

BOL-BUDIV

2008 Jaarverslag

Budgethoudersvereniging Onafhankelijk Leven-BUDIV

Kerkstraat 108 9050 Gentbrugge

Tel. 09/324 38 77

Fax 09/324 38 79

E-mail: info@bol-budiv.be

Website: www.bol-budiv.be



Inhoudsopgave

<u>Voorwoord</u>	5
<u>BOL-BUDIV is nodig</u>	8
Wie zijn we?	8
Onze missie.....	8
De drie opdrachten van BOL-BUDIV	8
Ons aanbod.....	9
Onze deskundigheden	9
Onze erkenningen	10
<u>Onze dienstverlening</u>	11
Inleiding	11
Helpdesk	12
Hoeveel vragen werden er geregistreerd?	12
Welke vragen werden er gesteld?	13
Wie stelt welk soort vragen?	14
Wie beantwoordde de vragen?	16
Wie beantwoordde welke vragen?	17
Wanneer werden de meeste vragen gesteld?	18
Hoe wordt de vraag gesteld?	19
De website: www.assistentie.net	20
Coaching	21
Wat is PAB coaching?	21
PAB coaching: een grote steun bij de opstart met het PAB	21
PAB-coaching in cijfers	22
Voorlopige inhoudelijke evaluatie van de PAB coaching	23
Nieuwe initiatieven binnen de dienstverlening: PGB coaching	24
Dienstverlening in 2009.....	24
Interne opvolging en organisatie van de dienstverlening.....	24

Helpdesk verder professionaliseren.....	25
PAB-coaching.....	25
Het PGB - experiment.....	26
<u>Ons vormingsaanbod</u>	27
Inleiding	27
PAB-groepen.....	27
Infodagen.....	28
Open aanbod.....	29
Gesloten aanbod	29
De plannen	32
<u>De verspreiding van informatie</u>	33
Inleiding	33
Informatieve publicaties.....	33
Marketing	34
De website.....	34
De nieuwsbrief	36
De reguliere pers	37
<u>Uw belangenverdediging</u>	40
Inleiding	40
De PAB-richtlijnen en de Ad Hoc commissie PAB	40
Congres van de wachtenden	40
100miljoen.be.....	40
Decreet betreffende de zorg-en bijstandsverlening	40
Het PGB-experiment.....	41
<u>Expertisecentrum Onafhankelijk Leven</u>	42
Het ontstaan	42
Het PGB experiment	43
Het concept 'Expertisecentrum Onafhankelijk Leven'	44
De missie	44
Wat is het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven?	45

De plannen	46
<u>De organisatie</u>	48
Inleiding	48
Organigram	49
Beslissingsorganen	50
De Algemene Vergadering	50
De Raad van Bestuur	50
Onze leden en cliënten	51
Aantallen	51
Geografische spreiding van de leden	51
Aard van de beperking	51
Aantal geregistreerde assistenten	52
<u>Financieel verslag</u>	53
Afrekening 2008	53
De balans	56
<u>Slotwoord</u>	57

Voorwoord

Het voorwoord van het jaarverslag van 2007 werd beëindigd met te zeggen dat we met volle spanning uitkeken naar de start van een PGB-pilootproject. Het PGB-experiment is inderdaad van start gegaan en wordt begeleid door het PGB-expertencomité. Dit expertencomité bestaat uit vertegenwoordigers van de gebruikerszijde, van de voorzieningen en van de verwijzers (MDT's) enerzijds en uit leden van de VAPH-administratie en onderzoekers. De bereidheid om te evolueren naar een PGB zal in belangrijke mate afhangen van het welslagen van dit experiment. Een open en eerlijke dialoog tussen de betrokken actoren is dus van cruciaal belang.

Rond het decreet 'niet medische zorgverlening' is in 2008 veel te doen geweest. Dankzij onze bedrijvigheid hebben wij het tij kunnen keren en werd de bewegingsruimte van de budgethouder niet beknot. Het is immers belangrijk dat we zelf onze persoonlijke assistenten kunnen kiezen, we zelf kunnen bepalen welke kwalificaties onze assistenten hebben, voor welke assistentietaken we onze assistentie inzetten en wanneer en waar we assistentie nodig hebben, zonder dat we een sanctie moeten vrezen wanneer onze persoonlijke assistenten niet aan hogerhand opgelegde vereisten zouden voldoen. Toch moeten we dit van nabij blijven opvolgen.

Onze campagne voor meer PAB's hebben we op 28 juni ingezet. BOL-BUDIV heeft toen zijn eisenpakket voorgesteld en luidde hiermee de start in van een jaar vol actie. Het streven naar meer PAB's voor meer mensen was in 2008 één van onze belangrijkste aandachtspunten. We deden hiervoor beroep op de inzet van onze leden en sympathisanten om samen met ons acties, activiteiten en dergelijke meer op poten te stellen.

Eén van onze basisprincipes van onze belangenverdediging en onze werking is kwaliteit van bestaan. Immers, het actief werken aan kwaliteit van bestaan heeft gevolgen voor diverse partijen en processen: de overheid met haar regelgeving, de werking van de voorzieningen, het volledige proces vanaf de vraagstelling tot en met het gebruik van ondersteuning, de opvolging hiervan en de werking van de andere betrokken actoren bij het ganse proces. Niet in het minst heeft het actief werken aan kwaliteit van bestaan invloed op het alledaagse leven van de persoon met een handicap en zijn/haar omgeving. De personen met een handicap krijgen hierdoor vat op hun eigen leven, kunnen hun leven invullen hoe zij het zelf willen. Deze keuzevrijheid zal zeker in het begin onzekerheid met zich meebrengen bij een aantal ouders en betrokken familieleden. Het is daarom essentieel ondersteuning te voorzien bij het verduidelijken en formuleren van de vraag, het zoeken van de gepaste ondersteuning, het gebruiken van de ondersteuning in functie van de doeleinden die de persoon met een handicap zich vooropstelt, de administratieve verplichting die het zelf beheren van het toegekende budget aan de persoon met zich meebrengt en het bijsturen van de ondersteuning als de persoonlijke doelen van de persoon veranderen.

Een belangrijk aspect dat zeker onze aandacht vereist, is de uitbouw van een persoonlijk netwerk van de persoon met een handicap. Dit is voor iedereen belangrijk, maar zeker voor deze personen die geen familie hebben en geïsoleerd zijn. Het persoonlijk netwerk is een soort persoonsgebonden denktank die samen met de betrokken persoon nadenkt wat hij/zij met zijn/haar leven kan aanvangen, hoe de persoon zijn doelen, verwachtingen en dromen kan verwezenlijken, hoe naar andere oplossingen kan gezocht worden en hoe persoonlijke doelen kunnen bijgestuurd worden indien de persoon met handicap op een directe of indirecte wijze aangeeft dat dit nodig is.

De kwaliteit van de ondersteuning heeft zeker een invloed op de kwaliteit van het bestaan, maar is geen equivalent van kwaliteit van bestaan. Kwaliteit van ondersteuning wordt bepaald door enerzijds de regelgeving en anderzijds alle betrokken actoren, zoals de gebruikersverenigingen, de MDT's, de

budgethoudersverenigingen, de voorzieningen,... De volgende aandachtspunten zijn hierbij essentieel. Iedere ondersteuning stelt de persoon met een handicap in staat te leven zoals ieder ander, deel te nemen aan de samenleving/het buurtleven en keuzen te kunnen maken zoals ieder ander. De ondersteuning vertrekt vanuit de vraag, is flexibel en sluit niemand uit op basis van soort en graad van handicap. De ondersteuning wordt in de eigen leefomgeving gegeven en is gericht op het krijgen van controle op het eigen leven en het uitbouwen van belangrijke en duurzame relaties met anderen. Het bepalen van enerzijds de ondersteuning bij dagbesteding en anderzijds de ondersteuning bij wonen zijn twee totaal verschillende factoren. Het bepalen van de ondersteuningsnood en de hieraan verbonden middelen wordt losgekoppeld van de keuze voor een bepaalde ondersteuning.

Solidariteit bij alles wat we doen is belangrijk. We vinden het erg dat er nog zoveel mensen op hun PAB moeten wachten. Wie kan dit beter begrijpen dan deze mensen die lang op hun PAB hebben moeten wachten. Zolang het budget beperkt blijft voor het toekennen van PAB's, zolang zal iedere keuze van wie wel en wie niet een PAB krijgt onrechtvaardig lijken in de ogen van de mensen die voor het zoveelste jaar uit de boot vallen. We begrijpen deze frustratie echt, maar frustraties tussen mensen die nood hebben aan ondersteuning/persoonlijke assistentie helpt ons niet vooruit. Integendeel, het verzwakt ons alleen maar en niet in het minst naar de buitenwereld toe.

Wat de interne werking van BOL-BUDIV betreft is er heel wat veranderd. We beschikken nu in hetzelfde gebouw in het bedrievencentrum 'De Punt' te Gentbrugge over drie ruime lokalen: op de gelijkvloerse verdieping vinden jullie de coördinator en de beleidsmedewerkers enerzijds en de administratieve cel anderzijds. Op het eerste verdiep zijn alle medewerkers van de helpdesk, de PAB - / PGB - coaches en de vormingsmedewerker ondergebracht in één ruim lokaal. Ons aantal medewerkers is ook flink uitgebreid: zo werken we momenteel met 15 medewerkers. Het is een feit wanneer een organisatie groeit, de werking op zich moet bijgestuurd worden.

BOL-BUDIV staat ten dienste van budgethouders, kandidaat-budgethouders en alle personen die geïnformeerd willen worden over PAB, PGB, directe financiering, zelfsturing, vraagverduidelijking enz. Onze primaire taken zijn: de dienstverlening laagdrempelig, doorzichtig en efficiënt uitbouwen en de belangen van onze huidige en toekomstige leden verdedigen. We willen immers een kwaliteitsvolle dienstverlening die zowel intern als extern bewaakt wordt. Uiteindelijk willen we dat personen met een handicap een kwaliteitsvol bestaan uitbouwen door de regie van hun leven in handen te nemen. Indien nodig is het belangrijk dat mensen hiervoor beroep kunnen doen op een kwaliteitsvolle ondersteuning door een budgethoudersvereniging. We zijn daarom al jaren vragende partij om in samenwerking met de budgethoudersverenigingen kwaliteitseisen op te leggen. We zijn ook vragende partij op regelmatige tijdstippen inspecties te laten doorgaan.

We voelen daarom veel voor het concept van sociaal verantwoord ondernemen. Sociaal verantwoord ondernemen houdt in dat het eigen werken en ondernemen gericht is op het verbeteren van de kwaliteit van bestaan door het vergroten van het sociaal, ecologisch en economisch welzijn. Sociale ondernemingen zijn zelfstandige, private organisaties zonder winstoogmerk met een maatschappelijke opdracht en publieke financiering en toezicht. Sociale ondernemingen kunnen enkel gepast reageren door een toekomstgerichte, marktgerichte en experimenterende aanpak. Hierbij wordt rekening gehouden met wijzigende behoeften in de samenleving, in de brede welzijnsmarkt en bij de individuele gebruiker. Men heeft oog voor nieuwe ontwikkelingen in de sector en in andere sectoren, zoals o.a. tewerkstelling, onderwijs, huisvesting, mobiliteit en toegankelijkheid. Men reageert gepast en creatief op nieuwe uitdagingen en ontwikkelingen. Een sociale onderneming heeft de moed mensen en middelen te investeren in kwaliteitsverbetering en innovatie en creëert de structuren en overlegkanalen die toelaten de eigen maatschappelijke roeping en opdracht uit te voeren. Het is belangrijk bij het uitbouwen van de



werking overleg te plegen en samen te werken met de gebruikers, de medewerkers, de andere aanbieders, de overheid en andere financierende instanties. Sociale ondernemingen nemen verantwoordelijkheid op en verantwoorden zich ten opzichte van de betrokken actoren.

2008 was een jaar van groei voor BOL-BUDIV, nieuwe ontwikkelingen in de sector, voor velen was het echter ook een jaar van afscheid. We namen afscheid van Jan-Jan Sabbe, een voorbeeld, onze mentor. Hij legde met de oprichting van Independent Living Vlaanderen in 1987 de basis voor de beweging die het PAB in Vlaanderen realiseerde. Hij bleef tot enkele weken voor zijn overlijden erg actief in onze organisatie. Hij keek uit naar de komst van het PGB dat de financiële basis moet leggen voor elke persoon met een handicap om zich vrij te voelen. Voor hij overleed legde hij in de schoot van BOL-BUDIV ook de basis voor het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven dat wetenschappelijk kennis zal genereren rond directe financiering, maar dan vanuit een gebruikersstandpunt.

Jan-Jan zag dat er nog veel werk was. We zullen jouw missie goed verderzetten.

Viviane Sorée,
Voorzitster BOL-BUDIV

Deel 1: BOL-BUDIV is nodig

1.1 Wie zijn we?¹

We zijn een vereniging van en voor personen met een handicap die op het vlak van persoonsgebonden ondersteuning adviseert, vorming geeft, sensibiliseert en het beleid beïnvloedt. Wij verzamelen en verspreiden hierover kennis en expertise.

1.2 Onze Missie

Met het oog op volwaardig burgerschap wil BOL-BUDIV dat alle personen met een handicap vrij en doordacht kunnen bepalen hoe, waar, wanneer, waarvoor en door wie zij ondersteund willen worden².

BOL-BUDIV komt nog steeds op voor het recht van personen met een handicap om autonoom te wonen en te leven. De samenleving moet hen daartoe de nodige mogelijkheden aanbieden: een toegankelijke maatschappij, hulpmiddelen en persoonlijke assistentie.

Daarom ijveren wij ervoor dat mensen met een langdurende behoefte aan assistentie de financiële middelen voor assistentie, hulpmiddelen en aanpassingen zelf in handen kunnen krijgen. Hierdoor kunnen ze in eigen beheer – met de graad van zelfstandigheid die ze zelf bepalen – de beperkingen die ze ondervinden in hun sociale integratie als gevolg van een chronische ziekte, handicap of ouderdom compenseren.

1.3 De drie opdrachten van BOL-BUDIV

- **Dienstverlening:** BOL-BUDIV is een vereniging die personen ondersteunt die een Persoonlijk Assistentie Budget (PAB) of een Persoonsgebonden Budget (PGB) hebben of wensen. Hiervoor bouwde BOL-BUDIV verschillende diensten uit die rekening houden met noodzakelijke intensiteit van ondersteuning. Deze diensten houden het midden tussen professionaliteit en ervaringsdeskundigheid. De centrale opdrachten van deze dienstverlening zijn: het geven van informatie en advies via een helpdesk, persoonlijke coaching bij het gebruik van het budget.
- **Belangenverdediging:** BOL-BUDIV is de belangenverdediger van budgethouders en kandidaat-budgethouders. Zij neemt hiertoe initiatief tot aanpassing van richtlijnen en wetgeving. Ze komt op voor een recht op PAB en voor een betere subsidiëring en omkadering van het PAB. Verder ijvert ze voor de invoering van een PGB in Vlaanderen. BOL-BUDIV bewaakt dat dit gebeurt in een kader waarbij de persoon met een beperking voldoende onafhankelijke ondersteuning krijgt bij het verduidelijken van zijn vragen en het begeleiden van zijn traject.
- **Expertise opbouwen³:** Het verzamelen en verspreiden van kennis over directe financiering om deze kennis te gebruiken in Vlaanderen en Europa zodat elke persoon met een handicap een onafhankelijk leven kan opbouwen.

