



Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap

Sterrenkundelaan 30

1210 Brussel

# **JAARVERSLAG**

**- 2010 -**

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Duiding platform en verenigingen.....	5
1.1 Bestuurlijke organisatie.....	5
1.2 Ontwikkeling interne structuur .....	7
2. Personeel en werking.....	8
2.1 Personeel.....	8
2.2 Werking .....	10
3. Werking op basis van het beleidsplan 2010.....	11
3.1 STRATEGISCHE DOELSTELLING 1 .....	12
3.1.1 Doelstelling: Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie bij VGPH .....	12
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 .....	24
3.1.4 Doelstelling: Er is zicht op de huidige overlegcultuur en deze wordt verbeterd .....	30
3.1.5 Doelstelling: De impact van de vertegenwoordigers op de besluitvorming wordt groter ..	32
3.1.6 Doelstelling: Er is een relatie tussen de participerende personen met een handicap en hun ledenvereniging .....	42
3.1.7 Doelstelling: De verenigingen zijn inhoudelijk nauw betrokken bij de voorbereidingen van de dossiers die binnen de zorgregie aan bod komen.....	44
3.1.8 Doelstelling: VGPH organiseert en neemt deel aan werkgroepen en commissies waarbij thema's van de zorgregie verkend en nader bestudeerd worden.....	46
3.2 STRATEGISCHE DOELSTELLING 2 .....	47
3.2.1 Doelstelling: De verenigingen krijgen informatie over de mogelijkheden maar ook de begrenzingen van de (huidige) zorgregie .....	47
3.2.2 Doelstelling: VGPH kan personen met een handicap volledig informeren over de zorgvraagregistratie en zorgbemiddeling .....	48
3.2.3 Doelstelling: VGPH ontwikkelt de klachtenprocedure zodat dit een goed instrument wordt voor de gebruikers .....	49

3.2.4 Doelstelling: VGPH stimuleert PTP -processen (micro niveau) en faciliteert veranderingsprocessen op meso- en macroniveau .....	49
3.2.5 Doelstelling: VGPH kent de aspiraties van personen met een handicap en de ledenverenigingen die nodig zijn om volwaardig te participeren in de samenleving.....	50
3.3 STRATEGISCHE DOELSTELLING 3 .....	52
3.3.1 Doelstelling: De ledenverenigingen leren de ondersteunende rol die VGPH biedt op het vlak van zorgregie kennen.....	52
3.3.2 Doelstelling: De RVB en de AV worden bestuurlijk sterker en hebben een gezamenlijk gedragen toekomstvisie .....	54
3.3.3 Doelstelling: Belangen van ledenverenigingen die gemeenschappelijk zijn, worden door VGPH ondersteund en mee verdedigd.....	55
3.3.4 Doelstelling: Individuele belangen van de ledenverenigingen die binnen de zorgregie aan bod komen worden mee behartigd door VGPH.....	55
3.3.5 Doelstelling: De ledenverenigingen leren elkaar beter kennen zodat ze elkaar kunnen versterken.....	56
3.3.6 Doelstelling: Platformfunctie wordt ten dienste gesteld van de ledenverenigingen .....	56
3.3.7 Doelstelling: De professionaliteit van het VGPH team wordt vergroot .....	58
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 .....	59
3.3.9 Doelstelling: Een diversiteitsmanagement integreert ervaringsdeskundigheid in de organisatie .....	60
3.3.10 De verenigingen binnen het overlegplatform kunnen rekenen op een goede logistieke ondersteuning .....	60
3.3.11 De werknemers binnen VGPH kunnen rekenen op een goede logistieke ondersteuning.	61
Besluit.....	62
Nawoord.....	82
Bijlage .....	83
Bijlage 1: Gevolgde vorming.....	83
Bijlage 2: Film 'Zo zijn onze manieren' .....	87
Bijlage 3: Overzicht van informatievragen buiten de zorgregie.....	88
Gebruikte afkortingen en errata .....	89

## Inleiding

Dit jaarverslag is opgemaakt in uitvoering van het besluit op de zorgregie. Artikel 39 stelt dat het platform jaarlijks een activiteitenverslag moet opmaken en dit voor 31 maart van het volgende kalenderjaar moet bezorgen aan het VAPH.

In dit jaarverslag geven wij een overzicht van de activiteiten die het VGPH ontplooidde in het kader van haar opdracht binnen de zorgregie. Deze taken werden omschreven in artikel 37 van het besluit en zijn de volgende:

- 1° het versterken van de positie van personen met een handicap met het oog op de opdrachten van het ROG door vertegenwoordigers van de verenigingen van personen met een handicap in de werking van het ROG aan te wijzen en te ondersteunen;
- 2° het informeren van de personen met een handicap over de zorgvraagregistratie en de zorgbemiddeling;
- 3° het begeleiden van personen met een handicap bij:
  - a) het inleiden van klachten over de zorgvraagregistratie;
  - b) het inleiden van klachten over de zorgbemiddeling.

Vanaf 2009 worden deze taken vertaald in een beleidsplan dat goedgekeurd werd door de Algemene Vergadering. Een evaluatie van de activiteiten gebeurde op basis van de vooropgestelde resultaatsindicatoren en werden voor het eerst ook zo in het jaarverslag van 2009 verwerkt.

Het werkingsjaar 2010 bouwde verder op deze basis.

Om onze opdracht te realiseren werden er strategische doelstellingen uitgeschreven, die een operationalisering krijgen via concreet benoemde activiteiten. Gezien de specifieke provinciale ROG-werkingen werd tevens rekening gehouden met deze diversiteit.

We hopen dat dit jaarverslag gelezen wordt en tevens een houvast biedt aan de beleidsmakers die gebruikersparticipatie in Vlaanderen belangrijk vinden.

## 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 2010 was de Raad van Bestuur van VGPH als volgt samengesteld:

- Voorzitter: Hugo Verhoeven (voorzitter tot 5/07/10) - vervangen door Anja Van Impe
- Ondervoorzitter: Anja Van Impe - vervangen door Chris Robbroeckx
- Secretaris: Paul Driesen
- Penningmeester: Maria Torfs
- Leden: Bernadette Rutjes, Evy Reviërs

VGPH telde in 2009 19 aangesloten gebruikersverenigingen, waarvan 17 effectieve leden stemrecht hebben en 2 ledenverenigingen niet-effectief lid zijn en dus geen stemrecht hebben in de Algemene Vergadering. De vereniging van mensen met een verstandelijke beperking 'Onze Nieuwe Toekomst' werd als lid aanvaard in de AV van maart 2010.

### 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
Inclusie Vlaanderen vzw	A. Giraudlaan 24 1030 Schaarbeek
BOL-BUDIV vzw	Kerkstraat 108 9050 Gentbrugge
Vzw Coma België	J. De Keuckelaerestraat 12/b1 9041 Gent
Vereniging van Blinden en Slechtienden Licht en Liefde vzw	Oudenburgweg 40 8490 Varsenare
FEVLADO	Stropkaai 38 9000 Gent
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
GOVAG vzw	Herentalsebaan 73 2240 Zandhoven
Ouders voor Inclusie	A. Verhaegenstraat 42 9000 Gent
Onze Nieuwe Toekomst	Jaspisstraat 1 9000 Gent

### Overzicht niet-effectieve ledenverenigingen

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

## 1.2 Ontwikkeling interne structuur

Het huishoudelijk reglement, zoals voor het laatst aangevuld in de Algemene Vergadering van 17 december 2009, werd ongewijzigd in 2010 toegepast.

Er werden wel initiatieven ondernomen in het kader van de nota ‘deugdelijk bestuur’. In dat kader werd er gezocht naar een externe voorzitter voor het VGPH.

Geertje Deceuleneer engageerde zich de eerste maanden van 2010 als vrijwilliger om de vergaderingen (RvB en AV) van het VGPH te volgen. De bedoeling was om dan later op het jaar eventueel met statuutwijzigingen het mogelijk te maken dat een externe persoon het voorzitterschap zou opnemen.

Half 2010 haakte zij af. De omgevingsfactoren waarin het VGPH zich bevond, waren niet van die aard dat dit het enthousiasme van externe vrijwilligers kon stimuleren.

## 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
<b>Provincie Antwerpen</b>			
Olivier Claessens	01-03-2003		Voltijds
<b>Provincie Limburg</b>			
Inge Verbeeck	01-10-2008		19u / week
	01-11-2008		30u / week
	01-10-2009		20u / week
<b>Provincie Oost-Vlaanderen</b>			
Caroline Callens	09-01-2008		voltijds
<b>Provincie West- Vlaanderen</b>			
Tim Claerhout	16-04-2007		32u / week
<b>Provincie Vlaams-Brabant</b>			
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
<b>Provincie Antwerpen</b>			
Patricia Verbeelen	01-03-2010		13u / week
<b>Provincie Limburg</b>			
Bjorn Winters	06-05-2009		30u / week
<b>Provincie Oost-Vlaanderen</b>			
Kristof Van Zele	10-04-2007		13u / week
<b>Provincie West- Vlaanderen</b>			
Veronique Hindrick	01-09-2008	15-07-2010	20u / week
<b>Provincie Vlaams-Brabant</b>			
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

ADMINISTRATIE VGPH	In dienst	Uit dienst	Werkregime
Nele Demeulenaere	01-10-2007		14u / 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. Het voorbereidend werk wordt vanuit de studiedienst in Brussel gecoördineerd. Aan de ROG-tafels worden er op provinciaal niveau standpunten gevormd die dan later via intern overleg op elkaar afgestemd moeten worden. Hier is de coördinator Zorgregie een belangrijke spilfiguur. Veel tijd en energie gaat niet alleen naar de inhoudelijke voorbereiding maar ook naar de afstemming tussen de verschillende provincies.

De directeur neemt de algemene coördinatie voor haar rekening. Voor de inhoudelijke ondersteuning doet de directeur een beroep op de raadgevers, voor de provinciale afstemming van de zorgregie op de provinciale coördinatoren en medewerkers. Daarnaast staat de directeur in voor de coaching van de groep van personeelsleden. Concreet betekent dit het opvolgen van de uitvoering van de provinciale beleidsplannen, functioneringsgesprekken, ondersteuning, bijsturing, ...

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.

Omwille van de problemen die zich stelden binnen het VGPH rond het al dan niet verder bestaan van de organisatie, werden personeelsleden die uit functie gingen niet meer vervangen. Dit is dan ook ondermeer de reden waarom er in de provincie West-Vlaanderen sedert augustus 2010 geen medewerker meer in dienst is.

Via de maandelijkse teamvergaderingen en ad hoc overleg wordt de werking afgestemd. De teamvergaderingen worden voorbereid en geleid door de directeur.

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 haar 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 2010**

Tijdens de Algemene Vergadering van 18 maart 2009 werd een beleidsplan (opdrachtkader – missie – visie – strategische doelstellingen) goedgekeurd.

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

Zoals in het vorige 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. Deze provinciale accenten zijn een gevolg van het feit dat de zorgregie in elke provincie soms anders vertaald wordt. Andere structuren, andere benamingen, andere activiteiten, andere keuzes. De provinciale diversiteit is een realiteit waar het VGPH zich aan aanpast en haar coaching op afstemt.

In dit jaarverslag bekijken we in welke mate de resultaatsindicatoren, zoals die werden vastgesteld door de RvB van VGPH, werden bereikt.

### 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
<b>Herwerking folder 'Ik heb een ondersteuningsvraag, wat nu?'</b>	Folder is inhoudelijk afgetoetst bij de vertegenwoordigers van de verschillende verenigingen (Raden van Gebruikers en Beleidsgroep Zorgregie). Folder is taalkundig en vormelijk afgetoetst bij een leesgroep van vrijwilligers. Digitale versie van de folder is afgewerkt.
<b>Samenvatting Perspectief 2020</b>	De gebruikersverenigingen vonden deze informatie op de website en via de nieuwsbrief en hoefden het hele document niet te lezen.
<b>Verschiedende documenten van het VAPH werden op een toegankelijke manier voorgesteld aan de verenigingen</b>	Alle verenigingen krijgen via de nieuwsflash op een toegankelijke manier informatie over de omzendbrieven rond nieuwe prioriteitsbepaling, meerjarenplanning, over het uitbreidingsbeleid 2011, de meerjarenplanning, de evaluatie van de instroom en lang wachtenden, de evaluatie van convenanten, de toekomstige prioriteitsbepaling, het toekomstige BVR zorgregie en contactpersoonschap, ... en over documenten van het VAPH (CRZ-

	<p>rapport).</p> <p>Op de Beleidsgroep Zorgregie werd gewerkt met overzichtelijke powerpoints van omzendbrieven en documenten van het VAPH.</p>
<p><b>Eenvoudige, informatieve publicaties over zorgregie voor de ledenverenigingen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenvatting Perspectief 2020 (september 2010)</li> <li>• Samenvatting witboek (maart 2010)</li> <li>• CRZ-analyse (november 2010)</li> <li>• Informatief artikel 'Kwaliteit van diensten en voorzieningen door de bril van personen met een handicap. Hoe kunnen gebruikersorganisaties hun steentje bijdragen?' (april 2010)</li> <li>• Informatief artikel 'Het VN-verdrag: Naar een grotere kwaliteit van bestaan voor alle personen met een beperking (april 2010)</li> <li>• Informatieve bundel over de klachtenprocedure is afgewerkt. Alle verenigingen kunnen de bundel raadplegen op de website (november 2010)</li> <li>• Informatief artikel 'Ontevreden? Doe er iets mee!' (november 2010).</li> <li>• 'Vragenlijst over de kwaliteit in de voorziening. Wat vindt u van de kwaliteit van uw huidig verblijf en leven in de voorziening? Geef hier uw mening!'</li> <li>• Herwerking en druk van het woordenboekje</li> </ul>
<p><b>Verbetering kwaliteit documenten voor verenigingen</b></p>	<p>De documenten van de Permanente Cel voor de ledenverenigingen werden in Klare Taal omgezet.</p>
<p><b>Vorming Zorgregie</b></p>	<p>Alle ledenverenigingen kunnen beroep doen op een uitgewerkte vorming Zorgregie.</p> <p>Alle ledenverenigingen kunnen een gratis interactieve workshop over de klachtenprocedure aanvragen.</p>
<p><b>Website</b></p>	<p>In november werd een nieuwe gebruiksvriendelijke en toegankelijke website gelanceerd.</p>

## Provincie Antwerpen

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Antwerpen	Resultaten
<p><b>Website</b></p>	<p>Het provinciaal webgedeelte wordt tegen eind 2010 uitgebouwd</p>	<p>Dit webgedeelte is eind 2010 nog niet uitgebouwd. De website is tegen het eind van 2010 gewijzigd. Deze wijziging was eerder gepland maar werd uitgesteld wegens de</p>

		onduidelijkheid over de toekomst van VGPH
<b>Provinciale nieuwsbrief</b>	Per kwartaal wordt één provinciale nieuwsbrief naar de provinciale afdelingen van de verenigingen gestuurd	Dit plan startte het tweede kwartaal. Er is slechts één van de drie nieuwsbrieven verzonden. Dit is onder meer te wijten aan de moeilijke 2 <sup>de</sup> helft van 2010.
<b>Afstemming</b>	In 2010 wordt met elke vereniging afgestemd	<p>FOVIG Antwerpen: voorzitter en 3 andere leden zijn erg betrokken in het ROG en de Raad van Gebruikers.</p> <p>GOVAG: 4 leden van GOVAG zijn sterk betrokken in de Raad van Gebruikers en 2 volgen het ROG.</p> <p>MS-Liga: Vertegenwoordiging is miniem. De MS-Liga en VGPH bespreken werving van nieuwe vertegenwoordigers.</p> <p>Inclusie Vlaanderen: Er is overleg geweest met vertegenwoordiger Inclusie Vlaanderen Antwerpen. De mogelijke kandidaat vertegenwoordiger is niet ingestapt omwille van drukke privé-agenda.</p> <p>VFG: Er is overleg geweest rond werving. VFG kon totnogtoe geen nieuwe mensen aanleveren. Er zijn 2 vertegenwoordigers die erg betrokken zijn bij de Raad van Gebruikers en het ROG.</p> <p>BOL-BUDIV: is een Vlaamse organisatie met een professionele werking vanuit het Gentse. In Antwerpen hebben we goede contacten met een bestuurslid, die ook lid is van de Raad van Gebruikers. BOL-BUDIV zoekt nog geen leden, omwille van het feit dat PAB nog niet is geïntegreerd in de CRZ.</p> <p>De andere verenigingen zijn minder actief of gekend in Antwerpen. De Vlaamse Vereniging Autisme zou gecontacteerd zijn, maar dat is uitgesteld wegens het onzekere bestaan van VGPH.</p>

Provincie Limburg		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
Up-to-date houden van provinciaal gedeelte	Systematisch updaten van het gesloten	De gebruikers kunnen d.m.v. login het gesloten gedeelte van de site raadplegen. Hier staat geüpdate relevante informatie. Tevens

website	gedeelte van de website	kunnen ze de kalender raadplegen voor de opvolging van vergaderingen binnen het ROG en andere interessante activiteiten. Enkel leden van de Raad van Gebruikers beschikken over een login.
	Opvolgen activiteiten ledenverenigingen	De ledenverenigingen kunnen op de website terecht voor informatie over de zorgregie . Ook kunnen zij ook voor input zorgen op het gesloten gedeelte.
Toegankelijke informatie aanbieden	Verslag omzetten in Klare Taal, maken van eenvoudige uitlegschema's	De verslagen van de Raad van Gebruikers worden omgezet in Klare Taal. Er zijn eenvoudige schema's opgesteld m.b.t. gebruikersparticipatie en de verschillende status knelpuntstatuten. Deze toegankelijke informatie is ter beschikking op het gesloten gedeelte van de website.

