

Jaarverslag 2011



Met dank aan



Vlaanderen
in Actie



met steun van het
Agentschap Ondernemen



Inhoudsopgave

1. VOORWOORD.....	4
2. MISSIE VAN ONAFHANKELIJK LEVEN.....	6
3. ONZE ORGANISATIE.....	7
3.1. HET ORGANIGRAM	7
3.2. BESLISSINGSORGANEN.....	8
3.2.1. Algemene vergadering	8
3.2.2. Raad van bestuur	9
3.2.3. Adviescommissies voor de raad van bestuur.....	9
3.2.4. Het dagelijks bestuur.....	9
3.2.5. Functiogram en afdelingen	10
3.3. ONZE LEDEN EN GEBRUIKERS	11
4. FINANCIEEL	13
5. ONZE DIENSTVERLENING	14
5.1. INLEIDING	15
5.2. DE ADVIESLIJN	16
5.2.1. Van Helpdesk naar Advieslijn	16
5.2.2. Project Hulpmiddelenadvieslijn	16
5.2.3. Welke vragen werden gesteld?	17
5.3. COACHING	20
5.2.4. Wat is coaching?	20
5.2.5. PAB-coaching: grote steun bij opstart PAB	21
5.2.6. PGB-coaching	22
5.2.7. PAB-en PGB-coaching in cijfers	22
5.3. CONTACTPERSOONSSCHAP	25
5.4. WWW.ASSISTENTIE.NET	26
5.5. INTERNE INFO	27
5.5.1. Personeelswijzigingen	27
5.5.2. Interne vorming.....	27
6.1. Dienstverlening in 2012.....	28
6. BELEIDSBEÏNVLOEDING	29
6.1. PERSOONSGEBONDEN BUDGET (PGB)	29
6.2. PERSOONLIJKE ASSISTENTIEBUDGET (PAB)	30
6.2.1. Nieuwe prioriteitenregeling	30
6.2.2. Wijzigingen bij het PAB	31
6.2.3. Nieuw systeem: werkkapitaal	31
6.2.4. Integratie in CRZ.....	31
6.3. PERSPECTIEF 2020/ ZORGVERNIEUWING	32
6.4. AMBASSADEURS ONAFHANKELIJK LEVEN.....	33
6.5. HULPMIDDELEN	33
7. EXPERTISECENTRUM ONAFHANKELIJK LEVEN.....	34
7.1. VERLENGING PROJECTPERIODE	34
7.2. STUDIEDAGEN.....	35

7.2.1. Studiedag 'Lessen uit het PGB-experiment' – 8 april 2011.....	35
7.2.2. Studiedag 'Onafhankelijk Leven, van idee tot praktijk' - 16 april 2011	35
7.2.3. Studiedag 'Zorgvernieuwing, kopzorg of topzorg' – 7 mei 2011.....	35
7.3. VORMING	37
7.3.1. Startersdagen	37
7.3.2. Nieuw aanbod: vorming op vraag	37
7.4. DE KRACHT VAN DIRECTE FINANCIERING	40
7.5. INTERNATIONALE SAMENWERKING	40
7.5.1. European Network on Independent Living (ENIL).....	40
7.5.1. Resolution European Parliament	41
7.5.2. Samenwerking met Per Saldo.....	41
7.6. INTERNE WERKING	41
7.7. VOORZETTING VAN WERKING.....	42
8. COMMUNICATIE EN SENSIBILISATIE	43
8.1. ONZE LEDEN.....	43
8.2. TEVREDENHEIDSMETING	44
8.3. LANCERINGSFEEST	45
8.4. VRIJWILLIGERSWERKING	46
8.5. PUBLICATIES.....	47
8.5.1. Boek 'vrijheid heeft een naam'	47
8.5.2. Informatiemappen	47
8.5.3. De nieuwsbrief.....	47
8.5.4. De website www.onafhankelijkleven.be	48
8.6. PERS.....	49
9. AFDELING ADMINISTRATIE	52
9.1. GROEIEN EN MEEGROEIEN.....	52
9.2. PERSONEELSWIJZIGINGEN	52
10. SLOTWOORD	53

1. VOORWOORD

Beste lezer,

Het voorbije jaar is opnieuw een druk jaar geworden.

Op beleidsvlak maakte minister Vandeuren bekend wat het uitbreidingsbeleid in centen zou betekenen vanaf 2011 tot en met 2014: voor deze periode werd 145 miljoen euro vrijgemaakt. Specifiek wat 2011 en PAB betrof werd net zoals in 2010 5,7 miljoen euro besteed aan nieuwe PAB's. Concreet betekende dit in 2011 ongeveer 135 nieuwe budgethouders. Gezien de besparingsperiode betekende dit natuurlijk niet niets. Maar, voor de meer dan 5.500 wachtenden op een PAB was en is dit een schrale troost. We minimaliseren de inspanningen van de minister niet, maar wij moeten natuurlijk onze rol en verantwoordelijkheid ten volle blijven opnemen naar de vele kandidaat-budgethouders. We blijven gaan voor een vluiggere toename van budgethouders en hebben daarom deelgenomen aan de betoging van de sector op 19 november. Naast onze eis voor meer budgethouders is onze vraag naar een beter statuut voor persoonlijke assistenten even belangrijk.

Dit brengt mij bij de twee onderzoeken die afgerond werden door enerzijds het Hoger Instituut voor Arbeid en de interne onderzoekscel van het VAPH. In een notendop kunnen we zeggen dat het PAB zeker niet in een negatief daglicht komt te staan. De persoonlijke assistenten doen hun werk graag, vinden hun werk zinvol hoewel hun statuut dikwijls veel beter zou kunnen. Een groot pijnpunt dat naar boven komt is de administratieve berg waar vele budgethouders voor staan. We mogen niet negeren dat dit voor vele budgethouders een last betekent. Het bewijzen van de uitgaven verbonden aan het werken met een PAB is een noodzakelijk kwaad, maar dit betekent niet dat we hier geen oplossing moeten voor vinden, integendeel. In 2011 hebben we daarom een begin gemaakt van het verkennen van de mogelijkheden van een gebruikerscoöperatieve.

Van het PAB naar het PGB: het PGB-experiment en het PGB-rapport. Voor de 135 deelnemers aan het PGB-experiment kwam in 2010 het goede nieuws dat zij in 2011 hun ondersteuning nog verder konden (laten) organiseren door middel van het PGB. Dit was positief, maar tegelijkertijd was het tijdelijk. Daarom hebben we samen met VFG en andere organisaties in 2011 extra inspanningen geleverd, zodat deze 135 ook na 2011 hun ondersteuning konden (laten) organiseren zoals ze dit gedurende het experiment uitgebouwd hadden.

