In de loop van 2006 werd de tandemformule van coördinator (voltijds) en medewerker (13u) in elke provincie geïnstalleerd. Ook werd er toen bewust voor gekozen om de medewerkersfunctie in te vullen door een werknemer met handicap of netwerklid.

De functiebeschrijving van de coördinator (A) is verschillend van de functiebeschrijving van de medewerker (B) ($A + B = C$).

Ondertussen is de werksituatie zo geëvolueerd dat in twee provincies de coördinator 30 uren en de medewerker 20 uren presteren en dat hier de functieprofielen werden herschreven. Dit wil zeggen dat de profielen werden aangepast naar de competentie van de werknemer en de provinciale situatie. Het resultaat blijft C.

Omdat de werking zich op twee niveaus afspeelt en omdat personeelsleden op diverse locaties tewerkgesteld worden, is afstemming via regelmatig overleg tussen de teamleden nodig. Deze afstemming loopt via teamvergaderingen, coördinatorenoverleg en ad hoc overleg. De verantwoordelijkheid voor deze coördinatie ligt bij de coördinator Zorgregie.

De 'communicatie' met de ledenverenigingen over de inhoudelijke thema's en het afstemmen van standpunten wordt opgenomen door een voltijds personeelslid. Deze communicatie is heel divers en creatief. (Website, nieuwsbrieven, Facebook, nota's, verslagen, publicaties, dossiers, telefonisch, ...) Met aandacht voor eenvormigheid en duidelijkheid in communicatie probeert VGPH een consequente eigen huisstijl op te bouwen. Het bewerken van de website is binnen het takenpakket van dit personeelslid opgenomen.

Een organisatie die uit een 15tal personeelsleden bestaat kan pas goed functioneren als er intern ook een goede logistieke ondersteuning is, zowel naar personeelsadministratie als naar boekhouding en facturatie. Dit facet wordt opgenomen door 2 deeltijdse administratieve medewerkers.

3. Werking op basis van het beleidsplan 2009

Tijdens de Algemene Vergadering van 17 februari 2005 werd er voor het eerst aangedrongen op de opmaak van een langere termijn beleidsplanning voor VGPH. De elementen om te komen tot een beleidsplan (stakeholdersbevraging, SWOT-analyse, ...) werden de eerste keer voorgesteld op de Algemene Vergadering van 27 maart 2006.

Pas op de Algemene Vergadering van 18 maart 2009 werd een werkbaar beleidsplan (Opdrachtkader – missie – visie – strategische doelstellingen) goedgekeurd. Tussen 2006 en maart 2009 is er veel tijd en energie gegaan naar intern overleg om de activiteiten van VGPH binnen de zorgregie te benoemen. Het aanvaarde beleidsplan is uiteindelijk tot stand gekomen via externe coaching (ToolBox Vzw²).

Het beleidsplan van VGPH bevat drie grote strategische doelstellingen die elk verder uitgewerkt werden in operationele doelstellingen waarin activiteiten zijn benoemd om dit te realiseren.

In dit jaarverslag geven we per strategische doelstelling een opsomming van de operationele doelstellingen en geven we een overzicht van de opgenomen activiteiten. Doordat iedere provincie binnen zijn werking eigen accenten legt, zal niet iedere provincie bij iedere operationele doelstelling terug te vinden zijn.

Nadien bekijken we in welke mate de resultaatsindicatoren, zoals die werden vastgesteld in de RvB van VGPH, bereikt werden.

²ToolBox helpt social-profit organisaties met het definiëren van hun doelstellingen en bij de analyse van de middelen om deze doelstellingen te bereiken (<http://www.toolboxh2o.org/>).

3.1 STRATEGISCHE DOELSTELLING 1

Personen met een handicap en hun wettelijke vertegenwoordigers uit de ledenverenigingen nemen volwaardig deel aan het beleid dat betrekking heeft op de organisatie van zorg en ondersteuning.

Om dit doel te bereiken hebben we volgende fijnere doelstellingen geformuleerd:

Om **VOLWAARDIG** te kunnen deelnemen formuleerden we ondermeer volgende operationele doelen:

- Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie bij VGPH
- Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid
- De Raad van Gebruikers heeft kwaliteitsvolle gebruikersvertegenwoordigers
- Er is zicht op de huidige overlegcultuur en deze wordt verbeterd
- De impact van de vertegenwoordigers op de besluitvorming wordt groter

Personen met een **HANDICAP** en hun wettelijke vertegenwoordigers **UIT DE LEDENVERENIGINGEN**

- Er is een relatie tussen de participerende personen met een handicap en hun ledenvereniging
- De verenigingen zijn inhoudelijk nauw betrokken bij de voorbereidingen van de dossiers die binnen de zorgregie aan bod komen

BELEID dat betrekking heeft op de organisatie van **ZORG EN ONDERSTEUNING**

- VGPH organiseert en neemt deel aan werkgroepen en commissie waarbij thema's van de zorgregie verkend en nader bestudeerd worden.

3.1.1 Doelstelling: Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie bij VGPH

Overzicht van activiteiten die ontplooid werden om informatie op een toegankelijke manier aan te bieden.

Activiteit	Resultaten
Opmaak folder 'Ik heb een zorgvraag, wat nu?'	Ontwerp is klaar en wordt afgetoetst bij de ledenverenigingen.
Samenvatting gemaakt van het meerjarenplan VAPH	De gebruikersverenigingen vonden deze informatie op de website en via de nieuwsbrief en hoefden het hele document niet te lezen.
Er werd binnen de beleidsgroep Zorgregie gewerkt met een nieuw format, nieuwe organisatie van de vergadering en notitiebladen werden opgesteld en aangereikt	<ul style="list-style-type: none"> • Format opgemaakt voor Agenda (uitnodiging) • Format opgemaakt voor de verslaggeving • Format opgemaakt voor notitiebladen <p>Hierdoor worden de ledenverenigingen op een overzichtelijke, gestructureerde manier ingelicht over de zorgregie.</p>
Verschillende omzendbrieven van het VAPH werden op een toegankelijke manier	Alle ledenverenigingen ontvingen op een toegankelijke manier informatie over de omzendbrieven rond noodsituaties, knelpuntdossiers, criteria prioritaire bemiddelingsdossiers, UBB 2010 Hierbij wordt o.a. gebruik gemaakt van PowerPoints en

voorgesteld op de Beleidsgroep Zorgregie	samenvattingen.
Er werd gewerkt aan een archief voor op de website	Ordering van nota's, per thema (zorgregie). Archivering is klaar om op het gesloten gedeelte van de website te plaatsen.
Eenvoudige, informatieve publicaties over zorgregie voor de ledenverenigingen	<ul style="list-style-type: none"> • Input gegeven voor een artikel voor Handiscoop over zorgregie (oktober 2009) • Informatief artikel 'kwaliteitsbewaking en bevraging' voor de ledenvereniging (november 2009) • Samenvatting Meerjarenanalyse VAPH 2010 – 2014 (maart 2009)
Verbetering kwaliteit website	<ul style="list-style-type: none"> • Voorbereidend studiewerk over 'klare taal' • Toegankelijker gemaakt via duidelijke structuur en opbouw, aanbieden van audio-materiaal voor blinden en slechtzienden (hoorzitting Vlaams Parlement over het meerjarenplan VAPH) • Informatieve rubriek en dossiers over zorgregie (onder dossiers) • Update woordenlijst <p>Gemiddeld aantal bezoekers per maand: 94</p>
Nieuwsbrieven	<ul style="list-style-type: none"> • NieuwsFlash : informatie over de zorgregie voor de ledenverenigingen wordt verzameld en elektronisch doorgestuurd. Voor 2009: 5 edities • Nieuwsbrief: Algemene informatie voor geïnteresseerden over de zorgregie wordt maandelijks doorgestuurd. Opgestart medio januari 2009 • Rubriek voor mensen met mentale handicap (sinds augustus 2009, gekoppeld aan de nieuwsbrief)

3.1.2. Doelstelling: Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid

Overzicht van activiteiten die ontplooid werden om nieuwe vrijwilligers uit de ledenverenigingen warm te maken om mee te participeren aan de ROG-tafels en aan de zorgregie. Tevens is het de bedoeling om deze vrijwilligers te behouden.

Het beleidsplan werd op een algemeen niveau uitgewerkt en wordt versterkt met 5 provinciale deelplannen.

Activiteit	Resultaten
Opmaak van provinciale actieplannen tot het werven van bijkomende gebruikers	Actieplan werving bijkomende vrijwilligers: <ul style="list-style-type: none"> - Provincie West-Vlaanderen - Provincie Limburg - Provincie Oost-Vlaanderen - Provincie Antwerpen - Provincie Vlaams Brabant en Brussel
Actieplan betrekken van personen met een mentale	Overlegvergaderingen met ONT ter bespreking en voorbereiding van toetreding van ONT bij VGPH.

handicap	Beslissing Algemene Vergadering van ONT in december 2009 om aan te sluiten bij VGPH.
Actieplan betrekken van minderjarigen met een handicap	Opzetten van vormingsessies over het decreet rechtspositie van minderjarigen(DRPM) in elke provincie en dit in samenwerking met stuurgroep DRPM 2009: <ul style="list-style-type: none"> • 18/11/09: Provincie Antwerpen (50 dln) • 08/12/09: Provincie Vlaams Brabant en Brussel (42 dln) • 16/12/09: Oost-Vlaanderen (80 dln) (In de resterende provincies gaan de infosessies door in 2010.) Rapport met evaluatie en aanbevelingen in opmaak.
Externe activiteiten	Aanwezigheid van VGPH met een stand met het oog op informatie-verspreiding en werving: <ul style="list-style-type: none"> • Reva-beurs te Gent - 23-24-24/04/2009 • Studiedag 'In Bont Gezelschap' te Gent - 8/10/2009 • Provinciale netwerkdag van A(rbeid) tot Z(org) te Leuven - 15/10/2009 • Struikelblok 2009 te Kortrijk - 19/10/2009 t.e.m. 31/10/2009 • Kennismakingsbeurs NAH te Gits - 24/11/2009 • Vormingssessies voor ouders over de rechten van minderjarigen als zij in de jeugdhulp terecht komen (zie eerder)
Werving via moderne communicatiemedia	Facebook fanpagina VGPH geplaatst. Aantal fans op 31/12/2009: 91
Werving via VGPH-activiteiten	Dvd 'Zo zijn onze manieren' <ul style="list-style-type: none"> • Filmvoorstellingen 'Zo zijn onze manieren' • Vorming gespreksleiders (Zie bijlage 2) Laagdrempelige vormingsprogramma's i.f.v. zorgregie: <ul style="list-style-type: none"> • Geven van vorming 'Kijk op Handicap': West-Vlaanderen op 12/10/2009

De doelstelling: "voldoende personen die participeren aan het beleid" werd via 5 provinciale (deel) actieplannen verder uitgewerkt.

Er volgt nu een overzicht van deze deelplannen.

Provincie Antwerpen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Antwerpen	Resultaten
Analyse	Analyseren kanalen om de doelpopulatie te bereiken	Er is een actuele inventaris van: <ul style="list-style-type: none"> – de gebruikersverenigingen in Antwerpen – gemeentelijke gehandicaptenraden of gelijkemansraden oudercomités

	Analyse spreiding gebruikersvertegenwoordiging	<p>buitengewoon onderwijs</p> <p>Er is een tekort aan gebruikersvertegenwoordiging bij het overleg Kinderen en Jongeren.</p> <p>Er zijn eind december 2009: 17 vrijwilligers.</p>
Strategie werving	<p>Contacteren alle verenigingen actief in de provincie</p> <p>Netwerking</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Weinig reactie van de verenigingen op oproep, melden dit eerst intern te willen opnemen • Beperkte betrokkenheid van de verenigingen. Oorzaak: <ul style="list-style-type: none"> -Zorgregie is abstract -verenigingen hebben geen financiële middelen. <p>Enkele afspraken na contacten via netwerken.</p>
Werving	Persoonlijke toeleiding en ondersteuning	<p>1 nieuwe gebruikersvertegenwoordiger, binnen het ROG Kinderen en Jongeren.</p> <p>1 nieuwe gebruikersvertegenwoordiging in de pijplijn eind 2009.</p>
Behoud	Aandacht voor en planning van individuele coaching	<p>Groeiende betrokkenheid van gebruikersvertegenwoordigers.</p> <p>Toch zijn er in 2009 2 gebruikersvertegenwoordigers gestopt, wegens het gebrek aan voldoende tijd.</p>
Contact oudergroepen	Kennismaking oudergroepen	Contact met oudergroepen "21 Wacht Maar" en "2 voor 12" Deze oudergroepen bevatten geëngageerde mensen die het netwerk van VGPH en de gebruikersvertegenwoordiging zouden kunnen verrijken.
Kostenvergoeding	Verwerken van kosten gemaakt i.h.k.v. de participatie in het ROG	<ul style="list-style-type: none"> • Driemaandelijke kostenstaten <p>In 2009 werden er een 180 tal verplaatsingen vergoed voor deelname aan het ROG</p>