### 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
<b>Betrekken van personen met een verstandelijke beperking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetreding van Onze Nieuwe Toekomst vzw bij het VGPH (april 2010).</li> <li>• Verzamelde tips over toegankelijk maken van verslagen (literatuur, contact organisaties die personen met een verstandelijke beperking coachen (Het Grote Plein vzw, Onze Nieuwe Toekomst)).</li> <li>• Systematisch omzetten van informatie in klare, eenvoudigere taal (afsprakennota, boekje van de vrijwilliger, folder 'Ik heb een ondersteuningsvraag', jaarverslag, verslagen Raad van Gebruikers, documenten en verslagen Algemene Vergadering, nieuwsbrieven, informatie op de website, ...).</li> <li>• Ontwikkeling van een checklist waarmee vrijwilligers VGPH-publicaties afoetsen wat betreft 'Klare Taal' en verbeterpunten voorstellen.</li> <li>• Indienen project Vlaams-Brabant (praatcafé voor mensen met een verstandelijke beperking).</li> </ul>
<b>Werving via moderne</b>	Aantal fans facebookpagina op 31/12: 186

communicatiemiddelen	
<b>Werving via VGPH-activiteiten</b>	<p>Dvd 'Zo zijn onze manieren'                      Filmvoorstellingen 'Zo zijn onze manieren' (zie bijlage)</p> <p>Laagdrempelige vormingsprogramma's i.f.v. zorgregie:                      Geven van vorming 'Kijk op Handicap': Dagcentrum het Baken op 7/12/2010</p>
<b>Openstaan voor nieuwe verenigingen die lid willen worden van het VGPH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeren van verenigingen over lidmaatschap bij VGPH. Contact en ophijsting van verenigingen die interesse hebben in toetreding bij het VGPH.</li> <li>• Overleg met NEMA vzw ter bespreking en ter voorbereiding van toetreding van NEMA bij het VGPH (o.a. vergadering 31/05). Resultaat: uitgeschreven verslag. Ondersteuning artikel in NMA (ledenblad) over VGPH. Ondersteuning bij aanvraagdossier.</li> <li>• Informeren en ondersteunen bij aanvraagdossier voor toetreding van Liberale Vereniging Personen met een Handicap en Marjan vzw bij het VGPH.</li> </ul>

*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
<b>Doelgroep-uitbreiding</b>	Oudergroeperingen samen brengen en betrekken in Raad van Gebruikers	<p>"2 voor 12", een oudergroepering vanuit een semi-internaat, sloot zich aan bij GOVAG. 3 leden hiervan vertegenwoordigen GOVAG sinds het najaar van 2010 binnen de Raad van Gebruikers Antwerpen en één hiervan volgt het ROG en CRZ van één regio.</p> <p>2 voor 12 en de oudergroepering "21 wacht maar" zaten op voorstel van VGPH samen rond de tafel en startten een positieve band die op langere termijn kan leiden tot concrete samenwerking. Dit wordt niet gestuurd door VGPH, dit moet de kans krijgen organisch te groeien.</p>
<b>Binding gebruikers</b>	We geven een persoonlijke bedankingskaart, plannen een bezoek aan een voorziening en breiden af en toe de catering voor de Raad	De vertegenwoordigers weten dat ze gesteund en geholpen worden. Het bezoek aan een voorziening werd waardevol ervaren en gaf mee vorm aan het idee dat ze aan boeiende

	van Gebruikers uit.	zaken participeren.
<b>Werving</b>	We trachten eind 2010 te komen tot 16 vrijwilligers die deelnemen aan het ROG.	Gezien de onzekerheid over het bestaan van VGPH is er sinds de zomervakantie niet veel meer kunnen gebeuren aan het werven van vrijwilligers. Toch is begin 2010 de oudergroep 2 voor 12 betrokken en hebben zij zich via GOVAG geëngageerd. Zij leverden 3 vrijwilligers die deelnemen aan de Raad van Gebruikers. Het aantal leden van de Raad van Gebruikers komt daarmee op 17. 15 hiervan nemen deel aan het ROG.

Provincie Limburg		
Activiteit (beleidplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
Analyse situatie gebruikersvertegenwoordigers	Maken van analyse en opstellen van de randvoorwaarden en knelpunten	Er is een overzicht deelnemers van de Raad van Gebruikers en een overzicht mandaten in de stuurgroep ROG  Er is zicht op de randvoorwaarden en de knelpunten m.b.t. gebruikersvertegenwoordigers in Limburg
Bijhouden van aanwezigheden van de gebruikers in de verschillende overlegvergaderingen	Opstellen registratieformulier aanwezigheden	Er is een overzicht van de aanwezigheden van de gebruikers in verschillende overlegvergaderingen. Tevens wordt de aanwezigheden geëvalueerd. Op één uitzondering na was op elk overleg een gebruiker aanwezig. Er wordt steeds getracht een gebruiker af te vaardigen vanuit de RvG aan de overlegvergaderingen binnen het ROG.
Werving vrijwilligers	Deelname aan voorstelling theaterproject 'de hoofdrol'  Deelname aan algemene vergadering FOVIG  Deelname Viering ADO Icarus  Deelname aan VIVO-beurs  Vorming Zorgregie	Kennismaking met NAH-problematiek, uitbreiding netwerk  Kennismaking leden FOVIG Limburg + samen nadenken over vrijwilligerswerking  Deelname van 2 nieuwe vrijwilligers aan de RvG  Contact met verschillende personen binnen de gehandicaptensector (gebruikers en professionelen)  Nieuwe vrijwilligers laten kennis maken met de zorgregie en gebruikersparticipatie  1 gebruiker neemt mandaat op in de

		stuurgroep ROG
Behouden van de vrijwilligers	Individuele evaluatiegesprekken	Er werd een evaluatiegesprek gehouden met 7 leden van de RvG. Eventuele knelpunten en suggesties werden geïnventariseerd.

Oost-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Oost-Vlaanderen	Resultaten
<b>Personen met een handicap en/of wettelijke vertegenwoordigers van personen met een handicap nemen vertegenwoordiging op</b>	Leden van de Raad van Gebruikers werden uitgenodigd om nieuwe leden uit hun organisatie mee te introduceren	Leden van de Raad van Gebruikers brachten zowel vanuit FOVIG als vanuit Inclusie Vlaanderen in het totaal 2 nieuwe leden aan.
<b>Organisaties zorgen voor leden die vertegenwoordiging opnemen</b>	Contacten met organisaties en verenigingen en de ondersteunende functie van VGPH toelichten en Zorgregie voorstellen aan de hand van vorming en PowerPoint presentatie	1 nieuw lid nam vertegenwoordiging op vanuit een vereniging die in 2009 nog niet aanwezig was in de RvG Oost-Vlaanderen.  2 personen met een handicap uit organisaties die nog geen vertegenwoordiging opnemen in de RvG Oost-Vlaanderen overwogen bijkomend toe te treden. De informatieve gesprekken zijn nog bezig en engagementen worden overwogen na uitklaring van platformfunctie.
<b>Personen met een handicap weten dat participatie belangrijk is</b>	PowerPoint over participatie en verschillende niveaus tot participatie	Samenwerking met gebruikers in de voorbereiding van een Gebruikerscolloquium rond participatie in de provincie Oost-Vlaanderen.
<b>Appreciatie en het in de kijker stellen van het engagement van personen met een handicap</b>	Informeel moment ter bevordering van het samen horen, samenzijn en samen doen !	Bezoek aan het Wijkrestaurant Nieuw Gent waar personen met een handicap een voorbeeldfunctie opnemen in participatie en emancipatie in het dagdagelijkse leven.
<b>Personen met een handicap kennen de verenigingen</b>	Informatie verlenen over Zorgregie en het belang van vertegenwoordiging van personen met een handicap vanuit Gebruikersverenigingen benadrukken	Voorstelling in de Sociale Plattegrond van Oost-Vlaanderen op 8 juni 2010 resulteerde in contact met ouders die een engagement wensten op te nemen. Zij ontvingen informatie over de verschillende verenigingen en de eigenheid van elke vereniging, om zo via lidmaatschap van vereniging aan te sluiten.
<b>Aandacht voor de voorwaarden tot</b>	Personen met een handicap individueel	Er is een assistentie afspraak met de onthaal bediende zodat persoon met handicap naar de

<b>participatie</b>	bevragen in wat er nodig is om te participeren	vergaderzaal wordt begeleid.
	Personen met een handicap individueel bevragen in wat er nodig is om te participeren	Overleg met toegankelijkheidsambtenaar voor de aanpassing van lift in Provinciehuis, Gouvernmentstraat en het uitwerken van rechtstreekse toegang langs buiten via nieuw hellend vlak, zodat persoon met handicap in elektronische rolwagen toegang krijgt tot overleg in Auditorium, wanneer lift defect is.
	Toegankelijkheid van verslaggeving via vertaling in Klare Taal	Verslagen van de RvG Oost-Vlaanderen zijn vertaald in Klare Taal en bieden een overzichtelijke en zinvolle samenvatting van besprekingen.
	Individuele toelichtingen	Perspectief 2020 werd voorbereidend in een individueel gesprek toegelicht aan personen met een verstandelijke beperking.
	Partners en andere geledingen in het regionaal overleg activeren tot effectieve evenwaardigheid in participatie	Actieve en herhaalde interventie door VGPH personeel wanneer hiervan wordt afgeweken.  Nota 'Randvoorwaarden tot participatie' werd ter bespreking en naleving voorgelegd aan de Stuurgroep.
	Inspraak datumbevestiging van overleggen / Systematische aanmaningen en ingrijpen wanneer niet voldoende wordt rekening gehouden met de gebruikers	Voorzitter van Platform Minderjarigen toetst na herhaaldelijk aandringen eerst af met de gebruikers alvorens de voorzieningen een voorstel van data rond te sturen bij overleg van Zorgbemiddelingen.  Overleggen op maandagvoormiddag en vrijdagmiddag worden vermeden op verzoek van de Gebruikers.

#### Provincie Vlaams-Brabant en Brussel

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Vlaams-Brabant en Brussel	Resultaten
<b>Werving van nieuwe leden in de RvG VBB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- door het bijwonen van studiedagen</li> <li>- door het ondersteunen van een nieuw initiatief van ouders in de regio over:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. opvang van volwassenen met normale begaafdheid en autisme → twee gebruikers (RvG/ROG en WG A&amp;P)</li> <li>2. opvang van minderjarigen met NAH → één deelnemer (RvG/WG A&amp;P)</li> </ul>

	<p>- door het organiseren van een infoavond voor leden van de RvG, hun achterban en geïnteresseerden over het aanbod van de mutualiteiten voor pmh in de zorgregie op 22/03</p>	<p>1. de voorzitter van de gebruikersraad van Oostrem (Fovig) en de voorzitster van de afdeling Midden-Brabant van Inclusie Vlaanderen nemen nu actief deel aan de RvG</p> <p>2. één deelnemer voor de zorgbemiddelingsvergadering (Leuven)</p>
<p><b>Informereren van nieuwe leden</b></p>	<p>- door het bijwonen van studiedagen</p> <p>- door het ondersteunen van een nieuw initiatief van ouders in de regio mb:</p> <p>* opvang van volwassenen met normale begaafdheid en autisme</p> <p>* opvang van minderjarigen met NAH</p> <p>- door het organiseren van een infoavond voor leden van de RvG, hun achterban en geïnteresseerden over het aanbod van de mutualiteiten voor Pmh in de zorgregie op 22/03</p> <p>- door het bijwonen en informeren van de gebruikersraad in Oostrem</p> <p>- door interesse te tonen voor het artistieke werk(poëzie) van een persoon met NAH</p> <p>- ieder nieuw lid start met een uitgebreid kennismakingsgesprek</p> <p>- ieder nieuw lid</p>	<p>* twee mama's: waarvan nu 1 deelneemt aan de RvG en de stuurgroep ROG en 1 deelneemt aan de WG afstemming en planning (A&amp;P)</p> <p>* 1 papa neemt deel aan de RvG en volgt de WG A&amp;P</p> <p>* de voorzitter van de gebruikersraad van Oostrem (Fovig) en de voorzitster van de afdeling Midden-Brabant van Inclusie Vlaanderen nemen nu actief deel aan de RvG</p> <p>* 1 mama neemt nu ook deel aan de zorgbemiddelingsvergadering van Leuven</p> <p>een lid van de gebruikersraad, ook bewoner van De Wilg-Oostrem neemt deel aan de RvG</p> <p>zij werd lid van de RvG</p> <p>tijdens dit gesprek wisselen we relevante info uit over elkaar</p> <p>deze map kan later ook gebruikt worden om documenten in te sorteren die</p>

<b>Meer toegankelijk maken van de RvG zodat meer pmh kunnen deelnemen</b>	ontvangt een introductiemap met heel wat info: bv het organogram van VGPH en ROG VBB, info over PTP enz	meegenomen worden naar de vergadering
	vrijwilligers 'geven' veel energie en tijd voor een goede werking van de zorgregie, VGPH wil deze ervaringsdeskundigen ook iets geven waardoor hun lidmaatschap interessanter wordt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijd en ruimte om andere ervaringsdeskundigen te ontmoeten in de RvG</li> <li>- uitwisseling voorzien van interessante info tussen de leden van de RvG</li> <li>- aanbieden van interessante (uitgeprinte) documenten (zoals Witboek) en samenvattingen</li> <li>- maandelijks organiseren we een bezoek aan een voorziening in de regio</li> <li>- sommige leden krijgen ook info over vergaderingen waar zij geen lid van zijn (bv PC)</li> </ul>
	voor PmH zorgen we dat zij bijzondere ondersteuning krijgen door een personeelslid van VGPH	3 leden krijgen tussendoor expliciete aanmoedigingen en specifieke coaching vanwege hun (NAH-) beperking
	wanneer een lid (tijdelijk) niet kan deelnemen zorgen wij in de RvG, via een metersysteem, dat de brug gemaakt wordt	2 leden beschikken over een meter als brugfiguur
	tijdens elke RvG hangen we een affiche op met de verklaring van moeilijke woorden die veel gebruikt worden	deze tip voor iemand met NAH is door velen zeer positief onthaald, is voor hen gebruiksvriendelijker dan een woordenboek
	- ondersteunen in het beheersen van de grote informatiestroom die op hen afkomt wanneer zij toetreden in de RvG/ROG	via een gesloten gedeelte van de website van VGPH kunnen onze leden alle verslagen vinden van VGPH, RvG VBB en ROG VBB

<b>Inspanningen om leden te behouden</b>	- tijd maken voor groepsdynamische factoren	een (practisch) geschenkje met nieuwjaar, samen een broodje eten, luchtige items voorzien tijdens een 3uur durende RvG
	- iets vroeger afspreken voor een ROG-vergadering	dit soms nodig omdat sommige ROG-documenten zeer laat verspreid worden maar het is ook zinvol om elkaar ook even 'niet-functioneel' te zien
	- informatie doorgeven die voor hen persoonlijk of voor hun vereniging interessant kan zijn	een vorm van persoonlijke service
<b>Oproep aan gebruikersverenigingen om vrijwilligers af te vaardigen in de RvG/ROG-stuurgroep</b>	via mail en telefoon werden alle verenigingen aangemoedigd om iemand af te vaardigen	dit heeft weinig resultaat: er was 1 persoon maar die heeft vrij snel haar deelname terug ingetrokken
<b>Oproep aan leden van de RvG om deel te nemen aan ROG-tafels</b>	heel wat leden vinden de RvG interessant maar aarzelen om door te stromen naar de ROG-overlegtafels: dit werd expliciet opgenomen IN de RvG ('last' delen met huidige vertegenwoordigers) en tussendoor via persoonlijke aanmoedigingen	stroomden door naar: * de ROG-stuurgroep : 1 lid * de WG A&P: 3 * de zorgbemiddeling: 2
<b>De stem van personen met een verstandelijke beperking beluisteren en betrekken in onze standpunten/besluitvorming</b>	omdat de vergadering van de RvG complex is èn omdat we hen ook iets willen aanbieden dat op hun maat is, werd dit een vast agendapunt in de RvG	op vraag van onze leden/gebruikersverenigingen onderzochten we alle mogelijkheden in onze regio: - we nodigden (Didier van) ONT uit op onze RvG en vroegen hen om een provinciale afdeling op te richten in VBB: dit kan (nu nog) niet  - we bevroegen de voorzieningen om een overlegtafel te organiseren waarin zij hun cliënten konden afvaardigen zodat we ook hun stem kunnen beluisteren: dit vonden

<p>we ontdekten gaandeweg dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- er een grote nood is bij PmH aan een vaste ontmoetingsplek, aan een soort praatcafé (met mogelijkheid tot info en activiteiten)</li> <li>- dat dit initiatief het beste voor en DOOR PmH gerealiseerd werd</li> </ul>	<p>zij niet haalbaar</p> <p>wij zijn gaan samen zitten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- met een erkende vrijetijdsorganisatie om de piste te verkennen van het opstarten van een vaste ontmoetingsplek voor PmH via een startweekend voor vrijwilligers</li> <li>- met de voorzieningen in het Leuvense om het project voor te stellen en afspraken te maken mbt de toeleiding van kandidaten voor een kerngroep van PmH die hiervoor vrijwilligerswerk willen doen</li> <li>- met Arktos om een project (tegen 15/10) te kunnen indienen bij de provincie voor projectsubsidies</li> </ul>
---	--

Provincie West-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit West-Vlaanderen	Resultaten
<b>Binding gebruikers</b>	<p>Iedere geïnteresseerde gebruiker neemt minimaal 1 maal per jaar deel aan een ROG-overleg</p> <p>Regelmatige deelname aan werkgroepen</p>	<p>Data stuurgroep: 05/02 (3 deelnemers), 05/03 (5 deelnemers), 02/04 (5 deelnemers), 07/05 (5 deelnemers), 04/06 (5 deelnemers), 16/06 (3 deelnemers), 03/09 (4 deelnemers), 05/11 (4 deelnemers) en 05/12 (4 deelnemers).</p> <p>15/03: bemiddelingscommissie Brugge en Kortrijk, 30/04: werkgroep begeleid wonen, 16/06: bemiddelingscommissie Brugge, 22/06: plangroep Kortrijk, 23/06: plangroep Diksmuide, 09/09: bemiddelingscommissie Brugge, 10/09: Diksmuide, 09/12: bemiddelingscommissie Brugge, 22/12: regionale prioriteitencommissie.</p>
<b>Werving</b>	<p>Er vinden minimum 5 voorstellingen van VGPH plaats. Dit aan ledenverenigingen, andere organisaties, individuen.</p>	<p>Er vonden geen 5 maar 3 voorstellingen plaats, 2 binnen de RvG (januari en maart) en een voor de ouderraad van Spermalie (6 september 2010).</p>

### 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
<b>Opzetten van vorming voor gebruikers</b>	Uitwerking van vorming/workshop 'Klachtenprocedure' Uitwerken van vorming 'standpuntvorming' en 'onderhandelen'
<b>Actualisatie eigen publicaties</b>	Herwerking en druk woordenboekje Opstellen van een afsprakennota en een boekje voor de vrijwilligers (afspraken, rechten en plichten, verzekering, ...)
<b>Zoeken naar profiel van kwaliteitsvolle vertegenwoordigers aan beleidstafels</b>	Intern onderzoek naar het huidige profiel van de vrijwilliger is afgerond. Voorstelling op de Raad van Bestuur van dit intern onderzoek. Geformuleerde (wervings)acties naar de toekomst op basis van de resultaten van het onderzoek.
<b>Deelname en voorbereiding Permanente Cel</b>	Alle documenten voor de Permanente Cel worden in Klare Taal omgezet.  Er wordt een bundeling gemaakt van opmerkingen op de documenten, ter voorbereiding van de Permanente Cel.