¹ Op de planningstweedaagse van BOL-BUDIV, juli 2008 deden we de oefening om onze identiteit beter te omschrijven.

² Deze korte omschrijving van onze missie werd op de planningstweedaagse van BOL-BUDIV 2008 als een kernachtige omschrijving van onze missie aanvaard.

³ Deze nieuwe opdracht kwam er na de goedkeuring van een EFRO-project voor de oprichting van het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven. Het EOL is ontstaan in de schoot van BOL-BUDIV.

1.4 Ons aanbod

BOL-BUDIV heeft een verscheiden aanbod. Dit aanbod bestaat uit:

1. Het verstrekken van informatie
 - Driemaandelijks nieuwsbrief
 - Dynamische informatiewebsite
 - Verscheidene infomappen en infofiches
2. Dienstverlening
 - Telefonische dienstverlening (helpdesk) over aanvraag en gebruik van PAB/PGB
 - Telefonisch juridisch advies over PAB/PGB
 - Individuele coaching aan huis
 - Ervaringsdeskundig advies aan huis bij het aanvragen van PAB
 - Vraag en aanbod assistentie via www.assistentie.net
3. Vorming en training in het beheer en gebruik van een PAB
 - Infodagen voor PAB-starters
 - Infodagen over de inschaling en aanvraag van PAB
 - Lokale PAB-groepen
 - Vorming aan professionelen
4. Belangenbehartiging
 - Naar het VAPH toe: binnen het Raadgevend Comité, binnen de ad-hoc commissie PAB
 - Tegenover de Vlaamse overheid
 - Tegenover werkgevers- en werknemersorganisaties
 - Tegenover derde partijen als: sociaal secretariaten; interimkantoren, onderwijsinstellingen en voorzieningen voor personen met een handicap
5. Expertise ter beschikking stellen
 - Aan de verschillende nationale en internationale overheden
 - Aan gebruikersorganisaties
 - Aan wetenschappelijke instellingen

1.5 Onze deskundigheden

BOL-BUDIV heeft vijf deskundigheden die de rode draad zijn door onze dienstverlening, vorming en andere projecten. Deze zijn:

- Vanuit een ervaringsdeskundig én professioneel kader heeft BOL-BUDIV deskundigheid in de ondersteuning van personen met een handicap binnen hun sociale context en hun netwerken.
- Vanuit ervaringsdeskundigheid heeft BOL-BUDIV specifieke kennis en vaardigheden eigen aan fysieke of verstandelijke beperkingen en autisme.
- Wij hebben professionele kennis in de juridische, arbeidswettelijke en burgerrechtelijke bepalingen bij het PAB.
- Wij hebben specifieke kennis van de PAB-regelgeving.
- Wij hebben ervaringsdeskundige en professionele kennis in het beheer, de organisatie en de administratie van het PAB.

1.6 Onze erkenningen

BOL-BUDIV is erkend als budgethoudersvereniging onder de volgende vorm:

- Op 1 oktober 2007 werd BOL vzw erkend als budgethoudersvereniging. Zij behoudt deze erkenning tot 31 september 2012.
- Op 1 oktober 2007 werd BUDIV vzw erkend als budgethoudersvereniging. Zij behoudt deze erkenning tot 31 september 2012.
- BOL vzw en BUDIV vzw fuseerden op 19 december 2007 tot één budgethoudersvereniging. Tot 31 september 2012 cumuleren wij onze forfaitaire subsidie.

BOL-BUDIV werd in 2007 ook erkend als zorgconsulent. In dit kader wordt de PAB-coaching uitgevoerd.

BOL-BUDIV werd in 2008 ook erkend door het VAPH als een organisatie die vraagverduidelijking kan uitvoeren in het PGB-experiment.

BOL-BUDIV werd in juni door het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO) en de Vlaamse minister van Economie erkend voor het project Expertisecentrum Onafhankelijk Leven.

Deel 2: Onze dienstverlening

2.1 Inleiding

BOL-BUDIV is een organisatie die personen met een handicap ondersteunt bij de aanvraag van en het werken met een Persoonlijk Assistentie Budget. Voor deze dienstverlening kan men terecht bij de helpdesk. De helpdesk van BOL-BUDIV ondersteunt telefonisch en per email iedereen die vragen heeft m.b.t. het PAB. De helpdesk is gratis, maar budgethouders dienen wel jaarlijks 50 euro lidgeld te betalen. Daar waar de helpdesk ontoereikend is, kunnen budgethouders beroep doen op een PAB-coach. PAB-coaching kost 50 euro per uur en kan betaald worden met het PAB. De dienstverlening biedt daarnaast ook nog informatie aan (website, nieuwsbrief, publicaties) en vorming (infodagen, startersdagen, PAB groepen).

In het kader van het PGB-experiment, biedt de dienstverlening van BOL-BUDIV ook PGB-coaching aan. In 2008 bestond dit uit begeleiding van de fase van vraagverduidelijking.

In 2008 werd de dienstverlening verder uitgebreid: drie nieuwe medewerkers kwamen erbij. Ken von der Crone is helpdeskmedewerker en PAB-coach. Sabine Vandoorslaer kwam erbij als PAB- en PGB-coach. Marleen Schoenmaeckers verliet BOL-BUDIV in oktober. Zij werd vervangen door Eva Menschaert, helpdeskmedewerker en communicatieverantwoordelijke. De jobinhoud van Sabine De Brabanter veranderde van PAB-coach naar helpdeskmedewerker en PGB-coach. Gonda Geeroms, Joke Vermeersch en Joba Maréchal zijn nog steeds respectievelijk PAB-coach, helpdeskmedewerker, vormingsverantwoordelijke en coördinator dienstverlening.

Een nieuwe budgethouder mag starten met PAB vanaf 1 september 2008.

Hij neemt contact op met de helpdesk van BOL BUDIV.

De helpdeskmedewerker beantwoordt zijn eerste vragen

en maakt hem wegwijs in de dikke pak papieren die hij van de PAB cel ontvangen heeft.

Hij krijgt de opstartmap toegestuurd alsook een uitnodiging om naar een startersdag te komen.

Er wordt een afspraak gemaakt met een PAB coach en hij zal hiervoor de waardebon gebruiken.

Het huisbezoek vindt plaats eind van dezelfde week.

Ondertussen mag hij steeds contact opnemen met de helpdesk voor al zijn vragen, opmerkingen en zorgen over het PAB.

De PAB coach komt aan huis. En samen bekijken ze hoe de budgethouder het PAB wil en kan invullen.

Hij sluit een contract af met de PAB coach voor één jaar.

De coach zal regelmatig langskomen om te helpen zoeken naar assistenten.

Ook voor het opmaken van de kostenstaat is de coach de eerste keer onontbeerlijk, want hij wil zeker zijn dat hij alles correct invult.

De budgethouder is tevreden van de dienstverlening en betaalt het lidgeld aan BOL BUDIV.

Voor dringende vragen neemt hij contact op met de helpdesk

2.2 Helpdesk

De helpdesk breidde in 2008 verder uit. Joke Vermeersch, Ken von der Crone, Eva Menschaert en Sabine De Brabanter werken halftijds voor de helpdesk. Door de beschikbaarheid van vier helpdeskmedewerkers werd het telefonisch permanentiesysteem verder uitgebreid. Er staan dagelijks twee helpdesk medewerkers paraat voor het beantwoorden van alle inkomende vragen.

2.2.1 Hoeveel vragen werden geregistreerd?

De stijging van het aantal cases tussen 2007 en 2008 lijkt klein maar is het niet. In 2007 werden nog heel wat vragen als cases geregistreerd die eigenlijk verzendingen van infomappen of inschrijvingen voor infodagen betroffen. Sinds 2008 werd de registratie van vragen in ons computerprogramma (DB Fact) verder geoptimaliseerd : zo worden enkel nog ondersteuningsvragen geregistreerd als case. Verzendingen, inschrijvingen, huisbezoeken, worden sinds begin 2008 apart geregistreerd als "actie".

Er is dus wel degelijk opnieuw een sterke stijging van het aantal cases bij de helpdesk. Dit kan je ook duidelijk zien aan het aantal vragen van budgethouders. 1962 van de 2269 vragen werden gesteld door budgethouders die ook lid waren in 2008 (86%). In 2007 werden 1158 van de 1415 vragen gesteld door budgethouders die het lidgeld in 2007 betaalden (82%). De daling bij de vragen van kandidaat-budgethouders en personen met een handicap wordt verklaard doordat inschrijvingen en verzendingen via een andere manier geregistreerd worden. De daling bij persoonlijke assistenten wordt verklaard door onze aparte website www.assistentie.net. Ken von der Crone volgde Marleen Schoenmaeckers op als zoekertjesverantwoordelijke. Hij is verantwoordelijk voor het opvolgen en plaatsen van zoekertjes op deze website. Dankzij deze website werd dit veel eenvoudiger. Zoekertjes worden niet langer als case geregistreerd.

Vragen van	2006	2007	2008
PAB budgethouders	773	1415	2269
PGB budgethouders			55
Kandidaat budgethouders	238	621	527
Personen met een handicap	87	281	155
Persoonlijke assistenten	76	475	137
TOTAAL	1433	3185	3498

2.2.2 Welke vragen werden gesteld?

Welke vragen	Aantal
Persoonlijke assistentie	247
Kosten bewijzen	241
PAB	220
Inschaling	207
Dienstencheques	205
BOL-BUDIV	183
Overeenkomsten	155
Status PAB	138
Opstart	137
Aanvraag	136
Budget beheren	134
Andere vragen	132
Vrijwilligers	110
PGB	102
Combinaties	99
Sociaal secretariaat	88

De top 5 van meest gestelde vragen aan de helpdesk gaan over persoonlijke assistentie (Wat? Hoe?), het bewijzen van kosten, algemene vragen over PAB, de inschaling en dienstencheques.

2.2.3 Wie stelt welk soort vragen?

De helpdesk wordt gecontacteerd door personen met een handicap (die het PAB nog niet aangevraagd hebben), kandidaat - budgethouders, budgethouders en persoonlijke assistenten. Verder zijn er ook nog sympathisanten en organisaties die beroep doen op onze helpdesk. Elke vraag wordt geregistreerd op naam van de vraagsteller én het onderwerp waarover de vraag gaat.

Soort vragen van PAB budgethouders	Aantal
Kosten bewijzen	221
Dienstencheques	168
Wat is BOL-BUDIV?	141
Overeenkomsten	139
Persoonlijke Assistentie	131
Budget Beheren	121
Opstart	108
Wat is PAB?	101
Vrijwilligers	95
Sociaal secretariaat	81

PAB-budgethouders nemen contact op met de helpdesk, voornamelijk met vragen over het bewijzen van kosten en dienstencheques.

Soort vragen van PGB budgethouders	Aantal
PGB	40
Inschaling	5
Vorming	3

PGB-budgethouders stellen hoofdzakelijk vragen over het PGB.

Soort vragen van kandidaat budgethouders	Aantal
Inschaling	146
Status	85
Aanvraag	55
PAB	32
Opstart	26
BOL-BUDIV	25
Persoonlijke Assistentie	21
Andere vragen	16

Kandidaat-budgethouders stellen voornamelijk vragen over de inschaling, de status van hun PAB-aanvraag en de aanvraagprocedure.

Soort vragen van personen (met een handicap) zonder PAB	Aantal
Aanvraag	45
PAB	29
Publicaties / Informatie	9
Vorming	9

Personen met een handicap (zonder PAB) doen beroep op de helpdesk voor vragen over de aanvraag van het PAB.

Vragen van persoonlijke assistenten	Aantal
Persoonlijke assistentie	53
Zoekertjes	34
Andere vragen	6
Inkomen / Loon	6
PAB	6
Zelfstandige	6

Persoonlijke assistenten doen vooral beroep op de helpdesk voor vragen over assistentie en ondersteuning bij het plaatsen van een zoekertje op de website www.assistentie.net.

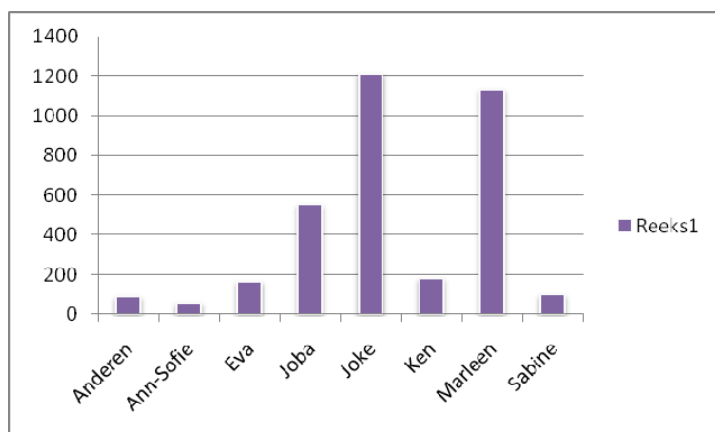
Vragen van anderen	Aantal
PAB	50
Persoonlijke Assistentie	34
Andere vragen	27
Dienstencheques	25
Aanvraag	23
Kosten bewijzen	16
PGB	16
Inschaling	16
Combinaties	13
Financieel	12

Ten slotte nemen ook “anderen” contact met de helpdesk van BOL-BUDIV. Het betreft hier vooral sympathisanten en organisaties. Ook personen met een handicap die achteraf geen keuze maakten voor een PAB vallen onder deze groep.

2.2.4 Wie beantwoordde de vragen?

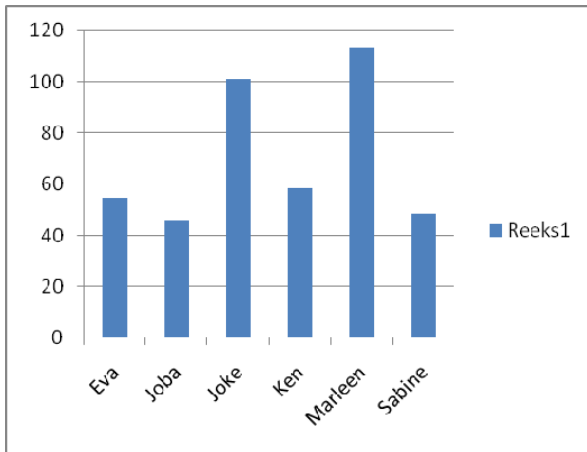
Door de optimalisering van het registratiesysteem van cases in DB Fact, werden vanaf februari 2008 enkel nog cases behandeld door helpdeskmedewerkers.