Provincie Limburg		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
Analyse + inventaris situatie ledenverenigingen Limburg	<p>Updaten van alle (leden)verenigingen VGPH met regionale werkingen en/of contactpunten in Limburg + kennismakingsgesprekken met regionale verantwoordelijken</p>	<p>Er is een actuele inventaris van de ledenverenigingen in Limburg</p> <p>Een aantal ledenverenigingen hebben geen regionale werking in Limburg: ALS-liga, Bol-Budiv, Zorg-inzicht, Govag en Vereniging Dystonie.</p> <p>Kennismakingsgesprekken met regionale verantwoordelijken voor deelname aan ROG met: VVA, Inclusie Vlaanderen, MS-Liga, Reuma-liga, Similes, Vebes, VFG, Huntington Liga, Coma Limburg en Dovencentrum Limburg (Fevlado).</p> <p>Resultaat: deelname van Inclusie Vlaanderen aan maandelijkse RvG, verbetering samenwerking verenigingen, goede samenwerking met Coma Limburg.</p> <p>-Verenigingen die betrokken zijn in ROG en ook bereikbaar zijn voor hun vertegenwoordigers en VGPH zijn: FOVIG, VFG, KVG, MS-liga en Vebes .</p> <p>-Verenigingen die ook een vertegenwoordiger hebben in het ROG, maar niet voor VGPH en/of hun vertegenwoordiger bereikbaar zijn: Vlabu.</p> <p>-Verenigingen die niet betrokken zijn in het ROG en ook moeilijk te bereiken of te interesseren zijn: Fevlado, VVA, Huntington Liga, Govag, Bol-Budiv, Zorg-Inzicht, Dystonie, Similes, Reuma-Liga en VVA.</p> <p>-Verenigingen waarbij de samenwerking nog verdiept moet worden: Huntington Liga, VVA.</p> <p>Er zijn eind december 2009: 16 vrijwilligers.</p>
Deelname activiteit Coma Limburg	<p>Infoavond met gastspreker over Comapatiënten</p>	<p>Kennis opgedaan over comaproblematiek.</p> <p>Goede samenwerking met Coma Limburg.</p>
Infonamiddag VGPH-Limburg 3 oktober 2009	<p>Infonamiddag: 'Deelname aan het gehandicaptenbeleid' door VGPH Limburg</p>	<p>Uit deze infonamiddag 6 potentiële kandidaten RvG, waarvan momenteel 4 regelmatig deelnemen.</p>

Introductie nieuwe gebruikers	Vorbereidend overleg met nieuwe mensen over materie van raad van gebruikers/uitleg over de structuur van het ROG/ afspraken onkostenregeling en vrijwilligers werk/introductie ION/ Raad van Gebruikers/	Inzicht in overlegstructuren ROG, inzicht gebruik van begrippen (woordenboekje), reeds meedenken over bepaalde thema's zoals contactpersoonschap, toekenning persoonlijke convenant. Kennismaking andere leden van RvG. Dit geldt voor 6 geïnteresseerden.
Studiedag: Vitaminen voor je vereniging door Vormingplus Limburg	Studiedag met workshops o.a. werven van nieuwe vrijwilligers, bereiken van kansengroepen	Kennis opgedaan over de 'nieuwe vrijwilliger' en 'bereiken van kansengroepen' te gebruiken voor nationaal wervingsplan.

Provincie Oost-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Oost-Vlaanderen	Resultaten
Werving nieuwe gebruikers	Persoonlijk contact en voorstelling VGPH	1 nieuw persoon
Werving nieuwe gebruikers	Activatie via de leden van de RvG	2 nieuwe personen Er zijn eind december 2009: 16 vrijwilligers.

Provincie Vlaams-Brabant en Brussel		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
Analyse	Opstellen van een overzicht van alle aangesloten leden van de RvG VBB, met hun contactgegevens.	Er is een actuele inventaris van de ledenverenigingen in Vlaams Brabant en Brussel. Deze inventaris is ook beschikbaar voor de leden. Hierdoor kunnen de leden elkaar ook tussenin bereiken, dit bevordert de groepsdynamiek en het zelfstandig functioneren. Er zijn eind december 2009: 22 vrijwilligers.
Binding niet actieve leden	Sommige personen kunnen (voorlopig) niet komen (omwille van de zwaarte van de handicap of het moment van vergaderen)	Via het verzenden van de verslagen van de RvG blijven de afwezige leden op de hoogte.

<p>Zoektocht naar en kennismaking met nieuwe leden: een permanent proces</p>	<p>Via publicaties, mailing, studiedagen, bezoeken aan voorzieningen, websites, telefonische permanentie, ...</p>	<p>Contacten gelegd met leden van OverHoop, OTL, Bol-Budiv, VVA, gebruikersraden van MPI en Tehuizen Niet-Werkenden- Fovig. Elk nieuw lid ontvangt een introductiekaart.</p>
<p>De RvG VBB wil de stem van volwassen personen met een verstandelijke beperking actiever betrekken, door hen te beluisteren en rechtstreekse inspraak realiseren.</p>	<p>Contact met Onze Nieuwe Toekomst (ONT) e.a.</p>	<p>De leden wensen uitdrukkelijk rechtstreeks de stem te kennen van personen met een verstandelijke beperking. Medewerking aan actieplan 'betrekken van personen met een mentale handicap' (zie hoger).</p>
<p>Oproep om een nieuw mandaat van de ROG stuurgroep VBB in te vullen.</p>	<p>Oproep naar alle aangesloten ledenverenigingen om nieuwe leden af te vaardigen in de RvG VBB en stuurgroep vanaf januari 2010</p>	<p>Na heel wat mails en telefoontjes kregen we, enkel via VFG, een (tijdelijke) kandidaat.</p>

Provincie West-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit West-Vlaanderen	Resultaten
<p>Analyse</p>	<p>Opmaak netwerkkaart ledenverenigingen</p>	<p>Er zijn netwerkkaarten van alle ledenverenigingen in de provincie. Er zijn eind december 2009: 14 vrijwilligers (22 mensen toonden in het voorbije jaar op een of andere manier hun betrokkenheid bij VGPH).</p>
<p>Werving</p>	<p>Voorstelling VGPH Mailing naar ledenvereniging en raad van gebruikers van voorzieningen + zelfhulpgroepen via een algemene wervende brief</p>	<p>VGPH werd voorgesteld bij een kandidaat, een adviesraad, Ithaka vzw. Dit leverde een aantal reacties op van geïnteresseerden uit VFG, Fovig en zelfhulpgroepen.</p>

	Mailing en contacten via diverse websites voor activiteiten van de maxi raad van gebruikers	Op de vier uitnodigingen schreven respectievelijk 11, 13, 8 en 6 mensen zich in.
Introductie	Maxi raad ter introductie van nieuwe gebruikers	Er werden twee keer twee bijeenkomsten gehouden, eerst rond het thema 'Van zorg naar ondersteuning' (met filmvoorstelling) en daarna een vorming 'Kijk op handicap'. Hieraan namen respectievelijk 7, 10, 7 en 5 mensen deel.

3.1.3 Doelstelling: De RVG heeft kwaliteitsvolle gebruikersvertegenwoordigers

Overzicht van activiteiten die ontplooid werden om de vrijwilligers van VGPH sterker te maken. Het beleidsplan heeft een algemeen niveau van uitwerking met provinciale deelaccenten.

Activiteit	Resultaten
Aandacht voor de vrijwilliger in VGPH	Teamdag 22/06/09: spel van de vrijwilliger Herwerking boekje van de vrijwilliger in voorbereiding
Opzetten van vorming voor gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> Vorming: inzagerecht gebruikers (door Prof Van Loon) op 13/11/09 Uitwerken van vorming 'kijk op handicap'
Afstemming over mandaten in ROG-stuurgroepen en inzet van professionelen	Afsprakennota RvB 18/03/09 en 15/04/09 "Mandaten gebruikersvertegenwoordigers in ROG –stuurgroepen, verkiezingsprocedure, richtlijnen en afspraken"+ engagementsverklaring.
Exploratie begrip 'ervaringsdeskundigheid'	Participatie aan studiedag GRIP op 16/02/09 (volledige team). Verkennd telefoontje met medewerker Link, opleidingscentrum voor ervaringsdeskundigen in armoede.
Website opbouwen tot informatiebron:	
Dossiers op website Open gedeelte:	Overzicht: Integrale JeugdHulp, meerjarenplan VAPH, CRZ analyse, urgentiecodering, VN-verdrag, inzagerecht, uitbreidingsbeleid 2010, uitvoeringsrichtlijnen zorgregie, besluit zorgregie.
Gesloten gedeelte:	Overzicht: Contactpersoonschap, inzagerecht.

Provincie Antwerpen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Antwerpen	Resultaten
Introductie Gebruikersvertegenwoordigers	Geven van individuele introductiesessies aan kandidaat vertegenwoordigers	3 introductiesessies, waarvan 1 gebruikersvertegenwoordiger werd.
Verhogen Informatiedoorstroming	<p>Stimuleren gebruik notities en gebruik notitieschrift.</p> <p>VGPH maakt notities en stuurt ze door na elke vergadering</p> <p>VGPH personeelsleden nemen deel aan de ROG-vergaderingen, dit ter ondersteuning van de gebruikersvertegenwoordigers en voor opvolging informatie</p>	<p>Gebruikersvertegenwoordigers zijn meer geïnformeerd over het reilen en zeilen in eigen regio, kunnen dit beter opvolgen. Ook Raad van Gebruikers is meer op de hoogte van dingen uit andere regio's die relevant zijn.</p> <p>VGPH nam in 2009 deel aan meer dan 100 vergaderingen binnen het ROG Provincie Antwerpen, inclusief Raad van Gebruikers.</p>
De gebruikersvertegenwoordigers hebben voldoende kennis over de Zorgregie en zorgvernieuwing	<p>Individuele coaching, via individuele overlegmomenten</p> <p>Collectieve ondersteuning</p>	<p>Gebruikersvertegenwoordigers krijgen antwoorden op hun individuele vragen en noden over het ROG.</p> <p>Ze krijgen individueel mondelinge duiding en duidelijke info over relevante thema's. Dit verhoogt naast hun betrokkenheid voornamelijk hun kennis over zorgregie.</p> <p>VGPH verduidelijkt de informatiestroom aan de hand van samenvattingen van teksten en opstellen van nota's over relevante actuele thema's.</p> <p>De gebruikersvertegenwoordigers zijn hierdoor meer mee.</p>
De Raad van Gebruikers als spil van gebruikersparticipatie in het ROG	Faciliteren Raad van Gebruikers	VGPH neemt de secretariaatsfunctie van de Raad van Gebruikers waar. VGPH zorgt voor een gepaste locatie, voorzien van alle noodzakelijke ingrediënten.

Provincie Limburg		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
Deelname studiedag: Choco & confituur, inspraak of betutteling	Studiedag: Emancipatorisch werken met personen met verstandelijke handicap	Kennis opgedaan over vorming en methodiek van bewonersraden Kennis opgedaan over methodisch en procesmatig te werk gaan samen met netwerk van de pmh
Uitklaren doel en opdracht van de Raad van gebruikers	Opstellen discussienota	Afstemming binnen het team rond manier waarop gebruikers ondersteund kunnen worden via raad van gebruikers
Individuele ondersteuning van nieuwe leden raad van gebruikers	2 huisbezoeken	Nieuwe kandidaten zijn beter op de hoogte van de materie van het ROG, en weten waar over gesproken wordt in de raad van gebruikers.
Collectieve ondersteuning van de leden van de raad van gebruikers	Verslaggeving raad van gebruikers	Alle aanwezige en ook afwezige leden van de raad van gebruikers blijven op de hoogte van wat besproken wordt binnen de raad van gebruikers
Ondersteuning door aanwezigheid aan de beleidstafels	Deelname stuurgroep ROG	20/1/09, 17/2/09, 24/3/09, 28/4/09, 26/5/09, 23/06/09, 22/9/09, 27/10/09, 24/11/09, 22/12/09
	Deelname werkgroepen binnen ROG	Werkgroep Trajectbegeleiding op 9/1/09, 18/3/09, 7/9/09, 13/11/09 Werkgroep zorgplanning op 24/9/09, 13/10/09, 9/11/09, 24/11/09, 8/12/09, 16/12/09
	Deelname zorgbemiddelingsoverleg	23/4/09, 25/5/09, 26/5/09, 28/5/09, 2/6/09, 4/6/09 30/10/09, 25/11/09, 3/12/09, 9/12/09, 14/12/09, 16/12/09, 18/12/09

Provincie Oost-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Oost-Vlaanderen	Resultaten
Introductie nieuwe gebruikers	Vorbereidend overleg met nieuwe mensen over materie van raad van gebruikers/uitleg over de structuur van het ROG	Uitleg gegeven over de structuur van het ROG aan nieuwe gebruikers. Introductiemap gemaakt en gegeven door de medewerker.