Provincie Antwerpen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Antwerpen	Resultaten
<b>Informereren gebruikers</b>	VGPH organiseert een aantal activiteiten die de vertegenwoordigers informeren over zorginnovatie en zorgvernieuwing	De gebruikersvertegenwoordigers zijn binnen de RvG uitgebreid geïnformeerd over Trajectbegeleiding in de provincie. Ze zijn uitgenodigd een infosessie bij te wonen over de Vlaamse centrale webapplicatie CRZ. De RvG bracht een bezoek aan een grote voorziening. Dit had de bedoeling de vertegenwoordigers te confronteren dat voorzieningen soms best erg vooruitstrevend en innoverend denken. Die opzet is zeker geslaagd. De agenda van de RvG is steeds erg gevuld geweest om er andere zaken tussen te krijgen. Ook de agenda van de vrijwilligers zelf is overvol om nog extra momenten te plannen.
	De gebruikers-vertegenwoordigers worden via gepaste wegen geïnformeerd over de ROG materie	Trajectbegeleiding werd uitgenodigd op de Raad van Gebruikers, een voorziening werd met de RvG bezocht.

	Vertegenwoordigers weten de website en webapplicatie te gebruiken	De gebruikersvertegenwoordigers beschikken over vormingen die hen eenvoudig uitlegt hoe ze de VGPH-site en de provinciale webapplicatie kunnen gebruiken.
	Er worden instrumenten aangereikt die informatieverwerking vergemakkelijken	Vertegenwoordigers krijgen na elke vergadering een beknopt en vanuit gebruikersperspectief relevant verslag. Het belangrijkste uit deze verslagen vormt dan een synthese die op elke RvG wordt besproken. Op deze manier gaat nauwelijks informatie vanuit alle vergaderingen verloren.
<b>Structuur</b>	Er is een duidelijke agenda en functioneel verslag	In het gebruikte format wordt duidelijk wat het resultaat van elk besproken agendapunt is. Dit verhoogt de efficiëntie (d.m.v. besluiten en acties) en duidelijkheid.

Provincie Limburg		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
Individuele ondersteuning	Opstellen en invullen steekkaart	Iedere vrijwilligers beschikt over een steekkaart
	Infomap	Informatie wordt verspreid via de website (het gesloten gedeelte), de informatie is afgestemd op de noden van de gebruikers
	3 huisbezoeken	Nieuwe kandidaten zijn beter op de hoogte van de materie van het ROG, en weten waar over gesproken wordt in de RvG
Collectieve ondersteuning	Verslaggeving Raad van Gebruikers	Alle aanwezige en ook afwezige leden van de RvG blijven op de hoogte van wat besproken wordt binnen de Raad van Gebruikers
Ondersteuning door aanwezigheid aan de beleidstafels	Deelname stuurgroep ROG	26/01/10, 23/02/10, 23/03/10, 27/04/10, 10/05/10, 25/05/10, 22/06/10, 28/09/10, 15/10/10, 23/11/10, 02/12/10  Er wordt steeds een beknopt verslag gemaakt.
Ondersteuning door aanwezigheid aan de beleidstafels	Deelname werkgroepen binnen ROG	Werkgroep Trajectbegeleiding: 25/01/10, 25/03/10, 17/06/10, 04/11/10  Werkgroep Zorgplanning: 14/01/10, 04/03/10, 05/03/10, 01/04/10, 27/04/10, 19/05/10, 07/06/10, 09/06/10, 11/06/10, 18/06/10, 13/09/10, 15/09/10, 21/09/10, 12/10/10, 14/10/10, 15/10/10,

		08/11/10, 24/11/10, 26/11/10 Werkgroep Zorgbemiddeling: 11/03/10, 17/03/10, 20/04/10, 11/05/10, 09/09/10 Er wordt steeds een beknopt verslag gemaakt.
Ondersteuning door aanwezigheid aan de beleidstafels	Deelname zorgbemiddelingsoverleg	20/01/10, 11/02/10, 09/06/10, 16/09/10, 09/11/10, 30/11/10, 02/12/10, 08/12/10, 13/12/10, 15/12/10, 22/12/10 Er wordt steeds een beknopt verslag gemaakt.
Ondersteuning door deelname expertise werkgroep	Deelname Expertengroep Fokus op Emancipatie	13/10/10, 25/11/10, 23/12/10 Vergroting ervaringsdeskundigheid inzake zorgbemiddelingsproces en trajectbegeleiding.
Logistieke ondersteuning van de RvG	Reservatie toegankelijke vergaderzalen. De vergaderzaal voorzien van beamer	De RvG wordt gevisualiseerd door middel van projectie agenda en agendapunten. Dit verhoogt de aandacht. Wordt als positief ervaren door de gebruikers.
Actiepunten vanuit interne nota RvG	De actiepunten vanuit de nota werden besproken met de Raad van Gebruikers	Na overleg met de gebruikers werd besloten de actiepunten te volbrengen indien er meer leden zich aansluiten bij de RvG. Gezien de beperkte groep, is het vrijwel onmogelijk om nog bijkomende taken zoals het voorzitterschap op te nemen. Het verslag wordt steeds door de VGPH-medewerker gemaakt.  Op vraag van de gebruikers werden er ook geen thema-vergaderingen georganiseerd omwille van de veelvuldige vergaderingen.  De agenda wordt steeds meebepaald door de gebruikers. Er is zijn vaste terugkoppeling vanuit de stuurgroep ROG en verwante werkgroepen, verder is er input vanuit de gebruikers.
Vorming i.f.v. zorgregie	Vorming zorgregie 31/05	Nieuwe vrijwilligers krijgen zicht op de verschillende domeinen van de zorgregie en deelname van gebruikers hierin.
Ontwikkelen van methodieken en evaluatie voor inhoudelijke terugkoppeling van overlegtafels naar RvG	Na iedere vergadering en/of werkgroep worden alle leden van de Raad van gebruikers via mail geïnformeerd over de onderwerpen	Gebruikers zijn altijd op de hoogte van het overleg dat binnen de provincie plaatsvindt

en verenigingen	die aan bod kwamen in de vergadering, alsook de afspraken en besluiten die gemaakt werden	
	Terugkoppeling van de beleidsgroep en afspraken over wat vanuit de provincie naar de beleidsgroep gaat, is een vast agendapunt van de raad van gebruikers	Gebruikers zijn altijd op de hoogte van wat er besproken wordt met gebruikers-vertegenwoordigers van de andere provincies

Provincie Oost-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Oost-Vlaanderen	Resultaten
<b>Introductie nieuwe gebruiker</b>	Vorbereidend overleg met overzicht van structuur, overlegorganen, informatie over vrijwilligersvergoeding	Individueel gesprek op basis van PowerPoint presentatie werd opgenomen met de 3 nieuwe leden.
<b>Ondersteuning inloop fase bij nieuwe gebruiker</b>	Vorbereidende overleggen waarbij individueel wordt gecoacht ter voorbereiding en ter initiatie van de diverse overleggen in het ROG	In de eerste helft van 2010 werden individuele overleggen met een lid en zijn ondersteuner, voorbereidend aan de RvG systematisch opgenomen  Elke nieuw lid kreeg naast de introductie, ook een voorbereidend overleg van de eerste RvG aangeboden.
<b>Actieve gebruiker in het geheel van diverse overleggen</b>	Oplijsten van diverse overleggen/ concrete afspraken over vaste vertegenwoordiging vanuit RvG.	Maandelijks geactualiseerd overzicht van de geplande overleggen is een vast agendapunt op de RvG. Overzicht van diverse overleggen en afspraken rond aanwezigheden, wordt ook meegenomen in verslaggeving van RvG.
<b>Actieve gebruikers garanderen maximale gebruikersvertegenwoordiging</b>	Ondersteunende opdracht van coördinator en medewerker VGPH	Gebruikersvertegenwoordiging wordt steeds door gebruikers zelf opgenomen in diverse overleggen. Personeel van VGPH is aanwezig ter ondersteuning en dit op vraag van de gebruikers.
<b>Actieve gebruikers in de stuurgroep</b>	Nieuwe afspraken takenpakket medewerker VGPH	Het mandaat van medewerker van VGPH als effectief lid in stuurgroep wordt in afwachting tot de nieuwe verkiezingen van het ROG van 2012, stelselmatig vervangen door mandaat van plaatsvervanger door gebruikers zelf. Op deze manier nemen gebruikers maximale

		gebruikersertegenwoordiging op in de stuurgroep ROG.
<b>Vaste actieve gebruikers in andere overleggen dan de stuurgroep</b>	Afspraken over vaste engagementen tot specifieke overleggen / Vaste voorbereidingsnota's / Opvolgingsnota's als koppeling en terugkoppeling van de besprekingen en opvolging van de RvG.	Er is vaste vertegenwoordiging vanuit de RvG voor de Beleidsgroep, de Adviesraad Trajectbegeleiding, Dagelijks Bestuur Meerderjarigen, Platform Minderjarigen en Zorgbemiddeling / Dit zorgt voor continuïteit en expertise van gebruikers in diverse overleggen.
<b>Gedocumenteerde gebruikers in de diverse overleggen</b>	Samenvattingen / Voorbereidingen / Opvolgingsnota's	Gebruikers kunnen, ter voorbereiding en opvolging van overleggen, steeds terugvallen op geactualiseerde nota's met aandachtspunten komende uit besprekingen van de RvG Oost-Vlaanderen . Gebruikers verwoorden zo de principes vanuit gebruikers en vanuit het mandaat van de Raad van Gebruikers Oost-Vlaanderen.
<b>Goed geïnformeerde en gedocumenteerde gebruikers in stuurgroep en diverse ROG overleggen</b>	Speciale infomomenten rond zorgregie en zorgvernieuwing	Naast de maandelijkse RvG worden Extra RvG georganiseerd waarin thema's zoals 'Perspectiefnota 2020', CRZ webapplicatie en login, Contactpersoonschap, Voorstelling Huize De Graef, worden aangereikt en grondig worden verkend op vraag van de leden.
<b>Sterke gebruikers bundelen krachten</b>	Aandacht voor afstemming binnen de leden/ Aandacht voor diversiteit in meningen en visies	Afstemming en afspraken in Oost-Vlaanderen over de manier waarop men vertegenwoordiging opneemt. In de RvG doet men inbreng vanuit de vertegenwoordiging van de gebruikersvereniging. Binnen ROG treedt men op als vertegenwoordiging van de RvG Oost-Vlaanderen en niet vanuit de vereniging.
	Zorgzaamheid en interafhankelijkheid, wordt benadrukt tijdens de RvG	Wanneer een gebruiker onverwachts afwezig is, springen andere gebruikers in ter vervanging en/of opvolging.

#### Provincie Vlaams-Brabant en Brussel

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
<b>Vorbereiding van standpunten</b>	Intervisie ROG-gebruikers (zorgbemiddeling, zorgafstemming, stuurgroep)	Deze samenkomsten zorgen ervoor dat onze leden hun ervaringen kunnen uitwisselen, dat hun standpunt verfijnd wordt, dat alle aspecten kunnen verkend worden en dat er een groepsstandpunt kan groeien

	Bespreking UBB	De gebruikers scoorden 112 kandidaat initiatiefnemers voor een meerjarenplan
	opstellen van nota met voorstellen/ontwerpen van standpunten voor de RvG	hierdoor ontstaan duidelijke en gedragen (groeps-)standpunten waardoor de vertegenwoordigers een duidelijk mandaat krijgen
	Extra ondersteuning a.d.h.v. fiche, aanduiden woordvoerder, overlopen agenda, spreekrecht VGPH-ondersteuner	<ul style="list-style-type: none"> <li>- een fiche met achtergrondinfo maakt de bespreking in de stuurgroep toegankelijker</li> <li>- een systeem van woordvoerders maakt gebruikers zekerder bij hun deelname aan ROG-tafels</li> <li>- door de agenda van de stuurgroep een uur op voorhand te overlopen, kunnen late documenten toegelicht worden of strategisch besproken worden</li> <li>- na een proefperiode van een half jaar werd het verzoek van de gebruikers om spreekrecht te geven aan de VGPH-ondersteuner, ingewilligd</li> </ul>
<b>Elk jaar wordt de werking van de RvG en de ondersteuning van VGPH geëvalueerd</b>	Invullen evaluatieformulier	A.d.h.v. een synthese worden op de RvG alle voorstellen van de leden besproken: de vraag naar informatiebeheersing (het gesloten gedeelte van de website), een cursus gesprekstechnieken en onderhandelingsvaardigheden zijn gelanceerd op vraag van de RvG VBB, aanbrenge van behoefte aan inhoudelijke verbreding (info, ons dossier voortraject, maandelijks bezoeken, ...)

Provincie West-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit West-Vlaanderen	Resultaten
<b>Kwaliteitsvolle gebruikers</b>	Geïnteresseerde gebruikers nemen deel aan een raad van gebruikers in een andere provincie	Er worden inspanningen gedaan om gebruikers te laten deelnemen aan de beleidsgroep. Voorlopig is dit niet gelukt, gezien de gebruikers opzien tegen de verre verplaatsing naar Leuven.
	Geïnteresseerde gebruikers nemen deel	Gebruikers zijn ondervoorzitter van de

	aan het ROG-overleg	plangroepen en de stuurgroep.
	Vorming	Er is dit jaar veel energie gegaan naar vorming, vooral in de RvG. Er was een intervisie rond vraagverduidelijking, het witboek, de film Including Samuel, de werking van bemiddelingsoverleg, de externe vorming rond pleegzorg en WOP.

### 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
<b>Voorstel Voorbereiding Permanente Cel</b>	Uitwerking voorstel tot verbetering standpuntvorming van gebruikersvertegenwoordigers binnen de Permanente Cel.
<b>Uitwerking nota Doel Raadgevend Comité</b>	Nota 'Doel Raadgevend Comité opdat de vertegenwoordigers van de gebruikers binnen het Raadgevend Comité beter voorbereid kunnen worden. Werd echter nooit opgenomen als agendapunt door RvB.

Provincie Limburg		
Activiteit (beleidplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
Reageren op verslaggeving waarin de rol van gebruikers niet volledig tot zijn recht komt	Begin dit jaar hebben gebruikers op de stuurgroep een opmerking gemaakt over onvolledige verslaggeving van het standpunt van de gebruikers	Nadien was verslaggeving altijd volledig, het was niet meer nodig opmerkingen te maken.
Assertiviteit van gebruikers vergroten, gebruikers strategisch laten tussenkomen	Gebruikersvertegenwoordigers brengen ZELF hun standpunt op de vergadering, na grondige voorbereiding, afspraken en schriftelijke voorbereiding	Vooraf aan gebruikers die regelmatig deelnemen aan vergaderingen en werkgroepen, wordt meer en meer expliciet HUN mening gevraagd op de stuurgroep, en in de provinciale werkgroepen.
Assertiviteit van gebruikers vergroten, gebruikers strategisch laten tussenkomen	VGPH maakt PowerPoint over ZB in Limburg, als basis voor de presentatie op de algemene ledenvergadering ROG. De gebruikersvertegenwoordiger die ondervoorzitter	- De gebruikersvertegenwoordiger wordt expliciet aangesproken door vertegenwoordigers van de andere geledingen en door de coördinator van het VAPH om een compliment te geven, wat toch te interpreteren valt als een teken

	is van de stuurgroep ROG, doet de voorstelling aan de hand van de presentatie	van stijgend aanzien. De positieve bijdrage in het geheel van de ROG-werking wordt gewaardeerd en dwingt respect af.
Assertiviteit van gebruikers vergroten, gebruikers strategisch laten tussenkomen	2x merken de gebruikers terecht op dat regels overtreden werden (aanwezigheid directie i.p.v. contactpersoon op zorgbemiddelingsvergadering en oneigenlijke manier van toewijzing VIPA-buffer)	- Na een opmerking van de gebruikers, beamen vertegenwoordigers van de andere geledingen de opmerking. We nemen aan dat die alertheid van de gebruikers ook weer gewaardeerd wordt.

Provincie Vlaams-Brabant en Brussel		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
<b>3-indeling documenten</b>	Uitnodiging, verslagen, website zijn ingedeeld volgens RvG, VGPH en ROG	Hierdoor wordt de complexe informatiestroom duidelijk geordend.
<b>Aanreiken van organogrammen</b>	Organogram ROG VBB  Organogram VGPH	De gebruikers pleitten voor een eenvoudige indeling, de werkgroepen worden ingedeeld volgens registratie, bemiddeling, afstemming en planning. Gebruikers krijgen dit organogram in hun introductie-map. Deze informatie wordt regelmatig opgefrist.  Bij kennismaking krijgen gebruikers een organogram over de werking van VGPH, dit wordt regelmatig aangehaald.
<b>Agendasetting</b>	Agenderen van vragen van platforms van voorzieningen of verwijzersplatform  Agenderen van thema's	- Afstemmen en bespreken van rechtstreeks toegankelijke vraagverduidelijking, onafhankelijk contactpersonen en trajectbegeleiders  - De gebruikers bekwamen een uitbreiding van de regio's in de WG A&P i.h.k.v. het UBB  De gebruikers vergrootten hun expertise door te praten over tewerkstelling, toegankelijkheid, verlengde minderjarigheid, seksualiteitsbeleving, indien nodig werden mensen doorverwezen naar andere overlegtafels.
<b>Aanhoren van</b>	Het creëren van een	De RvG diende een aanvraag in om een

<b>personen met een verstandelijke beperking</b>	ontmoetingsplaats voor personen met een verstandelijke beperking	Trefpunt te creëren, i.s.m. voorzieningen en vrijetijdsorganisaties. Er werden subsidies gezocht bij de provincie en er werd een engagementsverklaring opgesteld. Dit project zal daarna voor en door personen met een verstandelijke beperking georganiseerd worden.
--	--	---

### 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
<b>Deelname en voorbereiding Permanente Cel</b>	Coaching van gemandateerden in de Permanente Cel tijdens de vergadering via aanwezigheid van VGPH personeel.  Alle ledenverenigingen ontvangen de documenten van de Permanente Cel (ook in Klare Taal) zodat zij hierop feedback kunnen geven en zodat hun standpunten meegenomen kunnen worden naar de Permanente Cel.
<b>Login procesbewakers</b>	De gebruikersvertegenwoordigers hebben toegang tot de geïntegreerde database zodat zij de zorgbemiddelingsprocessen maximaal kunnen opvolgen en fouten kunnen aangeven.
<b>Voorbereiding feedback Witboek</b>	De gebruikers verzamelden gezamenlijke feedback op het witboek. Deze bundeling van standpunten werd aan het VAPH meegedeeld via het Raadgevend Comité.
<b>Aantonen waarde participatie aan de gebruikers</b>	Nieuwsflash (inclusief versie in Klare Taal).
<b>Steekkaart vrijwilligers</b>	Opmaak / Analyse profiel van de gebruiker/vrijwilliger aan de beleidstafels, zowel op nationaal als provinciaal niveau.