Op 3 maart jl. organiseerde het kabinet Welzijn samen met het Vlaams Agentschap van Personen met een Handicap (VAPH) een persconferentie om de grote lijnen van het PGB-rapport en de conclusies voor te stellen naar aanleiding van het onderzoek uitgevoerd onder leiding van professor Jef Breda van de Universiteit Antwerpen. We waren verheugd dat minister Vandeuren te kennen gaf door te gaan met het PGB, dat opgenomen werd in de Perspectiefnota 2020, maar ik pas voor een PGB dat mensen op basis van hun handicap uitsluit om te werken met een budget. Trouwens als dit zou gebeuren, dan is dit in strijd met het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de Rechten van Personen met een handicap.

Minder goed nieuws was en is de evolutie die we aanvoelen en waarnemen en die bevestigd wordt door buitenlandse berichten. We weten allemaal dat we tengevolge van de kredietcrisis in een wereldwijde financiële crisis/depressie zitten. De geschiedenis leert ons dat dergelijke crisissen altijd de zogenaamde zwakkeren in de samenleving treft. Regeringen staan onder druk om overheidssteun terug te dringen, overheidsmiddelen te verminderen op gebied van welzijn, onderwijs, maatschappelijke integratie, tewerkstelling,... Meer specifiek nog, ondersteuningsmaatregelen en -middelen die rechtstreeks naar het individu gaan dreigen in vraag te worden gesteld.

En juist nu zal het internationaal Verdrag inzake de Rechten voor Personen met een Handicap van de Verenigde Naties in de lidstaten die het Verdrag geratificeerd hebben, concreter worden door de eerste rapportering over de situatie van personen met een handicap. Het VN-verdrag is erop gericht de mensenrechten van alle personen met een handicap, met inbegrip van hen die intensievere ondersteuning nodig hebben te bevorderen en beschermen. Dit verdrag werd op 2 juli 2009 door België geratificeerd. Europa heeft dit VN-Verdrag ook geratificeerd. De Europese strategie 2010-2020 aangenomen door de Europese Commissie bestaat uit acht essentiële actieterreinen: **toegankelijkheid, participatie, gelijkheid, werkgelegenheid, onderwijs en opleiding, sociale bescherming, gezondheid en externe actie**. Voor elk terrein worden sleutelacties vastgesteld. Eén van deze

sleutelacties is het bereiken van volledige participatie van mensen met een handicap aan de samenleving door het aanbieden van gemeenschapsgerichte kwaliteitsdiensten, waaronder toegang tot persoonlijke assistentie.

Het was daarom meer dan tijd dat we ons meer op internationaal, Europees pad begaven. Dit resulteerde in onze deelname aan de Freedom Drive van 13 tot 15 september 2011 in Straatsburg. De Freedom Drive is een protestmars met honderden deelnemers vanuit alle hoeken van Europa. We kwamen samen voor ons recht op persoonlijke assistentie en tegen de besparingsmaatregelen die verschillende Europese landen willen doorvoeren.

Op organisatorisch vlak hebben we een bewogen 2011 achter de rug. Het lanceringsfeest van onze naamsverandering is niet enkel het resultaat van een maandenlang denkproces, maar ook van een logische evolutie. Wat midden de jaren tachtig begon met een handvol gedreven individuen zoals Jan-Jan Sabbe, Eddy Denayer, Jos Huys, Luc Demarez, Theo Lenaerts, Ann Sleenckx, Damien Kinds, ... en mezelf mondt uit in een veel grotere beweging. Jan-Jan Sabbe en collega's, Independent Living Vlaanderen (ILV) werden in het begin afgeschilderd als naïevelingen, fantasten die geen enkele voeling met de realiteit hadden. Wij wisten wel beter en hielden verbeten vast aan onze overtuiging dat we controle over ons eigen leven wilden door middel van directe financiering, in het bijzonder door middel van een PAB. Jaren gingen voorbij en gaandeweg begon het kleine groepje meer en meer gehoor te krijgen bij andere organisaties van personen met een handicap. Toen uiteindelijk ook politici geïnteresseerd geraakten in het PAB kwam alles in een sneltempo terecht. Het PAB werd in 2000 bij decreet en besluit geregeld en budgethoudersverenigingen werden in het leven geroepen. Op dat moment besloot ILV over te gaan van een beweging naar de budgethoudersvereniging BOL. Een aantal jaren verder besloten we met BUDIV samen te smelten, omdat zowel BUDIV als BOL dezelfde visie hadden. Uiteindelijk hebben we aangevoeld dat de tijd rijp was om opnieuw een beweging te worden, zonder onze kernopdracht uit het oog te verliezen, meer bepaald het streven naar directe financiering (PAB, PGB) voor iedereen die kiest om zijn/haar ondersteuning zelf te organiseren.

In 2011 zijn verhuisd naar onze nieuwe stek. Het is nog niet onze definitieve stek, maar we bevinden ons toch al op het terrein waar we uiteindelijk onze intrek zullen nemen in een volledig toegankelijk en gerenoveerd convent binnen een historisch schitterende omgeving van Groot-Gent, namelijk het Groot-Begijnhof van Sint-Amandsberg. We hebben de beslissing om te verhuizen al moeten nemen, omdat onze kantoorruimten in De Punt vzw te Gentbrugge te krap werden. We hebben niet volledig afscheid genomen van Gentbrugge, want onze vergaderingen zoals de Algemene Vergadering, Raad van Bestuur, ... gaan nog altijd door in de lokalen van De Punt vzw.

Ons Expertisecentrum heeft een nieuw vormingsaanbod ontwikkeld dat vanaf september verspreid werd. Dit aanbod is divers gaande van 'wat is een PAB?', 'leven met een beperking op een onafhankelijke manier' tot 'zorgvernieuwing in Vlaanderen', 'Kwaliteit van Bestaan, meer dan een modeterm?', ... We willen werk maken van een kwalitatief vormingsaanbod dat inspeelt op de huidige realiteit en (toekomstige) tendensen met Europees/internationaal karakter. Een tweede belangrijke nieuwigheid was de start van twee advieslijnen, waarvan één zich vanuit Antwerpen richt op hulpmiddelen en meer specifiek rolstoelen en één zich toespits op PAB, laten we zeggen de oude helpdesk. Beide advieslijnen kregen nieuwe (makkelijker) telefoonnummers en andere openingsuren.

Onze vrijwilligerswerking heeft een nieuwe elan gekregen door het aanwerven van een nieuwe medewerker, Annelies Van den Brande. Net zoals het luik vorming, willen we ook werk maken van het uitbouwen van een sterk vrijwilligersnetwerk en –werking op een professionele manier. Je kunt dit bekijken in termen van 'Onafhankelijk leven zendt haar zonen en dochters uit'. De bedoeling is om tegen 2015 een groot deel van Vlaanderen vertrouwd te maken met onafhankelijk leven als alternatief op instellingen. Het is daarom belangrijk dat de medewerker vrijwilligerswerking in de eerste plaats onze eigen vrijwilligers activeert, motiveert en uitzendt. We hopen dat dit een grote impact en uitstraling zal krijgen op Onafhankelijk Leven als beweging!