	Voorstelling en bespreking RvG	PowerPoint en documenten van vorige vergaderingen werden tijdig bezorgd aan de gebruikers en verschillende agendapunten werden besproken, met ondersteuning van PPT.
Terugkoppelingsnota's	Via invulnota	Lukt niet.
	Nieuwe aanzet vanuit coördinator met vraag naar aanwezigheid om aan te vullen	Nog niet te beoordelen, weinig reactie en/of aanvullingen. Wel goed instrument als samenvatting ter voorbereiding van de RvG en het aanzetten tot reflecties tijdens de RvG.

Provincie Vlaams-Brabant en Brussel		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaat
Individuele ondersteuning van gebruikers	Versterken van gebruikers via introductiemap	Elke deelnemer aan de RvG VBB ontvangt tijdens het kennismakingsgesprek een map met informatie over de werking van de RvG VBB, het VGPH en het ROG VBB.
	Alle actieve leden van de RvG VBB kunnen via een login op het gesloten gedeelte van de website van VGPH VBB	Hierdoor kunnen alle actieve leden makkelijk alle documenten van de RvG VBB, het VGPH en het ROG VBB raadplegen.
	Kwaliteitsvolle gebruikers via coachingsgesprekken + extra coaching (onder)voorzitter ROG	Hierdoor kunnen persoonlijke vragen ondervangen worden en hun informatie up to date zijn. Hun zelfvertrouwen en vaardigheden kunnen sterker worden.
	De leden van de ROG-stuurgroep maken afspraken over het woordvoerderschap	Door deze afspraken kunnen ze zich extra focussen bij hun voorbereiding en staan ze sterker tijdens de bespreking, op het moment van de vergadering. We zien dat er specialisaties ontstaan m.b.t. bepaalde terugkerende onderwerpen.
	Deelname aan de overlegtafels waar gebruikers aan deelnemen worden overlopen in de RvG VBB + uitgebreid	Door de feedback van de andere leden wordt de vertegenwoordiger aangesterkt en blijft iedereen betrokken en geïnformeerd.

verslag RvG		
Collectieve ondersteuning	Bezoeken aan voorzieningen of diensten die gesubsidieerd worden voor het VAPH	Er werden 5 instellingen bezocht: Zonnelied, Stichting Delacroix, Huis in de Stad, Ganspoel en Martine Van Camp. Hierdoor wordt de kennis over de zorg en de ervaringsdeskundigheid vergroot.
	Intervisiemoment vóór het ROG	Het standpunt van de gebruikers krijgt uitdieping.
	Maandelijks fiche t.v.v. elke stuurgroepvergadering	Houvast van neergeschreven standpunten (drempelverlagend).

3.1.4 Doelstelling: Er is zicht op de huidige overlegcultuur en deze wordt verbeterd

Een overzicht van de activiteiten die opgezet worden om de overlegcultuur te verbeteren en dit op Vlaams niveau met concrete uitwerking in de provincies.

Activiteit	Resultaten
Opmaak van provinciale actieplannen	Provinciaal actieplan Antwerpen Provinciaal actieplan West-Vlaanderen
Beschrijving van huidige overlegcultuur + opmaken van aanbevelingen	Niet opgenomen in 2009.
Voorstel tot aanpassing van het huishoudelijk reglement van het Raadgevend Comité	Formeel staat in het huishoudelijk reglement dat de documenten minstens 6 kalenderdagen op voorhand moeten doorgestuurd worden naar de leden, doch in de praktijk houdt men zich niet aan deze afspraken.

Provincie Antwerpen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Antwerpen	Resultaten
Verbetering overlegcultuur	Onderhandelingsvaardig maken van gebruikersvertegenwoordigers, door concrete situaties te bespreken in de RvG en hen via andere visie los te trekken	Gebruikersvertegenwoordigers zijn zich bewuster van mogelijkheden en beperking van het systeem van zorgregie. Via zorgvernieuwende aanbodsfuncties, zijn onze waarden (vraagsturing, cliënt centraal, ...) in de aanbodsijde

van het systeem waarin ze meedraaien.	geïnfiltreerd. Een concrete nagel waar de gebruikersvertegenwoordigers op kunnen en steeds meer durven slaan.
Gebruikersvertegenwoordigers stimuleren om te participeren in alle werkgroepen i.h.k.v. meerjarenplanning en trajectbegeleiding, en hen hierin ondersteunen.	De gebruikersvertegenwoordiging heeft duidelijk een rol in de zorgplanning en wordt hiervoor ondertussen actief gevraagd. We draaien mee aan de zwengel van vraagsturing, al is dat niet gemakkelijk.

Provincie Oost-Vlaanderen

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Oost-Vlaanderen	Resultaten
Problemen van participatie aankaarten op stuurgroep	Via Nota's	Positief, maar herhaling blijft noodzakelijk.
	Via inbreng ROG	Minderjarigenplatform doet agendasetting in samenspraak met Gebruikers, ook qua locatie.
	Via bevraging wat men concreet verwacht of begrijpt onder gebruikersparticipatie. Bevraging van de rol van de gebruikers in de diverse overlegtafels.	Adviesraad Trajectbegeleiding werd bevroegd, op basis van een document vanuit de RvG en er werd geïnsisteerd op een concreet antwoord, alvorens verder in overleg te gaan.

Provincie Vlaams-Brabant en Brussel

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
Verbetering overlegcultuur	Verdelen van agendapunten onder de vrijwilligers	De gebruikers in de ROG stuurgroep kunnen makkelijker hun standpunt inbrengen.
	Spreekrecht voor het VGPH-personeel in de stuurgroep	VGPH heeft voor een half jaar spreekrecht gekregen in de stuurgroep van het ROG om de gebruikersvertegenwoordigers actief te kunnen ondersteunen.
	Impulsen geven om de zorgregie meer vraaggestuurd te maken	Door lobbywerk en agendasetting over onafhankelijke TrB'ers en contactpersonen en gebundelde informatie over hulpaanbod wordt er meer en meer vraaggestuurd gewerkt in de provincie.

Provincie West-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit West-Vlaanderen	Resultaten
Verbetering overlegcultuur	Wijziging vergadermoment RVG zodat de gerichtheid op de agenda van de ROG-stuurgroep minder wordt en er ook andere thema's aan bod kunnen komen (eigen agendasetting)	De wijziging werd positief onthaald. Minderjarigenplatform doet agendasetting in samenspraak met Gebruikers, ook qua locatie. Adviesraad Trajectbegeleiding werd bevroegd, op basis van een document vanuit de RvG en er werd geïnsisteerd op een concreet antwoord, alvorens verder in overleg te gaan.
	Organisatie van een mini RvG voor de stuurgroepvergadering	
	Wijziging tijdstip Stuurgroep ROG	Tijdstip ROG-stuurgroep werd verplaatst zodat de mini RvG kon doorgaan voor de stuurgroep en er in de (maxi) RvG ruimte kwam voor algemene thema's. Het tijdstip van de ROG-stuurgroep werd echter in december terug gewijzigd.

3.1.5 Doelstelling: De impact van de vertegenwoordigers op de besluitvorming wordt groter

Een overzicht van activiteiten die ontwikkeld worden om de impact van onze vertegenwoordigers aan de beleidstafels binnen de zorgregie te vergroten. Op Vlaams niveau betreft dit enkel de Permanente Cel. Provinciaal betreft dit een veelheid aan vergaderingen. We geven hier ook een aantal voorbeelden van ingenomen gebruikersstandpunten.

Activiteit	Resultaten
Deelname en voorbereiding Permanente Cel	<ul style="list-style-type: none"> • Coördinatie voorbereiding vergadering Permanente Cel via coördinator zorgregie. • Voor de vergadering van de Permanente Cel voorbereidend overleg met de gemandateerde gebruikers. • Plaatsvervanger wordt bij voorbereiding Permanente Cel betrokken via mail • Coaching van gemandateerden in de Permanente Cel tijdens de vergadering via aanwezigheid van VGPH personeel. <p>Data vergaderingen PC: 29/1 - 26/2 - 26/3 - 30/4 - 28/5 - 25/6 -</p>

24/9 - extra 20/10 - 29/10 - 26/11 - 17/12

Aantal gemandateerden: 2 + 2 personeelsleden ter ondersteuning

Provincie Antwerpen

Activiteit (beleidsplan)

Activiteit Antwerpen

Resultaten

Impact op agenda

Vorbereiding
Stuurgroep in Raad van
Gebruikers

De Raad van Gebruikers formuleert in elke Raad van Gebruikers enkele bedenkingen en standpunten. Deze worden elke Stuurgroep ingebracht. De agenda van de Stuurgroep voorziet een terugkoppeling vanuit de Raad van Gebruikers, waar andere zaken aan bod kunnen komen die nog niet tijdens andere punten naar voren werden gebracht.

Er is geen onmiddellijke nood om de agenda meer te bepalen dan vandaag.

Mandaten

De voorzitter van de Raad van Gebruikers is ondervoorzitter van de Stuurgroep en voorzitter van de Coördinatorenvergadering CRZ. Een andere gebruikersvertegenwoordiger is ondervoorzitter van een regionaal ROG. In 2009 zijn er geen mandaten extra ingevuld vanuit gebruikerszijde.

Provincie Limburg

Activiteit (beleidsplan)

Activiteit Limburg

Resultaten

Ondersteuning van gebruikers bij deelname Stuurgroep ROG

Deelname Stuurgroep
ROG-Limburg

Evenredige pariteit wordt gehandhaafd in de werkgroep zorgplanning - ook later automatisch bijeenkomsten met ALLE geledingen i.p.v. voorzieningen afzonderlijk.

Deelname Stuurgroep
ROG-Limburg

Overleg wordt opgezet rond toekenning status knelpunt dossier (geholpen door Uitbreidingsbeleid, maar gebruikers hebben hier systematisch voor geijverd)

Provincie Oost-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Oost-Vlaanderen	Resultaten
Agendasetting	Vast agendapunt inbreng vanuit gebruikerszijde op de Stuurgroep	Positief en geïnstalleerd.
Inbreng	Vaste terugkoppelingsnota voor Gebruikers in de stuurgroep	Positief en geïnstalleerd.
Inbreng van terugkoppeling	Vaste gebruiker neemt dit op zich	Positief en geïnstalleerd.
Vorbereiding ROG	Vast agendapunt op de RvG	Positief en geïnstalleerd.
Vorbereidend overleg vlak voor de Stuurgroep	Strategische afspraken naar aanpak	Positief en wanneer nodig.
Insisteren tot opvolging van eigen aangebrachte agendapunten binnen de Stuurgroep	Via Nota's Afspraak dat 1 bepaald lid dit blijvend op zich neemt	Meer dan positief. Het blijvend aandringen op randvoorwaarden tot effectieve gebruikersparticipatie. Zie evaluatie van UBB 2008 in Oost-Vlaanderen. In kaart brengen van zorgvragers zonder contactpersoon.
Er zijn sterke vertegenwoordigers die impact hebben op de besluitvorming	Aankaarten noodzakelijke voorwaarden voor volwaardige participatie vanuit de gebruikers.	Brief naar de stuurgroep vanuit de Raad van Gebruikers Oost-Vlaanderen.

Provincie Vlaams-Brabant en Brussel		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
Standpuntvorming met de gebruikers voor het ROG.	Standpunten rond zorgregistratie	Deelname aan werkgroep CRZ-campagne van de provincie. De provincie kreeg hierdoor interessante ideeën mee. De gebruikers willen rechtstreeks inzagerecht in de CRZ-databank (t.v.v. PC). Ze blijven

	<p>hiervoor ijveren.</p> <p>De gebruikers uitten hun ongenoegen dat pmh hun contactpersoon niet kennen (signaal in werkgroep R&B) en ijveren voor meer transparantie. De contactpersonen hebben echter vaak teveel werk en de gebruikers zijn er niet in geslaagd om het provinciaal huishoudelijk reglement aan te passen. Wel werden er afspraken gemaakt rond onderlinge communicatie (standaarddocument). In VBB zijn er al gebruikersverenigingen (MS-Liga, Hunthington-Liga, VEBES) die als contactpersoon deelnemen aan zorgbemiddelingsvergaderingen.</p>
Standpunten over zorgbemiddeling	<p>De gebruikers vroegen om meer bekendmaking en grotere bereikbaarheid van het telefoonnummer rond handicap in de provincie. Het nummer is ondertussen gratis geworden. De bekendmaking gebeurde nu o.a. via een opleiding aan huisartsen. Het nummer wordt nu ook veel meer gebruikt door pmh.</p> <p>De gebruikers waren bezorgd over de hervorming van de zorgbemiddeling voor volwassen pmh, want dit zorgt ervoor dat er nog weinig tijd en ruimte is om effectief aan zorgbemiddeling te doen. De gebruikers blijven pleiten voor meer inzage en samenspraak voor de zorgvrager en zijn netwerk.</p> <p>De gebruikers kaarten het onrespectvol taalgebruik aan in de zorgbemiddeling voor minderjarigen.</p> <p>Door de nieuwe uitvoeringslijnen worden de actoren gedwongen om te gaan selecteren (verdelen van de schaarste). De gebruikers pleitten voor het meenemen van het criterium 'duurtijd op de CRZ'.</p>
Standpunten over zorgafstemming	<p>De gebruikers letten bij de procedure voor noodsituaties op de toeleidingsfase. Ze pleitten voor een duidelijk aanspreekpunt en het informeren van pmh.</p> <p>Trajectbegeleiding (TrB): De voorzieningen verdelen nog steeds de verdeling van de middelen rond TrB. De gebruikers wensten echter rechtstreeks toegankelijke TrB en de bundeling van alle middelen (kan leiden tot</p>

Standpunten over
zorgplanning

handicapoverstijgende vraagverheldering). Samen met de verwijzers, willen de gebruikers betrokken worden bij de besluitvorming rond TrB (via ad hoc werkgroep TrB met alle actoren een intentieverklaring met lange termijnvisie zal opstellen). De thuisbegeleidingsdienst en de diensten Begeleid Wonen werken liever versnipperd, wat pmh niet ten goede komt. Alleen een reorganisatie kan een meer vraaggestuurde zorg opleveren.