Provincie Limburg		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
Profiel van de vrijwilliger	De vrijwilliger wordt aan de hand van individuele vragen geanalyseerd op verschillende domeinen	Het profiel van de Limburgse vrijwilliger is bekend. De knelpunten en opportuniteiten kunnen vertaald worden naar een

	(engagement, ervaringsdeskundigheid, tijdsbesteding, ...)	wervingsplan.
Evaluatie ondersteuning gebruikers	De ondersteuning van VGPH aan de gebruikers werd geëvalueerd tijdens individuele gesprekken	De ondersteuning door VGPH werd door de gebruikers als goed bevonden.
Doorstroming provinciaal niveau naar Vlaams niveau	Deelname aan beleidsgroep Zorgregie	07/01/10, 04/02/10, 04/03/10, 01/04/10, 06/05/10, 03/06/10, 02/09/10, 07/10/10  Door het samenvallen met provinciale overlegmomenten kon er niet steeds een gebruiker vanuit Limburg aanwezig zijn op de Beleidsgroep Zorgregie. De continuïteit werd verzekerd door de provinciale coördinator.  Het overleg binnen de Beleidsgroep Zorgregie wordt steeds teruggekoppeld aan de RvG. Het is een vast agendapunt op de RvG. De RvG voorziet op vraag van de beleidsgroep provinciale input.  Tevens is er maandelijkse input d.m.v. het agendapunt 'rondje van de provincies' op de Beleidsgroep Zorgregie. Dit wordt voorbereid in de RvG.
Knowhow delen	Door interactie in de RvG, deelname studiedagen	2 gebruikers namen deel aan een studiedag over zorgvernieuwing. Dit werd teruggekoppeld aan de andere leden van de RvG. De RvG houdt steeds ruimte om ervaringsdeskundigheid en kennis te delen.
Aan agendasetting doen op provinciaal niveau/ de stuurgroep	- 4/2010: duidelijk dat er meningsverschil is tussen gebruikers en voorzieningen over NUT van toekennen status KPD => 5/2010: Gebruikers agenderen d.m.w. brief  - In de werkgroep Zorgplanning wordt besproken welk cijfermateriaal gebruikt zal worden. Gebruikers pleiten voor gegevens over de zorgVRAAG i.p.v. uitsluitend over	- Gebruikers bereiken hun doel: ZB zal najaar 2010 georganiseerd worden om status KPD toe te kennen  - Na onderling overleg tussen de verschillende geledingen wordt uiteindelijk gekozen voor een compromis indicator, waarin zowel zorgvraag als zorgaanbod in opgenomen werden. De inbreng van de gebruikers zorgt dus voor een meer evenwichtige indicator bij de presentatie van het cijfermateriaal in

<p>het zorgAANBOD, zoals aanvankelijk voorgesteld door voorzieningen</p> <p>- Binnen de RvG is er afgesproken dat we best een brief schrijven aan de stuurgroep om onze boodschap VOLLEDIG en VOOR IEDEREEN DUIDELIJK mee te delen =&gt; VGPH ontwerpt de brief die na goedkeuring door de leden van de RvG op de agenda van de stuurgroep, waar gebruikersvertegenwoordigers het standpunt nog mondeling toelichten</p>	<p>functie van de meerjarenplanning</p> <p>- Alle leden van de stuurgroep kunnen de volledige tekst van de boodschap/vraag van de gebruikers terugvinden op de beveiligde website van het Coördinatiepunt Handicap.</p> <p>Dit creëert ruimte voor de gebruikersvertegenwoordigers op de vergadering zelf: er wordt (beter) naar hen geluisterd, hun standpunt komt beter tot zijn recht en krijgt op die manier de aandacht die het verdient</p>
--	---

Provincie Oost-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Oost-Vlaanderen	Resultaten
<b>Gebruikers nemen duidelijke standpunten in</b>	Opvolging, voorbereiding en overleg van VIPA advisering	Nota vanuit gebruikers met motivatie waarom gebruikers zich unaniem onthouden bij de advisering van VIPA in 2010.  Stuurgroep beslist om als opvolgpunt in 2011 een andere werkmethode tot VIPA advisering toe te passen.
	Opvolging, voorbereiding omtrent meerjarenplanning Meerderjarigen	Gebruikers stellen belangrijk signaal omtrent Meerjarenplan van de Meerderjarigen, door zich te onthouden bij de stemming omdat zorgvernieuwing niet in het Meerjarenplan werd meegenomen.
	Opvolging Uitbreidingsbeleid en de verdeling van middelen over de diensten binnen een bepaalde zorgvorm	Gebruikers gaan niet mee in het voorstel van de 5% voorafname van Thuisbegeleiding. Verdeling van de middelen dient te gebeuren in functie van de verhouding van de vragen van de personen met een handicap. Voorstel van Thuisbegeleiding wordt aldus niet weerhouden.
	Opvolging Uitbreidingsbeleid en de verdeling van middelen	Gebruikers zijn niet akkoord met het voorstel van Begeleid Wonen en het uitsluiten van nieuwe initiatiefnemers Begeleid Wonen in

	over de diensten binnen een bepaalde zorgvorm	<p>het uitbreidingsbeleid.</p> <p>Vanuit het ROG wordt de noodzaak erkend om de discussie ten gronde te voeren in het belang van de persoon met een handicap en de vraag van de persoon met een handicap centraal te stellen, veeleer dan mee te gaan in een vermeende motivatie van voorzieningen, waarbij men onder het motto van vermijden van versnipperen van middelen, een exclusiviteit en protectionisme wenst te handhaven. De discussie wordt in het regionaal overleg op vraag van de Gebruikers ten gronde vervolgd in 2011.</p>
<b>Gebruikers nemen voorzitterschap op en leiden cruciale overleggen in ROG</b>	Ondersteunen en mee voorbereiden van gebruiker als voorzitter	Lid van de RvG neemt voorzitterschap op in de Regionale Prioriteiten Commissie Minderjarigen.
	Aanmoedigen van gebruiker in zijn rol en opdracht als voorzitter	Na aarzeling en tijdelijk ontslag neemt gebruiker terug zijn taak op als voorzitter van het Dagelijks Bestuur Meerderjarigen in het najaar.
	Vorbereiding en ondersteuning van voorzitters in de themadebatten /synthetiseren van conclusies van gesprekspunten tijdens pauze van het overleg /Praktische ondersteuning voor een vlot verloop van stemming	<p>Gebruiker neemt het voorzitterschap op in Themadebat Thuisbegeleiding.</p> <p>Andere gebruiker neemt het voorzitterschap op in het Themadebat DIO.</p>
<b>Gebruikers eisen hun plaats op binnen ROG</b>	Verslaggeving van Stuurgroep en andere ROG overleggen wordt strikt opgevolgd, naar correctheid en compleetheid in weergave	Gebruikers brengen de chronologie van beslissing omtrent Meerjarenplanning Minderjarigen op de Stuurgroep. Er wordt erkend dat in een specifieke beslissing Gebruikers niet werden geconsulteerd en dit wordt rechtgezet.
	Opvolging van RVG in functie van voorbereiding Stuurgroepnota / Bundeling van opmerkingen / Vragen / Eigen agendapunten op	Gebruikers hebben een vast agendapunt op de Stuurgroep, zijnde 'Terugkoppeling RVG'. Gebruikers brengen er opmerkingen, en eigen agendapunten vanuit de RVG ter bespreking en ter opvolging, zoals 'Procedure Spoorloos' / Zorgvragers zonder Contactpersoon /

	de Stuurgroep	Methodiek VIPA advisering
<b>Gebruikers nemen hun opdracht als procesbewaker ernstig</b>	Opvolgnota's over invulling van Uitbreidingsbeleid	Gebruikers blijven op elke Stuurgroep hameren op terugkoppeling en overzicht van invulling van plaatsen binnen uitbreidingsbeleid. Een terugkoppeling ervan wordt als vast agendapunt op de Stuurgroep verkregen
	Opvolgnota over de Individuele Convenanten	Gebruikers agenderen een vraag tot evaluatie van de individuele Convenanten op de Stuurgroep en op de Beleidsgroep. Gebruikers willen niet alleen een administratieve evaluatie, maar ook een kwalitatieve bevraging van de zorgvrager zelf. Vraag van Gebruikers wordt meegenomen naar Beleidsgroep ter opvolging en agendering op de Permanente Cel
	Verdediging van de aanwezigheid van Gebruikers in zorgbemiddeling / Procedure Beroepsgeheim /	Gebruikers in Zorgbemiddeling stellen een procedure van beroepsgeheim in Zorgbemiddeling voor. Zo counteren ze initiatieven van voorzieningen om Gebruikers als procesbewakers uit zorgbemiddelingen te weren
	Vorbereiding en bewaken van procedure zorgbemiddeling	Naast het Huishoudelijk reglement van Zorgbemiddeling werd op vraag van Gebruikers een draaiboek van Ad hoc Zorgbemiddeling uitgewerkt. Belangrijk hierin is dat zorgvrager en/of wettelijke vertegenwoordiger van de zorgvrager op de Adhoc zorgbemiddeling dient aanwezig te zijn. Er moet gemotiveerd worden wanneer zorgvrager niet op de bespreking van zijn eigen dossier aanwezig is.

#### Provincie Vlaams-Brabant en Brussel

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
<b>Gebruikers nemen volwaardig deel aan de ROG-tafels</b>	Creëren van een duidelijk organogram	Dossiers worden voorbereid in de WG R&B of WG A&P die paritair zijn samengesteld.  Het overleg tussen de voorzieningen wordt niet langer besproken in het ROG waardoor bv. het beleid rond minderjarigen niet meer beïnvloed kan worden.
<b>Gebruikers nemen deel aan de verschillende</b>	CRZ en zorgbemiddeling	2 gebruikers in het zorgbemiddelingscomité: de gebruikers krijgen meer tijd tijdens de

<b>overlegtafels</b>	<p>besprekingen, maar mogen de informatie niet op voorhand bekijken (ondanks de afsprakennota). De gebruikers bekijken nu een half uur voor de vergadering de documenten.</p>
Werkgroep R&B	<p>2 gebruikers in de WG R&amp;B: de gebruikers pleitten voor een evaluatie van het huishoudelijk reglement (te weinig bemiddeling door het inwerken van nieuwe contactpersonen).</p>
Ad hoc WG R&B	<p>T.v.v. de op te richten prioriteitencommissie: De gebruikers pleitten dat niet alleen contactpersonen, maar ook pmh zelf hun UC kunnen aangeven.</p>
Zorgafstemming en zorgplanning	<p>6 gebruikers nemen afwisselend deel aan de werkgroep A&amp;P die 5-5-5 is samengesteld.</p>
	<p>Externe procesbegeleider op vraag van de gebruikers om UBB-instrument te ontwikkelen.</p>
	<p>Gebruikers ijverden voor meer transparantie/rechtvaardigheid in de besluitvormingsprocedure van het UBB (initiatiefnemers zijn nu gekend bij het CPH).</p>
	<p>Gebruikers maakten het belang duidelijk van vraagverheldering als start/voorwaarde voor meer vraaggestuurde zorg.</p>
Ondervoorzitterschap door gebruiker	<p>Voorzitter, ondervoorzitter en het CPH zitten maandelijks samen t.v.v. de stuurgroep zorgt voor een groter draagvlak.</p>
Actieve aanwezigheid/ondersteuning van VGPH	<p>Na een proefperiode van een half jaar mag VGPH aanwezig zijn op de stuurgroepvergaderingen.</p>
Betrekken van pmh die niet altijd kunnen deelnemen aan de RvG	<p>Via een meterschapsysteem kunnen 2 leden toch hun stem meegeven aan actieve leden.</p>
<b>Standpuntvorming</b>	<p>Over informatie en vraagverheldering</p> <p>- Gebruikers geven aan dat er nood is aan één duidelijk, laagdrempelig aanspraakpunt waar pmh hun zorgvraag kunnen verhelderen in een signaalnota, dit leidde ook tot het ontwikkelen van een folder en affiche voor het gratis nummer rond handicap. Het CPH evalueert de bekendmaking nu in opdracht van de député. De gebruikers willen dat dit gezamenlijk wordt geëvalueerd om ook de niches op te kunnen vangen (personen met een verstandelijke</p>

	<p>beperking, regio Halle-Vilvoorde, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikers moedigen het Brussel aanmeldingspunt aan, als tegengewicht voor het meer aanbodsgestuurde TrB.</li> <li>- De gebruikers ijverden voor één aanspreekpunt bij de diensten TrB, maar zij verspreidden toch een folder met 10 verschillende nummers van hun diensten</li> </ul>
infoavond over het aanbod voor pmh i.s.m. mutualiteiten	<p>Door de feedback van de gebruikers, zagen de mutualiteiten in dat zij meer proactief moeten informeren. De gebruikers stelden een intermutualistische affiche voor over het aanbod voor pmh en dit op openbare plaatsen te hangen.</p>
TrB	<p>De gebruikers pleitten voor een rechtstreeks toegankelijke dienstverlening/voortraject i.p.v. een nieuwe zorgvorm. Ze ijverden voor het bundelen van expertise door de bestaande TrB diensten.</p>
Over registratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De gebruikers pleitten voor het beter bekend maken van contactpersonen, hun rol is cruciaal (tijdige registratie, informatie doorgeven, ...).</li> <li>- De gebruikers eisen inzage in hun dossier en dat zij zelf goedkeuring geven via handtekening. Zij willen de oproep tot kandidaten statustoekenning gekoppeld aan emailbevestiging en geen kennisgevingsformulier.</li> <li>- Info&amp;Handicap heeft geen oor naar een zelfstandig 0800-nummer. In de folder over het gratis nummer staat weinig over noodsituaties en TrB.</li> <li>- BrAP: Gebruikers zijn tevreden met onafhankelijk aanspreekpunt.</li> <li>- De gebruikers willen liever een transparant systeem (inzage profiel kandidaten bij open plaatsen) om rechtvaardiger te bemiddelen.</li> <li>- Door het ontbreken van een rijksregisternummer, kunnen de gebruikers als procesbewaker het goede verloop van</li> </ul>

	<p>trajecten niet volgen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De gebruikers vragen om ook zelf hun UC te kunnen aangeven. Sommige CP'en beginnen hiervoor op te staan.</li><li>- De gebruikers zien nevencontactpersoonschap als een oplossing om inzage te hebben in hun dossier.</li><li>- De gebruikers pleitten voor samenspraak met CP'en, voorzieningen én verwijzers. Dit valt nu buiten het ROG-overleg.</li><li>- De inbreng van de gebruikers werd niet geapprecieerd in de ad hoc WG TrB. De gebruikers willen nu op Vlaams niveau betrokken te worden rond regelgeving en samenwerkingsverbanden.</li></ul>
Zorgbemiddeling	<ul style="list-style-type: none"><li>- De gebruikers willen niet dat de prioritaire status van zorgbemiddelingsdossiers afhangt van budgettaire haalbaarheid. Zij stelden mee de criteria op voor toekenning van deze status (recht op keuze).</li><li>- De gebruikers waren voorstander om instapbereidheid te verkenning via TrB. De CP bepaalt of dit nodig is, het werd helaas amper aangevraagd.</li><li>- Gebruikers vroegen via het CPH sensibilisatie voor individuele convenanten bij voorzieningen. In bepaald aanbod valt dit ook niet te combineren (bv. geen personeel voor nachtverpleging). De gebruikers vroegen een mini zorgbemiddelingsvergadering voor individuele convenanten. Nu is er weinig respons en hebben CP'en weinig tijd.</li><li>- Gebruikers stellen vast dat er nog veel hiaten zijn in het systeem van CP'en, het gebeurt teveel boven het hoofd van pmh. Zij kiezen daarom liever voor het PEC-systeem.</li><li>- De gebruikers vragen om blokkeringsrecht als procesbewaker.</li><li>- De gebruikers pleitten voor een rechtstreeks toegankelijk aanspreekpunt voor TrB in elke regio, wat zeer zinvol is voor langwachtenden.</li></ul>
Zorgafstemming	<ul style="list-style-type: none"><li>- De gebruikers willen een beter registratiesysteem voor de oproepen naar het</li></ul>

gratis nummer, alleen zit de dienst Informatie en Handicap niet in het ROG-overleg.

- De gebruikers pleitten voor een transparant registratiesysteem voor TrB. Dit bleek echter niet te werken in de praktijk.

- In de WG A&P hebben in de nieuwe procedure voor het opstarten van nieuwe initiatieven uitsluitingsmechanismen proberen weg te werken.

- De gebruikers bezochten dit jaar Ter Bank (GES minderj), Vestah (bundeling van ambulante beg) en Stijn in Overpelt (zorgvernieuwing) om hun ervaringsdeskundigheid te verruimen.

- Gebruikers pleitten voor onderzoek naar het opnamebeleid van plaatsen UBB 2010 zodat ook langwachten niet worden vergeten.

-De gebruikers zien DIO meer naar een nieuwe financieringsvorm evalueren dan naar iets dat inclusie bevordert.

- De gebruikers zorgden voor een indeling van 9 zorgregio's i.p.v. 3 arrondissementsregio's.

- Zij zien ook dat het VAPH de participatieve hulpmiddelen uit andere sectoren nauwelijks gebruikt.

- Ook krijgen pmh in noodsituaties minder vaak middelen in VBB dan elders doordat informatie hen niet bereikt.

- Oproepen naar het gratis nummer belanden vaak op het antwoordapparaat. Er was echter geen oor naar permanentie door gebruikers.

- De gebruikers lieten onderzoeken dat vervoer van en naar voorzieningen niet afgestemd is op pmh. Wegens tijdsgebrek werd dit niet verder besproken.

- Om personen met een verstandelijke beperking beter te beluisteren, werd een projectaanvraag Trefpunt ingediend i.s.m. Arktos om een praatcafé te ontwikkelen.

- Zorgbemiddeling - en planning is niet transparant genoeg, knelpuntgroepen vallen hier buiten. Dit wordt in 2011 onderzocht door

Zorgplanning

het VAPH en CPH.