Ik wens jullie veel leesplezier.

A handwritten signature in blue ink that reads 'Sorée Viviane'.

Viviane Sorée
Voorzitster Onafhankelijk Leven

2. MISSIE VAN ONAFHANKELIJK LEVEN

Onafhankelijk Leven wil ervoor zorgen dat alle personen met een beperking vrij en doordacht kunnen beslissen hoe, waarvoor, door wie, waar, wanneer, zij ondersteund worden.

Zelf kunnen beslissen over de ondersteuning staat voor de vrije keuze van hulpmiddelen, assistentie, toegankelijke woningen en diensten in de gemeenschap.

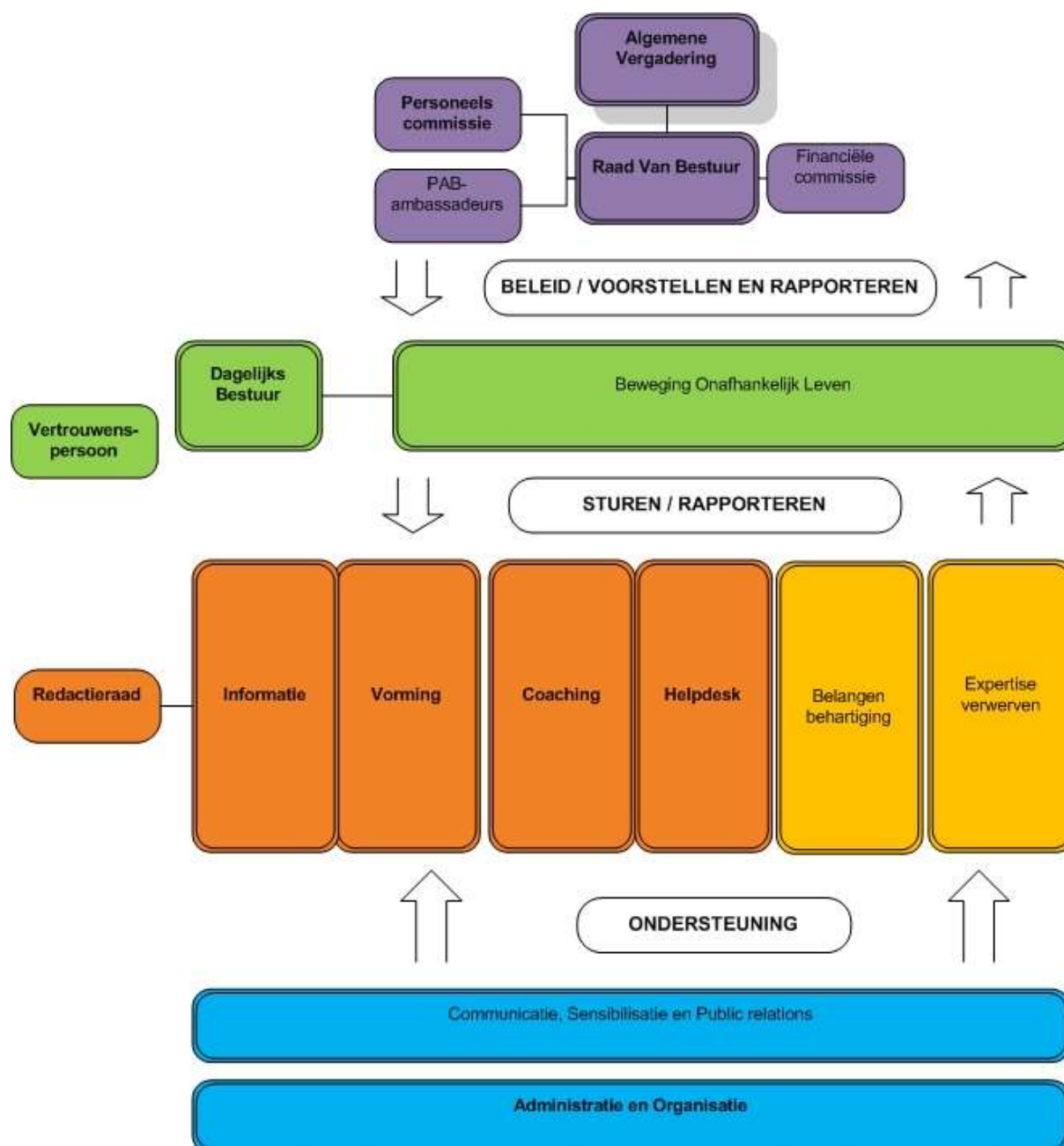
Onafhankelijk Leven is daarmee een burgerbeweging die opkomt voor de zelfbeschikking van personen met een beperking, in alle domeinen van het leven. Via 'empowerment' willen we alle personen met een beperking sterker maken, opdat men in staat is om op te komen voor de eigen belangen en die van collega's. Als ervaringsdeskundigen zullen wij, versterkt met wetenschappelijke kennis, voor ons doel opkomen. Dit kan enkel door de maatschappelijke participatie van personen met een beperking te verhogen tot een inclusieve samenleving waar personen met en zonder beperking met elkaar samenleven.

- ⇒ **Zelfbeschikking via directe financiering**
- ⇒ **Hoe ondersteund worden – zelf beslissen over hulpmiddelen en assistentie**
- ⇒ **Waarvoor ondersteund worden – zorg op maat**
- ⇒ **Door wie ondersteund worden – vrije keuze van assistent**
- ⇒ **Waar ondersteund worden – Een instelling is geen thuis**
- ⇒ **Wanneer ondersteund worden - Zelf de agenda van de dag bepalen**
- ⇒ **Vrij en doordacht beslissen**

Onze volledige missie kan je lezen op www.onafhankelijkleven.be/overons/visie

3. ONZE ORGANISATIE

3.1. HET ORGANIGRAM



3.2. **BESLISSINGSORGANEN**

3.2.1 Algemene vergadering

De algemene vergadering van Onafhankelijk Leven vzw bestaat uit 26 werkende leden. Van hen zijn 18 budgethouder, of ouder van een persoon met een beperking die een PAB heeft. Twee personen zijn kandidaat-budgethouder (= ze wachten op een PAB). De algemene vergadering komt driemaal per jaar samen.