Agendasetting rond het Voortraject: Bundelen van ervaringen binnen de RvG (nota voortraject). De gebruikers willen de middelen van TrB bundelen met die van contactpersoonschap en informatie. De verwijzers (vooral mutualiteiten) reageerden op deze nota, zij wilden de rol van aanspreekpunt misschien opnemen. De RvG vroeg zich af of zij wel het gepaste antwoord op zorgvragen kan bieden (vrees voor nieuwe wachtlijsten, onderlinge doorverwijzingen, zonder inspraak van de gebruikers). De député van de provincie steunt de gebruikers in het feit dat de bestaande hulpverlening niet goed gekend is. Vanuit het VAPH zijn er in UBB geen middelen voor het voortraject. Er zijn wel een aantal voorzieningen die eventueel hun middelen voor contactpersoonschap zouden willen bundelen.

De gebruikers pleitten voor het stoppen met verdelen van de middelen in de regionale platforms van de voorzieningen. Zij willen dat dit in de werkgroep A&P besproken wordt met alle geledingen.

In de ROG-stuurgroep stelden de voorzieningen een verdeelsysteem van uitbreidingsmiddelen voor, de gebruikers hebben toen om transparantie en argumentatie gevraagd. Inspraak hierin was echter niet mogelijk; voldongen feit op het laatste moment.

De gebruikers hebben gepleit voor afstemming van de VIPA 2010 met het meerjarenplan. In de visietekst hebben de gebruikers vraaggestuurde zorg laten opnemen. Er werd eveneens een externe procesbegeleider (gesubsidieerd door de provincie) bekomen.

Bij het UBB vroegen de gebruikers om inzage

in het kennen van initiatiefnemers die om middelen vragen voor nieuwe projecten. Het contactpunt handicap zal nieuwe projecten nu ook bekend maken aan de ROG-stuurgroep.

3.1.6 Doelstelling: Er is een relatie tussen de participerende personen met een handicap en hun ledenvereniging

Dit is een overzicht van activiteiten die VGPH opgezet heeft om de communicatie tussen de vrijwilligers en de ledenverenigingen die hen mandateert te vergroten en dit zowel op het vlak van 'input' als 'feedback'.

Activiteit	Resultaten
Informeren	Nieuwsbrieven via mailinggroepen Duidelijke nota over standpuntbepaling

Provincie Antwerpen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Antwerpen	Resultaten
Ondersteuning communicatie tussen gebruikersvertegenwoordiger en zijn vereniging	Actuele info verspreiden via gebruikersvertegenwoordigers	Er wordt gestart met een eerste regionale nieuwsbrief vanuit de Raad van Gebruikers, die de vertegenwoordigers kunnen meenemen naar hun vereniging. Hier is nog geen feedback over ontvangen.
	Info op website VGPH	Resultaten zijn niet gemeten.
	Afspraken met verenigingen	Sommige verenigingen hebben geen werking in de provincie Antwerpen. Andere zijn weinig bereikbaar omdat ze volledig op vrijwilligers draaien. Met KVG en VFG werd overlegd en beperkte afspraken gemaakt rond samenwerking en werving van gebruikersvertegenwoordigers. Resultaten rond werving zijn totnogtoe nihil. Bereidheid tot samenwerking en overleg rond zorgregie-gerelateerde thema's is er wel.
	Stimuleren of occasioneel deelnemen aan intern overleg met gebruikersvertegen-	Bijna alle deelnemende verenigingen in de Raad van Gebruikers Antwerpen agenderen het ROG op de interne agenda. VFG kent een apart overleg met gebruikersvertegenwoordigers in het ROG,

woordigers	KVG deels.
------------	------------

Provincie Limburg		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
Opzetten van een communicatie met de ledenverenigingen (i.f.v. de vertegenwoordiging in ROG-stuurgroep)	1/10/2009: Gesprek met verantwoordelijke KVG7/10/2009: Gesprek met verantwoordelijke VFG	Afspraken i.v.m. jaarlijkse terugkoppeling ontwikkelingen binnen ROG-Limburg.

Provincie Oost-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Oost-Vlaanderen	Resultaten
Inbreng van Gebruikers vanuit hun achterban	Rondje nieuws uit Gebruikersverenigingen	Alle leden van de Raad van Gebruikers krijgen de mogelijkheid in het rondje van de verenigingen nieuws uit hun eigen vereniging te brengen naar de groep. Moet verder uitgewerkt of gestructureerd worden.
Terugkoppeling van Gebruikers vanuit hun achterban	Vorbereiding en input in RvG	Bepaalde organisaties (waaronder Ouders voor Inclusie en Fovig Provinciaal) die dit spontaan doen als voorbeeld in de RvG laten optreden.
Terugkoppeling van Gebruikers vanuit hun achterban activeren	Door VGPH punten te laten agenderen op vergaderingen van de organisaties zelf	Gebeurt op Provinciaal overleg van Fovig.

Provincie Vlaams-Brabant en Brussel		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
Betrekken van de achterban	Oproep om actuele thema's te bespreken	Bespreking van de nota voortraject, het opnemen van contactpersoonschap en hun ervaringen met verwijzers (mutualiteiten).
	Ondersteuning activiteit ledenvereniging	Aanleveren van artikels over de zorgregie voor Inclusie Vlaanderen. Faciliteren van de ontmoetingsdag van Ouders voor Inclusie, mee organiseren van twee workshops (film 'Zo zijn onze manieren' en

<p>Bekendmaking werking RvG en ROG n.a.v. nieuwe mandaten in de ROG-stuurgroep</p>	<p>over PTP).</p> <p>De verenigingen werden opgeroepen om hun aandachtspunten voor het beleid zichtbaar te maken. Nog geen concrete resultaten.</p>
--	---

3.1.7 Doelstelling: De verenigingen zijn inhoudelijk nauw betrokken bij de voorbereidingen van de dossiers die binnen de zorgregie aan bod komen

We geven een overzicht van dossiers die door VGPH in de loop van 2009 opgestart werden, waarbij ook aandacht gaat naar randvoorwaarden.

Activiteit	Resultaten
Vorbereiding van dossiers	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier inzagerecht • Dossier contactpersoon
Opstart aparte werkgroep ter voorbereiding van dossier met oproep tot participatie aan alle ledenverenigingen	<ul style="list-style-type: none"> • Werkgroep contactpersoonschap: Vergaderdata: 15/6, 21/9, 12/11 Aanwezige ledenverenigingen: Fevlado, Inclusie Vlaanderen, Coma vzw, Gezin en handicap, Fovig, Huntinton Liga, VFG, Govag, MS Liga, Vlaamse Reumaliga, Bol-Budiv, VVA, Ouders voor Inclusie <p>RESULTAAT: beschrijving van kwaliteitseisen contactpersoon</p>
Netwerking	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking Federale overheid: dossier inzagerecht (Ontvangst op kabinet Van Quickenborne op 13/11/09)
Uitschrijven van procedures	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure standpuntbepaling • Procedure voorbereiding Permanente Cel
Informatieverspreiding	<p>Up to date houden van mailinggroepen.</p> <p>Gecoördineerde informatieverspreiding via nieuwsflash.</p>

3.1.8 Doelstelling: VGPH organiseert en neemt deel aan werkgroepen en commissies waarbij thema's van de zorgregie verkend en nader bestudeerd worden.

We inventariseerden onze inzet en deelname aan diverse vergaderingen waar we ofwel zelf het initiatief toe namen of door derden voor gevraagd werden.

Activiteit	Resultaten
Faciliteren van de werkgroep PGB en zorgvernieuwing	Ondersteuning van werkgroepvergaderingen op 14/01 – 07/02 – 04/03 – 06/05 Afsprakennota: ondersteuning van werkgroepen door VGPH (RVB 16/12/09)
Overlegplatform van gebruikersorganisaties en koepels van voorzieningen (en verwijzers en vakbonden)	Dit overleg vond 4 x plaats: (19/2- 11/3 – 30/4 en 18/5) Op 8/5 was er een overleg met Minister Heeren. Er nam 1 personeelslid van VGPH deel aan dit overleg. Wij stonden in voor de verslaggeving.
Werkgroep Zorginnovatie VVV	Enkele ledenverenigingen en een personeelslid van het VGPH zetelen in de werkgroep Zorginnovatie van het Vlaams Welzijnsverbond. (6 samenkomsten in 2009.) In deze werkgroep wordt samen met voorzieningen gezocht naar manieren waarop zij hun gebruikers kunnen betrekken wanneer zij innoverend willen werken. Participatie van gebruikers is een vanzelfsprekende randvoorwaarde geworden na de eerste helft van het project. De onderzoekers en het VW hebben steeds vertegenwoordigers van gebruikers actief aangemoedigd en ondersteund om hun inbreng te kunnen doen. Zij stonden open voor evaluatie en bijsturing. In het tweede gedeelte werd samen gezocht naar het ontwikkelen van een innovatiemeter/een instrument waarmee ook gebruikers betrokken worden_in het ontwikkelen van zorginnoverende initiatieven. Wij toetsten dit instrument bij 2 leden van onze RvG VBB, waarvan één persoon met een verstandelijke beperking.
Onafhankelijke cliëntondersteuning (Ado Icarus)	De coördinator zorgregie volgde deze werkgroep i.f.v. het thema vraagverduidelijking en trajectbegeleiding.
Raadgevend Comité	Dit adviesorgaan van het VAPH werd in juni 2009 opnieuw samengesteld. VGPH heeft hier één zitje. Anja Van Impe is effectief lid, Hugo Verhoeven is plaatsvervanger. De gemandateerde van VGPH vertegenwoordigt alle ledenverenigingen.

3.2 STRATEGISCHE DOELSTELLING 2

De organisatie van zorg en ondersteuning opgezet ten behoeve van personen met een handicap komt tegemoet aan verwachtingen van personen met een handicap en voldoet aan hun aspiraties om als volwaardig persoon in de samenleving te kunnen deelnemen.

Om dit doel te bereiken hebben we volgende fijnere doelstellingen geformuleerd:

De organisatie (van zorg en ondersteuning) komt **TEGEMOET AAN DE VERWACHTINGEN**

- De verenigingen krijgen informatie over de mogelijkheden maar ook de begrenzingen van de (huidige) zorgregie
- VGPH kan personen met een handicap volledig informeren over de zorgvraagregistratie en zorgbemiddeling
- VGPH ontwikkelt de klachtenprocedure zodat dit een goed instrument wordt voor de gebruikers

De organisatie (van zorg en ondersteuning) voldoet aan de aspiraties en leidt tot een

VOLWAARDIGE PARTICIPATIE AAN DE SAMENLEVING

- VGPH kent de aspiraties van personen met een handicap en de ledenverenigingen die nodig zijn om volwaardig te kunnen participeren aan de samenleving

3.2.1 Doelstelling: De verenigingen krijgen informatie over de mogelijkheden maar ook de begrenzingen van de (huidige) zorgregie

Overzicht van de activiteiten die ontwikkeld werden om aspecten die deel uitmaken van de zorgregie te verduidelijken, te onderzoeken, te exploreren, ...