Totaal aantal cases per behandelaar in 2008:



Opmerking [MSOffice1]: centreren en geen dubbele punt? ook grafiek centreren?

Gemiddeld aantal cases per behandelaar



Opmerking [MSOffice2]: geen vetjes en centreren? ook grafiek centreren? gemiddeld aantal per wat? per dag, per week?

2.2.5 Wie beantwoorde welke vragen?

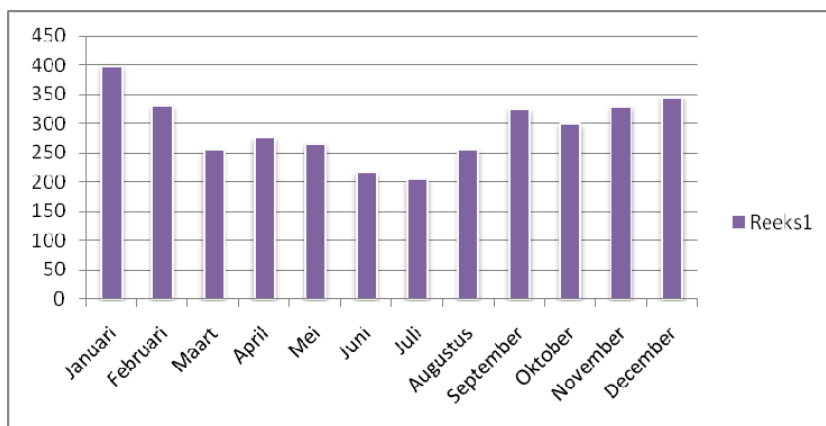
De vragen die geregistreerd werden zijn enorm veelzijdig: vragen over de procedure (aanvraag, inschaling, opstart, uitstel, herziening, stoppen, schorsing bij ziekte, ...), over het budget (optimaal beheer, kostenstaten opmaken, welke kosten wel/niet inbrengen, invloed op inkomen, ...), over overeenkomsten met assistenten (arbeidsovereenkomst, uitzendarbeid, dienstencheques, PWA cheques, assistentie via voorziening, zelfstandigen, familieleden, ...) alsook alle bijkomende zaken (verzekeringen, sociaal secretariaat, interimkantoor, externe dienst, medische schifting, ...). Er is in 2007 voorzichtig een aanzet gegeven tot een specialisatie per helpdeskmedewerker:

- Joke beantwoordde voornamelijk vragen over persoonlijke assistentie, dienstencheques, BOL-BUDIV, het bewijzen van kosten, vrijwilligers, verzekeringen en de inschaling.
- Marleen beantwoordde voornamelijk vragen over PAB in het algemeen, de aanvraagprocedure en de status van lopende aanvragen.
- Eva beantwoordde hoofdzakelijk vragen over dienstencheques, PAB in het algemeen en het bewijzen van kosten.
- Ken beantwoordde vooral vragen over zoekertjes van budgethouders en assistenten. Het betrof meestal vragen naar opvolging. Hij kreeg ook vragen over het bewijzen van kosten, persoonlijke assistentie en dienstencheques.
- Sabine kreeg vooral vragen over geschenkencheques en dienstencheques.
- Joba beantwoordde hoofdzakelijk vragen over het bewijzen van kosten, beheren van het budget, de inschaling en dienstencheques.

2.2.6 Wanneer werden de meeste vragen gesteld?

In 2008 werden gemiddeld 292 vragen per maand geregistreerd. De piek in januari 2008 wordt verklaard door zo'n 50 cases die daarna niet meer als case maar als actie werden geregistreerd. Net als in 2006 en 2007 werd in de maand juli het minst aantal vragen geregistreerd. Vanaf september stijgt de drukte op de helpdesk aanzienlijk tot en met december. De vragen worden ook steeds complexer.

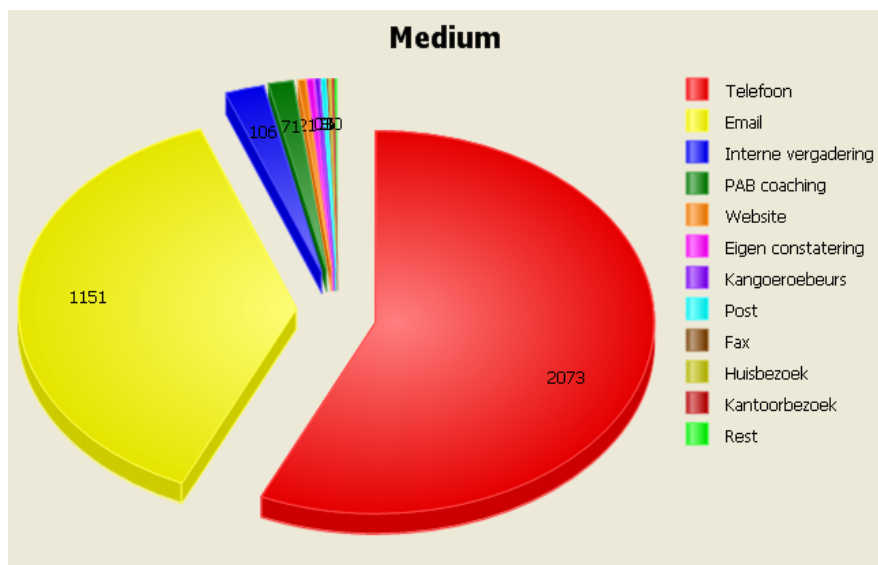
Volgende grafiek toont het aantal vragen per maand in het jaar 2008.



2.2.7 Hoe wordt de vraag gesteld?

Net als in 2006 en 2007 blijven telefoon en email dé belangrijkste communicatiemiddelen voor de helpdesk. Opvallend is het hoge aantal vragen via post en per fax, in vergelijking met 2006. Dit is te verklaren door een aantal mailings die gebeurden waarop de aangeschrevenen gevraagd werd om schriftelijk te reageren.

Medium	2006	2007	2008
Telefoon	786	1442	2073
Email	510	1135	1151
Eigen constatering	53	77	20
Post	29	221	13
Infodagen / Startersdagen	25	9	8
Interne vergadering	12	52	106
Kantoorbezoek	12	32	6
Huisbezoek	4	16	6
Fax	2	24	8
PAB coaching			71
Website			21
Kangoeroebeurs			15



2.2.8 De website : www.assistentie.net



	Assistenten	Budgethouders	Voorzieningen	TOTAAL
Antwerpen	61	43	5	109
Limburg	35	20	9	64
Oost-Vlaanderen	114	86	6	106
Vlaams-Brabant	21	30	5	56
West-Vlaanderen	54	23	2	79
TOTAAL	285	202	27	

Op 5 november 2007 werd de website www.assistentie.net gelanceerd. Op deze website kunnen budgethouders en assistenten zelf hun zoekertjes ingeven én raadplegen. Marleen Schoenmaeckers is sindsdien de 'zoekertjesverantwoordelijke'. Dit werd na haar vertrek in oktober overgenomen door Ken von der Crone. In 2008 werd de zoekertjesmodule ook uitgebreid naar voorzieningen die persoonlijke assistentie aanbieden.

Op de website assistentie.net worden dagelijks 426 pagina's opgeladen. In 2008 hebben 28.706 unieke bezoekers de website bekeken, een gemiddelde dus van 78 bezoekers per dag. In 2008 had de website dagelijks 78 bezoekers. In 2008 werd de website door 28706 unieke bezoekers bekeken. Uit de cijfers over de publicatie van zoekertjes blijkt dat het regionaal effect dat ook bij ons ledenaantal te zien is, ook doorspeelt bij het gebruik van de website. Opmerkelijk daarentegen is het tamelijk lage aanbod persoonlijke assistenten in Vlaams Brabant in vergelijking met het ledenaantal in deze provincie. Men zou hieruit voorzichtig kunnen concluderen dat er in Vlaams-Brabant een onderaanbod is aan persoonlijke assistenten terwijl in alle andere provincies er meer aanbod is dan vraag.

2.3 PAB COACHING

Voor sommige budgethouders is de ondersteuning van de helpdesk onvoldoende. Doordat de helpdesk via onrechtstreekse communicatiemiddelen werkt (email, telefoon, fax, post, ...) kunnen bepaalde vragen niet goed worden uitgeklaard. De budgethouder blijft op zijn honger zitten. Dit ligt niet aan de werking van de helpdesk maar wel aan de beperking van het systeem "helpdesk" op zich, sommige budgethouders hebben individuele ondersteuning nodig die verder gaat dan via telefoon of email. Het project 'PAB coaching' werd geboren in augustus 2007: een PAB coach geeft budgethouders individuele ondersteuning aan huis.

2.3.1 Wat is PAB coaching?

PAB coaching is een erkende vorm van zorgconsulentschap en biedt ondersteuning bij alle aspecten van het organiseren van het PAB. Het is een methodiek die de maximale mogelijkheden moet aanbieden en een ondersteunende functie vervult, zodanig dat de persoon met een handicap zelf in staat is om zijn assistentieplan zelf in te vullen. Het belangrijkste verschil tussen zorgconsulentschap en PAB-coaching is het ervaringsdeskundig referentiekader waaruit gewerkt wordt. De meeste van onze coaches zijn immers zelf budgethouder of ervaringsdeskundige. PAB-coaching heeft tot doel de kwaliteit van het leven van de budgethouder te verhogen door ondersteuning naar een optimaal gebruik van het PAB. De PAB coach is de vertaler, niet de interpretator, van de wensen van de persoon met een handicap, ook daar waar deze niet de budgethouder is.

De persoon met een handicap bepaalt zelf de inhoud, de intensiteit en de termijn van de coaching. Dit wordt op voorhand bepaald in een individuele overeenkomst tussen BOL-BUDIV en de budgethouder. PAB-coaching gebeurt aan huis of op kantoor. Uit het huisbezoek of kantoorbezoek kan telefonische coaching volgen voor zover deze onmogelijk kan gebeuren door een helpdeskmedewerker. De ondersteuning van de helpdesk is en blijft gratis. Voor budgethouders veronderstelt dit wel dat zij lid worden. De PAB coach is in loondienst bij BOL-BUDIV. PAB-coaching kost 50 euro per uur en kan betaald worden met het PAB.

2.3.2 PAB coaching : een grote steun bij de opstart met het PAB

In augustus 2007 gingen we van start met het project PAB coaching. Voor de coaches Sabine De Brabanter en Gonda Geeroms werd het zo druk dat we in oktober 2008 twee nieuwe coaches in dienst namen: Ken von der Crone en Sabine Van Doorslaer. Eind december 2008 is het duidelijk dat er nog nieuwe aanwervingen moeten volgen.

Bij de toekenning van het PAB krijgen startende budgethouders een waardebon van het VAPH, goed voor één verkennend gesprek over zorgconsulentschap. De bon heeft een waarde van 150 euro. Bij BOL-BUDIV krijgt men hiervoor een huis- of kantoorbezoek van een PAB coach gedurende twee uur. Ook de verplaatsing heen en terug en het verslag zijn inbegrepen. **In totaal legden de coaches 123 huisbezoeken af in ruil voor een waardebon.** In 2007 waren dit er slechts 28.

Een eerste coachinggesprek is gericht op het inzicht krijgen in:

- ☐ Wat wil ik doen in mijn leven?
- ☐ Wat kan ik doen met het PAB?
- ☐ Wat is mijn assistentieplan?
- ☐ Hoe start ik op?

Wanneer de budgethouder een overeenkomst tekent tot PAB coaching, dan kan hij kiezen uit volgende vormen van ondersteuning:

- ☐ Doorverwijzing naar opstellen van een Persoonlijk Toekomst Plan
- ☐ Het opmaken van een ondersteuningsplan
- ☐ Het opmaken van een assistentieplan
- ☐ Ondersteuning bij het zoeken van assistenten
- ☐ Ondersteuning bij het selecteren van assistenten
- ☐ Ondersteuning bij het opmaken van de uurroosters
- ☐ Ondersteuning bij het voeren van functioneringsgesprekken met de assistent
- ☐ Ondersteuning bij overleg met derden
- ☐ Ondersteuning bij de administratie van het PAB
- ☐ Ondersteuning bij het opmaken van de kostenstaten

2.3.3 PAB - coaching in cijfers

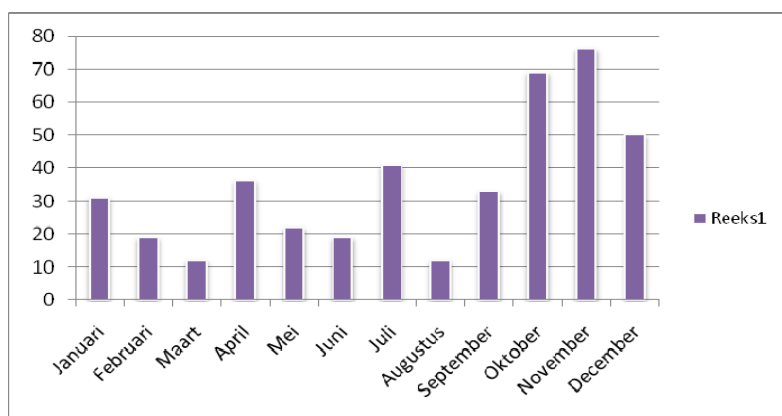
In 2008 deden 197 PAB-budgethouders beroep op een PAB-coach. 197 budgethouders deden in 2008 beroep op een PAB-coach. In 2007 waren er slechts 48. Er gebeurden in 2008 123 huisbezoeken voor de opstart met het PAB, tegenover 28 in 2007.

2007	Clënten	Opstartgesprek
Lies (13u per week)	2	2
Gonda (19u per week)	22	12
Sabine (28u per week)	24	14
TOTAAL	48	28

In totaal vonden er 422 coachings plaats in 2008. In 2007 stond het registratiesysteem voor PAB-coaching nog niet op punt.

2008	Cliënten	Opstartgesprek	C OACHING TOTAAL
Gonda	42	37	130
Ken	37	21	45
Sabine D	85	60	179
Sabine V	18	5	53
Andere	15	0	15
TOTAAL	197	123	422

Er zijn verschillende piekmomenten voor coaching. Deze zijn tijdens de “kostenstaatmaanden”: januari, april, juli en oktober. Daarnaast zijn de belangrijkste coachingsmaanden tijdens de opstart van het PAB. Voornamelijk vanaf oktober 2008 zagen we een sterke stijging van het aantal coachings. We anticipeerden op deze verwachte groei door de aanwerving van extra personeel.



2.3.4 Voorlopige inhoudelijke evaluatie van de PAB-coaching

Maart 2008 werd de coaching voor een eerste maal geëvalueerd. Hieronder schetsen we de belangrijkste conclusies.

De ervaringsdeskundigheid van onze PAB-coachen wordt door de budgethouders als een grote troef ervaren. Het maakt de afstand tussen coach en budgethouder veel kleiner, zeker wanneer de coach zelf budgethouder is. De eigen ervaring is erg bepalend in de houding van de coach. Tegelijkertijd stelden we vast dat ervaringsdeskundigheid niet voldoende is. De coach moet ook professioneel te werk gaan en bijvoorbeeld grenzen kunnen aangeven.