Naam	Budgethouder
Boomgaert Cecile	X
Bruyninckx Rita	
Carmans Maarten	
De Mey Georgette	X
Denayer Eddy	X
Geeraerts Rosa	X
Gryseels Dirk	X
Hadad Nadia	X
Herrebout Eddy	
Huys Jos	X
Lippens Koen	X
Neven Marcel	
Plaisier Toon	
Porreye Dominiek	x
Reviere Danny	x
Robbroeckx Chris	X
Roggen Charlotte	X
Scheltjens Lizy	X
Soree Viviane	X
Vandenbroucke Nathalie	
Van Haute Sonia	X
Vanpeperstraete Lies	X
Van Vynckt Guy	X
Vercammen Susie	X
Pollentier Leen	
Ratray Gordon	X
Geurts Jaak	

Severeijns Jef	X
----------------	---

Heene Lieve

Debbaut Peter

3.2.2 Raad van bestuur

De raad van bestuur bestaat uit 11 personen. Zeven personen hebben een fysieke beperking, drie zijn ouder van een kind met een verstandelijke beperking.. De raad van bestuur komt maandelijks samen, beslist over de interne werking en de standpunten die de organisatie dient in te nemen.

Naam	Budgethouder
Gryseels Dirk	X
Sorée Viviane	X
Vanpeperstraete Lies	X
Roggen Charlotte	X
Scheltjens Lizy	X
Geeraerts Rosa	X
Vandenbroucke Nathalie	
Hadad Nadia	X
Van Haute Sonia	X
Lippens Koen	X
Robbroeckx Chris	X

3.2.3 Adviescommissies voor de raad van bestuur

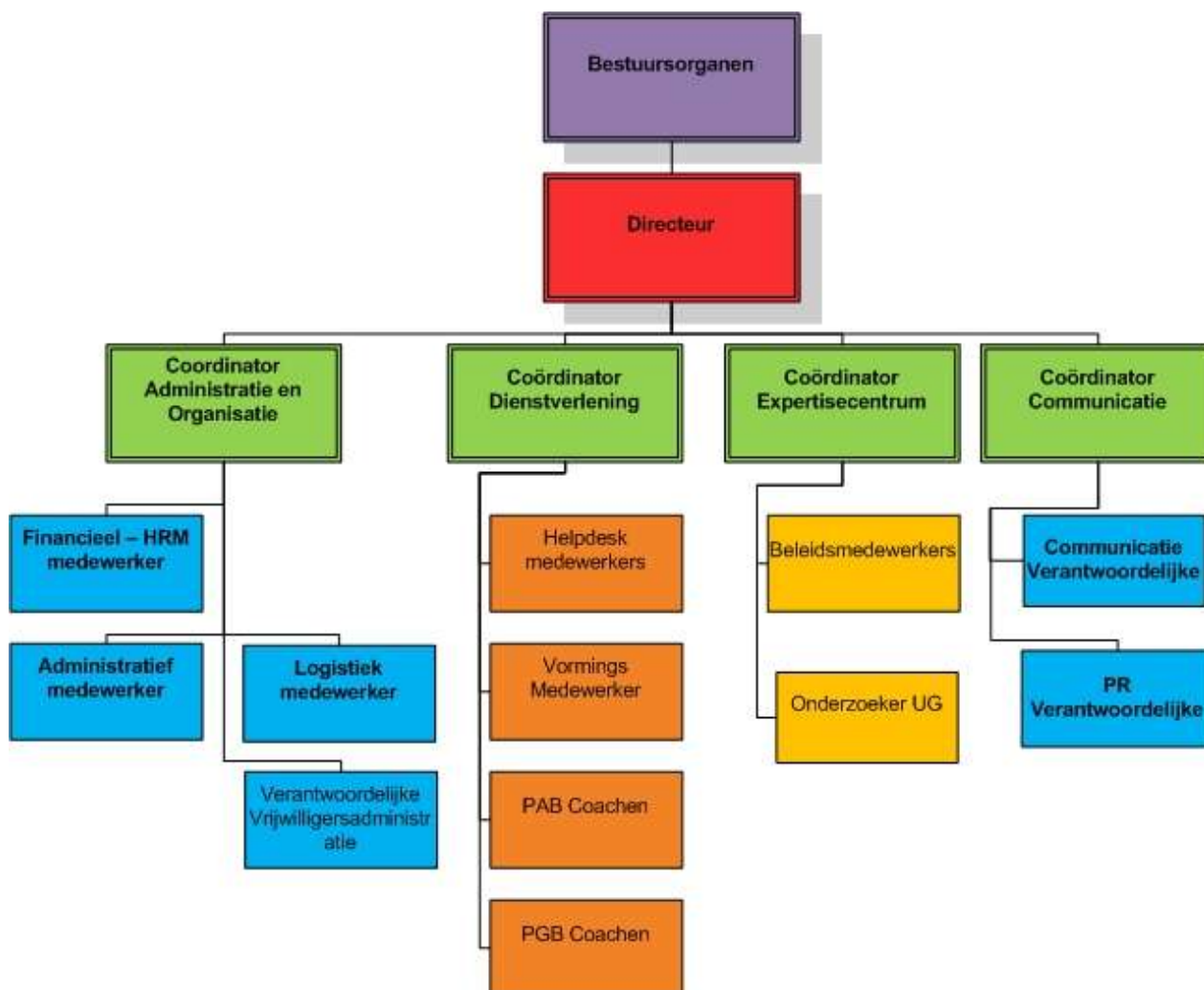
Om het werk van de raad van bestuur te verlichten, zijn er drie adviescommissies. De **financiële commissie** bestaat uit vier budgethouders en een expert die elk kwartaal de boekhouding controleren en de begroting en financiële resultaten opmaken alvorens deze op de raad van bestuur komen. De **personeelscommissie** buigt zich tweemaal per jaar over de verslagen van de functioneringsgesprekken. Deze commissie bestaat uit de directeur en drie personen uit de raad van bestuur. Daarnaast behandelt de commissie alle vragen over arbeidsvoorwaarden en de sollicitatieprocedure. De **Ambassadeurs Onafhankelijk Leven** komen maandelijks samen om de standpuntbepaling voor te bereiden.

3.2.4 Het dagelijks bestuur

Het dagelijks bestuur bestaat uit de coördinatoren van elke afdeling, aangevuld met de voorzitter van de organisatie en twee leden van de Raad van Bestuur. Het dagelijks bestuur komt tweewekelijks samen. Het dagelijks bestuur behandelt onderwerpen over de interne werking. In het dagelijks bestuur rapporteert elke coördinator over de verwezenlijkingen en prioriteiten.

3.2.5 Functiogram en afdelingen

De kernopdrachten van de organisatie zijn verdeeld over de afdelingen in het functiogram (hiernaast). Vorming wordt, afhankelijk van de doelgroep, gegeven door de dienstverlening en het Expertisecentrum. Coaching en Advieslijn zijn opdrachten voor de dienstverlening. Belangenbehartiging gebeurt door de directeur en het Expertisecentrum, in overleg met de raad van bestuur en alle afdelingen.