Activiteit	Resultaten
Opstart van informatieve dossier in opvolging van de zorgregie	<p>Aanvang dossier: zorgbemiddelingsproblemen in verschillende provincies (nog niet volledig afgewerkt).</p> <p>Doel: De beperkingen van de bemiddeling en de provinciale verschillen worden in kaart gebracht.</p>
Opstart van dossiers	<p>Mogelijkheden en beperkingen van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzagerecht (zie 3.1.7 en 3.3.3) • Prioritisering • Contactpersoonschap (3.1.7 en 3.3.3)

3.2.2 Doelstelling: VGPH kan personen met een handicap volledig informeren over de zorgvraagregistratie en zorgbemiddeling

Overzicht van de interne organisatiestructuur en op provinciaal niveau de initiatieven en netwerken die ontwikkeld werden om personen met een handicap en hun ledenverenigingen te informeren over de zorgvraagregistratie en bemiddeling

Activiteit	Resultaten
Opmaak folder 'U heeft een zorgvraag, wat nu?'	Folder in ontwerpfase, wordt afgetoetst bij de ledenverenigingen.
Organisatie en begeleiding provinciale raden van gebruikers	Elke provincie heeft een raad van gebruikers: Provincie Antwerpen: 14/1, 18/2, 18/3, 22/4, 13/5, 10/6, 9/9, 4/11, 9/12. Provincie Limburg: 7/1, 4/2, 4/3, 1/4, 6/5, 27/5, 2/9, 7/10, 28/10, 2/12. Provincie Oost-Vlaanderen: 21/1, 12/2, 11/3, 15/4, 13/5, 10/6, 16/9, 14/10, 10/11, 9/12. Provincie West-Vlaanderen: 26/01, 23/03, 22/06 en 26/10. Daarnaast werd elke stuurgroep kort vooraf voorbereid. Provincie Vlaams Brabant en Brussel: 13/1, 10/2, 10/3, 22/4, 12/5, 9/6, 8/9, 6/10, 10/11, 8/12.
Opvolging provinciale raden van gebruikers	Verslagen van provinciale raden van gebruikers is op het provinciale website gedeelte terug te vinden.
Organisatie en begeleiding van (Vlaamse) raad van gebruikers en beleidsgroep zorgregie	Maandelijks wordt er provinciaal afgestemd met vertegenwoordigers uit elke provincie. Iedereen kan ontdekken waar de andere provincies mee bezig zijn. Vergaderingen op 08/01 – 05/02 – 05/03 – 02/04 – 07/05 – 04/06 – 03/09 – 01/10 – 03/12.
Opvolging van (Vlaamse) Raad van gebruikers/beleidsgroep zorgregie	Verslagen worden provinciaal teruggekoppeld via provinciale RVG. Verslaggeving op gesloten gedeelte van de website.
Deelname aan prioriteitencommissie VAPH	29 /01 - 26 /02 - 26 /03 – 30 / 04 - 28 /05 - 25 /06 -06 /05 - 24 /09 - 20 /10 - 26 /11
Individuele vragen beantwoorden	Via mail en telefoon (secretariaat Brussel) werden er in de loop van 2009 13 informatieve vragen gesteld. Deze vragen gingen ondermeer over volgende thema's: PGB experiment, standpuntvorming over ouder wordende pmh, het VN-verdrag, inclusie-ambtenaren, masterproefonderwerpen, hoe je pmh kunt vinden om een vacature in te vullen, ouders met kinderen op de

wachtlIJst (interview) en standpuntvorming over de CRZ-wachtlIJst.

Provincie Antwerpen

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Antwerpen	Resultaten
Informatie verschaffen aan personen met een handicap over de zorgregie	Antwoorden op vragen via telefoon, mail, persoonlijk.	Een 10-tal mensen zijn geïnformeerd over de zorgregie. Heel wat anderen werden ook doorverwezen naar hun eigen contactpersoon.

Provincie Limburg

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
Ontvangen, registreren en informeren over de zorgregie in een individueel dossier	Individuele vragen naar informatie over zorgregie beantwoorden, bemiddelen tussen zorgvrager en contactpersoon	6 personen hebben contact opgenomen met VGPH voor meer informatie over hun individueel dossier binnen de zorgregie.

Provincie Vlaams-Brabant en Brussel

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
Bekendmaken van de zorgregie	Wegwerken achterstand in de regio Halle-Vilvoorde	Campagne om de CRZ beter bekend te maken. De RvG ijverde al langer voor één duidelijk aanspreekpunt en nam deel aan de werkgroep die de campagne voorbereidde. Via een gratis nummer en een extra budget voor de bekendmaking (via huisartsen, posters en folders) bij pmh.
Informeren over de zorgregie	Huishoudelijk reglement voor de zorgbemiddelings-vergaderingen	De RvG pleitte in de werkgroep Registratie & Bemiddeling voor het opstellen van een afsprakennota tussen de zorgvragers en hun contactpersoon. Hierdoor worden pmh beter geïnformeerd. De leden konden echter geen garanties geven omdat de contactpersonen te weinig tijd hebben. Er komt wel een standaarddocument tussen zorgvrager en contactpersoon.

Werkgroep contactpersoonschap	De leden van de RvG VBB namen regelmatig deel aan de werkgroep om onafhankelijk contactpersoonschap (naast de voorzieningen) te garanderen. Op basis van de voorstellen formuleerde VGPH, eind december, een projectvoorstel.
-------------------------------	---

3.2.3 Doelstelling: VGPH ontwikkelt de klachtenprocedure zodat dit een goed instrument wordt voor de gebruikers

Overzicht van de ondernomen activiteiten rond de klachtenprocedure.

Activiteit	Resultaten
Studie klachtenprocedure	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgeschreven klachtenprocedure • Uitgeschreven klachtenbehandeling <p>De teamleden weten wat ze moeten doen indien een zorgvrager bij hen komt aankloppen met een klacht.</p>

Provincie Vlaams-Brabant en Brussel		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
Inleiden van klachten	Aanhoren van klachten	Telefonische informatie over de moeilijke leefsituatie van jongeren met ASS. Zij weten ook niet waar ze recht op hebben en voorzieningen bieden geen oplossingen op maat. Samen met deze doelgroep wordt er gezocht naar de juiste zorgbemiddeling.

3.2.4 Doelstelling: VGPH kent de aspiraties van personen met een handicap en de ledenverenigingen die nodig zijn om volwaardig te participeren in de samenleving

Overzicht van de gedane inspanningen om personen met een handicap en de ledenverenigingen te beluisteren over wat zij nodig hebben.

Activiteit	Resultaten
Uitnodiging om aspiraties mee te delen in de RVG en beleidsgroep nationaal niveau	<p>Provinciale vergadering raad van gebruikers.</p> <p>Maandelijks beleidsgroep zorgregie.</p> <p>We horen de aspiraties van personen met een handicap en hun</p>

	ledenvereniging + ledenverenigingen uiten hun mening over thema's van de zorgregie.
Onderzoek en studiewerk	<p>Studie: kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevraging vanuit gebruikerszijde (4 sporen)</p> <p>Opvolging studie:</p> <p>Spoor 2: Overleg VFG en De Bricke: Ervaringen met EEP positief en struikelblokken werden aangehaald</p> <p>De stappen naar de toekomst, a) met EEP specifiek, b) met kwaliteitsbevraging en bewaking vanuit gebruikerszijde algemeen in De Bricke.</p> <p>Resultaat: uitgeschreven in verslag.</p>
Organisatie van studiedagen	<p>Studiedag kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevraging op 09/11/09</p> <p>Aantal aanwezigen: 74 + VGPH-team</p>
Film: 'Zo zijn onze manieren'	<p>Tijdens de nabesprekingen van deze film (via het werkboekje) komen heel wat zaken naar voor.</p> <p>(Zie bijlage 1)</p>
Bevraging van werkingsgebieden binnen de zorgregie bij de ledenverenigingen	<p>De verenigingen werden bevroegd over hun werkingsgebieden. Dit werd verwerkt in fiches die binnen het team kunnen gebruikt worden.</p> <p>Deze bevraging was een eerste aanzet, moet nog verder uitgewerkt worden.</p>
Aan de ledenverenigingen wordt gevraagd welke agendapunten zij willen aanbrengen voor de Beleidsgroep Zorgregie	<p>We kennen de thema's die verenigingen belangrijk vinden om te bespreken:</p> <p>De ledenverenigingen ontvingen via mail een lijst met onderwerpen die zij graag besproken wilden zien. Ze kregen ook de mogelijkheid om zelf onderwerpen aan te brengen. Op basis van hun input, werd op de Beleidsgroep Zorgregie een jaarplanning opgesteld voor de Beleidsgroep Zorgregie. Volgende onderwerpen willen de ledenverenigingen graag besproken zien: Criteria prioritaire bemiddelingsdossiers, rol procesbewaker, contactpersoonschap, folder zorgvraag, zorgbemiddelingsproblemen over de verschillende provincies, vraagverduidelijking, trajectbegeleiding, de communicatie tussen VGPH en gebruikersverenigingen en ouder wordende personen met een handicap.</p>
Overleg met PLAN vzw over de opvolging van PTP	<p>Sinds 2009 situeert het project Persoonlijke Toekomstplanning zich volledig in de schoot van PLAN vzw. Het VGPH is hierbij een bevoorrechte partner. In 2009 gingen er 2 overlegvergaderingen door (19/6 en 25/9) Onderwerpen van bespreking waren ondermeer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rapport PTP op meso- en macro niveau • -invulling van het bevoorrechte partnerschap

Provincie Vlaams-Brabant en Brussel		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
De gebruikers vertolken de aspiraties van pmh	Ervaringen en pijnpunten rond tewerkstelling uiten	Een aantal leden van de RvG hebben op vraag van de provincie hun ervaringen over GTB en PAB uitgewisseld.
	Noden meedelen van ouder wordende pmh	De Vlaamse Gemeenschapcommissie hield een onderzoek bij de welzijnsvoorzieningen in Brussel. Er werden verschillende oudere pmh aangebracht om te getuigen over hun ervaringen en behoeftes.

3.3 STRATEGISCHE DOELSTELLING 3

VGPH is als platform een vruchtbaar overlegorgaan ten dienste van personen met een handicap, hun wettelijke vertegenwoordigers en hun verenigingen in functie van de zorgregie. VGPH gaat als integer ondersteuner en procesbegeleider tewerk om de ervaringsdeskundige maximaal en op elk niveau te laten participeren aan de zorgregie en de zorgvernieuwing.

Om dit doel te bereiken hebben we volgende fijnere doelstellingen geformuleerd:

Het platform is een **VRUCHTBAAR OVERLEGORGAAN** in functie van de zorgregie

- De ledenverenigingen leren de ondersteunende rol die VGPH biedt op het vlak van zorgregie kennen
- De RVB en de AV worden bestuurlijk sterker en hebben een gezamenlijke gedragen toekomstvisie
- Belangen van ledenverenigingen die gemeenschappelijk zijn, worden door VGPH ondersteund en mee verdedigd.
- Individuele belangen van de ledenverenigingen die binnen de zorgregie aan bod komen, worden mee behartigd door VGPH
- De ledenverenigingen leren elkaar beter kennen zodat ze elkaar kunnen versterken
- De platformfunctie van VGPH wordt ten dienste gezet van de ledenverenigingen

VGPH is een **INTEGER ONDERSTEUNER EN PROCESBEGELEIDER**

- De professionaliteit van het VGPH - team wordt vergroot
- Er is een duidelijke interne structuur zowel wat VGPH betreft als wat de ondersteuning van het

VGPH betreft in functie van de zorgregie op de diverse niveaus **ERVARINGSDESKUNDIGHEID** wordt op elk niveau **MAXIMAAL INGEZET**

- Een diversiteitsmanagement integreert ervaringsdeskundigheid in de organisatie

3.3.1 Doelstelling: De ledenverenigingen leren de ondersteunende rol die VGPH biedt op het vlak van zorgregie kennen

Overzicht van activiteiten waarin VGPH informatie geeft over haar ondersteunende rol.

Activiteit	Resultaten
Situering rol van VGPH binnen de zorgregie	Jaarverslag 2008. Studiedag kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevraging vanuit gebruikerszijde.

3.3.2 Doelstelling: De RVB en de AV worden bestuurlijk sterker en hebben een gezamenlijk gedragen toekomstvisie

Overzicht van activiteiten om tot een beter en deugdelijker bestuur van VGPH te komen.