- De gebruikers vroegen een intentieverklaring voor UBB-middelen om te voorkomen dat vrijetijdsorganisaties alle pmh bereiken. Zij vroegen ook om de activiteiten op de website van de provincie toegankelijk te maken.

- De gebruikers vinden het belangrijk dat er ook vraagverheldering gebeurt bij zorgvernieuwendende projecten.

- De gebruikers willen afgesloten open plaatsen verantwoord zien. Dit werd bekrachtigd in de stuurgroep.

- De gebruikers eisten dat er meer ingezet wordt in het ondersteunen van het netwerk in geval van noodsituaties.

- De gebruikers hebben gepleit voor een neutrale procesbegeleider bij het UBB.

- Zij zorgden ervoor dat er geen voorselectie meer gebeurt door rechtstreekse indiening bij het CPH.

- De gebruikers gingen voor meer vraaggestuurde zorg door te vertrekken vanuit een gezamenlijke visie, doelstellingen en prioriteiten.

- Zij pleitten voor het zich richten op vragen i.p.v. noden door vraagverheldering prioritair te stellen, GIS-kaarten op te maken van vraag in aanbod in de regio's, een transparante procedure voor het verdelen van de UBB-middelen (via infosessie waar kandidaat-initiatiefnemers zich voorstelden, scoring door gebruikers, wat ook geëvalueerd wordt in 2011, geen verdeelsleutel meer op maat van voorzieningen, de procedure van verplichte dialoog wordt aangevuld met het informeren van ouders/initiatiefnemers over de RvG VBB en hen een verklarende woordenlijst aan te reiken).

-De gebruikers wensen de middelen om de historische achterstand in Brussel-Halle-Vilvoorde weg te werken, in te zetten voor meer TrB.

Provincie West-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit West-Vlaanderen	Resultaten
<b>De gebruikers brengen standpunten in de stuurgroep</b>	Er worden drie nota's ingediend bij de stuurgroep	Situationele inbrengen van de gebruikers in de stuurgroep, maar nog geen formele standpuntvorming.
<b>Informereren van gebruikers</b>	Informatie via telefoon, mail, schriftelijke voorbereiding van de stuurgroep	Elke belangrijke omzendbrief of beleidsontwikkeling wordt gerapporteerd via een mail met een bijgaande samenvattende nota. De coördinator volgt alle ROG-vergaderingen op (feedback aan de coördinator zorgregie en/of gebruikers).
<b>Ondersteunen van gebruikers</b>	Coaching	Op vraag van gebruikersvertegenwoordigers vond individuele coaching plaats.

### 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
<b>Vergroten link gebruikersvertegenwoordigers en hun vereniging</b>	Nieuwsflash_leden (inclusief versie in Klare Taal) informeert de verenigingen over de gebruikers die hen vertegenwoordigen, het proces van besluitvorming en de inhoudelijke thema's die aan bod komen. Deze extra nieuwsflash wordt 2 keer per jaar verstuurd.

Provincie Limburg		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
<b>Informereren</b>	Communicatie met provinciale ankerpunten ledenverenigingen	Er is weinig interactie en terugkoppeling met de ledenverenigingen.  De gebruikers geven zelf aan geen achterban te hebben binnen het vereniging.
	Interview met vrijwilligers die praten over de gebruikersparticipatie	Er is een filmpje gemaakt waarin een gebruiker vertelt over deelname van gebruikers in de zorgregie.

Provincie Oost-Vlaanderen		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Oost-Vlaanderen	Resultaten
<b>Gebruiker als vertegenwoordiger vanuit de vereniging</b>	Rondje van de vereniging	Gebruikers nemen wanneer ze het nodig achten, de ruimte om tijdens de RvG melding te maken van activiteiten binnen hun eigen organisatie.
<b>Informatie van de verenigingen</b>	Variapunt RvG	Er is bij elke RvG een vaste melding van alle ingestuurde activiteiten en uitnodigingen vanuit verenigingen met uitprint in de bundel van RvG.
	PowerPoint en Bundel van de maandelijkse RvG	Naast de verslaggeving van de RvG, krijgen leden ook een bundel en PowerPoint van de RvG. Dit wordt door een aantal leden als voorstelling- en terugkoppelingsmateriaal naar de eigen vereniging doorgegeven en/of gebruikt.
<b>Input vanuit vereniging</b>	Discussienota's en Ontwerpnota's / Timing van terugkoppeling afstemmen zodat er voldoende tijd is om achterban te consulteren	Leden van de RvG toetsen discussienota's af met eigen vereniging via eigen overleg en/of via email. Dit gebeurde heel concreet en intensief in verband met 'Boekje van de Vrijwilliger', 'Dossier Contactpersoonschap', 'nota Ethische verantwoordelijkheid', 'Dossier Zorgbemiddeling'.
<b>Terugkoppeling naar vereniging</b>	Coördinator VGPH ondersteunt provinciaal overleg van vereniging	Om de 3 maand is er een vaste aanwezigheid op de provinciale FOVIG overleggen, ter ondersteuning van de leden in het terugkoppelen van zorgregie materie. Terugkoppeling is een vast agendapunt op dit provinciaal overleg.

Provincie Vlaams-Brabant en Brussel		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
<b>Werving van nieuwe stuurgroepleden</b>	Contacteerden van alle aangesloten gebruikersverenigingen via mail/telefoon	Geen nieuwe leden.
<b>Infoavond voor de leden van de RvG en hun achterban</b>	Infoavond over het aanbod voor pmh i.s.m. de 'verwijzers' op 22/03	53 deelnemers leverde 3 nieuwe leden op voor de RvG, 15 anderen wensten informatie over VGPH te krijgen.
<b>Nota 'Behoeften van pmh tijdens hun</b>	Werd gebruikt op de stuurgroep en de WG	De nota wordt gedragen door de gebruikersverenigingen, de gebruikers voelen

<b>voortraject' van de RvG (2009)</b>	A&P voor TrB, informatie en contactpersoonschap	zich gehoord, vraagverheldering werd opgenomen in het meerjarenplan van VBB als één van de vier grote prioriteiten, maar er is ook ongenoegen of dit al dan niet binnen de zorgregie valt.
<b>Vaste agenda-indeling</b>	De leden mogen eigen punten inbrengen, naast punten van VGPH/Beleidsgroep Zorgregie en ROG	Hierdoor wordt een forum geboden voor eigen verlangens of voor activiteiten van ledenverenigingen.
<b>Informatieverspreiding</b>	Interessante mails worden doorgestuurd naar leden van de RvG	De leden appreciëren dat zij zelf kunnen oordelen of zij iets met het doorgestuurde aanbod zijn (gaat verder dan het aanbod van hun eigen vereniging).
<b>Ondersteunen van provinciale activiteiten van ledenverenigingen</b>	Faciliteren van zalen in het provinciegebouw door VGPH-huurovereenkomst	2 vaste groepen en 1 ad hoc groepje maakte hiervan gebruik.

### 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
<b>Vorbereiding van dossiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactpersoonschap</li> <li>• Inzagerecht</li> <li>• Folder ondersteuningsvraag</li> <li>• Zorgbemiddelingsproblemen over de verschillende provincies</li> <li>• Klachtenprocedure</li> <li>• Rol procesbewaker</li> </ul> <p>De verenigingen vinden informatie over opbouw dossiers op het gesloten gedeelte van de VGPH website</p>
<b>Uitschrijven nieuwe procedure voorbereiding Permanente Cel</b>	Procedure voorbereiding Permanente Cel
<b>De ledenverenigingen krijgen subsidies voor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitwerking criteria goedkeuring projecten.</li> </ul>

<b>projecten die de vereniging en haar leden inhoudelijk nauwer betreft bij de zorgregie.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact alle ledenvereniging ter bespreking en ter ondersteuning van het indienen van projecten.</li> <li>• Beslissing Raad van Bestuur om een projectsubsidie toe te kennen aan Bol-Budiv, Fevlado, FOVIG, Inclusie Vlaanderen en de MS-Liga.</li> <li>• Opvolging en ondersteuning op maat van de goedgekeurde projecten en de verslaggeving.</li> </ul>
<b>Periodieke VGPH nieuwsbrieven</b>	<p>Nieuwsbrieven: 20/01, 17/03, 15/04, 16/06, 15/11 en 20/12</p> <p>Nieuwsflashes (enkel voor de verenigingen): 27/01, 12/02, 17/03, 22/03, 26/03, 01/04, 09/04, 16/04, 23/04, 07/05, 21/05, 28/05, 14/06, 18/06, 30/06, 31/08, 03/09, 23/09, 13/10, 19/10, 25/10, 23/11 en 10/12</p>
<b>Individuele contacten met sleutelfiguren uit ledenverenigingen</b>	Rondje van de verenigingen in februari, maart en april 2010.

Provincie Limburg		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
Organisatie Raad van Gebruikers	Uitnodigen ledenverenigingen op de RvG	Verscheidene ledenverenigingen werden uitgenodigd, meerbepaald om een groter draagvlak te creëren m.b.t. de zorgplanning in Limburg. Hier werd niet op gereageerd.
Communicatie	Communicatie van verslag RvG	De ledenverenigingen kunnen het verslag raadplegen via de site. Tevens kunnen ze altijd voor informatie contact op nemen met het VGPH Limburg. Er is afgesproken dat de gebruikersvertegenwoordigers het goedgekeurde verslag RvG sturen naar de provinciale verantwoordelijke van hun vereniging. Zodoende kan er eventuele terugkoppeling zijn.

**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
<b>Faciliteren van de werkgroep PGB en zorgvernieuwing</b>	Er werd eind 2009 (RvB 16/12/09) een afsprakennota: gemaakt om werkgroepen door VGPH te ondersteunen en dit binnen het organogram. Deze nota is door de verenigingen echter nooit fundamenteel besproken.

Provincie Limburg		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
<b>Initiatieven</b>	Deelname Expertengroep Fokus op Emancipatie	Zicht op de ontwikkeling op het vlak van trajectbegeleiding.

## 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 begrenzings 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 begrenzings 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
<b>Opstart van informatieve dossiers in opvolging van de zorgregie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitwerking Zorgbemiddelingsproblemen in de verschillende provincies</li> <li>• Nota Rol procesbewaker</li> <li>• Analyse CRZ-rapport</li> <li>• Samenvatting Perspectief 2020</li> </ul>
<b>Publicaties</b>	Folder 'Ik heb een ondersteuningsvraag...'

### 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
<b>Opvolging provinciale raden van gebruikers</b>	Opstart Logboek: In dit logboek worden de belangrijkste gebeurtenissen per provincie per week bijgehouden zodat er interprovinciaal gewerkt, geïnformeerd en afgestemd kan worden
<b>Folder 'ik heb een ondersteuningsvraag...'</b>	Zie 3.1.1.

#### Provincie Vlaams-Brabant en Brussel

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
<b>Pmh kunnen VGPH contacteren over hun ondersteuningsvraag</b>	Wanneer zij ingeschreven zijn op de CRZ kan, mits rijksregisternummer, hun situatie opgevolgd worden	In VBB kregen we 11 hulpvragen, 3 via de telefoon, 2 via mail, 6 via leden van de RvG.

#### Provincie West-Vlaanderen

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit West-Vlaanderen	Resultaten
<b>Organisatie en begeleiding provinciale raden van gebruikers</b>	Maxi- en mini-raad organiseren	West-Vlaanderen:  Maxi-raad over thema's in de zorgregie: 25/01, 22/02, 05/03, 29/03, 26/04, 31/05, 27/09, 22/11 en 22/12.  Mini-raad t.v.v. de stuurgroep of de AV: 05/02, 05/03, 02/04, 07/05, 02/06 (AV), 04/06, 16/06, 03/09, 05/11, 03/12 (AV) en 05/12.

### 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
<b>Studie klachtenprocedure (vervollediging)</b>	Informatieve bundel en workshop klachtenprocedure: 'Een klacht? Doe er iets mee!'.

Provincie Limburg		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit Limburg	Resultaten
<b>VGPH kan personen met een handicap volledig informeren over de zorgvraagregistratie en zorgbemiddeling.</b>	Informereren gebruikers i.v.m. vragen over de zorgregie	Goed geïnformeerde gebruikers.

### 3.2.4 Doelstelling: VGPH stimuleert PTP -processen (micro niveau) en faciliteert veranderingsprocessen op meso- en macroniveau

*Overzicht van ondernomen acties om processen te stimuleren.*

Activiteit	Resultaten
<b>Actieplan PTP</b>	In de overeenkomst tussen PLAN vzw en het VAPH wordt het VGPH benoemd als een bijzondere partner. Behalve de vormingsactiviteit half januari 2010 waarin de resultaten van PTP op meso en macro niveau werden voorgesteld waren er geen contacten, noch overlegmomenten meer met PLAN vzw. Het VGPH zelf bleef wel vragende partij tot een bevoorrechte samenwerking.
<b>Studiedag PTP</b>	18/01/10: studiedag waar de effecten van PTP op meso- en macro vlak worden voorgesteld + beleidsaanbevelingen.

### 3.2.5 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
<b>Uitnodiging om aspiraties mee te delen in de RvG en Beleidsgroep Zorgregie</b>	Maandelijks Beleidsgroep Zorgregie waarop de gebruikers gevraagd worden welke agendapunten zij de volgende maanden op de agenda willen zetten.
<b>Uitwerken beleidsplan 2011</b>	Opzoeken van brainstormtechnieken om met de verenigingen het beleidsplan 2011 op te maken.
<b>Rondje van de verenigingen</b>	Er werd langsgegaan bij alle ledenverenigingen en hun wensen en verwachtingen werden beluisterd.  Er werd een actieplan opgesteld.
<b>Uitwerking onderzoek kwaliteitsbewaking en bevraging vanuit gebruikerszijde</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatief artikel 'Kwaliteit van diensten en voorzieningen door de bril van personen met een handicap. Hoe kunnen gebruikersorganisaties hun steentje bijdragen?' (april).</li> <li>• 'Vragenlijst over de kwaliteit in de voorziening. Wat vindt u van de kwaliteit van uw huidig verblijf en leven in de voorziening? Geef hier uw mening!'</li> <li>• Opvolging verdere uitwerking spoor 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contact VFG rond aangepaste methodiek.</li> <li>○ Contact HUB rond onderzoek vraagverduidelijking.</li> </ul> </li> <li>• Vrijwillige opvolging testcase vooronderzoek spoor 3: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gesprek deelnemend gezin: 17/02 Resultaat: uitgeschreven in verslag.</li> <li>○ Overleg Op Maat: 02/04 Resultaat: uitgeschreven in verslag.</li> </ul> </li> <li>• Deelname, opvolging en ondersteuning werkgroep ter oprichting van een onafhankelijke kwaliteitsaudit vanuit gebruikerszijde (o.a. 20/04). Resultaat: uitgeschreven in verslag.</li> <li>• Overleg team inspectie 'personen met een handicap' rond het ontwerp van besluit algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg, mogelijke struikelblokken vanuit het gebruikersperspectief bij het huidige kwaliteitsbeleid van diensten en voorzieningen erkend door het VAPH, mogelijkheden die bijdragen tot een betere levenskwaliteit van personen met een handicap in diensten en voorzieningen erkend door het VAPH en</li> </ul>

	<p>kwaliteitsbewaking en bevraging vanuit de gebruikerszijde (27/01).                  Resultaat: uitgeschreven in verslag.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beantwoorden ad hoc vragen van diensten en voorzieningen rond kwaliteitsbevraging vanuit gebruikerszijde.</li> </ul>
<b>Organisatie van studiedagen</b>	18/01: Beter samen. Een pleidooi voor een gevarieerde samenleving.
<b>Centrale archivering van dossiers/nota's VGPH</b>	Dossiers en nota's worden bijgehouden in het archief op het gesloten gedeelte van de website.

### Provincie Vlaams-Brabant en Brussel

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
<b>De stem van mensen met een verstandelijke beperking wordt meestal ingebracht door hun familie/netwerk</b>	<p>- sommige leden van de RvG VBB met een handicap hebben een achterban in VBB, nl. gebruikersraad in voorziening/vzw Over Hoop, Bol-Budiv in VBB</p> <p>- de diensten Begeleid Wonen vinden dat wij de belangen /wensen van hun (volwassen) doelgroep nauwelijks inbrengen aan de ROG-tafels</p>	Via het project Trefpunt kan in de toekomst de verwachtingen van deze mensen beluisterd worden en via vertegenwoordigers.

### 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

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
<b>Aanbieden van informatie aan ledenverenigingen over de zorgregie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatief artikel 'Kwaliteit van diensten en voorzieningen door de bril van personen met een handicap. Hoe kunnen gebruikersorganisaties hun steentje bijdragen?' (april 2010).</li> <li>• Informatief artikel 'Het VN-verdrag: Naar een grotere kwaliteit van bestaan voor alle personen met een beperking' (april).</li> <li>• Informatieve bundel over de klachtenprocedure is afgewerkt. Alle verenigingen kunnen de bundel raadplegen op de website (november).</li> <li>• Informatief artikel 'Ontevreden? Doe er iets mee!' (november).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Vragenlijst over de kwaliteit in de voorziening. Wat vindt u van de kwaliteit van uw huidig verblijf en leven in de voorziening? Geef hier uw mening!' Alle ledenverenigingen vinden op het gesloten deel van de website deze vragenlijst terug.</li> </ul>
<b>Aanbieden van vorming over thema's vanuit de zorgregie</b>	Workshop klachtenprocedure: 'Een klacht? Doe er iets mee!'
<b>De ledenverenigingen krijgen subsidies voor projecten die de vereniging en haar leden inhoudelijk nauwer betreft bij de zorgregie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact alle ledenvereniging ter bespreking en ter ondersteuning van het indienen van projecten.</li> <li>• Start ondersteuning goedgekeurde projecten en bijhorende verslaggeving.</li> </ul>
<b>Opvolging van de VN-resolutie i.f.v. de impact op de zorgregie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacten i.f.v. opvolging implementatie VN-verdrag.</li> <li>• Informatief artikel 'Het VN-verdrag: Naar een grotere kwaliteit van bestaan voor alle personen met een beperking' (april).</li> <li>• Aftoetsing van het VN-verdrag aan de nota Perspectief 2020. Nieuw ondersteuningsbeleid voor Personen met een Handicap (Raadgevend Comité 27/04)</li> <li>• Aftoetsing van het VN-verdrag aan de Beheersovereenkomst tussen de Vlaamse Regering en het VAPH. Resultaat: nota aan gemandateerde in het Raadgevend Comité en ledenverenigingen VGPH: 'Beheersovereenkomst Vlaamse Regering en VAPH'.</li> <li>• Aftoetsing van het VN-verdrag aan de nota langwachtenden en niet-geregistreerden (Permanente Cel 25/11).</li> <li>• Toegankelijker maken van documenten en informatie in door omzetting in Klare Taal (folder 'Ik heb een ondersteuningsvraag, wat nu?', documenten Permanente Cel, jaarverslag 2009, nieuwsflash, website, ...).</li> </ul>
<b>Informatie en communicatie</b>	<p>Via de website</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossiers en informatie over de zorgregie aanbieden op een toegankelijke manier</li> <li>• De provincies bieden verslagen e.d. aan op het gesloten gedeelte van de website voor hun gebruikers</li> </ul> <p>Via rechtstreekse contacten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rondje verenigingen (oplijsting van interessegebieden, noden, ...)</li> </ul> <p>Via artikels:</p>

- Artikel 'Kwaliteit van diensten en voorzieningen door de bril van personen met een handicap. Hoe kunnen gebruikersorganisaties hun steentje bijdragen?' (april 2010)
- Artikel 'Het VN-verdrag: Naar een grotere kwaliteit van bestaan voor alle personen met een beperking' (april 2010)
- Artikel 'Ontevreden? Doe er iets mee!' (november 2010)
- Artikel in NM (ledenblad) over VGPH

Via vormingsprogramma's:

- Wat is zorgregie?
- Vergadertechnieken/standpuntvorming en onderhandelen

#### Provincie Vlaams-Brabant en Brussel

Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
<b>Lokale werkingen van gebruikersverenigingen worden, op vraag, ondersteund</b>	Wanneer ouders/lid van de RvG VBB andere ouders ontmoeten/informereren, werd dit gefaciliteerd	O.a. VFG VBB, Fovig, antiwoonzorgleuven, OTL, MS-liga, Inclusie Vlaanderen-afd Tienen, gebruikersraad Oostrem: door info, steun, artikel, lokalen.