3.3 ONZE LEDEN EN GEBRUIKERS

✓ Aantal gekende budgethouders

Jaar	Gekende budgethouders	Leden-budgethouders (PAB en PGB)
2004	322	Geen gegevens
2005	434	Geen gegevens
2006	670	Geen gegevens
2007	832	477
2008	1088	628
2009	1270	790
2010	1428	849
2011	1.309	931

Van de 931 leden in 2011 zijn er in februari 2012 nog 891 mensen in leven. We hebben dus een hoge mortaliteitsgraad bij onze leden. Dat valt deels te verklaren doordat alsmaar meer mensen een PAB via spoedprocedure krijgen.

✓ Gekende kandidaat-budgethouders (= mensen die wachten op een PAB) bij Onafhankelijk Leven

Jaar	Kandidaat-budgethouders
2004	193
2005	366
2006	382
2007	666
2008	720
2009	1.091
2010	1.321
2011	1.347

✓ **Aard van de beperkingen bij onze leden-budgethouders**

Aard van beperking	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Auditief	5%	3%	2%	3%	4%	2,6%
Psychisch	13%	4%	4%	4%	4%	2%
Visueel	30%	6%	6%	8%	7%	5 %
Autisme	5%	7%	9%	12%	12%	10,6%
Verstandelijk	11%	20%	21%	29%	28%	21,5%
Motorisch en/of rolstoel	37%	60%	58%	44%	45%	76,7%
Aandoening eigen aan spoedprocedure	Geen geg.	7%	8%	8,3%	9,2%	9,8%
Onbekend	Geen geg.	16%	18,3%	19,4%	21,2%	22,6%

Opmerkelijk is dat onze budgethouders voornamelijk mensen met een motorische beperking zijn. We zien ook dat over de loop der jaren budgethouders die opstarten via spoedprocedure aanzienlijk toeneemt (van 33 mensen in 2007 tot 92 mensen in 2011).

Daarnaast groeit ook de groep van budgethouders van wie we de aard van de beperking niet kennen (bij 22,6% van onze leden-budgethouders kennen we de aard van de beperking niet).

✓ **Aantal geregistreerde assistenten (www.assistentie.net)**

Jaar	Aantal assistenten
2006	175
2007	779
2008	994
2009	1.269
2010	1.350
2011	1.073

4 FINANCIËEL

	Totaal	Resultaat vorig jaar	Tussentijds resultaat	Begroting huidige jaar	Begroting volgend jaar
		31/12/2010	31/12/2011	2011	2012
Kosten		1.143.284,28	1.294.285,74	1.169.200,04	1.450.188,99
Werkingskosten		339.864,37	350.016,65	254.793,73	367.385,09
610000	Huur en onderhoud gebouwen	44.412,64	42.492,48	28.500,00	18.200,00
610001	Huur materiaal & ruimten	16.157,99	17.139,58	6.200,00	18.200,00
611300	Huur & onderhoud rollend materieel	7.881,14	14.699,32	8.500,00	10.059,52
611310	Intresten huur rollend materiaal	1.571,86	1.959,53	1.750,00	3.116,52
612110	Nutsvoorzieningen	-422,11	15.926,76	7.500,00	8.000,00
612130	Brandstof voertuigen	7.208,50	16.655,43	8.800,00	11.620,00
612400	Drukwerk & reproductie	32.930,92	34.474,19	24.364,00	32.100,00
612410	Bureelbenodigdheden & klein materiaal	15.123,88	14.274,04	15.000,00	7.500,00
612510	Informatica	23.003,93	23.492,14	20.000,00	18.750,00
612511	Website	2.517,85	3.263,50	4.250,00	3.353,41
613000	Erelonen	19.996,66	7.708,24	3.750,00	1.000,00
613100	Assistentiekosten	-	-	-	-
613130	Kostenvergoedingen aan vrijwilligers	8.356,06	4.499,71	7.000,00	12.800,00
613140	Samenwerkingskosten	9.453,79	10.675,34	-	1.300,00
613160	Bijdrage aan het efro-project	62.368,25	37.889,73	37.889,73	14.082,14
613190	Beheerskosten soc.secretariaat	6.742,11	8.788,34	5.000,00	8.350,00
613191	Beheerskosten ticket restaurant	1.848,47	2.444,57	2.000,00	2.500,00
613250	Externe prestaties	-	2.057,00	-	123.581,50
613700	Telecommunicatie	15.996,78	18.049,15	15.000,00	12.520,00
613730	Post- en verzendingskosten	21.661,11	23.660,73	15.000,00	17.050,00
613803	Promotionele kosten	6.298,79	2.085,62	7.000,00	1.500,00
613810	Representatie en onthaal	10.011,27	15.537,60	8.500,00	8.500,00
613820	Documentatie, leermiddelen & vorming	4.569,09	16.412,90	3.500,00	8.150,00
614000	Verzekeringen	7.280,96	6.508,47	7.700,00	7.602,00
615000	Verplaatsingskosten van personeel	1.207,33	602,00	2.340,00	6.700,00
615100	Verplaatsingskosten andere	12.225,37	6.389,22	11.250,00	7.500,00
616000	Kosten boekhouding	1.161,73	2.331,06	4.000,00	3.350,00
617000	Interimpersoneel	300,00	-	-	-
Personeelskosten		749.613,91	897.043,74	864.731,75	1.051.253,90
620200	Wedden bediende	544.380,28	564.365,40	839.731,75	997.753,90
620210	Vergoedingen bediende	879,09	1.012,62	-	-
620220	Vakantiegeld	-5.235,66	36.100,96	-	46.000,00
620230	Vergoeding woon-werk verkeer	6.559,77	6.465,82	-	-
620240	Eindejaarspremie	-	35.347,78	-	-
620500	Kosten eigen aan de werkgever	37.794,43	40.034,06	-	-
621200	Bijdrage rsz bedienden	141.062,88	159.564,10	-	-
621900	Patronale lasten andere	-	2.903,55	-	-
623000	Verzekering arbeidsongevallen	-	2.194,09	-	-
623100	Bedrijfsgeneeskunde, welzijn op het werk	658,87	1.293,42	-	-
623270	Provisie vakantiegeld	9.969,69	24.751,65	25.000,00	7.500,00
623280	Provisie sociaal passief	-	-	-	-
623300	Kosten thuiswerk	-	-	-	-
623900	Andere personeelskosten	-	5.128,16	-	-
623910	Maaltijdcheques	13.544,56	17.882,13	-	-
Afschrijvingen		44.990,60	37.662,40	39.124,56	24.000,00
630200	Afschrijvingen op mat. vaste activa	44.990,60	37.662,40	39.124,56	24.000,00
Diverse bedrijfskosten		1.789,99	4.622,26	1.050,00	1.050,00
640000	Verkeersbelasting	938,75	779,58	800,00	800,00
641001	Kosten oprichting vzw + publicaties	1.132,49	75,61	250,00	250,00
642000	Verlies klanten	-281,25	3.707,92	-	-
648000	Andere	-	59,15	-	-
Financiële kosten		7.025,41	4.635,91	9.500,00	6.500,00
654000	Wisselresultaten	-	-	-	-
656100	Bank- en girokosten	1.011,28	1.122,19	3.500,00	3.500,00
656310	Betalingsverschillen	419,72	0,07	-	-
656500	Debetintrest	5.594,41	3.513,65	6.000,00	3.000,00
Uitzonderlijke kosten		-	304,78	-	-
663000	Uitzonderlijke kosten	-	304,78	-	-