De positie van de coach is geen eenvoudige positie. Hij is een betaalde kracht die opkomt voor de belangen van personen met een beperking. Vaak staat daar familie naast, soms staat daar familie in de weg. De aanwerving van externe assistenten wordt door de coach vaak ervaren als een eerste

stap richting meer vrijheid voor de persoon met een handicap. Hij moet met deze ervaring zeer voorzichtig omgaan.

Dat de PAB-coaching nodig is, blijkt uit deze evaluatie. Voor een deel van de budgethouders is het krijgen van een soms onverwacht PAB, een echte overrompeling. De zorgen rond administratie staan vaak in de weg om te durven denken over het aanpakken van het eigen leven. De coaches slagen er niet in om dit te stimuleren tijdens de eerste twee huisbezoeken. Verandering en versterking van personen met een beperking is pas mogelijk op middellange of lange termijn. Daarvoor is er nood aan een vertrouwensrelatie tussen de coach en de budgethouder.

Opmerking [MSOffice3]: met een beperking??

De geformuleerde vragen van de budgethouder zijn voornamelijk van administratieve aard. Door de behandeling van deze administratieve vragen komen we echter snel naar de vraag waarvoor de mensen hun PAB willen besteden. Er zijn voornamelijk drie verschillende types coaching: coaching bij opstart met het PAB, coaching bij kostenstaten en administratie, coaching bij problemen: tegenover derden, het VAPH, voorzieningen, etc. Daarnaast is er ook een erg intensieve vorm van coaching voor mensen die veel ondersteuning nodig hebben bij het inplannen van hun activiteiten.

2.4 Nieuwe initiatieven binnen de dienstverlening : PGB-COACHING

In het kader van het PGB-experiment biedt de dienstverlening PGB-coaching aan. In 2008 bestond dit uit de begeleiding bij de fase van vraagverduidelijking. Vraagverduidelijking betekent het verkennen en verhelderen van de ondersteuningsnoden en de daaruit afgeleide vragen van de cliënt en zijn directe omgeving op de verschillende levensdomeinen. Dit heeft een levens- en ondersteuningsplan als uitkomst. Het levensplan beschrijft de domeinen van het leven waarbij ondersteuning is gewenst en gaat in op de ondersteuningsfuncties die hieraan kunnen voldoen. Het ondersteuningsplan is de verderzetting van het levensplan waarbij de ondersteuningsfuncties verder worden uitgeklaard en waarbij ondersteuningsbronnen worden benoemd.

Voor het opstellen van het levensplan, werd samenwerking voorbereid met drie partners: VFG, VMG en PLAN. Elk stelden zij een eigen methodiek voor om het levensplan uit te werken. VFG organiseerde een EEP-light, VMG organiseerde een cursus "Hier ben ik", en bij PLAN kon men terecht voor PTP. Uiteraard konden budgethouders ook kiezen voor individuele vraagverduidelijking met de PGB-coach van BOL-BUDIV. De vaststelling was dat bijna alle budgethouders er voor kozen te werken met de PGB-coach van BOL-BUDIV. Slechts twee personen kozen voor een andere methodiek.

2.5 Dienstverlening in 2009

2.5.1 Interne opvolging en organisatie van de dienstverlening

De dienstverlening werd in 2008 verder uitgebreid naar in totaal 7 medewerkers. Steeds hebben twee helpdeskmedewerkers permanentie voor het registreren en beantwoorden van vragen via telefoon en per mail. De coaches zijn voortdurend op de baan. Het werk voor de helpdeskmedewerkers en de coaches blijft echter stijgen. In 2009 gaan we de uitdaging aan om de dienstverlening verder uit te breiden.

2.5.2 Helpdesk verder professionaliseren

In 2009 zal de helpdesk verder geprofessionaliseerd worden

1) Herbekijken profiel van een “helpdeskmedewerker”:

a) Willen budgethouders geholpen worden door één en dezelfde persoon?

In 2009 willen we nagaan of het opportuun is om over te gaan naar een systeem van dossierbeheerders. Een budgethouder zou dan een vaste contactpersoon binnen de helpdesk krijgen.

b) Wat moet een helpdeskmedewerker weten m.b.t. PAB?

- Er is in 2008 voorzichtig een aanzet gegeven tot een specialisatie per helpdeskmedewerker. In 2009 willen we nagaan of we hierop doorgaan of net hiervan terugkomen. Bijvoorbeeld: kan een budgethouder voor alle vragen bij eender welke helpdeskmedewerker terecht, of moet hij/zij voor bepaalde vragen doorgeschakeld worden naar een andere helpdeskmedewerker? Een helpdeskmedewerker kan bijvoorbeeld een bepaald thema uitspitten, dat vervolgens wordt toegelicht aan alle medewerkers zodat iedereen op de hoogte is.
- De helpdeskmedewerkers ervaren momenteel een probleem in het vinden en bijhouden van correcte en up to date informatie. In 2009 willen we bekijken of dit gecentraliseerd kan worden.

c) Onthaalfunctie helpdeskmedewerkers

- (1) De helpdeskmedewerkers doen vandaag ook de onthaalfunctie bij BOL-BUDIV. Deze onthaalfunctie zou beter bij de afdeling organisatie en administratie terechtkomen.

- 2) Vorming en opleiding voor helpdeskmedewerkers: actief luisteren, hoe telefonisch vragen distilleren en beantwoorden.
- 3) Pro-actief reageren op situaties die mislopen: de dienstverlening van BOL-BUDIV levert niet alleen diensten maar behartigt ook de belangen van budgethouders. Er is teveel de neiging aan dienstverlening te doen, te weinig aan belangenbehartiging. In 2009 willen we verder uitzoeken hoe deze wisselwerking tussen dienstverlening en belangenbehartiging zich concreet uit binnen onze helpdesk en PAB-coaching.

2.5.3 PAB-coaching

In februari 2009 wordt de PAB-coaching opnieuw financieel geëvalueerd. Afhankelijk van de conclusies zullen vermoedelijk opnieuw aanwervingen gebeuren.

De PAB-coaching is gestart als een klein experiment en is erg snel gegroeid. Ook de vraag naar coaching neemt steeds toe, alsook het aantal coaches die in dienst zijn.

We willen werken aan een deontologische richtlijn voor onze PAB-coaches. Daarnaast merken we ook dat er verschillende methodieken van PAB-coaching zijn ontstaan die geen gemeengoed van de organisatie zijn. Door een structureel overleg tussen de coaches te organiseren en uitwisseling over

methodieken te stimuleren willen we komen tot een handboek van de coachen. Ook dienen we uit te klaren wat de vorm, de norm en de functie van het verslag van de coaching is.

2.5.4 Het PGB-experiment

In 2009 loopt de fase van vraagverduidelijking in het PGB-experiment ten einde. Afhankelijk van welke rol we krijgen toebedeeld en of daar dan financiering tegenover staat, zullen wij een rol spelen in het PGB-experiment. Het verloop van het PGB-experiment is onzeker. Wij willen net zoals bij PAB aan informatie, advies en belangenbehartiging doen voor PGB-budgethouders. Afhankelijk van deze discussie zullen we ook overwegen al dan niet in het trajectbegeleidingsverhaal mee te gaan. Liever zagen wij de rol van de PGB-coachen als een zakelijke trajectbegeleider specifiek erkend.

Noch vanuit het VAPH, noch vanuit het ministerie zijn er momenteel aanwijzingen dat zij een specifieke rol zien voor budgethoudersverenigingen en de financiering hiervan.

Deel 3: Vorming

3.1 Inleiding

BOL-BUDIV organiseert vormingen over PAB en PGB voor kandidaat-budgethouders, budgethouders en professionelen. Binnen BOL-BUDIV is een deeltijdse medewerker verantwoordelijk voor het volledige vormingsaspect. In 2008 is de afdeling 'vorming' verder uitgebouwd. Er is een uitbreiding gekomen van het aantal PAB-groepen in Vlaanderen. BOL-BUDIV is gestart met een vormingsaanbod te ontwikkelen voor professionelen. Er zijn meer vrijwilligers aangetrokken en opgeleid om vormingen te geven.

3.2 PAB-groepen

Het concept PAB-groepen is in 2007 op poten gezet vanuit een samenwerking tussen BOL-BUDIV en VFG. In elke provincie komen budgethouders samen om informatie en ervaringen uit te wisselen m.b.t. het PAB. De budgethouders geven elkaar advies vanuit eigen ervaring (collega-advies of peer-counseling). Deelname aan de PAB-groep is gratis. Men dient wel lid te zijn van BOL-BUDIV en VFG.

De vormingsmedewerker van BOL-BUDIV zorgt voor de inhoudelijke ondersteuning: het aanreiken en voorbereiden van thema's, vragen beantwoorden vanuit het verslag, trekkers (vrijwilligers) aantrekken en coachen. De provinciale VFG-medewerker is verantwoordelijk voor de praktische ondersteuning: het vastleggen van zalen, nemen van verslag en het versturen van uitnodigingen.

In 2008 is het aantal PAB-groepen uitgebreid van 2 naar 7. In elke provincie is er een eerste of tweede PAB-groep van start gegaan. Er namen in totaal 66 budgethouders deel aan de PAB-groepen.

Provincie	Stad	Aantal
West-Vlaanderen	Kortrijk	5
Oost-Vlaanderen	Gent	12
	St.Niklaas	10
Antwerpen	Antwerpen	10
	Herentals	7
Limburg	Heusden-Zolder	10
Vlaams Brabant	Leuven	12

Volgende thema's werden behandeld tijdens de bijeenkomsten:
Verzekeringen
PAB inspectie
Vrijwilligerswerk
Sociaal secretariaat versus Interim
Op zoek naar een geschikte assistent
Soorten overeenkomsten
Dienstencheques
Voogdij
Hoe ga ik om met mijn assistent?
Kosten inbrengen.

In 2008 is er een evaluatie en een vormingsdag georganiseerd voor de trekkers van de PAB-groepen en de provinciale medewerkers van VFG.

Uit de vorige evaluatiemomenten kwam de vraag naar vorming i.v.m. vergadertechnieken naar voor. Om op deze vraag in te gaan heeft BOL-BUDIV i.s.m. VFG in september 2008 een vormingsdag georganiseerd. Er is een methodiekenbundel ontwikkeld die de trekkers wil aanzetten om actief met hun PAB-groep aan de slag te gaan. Deze methodieken kunnen gebruikt worden als kennismaking, om iedereen aan het woord te laten, de groep te activeren, het groepsgevoel te verhogen, evaluatie enz. Op deze vormingsdag werden een aantal methodieken in de praktijk gebracht en aangeleerd. Daarnaast konden de trekkers kiezen tussen verschillende workshops over PAB-gerelateerde thema's: Verzekeringen, dienstencheques en verslag nemen.

3.3 Infodagen

In 2008 werden de infodagen opgesplitst in een gesloten en een open aanbod.

Een **open aanbod** wordt gedefinieerd als een aanbod dat voldoende tijd vooraf openbaar is aangekondigd en waarop iedere persoon zich vrijwilliger kan inschrijven. BOL-BUDIV organiseert in het open aanbod de infodagen 'Wat is PAB?' en de infodagen voor startende budgethouders (= startersdagen).

Een **gesloten aanbod** wordt gedefinieerd als een aanbod dat op vraag van een organisatie wordt georganiseerd. Binnen het gesloten aanbod biedt BOL-BUDIV het programma aan 'PAB en PGB: naar zelfbeschikkingsrecht en zorg op maat' voor professionelen.

3.3.1 Open aanbod

In 2008 waren er in totaal 12 infodagen gepland. Er zijn effectief 7 startersdagen, 1 infodag 'Wat is PAB?' en 1 PGB-infodag doorgegaan. In totaal waren er 54 deelnemers voor de startersdagen, 86 deelnemers voor de infodag 'Wat is PAB?' en 7 deelnemers voor de PGB-infodag.

DATA	INFODAG	LOCATIE	AANTAL	SAMENSTELLING
26/01/2008	Startersdag	Deinze	13	11 B, 2 KB
19/04/2008	Infodag 'Wat is PAB?'	Asse	86	
06/09/2008	Startersdag	Deinze	13	7 B, 1 O, 1 S, 4 KB
13/09/2009	Startersdag	Antwerpen	6	3 B, 3KB
04/10/2008	Startersdag	Kortrijk	4	3 B, 1 O
18/10/2008	PGB infodag	Asse	7	5 G, 2 O
18/10/2008	Startersdag	Asse	6	3 B, 2 S, 1 O
08/11/2008	Startersdag	Heusden-Zolder	10	6 B, 3 KB, 1 A
08/11/2008	Startersdag	Antwerpen	6	4 B, 1 KB, 1 H

B = budgethouder

KB = kandidaat-budgethouder

O = organisatie (professioneel)

S = sympathisant

A = assistent

3.3.2 Gesloten aanbod

BOL-BUDIV heeft het programma 'PAB en PGB : naar zelfbeschikkingsrecht en zorg op maat' ontwikkeld. We willen de professionelen uit de gehandicaptensector informeren en bewustmaken over de nieuwste vormen van zorg: PAB en PGB.

De ondersteuning van personen met een handicap in Vlaanderen verandert. Personen met een handicap willen zelf kunnen kiezen over hoe zij hun hulp organiseren. Ze willen baas zijn over eigen leven en vragen hierbij ondersteuning. Dat kan reeds enkele jaren via de nieuwe zorgvorm het Persoonlijke Assistentie Budget (PAB). Met een PAB kunnen personen met een handicap kiezen hoe, wanneer en door wie hun assistentie georganiseerd wordt. Maar er staat heel wat meer voor de deur: zorggradatie, PGB, vraaggestuurde zorg, zorgvernieuwing.

Het aanbod "PAB en PGB: naar zelfbeschikkingsrecht en zorg op maat" belicht vier thema's:

- Basissessie: Wat is PAB?

Het PAB is een relatief nieuwe keuzemogelijkheid binnen de zorg. Het stelt de zorgvrager zelf in staat te beschikken over de invulling van zijn zorg en assistentie. Met een PAB worden personen met een handicap echt opdrachtgever, zelfs vaak werkgever, van hun assistenten. Werken met het PAB is een belangrijke hefboom naar emancipatie. De persoon met een handicap krijgt immers zelf de middelen in handen om zijn zorg en zijn leven te organiseren. Tijdens deze sessie wordt uitgelegd wat PAB is en welke rol de budgethoudersvereniging BOL-BUDIV hierin speelt.

- Module 1: Vraaggestuurde zorg

In deze module gaan we dieper in op de evolutie die de opvatting over de organisatie van zorg heeft doorgemaakt: van aanbodgestuurde naar vraaggestuurde zorg. Wat houdt vraaggestuurde zorg in en wat zijn de gevolgen ervan? We onderzoeken hoe je mensen met een beperking kan ondersteunen zodat ze hun eigen keuzes kunnen maken. Hoe kan je een vraag 'detecteren'? Welke creatieve methodieken kan je aanwenden om de keuze of de verlangens van personen met een beperking te ontdekken?