Activiteit	Resultaten
Uitschrijven van profiel bestuurder	Nota ter voorbereiding van de AV van 18/03 en verkiezing nieuwe bestuurders.
Actieplan: Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we VGPH goed of deugdelijk besturen	<p>Inventaris van principes van deugdelijk bestuur met beschrijving van huidige situatie en inventaris van verbeterpunten.</p> <p>Opgenomen verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verhogen van inbreng vanuit de groep van personen met mentale handicap via de voorbereiding van het lidmaatschap van ONT (Onze Nieuwe Toekomst) aan VGPH - voorbereiding van AV 09/12/09 via gestructureerde fiche (aanduiding van het onderwerp - reden van bespreking - nodige achtergrondinformatie - gewenste einddoel van bespreking - tijdsplanning) - werken aan een lange termijn toekomstvisie voor VGPH via vorming op de AV van 09/12/09 door externe deskundige (Dhr. Luc De Rijcke) - boekje 'Wat doet VGPH en waarom?' voor de leden van de AV (09/12/09) waarin de RVB uitlegt wat VGPH deed na de AV van 18/03/09 toen de basis van het beleidsplan goedgekeurd werd - actualisatie huishoudelijk reglement (goedgekeurd door AV 09/12/09) met duidelijke situering van beleidsgroepen met een permanent of tijdelijk karakter. (opdracht, samenstelling, termijn, voorzitterschap, frequentie van vergaderen, wijze van beslissen) - opmaak van functieprofiel directeur VGPH
Vorming van bestuurders	<p>UAMS: Academie voor bestuurders en leidinggevende vrijwilligers Module: vaardigheidstraining voor bestuurders: 4 bestuurders namen hieraan deel.</p> <p>8/12 studiedag Vlaams Welzijnsverbond: 1 bestuurder nam hieraan deel.</p>
Verbeteren van verslaggeving en doorstroming informatie	<p>Format voor verslagen Raad van Bestuur.</p> <p>Plaatsen van het verslag van de RVB en AV op gesloten gedeelte van de website met vermelding van status.</p> <p>Periodieke nieuwsflash voor verenigingen en teamleden.</p>
Interne audit	De RVB besloot (januari 2009) om een interne doorlichting uit te laten voeren. De opdracht werd gegeven aan externe auditor (Dhr. Patrick Veeckman). De conclusies van de doorlichting werden besproken op RVB van mei.

Knelpunten uit deze doorlichting worden opgenomen met een externe procesbegeleider (Dhr. Luc De Rijcke).
O.a. werken aan deugdelijk bestuur – lange termijnplanning, ...

3.3.3 Doelstelling: Belangen van ledenverenigingen die gemeenschappelijk zijn, worden door VGPH ondersteund en mee verdedigd

Overzicht van activiteiten, zijnde dossiers waarrond gewerkt werd.

Activiteit	Resultaten
Opstellen van dossiers in het kader van de zorgregie	<ul style="list-style-type: none"> • Inzagerecht • Contactpersoonschap • Rol procesbewaker • Zorgbemiddelingsproblemen • Criteria prioritaire dossiers <p>De belangen van ledenverenigingen die gemeenschappelijk zijn werden door VGPH ondersteund en mee verdedigd.</p>

3.3.4 Doelstelling: Individuele belangen van de ledenverenigingen die binnen de zorgregie aan bod komen worden mee behartigd door VGPH

Overzicht van activiteiten die vanuit een individueel belang van een vereniging naar voor komt.

Activiteit	Resultaten
Onderhouden van regelmatige formele en informele contacten met de ledenverenigingen	Geen concrete dossiers of opgenomen activiteiten als resultaat.

3.3.5 Doelstelling: De ledenverenigingen leren elkaar beter kennen zodat ze elkaar kunnen versterken

Activiteiten die opgezet werden zodat de ledenverenigingen elkaar beter kunnen leren kennen.

Activiteit	Resultaten
Het aanbieden van de open activiteiten van de verenigingen op de website	Kalender met activiteiten van verenigingen sinds april 2009.
De ledenverenigingen kunnen elkaar ontmoeten en ervaringen uitwisselen (bv congressen, studiedagen, ...)	9/11/09: kwaliteitsbevraging vanuit gebruikerszijde 13/11/09: Inzagerecht - hoe het wel kan in Arduin (Nederland)

3.3.6 Doelstelling: Platformfunctie wordt ten dienste gesteld van de ledenverenigingen

De activiteiten die opgenomen werden omdat VGPH bevestigd werd binnen haar platformfunctie. Deze vragen werden zowel intern als door externen gesteld.

Activiteit	Resultaten
Indienen van Projecten	<p>Integrale Jeugdhulpverlening (intern)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participatie in stuurgroep Implementatie Decreet Rechtspositie voor Minderjarigen in de Jeugdhulp'. • Er werd extra informatiemateriaal ontwikkeld voor minderjarigen met een verstandelijke handicap: een werkboekje en een affiche ontworpen waarin de kinderrechten via pictogrammen worden voorgesteld. • Met middelen van de stuurgroep en de koepels van voorzieningen werd een project uitgeschreven om vormingssessie over het decreet rechtspositie van minderjarigen(DRPM) in elke provincie te geven. <ul style="list-style-type: none"> - 18/11/09: Provincie Antwerpen (50 dln) - 08/12/09: Provincie Vlaams Brabant en Brussel (42 dln) - 16/12/09: Oost-Vlaanderen (80 dln) <p>Vlaamse Gebarentaal (intern) op vraag van FEVLADO, werd niet goedgekeurd (Minister Anciaux).</p>
Ondersteunen van werkgroepen	<p>Werkgroep PGB en zorgvernieuwing (intern) bv. opmaak van fiches methodieken van vraagverduidelijking</p> <p>Platform van Koepels en verenigingen (extern)</p>
Zorgen van afvaardiging namens	Afvaardiging van een gebruiker in de werkgroep toegangspoort IJH (Bernadette Rutjes) (extern).

sector in externe werkgroepen	
De stem van de ledenverenigingen wordt gehoord via het platform VGPH	Hoorzitting Vlaams Parlement 21/04/09 'Meerjarenanalyse'(extern). Vorbereiding en medewerking aan studiedag: 'ouderen met een handicap'(extern).
Ondersteunen van studiedagen	Op 21/03 organiseerde IJH een studiedag over cliëntparticipatie. VGPH werd gevraagd cliëntparticipatie binnen het VAPH te bespreken. Deze workshop werd voorbereid in een ad hoc werkgroep. 3 ervaringsdeskundigen verzorgden de workshop.

3.3.7 Doelstelling: De professionaliteit van het VGPH team wordt vergroot

Overzicht van activiteiten die betrekking hebben op de werknemers van VGPH.

Activiteit	Resultaten
Onthaalbrochure nieuwe werknemers	Brochure met invoegblaadjes voor het team: sinds oktober 2009.
Functiebeschrijving voor elk personeelslid	Overzicht bestaande functiebeschrijvingen: <ul style="list-style-type: none"> - Directeur - Coördinator informatie en communicatie - Coördinator zorgregie - Inhoudelijke raadgever - Provinciaal coördinator (Antwerpen, Vlaams Brabant, Oost-Vlaanderen) - Provinciaal coördinator (West-Vlaanderen, Limburg) - Provinciaal medewerker (Antwerpen, Vlaams Brabant, Oost-Vlaanderen) - Provinciaal medewerker (West-Vlaanderen, Limburg) - Administratief medewerker (A en B)
Teambuilding	Teamdag 31/08/09
Interne vorming	Team gericht denken (team 02/03/09) Kijk op Handicap (team 28/05/09) (i.s.m. Plan vzw) Begeleiden van workshops (team 26/10/09) Werving van vrijwilligers via spel van de vrijwilliger (team 22/01/09) Tijdsbesparing via efficiënte mailing/snellezen (team 26/10/09)
Individuele vormingen	Zie bijlage 1 met overzicht gevolgde vormingen
Werken met formats	Format verslaggeving team Format registratie en evaluatie deelname aan externe activiteiten
Intern overleg: Maandagochtendoverleg	= inhoudelijke overleg secretariaat Brussel met gedeelte van team 09/03 -27/06 -11/05 – 18/05 -25/05 – 15/06 -28/10

Team	= overleg met alle teamleden 05/01 - 02/03 - 06/04 - 04/05 - 28/05 - 08/06 - 22/06 - 07/09 - 05/10 - 26/10 - 07/12
Coördinatorenoverleg (april)	De professionaliteit van de coördinatoren werd vergroot omdat er afgestemd werd tussen de verschillende coördinatoren over verschillende thema's (men leerde van elkaar).
Medewerkersoverleg	Er vond in 2009 geen medewerkersoverleg plaats.
Individuele coachingsgesprekken	Frequente gesprekken met personeelsleden individueel of in tandem.
Er wordt steeds een beknopt verslag van de Permanente Cel aangeboden aan het team	De teamleden weten wat er op nationaal niveau m.b.t. de zorgregie gebeurt.
Opmaak discussienota doel Raad van Gebruikers	De professionaliteit van het team werd vergroot omdat er afgestemd werd tussen de verschillende provincies over de verschillende manieren van werken binnen de raden van gebruikers in de verschillende provincies (men leerde van elkaar).

3.3.8 Doelstelling: Er is een duidelijke interne structuur zowel wat VGPH betreft als wat de ondersteuning van het VGPH betreft i.f.v. de zorgregie op de diverse niveaus

Activiteiten die de bedoeling hebben om de organisatie degelijk uit te bouwen zowel op het vlak van interne structuren als naar wat de organisatie kan bieden.

Activiteit	Resultaten
Duidelijkheid interne structuur	Uitgetekende interne structuur is beschikbaar op website Actualisering van huishoudelijk reglement (AV 09/12/09)
Opmaken van afsprakennota's	Draaiboek standpuntbepaling Nota: "Mandaten gebruikersvertegenwoordigers in ROG-stuurgroepen, verkiezingsprocedure, richtlijnen en afspraken"+ engagementsverklaring
Beknopte verslagen	Verslagen van provinciale raden van gebruikers op gesloten gedeelte van website.
Er wordt op de website een beknopt verslag van de provinciale RvG's aangeboden	Er kan interprovinciaal afgestemd worden tussen de coördinatoren.
Opmaak beleids- en actieplannen	AV 18/03/09: goedkeuring beleidsplan (opdrachtkader, missie, visie en opdrachtsverklaring, 3 strategische doelstellingen)

3.3.9 Doelstelling: Een diversiteitsmanagement integreert ervaringsdeskundigheid in de organisatie

Overzicht van de inspanningen die gedaan worden om een personeelsbeleid te voeren dat oog heeft voor diversiteit en inbreng van ervaringsdeskundigheid.

Activiteit	Resultaten
Opmaak van (provinciale) actieplannen bij openstaande vacatures	Actieplan vacature provinciaal medewerker Limburg - 8 sollicitanten met handicap
	Actieplan vacature provinciaal medewerker Antwerpen - 11 sollicitanten met handicap
	Actieplan vacature provinciaal medewerker Vlaams-Brabant - 14 sollicitanten met handicap
Profilering organisatie als werkgever met werknemers met handicap	Aantal personeelsleden op 31/12/09: 15
	Werknemers met handicap: 7
	Werknemers zonder handicap: 8
	Persconferentie 31/08/09 i.s.m. met NMBS (te Leuven) + Persartikel HLN 01/09/09
	VGPH vertegenwoordiging in hoorzitting Vlaams Parlement op 21/04/09 via werknemer met handicap.

Besluit

In hoofdstuk 3 van dit jaarverslag beschreven wij de drie strategische doelstellingen die uitgewerkt werden in operationele doelstellingen en waarbij een overzicht van activiteiten onder werden geordend.

We willen in dit hoofdstuk ingaan op de behaalde resultaten.

Binnen beleidsplanning spreekt men over resultaatsindicatoren. Zij meten het gewenste of ongewenste resultaat van een doelstelling. Zo weet een organisatie of de gewenste doelstellingen zijn behaald. Deze indicatoren worden via het SMART³ principe geformuleerd. Verder is er nog een verschil tussen kwantitatieve (cijfers) en kwalitatieve metingen (inhoud).

Tijdens de vergadering van de Raad van Bestuur van 01/09/2009 werden er voor het beleidsplan 2009 een aantal resultaatsindicatoren naar voor geschoven. Zij werden geordend op basis van de resultaatsgebieden van de functiebeschrijving van de directeur.

Overzicht resultaatsindicatoren 2009:

Takenpakket	Te behalen doelstellingen	
Globale strategie	Er is een operationele uitwerking van de strategische doelstellingen voor 2009 (Innovatieve)studie – en ontmoetingsmomenten	KWAL KWAN
Personeelsbeleid	Betere introductie nieuwe werknemers Activiteiten medewerkers afbakenen op basis van beleidsplan	KWAL KWAL
Financieel beleid	Afrekening jaarrekening binnen opgesteld budget Afsprakennota onkostenvergoedingen en implementatie	KWAN KWAL
Coördinatie	Opzetten van interne en externe communicatiesystemen Instroom met 5% nieuwe gebruikersvertegenwoordigers	KWAN KWAN

³ S: specifiek duidelijk, concreet

M: meetbaar

A: aanvaard

R: realistisch

T: tijdsgebonden

Evaluatie resultaatsindicatoren

- **Er is een operationele uitwerking van de strategische doelstellingen voor 2009**

Na goedkeuring van het beleidsplan op de Algemene Vergadering van 17 maart 2009, werd er werk gemaakt van het benoemen van operationele doelstellingen, die op hun beurt vertaald werden in activiteiten.

Dit jaarverslag beschrijft in hoofdstuk 3 de activiteiten die VGPH ontplooidde om uitvoering te geven aan de te bereiken doelstellingen.