### 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
<b>Uitschrijven van profiel bestuurder</b>	Nota ter voorbereiding van de AV van 18/03 en verkiezing nieuwe bestuurders.

### 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
<b>Rondje van de verenigingen</b>	VGPH kent de verwachtingen en belangen van de ledenverenigingen en neemt deze mee als er algemene standpunten gevormd moeten worden.
<b>Opstellen van dossiers in het kader van de zorgregie</b>	Rol procesbewaker Zorgbemiddelingsproblemen
<b>Beleidsgroep 2010 - 2020</b>	Verenigingen denken samen na waar ze samen met VGPH willen staan in 2010.
<b>Ontwerp logo VGPH</b>	VGPH ontwierp een logo voor VGPH om de belangen en functie van het platform van verenigingen voor personen met een handicap te benadrukken.
<b>Studie en onderzoekswerk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorstellen voor het doelstellingenkader 'Handicap' ingediend op vraag van de Cel Gelijke Kansen. De voorstellen werden afgetoetst bij de verschillende ledenverenigingen.</li> <li>• Dossier klachtenprocedure (afgewerkt). Registratiesysteem van klachten / vragen met de bedoeling dit uit te werken in een rapport ter evaluatie van de huidige klachtenprocedure.</li> <li>• Dossier ouderwordende personen met een beperking (in ontwikkeling).</li> <li>• Dossier contactpersoonschap (in ontwikkeling).</li> <li>• Dossier beleidsparticipatie van vrijwilligers met een beperking en hun netwerk (in ontwikkeling).</li> </ul>

### 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
<b>Rondje van de verenigingen</b>	VGPH kent de individuele belangen van de ledenverenigingen.
<b>Vorming van leden (gebruikers) van de vereniging op vraag van</b>	29/5: PAB ambassadeurs (BOL-BUDIV) 23/06: Vorming op maat 'Vergaderen en omgaan met conflicten' (BOL-

de vereniging ifv zorgregie BUDIV)  
en het sterker worden

### 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, ...)	18/01: Beter samen. Een pleidooi voor een gevarieerde samenleving.

### 3.3.6 Doelstelling: Platformfunctie wordt ten dienste gesteld van de ledenverenigingen

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

Activiteit	Resultaten
Indienen projecten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Project VBB Trefpunt</li> <li>Op vraag bezorgt het VGPH een overzicht van projectsubsidies voor Onze Nieuwe Toekomst.</li> </ul>
Ondersteunen van werkgroepen	<p>Deelname, opvolging en ondersteuning werkgroep ter oprichting van een onafhankelijke kwaliteitsaudit vanuit gebruikerszijde (o.a. 20/04).</p> <p>Resultaat: uitgeschreven in verslag.</p> <p>Resultaat: voorstel oprichting beleidsgroep.</p> <p>Resultaat: projectsubsidies CERA – Zorginnovatie in welzijn.</p>
Ondersteunen van studiedagen	Op 18/01 organiseerde PLAN vzw de studienamiddag: Beter samen. Een pleidooi voor een gevarieerde samenleving. VGPH werd gevraagd om te spreken over de kracht van het maatschappelijke middenveld en de samenleving.
Ondersteuning onderzoek 'Beleidsparticipatie van personen met een	Het VGPH neemt deel aan het onderzoek. Het VGPH bezorgt cijfergegevens en deelt expertise over het betrekken van deze doelgroep aan de overlegtafels.

<b>verstandelijke beperking'</b>	
<b>Ondersteuning vrijwilligerswerking</b>	Op vraag bezorgt het VGPH aan Onze Nieuwe Toekomst informatie over de regels rond vrijwilligerscontracten.

Provincie Vlaams-Brabant en Brussel		
Activiteit (beleidsplan)	Activiteit VBB	Resultaten
<b>Ondersteuning infoavond</b>	Infoavond voor gebruikersverenigingen VBB over het aanbod van de mutualiteiten voor pmh	<p>Naar aanleiding van een nota over 'Behoeften van pmh tijdens hun voortraject', reageerden de verwijzers dat de mutualiteiten een groot aanbod hebben.</p> <p>80 geïnteresseerden schreven zich in/53 mensen namen deel.</p> <p>De 8 mutualiteiten presenteerden hun aanbod. De deelnemers vroegen om dit beter bekend te maken. Bv. via een intermutualistische affiche op openbare plaatsen</p>
<b>Ondersteuning reflectiegroep</b>	Infomoment in iedere provincie over zorginnovatie-instrument	<p>Er werd een nieuw zorginnovatie-instrument ontwikkeld. In West-Vlaanderen en Oost-Vlaanderen namen gebruikers deel aan de reflectiegroep. Zij gaven aan dat het niet gebruiksvriendelijk is voor personen met een verstandelijke beperking.</p> <p>Via Cera kregen voorzieningen aanmoedigingen, weinigen kiezen ervoor om hiermee gebruikersparticipatie te ontwikkelen. Wel kregen een aantal onder hen voor drie dagen een procesbegeleider om te werken aan 'leren en participeren'.</p>
<b>Ondersteuning project bekendmaking DRPM/IJH</b>	In opdracht van IJH en VAPH organiseerde VGPH in 2009-2010 in iedere provincie infosessies over DRPM	<p>In 2010 vonden nog 2 infosessies plaats: in Brugge (24/02: 65dl) en in Hasselt (10/03: 32dl).</p> <p>VGPH maakte een eindrapport met aanbevelingen. Ouders moeten beter rechtstreeks geïnformeerd worden. Een eigen decreet over de rechtspositie voor ouders biedt mogelijkheden.</p> <p>Op de studiedag op 19/11 van alle inspecties over de implementatie van de provisie-, protectie- en participatierechten van minderjarigen in 313 jeugdhulpvoorzieningen (waarvan 111 VAPH) sloten de bevindingen</p>

aan bij de conclusies van VGPH.

Bij haar deelname aan de stuurgroep rond sectorale inspanningen (2500 euro subsidie per sector), formuleerde VGPH mee de werkpunten: omgaan met de handelingsbekwaamheid van minderjarigen, participatieve basishouding van hulpverleners, vrijheidsbepenkende maatregelen, bijstandspersoon voor minderjarigen.

### 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
<b>Logboek op de website</b>	Alle teamleden weten waar de andere provincies mee bezig zijn en kunnen op elkaars professionaliteit beroep doen.
<b>Doorsturen agenda Permanente Cel</b>	Alle teamleden ontvangen de documenten van de Permanente Cel zodat zij over maximale en actuele informatie beschikken.
<b>Teambuilding</b>	Teamdag 28/06
<b>Interne vorming</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VN-verdrag en implicaties op de zorgregie (januari)</li> <li>• Klare Taal (maart)</li> <li>• Kwaliteiten en valkuilen (juni)</li> <li>• Onderhandelen (juni)</li> <li>• Klachtenprocedure en klachtenbehandeling (september)</li> <li>• Webschrijven (Creatief Schrijven) (oktober)</li> <li>• Informatiebeheer (november)</li> <li>• Omgaan met de nieuwe website (basis HTML) (november)</li> <li>• Individuele vormingen (zie bijlage)</li> </ul>
<b>Teamvergaderingen</b>	Overleg met alle teamleden: 04/01 – 01/02 – 01/03 – 29/03 – 03/05 – 07/06 – 24/06 – 06/09 – 04/10 – 20/10 – 08/11 – 22/11 – 06/12
<b>Intern overleg</b>	Inhoudelijk overleg secretariaat Brussel met een deel van het team (samenwerkingsoverleg, dossiervoorbereiding, voorbereiding raad van gebruikers West-Vlaanderen, project VBB, functioneringsgesprekken personeel, aanpassing functieprofielen)

<b>Provinciale beleidsplannen werden opgesteld</b>	Provinciale Beleidsplannen
<b>Actieplan interprovinciaal werken</b>	Er wordt een actieplan opgesteld over hoe interprovinciaal gewerkt kan worden.
<b>Uitklaren functie coördinator Zorgregie</b>	De taken van de coördinator zorgregie zijn concreter omschreven.
<b>Intervisie Zorgbemiddeling</b>	De zorgbemiddelingsproblemen werden tussen de verschillende provincies afgestemd.
<b>Procesvorming dossiers</b>	Op het gesloten gedeelte van de website wordt weergegeven in welke fase de dossiers van VGPH zich bevinden (contactpersoonschap, klachtenprocedure, folder ondersteuningsvraag, zorgbemiddelingsproblemen, rol procesbewaker, inzagerecht).
<b>SMART-doelen dossiers</b>	De doelen van dossiers worden via SMART-doelen weergegeven.
<b>Het archief werd bijgewerkt en online geplaatst voor te teamleden</b>	Ordering van nota's, per thema (zorgregie).
<b>Doorstroom informatie</b>	De teamleden worden op de hoogte gehouden van dossiers, activiteiten, administratieve mededelingen via de teamflash.
<b>Verdere uitwerking en bespreking discussienota 'Doel van Raad van Gebruikers en bijhorende voorstellen tot acties'</b>	De professionaliteit van het team werd vergroot omdat er samen nagedacht wordt over verschillende manieren om de doelstellingen te bereiken bij het werken binnen de raden van gebruikers in de verschillende provincies (men leerde van elkaar).
<b>Opstellen aandachtspunten vanuit gebruikerszijde bij uitbreiding aanbod</b>	De professionaliteit van het team werd vergroot omdat er afgestemd werd tussen de verschillende provincies over de aandachtspunten.
<b>Boekje van de werknemer</b>	De teamleden ontvangen regelmatig updates voor het boekje van de werknemer (afspraken, contactgegevens, rechten en plichten, ...)

### 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
<b>Duidelijkheid interne structuur</b>	Uitgetekende interne structuur is beschikbaar op website  Actualisering van huishoudelijk reglement ( AV 09/12/09)

### 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
<b>Opmaak van (provinciale) actieplannen bij openstaande vacatures</b>	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.

### 3.3.10 De verenigingen binnen het overlegplatform kunnen rekenen op een goede logistieke ondersteuning

*Overzicht van de inspanningen die gedaan worden zodat de verenigingen vlot en efficiënt ondersteund kunnen worden.*

Activiteit	Resultaten
<b>Kostenstaten gebruikers</b>	Actualiseren afsprakennota Format voor registratie aanwezigheden/verplaatsingen Format voor gebruikers 'onkostenvergoeding'
<b>Vrijwilligerswerking</b>	Boekje en afsprakennota vrijwilligers Ondertekende formulieren i.v.m. verzekering  Actualisatie vrijwilligersverzekeringen: burgerlijke aansprakelijkheid en lichamelijke ongevallen (update). De werkwijze werd ook opgenomen in het boekje van de vrijwilliger. Het boekje is drukklaar.
<b>Administratie</b>	Bijhouden van contactgegevens vereniging Databank van contacten
<b>Werken met eenvormige formats</b>	Briefwisseling, dossiers, verslagen Logistieke ondersteuning van AV/RvB Oplijsting van formats
<b>Boeken van zalen/vergaderlocaties</b>	Procesbeschrijving van werkwijze boekingen
<b>Boekhouding - betalingen</b>	Invoegen van betalingen met correct codes Gebruik van format waarom bv. betaling niet gebeurd is Betalingen worden in memo zetten Volmachten bankfunctie 'omslag' voor administratieve medewerkers Consequent aanbrengen van boekhoudkundige codes

### 3.3.11 De werknemers binnen VGPH kunnen rekenen op een goede logistieke ondersteuning

*Overzicht van de inspanningen die gedaan worden zodat de personeelsleden vlot en efficiënt ondersteund kunnen worden.*

Activiteit	Resultaten
<b>Personeelsadministratie</b>	Goede loonadministratie Vergelijkende studie sociale secretariaten Verbetering samenwerking met HDP (sociaal secretariaat) Opvolging VOP – dossiers Opvolging AristA (arbeidsgeneeskunde) Format voor aangifte van werkprestaties werknemers aan sociaal secretariaat Format voor bijhouden vakantiedagen Afspraken rond klasseren van ziektebewijzen Afsprakennota aanvraag educatief verlof Up to date houden van boekje van de werknemers Afspraken m.b.t. uitbetaling thuiswerkvergoeding Betere opvolging mobistar contract Opvolging dossiers aanpassing arbeidspost
<b>Informatica</b>	Actualisatie van afschrijvingstabel Registratiesysteem van PC in gebruik met wachtwoorden, accounts en login
<b>Registratie van activiteiten werknemers</b>	Format weekroosters met registratie van activiteiten binnen de strategische doelstellingen
<b>Vorming</b>	Registratieformat aanvraag vormingen – feedback Registratie per werknemer Aanvraag van vormingssubsidies
<b>Bibliotheek</b>	Registratie van boeken, tijdschriften, dvd's e.a.
<b>Film</b>	Actualisatie afsprakennota Duidelijke facturatie en systeem van registratie filmboekingen
<b>Kantoorbenodigdheden</b>	Registratiesysteem
<b>Inkomende en uitgaande post</b>	Registratiesysteem

## 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 SMART<sup>1</sup> principe geformuleerd. Verder is er nog een verschil tussen kwantitatieve (cijfers) en kwalitatieve metingen (inhoud).

Tijdens de vergadering van de Raad van Bestuur van 09/02/2010 werden er voor het beleidsplan 2010 een aantal resultaatsindicatoren naar voren geschoven. Zij werden geordend op basis van de resultaatsgebieden van de functiebeschrijving van de directeur.

---

<sup>1</sup> S: specifiek duidelijk, concreet

M: meetbaar

A: aanvaard

R: realistisch

T: tijdsgebonden

**Overzicht resultaatsindicatoren 2010:**

Takenpakket	Te behalen doelstellingen		Stand van zaken dd 31/12/10
Globale strategie	Er is een operationele uitwerking van de strategische doelstellingen voor 2010	KWAL	Dit jaarverslag beschrijft in hoofdstuk 3 de activiteiten die VGPH ontplooidde om uitvoering te geven aan de te bereiken doelstellingen.
	Rapport: profiel VGPH vrijwilliger /randvoorwaarden en knelpunten	KWAL	Dit rapport is klaar en werd besproken op de RvB van 08/09/2010. Er werd ook reeds een vervolgnota opgemaakt rond oplossing van knelpunten en verbetering van de randvoorwaarden.
	Rapport: Gebruikersparticipatie aan ROG overlegtafels: mogelijkheden, knelpunten	KWAL	Nota uitgeschreven op basis van een aantal interne discussiemomenten rond het doel van de provinciale raden van gebruikers : mogelijkheden en knelpunten
	FOLDER: ik heb een zorgvraag	KWAL	Folder : ik heb een zorgvraag is drukklaar.
	Consultatie website (12 /maand) nationale gedeelte: provinciale gedeelten	KWAN	Vanaf september 2010 is er een nieuwe website. Daarbij maken we gebruik van een andere hosting (Priorwerb) en een content management system (Drupal). De VGPH personeelsleden kregen een vorming over hoe zij zelf hun provinciale gedeelten van de website kunnen actualiseren (Filtered HTML). Er werden ook vormingssessies webschrijven aan alle teamleden aangeboden. De registratie van het aantal bezoekers kon omwille van het nieuwe websysteem pas eind 2010 ingesteld worden.