- Module 2: Directe financiering

In heel wat landen geeft de overheid aan personen met een handicap zelf een budget. Middelen worden niet aan voorzieningen toegekend, maar aan de mensen zelf die eventueel een beroep doen op dienstverlening. Ook in Vlaanderen ijvert men voor een invoering van directe financiering door middel van het PGB-decreet. De persoon met een handicap krijgt zelf een budget in handen voor het organiseren van de nodige zorg en ondersteuning én voor het aankopen van hulpmiddelen.

Het Persoonsgebonden Budget (PGB) moet een (r)evolutie in de zorg teweegbrengen. In de toekomst zullen niet meer de voorzieningen gesubsidieerd worden, wel de personen met een handicap die bij hen zorg inkopen.

In deze vormingssessie geven we een antwoord op een aantal pertinente vragen. Wat is PGB en hoe kunnen we er ons op voorbereiden? Welke zijn de beweegredenen voor de invoering van directe financiering in de gehandicaptenzorg? Wat zijn de effecten van directe financiering op de gehandicaptenzorg? We trekken lessen uit Nederland en Zweden.

- Module 3: Het Burgerschapsmodel

Het burgerschapsmodel gaat ervan uit dat mensen actieve burgers zijn die deel uitmaken van de samenleving en die hun verantwoordelijkheid voor zichzelf, voor anderen en voor de samenleving opnemen. Maar hoe vertaalt men het burgerschapsmodel naar personen met een handicap en wat zijn de effecten op de zorginstanties?

De organisatie kan in overleg met BOL-BUDIV het vormingstraject zelf vastleggen, zodat het inhoudelijk en qua vormgeving zo goed mogelijk aansluit bij de doelstellingen en de concrete noden van de organisatie. De onderwerpen kunnen ook afzonderlijk worden aangevraagd.

Ons vormingsaanbod voor professionals is niet gratis. We willen wél ons vormingsaanbod aan een zo groot mogelijke doelgroep aanbieden. Om dit mogelijk te maken, dienen we de kostprijs aan te passen aan de kapitaalkracht van de organisatie. Ook maken we een onderscheid tussen organisaties die dicht bij of verder van ons werkterrein staan.

- Voor partnerorganisaties en belangenorganisaties voor personen met een handicap: 35 euro per uur en 100 euro per dagdeel.
- Voor Hogescholen en Universiteiten: 60 euro per uur en 180 euro per dagdeel.
- Voor welzijns – en gezondheidsorganisaties en mutualiteiten: 100 euro per uur en 300 euro per dagdeel.



- Voor (koepels van) gesubsidieerde residentiële voorzieningen: 200 euro per uur en 600 euro per dagdeel.
- Voor commerciële organisaties: 300 euro per uur en 900 euro per dagdeel.

Indien de vorming binnen de organisatie, worden vervoersonkosten aangerekend. Deze prijzen zijn concurrentieel voor de vormingssector. Daartegenover staat ook een degelijk vormingsaanbod.

Daarnaast heeft BOL-BUDIV op vraag van organisaties 7 infodagen 'Wat is PAB?' en 2 infosessies 'Voorstelling BOL-BUDIV' gehouden.

DATA	INFODAG	LOCATIE	Organisatie
13/03/2008	Wat is PAB	De Punt	Fevlado
16/04/2008	Voorstelling BOL-BUDIV	Zwijnaarde	Bond Moyson
19/04/2008	Wat is PAB?	Antwerpen	Ouders voor Inclusie
24/04/2008	Wat is PAB?	Duffel	MS Liga
24/04/2008	Voorstelling BOL-BUDIV	Zwijnaarde	VFG Oost-Vlaanderen
09/06/2008	Wat is PAB?	Kortrijk	VSPW
10/06/2008	Wat is PAB?	Brasschaat	MS Liga
25/06/2008	Wat is PAB?	Groot-Bijgaarden	Euromut
30/06/2008	Wat is PAB?	Booischot	MS Liga

3.4 De plannen

BOL-BUDIV heeft in 2008 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de vormingsorganisatie Handicum. In 2009 organiseren we samen de cursus 'De zorg op zijn kop' voor professionelen met als thema's 'Vraagverduidelijking, PAB en PGB'. In deze tweedaagse cursus vertrekken we vanuit het burgerschapsmodel en gaan we samen met de professionelen op zoek naar wat deze begrippen in de dagelijkse praktijk kunnen teweegbrengen. Hierbij onderzoeken we hoe een begeleider, coach, mentor, assistent, familie,... mensen met een beperking kan ondersteunen zodat de persoon met de handicap eigen keuzes kan maken.

Als doelstelling stellen we voorop dat in 2009 ook een vormingsaanbod wordt ontwikkeld voor personen met een verstandelijke beperking en ouders van personen met een handicap.

Deel 4: De verspreiding van informatie

4.1. Inleiding

Het spreekt voor zich dat de verspreiding van informatie één van de fundamenteën van een organisatie is.

Niet alleen kampt BOL-BUDIV met een moeilijk verstaanbare naam, ook het concept dat de vzw uitdraagt - onafhankelijk leven voor personen met een handicap – krijgt niet overal even makkelijk voet aan wal.

We moeten daarom blijven investeren in het informeren van onze vaste doelgroep (de budgethouders, kandidaat-budgethouders en personen met een handicap in het algemeen). Maar daarnaast moeten we ook alert blijven en nieuwe mensen aanspreken. Dat kan door volop de kaart van de promotie en publiciteit te trekken, uiteraard naast het garanderen van een sterke en kwaliteitsvolle dienstverlening.

Alleen wanneer het aantal leden stijgt en een goede basiswerking gewaarborgd blijft, kan BOL-BUDIV zich steviger verankeren in de bodem van de Vlaamse welzijns- en zorgorganisaties.

Bovendien moeten we ook het concept van PAB op ruime schaal blijven promoten. We moeten de mensen wakker maken zodat de maatschappij werkelijk kan geloven in een PAB als volwaardig alternatief voor een leven in een instelling. Dat kunnen we ten dele bereiken in de pers door snel in te spelen op beleidswijzigingen en door gepaste acties en campagnes uit te voeren.

4.2. Informatieve publicaties

Aantal	Infomap / Infofiches
381	Inschaling
256	Aanvraag PAB
211	Welkomspakket: opstart PAB
166	Opstart PAB
89	PAB en vrijwilligerswerk
88	Opstart PGB
74	Herziening
56	Infofiche voor Persoonlijke assistenten
43	Infomap Securex
31	Infomap t-Interim
23	Mijn assistent is een student
11	Externe Dienst en Preventie op het Werk

BOL-BUDIV maakt er een erezaak van om de budgethouders, kandidaat-budgethouders, personen met een handicap in het algemeen en betrokken organisaties zo grondig mogelijk te informeren. Dat doen we via de website, maar ook met aangepaste en op maat gemaakte brochures en informatiemappen. Ook in 2008 werd flink wat moeite geïnvesteerd in het updaten van informatie en aanmaken van nieuwe brochures, infomappen en infofiches.

Op 1 januari 2008 schakelden we over naar een ander registratiesysteem. Vroeger werden alle aanvragen voor informatie geregistreerd als een helpdeskvraag. Nu worden deze vragen naar informatie geregistreerd als een actie. Zo werd in onze verzendingen een automatisering doorgevoerd. Acties als deze worden uitgevoerd door de afdeling administratie en organisatie van BOL-BUDIV.

4.3 Marketing

Ook het concept van BOL-BUDIV en haar dienstverlening willen we in de kijker zetten. Het promotiemateriaal hebben we uitgebreid met banners en magneetplaten die op onze wagens kunnen vastgemaakt worden.

Meer promotiemateriaal als affiches, visitekaartjes, zelfklevers, rolgordijnen, enveloppen met opschrift en materiaal voor beurzen zijn in de toekomst dringend wenselijk. Hiervoor willen we een grondig onderzoek voeren naar de noden en behoeften van de organisatie. Eén en ander zal in 2009 in een communicatieplan gegoten worden, zodat ook het promotiemateriaal een professionele aanpak krijgt.

4.4 De website



Eind november 2008 ging de vernieuwde website www.bol-budiv.be online. De website kreeg niet alleen een frisser tintje in paars en groen, ook de webtoepassingen werden uitgebreid en gebruiksvriendelijker gemaakt.

Budgethouders en geïnteresseerden worden aangespoord om actief informatie te zoeken op onze site. De informatie staat overzichtelijk ingedeeld per rubriek. Indien surfers niet direct informatie terugvinden, kunnen ze de zoekfunctie hanteren of ons telefonisch of per mail contacteren.

De website is, naast de nieuwsbrief, ons belangrijkste communicatiemiddel met de budgethouders en sympathisanten. We gebruiken de site om ons doelpubliek onmiddellijk te informeren. Dat doen we in de eerste plaats met de nieuwslijn. De nieuwslijn springt onmiddellijk in het oog op de

startpagina van de site. We posten er aankondigingen over bv. prijsstijgingen van dienstencheques, gewijzigde openinguren van onze helpdesk, acties in verband met het PAB, ...

We gaan actief om met de site. We streven er permanent naar om de site zo gebruiksvriendelijk en toegankelijk mogelijk te maken. Via ons website-protocol sporen we onze medewerkers aan om elk een deel van de verantwoordelijkheid op te nemen. Zo zorgen we ervoor dat de informatie per deeldomein correct en betrouwbaar blijft.

Op dit moment werken we aan een webconcept om informatie op te splitsen voor leden en niet-leden. Zo willen we bepaalde documenten enkel voor leden openstellen, zodat het lidmaatschap een grotere meerwaarde krijgt. Via een paswoord willen we onze leden in staat stellen om interessante infomappen en brochures te downloaden.

De eerste maand dat de website beschikbaar werd, waren er meer dan 2.770 unieke bezoekers. Deze mensen bekeken allemaal samen meer dan 10.000 pagina's. Per dag waren er in december gemiddeld 89 bezoekers, die allen samen 323 pagina's per dag bekeken. December was een maand met uitzonderlijke pieken tot 717 bezoekers per dag (op 4 december 2008).

DEC 2008	PAGE LOADS (BEZOCHTE PAGINA'S°)	UNIEKE BEZOEKERS	EERSTE BEZOEKERS	TERUGKERENDE BEZOEKERS
Gemiddeld per maand	10.009	2.772	2.110	662
Gemiddeld per dag	323	89	68	21

4.5 De nieuwsbrief

Ook onze nieuwsbrief is een belangrijk middel om BOL-BUDIV bekend te maken bij ons doelpubliek. We investeren dan ook voortdurend in dit medium. Onze nieuwsbrief straalt professionaliteit en dynamiek uit en nodigt iedereen uit om met ons mee te werken.

Onze redactieraad streeft voortdurend naar verbeteringen naar vorm en inhoud. Zo fleuren we de nieuwsbrief op met aantrekkelijke foto's, vlot geschreven teksten en een gevarieerd aanbod aan artikels.

De redactieraad bestaat uit vrijwilligers, budgethouders, kandidaat-budgethouders, partnerorganisaties en medewerkers van BOL-BUDIV.

We bieden onze nieuwsbrief aan in verschillende media: op papier, cd-rom, in braille en via e-mail (digitaal). Zodoende wordt onze boodschap zo breed mogelijk verspreid.



In 2008 verscheen elke editie van onze nieuwsbrief op de volgende oplage:

NIEUWSBRIEF	OPLAGE
Op papier	5.890
Digitaal	3.766
Cd-rom	12
In Braille	4

Opmerking:

Sommige mensen ontvangen de nieuwsbrief dubbel : zowel per post als digitaal. We willen er een actief beleid van maken om de nieuwsbrief zowel elektronisch als per post aan te bieden.

Doelgroep	%
Organisaties	38%
Personen met een handicap	15%
Budgethouders (PAB + PGB)	16%
Kandidaat budgethouders	10%
Persoonlijke assistenten	9%
Multidisciplinaire Teams	4%
Sympathisanten	4%
Fondsenwerving	2%
Ziekenfonds	1%
Politici	1%

Het doelpubliek bestaat uit verscheidene categorieën.

Budgethouders en kandidaat-budgethouders maken samen 25% van onze doelgroep uit.

Opmerkelijk: als budgethoudersvereniging bestaat 9% van onze doelgroep uit assistenten. Zij kloppen bij ons aan, omdat zij nergens anders terecht kunnen voor informatie.

4.6 De reguliere pers

De reguliere pers blijft een krachtig instrument om de aandacht te vestigen op PAB. Dankzij de medewerkster verantwoordelijk voor pers, verscheen BOL-BUDIV herhaaldelijk in kranten en tijdschriften met positieve verhalen over mensen met een PAB.

Ook het onverwachte en betreurde overlijden van één van de voorvechters van het PAB, Jan-Jan Sabbe, kwam in de pers.

Daarnaast haalde BOL-BUDIV de pers met het protest tegen de PAB-wachlijst.

De campagne '100 miljoen voor PAB' kreeg ook ruime media-aandacht. Zo haalden we op 3 december 2008 het middagjournaal van de VRT en het radionieuws van Radio 1, met de overhandiging van meer dan 9.500 handtekeningen aan Kris Peeters.

Volgende tabel geeft een overzicht van persberichten.

Datum	Artikel	Geschreven pers en internet
15/02/2008	Help ons tijd te maken voor ons zoontje	De Zondag
15/02/2008	Help ons tijd te maken voor ons zoontje	De Standaard
28/02/2008	Dankzij assistentie kan ik leven en werken	Het Laatste Nieuws
14/03/2008	Betoging aan Flanders Expo	Het Laatste Nieuws
14/03/2008	Ik kan mijn assistente niet missen	De Zondag
15/03/2008	Noah twee jaar te jong voor overheidssteun	Het Nieuwsblad
Maart 2008	4.000 Mensen op de wachtlijst	Dag Allemaal
05/04/2008	Gehandicaptensector boos op minister Vanackere: wachtlijsten wel langer	De Morgen
01/05/2008	Down, maar lang niet out	Goed Gevoel
16/05/2008	Jan-Jan Sabbe overleden	Het Nieuwsblad
16/05/2008	Voorvechter Persoonlijk Assistentiebudget overleden	Gazet van Antwerpen
16/05/2008	Jan-Jan Sabbe, in alles een vechter	De Standaard
13/06/2008	De XXX werken van Bert voor zuster Jeanne Devos	De Krant van West-Vlaanderen
13/06/2008	BOL-BUDIV roept mensen op wachtlijst op om naar Congres van de Wachtenden te komen	Hulporganisaties.be
17/06/2008	'Wordt zorgverlening in Vlaanderen strafbaar?'	De Standaard
29/06/2008	5.000 wachtenden voor u	De Zondag
08/07/2008	Rechtszekerheid voor zorgverleners	www.hln.be

08/07/2008	Akkoord over PAB-assistenten	De Standaard, voorpagina
08/07/2008	Ik heb sterke mannen nodig	De Standaard, p. 12
09/07/2008	Het wachten duurt lang	Knack
14/07/2008	Waar vinden budgethouders hun PAB-assistenten?	www.hulporganisaties.be
01/08/2008	'De droom opgeven van een ideale vrouw te zijn, was het meest verschrikkelijke'	Goed Gevoel
05/10/2008	Sinds twee jaar op eigen benen	De Standaard
20/10/2008	'Ik mag Myriam niet alleen laten'	Vacature
05/11/2008	'Wie helpt mij voor Liesbeth zorgen?'	Het Nieuwsblad
06/11/2008	Assistenten nodig om zelfstandig thuis te wonen'	Het Nieuwsblad
20/11/2008	'Petitie voor wegwerken wachtlijst Persoonlijk Assistentie Budget'	Belga
03/12/2008	'Petitie voor wegwerken wachtlijsten PAB overhandigd aan Peeters'	Belga

Datum	Titel	Radio en TV
12/03/2008	'Actie verenigingen voor personen met handicap'	VTM
12/03/2008	'Actie verenigingen voor personen met handicap'	VRT
14/03/2008	'Actie verenigingen voor personen met handicap'	AVS
03/12/2008	'BOL-BUDIV overhandigt 9.530 handtekeningen aan Kris Peeters'	VRT – 13 uur
03/12/2008	'BOL-BUDIV overhandigt 9.530 handtekeningen aan Kris Peeters'	VRT – Radio 1

Deel 5: Uw belangenverdediging

5.1 Inleiding

Budgethouders en kandidaat-budgethouders dienen hun belangen gelukkig niet allemaal individueel te verdedigen. BOL-BUDIV is de waakhond die de belangen van budgethouders tegenover de overheid, het VAPH, diensten zoals interimkantoren, sociaal secretariaten en voorzieningen bewaakt.