Opbrengsten	1.134.915,24	1.221.773,42	1.211.694,23	1.514.030,46
Verkopen	259.721,10	273.933,25	290.000,00	320.000,00
700000 Verkopen coaching	259.117,00	273.883,25	285.000,00	320.000,00
700200 Inkomsten vorming	604,10	50,00	5.000,00	-
708000 Toegekende kortingen	-	-	-	-
Subsidies	460.302,20	508.040,64	468.014,23	773.705,96
740200 Loonkostsubsidie	71.389,65	56.422,77	48.000,00	73.120,00
740300 Subsidies vaph - basis	84.799,38	85.216,00	86.300,00	86.300,00
740400 Subsidies beweging	-	84.768,87	83.500,00	83.500,00
740450 Dac middelen	-	-	-	20.000,00
740500 Subsidies stad gent	500,00	-	500,00	-
740510 Subsidies provincie antwerpen	-	26.667,00	40.000,00	13.333,33
740600 Subsidies efro	227.911,92	178.496,50	151.824,50	174.537,49
740650 Subsidies enil	-	23.999,06	-	24.000,00
740700 Bijdrage bol-budv	62.368,25	-	37.889,73	14.082,14
740800 Cofinanciering efro-project	13.333,00	37.889,73	20.000,00	13.333,00
740900 Subsidies kbs	-	6.000,00	-	80.000,00
740910 Subsidies werk en soc. economie	-	8.580,71	-	79.500,00
740920 Hart voor handicap	-	-	-	12.000,00
740930 Subsidies contactpersoonschap	-	-	-	100.000,00
Lidgeld	173.731,40	195.229,16	201.430,00	216.274,50
741000 Aansluitingsbijdragen	130.312,60	147.059,16	151.430,00	163.774,50
741100 Lidgeld budgethouders	43.418,80	46.780,00	50.000,00	52.500,00
741200 Lidgeld sympathisanten	-	1.390,00	-	-
Diverse bedrijfsopbrengsten (1)	13.255,22	23.619,98	10.000,00	7.000,00
742000 Verkopen publicaties	1.410,00	6.332,11	5.000,00	2.000,00
743100 Recuperatie personeelskosten	11.845,22	17.287,87	5.000,00	5.000,00
743110 Recuperatie personeelskost rva/ocmw	-	-	-	-
743300 Ontvangen schadevergoedingen verzek.	-	-	-	-
Giften	216.500,00	192.387,33	212.000,00	190.800,00
745000 Partnerships	142.500,00	166.237,33	147.000,00	132.800,00
745100 Giften - serviceclubs	69.560,00	19.700,00	60.000,00	40.000,00
745200 Giften - particulieren	4.440,00	6.450,00	5.000,00	15.000,00
745300 Giften - steunende leden	-	-	-	3.000,00
Diverse bedrijfsopbrengsten (2)	10.170,41	24.182,61	30.000,00	6.000,00
748000 Recuperatie van kosten	6.210,00	27.276,16	30.000,00	6.000,00
749000 Diverse opbrengsten	3.960,41	-3.093,55	-	-
Financiële opbrengsten	512,78	190,23	250,00	250,00
751000 Creditintrest	146,07	159,68	250,00	250,00
756310 Betalingsverschillen (+)	366,71	30,55	-	-
Uitzonderlijke opbrengsten	722,13	4.190,22	-	-
764000 Uitzonderlijke opbrengsten	722,13	4.190,22	-	-
Resultaat	-8.369,04	-72.512,32	42.494,19	63.841,47

5 ONZE DIENSTVERLENING

5.1 INLEIDING

Onafhankelijk Leven vzw heeft een erkenning als budgethoudersvereniging en als zorgconsulent. De dienstverlening van Onafhankelijk Leven vzw ondersteunt personen met een handicap die een Persoonlijke Assistentiebudget (PAB) aanvragen, of ermee werken. We ondersteunen ook mensen met een Persoonsgebonden Budget (PGB).

Voor onze **dienstverlening** kan men terecht bij de medewerkers van de advieslijn (gratis) en bij de coaches (betalend):

- ✓ De **advieslijn** van Onafhankelijk Leven vzw ondersteunt telefonisch en per mail iedereen met vragen over het PAB en/of PGB. Voor leden van Onafhankelijk Leven is de advieslijn **gratis**.
Het **lidmaatschap** kost jaarlijks 50 euro en kan men betalen met het PAB of PGB.
- ✓ Als de advieslijn ontoereikend is, kunnen budgethouders beroep doen op een coach. **Coaching** kost 75 euro per uur en kan men betalen met PAB of PGB.
- ✓ De dienstverlening biedt daarnaast ook nog **informatie** (website, nieuwsbrief, publicaties) en **vorming** (info- en startersdagen).

'Hallo, met de Advieslijn?' Van eerste contact tot tevreden lid.

- ⇒ Een **nieuwe budgethouder** start met zijn PAB vanaf 1 september 2011
- ⇒ Hij neemt contact op met de **advieslijn** van Onafhankelijk Leven. De adviseur beantwoordt zijn eerste vragen en maakt hem wegwijs in de papieren van het VAPH.
- ⇒ Hij krijgt de **opstartmap** en wordt uitgenodigd op een **startersdag**.
- ⇒ De budgethouder maakt een afspraak met een PAB-**coach**. Hij kan de afspraak met een **waardebon** betalen.
- ⇒ Ondertussen kan de budgethouder elke werkdag contact opnemen met de **advieslijn**, voor alle vragen over PAB.
- ⇒ De PAB coach komt **aan huis**. Samen bekijken ze hoe de budgethouder zijn PAB wil organiseren. De budgethouder sluit een contract met de PAB coach
- ⇒ De coach zal regelmatig langskomen om te zoeken naar **assistenten**.
- ⇒ Ook voor het opmaken van de kostenstaat is de coach onontbeerlijk en zeker de eerste keer. Als budgethouder moet je alle **administratie** correct invullen.
- ⇒ De budgethouder is tevreden van de dienstverlening en betaalt het **lidgeld** aan Onafhankelijk Leven. Voor dringende vragen neemt hij contact op met de Advieslijn.