- **(Innovatieve)studie – en ontmoetingsmomenten**

De belangrijkste realisatie was de studiedag van 9/11/09 'kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevraging vanuit gebruikerszijde. Een 74-tal deelnemers + teamleden namen deel. Aan de voorbereiding van deze dag ging ruim 1 jaar studiewerk aan vooraf. Tijdens deze studiedag werden er aan de deelnemers 4 innovatieve sporen aangereikt om mensen met een handicap, die in een VAPH instelling verblijven of begeleid worden door een dienst, te beluisteren over hun kijk op de kwaliteit van ondersteuning. Na deze studiedag werden wij benaderd door de dienst inspectie. De inhoud van de studiedag en de mogelijke sporen zullen door de inspectie meegenomen worden bij de uitwerking van het nieuwe kwaliteitsdecreet.

We organiseerden op vraag van onze beleidsgroep zorgregie een informatiemoment omtrent het inzagerecht in voorzieningen. Prof Jos Van Loon, gaf op 13/11/09 informatie over hoe het er in de stichting Arduin (NL) aan toe gaat.

Er wordt door het VGPH een grote waaier aan ontmoetingsmogelijkheden gecreëerd, waar personen met een handicap, hun netwerkleden, professionelen uit de ledenverenigingen elkaar kunnen ontmoeten. We denken ondermeer aan: provinciale raden van gebruikers, de beleidsgroep zorgregie, de (tijdelijke) werkgroepen, filmvoorstellingen en de opgezette vormingen binnen de provincie ter voorbereiding van de ROG-tafels.

- **Betere introductie nieuwe werknemers**

Naast een Arbeidsreglement dat wettelijk verplicht is, ontvangt elke (nieuwe) werknemer een onthaalmap met invoegblaadjes. Deze map bevat alle praktische afspraken en kan aangevuld worden. Door de verspreide tewerkstelling (6 secretariaten) zijn duidelijke afspraken nodig. Alle personeelsleden ontvingen in november 2009 deze onthaalmap.

- **Activiteiten medewerkers afbakenen op basis van beleidsplan**

De voorbije jaren kreeg VGPH herhaaldelijk de opmerking dat personeelsleden met alles en nog wat bezig waren. Ook was er bij de teamleden soms onduidelijkheid of een bepaalde taak, vergadering, vraagstelling al dan niet binnen de opdracht viel. Door het beleidsplan en de vertaling in doelstellingen kunnen de activiteiten beter afgebakend worden en kunnen er bij de teamleden prioriteiten naar voor worden geschoven. Voor een aantal personeelsleden is dit duidelijk wennen geweest. De directie treedt meer delegerend op. Van het personeel

wordt verwacht dat zij streven naar het maximaal inlossen van verwachtingen binnen een afgesproken termijn.

- **Afrekening jaarrekening binnen opgesteld budget**

Zie financieel verslag VGPH 2009.

- **Afsprakennota kostenvergoedingen en implementatie**

Het VGPH telt ruim een 90-tal vrijwilligers die via het VGPH deelnemen aan één of andere vergadering. Zij kunnen hiervoor een kostenvergoeding ontvangen. Om de betaling van deze kosten zo efficiënt mogelijk te laten gebeuren, werd een duidelijke afsprakennota uitgewerkt. We moesten echter eind 2009 nog vaststellen dat, ondanks de gemaakte afspraken, bepaalde kostenstaten nog steeds te laat of foutief werden ingediend.

- **Opzetten van interne en externe communicatiesystemen**

Om de grote hoeveelheid aan door te geven informatie enigszins onder controle te houden, werd een systeem van elektronische nieuwsbrieven opgezet.

Zo is er een periodieke nieuwsbrief naar alle geïnteresseerden, een NieuwsFlash voor de ledenverenigingen van het VGPH en een interne TeamFlash.

- **Instroom met 5% nieuwe gebruikersvertegenwoordigers**

Het hebben van voldoende vrijwilligers die mee participeren aan de ROG- overlegtafels, blijft de achillespees van het VGPH. Van de 90 personen aan wie we een kostenvergoeding hebben uitbetaald, zijn slechts een 5tal nieuwe vertegenwoordigers. Deze instroom weegt echter niet op tegen de groep van vrijwilligers die in de loop van het jaar stopten met hun engagement en dit om zeer diverse redenen.

Andere behaalde resultaten

De RvB heeft de eerder beschreven resultaten, aangehaald als te behalen doelen. Deze doelen werden gebaseerd op het SMART-principe.

Als we terugblikken op het voorgaande jaar, dan zijn er volgens ons nog andere resultaten gehaald, die niet opgenomen waren in de lijst. Volgens ons zijn deze resultaten toch belangrijk om te melden in dit jaarverslag.

- Het VGPH is een overlegplatform die afgevaardigden uit de ledenverenigingen ondersteunt aan diverse beleidstafels binnen de zorgregie. Er wordt geparticipeerd om invloed te hebben/krijgen op het beleid. Beleidsbeïnvloeding is een proces. Soms met directe resultaten, soms een opbouwend proces van langere duur.
- Zo is ondermeer via het VGPH de 'onafhankelijke vraagverduidelijking' als begrip naar voor geschoven en werd dit op de diverse vergaderfora op de agenda geplaatst. Deze vraagverduidelijking is onderwerp van onderzoek (bv. het PGB-experiment).

- Hetzelfde is gebeurd met het begrip 'inzagerecht'. Dit is een belangrijke eis geworden van alle ledenverenigingen. Dit dossier werd stapsgewijs opgebouwd.
- In de vergadering van de Raad van Bestuur van 14 juni 2007 werd voor het eerst een nota voorgelegd die de titel droeg: een paradigmaomslag "van zorg naar ondersteuning". Waar deze nota een eerste aanzet was om het verschil tussen beide begrippen te kaderen, stellen we eind 2009 vast dat vanuit gebruikerszijde het woord 'ondersteuning' systematisch en bewust gebruikt wordt.
- Sinds dit jaar heeft VGPH een vertegenwoordiger binnen het Raadgevend Comité van het Vlaams Agentschap voor personen met een handicap. Via de agenda ontvangen wij een groot pak aan informatie. Ook via de overlegtafels zorgregie (Permanente Cel en ROG-tafels) bekomen wij veel informatie. We zijn gestart met een archiveringssysteem zodat we redelijk snel alle relevante informatie over één bepaald onderwerp bij elkaar kunnen zetten. We werken dit archiveringssysteem nog beter uit zodat we ook beter kunnen inspelen op situaties of vragen van vrijwilligers en verenigingen.
- We hebben een aantal pareltjes van vrijwilligers die door de jaren heen inhoudelijk sterker zijn geworden. Zij spenderen uren van hun vrije tijd aan het doornemen van teksten, het voorbereiden van vergaderingen en de terugkoppeling. Ondanks het razend snelle tempo dat opgelegd wordt, de niet altijd gebruikersvriendelijke procedures, de moeilijkheid en het abstracte materie, blijven zij zich inzetten. In de loop van 2009 ontdekten we een aantal nieuwe vrijwilligers die nu stap voor stap worden opgeleid en gecoacht.
- Ondanks het (misschien te) grote personeelsverloop, werken er in VGPH personeelsleden met en zonder handicap. Ze leveren een ongelooflijke grote inzet en gedrevenheid en hebben ondertussen een ruime deskundigheid opgebouwd. Hun doel: vanuit de zorgregie de kwaliteit van leven voor personen met een handicap te verbeteren. En dit zonder voorkeur van doelgroep of politieke strekking.

Nawoord

We zijn gekomen aan de laatste bladzijde van dit jaarverslag. Als auteurs komt er toch enige verontrusting naar boven drijven. Dit jaarverslag is, in vergelijking met de vorige exemplaren, volledig anders. Niet naar het aantal pagina's maar wel inhoudelijk.

De vorige jaarverslagen waren eerder beschrijvend: een opsomming van feiten, data en statische informatie.

Dit verslag probeert een proces te bevatten. Als teamleden van VGPH zitten we midden in dit proces. Het is voor ons duidelijk waarom we bepaalde activiteiten doen en andere zaken dan weer niet. Het besluit op de zorgregie is een Vlaams Besluit dat geïmplementeerd wordt binnen de regelgeving van het VAPH. We zien echter in de praktijk dat het in de provincies soms een regio-specifieke vertaling krijgt. Ook kent elke provinciale raad van gebruikers van VGPH, ons intern forum, een eigen dynamiek. Deze wordt bepaald door de eigenheid van de groep vrijwilligers (gebruikers) waar we mee samenwerken en die we ondersteunen.

Om dit proces te ordenen in een jaarverslag, dat niet alleen correct maar ook toegankelijk probeert te zijn, was niet eenvoudig. Zelf ondervonden we problemen bij het ordenen van activiteiten omdat één activiteit soms meerdere doelstellingen beoogt. We ontdekten ook hier en daar niet meegenomen operationele doelstellingen of onuitgevoerde activiteiten. Zoals elke provincie een territoriale eigenheid kent, zo zijn die provinciale tandems van personeelsleden ook overal verschillend, zowel als duo, als door hun kijk op de situatie, als in hun verslaggeving.

Als directeur van het VGPH heb ik de laatste twee jaren op vlak van beleidsplanning veel bijgeleerd en bestudeerd. Het proces om tot een beleidsplan te komen, verliep moeizaam, maar we zijn er in gelukt. Via het overzicht van de activiteiten van het voorbije jaar, bewijzen we dat het samenwerken van verenigingen binnen een overlegplatform zijn nut en functie heeft. Dit verslag is een halte in een proces. Ik beschouw dit verslag ook meer als een werkdocument. Op bepaalde domeinen zullen nog heel wat inspanningen geleverd moeten worden, willen we het beoogde resultaat halen.

We nemen ons voor om dit jaarverslag 2009 te vertalen in een "jaarverslag in klare taal".

Bijlage

Bijlage 1: Gevolgde vorming

Datum	Soort activiteit	Organisator	Gevolgd door
26/01/09	Werkbezoek VWW Lokeren	VGPH	Oost-Vlaanderen
27/01/09	Gebruikersraad De Bron	FOVIG	Oost-Vlaanderen
29/01/09	Laat je stem horen!	VFG	Oost-Vlaanderen
02/02/09	Informatievergadering Nieuw inschalingsinstrument	VAPH	Team
03/02/09	Infosessie Webapplicatie	VAPH	Limburg
05/02/09	Infosessie Webapplicatie	VAPH	Oost-Vlaanderen
10/02/09	Infosessie Webapplicatie	VAPH	Vlaams-Brabant en Brussel
13/02/09	Ondersteuning op maat voor personen met NAH	Open Therapeuticum Leuven (OTL)	Vlaams-Brabant en Brussel
16/02/09	Studiedag GRIP vzw - 'Niets over ons, zonder ons'	GRIP	Team
11/03/09	Film: Including Samuel	Ouders voor Inclusie	Oost-Vlaanderen
11/03/09 25/03/09 22/04/09 06/05/09 13/05/09	Opleiding facilitator PTP	Plan vzw	Nationaal
12/03/09 24/03/09	Infosessie Webapplicatie	VAPH	Antwerpen
17/03/09	Infosessie geven: "Wat na de school? Het aanbod van het VAPH."	Gezin en handicap	Antwerpen
24/03/09	Hulp is nooit ver weg (regio Halle-Vilvoorde)	Integrale Jeugdhulp VBB (IJH)	Vlaams-Brabant en Brussel
31/03/09	Participatie in intern VFG-overleg gebruikersvertegenwoordigers	VFG	Antwerpen
01/04/09	AEGIS workshop Leuven Toegankelijk (en goedkoop) op mijn PC, GSM en het	KULeuven en EPR	Nationaal

	internet		
07/04/09	Presentatie wetenschappelijke onderzoeken	VAPH	Nationaal
08/04/09	Kennismaking RvB	Dystonie	Oost-Vlaanderen
14/04/09	Infosessie: "Wat na de School?" participierend bijwonen	Gezin en handicap	Antwerpen
24/04/09	Persconferentie	Pleegzorg	Nationaal
28/04/09	Presentatie urgentiecodering, persoonlijke toekomstplanning	VAPH	Nationaal
07/05/09	Film: Beyond Borders	Handicum	West-Vlaanderen
08/05/09 14/05/09	Cursus trajectbegeleiding	SEN vzw	Nationaal
11/05/09	Infosessie over mogelijkheden na de school	BUSO De Beemden	Antwerpen
13/05/09	"Voorbij de Grens" met Lieve Blancquaert: praatavond met en voor personen met handicap	Provincie Limburg, dienst welzijn, KVG en VFG	Limburg
16/05/09	Studiedag VFG	VFG	West-Vlaanderen
22/05/09	Info-avond EEP	VFG	Limburg
27/05/09	Prijsuitreiking prestaties mensen in armoede	Leren Ondernemen (vereniging voor ouders in armoede)	Vlaams-Brabant en Brussel
02/06/09	Studiedag PTP	Plan vzw	Limburg
03/06/09	Studiedag Onafhankelijke Cliëntondersteuning	Fokus op Emancipatie Ado – Icarus	Nationaal, Limburg, West-Vlaanderen
23/06/09	Info i.v.m. individuele convenanten regelingen voor ledenvergadering ROG Limburg	Co Ha Provincie Limburg	Limburg
23/06/09	Toelichting webapplicatie	VAPH	Vlaams-Brabant en Brussel
24/06/09	Jongeren in de mantelzorg	Bond voor Grote en Jonge Gezinnen (BGJG)	Vlaams-Brabant en Brussel