Kandidaat-budgethouders hebben er belang bij dat het budget voor uitbreidingsbeleid en de verdeling hiervan zo maximaal als mogelijk naar de toekenning van nieuwe PAB's gaat. Daarnaast is het belangrijk dat er zo eerlijk mogelijke verdeling van de beschikbare middelen gebeurt.

5.2 De PAB-richtlijnen en de Ad Hoc commissie PAB

In 2008 werden volgende thema's door ons aangebracht op de Ad hoc commissie PAB:

- Voogdij ad hoc
- Boekhoudkundige vrijheid
- Wettelijke subrogatie
- De werking van de deskundigencommissie
- Combinatie van PAB met pleeggezin
- Combinatie van PAB met semi-internaat schoolgaanden
- Het aanleggen van een provisie

In het laatste kwartaal van 2008 maakte BOL-BUDIV een document op dat alle knelpunten bij PAB opsomt zodat deze systematisch en meer voorbereid op de ad hoc commissies PAB van 2009 op de agenda zouden komen.

5.3 Congres van de wachtenden

Op 13 maart 2008 werd door alle gebruikersorganisaties actie gevoerd in Flanders Expo (Gent) tegen de lange wachtlijsten. Daar stelde minister Vanackere het toekomstige uitbreidingsbeleid voor. Op 28 juni 2007 organiseerde BOL-BUDIV het congres van de wachtenden. Begin 2008 stonden er 4260 mensen op de wachtlijst voor een PAB. Zo'n tweehonderd mensen namen deel aan het congres. We haalden het VTM-nieuws en ook de regionale televisie bracht uitvoerig verslag.

5.4 100miljoen.be



Het congres van de wachtenden was echter geen eindpunt, maar slechts het begin van een campagne die tot de Vlaamse verkiezingen van juni 2009 zal duren. We verzamelden meer dan tienduizend handtekeningen. Deze werden op 3 december 2008 aan minister Kris Peeters overhandigd. Verschillende politieke partijen deden de belofte de eis "100 miljoen voor PAB" mee te nemen naar de onderhandelingstafel bij een volgende regeringsvorming.

5.5 Decreet betreffende de zorg- en bijstandsverlening

In 2008 keurde het Vlaams parlement het decreet betreffende de zorg- en bijstandsverlening goed. Dit decreet stelt dat niemand niet-medische ondersteuning mag bieden wanneer hij of zij niet aan de kwaliteitseisen voldoet die de Vlaamse overheid vooropstelt.

De vrees bij BOL-BUDIV dat dit decreet zou leiden tot kwaliteits- en dus ook tot diplomaverenissen, leidde tot actie. Na gesprekken met verschillende politici kwam het tot een parlementaire hoorzitting waarop Jos Huys namens BOL-BUDIV vzw het woord nam.

Het decreet konden we niet tegenhouden. Er werd wel een clausule opgenomen waardoor aan persoonlijke assistenten van budgethouders die een PAB kregen geen kwalificatievereisten kunnen worden opgelegd.

5.6 Het PGB-experiment

Na de goedkeuring van een parlementaire resolutie in 2007 die opriep over te gaan tot een PGB-experiment in Vlaanderen maakte minister Vanackere 4 miljoen euro vrij. Vanaf april 2008 zetelde BOL-BUDIV vzw als vertegenwoordiger van VFG in het PGB-expertencomité. Viviane Sorée werd door de minister aangesteld als voorzitter van het PGB-expertencomité.

De discussies in het expertencomité om het experiment vorm te geven, waren heel uitvoerig. BOL-BUDIV ijverde via concrete voorstellen voor een zo ruim mogelijke bestedingsmogelijkheid van het budget, een ruime doelgroep, de mogelijkheid het budget cash te ontvangen en zo weinig mogelijk bureaucratie.

Deel 6 Het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven

6.1 Het Ontstaan

Eind februari 2008 dienden we een projectaanvraag in bij het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO). We tekenden in op de oproep Kenniseconomie en innovatie- 'Kennisdifusie via vernieuwende voorbeelden kennisvalorisatie' met Het Projectvoorstel : Centra voor Onafhankelijk Leven : Regionaal kennis- en dienstencentrum voor Persoonsgebonden Budgetten.



EXPERTISECENTRUM
onafhankelijk leven

Het was wijlen Jan-Jan Sabbe die samen met Adolf Rätzka eind 2007 de aanzet gaf voor dit project. Gebruik makend van de bestaande expertise inzake PAB – en van de bestaande internationale kennis - wou BOL-BUDIV de werking rond PAB uitbreiden en Vlaanderen voorbereiden op de komst van een PGB door enerzijds gerichte dienstverlening aan te bieden en anderzijds een Expertisecentrum uit te bouwen.

Vanaf eind januari 2008 ging Juliska Van Hauwermeire als beleidsmedewerkster aan de slag – oorspronkelijk in opdracht van Jan-Jan Sabbe- om het nodige lobbywerk te verrichten. In juli nam de Vlaamse Regering een positieve beslissing over het project. Vanaf augustus ging Juliska bij BOL-BUDIV aan de slag voor het Expertisecentrum.

In juli tot september werden de nodige voorbereidingen getroffen om van start te gaan met het Expertisecentrum. Er werd een aanbestedingsplan, een aanwervingsplan, een communicatieplan, een planning en een definitieve begroting opgesteld. Op 1 oktober 2008 startte Elke Decruynaere, oorspronkelijk als beleidsmedewerker en later als coördinator van het expertisecentrum.

In onze opdracht werd een eigen huisstijl en website ontwikkeld voor het Expertisecentrum. Ook de cofinanciering door de Minister van Economie en Innovatie Mevrouw Patricia Ceysens (Open VLD) werd intussen goedgekeurd.

In het najaar 2008 kreeg het Expertisecentrum vorm als samenwerkingsverband. Naast BOL-BUDIV zetten ook GRIP, VFG, Focus op Emancipatie en Onze Nieuwe Toekomst hun schouders onder het project. De eerste contacten met academici kwamen tot stand. Professor Geert Van Hove en dr. Jos Van Loon, beiden verbonden aan de vakgroep Orthopedagogiek van de Universiteit Gent, onderzoekster Claudia Claes van de Hogeschool Gent en Professor Jo Lebeer van de Universiteit Antwerpen beslisten om als raadgevers mee te werken met het Expertisecentrum.

De eerste internationale contacten werden gelegd door de actieve deelname aan de Internationale Conferentie 25 years Independent Living in Zweden op 28 en 29 november 2008 en de aanwezigheid op de Slotconferentie 'Budgets in sight' over het Pflëgebudget en Integriertesbudget in Berlijn op 16 en 17 oktober 2008.

Naast het team van het Expertisecentrum bestaande uit de beroepskrachten die tweewekelijks bijeen kwamen was er de stuurgroep. Deze stuurgroep kwam voor de eerste keer samen op 11 december 2008. Deelnemers waren afgevaardigden van alle partnerorganisaties die een engagementsverklaring tekenden. Deze stuurgroep kreeg van de raad van bestuur van BOL-BUDIV

het mandaat om het project Expertisecentrum Onafhankelijk Leven aan te sturen voor de standpuntbepaling in het kader van het PGB experiment. BOL-BUDIV heeft als indiener van het project bij EFRO een meerderheid in deze stuurgroep.

6.2 Het PGB Experiment

Via een experiment wil de Vlaamse Regering onderzoeken hoe persoonsgebonden budgetten kunnen bijdragen tot een vraaggestuurde zorg. Daarbij staat de versterking van de positie van mensen met een handicap centraal.

In 2007 was daartoe door het Vlaams Parlement een resolutie goedgekeurd. Daarin waren volgende punten opgenomen:

1° in het voorjaar van 2008 starten met een experiment persoonsgebonden budget door het afsluiten van persoonsgebonden convenanten;

2° daarvoor een voldoende hoog budget vrijmaken, zodat er ook beleidsconclusies uit kunnen worden getrokken;

3° in dit experiment de zelfsturing van personen met een handicap centraal stellen;

4° op die manier de problematiek van de lang wachtende zorgvragen oplossen door de zorgvragen ouder dan drie jaar en de nog lopende PAB-aanvragen van voor 2005 als prioritaire doelgroep te nemen voor het experiment, aangevuld met personen die al in een residentiële voorziening verblijven;

5° experimenteren met meer vrije keuze voor de personen met een handicap, die zelf beslissen welke ondersteuning ze waar en wanneer inkopen;

6° beroep doen op de huidige budgethoudersverenigingen voor ondersteuning van personen met een handicap die aan dit experiment participeren;

7° zorgaanbieders actief bij het experiment betrekken, en onderzoeken of de voorzieningen vrijwillig een convenant of licentie kunnen afsluiten met het VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap) die hen machtigt aan het experiment deel te nemen;

8° het experiment na twee jaar evalueren met het oog op de opmaak van toekomstige uitvoeringsbesluiten voor het decreet persoonsgebonden budget, en flankerend wetenschappelijk onderzoek verrichten met het oog op de veralgemeenbaarheid van dit experiment;

9° de modules van het project zorggradatie, die essentieel zijn als bouwstenen voor het persoonsgebonden budget, dit jaar concretiseren.

In maart 2008 kondigde toenmalig Minister van Welzijn Steven Vanackere (CD&V) aan dat er 4 miljoen euro voorzien werd voor een experiment dat twee jaar zou lopen.

Vanaf april startte het VAPH een Stuurgroep Zorgvernieuwing op met vertegenwoordigers vanuit de sector. Mevrouw Viviane Sorée (voorzitster BOL-BUDIV) nam aan deze vergaderingen deel. Zij werd ook aangeduid als voorzitster van het Expertisencomité PGB dat als opdracht heeft het experiment aan te sturen. Koenraad Depauw participeerde eveneens aan de vergaderingen van het Expertisencomité PGB onder mandaat van VFG. Vanaf 1 oktober woonde ook Elke Decruynaere deze vergaderingen bij, tot 1 januari nog bij wijze van inwerking.

Hete hangijzers tijdens deze vergaderingen waren ondermeer: het traject binnen het experiment, selectie van de deelnemers, de inschaling, de budgetbepaling, de bepalingen inzake de bestedingsmogelijkheden, het werken met vouchers of cash geld, de onderzoeksvragen die door de Universiteit Antwerpen werden opgesteld om het experiment wetenschappelijk te omkaderen die We namen zeer actief deel aan deze vergaderingen die telkens nauwgezet werden voorbereid met onder andere een breekpuntennota waarin we duidelijk beschreven wat voor ons cruciaal was bij het operationeel maken van het PGB experiment.

In juni verspreidde Minister van Welzijn Steven Vanackere (CD&V) een persbericht dat bekend maakte wat de timing, de doelgroep en de mogelijkheden zouden zijn van het experiment. Tweehonderd volwassenen met een handicap uit de regio Antwerpen en Vlaams Brabant zouden de kans krijgen om deel te nemen aan het experiment PGB opgezet door het VAPH.

In september kregen deze mensen van het VAPH de boodschap dat zij konden starten in het experiment PGB. Het ging daarbij om mensen die al langer dan 3 jaar op een PAB aan het wachten waren of met een dringende zorgvraag gekend waren bij de Centrale Zorgvraag Registratie van het VAPH. In een eerste fase werd de vraag van de deelnemers verduidelijkt. BOL-BUDIV liet zich erkennen als vraagverduidelijker en maakte dit aanbod bekend bij de deelnemers van het experiment. Over het werk van de PGB coach kan u meer lezen in het hoofdstuk over de dienstverlening van BOL-BUDIV. We kozen ervoor om de werkzaamheden van het Expertisecentrum en de dienstverlening gescheiden te houden.

Vanaf december werden de eerste kandidaat-budgethouders ingeschaald door speciaal daartoe erkende multidisciplinaire teams (MDT's). Ondertussen was het aantal deelnemers wel geslonken tot ongeveer 180 mensen.

6.3 Het concept "Expertisecentrum Onafhankelijk Leven"

In de eerste maanden na de goedkeuring van het project werd werk gemaakt van de uitklaring van het concept "Expertisecentrum Onafhankelijk Leven". Over verschillende essentiële punten kwam men tot de volgende conclusies:

6.3.1 De missie:

Het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven moet hét expertisecentrum worden wat betreft directe financiering. Met als doel de empowerment van mensen met een handicap zodat wij een onafhankelijk leven kunnen leiden.

6.3.2 Wat is het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven?

Het Expertisecentrum is een samenwerkingsverband van organisaties van en door mensen met een handicap (en hun vertegenwoordigers) die willen investeren in expertise over directe financiering. Deze organisaties onderschrijven de visietekst. De verworven kennis zal gebruikt worden voor beleidsbeïnvloeding in Vlaanderen. Via een website, onderzoeksrapporten en een nieuwsbrief wordt informatie verspreid over het werken met directe financiering.

6.3.3 Wat is de gemeenschappelijke visie?

De kracht van directe financiering is dat mensen met een handicap zelf een budget krijgen om zo zelf hun ondersteuning te kunnen organiseren.

Deze financiering moet een instrument zijn voor alle mensen met een handicap, dus niet enkel voor mensen met een fysieke handicap.

We erkennen het belang van ervaringsdeskundigheid, namelijk de ervaring opgedaan door het dagelijks leven met een handicap. We promoten het werken met collega-advies, een onderlinge uitwisseling van informatie en advies tussen mensen die zich in dezelfde situatie bevinden of bevonden.