5.2 DE ADVIESLIJN

5.2.1 Van Helpdesk naar Advieslijn



In september 2011 werd de naam van onze Helpdesk omgedoopt naar 'Advieslijn'. De term 'helpdesk' werd door de media namelijk geassocieerd met lang wachten, onvoldoende antwoorden, onvriendelijke medewerkers. Onze dienstverlening werkt echter zo niet. Wij gaan praten op onze kwaliteit, onze vriendelijkheid, onze snelheid. Daarom wilden we een nieuwe naam. Om van het negatieve stigma af te geraken, kozen we voor 'advieslijn'.

Bellers krijgen bij onze advieslijn doorgaans onmiddellijk een adviseur aan de lijn. Onze adviseurs zijn gespecialiseerd in PAB en PGB. Bovendien werd ook een rechtstreeks nummer geïnstalleerd waardoor onze Advieslijn nu rechtstreeks bereikbaar is (09 395 55 10). De piste om met een gratis 0800-nummer te werken, hebben we moeten afschrijven wegens te duur in vergelijking met een gewoon vast nummer.

Om een vlotter wekelijks overleg mogelijk te maken tussen de medewerkers onderling, hebben we de uren van de advieslijn aangepast. Sinds september 2011 is de advieslijn bereikbaar van 10 tot 12 en van 13 tot 17 uur.

5.2.2 Project Hulpmiddelenadvieslijn

Personen met een beperking vragen vaak naar hét hulpmiddel.

Het aanbod, dat is er. Maar vindt u als gebruiker de weg in het kluwen van varianten op eenzelfde thema?

Welk toestel van welk merk is nu het beste geschikt in uw speciale situatie?

Best even uitleg vragen ...



In oktober 2011 breidden we onze Advieslijn inhoudelijk verder uit met advies over hulpmiddelen. In Vlaanderen bestond namelijk nog geen onafhankelijke adviesinstantie voor hulpmiddelen voor personen met een beperking.

Via dit project hebben we een Hulpmiddelenadvieslijn opgestart die onafhankelijk advies voorziet, los van leveranciers en andere belanghebbenden. We bieden in de eerste instantie een luisterend oor en voorzien praktische en inhoudelijke informatie. Daarnaast bieden we ondersteuning bij de aanvraag en bij de bijkomende administratie (bij het VAPH, De VDAB, ...).

Je kan onze experts via telefoon (09 395 55 20), mail (advies@onafhankelijkleven.be) of zelfs een online formulier contacteren.

5.2.3 Welke vragen werden gesteld?

De advieslijn werd in 2011 ondersteund met middelen van EFRO en het Hermesfonds. Hieronder vindt u een analyse van de vragen en de vraagstellers.

⇒ Hoeveel vragen werden geregistreerd?

Vragen van	2006	2007	2008	2009	2010	2011
PAB-budgethouders	773	1415	2269	2089	2074	2280
PGB-budgethouders	/	/	55	265	151	100
Kandidaat-budgethouders	238	621	527	382	565	550
Personen met een handicap	87	281	155	74	72	73
Persoonlijke assistenten	76	475	137	83	83	74
Totaal aantal cases	1.433	3.185	3.498	3.214	3.162	3.261

In 2008 registreerden we bijna 3.500 cases.

In de daaropvolgende jaren nam het aantal vragen af, enerzijds door een meer nauwkeurige registratie van vragen, anderzijds door het toenemende succes van onze coaching. In 2011 stijgt het aantal opnieuw. We schrijven dit voornamelijk toe aan de nieuwe Hulpmiddelenadvieslijn.

In het laatste kwartaal van 2011 registreerden we in totaal 823 cases. Hiervan waren er 38 cases met betrekking tot hulpmiddelen/rolstoelen. Dit komt overeen met 5% van het totaal aantal cases in deze periode.

⇒ Wie nam contact op met de advieslijn?

De advieslijn wordt gecontacteerd door volgende personen:

- Personen met een handicap (= zij hebben het PAB nog niet aangevraagd)
- Kandidaat-budgethouders (= zij wachten op een PAB)
- Budgethouders (= zij hebben een PAB)
- Persoonlijke assistenten (= zij worden tewerkgesteld via een PAB).

Verder zijn er ook nog sympathisanten en organisaties die beroep doen op onze Advieslijn. Elke vraag wordt geregistreerd op naam van de vraagsteller én op het onderwerp van de vraag.



	2009	2010	2011
Gebruikers	1.159	1.276	1.290
Gebruikers met min. 10 vragen	62 (+/- 15 vragen p.p.)	37 (+/- 12 vragen p.p.)	40 (+/- 14 vragen p.p., hoogste aantal 27)

In totaal deden 1.290 personen beroep op onze Advieslijn. Dat komt neer op een gemiddelde van 2,5 cases per gebruiker. Van deze groep deden 40 personen intensief beroep op de advieslijn: zij stelden tien of meer vragen (gemiddelde van 14 vragen, en een maximum aantal vragen van 27).

Doelgroep	Aantal	Procent
Budgethouders	35	59
Kandidaat-budgethouders	11	19
Personen met handicap	10	17
Organisaties	2	3
Sympathisant	1	2
Totaal	59	100

Exact de helft van de mensen die onze **Advieslijn** contacteert, zijn PAB - budgethouders (zie tabel hiernaast). Een goed kwart zijn kandidaat-budgethouders. Opvallend is dat we in verhouding ongeveer evenveel vragen krijgen van organisaties, personen met een handicap (= geen budgethouders of geen budget aangevraagd), sympathisanten en assistenten.

Doelgroep	Aantal	Procent
PAB-budgethouder	651	50,4
Kandidaat-budgethouder	348	26,9
Organisatie	70	5,4
Persoon met handicap	56	4,3
Sympathisant	56	4,3
Assistent	54	4,2
PGB-budgethouder	37	2,9
MDT	6	0,5
Ziekenfonds	5	0,4
Leverancier	4	0,3
Media	2	0,2
Fondsenwerving	1	0,08
Totaal	1.290	100%

Van de 1.290 personen deden in totaal 59 mensen beroep op de **Hulpmiddelenadvieslijn**.

We bereikten hoofdzakelijk de gebruikers zelf: 35 personen (59%) zijn budgethouders, 11 personen zijn kandidaat-budgethouder (19%) en 10 personen zijn personen met een handicap (= zij hebben geen PAB, maar evenmin een PAB-aanvraag).

⇒ Welke vragen werden gesteld?