	Alle mandaten ( effectieve en plaatsvervangende) van ROG stuurgroepen zijn ingevuld	KWAN	Er is een stijging van de invulling van de mandaten in de stuurgroepen, maar deze is nog niet 100%. Het gebrek aan voldoende vrijwilligers vanuit de verenigingen en de minimale interesse voor dit vrijwilligersengagement maakt dat deze doelstelling nog niet bereikt is.
	Alle mandaten van Permanente Cel worden ingevuld	KWAN	VGPH heeft in de Permanente Cel 2 mandaten. Er is 1 plaatsvervanger. 1 gemandateerde gebruiker was lid van een vereniging die niet meer lid was van het VGPH. Dit zorgde in 2010 voor problemen omwille van de onduidelijkheid omtrent dit mandaat. Niettegenstaande de afspraken in huishoudelijk reglement nam deze persoon meestal niet deel aan de voorbereiding (Beleidsgroep Zorgregie en voorbereiding vlak voor de vergadering van de Permanente Cel). Dit probleem werd herhaaldelijk aangekaart op de RvB, maar er werd hieromtrent nooit een duidelijke beslissing genomen. Wel is in 2010 de plaatsvervanger meer moeten inspringen.
	(Innovatieve)studie – en ontmoetingsmomenten: 3	KWAN	-18/01/10: studienamiddag –Persoonlijke toekomstplanning; effecten meso- en macro niveau.  -11/10/10: extra Algemene Vergadering waar de toekomst van VGPH besproken wordt.
	Van elke gebruiker is er een steekkaart	KWAN	Gerealiseerd
	Elke gebruiker heeft een introductiemap ‘vrijwilliger ‘	KWAN	In opmaak

	<p>Vormingen: Inhoudelijke (zorgregie): 2 Ondersteunende: 2</p> <p>Er bestaat van elke vereniging een informatieve fiche</p> <p>Uitgewerkt actieplan vanuit bezoeken ledenverenigingen</p> <p>Implementatie van ten minimaal 1 spoor (kwaliteitsbevraging en -bewaking vanuit gebruikerszijde)</p> <p>Aanleveren van minimaal 3 informatieve artikels over de zorgregie aan ledenverenigingen</p>	<p>KWAN</p> <p>KWAN</p> <p>KWAL</p> <p>KWAN</p> <p>KWAN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VN-verdrag en implicaties op de zorgregie (januari)</li> <li>• Klare Taal (maart)</li> <li>• Kwaliteiten en valkuilen (juni)</li> <li>• Onderhandelen (juni)</li> <li>• Klachtenprocedure en klachtenbehandeling (september)</li> <li>• Webschrijven (Creatief Schrijven) (oktober)</li> <li>• Informatiebeheer (november)</li> <li>• Omgaan met de nieuwe website (basis HTML) (november)</li> <li>• Individuele vormingen (zie bijlage)</li> <li>• Verschillende vorming op provinciaal niveau</li> </ul> <p>Gerealiseerd.</p> <p>Uitgeschreven en vertaald in activiteiten waarvan sommigen reeds meegenomen in het beleidsplan 2010.</p> <p>Uitwerking Spoor 1. Vragenlijst voor Gebruikersraden voorzieningen. Werd opgemaakt i.s.m. Wablieft. Door VGPH gefinancierd en ter beschikking gesteld van o.a. FOVIG en via VGPH website.</p> <p>Uitwerking Spoor 3: ondersteuning van overlegwerkgroep . Er werden via CERA projectmiddelen bekomen voor deze werkgroep.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikel 'Kwaliteit van diensten en voorzieningen door de bril van personen met een handicap. Hoe kunnen gebruikersorganisaties hun steentje bijdragen?' (april 2010)</li> <li>• Artikel 'Het VN-verdrag: Naar een grotere kwaliteit van bestaan voor alle personen met een beperking' (april 2010)</li> </ul>
--	---	---	---

	<p>Er is een geactualiseerde woordenlijst</p> <p>Minimaal 1/3 van de ledenverenigingen vragen een projectsubsidie 'zorgregie' aan</p> <p>De verenigingen hebben in 2010 minimaal aan 3 dossiers samengewerkt</p>	<p>KWAL</p> <p>KWAN</p> <p>KWAN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikel 'Ontevreden? Doe er iets mee! (november 2010)</li> <li>• Artikel in NMA (ledenblad) over VGPH</li> </ul> <p>Gerealiseerd.</p> <p>Verenigingen die projectsubsidies aanvroegen en goedgekeurd kregen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FOVIG</li> <li>• Inclusie Vlaanderen</li> <li>• Fevlado</li> <li>• MS-Liga</li> <li>• BoBUDIV</li> </ul> <p>Niveau Beleidsgroep zorgregie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Witboek</li> <li>• Zorgbemiddeling</li> <li>• Contactpersoonschap</li> <li>• Rol procesbewaker</li> </ul>
Personeelsbeleid	Elk personeelslid heeft minimum 1 functioneringsgesprek	KWAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ongeveer de helft van de teamleden heeft een echt functioneringsgesprek gehad. Gezien de moeilijke situatie van VGPH vonden er evenwel heel veel coachingsgesprekken plaats om de teamleden moed te geven om toch verder te werken.</li> <li>- Sommige personeelsleden werden extra ondersteund via heel frequente gesprekken door de coördinator zorgregie en / of een inhoudelijke medewerker.</li> <li>- Er waren in alle provincies gesprekken ter opvolging van</li> </ul>

VGPH - Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap

	Het personeelsverloop wordt beperkt tot 20%	KWAN	<p>het provinciale beleidsplan en de samenwerking van de provinciale tandem. In de provincie West-Vlaanderen ging de eerste helft van het jaar zelfs meer dan 2x per maand een gesprek door met de tandem.</p> <p>Er ging slechts 1 personeelslid uit dienst</p>
Financieel beleid	Afrekening jaarrekening binnen opgesteld budget	KWAN	Gerealiseerd zie afrekening 2010
	Duidelijke formats voor gebruikerskosten en uitgeschreven draaiboek	KWAL	Gerealiseerd.
Coördinatie	Draaiboek kennis en data bewaring	KWAL	Niet gerealiseerd. Er werd wel een algemeen PC back-up systeem in het kantoor in Brussel aangebracht.
	Realisatie van 3 verbeterpunten uit nota 'VGPH en deugdelijk bestuur	KWAN	<p>-Omschrijving profiel bestuurder i.f.v. verkiezing nieuwe RvB (stuitte op grote interne weerstand)</p> <p>-Gestructureerde voorbereiding AV (maart en oktober) met omschrijving van de doelstelling van elk agendapunt en uitwerking van actieplan</p> <p>-Inlooperperiode van een kandidaat externe bestuurder om mogelijks het voorzitterschap van de vzw op te nemen.</p>
	Organogram + uitgeschreven doelstellingen per vergadering	KWAL	Niet uitgewerkt
	Elke vrijwilliger heeft een informatieboekje en VGPH voldoet aan de regelgeving vrijwilliger	KWAL	Is volledig klaar

Op verzoek van de RVB werden er in 2010 ook provinciale resultaatsindicatoren vastgelegd.

<b>Provincie Antwerpen</b>				
<b>S D</b>	<b>Operationele doelstelling</b>	<b>Te behalen doelstellingen</b>		<b>Stand van zaken 31/12/10</b>
I	Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie	Per kwartaal wordt er 1 nieuwsbrief vanuit de RvG naar de verenigingen in Antwerpen verzonden (per mail) (=4 nieuwsbrieven per jaar.)	KWAN	Dit plan startte het tweede kwartaal. Er is slechts één van de drie nieuwsbrieven verzonden. Dit is onder meer te wijten aan de moeilijke 2 <sup>de</sup> helft van 2010.
I	Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie	Met elke vereniging in de Provincie Antwerpen heeft VGPH Antwerpen in 2010 een (afstemming)overleg.	KWAL	<p>FOVIG Antwerpen: voorzitter en 3 andere leden zijn erg betrokken in het ROG en de Raad van Gebruikers.</p> <p>GOVAG: 4 leden van GOVAG zijn sterk betrokken in de Raad van Gebruikers en 2 volgen het ROG.</p> <p>MS-Liga: Vertegenwoordiging is miniem. De MS-Liga en VGPH bespreken werving van nieuwe vertegenwoordigers.</p> <p>Inclusie Vlaanderen: Er is overleg geweest met een provinciaal aanspreekpunt van Inclusie Vlaanderen Antwerpen. Deze persoon was ook mogelijke kandidaat gebruikersvertegenwoordiger, maar is niet ingestapt omwille van drukke privé-agenda.</p> <p>VFG: Er is overleg geweest rond werving. VFG kon totnogtoe geen nieuwe mensen aanleveren. Er zijn 2</p>

				<p>vertegenwoordigers die erg betrokken zijn bij de Raad van Gebruikers en het ROG.</p> <p>BOL-BUDIV: is een Vlaamse organisatie met een professionele werking vanuit het Gentse. In Antwerpen hebben we goede contacten met een bestuurslid, die ook lid is van de Raad van Gebruikers. BOL-BUDIV zoekt nog geen leden, omwille van het feit dat PAB nog niet is geïntegreerd in de CRZ.</p> <p>De andere verenigingen zijn minder actief of helemaal niet actief rond beleidsmaterie of hebben geen werking in de provincie. Er zijn enkele verenigingen althans weinig bereikbaar rond het thema zorgregie. De Vlaamse Vereniging Autisme zou gecontacteerd worden, maar dat is uitgesteld wegens het onzekere bestaan van VGPH.</p> <p>Doelgroepspecifieke verenigingen die eerder actief zijn in andere provincies, worden wel geconsulteerd als hun ervaringsdeskundigheid vereist wordt in een dossier. Zo is Fevlado geconsulteerd rond concrete uitbreidingsplannen van zorgaanbieders voor mensen een auditieve handicap in de provincie Antwerpen.</p>
I	Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid.	Bestaande ouder actie groeperingen (bv. 2 voor 12 / 21 wacht maar) werken samen met VGPH.  Minstens uit elke ouder-	KWAL	"2 voor 12", een oudergroepering vanuit een semi-internaat, sloten zich aan bij GOVAG. 3 leden hiervan vertegenwoordigen GOVAG sinds het najaar van 2010 binnen de Raad van Gebruikers Antwerpen en één hiervan volgt het ROG en CRZ van één regio.

		actiegroep integreert er 1 persoon in de provinciale RvG.		2 voor 12 en de oudergroepering "21 wacht maar" zaten op voorstel van VGPH samen rond de tafel en startten een positieve band die op langere termijn kan leiden tot concrete samenwerking. Dit wordt niet gestuurd door VGPH, dit moet de kans krijgen organisch te groeien.
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle gebruikersvertegenwoordigers	VGPH organiseert minstens 3 activiteiten waar gebruikersvertegenwoordigers geïnformeerd worden over zorgregie/zorginnovatie.	KWAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 17 juni 2010: infomoment zorgregie en participatie ROG voor 2 voor 12</li> <li>- Binnen de RVG informatie over trajectbegeleiding in de provincie.</li> </ul>
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle gebruikersvertegenwoordigers	Elk besproken agendapunt RvG kent een besluit.  (Format verslaggeving)	KWAL	In het gebruikte format wordt duidelijk wat het resultaat van elk besproken agendapunt is. Dit verhoogt de efficiëntie (d.m.v. besluiten en acties) en duidelijkheid.
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle gebruikersvertegenwoordigers	Per vergadering van de RvG worden er minimaal 2 opvolgacties gepland en uitgevoerd.	KWAN	Er werden per vergadering minstens 2 opvolgacties gepland. Voor de meeste vergaderingen ligt dit een stuk hoger (tot 6 acties, grote en kleine). De uitvoering van de acties gebeurt in vele gevallen correct. Toch merken we dat de afgesproken acties, niet altijd leiden tot een volledige opvolging. Zo worden soms standpunten afgesproken en voorbereid, maar worden ze niet altijd verwoord. Dit heeft verschillende redenen. De opvolging van acties is voor verbetering vatbaar en blijft een aandachtspunt.

VGPH - Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap

I	Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid	We organiseren 1 informele activiteit voor de vrijwilligers. Het doel is: hen bedanken voor hun inzet en het teamgevoel vergroten.	KWAN	Dit is beperkt gebleven tot een bedankingskaart en een vergadering van de Raad van Gebruikers in receptiestijl.
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle gebruikersvertegenwoordigers	De bestaande en nieuwe gebruikers doen praktijkervaring op. Er wordt minstens 1 bezoek aan een voorziening, nieuw project, ... gebracht.	KWAN	De Raad van Gebruikers bezocht slechts 1 organisatie in 2010. Openluchtvoeding werd bezocht omwille van de schaalgrootte. De Raad van Gebruikers heeft kunnen zien dat de grote schaal toch voordelen biedt en pogingen om te werken aan ondersteuning op maat niet hoeft tegen te werken.
I	Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid	Er zijn eind 2010 minimaal <b>16</b> vrijwilligers die participeren aan het ROG 8 minstens "Eerder actief" 2 maximaal "passief".	KWAN	Gezien de onzekerheid over het bestaan van VGPH is er sinds de zomervakantie niet veel meer kunnen gebeuren aan het werven van vrijwilligers. Toch is begin 2010 de oudergroep 2 voor 12 betrokken en hebben zij zich via GOVAG geëngageerd. Zij leverden 3 vrijwilligers die deelnemen aan de Raad van Gebruikers. Het aantal leden van de Raad van Gebruikers komt daarmee op 17. 15 hiervan nemen deel aan het ROG.
I	Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie	Er is eind 2010 een goed uitgebouwd informatief provinciaal gedeelte van de VGPH website Antwerpen.	KWAL	Dit is onvoldoende gerealiseerd.

VGPH - Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap

I	Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie	Er bezoeken gemiddeld maandelijks 10 personen het provinciale gedeelte van de website	KWAN	Dit webgedeelte is eind 2010 nog niet uitgebouwd. De website is tegen het eind van 2010 gewijzigd. Deze wijziging was eerder gepland maar werd uitgesteld wegens de onduidelijkheid over de toekomst van VGPH.
---	---	---	------	--

<b>Provincie Limburg</b>				
<b>S D</b>	<b>Operationele doelstelling</b>	<b>Te behalen doelstellingen</b>		<b>Stand van zaken 31/12/10</b>
I	Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie	Er is eind 2010 een goed uitgebouwd informatief provinciaal gedeelte van de VGPH website Limburg	KWAL	Gedeeltelijk in orde:  Schema structuur ROG Limburg, en kalender met overzicht alle vergaderingen is in orde  Rest moet nog aangevuld worden
I	Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie	Er bezoeken gemiddeld maandelijks 10 personen het provinciale gedeelte van de website	KWAN	De doelstelling werd niet behaald, want er is nog geen vorming gegeven over website (nog niet volledig in orde)
I	Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid	Er is een provinciaal rapport : - Met profiel vrijwilliger Limburg - Randvoorwaarden en knelpunten	KWAL	Het provinciaal rapport 'profiel vrijwilliger Limburg' is gemaakt . Zie ook interprovinciaal rapport.  De randvoorwaarden en knelpunten zijn gekend door bevragingen gebruikers/verenigingen. Maar oplossingen liggen niet voor de hand.
I	Er zijn voldoende personen met een	Er is een provinciaal actieplan	KWAL	Stopgezet naar aanleiding van vertrek KVG en

VGPH - Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap

	handicap die participeren aan het beleid	'werving van nieuwe vrijwilligers'		discussie over taak VGPH versus taak ledenvereniging
I	Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid	Er zijn eind 2010, 12 actieve (*) vrijwilligers in Limburg	KWAN	Eind december 4 actieve vrijwilligers. Een 5 <sup>de</sup> actieve vrijwilliger moest omwille van gezondheidsproblemen deelname aan vergaderingen terugschreeven. Deze ontvangt nog wel verslagen en zijn mening wordt individueel telefonisch bevestigd en in rekening gebracht.
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle gebruikersvertegenwoordigers	Er is met elke vrijwilliger van VGPH Limburg een individueel coachinggesprek tijdens de zomermaanden	KWAN	Is gebeurd met alle vrijwilligers van dat moment (aantal = 7)

<b>Provincie Oost-Vlaanderen</b>				
<b>S D</b>	<b>Operationele doelstelling</b>	<b>Te behalen doelstellingen</b>		<b>Stand van zaken 31/12/10</b>
I	Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie	Er is eind 2010 een goed uitgebouwd informatief provinciaal gedeelte van de VGPH website Oost-Vlaanderen	KWAL	Door de nieuwe website en het ondersteunen van de medewerker in het aanvullen van het provinciaal gedeelte, zal dit pas in 2011 plaatsvinden.
I	Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie	Er bezoeken gemiddeld maandelijks 10 personen het provinciale gedeelte van de website	KWAN	Omwille van nieuwe website en registratiesysteem niet mogelijk om resultaat te tellen.
I	Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie	Er is een vorming over het gebruik van de website voor de vrijwilligers georganiseerd	KWAL	23 april 2010: opleiding gebruik login en CRZ webapplicatie voor gebruikers. Gebruikers hebben ook een handleiding.  Opleiding gebruik van nieuwe VGPH website werd uitgesteld omdat opbouw van provinciale gedeelte nog niet was gefinaliseerd.
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle gebruikersvertegenwoordigers	VGPH organiseert minstens 3 activiteiten waar gebruikersvertegenwoordigers geïnformeerd worden over zorgregie/(zorginnovatie.)	KWAN	1 juni 2010: info moment ZR voor KVG  2 juni 2010: info provinciaal overleg FOVIG  8 juni 2010: Sociale Plattegrond: voorstelling van rol van gebruikersvertegenwoordiging en verenigingen

VGPH - Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap

				<p>in provincie Oost-Vlaanderen</p> <p>15 november 2010 : infomoment ZR voor Bol-Budiv</p> <p>24 november 2010 : info ZR provinciaal overleg FOVIG</p>
I	Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid	We organiseren 1 informele activiteit voor de vrijwilligers. Het doel is: hen bedanken voor hun inzet en het teamgevoel vergroten.	KWAN	15 november 2010 : etentje met de leden van de Raad van Gebruikers in Sociaal Restaurant Nieuw Gent.
I	Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid	Er zijn eind 2010, 15 actieve vrijwilligers in Oost-Vlaanderen.	KWAN	Eind december 2010 zijn er 17 vrijwilligers waarvan 15 leden actief deelnemen en actief engagement opnemen tot het bijwonen en terugkoppelen van specifieke overleggen op het ROG.

<b>PROVINCIE VLAAMS BRABANT EN BRUSSEL</b>				
<b>S D</b>	<b>Operationele doelstelling</b>	<b>Te behalen doelstellingen</b>		<b>Stand van zaken 31/12/10</b>
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle vertegenwoordigers	Er is voor het einde van 2010 een evaluatie van de provinciale RVG zodat conclusies meegenomen kunnen worden in de planning van 2011	KWAL	Is uitgevoerd.  Er werd gebruik gemaakt van de vragenlijst die vorig jaar t.v.v. de beleidsgroep zorgregie uitgewerkt werd.
I	Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie  Specialiteit iii  Zorgbemiddeling Vlaams-Brabant is overal verschillend	Er worden minimaal 2 informatieve artikelen vanuit het provinciaal niveau en mbt de zorgregie geschreven en aangeboden aan achterban.  één over zorgbemiddeling en het belang en de taken van je contactpers  én over de procedure voor het starten van nieuwe initiatieven en de te volgen procedure binnen ROG VBB	KWAN	Artikels zijn klaar, moeten nog gepubliceerd worden
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle vertegenwoordigers	De RvG breng minstens 4 (verkennende en informatieve)bezoeken aan voorzieningen of diensten van het VAP	KWAN	- Bezoek aan vzw Stijn (Overpelt (n.a.v. vragen van gebruikers over VIPA))  - Huize Eigen Haard (Aarschot)

VGPH - Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap

				trajectbegeleiding- Op maat - MPI Ter Bank: GES +
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle vertegenwoordigers	Er wordt minimaal 1 informatieavond georganiseerd voor de leden van de RvG en ledenverenigingen uit de provincie Vlaams Brabant en Brussel	KWAN	22/3/10: avond rond verwijzers en mutualiteiten 24/06/10: film Including Samuel
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle vertegenwoordigers	Er is een goed werkend ondersteuningssysteem, via standpuntfiches voor de gemandateerden zowel in de ROG-stuurgroep als bij de bemiddeling	KWAL	Uitgewerkt
III	De platformfunctie van VGPH wordt ten dienste gezet van de ledenverenigingen	Er wordt via de aanvraag van provinciale projectsubsidies voor ONT de opstart in VBB gefaciliteerd.	KWAL	Dossier projectsubsidies opgesteld. Partners voor de uitvoering van dit project gezocht.
I	Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid	Er is inbreng van personen met een verstandelijke handicap in de provinciale RvG Nu 2 mensen	KWAN	2 gebruikers in RvG Systeem van meterschap van een NAH – gebruiker (2)
I	Er zijn voldoende personen met een handicap en/of hun vertegenwoordigers die participeren aan het beleid	Er zijn eind 2010 20 actieve (*) vrijwilligers in Vlaams Brabant en Brussel:	KWAN	Gerealiseerd, maar doorstroming naar stuurgroep is problematisch

VGPH - Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap

		Geen probleem (printkosten)		
I	Er zijn voldoende personen met een handicap en/of hun vertegenwoordigers die participeren aan de Raad van Gebruikers VBB	Door middel van een meter-/petersysteem maken we 'een brug' met 2 personen, die wegens overmacht, niet kunnen deelnemen aan de vergadering.	KWAN	Heeft tijdelijk gefunctioneerd.