We bestrijden discriminatie van personen met een handicap.

We promoten het werken met Directe Financiering⁴:

1. De financiering van de assistentie gaat naar de persoon met een handicap en niet naar de verlener van de ondersteuning.
2. Gebruikers zijn vrij om de mate van controle over de ondersteuning te bepalen die overeenstemt met hun noden, bekwaamheden, actuele levensomstandigheden, voorkeuren en betrachtingen.
3. Deze keuzemogelijkheid omvat ook het recht om volledig zelf de inhoud van de ondersteuning te bepalen, wat veronderstelt dat de gebruiker beslist wie als assistent werkt, voor welke taken, op welke tijdstippen en plaatsen, en hoe de assistentieverlening moet gebeuren.

6.3.4 Hoe werkt het Expertisecentrum?

De gebruikersorganisaties die participeren in het Expertisecentrum worden aandeelhouder. Dit betekent dat zij zelf expertise inbrengen en mee het Expertisecentrum aansturen. Hun aandeel wordt omschreven in een engagementsverklaring en wordt in akkoord met de bestaande aandeelhouders bepaald naar vermogen.

De budgethoudersvereniging BOL-BUDIV is van bij de opstart hoofdaandeelhouder want deze vereniging heeft via het EFRO project de belangrijkste inbreng in het Expertisecentrum. Er is een groeiplan om tot een onafhankelijke entiteit te komen.

⁴ Volgens **Model National Personal Assistance Policy** by Adolf Ratzka (ed.), Independent Living Institute, Sweden, 2004-10-29

Het Expertisecentrum is opgericht door mensen met een handicap.

De stuurgroep komt tweemaandelijks bijeen. Deze stuurgroep bestaat uit afgevaardigden van de partnerorganisaties die zich richten tot alle mensen met een handicap.

- De stuurgroep zal het project evalueren en bijsturen.
- Zij krijgt bevoegdheid tot het innemen van standpunten inzake PGB.
- Elke aandeelhouder is bevoegd voor zijn eigen personeel.

Een team van beroepskrachten werkt nauw samen om de doelstellingen van het Expertisecentrum te verwezenlijken.

Academici geven advies en helpen mee bij het uitbouwen van het Expertisecentrum. Zij verbinden zich als raadgever met het expertisecentrum.

6.3.5 Plannen

Begin januari 2009 wordt de EFRO overeenkomst officieel ondertekend, vanaf april volgen de rapportages aan de subsidiërende overheid.

In 2009 plannen we het Expertisecentrum officieel te lanceren op 20 februari met een **openingsmoment**. Hierop nodigen we de Minister van Welzijn en de Minister van Economie en Innovatie uit. We willen bij de opening alle mensen bedanken die bijdroegen tot het tot stand komen van het Expertisecentrum en tevens willen we belangrijke contacten (parlementsleden, onderzoekers, pers...) de kans geven kennis te maken met het centrum.

Tegelijk met deze opening willen we meteen een **eerste onderzoeksrapport** voorstellen. In dit rapport beschrijven we in grote lijnen de stand van zaken wat betreft directe financiering in een aantal Europese landen. Eind 2008 werden contacten gelegd met het **internationaal netwerk** van experts via European Network of Independent Living. Aan de hand van een vragenlijst en opzoekingswerk achterhalen we in welke landen mensen met een eigen budget hun zorg kunnen organiseren, over hoeveel mensen het gaat en wat de budgetten en mogelijkheden zijn.

Aan de hand van dit overzicht pikken we in maart 2009 drie landen uit die we nader willen onderzoeken. Deze landen nemen we onder de loep en stilaan nemen we het **uitwisselen van expertise** als uitgangspunt. We willen graag aan elk van de drie landen werkbezoeken brengen.

We investeren ook in **onderzoek naar het eigen Persoonlijk Assistentie Budget**. Ondertussen werken 1533 (februari 2009) mensen met een PAB. Dit willen we grondig inventariseren en analyseren. Bovendien willen we onze ervaring op dit vlak ter beschikking stellen van andere landen, we plannen een aantal Engelstalige publicaties.

Verder blijven we in 2009 de evolutie van het **experiment PGB** op de voet volgen. We verwachten dat vanaf 1 april de eerste budgetten toegekend worden. We sturen aan op een maximale bestedingsvrijheid en voldoende grote budgetten zodat we kunnen vergelijken op welke manier de mensen hun budget inzetten. Ook deze resultaten willen we delen met het buitenland. Na de regionale verkiezingen van juni 2009 werken we aan een voorstel tot uitvoering van het PGB decreet. Hierbij maken we gebruik van de positieve voorbeelden die we zagen in het buitenland.



Zo evolueren we meer en meer naar een **internationaal expertisecentrum**. Dit betekent dat de website en rapporten vertaald zullen worden naar het Engels en het Frans. Via een **nieuwsbrief** (vanaf april 2009) geven we mensen de kans om op de hoogte te blijven van recente evoluties.

Deel 6: BOL-BUDIV, de organisatie

6.1 Inleiding

Onze vereniging zit in de lift. De groeiende vraag naar dienstverlening en de uitbouw van het Expertisecentrum zorgden ervoor dat BOL-BUDIV zowel naar bredere activiteiten als naar een toename van het aantal medewerkers evolueerde. Meer personeel en meer activiteiten hebben uiteraard ook een grote impact op de organisatie.

De uitbouw van het **personeelsbeleid**, **organisatiebeleid** en het **financieel beleid** waren in 2008 de hoofdbrokken op het menu. Daarnaast werden er ook op het vlak van logistiek beheer, organisatie van de fondsenwerving en ondersteuning van de dienstverlening stappen voorwaarts gezet. Onze huisvesting wijzigde twee keer, de IT-infrastructuur en kantoormeubilair werden uitgebreid.

Op **financieel** gebied werd de organisatie beter in kaart gebracht met het oog op een analytische boekhouding vanaf 1 januari 2009. De **analytische boekhouding** zal enerzijds de financiële analyse van onze werking beter ondersteunen en anderzijds zal het de rapportering naar subsidiërende overheid vereenvoudigen. Er werd ook werk gemaakt van een **liquiditeitsplan**. Ter ondersteuning van de raad van bestuur werd ook een **financiële commissie** opgericht die een eerste keer samenkwam op 4 september 2008. De taak van de financiële commissie bestaat uit de controle van de boekhouding, advies geven inzake het financieel beleid en de voorbereiding van de financiële documenten voor de Raad van Bestuur.

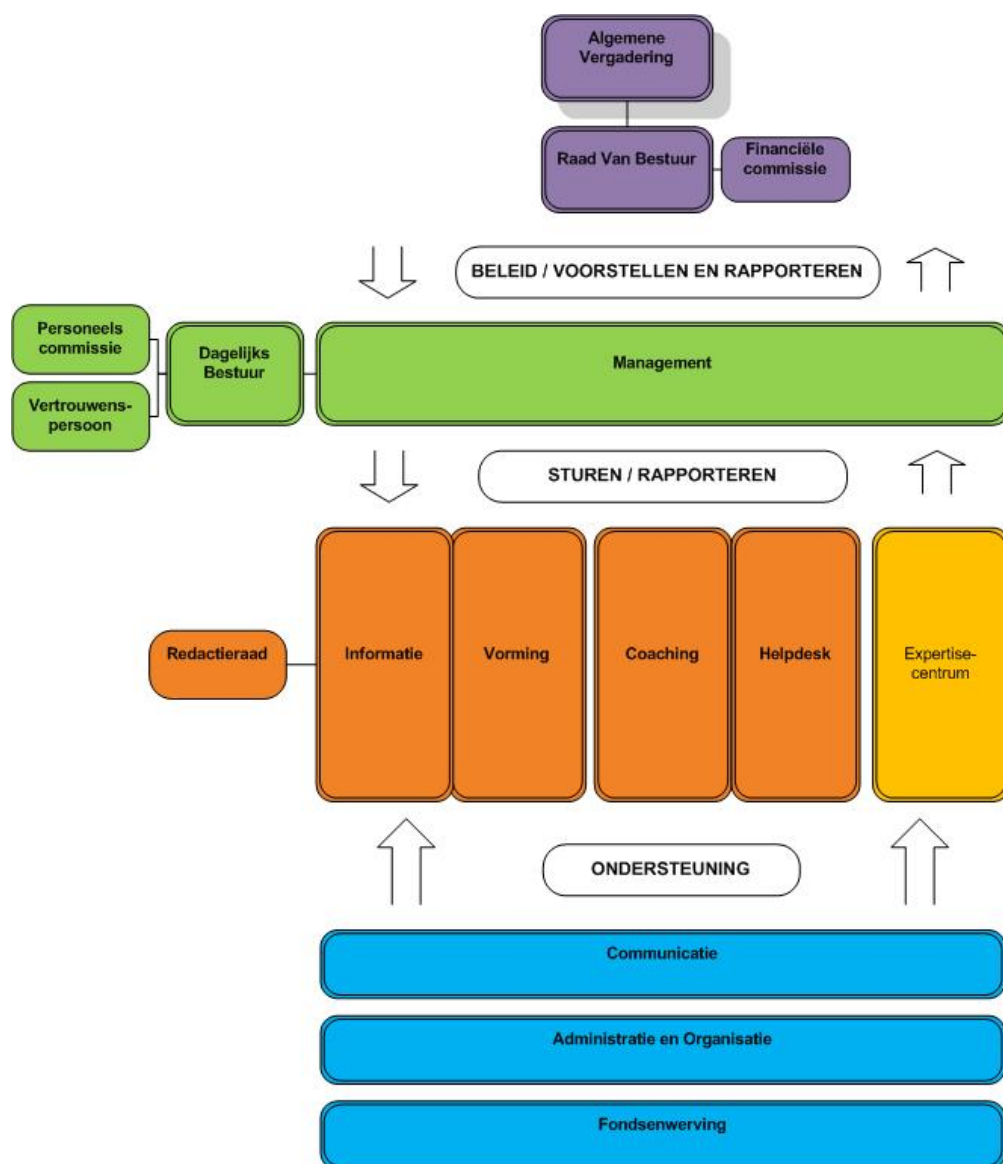
Eind 2008 werd ook het **Dagelijks Bestuur** hervormd. Er wordt nu vaker samengekomen (tweewekelijks). De huidige samenstelling is als volgt: de voorzitter, de penningmeester en de secretaris vanuit het bestuur, de directeur, de coördinator dienstverlening en de coördinator administratie & organisatie vanuit de staf. Indien nodig kunnen ook de verantwoordelijken voor vorming en communicatie uitgenodigd worden.

Op het vlak van **personeelsbeleid** werden stappen gezet om het arbeidsreglement te verbeteren en werd er ook een vertrouwenspersoon aangesteld. Deze persoon bemiddelt in gevallen van psychosociale belasting, pesterijen en ongewenste seksuele intimidatie op het werk.

Het logistiek beheer van kantoorbenodigdheden en catering werd verbeterd in 2008. Ook de ondersteuning van de PR-verantwoordelijke en het beleid fondsenwerving werd op de voorgrond geplaatst. Het registreren en verwerken van de huisbezoeken werd geoptimaliseerd en geïntegreerd in de boekhouding.

Wegens uitbreiding van het personeel en van de organisatie verhuisden we binnen het bedrijvencentrum 'De Punt' naar een nieuwe locatie. Met de start van het Expertisecentrum hebben we onze kantoren moeten uitbreiden met een ruimte op de bovenverdieping waar de dienstverlening in gehuisvest werd.

6.2 Organigram



6.3 Beslissingsorganen

6.3.1 De Algemene Vergadering

Naam	Budgethouder
Annick De Langhe	x
Cecile Boomgaert	x
Charlotte Roggen	x
Christiane Robbroeckx	
Danny Reviers	x
Dirk Gryseels	x
Eddy Denayer	x
Eddy Herrebout	x
Georgette De Mey	x
Gordon Rattray	x
Guy Van Vynckt	x
Hugo De Clercq	x
Jaak Geurts	
Jef Severeijns	x

Jos Huys	x
Koen Lippens	x
Leen Pollentier	
Lies Vanpeperstraete	x
Lizy Scheltjens	x
Maarten Carmans	x
Marie-Helene Warrens	x
Nathalie Vandenbroucke	
Patricia Vanderbauwhede	x
Rita Bruyninckx	
Rosa Geeraerts	x
Sonia Van Haute	x
Tina Pinxten	x
Viviane Sorée	x

6.3.2 De Raad van Bestuur

Naam	Budgethouder
Eddy Denayer	x
Dirk Gryseels	x
Viviane Sorée	x
Lies Vanpeperstraete	x
Lizy Scheltjens	x
Rosa Geeraerts	x
Jaak Geurts	
Nathalie Vandenbroucke	
Jef Severeijns	x
Sonia Van Haute	x
Koen Lippens	x
Christiane Robbroeckx	x

6.4 Onze leden en cliënten

6.4.1 Aantallen

Bij BOL-BUDIV geregistreerde budgethouders

Jaar	Geregistreeerde budgethouders	Leden budgethouders
2004	322	
2005	434	
2006	670	
2007	832	477
2008	1088	628

Bij BOL-BUDIV geregistreerde kandidaat budgethouders

Jaar	Kandidaat budgethouders
2004	193
2005	366
2006	382
2007	666
2008	720

6.4.2 Geografische spreiding van de leden

Provincie	2007	2008
Brussel		1%
Limburg	13%	13%
Vlaams Brabant	18%	15%
West-Vlaanderen	16%	15%
Antwerpen	23%	24%
Oost-Vlaanderen	30%	32%

6.4.3 Aard van de beperking

Aard van de handicap	2006	2007	2008
Auditief	5%	3%	2%
Psychisch	13%	4%	4%
Visueel	30%	6%	6%
Autisme	5%	7%	9%
Verstandelijk	11%	20%	21%
Motorisch	37%	60%	58%

6.4.4 Aantal geregistreerde assistenten (assistentie.net)

Jaar	Aantal assistenten
2006	175
2007	779
2008	994

Geografische spreiding

Provincie	2007	2008
Vlaams Brabant	6%	7%
Limburg	13%	13%
Antwerpen	19%	21%
West-Vlaanderen	30%	27%
Oost-Vlaanderen	32%	32%