30/06/09	Bezoek Feniks (Avelgem)	VGPH	West-Vlaanderen
03/07/09	Opmaak Beleidsplanning	KULeuven	Nationaal
15/09/09	Gastspreker dr. Dirk Liessens , problematiek coma-patiënt	Coma Limburg	Limburg
22/09/09	Vorming over Outlook	Provincie Vlaams- Brabant	Vlaams-Brabant en Brussel
23/09/09	Infosessie rol procesbewaker	VAPH	West-Vlaanderen
29/09/09	Studienamiddag Ouder wordende personen met een handicap	Inclusie Vlaanderen	Nationaal
02/10/09	Studiedag over achterstand in Halle- Vilvoorde over welzijnsvoorzieningen	Provincie Vlaams- Brabant	Vlaams-Brabant en Brussel
08/10/09	Studiedag: Brussen aan het woord	De Tandem vzw	Nationaal
08/10/09	In Bont Gezelschap. Over de brug tussen de migrantengemeenschap en de gehandicaptensector.	Handicum	Nationaal, Vlaams- Brabant en Brussel, West-Vlaanderen
09/10/09	KMO Marketing Congres	KMO- Marketingcongres	Nationaal
10/10/09	Trefdag vitamines voor je vereniging	Vormingplus Limburg	Nationaal, Limburg
12/10/09	Info aan contactpersonen over de webapplicatie	Provincie Vlaams- Brabant	Vlaams-Brabant en Brussel
20/10/09	Nieuwe CAO vorming	Sociare	Nationaal
20/10/09	Symposium: Voorbij de beperking	CM en RWO	Oost-Vlaanderen
23/10/09	Patiëntenparticipatie: Plaats voor een patiëntenplatform?	Vlaams Patiëntenplatform	Nationaal
29/10/09	Symposium Ouder wordende personen met een handicap	Pragodi HU Brussel	Nationaal
29/10/09	Informatie en visie van beleidmakers over de welzijnssector in Brussel	Brusselse Welzijnsraad (BWR)	Vlaams-Brabant en Brussel
18/11/09	Infoavond Ouder wordende personen met een handicap	KVG	Nationaal
19/11/09	Introductiedag Ouderen	Aksent	Nationaal
24/11/09	Studiedag: Emancipatorisch werken met mensen met een verstandelijke handicap	Vibeg vzw	Limburg

26/11/09	Infosessie geven: "aanbod VAPH en zorgregie"	KVG	Antwerpen
03/12/09	Rondetafelconferentie VN-verdrag voor de rechten van personen met een handicap	GRIP vzw	Nationaal

Bijlage 2: Film 'Zo zijn onze manieren'

De film 'Zo zijn onze manieren' werd in 2008 door VGPH gemaakt. De film wordt als middel gebruikt binnen strategische doelstelling 1 (werving van vrijwilligers) en binnen strategische doelstelling 2 (het beluisteren van de aspiraties van personen met handicap om volwaardig te participeren).

De film wordt aangeboden in een pakket bestaande uit:

- Film
- Gespreksleider (zijn personen met handicap of netwerkleden door ons opgeleid)
- werkboekje

Eind 2009 hebben in totaal 29 personen de vorming tot gespreksleider gevolgd.

Op 19 oktober 2009 werd een intervisiemoment voor de gespreksleiders georganiseerd in het provinciehuis van Leuven. 10 gespreksleiders waren aanwezig. Na een schets van het ontstaan van het filmproject en enig cijfermateriaal over de filmvoorstellingen die al hadden plaatsgevonden, werden vooral ervaringen uit de praktijk, alsook suggesties voor de toekomst uitgewisseld.

Het publiek bestond in 2009 hoofdzakelijk uit personen met een handicap (pmh) en hun nauwe verwanten en uit studenten. De resterende 10% van het publiek waren professionelen (hulpverleners en anderen).

De feedback op de film is overwegend positief. De film zet aan tot reflectie over de manier waarop personen met handicap in de maatschappij worden bekeken.

Dit jaar werd de film meerdere malen vertoond voor personen met een verstandelijke beperking. Ter ondersteuning, om hun mening over kwaliteit van leven te bevragen, werden diverse werkvormen toegepast.

Eén keer kregen de personen met verstandelijke beperking een dag op voorhand de kans om zich met behulp van een ondersteuner te bezinnen over kwaliteit van leven. Nadat de docu-film in zijn geheel werd vertoond, werden de thema's afzonderlijk bekeken en besproken. Daarbij stelde de ondersteuner open vragen over de thema's en werd gepeild naar toepassing hiervan in hun eigen leven. Op de dag van de vertoning (in aanwezigheid van familie- en personeelsleden) konden zij, mits enige ondersteuning, zelf hun mening in groep verwoorden. Familie en personeel hebben op die manier toch een aantal verrassende wensen en verzuchtingen van de personen met verstandelijke beperking kunnen horen.

Een andere maal was de vertoning van de docu-film onderdeel van een bijeenkomst voor personen met verstandelijke beperking die een ganse dag in beslag nam. Hier werd over de thema's van de film gesproken aan de hand van op voorhand geformuleerde stellingen. Ook hier werd de docu-film als een interessante aanzet ervaren om na te denken over eigen kwaliteit van leven.

Stellingen die geformuleerd werden, bleken ook bij andere doelgroepen een goed hulpmiddel om tot een interessant debat te komen. Zij helpen de groep om ruimer te denken dan de concrete situaties die in de film getoond worden.

Voor de studenten was de film een manier om kennis te maken met personen met een handicap. De docu-film werd vooral vertoond bij studenten die kozen voor een richting opvoedkunde of verpleegkunde. Opvallend was dat weinigen onder hen vertrouwd waren met personen met een handicap. Zij beseften dat de wensen en dromen van alle mensen overeenkomen, of men nu een handicap heeft of niet, maar hadden concreet/praktische vragen over het omgaan met personen met een handicap. Eén maal werd aangehaald dat het enige beeld van personen met handicap dat zij tot dan toe hadden, gevormd was door een bezoek aan een voorziening. Daarbij was het hen opgevallen dat de personen met handicap daar een eigen, afgesloten leefwereld hadden, buiten de gewone maatschappij. Het vertonen van de docu-film zette hen zeer duidelijk aan tot nadenken over manieren van meer inclusief werken met personen met handicap.

Meest terugkerende thema's waren:

1) Het belang van 'buitenkomen' voor personen met een handicap: zowel om zelf meer kwaliteit van leven te bekomen, als voor de maatschappij om beter vertrouwd te raken met personen met handicap.

2) Het belang van een sociaal ondersteunend netwerk om tot betere kwaliteit van leven te komen, alsook de moeilijkheden die men ondervindt om een dergelijk netwerk uit te bouwen.

Over het algemeen leverden de vertoningen achteraf interessante discussies op, gaande van participatie en toegankelijkheid tot het loslatingsproces van ouders en inclusief onderwijs.

Hieronder volgt een overzicht van de voorstellingen in 2009:

Datum	Organisatie	Plaats	Gespreksleider	Aanwezigen
8/1/2009	Plantijn Hogeschool	Antwerpen	Peter Lambreghts	58
17/1/2009	VFG	Herentals	Peter Lambreghts	60
20/1/2009	FOVIG	Avelgem	Veronique Hindrick	15
30/1/2009	VFG	Maasmechelen	Rudy Claeys	Geen info
30/1/2009	Mentor en Ado Icarus	Menen	Sofie Vanhoutte	10
6/2/2009	Jong VFG	Kortrijk	Liesbeth Gheldof	30
7/2/2009	VFG	Antwerpen	Lin Lenaers	25
9/2/2009	VFG	Lauwe	Dimitri Lefere	50
22/2/2009	VFG	Nieuwpoort	Ann Blauwblomme	40
25/2/2009	VFG DC Klein Heide	Hoboken	Rudy Claeys	Geen info

2/3/2009	VFG	St. Job in 't Goor	Rudy Claeys	6
5/3/2009	VFG	Kortrijk	Liesbeth Gheldof en Dimitri Lefere	Geen info
9/3/2009	School VIBO De Brem	Oud Turnhout	Rudy Claeys	70
21/3/2009	Ouders voor Inclusie	Leuven	Hetty Pasteels	30
23/3/2009	VFG voor PVT Schorshaegen	Duffel	Hetty Pasteels	20
27/4/2009	VFG – Kern-advies	Brugge	Liesbeth Gheldof	25
27/4/2009	Gemeentelijke Welzijnsraad	Kalmthout	Peter Lambreghts	25
11/5/2009	VFG – PVT Schorshaegen	Heist-op-den- Berg	Inge Verbeeck verv van Hetty Pasteels	22
16/5/2009	Open Thuis	Hasselt	Maarten Carmans	4
30/05/2009	Onze Nieuwe Toekomst	Gent	Didier Peleman met Veronique Hindrick	20
1/9/2009	OCMW	Kalmthout	Peter Lambreghts	Geen info
16/9/2009	VFG - Katho School	Tielt	Rudy De Graeve	Geen info
19/9/2009	VFG	Koekelare	Ann Blauwblomme ter vervanging van Dimitri Lefere	Geen info
28/9/2009	HBO Verpleegkunde	Roeselare	Rudy De Graeve	26
29/9/2009	VFG – VDAB hbo	Brugge	Ann Blauwblomme	20
5/10/2009	VFG – School Immaculata	Ieper	Liesbeth Gheldof	40
7/10/2009	VFG – School Sint Jozef	Tielt	Rudy De Graeve	Geen info
7/10/2009	VFG – School Heilig Graf instituut	Turnhout	Rudy Claeys	30
9/10/2009	VFG – personeel CAW	Antwerpen	Rudy Claeys	8
21/10/2009	VFG – Dienstencentr Hof van Crequi	Rumst	Rudy Claeys	21
22/10/2009	Katho	Ronse	Liesbeth Gheldof	24

22/10/2009	Fovig	Kortrijk	Didier Peleman en Veronique Hindrick	Geen info
23/10/2009	MPC St Franciscus	Roosdaal	Rob Penders	27
9/11/2009	Tevona scharniergroep	Hasselt	Maarten Carmans	15
12/11/2009	Gemeentelijke adviesraad	Malle	Peter Lambreghts	Geen info
19/11/2009	VFG	West-Vlaanderen	Ann Blauwblomme	Geen info
23/11/2009	VFG – School Heilige Familie	Brugge	Via Ann Blauwblomme	25
24/11/2009	VFG – School CVO Pestalozzi	Antwerpen	Rudy Claeys	32
25/11/2009	VFG West-Vlaanderen	Avelgem	Dimitri Lefere	30
26/11/2009	VFG West-Vlaanderen	Waregem	Dimitri Lefere	50
2/12/2009	KHBO	Brugge	Ann Blauwblomme ter verv van Rudy De Graeve	Geen info
3/12/2009	KHBO	Brugge	Christophe De Rudder	Geen info
8/12/2009	Mentor	Kortrijk	Veronique Hindrick	Geen info

Gebruikte afkortingen

- A&P: Afstemming en Planning
- AV: Algemene Vergadering
- Fovig: Federatie van Ouderverenigingen en Gebruikersraden in voorzieningen voor personen met handicap
- Govag: Vlaamse Gebruikers- en Oudervereniging Antroposofische Gehandicaptenzorg
- IJH: Integrale Jeugdhulp
- ION: Inclusief Onderwijs
- KVG: Katholieke Vereniging Gehandicaptten
- ONT: Onze Nieuwe Toekomst
- PC: Permanente Cel
- PmH: Personen met een Handicap
- PTP: Persoonlijke Toekomstplanning
- ROG: Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg
- RvB: Raad van Bestuur
- RvG: Raad van Gebruikers
- RvG VBB: Raad van Gebruikers van Vlaams-Brabant en Brussel
- TrB: Trajectbeleiding
- UBB: Uitbreidingsbeleid
- VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
- VFG: Vereniging personen met een handicap
- VGPH: Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap
- VWV: Vlaams Welzijnsverbond

Errata

In het jaarverslag van 2008 was een foutje geslopen:

Op pagina 14 stond bij Kathleen Dierckens: in dienst sinds 01-06-2006, dit moest 01-12-2005 zijn.