<b>Provincie West-Vlaanderen</b>				
<b>S D</b>	<b>Operationele doelstelling</b>	<b>Te behalen doelstellingen</b>		<b>Stand van zaken 31/12/10</b>
I	De impact van de vertegenwoordigers op de besluitvorming wordt groter	Er worden 3 nota's ingediend bij het coördinatiepunt handicap.	KWAN	Deze doelstelling is op zich niet gehaald, de gebruikers bleven vooral situationeel inbrengen doen in de stuurgroep. Formele standpuntnota's zijn nog niet opgemaakt.
I	Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid	Ieder geïnteresseerde nieuwe gebruiker neemt minimum 1 keer deel in 2010 aan een ROG overleg (bemiddelingscommissie, regionale plan- of werkgroep).	KWAL	Alle vertegenwoordigers binnen de stuurgroepen waren regelmatig aanwezig op de stuurgroep en de AV.
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle vertegenwoordigers	Geïnteresseerde gebruikers nemen deel aan een raad van gebruikers in een andere provincie.	KWAL	Deze doelstelling is niet gerealiseerd op zich.  Er worden inspanningen gedaan om gebruikers te laten deelnemen aan de beleidsgroep. Voorlopig is dit niet gelukt, gezien de gebruikers opzien tegen de verre verplaatsing naar Leuven.
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle vertegenwoordigers	De bestaande en nieuwe gebruikers doen praktijkervaring op. Er worden 2 bezoeken aan een voorziening, nieuw project, ... gebracht	KWAN	Bezoeken zijn, omwille van praktische problemen, nog niet afgelegd. Er staan een aantal bezoeken in de steigers.  Er is dit jaar veel energie gegaan naar vorming, vooral in de RvG. Er was een intervisie rond vraagverduidelijking, het witboek, de film Including

VGPH - Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap

				Samuel, de werking van bemiddelingsoverleg, de externe vorming rond pleegzorg en WOP.
I	Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid	Er vinden minimum 5 voorstellingen van VGPH plaats. Dit aan: ledenvereniging, andere organisaties, individuen.	KWAN	Er vonden geen 5 maar 3 voorstellingen plaats, 2 binnen de RVG (januari en maart) en een voor de ouderraad van Spermalie (6 september 2010).
I	Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie	Er is eind 2010 een goed uitgebouwd informatief provinciaal gedeelte van de VGPH website.	KWAL	Het provinciaal gedeelte moet nog uitgebouwd worden. Er is wel uitgebreide communicatie via e-mail en het logboek wordt intensief gebruikt.
I	Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid	We organiseren 1 informele activiteit voor de vrijwilligers. Het doel is: hen bedanken voor hun inzet en het teamgevoel vergroten.	KWAN	Niet gerealiseerd
I	De RvG heeft kwaliteitsvolle vertegenwoordigers	We laten de nieuwe ondervoorzitter van de stuurgroep (= gebruiker VGPH) deelnemen aan 1 of meerdere vormingen. De vorming is op maat van zijn specifieke noden.	KWAL	Niet gerealiseerd
I	Er zijn voldoende personen met een handicap die participeren aan het beleid	Er zijn eind 2010, 10 actieve (*) vrijwilligers in West-Vlaanderen	KWAN	Niet gerealiseerd

## Nawoord

Als u dit jaarverslag tot het einde hebt doorgelezen, dan denk ik dat u net als ik verwonderd bent over de massa werk die is verzet. Nochtans heeft het team van het VGPH in een ontzettend moeilijke situatie moeten functioneren.

Eind 2009 zijn een aantal verenigingen uit het platform gestapt. Aan de zijlijn bleven zij de werking van het VGPH in vraag stellen. Al de activiteiten gaande van overlegvergaderingen met de verenigingen, met het VAPH, extra Raden van Bestuur, extra Algemene Vergadering, voorbereidende nota's, extra evaluaties, financiële inspectie, interne audit, ondersteunende gesprekken met teamleden, ... werden niet mee opgenomen in dit jaarverslag.

Iedereen die dichtbij het VGPH staat, weet dat het hele proces van bemiddeling waar het VAPH verantwoordelijk voor was, wat zelfs tweemaal resulteerde in een bespreking in de Commissie Welzijn van het Vlaams Parlement, van alle betrokken zoveel emotionele energie vroeg, die sterk woog op de werking van het VGPH. In deze omgevingscontext dient het VGPH-team eerder een pluim te krijgen voor het feit dat zij de gebruikersparticipatie toch verder bleven ondersteunden. Temeer dat zij ook de individuele gebruikers wiens vereniging het VGPH had verlaten, bleven ondersteunen in hun participatie.

Participatie van de gebruiker, de persoon met een handicap aan het beleid is een mooie intentie. Het staat en klinkt ook goed in beleidsnota's.

Echte beleidsparticipatie kan echter pas als er ook gewerkt wordt aan de randvoorwaarden waardoor participatie wordt verbeterd. Zowel de overheid als de gebruikersverenigingen hebben hier een opdracht en/of verantwoordelijkheid. Ook daar heeft het VGPH herhaaldelijk al de aandacht naar getrokken. Zowel ten aanzien van de overheid, het VAPH, als ten aanzien van de eigen achterban, de gebruikersverenigingen.

Op dit vlak is er nog heel veel werk aan de winkel en kunnen we alleen maar hopen dat elke actor hier zijn verantwoordelijkheid in opneemt en dit los van de eigen administratieve of organisatiebelangen.

Of heeft de beleidsparticipatie niet het ultieme doel om de kwaliteit van bestaan van de persoon met een handicap in Vlaanderen te verbeteren?

## Bijlage

### Bijlage 1: Gevolgde vorming

Datum	Soort activiteit	Organisator	Gevolgd door
18/01/10	Studienamiddag: Pleidooi voor een gevarieerde samenleving	PLAN vzw en VGPH	Team
21/01/10	Bezoek en informatie over POS	Arduin Nederland	Oost-Vlaanderen
22/01/10	Infosessie over zorgcircuit CGGZ-VAPH	CGGZ	VBB
02/02/10	Studiedag zorgvernieuwing	XIOS Hogeschool	Limburg
05/02/10	Werking van Eigen Krachtconferenties voor minderjarigen (ook in VAPH)	IJH	VBB
08/02/10	Theaterproject 'Hoofdrol'	St. Oda	Limburg
24/02/10	Studiedag: 10 jaar Q-zorg	PPG vzw i.s.m. MOSO vzw	Nationaal
07/03/10	Viering 50 jarig bestaan	Inclusie Vlaanderen (afdeling Tienen)	VBB
10/03/10	IJH info-avond DRPM	VGPH en IJH	Limburg
13/03/10	Inclusiedag	Ouders voor Inclusie	Oost-Vlaanderen
22/03/10	Infoavond met alle mutualiteiten in VBB over hun aanbod voor PmH	RvG VBB	VBB
24/03/10	Provinciale innovatiedag	Zorginnovatie in welzijn	Nationaal
27/03/10	Namiddag: Open Gripdag	Grip vzw	Nationaal
27/03/10	Algemene vergadering thema: de vrijwilliger	FOVIG	Limburg
19/04/10	Samenwerking in opvolgen van individuele informatievragen omtrent CRZ	HINT	Oost-Vlaanderen
20/04/10	Info-avond ouderwordende personen met een handicap	KVG vzw	Nationaal

<b>09/05/10</b>	Viering 20 jaar bestaan	ADO Icarus	Limburg
<b>26/05/10</b>	Informatie Pleegzorg	Open Gezin	Oost-Vlaanderen
<b>27/05/10</b>	Studiedag over allochtonen en handicap	Handicum	VBB
<b>31/05/10</b>	CD&V welzijnsronde / praatgroepen i.v.m. handicap	CD&V	Limburg
<b>31/05/10</b>	Vorming zorgregie	VGPH	Limburg
<b>01/06/10</b>	Vorming Zorgregie en toepassing CRZ Webapplicatie	KVG	Oost-Vlaanderen
<b>02/06/10</b>	Studiedag: PGB als motor van zorgvernieuwing	Expertisecentrum Onafhankelijk Leven	Nationaal
<b>02/06/10</b>	Terugkoppeling van RVG naar vereniging	FOVIG Oost-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen
<b>03/06/10</b>	Voordracht over zorg op (antroposofische) maat	GOVAG	VBB
<b>03/06/10</b>	Studiedag rond persoonsgebonden budget	Expertisecentrum Onafhankelijk Leven	West-Vlaanderen
<b>08/06/10</b>	Gebruikersvertegenwoordiging vanuit Gebruikersverenigingen in de Zorgregie in Oost-Vlaanderen toelichten	Sociale Plattegrond Oost-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen
<b>17/06/10</b>	Infomoment Zorgregie en participatie in ROG	2 voor 12 en VGPH Antwerpen	Antwerpen
<b>17/06/10</b>	Brainstorming en ondersteuning	Recht op Zorg	Oost-Vlaanderen
<b>08/07/10</b>	Bezoek en verduidelijking rol van procesbewaker van Gebruikers in het Regionaal Overleg Oost-Vlaanderen	Obra, Evergem	Oost-Vlaanderen
<b>23/07/10</b>	Interview over de participatie van personen met een verstandelijke beperking aan beleidstafels	Vakgroep Orthopedagogiek (Universiteit Gent)	Oost-Vlaanderen
<b>13/09/10</b>	studiedag over ervaringsdeskundigen in de armoede	HIVA	VBB
<b>21/09/10</b>	Informatiesessie invoering zorgzwaarte-instrument bij Diensten voor Inclusieve Ondersteuning	VAPH	Team
<b>22/09/10</b>	Bezoek aan voorziening met Raad van	OLO vzw en VGPH	Antwerpen

	Gebruikers	Antwerpen	
<b>23/09/10</b> <b>30/09/10</b>	Vorming Vraagverduidelijking	Handicum	Limburg
<b>25/09/10</b>	Boekvoorstelling 25 jaar FOVIG	FOVIG	West-Vlaanderen
<b>05/10/10</b>	Handicap en Inkomen: symposium	KVG en VFG	Antwerpen
<b>06/10/10</b> <b>20/10/10</b>	Vorming webschrijven	Creatief Schrijven	Team
<b>08/10/10</b>	VIVO-beurs	Dienst Welzijn Limburg	Limburg
<b>22/10/10</b>	Academische zitting 50 jaar consultatiebureaus	Consultatiebureaus voor Arbeid en Zorg	West-Vlaanderen
<b>05/11/10</b>	Opening leefgroepen	Open Kans	Limburg
<b>15/11/10</b>	Vorming geven over Zorgregie en de CRZ webapplicatie	BOL-BUDIV	Oost-Vlaanderen
<b>15/11/10</b>	Introductie vrijwilligerswerk van personen met een beperking in de context van een Wijkrestaurant + Informeel samenzijn met de leden van de Raad van Gebruikers	ONT	Oost-Vlaanderen
<b>18/11/10</b>	Info en voorbeelden van coöperatieven als alternatieve inspraak- en financieringsvorm in de welzijnssector	CERA	VBB
<b>19/11/10</b>	Evaluatie van de inspecties in de voorzieningen over het decreet van de rechtspositie van minderjarigen	Vlaamse Gemeenschap: IJH en inspecties in de jeugdhulp	VBB
<b>23/11/10</b>	Infosessie centrale webapplicatie	VAPH en Coördinatiepunt Antwerpen	Antwerpen
<b>24/11/10</b>	Terugkoppelingsmoment middenveld over het doelstellingenkader 'handicap'	Cel Gelijke Kansen Vlaanderen	Nationaal
<b>24/11/10</b>	Terugkoppeling van RVG naar vereniging	FOVIG Oost- Vlaanderen	Oost-Vlaanderen
<b>26/11/10</b>	Infosessie over 'hulpcoördinatie'- systemen in de minderjarigenhulp	IJH	VBB

<b>26/11/10</b>	Reflectief Mindmapping	E-POS consult	Nationaal
<b>03/12/10</b>	Ontdekkingsdag over de rechten van personen met een (verstandelijke) beperking	ONT	VBB
<b>03/12/10</b>	Creatief reflecteren	E-Pos consult	Nationaal
<b>07/12/10</b>	Studiedag Trajectbegeleiding	PPG	Limburg, Oost-Vlaanderen
<b>14/12/10</b>	Vorming "Elke euro telt, een pleidooi voor meer efficiëntie in de gehandicaptensector"	Expertisecentrum Onafhankelijk Leven	West-Vlaanderen
<b>15/12/10</b>	Bijwonen van infomoment over Intersectorale toegangspoort bij de jeugdhulp	IJH	Oost-Vlaanderen
<b>21/12/10</b>	Filmvoorstelling: Waar de sterre bleef stille staan	Inclusie Vlaanderen (afdeling Tienen)	VBB

## Bijlage 2: Film 'Zo zijn onze manieren'

Hieronder volgt een overzicht van de voorstellingen in 2010:

Datum	Organisatie	Plaats	Gespreksleider	Aanwezigen
29/1/2010	VFG	Vesalius –Oostende	Rudy De Graeve	38 studenten 6 leerkrachten
1/2/2010	VGPH	IC Dien-Roeselaere	Rudy De Graeve	30 studenten 1 leerkracht
23/2/2010	VFG	Sint-Jozefinstituut Oostende	Rudy De Graeve	26 studenten 2 leerkrachten
8/3/2010	VGPH	IC Dien-Roeselaere	Eddy Herrebout	55 studenten 1 leerkracht
23/3/2010	VFG	SNIK - Kortrijk	Rudy De Graeve	42 studenten 1 leerkracht
29/3/2010	VFG	TI_ Heilige Familie Brugge	Rudy De Graeve	41 studenten 2 leerkrachten
1/9/2010	Ic-Dien	Roeselaere	School heeft ism Dominiek Savio voor een gespreksleider gezorgd, hebben DVD aangekocht/geen enkele GL van VGPH beschikbaar	17 studenten 1 leerkracht
27/9/2010	VGPH	IC Dien-Roeselaere	Eddy Herrebout	28 studenten 1 leerkracht

### Bijlage 3: Overzicht van informatievragen buiten de zorgregie

In de loop van de jaren kreeg VGPH veel informatievragen van personen met een handicap, organisaties, studenten, etc. VGPH verwees deze vragen door als deze vragen buiten de zorgregie vielen of verspreide vragen tot onderzoek rond handicap via haar nieuwsbrief.

Hieronder vindt u een overzicht van 2009 en 2010.

Informatievragen 2009	Informatievragen 2010
Vraag over het PGB experiment	Vraag over parkeerkaart
Vraag om kennismaking	Vraag over inschaling
Vraag om opname in de Sociale Kaart	Vraag over hulpmiddelen
Vraag om standpuntvorming rond ouder wordende personen met een handicap	Vraag over SMOG
Vraag over het VN-verdrag van Sociale zekerheid van het Nederlandse departement Welzijn	Vraag over PAB
Vraag over inclusie-ambtenaar van OCMW Maldegem	Vraag over zorgzwaarte-instrumenten
Vraag om masterproefonderwerpen	Vraag over misbruik van personen met een handicap
Vraag hoe je kunt zoeken naar personen met een handicap om een vacature in te vullen	Vraag over handicap en armoede
Vraag om ouders met kinderen op de wachtlijst te interviewen	Vraag over overzicht voorzieningen
Vraag om standpunt over de wachtlijst	Vraag over zelfhulpgroep
	Vraag over discriminatie

## Gebruikte afkortingen en errata

- A&P: Afstemming en Planning
- AV: Algemene Vergadering
- BrAP: Brussels Aanmeldingspunt
- BVR: Besluit Vlaamse Regering
- CP: contactpersoon
- CPH: Coördinatiepunt Handicap
- CRZ: Centrale Registratie Zorgvragen
- DIO: Diensten Inclusieve Ondersteuning
- DRPM: Decreet Rechtspositie Minderjarigen
- Fovig: Federatie van Ouderverenigingen en Gebruikersraden in voorzieningen voor personen met handicap
- Govag: Vlaamse Gebruikers- en Oudervereniging Antroposofische Gehandicaptenzorg
- IJH: Integrale Jeugdhulp
- KPD: Knelpunt dossier
- KVG: Katholieke Vereniging Gehandicaptten
- ONT: Onze Nieuwe Toekomst
- PAB: Persoon Assistentiebudget
- PC: Permanente Cel
- PmH: Personen met een Handicap
- PPG: Pluralistisch Platform Gehandicaptenzorg
- PTP: Persoonlijke Toekomstplanning
- ROG: Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg
- R&B: Registratie en Bemiddeling
- RvB: Raad van Bestuur
- RvG: Raad van Gebruikers
- RvG VBB: Raad van Gebruikers van Vlaams-Brabant en Brussel
- TrB: Trajectbeleiding
- UBB: Uitbreidingsbeleid
- UC: Urgentiecode
- VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
- VFG: Vereniging personen met een handicap
- VGPH: Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap
- VIPA: Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden
- WG: Werkgroep
- WOP: Wonen onder begeleiding van een particulier
- ZB: Zorgbemiddeling
- ZR: Zorgregie

### Errata:

Onder 3.1.1 Doelstelling: Alle ledenverenigingen vinden info over zorgregie bij VGPH moet het gemiddeld aantal websitebezoekers per maand 9,4 zijn i.p.v. 94.