Deel 7: Financieel verslag

7.1 Afrekening 2008

		Afrekening 2008	Begroting 2008
Uitgaven	Totaal	580.112,10	492.285,00
Werkingskosten		167.063,69	95.650,00
610000	huur en onderhoud gebouwen	26.234,13	24.000,00
610001	huur materiaal & ruimten	297,66	0,00
610002	huur vergaderzalen	6.596,58	3.500,00
610004	andere huurlasten	161,89	0,00
611100	onderhoud bureel en ?? onderhoudsproducten	1.499,62	2.000,00
611300	Onderhoud rollend materieel	170,73	0,00
612110	Nutsvoorzienigen	786,50	3.000,00
612130	Brandstof voertuigen	173,01	0,00
612320	Klein gereedschap	477,11	0,00
612400	Drukwerk & reproductie	27.373,27	15.000,00
612410	Bureelbenodigdheden & klein ?materiaal	7.623,18	7.000,00
612510	Informatica	16.301,36	5.000,00
612511	Website	7.950,00	5.000,00
613000	Erelonen	26.018,50	4.000,00
613300	Giften en geschenken	1.600,00	500,00
613200	Bijdrage beroepsgroeperingen	605,00	0,00
613700	Telecommunicatie	5.940,13	4.000,00
613710	Internet	1.640,19	1.250,00
613720	Fax	26,82	0,00
613730	Post- en verzendingskosten	10.240,34	10.000,00
613740	GSM kosten	2.529,95	0,00
613800	Advertenties en inlassingen	0,00	1.500,00
613803	Promotionele kosten	-14,50	0,00
613810	Representatie en onthaal	3.885,32	2.500,00
613820	Documentatie, leermiddelen en vorming	2.795,40	1.500,00
613830	Acties en organisatie studiedagen	432,55	1.500,00
614000	Verzekeringen	20,64	700,00
614100	verzekering LO	0,00	0,00
614200	Verzekering BA	88,98	0,00
614210	Rechtsbijstandverzekering	262,64	0,00
614500	Verzekering Rollend materieel	374,03	0,00
615100	Verplaatsingskosten andere	3.301,97	700,00
615200	Verplaatsingskosten bestuursleden	2.664,07	0,00
615210	Verplaatsingskosten vrijwilligers	3.349,74	0,00
615300	Vrachten en transport	0,00	0,00
616000	Kosten boekhouding	4.483,55	3.000,00
617000	Interim personeel	930,01	0,00
654000	Wisselresultaten	0,09	0,00

656000	Disconto op verkopen	0,12	0,00
656100	Bank- en girokosten	242,43	0,00
656310	Betalingsverschillen	0,68	0,00
Vrijwilligerskosten		7.925,90	18.000,00
613100	Vrijwillige assistenten	4.481,57	10.000,00
613130	Vrijwilligersvergoeding	3.444,33	8.000,00
Samenwerkingskosten		10.336,40	5.000,00
613160	Bijdrage SKIL	0,00	0,00
613110	Bijdragen Focus	0,00	0,00
613140	Samenwerkingskosten	6.348,00	5.000,00
613150	Lidgelden Recreas	204,00	0,00
613190	Beheerskosten sociaal secretariaat	3.784,40	0,00
Personeelskosten		370.274,39	339.585,00
615000	Verplaatsingskosten personeel	2.451,77	13.000,00
621200	Wedden Bediende	242.988,52	290.118,00
621200	Lonen + RSZ+bedrijfsvoorheffing	63.362,40	0,00
621210	Vergoedingen bediende	1.667,16	0,00
620220	Vakantiegeld	3.781,07	0,00
620230	Woon-werk-verkeer	2.519,30	3.000,00
620500	Kosten eigen aan de werkgever	13.301,04	0,00
623000	Verzekering arbeidsongevallen	1.129,85	700,00
623100	Bedrijfsgeneeskunde	567,98	0,00
623300	Onkosten thuiswerk	482,94	1.000,00
623270	Provisie vakantiegeld	17.776,99	25.501,00
623280	Provisie Sociaal Passief	19.567,33	6.266,00
623900	Andere personeelskosten	678,04	0,00
Project Huis Onafhankelijk Leven (HOL)		0,00	20.000,00
692100	Fonds HOL	0,00	20.000,00
Afschrijvingen		24.268,92	13.000,00
630200	Afschrijvingen op materiële vaste activa	24.268,92	13.000,00
Andere bedrijfskosten		242,80	450,00
640000	Verkeersbelasting	188,09	0,00
641001	Kosten vzw oprichting en publicaties	-103,70	450,00
648000	Andere bedrijfskosten	0,00	0,00
650100	Nalatigheidsintresten	158,41	0,00
Financiële en uitzonderlijke kosten		0,00	600,00
663000	Uitzonderlijke kosten	0,00	600,00
654000	Wisselresultaten	0,00	0,00

Opbrengsten		545.915,85	460.519,00
Lidgeld		111.300,00	120.000,00
741000	Lidgeld budgethouders	31.500,00	30.000,00
741100	Aansluitingsbijdragen	79.800,00	90.000,00
Subsidies		171.359,62	99.450,00
740600	Subsidies - EFRO	129.820,42	0,00
740650	Overdracht EFRO Subsidie	-56.153,35	0,00
740500	Subsidies Stad Gent - provincie	450,00	5.450,00
740300	Subsidies VAPH - basis	82.109,32	82.000,00
740200	Loonkostsubsidie	15.133,23	12.000,00
Verkoop		83.036,57	83.500,00
700000	Verkopen coaching	78.308,47	62.000,00
742000	Advertenties	0,00	2.500,00
749100	Vorming Open aanbod professionelen	0,00	5.000,00
749200	Vorming Gesloten aanbod professionelen	0,00	3.000,00
700100	Vijwilligersassistentie	4.728,10	11.000,00
Giften		172.695,01	150.719,00
745000	Partnerships	172.695,01	101.500,00
745100	Giften Serviceclubs	0,00	0,00
745200	Giften Particulieren	0,00	9.219,00
745000	Fondsenwerving BOL	0,00	40.000,00
744000	recuperatie van kosten	0,00	0,00
745000	Sympathisantenkring	0,00	0,00
Diverse		7.524,65	6.850,00
743100	Recuperatie van personeelskosten	494,51	0,00
743300	Ontvangen schadeverg. Verzekeringen	149,92	0,00
746000	Zitpenningen	75,70	100,00
748000	Recuperatie van kosten	6.044,04	6.000,00
749000	Diverse	156,45	0,00
751000	Creditintrest	544,58	250,00
756310	Betalingsverschillen	4,68	0,00
764000	Uitzonderlijke opbrengsten	54,77	500,00
799000	Overgedragen resultaten	0,00	0,00
799999	Te ontvangen subsidies	0,00	0,00
Resultaat		-34.196,25	-31.766,00

7.2 De Balans

ACTIEF		31-dec-07	25-feb-09
	Materieel vast actief	27.199,46	50.573,12
240000	Software	24.929,14	44.121,75
240090	- geboekte afschrijving	-13.377,84	-26.161,28
241000	Hardware	28.878,32	48.857,69
241090	- geboekte afschrijving	-24.356,18	-35.841,66
242000	Meubilair	16.933,29	17.432,29
242090	- geboekte afschrijving	-5.807,27	-5.807,27
242100	Rollend Materiaal	0,00	7.971,60
	Vorderingen	1.354,90	159.630,00
400000	Klanten	1.251,20	10.292,38
402000	Betaalde voorschotten	103,70	103,70
416000	Diverse vorderingen	0,00	0,00
400500	Te ontvangen subsidies	0,00	149.233,92
	Liquide middelen	100.575,62	168.930,53
550001	Triodos zichtrekening	0,00	0,00
550002	Axa zichtrekening	50.050,88	71.528,43
550003	Triodos spaarrekening	39.982,19	78,05
550004	Axa huurwaarborg 1+2	3.013,31	3.108,70
550006	Axa lidgeld	1.150,00	4.440,51
550007	Axa project begijnhof	6.080,56	131,51
550008	Fortis zichtrekening	0,00	89.354,88
570000	Kas	48,68	10,05
580000	Interne overboekingen	250,00	278,40
	Overlopende rekeningen	10.929,30	0,00
490000	Over te dragen kosten	0,00	0,00
491000	Verkregen opbrengsten	10.929,30	0,00
TOTAAL ACTIEF		140.059,28	379.133,65

PASSIEF		31-dec-07	25-feb-09
	Eigen vermogen	109.821,35	266.707,57
140000	Overgedragen resultaten	42.382,02	78.251,47
140000	Overgedragen resultaat boekjaar	-25.280,97	0,00
140100	Overgedragen resultaat budiv	86.454,30	0,00
165000	Provisie sociaal passief	6.266,00	25.833,33
	Te bestemmen resultaat	0,00	162.622,77
	Schulden	30.237,93	67.461,87
440000	Leveranciers	17.021,55	24.001,78
444000	Te ontvangen facturen	0,00	17.278,00
453000	Ingehouden Bedrijfsvoorheffing	0	-32,55
454000	RSZ	-476	-5793,61
455000	Te betalen lonen	335,64	874,52
456000	Provisie vakantiegeld	13.356,74	31.133,73
	Overlopende rekeningen	0,00	44.964,21
492000	Toe te rekenen kosten	0,00	0,00
493000	Over te dragen opbrengsten	0,00	44.964,21
TOTAAL PASSIEF		140.059,28	379.133,65

Slotwoord

We eindigden het jaarverslag van 2007 met de conclusie dat het een erg spannend jaar was, met veel verandering. Hier en daar werd gepleit om in 2008 geen nieuwe initiatieven te nemen en ons vooral te concentreren op hetzelfde doen, maar dan beter. Immers, de voorbije jaren verdubbelde het aantal personeelsleden elk jaar.

De omstandigheden en de creativiteit van verschillende bestuursleden van BOL-BUDIV dwongen ons in een andere richting. Zo lanceerden we het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven, een onderzoeksinstelling, eigendom van mensen met een beperking. We staken heel veel energie in het PGB-experiment. Door een stijgende vraag naar ondersteuning, zowel aan de helpdesk, als via de PAB-coaching nam het aantal personeelsleden bij de dienstverlening sterk toe. Uiteindelijk verdubbelde het personeel in 2008 opnieuw.

In 2008 werd duidelijk dat deze evolutie ons voor erg belangrijke uitdagingen stelt. Een organisatie van 17 medewerkers vereist een andere aanpak. Zo werd de werking in 2008 opgesplitst in verschillende “afdelingen” met elk hun eigen bureauimte en een eigen coördinatie. Ook het dagelijks bestuur werd hervormd naar een intern beleidsinstrument. We worstelden in 2008 wel wat met ons personeelsbeleid. Zo groeien niet alle medewerkers in een groeiende organisatie even snel mee. Het personeel van een middelgrote organisatie vereist ook meer duidelijkheid rond rechten en taken.

We zijn gestart in 2008, maar zullen vooral in 2009 en 2010 middelen moeten investeren voor het optimaliseren van de interne werking. Er is nood aan meer personeelsbeleid, een kwaliteitsbeleid en een financieel beleid afgestemd op de verschillende afdelingen.

Eind 2008 zijn we gestart met het opwaarderen van de opdracht van de raad van bestuur. Deze komt nu maandelijks samen. Alle belangrijke strategische doelstellingen, acties en standpunten worden daar bepaald. In 2008 kwam er ook een personeelscommissie en een financiële commissie bij ter ondersteuning van het bestuur.

In 2009 zal onze dienstverlening aan PGB-budgethouders een nieuwe peiler binnen de dienstverlening worden. De onzekerheid en de onduidelijkheid binnen het PGB-experiment maken dit niet eenvoudig. Ook de financiële middelen om onze opdracht ten volle uit te voeren zullen ontbreken.

Eind 2008 ontstond, ondanks bijkomende aanwervingen, een wachtlijst bij BOL-BUDIV voor het krijgen van PAB-coaching. Dat vonden we zelf afschuwelijk. In 2009 zullen er zeker bijkomende aanwervingen volgen zodat budgethouders niet meer hoeven te wachten. Niet alleen de vraag naar PAB-coaching nam toe. Door het bereiken van budgethouders die het erg moeilijk hebben in het gebruik van het PAB nam ook het takenpakket van de PAB-coach toe. Dat stelt ons voor verschillende juridische vragen. Het PAB-coachingsysteem groeit uit zijn kinderschoenen. Een betere afbakening van het takenpakket en centralisatie van de kennis van de PAB-coachen dringt zich op.

Onze dienstverlening heeft nu slechts één kantoor: in Gentbrugge. De PAB-coaching vindt plaats over heel Vlaanderen, bij de budgethouders thuis. Om nog dichter bij de mensen te staan is het nodig in elke provincie een lokaal secretariaat te openen. We kijken daarbij eerst uit naar Antwerpen en Limburg. In 2009 bereiden we alvast aanpassingen van onze informatica en de helpdeskcentrale zodat we onze dienstverlening kunnen decentraliseren zonder aan kwaliteit in te boeten.

Het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven staat in 2009 voor een belangrijke uitdaging. Naast de geplande werkingsopdrachten wordt 2009 een zoektocht naar het overleven van de werking. Halverwege 2010 stoppen immers de projectsubsidies hiervoor. Het is echter duidelijk dat het opbouwen van eigen expertise en wetenschappelijk onderzoek erg faciliterend werkt voor onze belangenverdediging. Het komt er immers niet op aan gelijk te hebben, maar gelijk te krijgen. Dat doe je vaak niet met ideologische argumenten, des te meer met kennis en expertise van zaken. Het financiële kostenplaatje bij BOL-BUDIV maakt ons wat zenuwachtig. We zijn er in geslaagd door wat creativiteit, goed beheer en erg veel financiële steun van gulle gevers, de vraag naar ondersteuning en een goede belangenverdediging te volgen. Het grootste deel van onze inkomsten zijn geen subsidies. Het is duidelijk dat onze basisfinanciering niet voldoende is om de kwaliteit van basisdienstverlening aan budgethouders die we nu kunnen verlenen, vol te houden. We hopen hier verandering in te brengen. Ondertussen blijft het overleven, zoals we de voorbije jaren hebben gedaan.

Graag willen we ook terug meer samenwerking met de twee andere budgethoudersverenigingen. BOL-BUDIV is meer uitgebouwd dan Vlabu en Zorg-Inzicht. BOL-BUDIV heeft ook veel meer leden. We stelden vast dat de andere budgethoudersverenigingen, in een reactie daarop, op verschillende plaatsen BOL-BUDIV tegenwerken, tegen de belangen in van budgethouders, vaak, van hun eigen leden. Wij betreuren dat en deden in 2008 verschillende voorstellen tot overleg en samenwerking. Enkel door meer toenadering, het begrijpen van elkaars verhaal, het opbrengen van respect voor elkaars werk, het maken van afspraken en deontologische codes kan deze situatie wijzigen.

2008 was ook het jaar waarin de financiële crisis duidelijk werd. Zo komt er voor PAB geen uitbreidingsbeleid in 2009. Het is duidelijk dat de sector dit niet zal pikken en dat er beweging hiertegen zal ontstaan.

Nochtans is de langetermijnoplossing vandaag al gekend. Door de omvorming van de bestaande gesubsidieerde voorzieningen naar een PGB zal meer ondersteuning op maat en efficiëntie optreden. Belangrijk is natuurlijk de kwaliteit van ondersteuning te bewaken, maar op lange termijn zal een PGB een drukkend effect hebben op het macro-budget van het VAPH.

Misschien kent Vlaanderen de oplossing voor het probleem van de wachtlijsten al, maar durft de overheid de oplossing nog niet echt toepassen. Hopelijk kan het lopende PGB-experiment verlichting brengen!

Koenraad Depauw
Algemeen Directeur BOL-BUDIV vzw