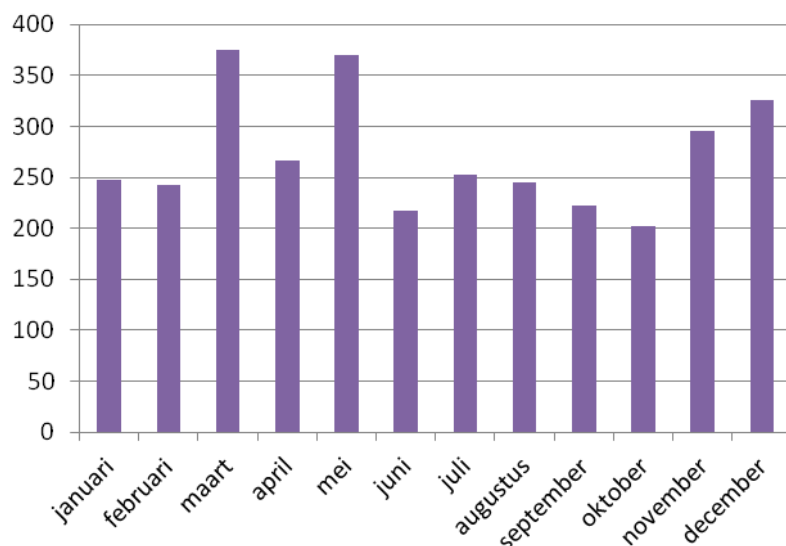
Meest gestelde vragen	Aantal
Aanvraag	324
Kosten bewijzen	321
PAB	236
opstart	172
Budget beheren	168
overeenkomsten	151
Status aanvraag	148
Dienstencheques	135
Andere vragen	119
Persoonlijke assistentie	108

De top drie van meest gestelde vragen aan de advieslijn gaat over:

- 1) de aanvraagprocedure van het PAB
- 2) kosten bewijzen
- 3) algemene vragen over PAB.

In totaal werden 40 vragen geregistreerd over hulpmiddelen en rolstoelen.

⇒ Wanneer werden de meeste vragen gesteld?



In 2011 werden gemiddeld 271 vragen per maand geregistreerd. In het voorjaar waren het de drukste maanden voor de advieslijn. Er waren in die periode ook nieuwe starters: mensen die van start mochten gaan met hun PAB.

Ook op het einde van het jaar was het erg druk. De Hulpmiddelenadvieslijn ging van start vanaf 1 oktober 2011.

⇒ Via welk kanaal werd de vraag gesteld?

Medium	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Telefoon	786	1442	2073	1902	1989	2049
Email	510	1135	1151	657	884	890
Eigen constatering	53	77	20	51	29	7
Post	29	221	13	5	5	6
Infodagen/startersdagen	25	9	8	6	14	5
Interne vergadering	12	52	106	209	42	6
Kantoorbezoek	12	32	6	10	10	2
Huisbezoek	4	16	6	91	8	6
Fax	2	24	8	0	0	1
REVA	0	177	0	102	0	83
PAB-coaching		-	71	50	135	143
Website		-	21	129	64	63

Net als in de voorbije jaren blijven ook in 2011 telefoon en mail de belangrijkste communicatiemiddelen. Coaching en website zijn in stijgende lijn. Ook namen we dit jaar weer deel aan de tweejaarlijkse REVA-beurs.

5.3 COACHING

Voor sommige budgethouders is eerstelijns-ondersteuning via de advieslijn onvoldoende. Omdat de advieslijn via onrechtstreekse communicatiemiddelen werkt (mail, telefoon, fax, post, ...) kunnen bepaalde vragen niet goed worden uitgeklaard. Dit ligt niet aan de werking van de advieslijn, maar wel aan de beperking van het systeem 'advieslijn' op zich: sommige budgethouders hebben individuele ondersteuning nodig die verder gaat dan telefoon of e-mail. Dit gebeurt dan via coaching, een individueel bezoek aan huis bij de budgethouder of op kantoor.

Van budgethouders wordt wel verondersteld dat zij lid worden van Onafhankelijk Leven, als ze beroep doen op coaching.

5.3.1 Wat is coaching?

Coaching is een erkende vorm van zorgconsulentschap. Coaching biedt ondersteuning bij de organisatie van het PAB of PGB. Deze methodiek moet maximale mogelijkheden bieden, zodat de persoon met een handicap zelf in staat is om zijn assistentieplan in te vullen. Het belangrijkste verschil tussen zorgconsulentschap en coaching is het ervaringsdeskundig referentiekader waaruit gewerkt wordt. Veel van onze coaches zijn namelijk zelf budgethouder of ervaringsdeskundige.

PAB- of PGB-coaching heeft tot doel de kwaliteit van leven van de budgethouder te verhogen door ondersteuning te bieden bij een optimaal gebruik van het budget. De coach is de vertaler van de wensen van de persoon met een handicap, ook in situaties waar deze niet de budgethouder is (bv bij minderjarige kinderen, of bij personen met een voorlopige bewindvoerder, ...).

De persoon met een handicap bepaalt zelf de inhoud, de intensiteit en de termijn van de coaching. Deze afspraken worden op voorhand bepaald in een individuele overeenkomst tussen Onafhankelijk Leven en de budgethouder. Coaching gebeurt aan huis of op kantoor.

Uit het huisbezoek of kantoorbezoek kan telefonische coaching volgen, voor zover deze onmogelijk kan gebeuren door een adviseur. De ondersteuning van de Advieslijn blijft sowieso gratis.

De coach is in loondienst bij Onafhankelijk Leven. Coaching kost 75 euro per uur en kan betaald worden met het PAB of PGB.

5.3.2 PAB-coaching : grote steun bij opstart PAB

Startende budgethouders krijgen van het VAPH een **waardebon**.

Deze is goed voor één verkennend gesprek voor zorgconsulentschap. De bon heeft een waarde van **150 euro**.

Bij Onafhankelijk Leven krijgt men hiervoor een huis- of kantoorbezoek van een PAB-coach voor twee uur.

Ook de verplaatsing heen-en-terug en het verslag zijn inbegrepen.



PAB en PGB
Opstart en beheer

⇒ **Een eerste coachinggesprek is gericht op 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 coaching-overeenkomst tekent, kan hij kiezen uit:**

- ☐ 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

5.3.3 PGB-coaching

In het kader van het PGB-experiment biedt de dienstverlening PGB-coaching aan. In 2008 bestond dit uit begeleiding bij vraagverduidelijking. Onder vraagverduidelijking wordt verstaan: ondersteuningsnoden verkennen en verhelderen, om daaruit afgeleide vragen op de verschillende levensdomeinen te achterhalen.

In 2009 ging het PGB-experiment concreet van start: 200 PGB-budgethouders gingen aan de slag met hun budget. De dienstverlening van Onafhankelijk Leven stoomde zich klaar: onze medewerkers van de advieslijn en PGB-coaches werkten zich in de nieuwe materie in. Wij ondersteunen PGB-budgethouders bij de opstart, het zoeken van assistentie en/of onderhandelen met voorzieningen voor het inkopen van zorg, het opmaken van kostenstaten maar ook voorschottenformulieren en monitoring.

In 2010 en 2011 werden onze coachingactiviteiten in het kader van het PGB voortgezet.

Het PGB-experiment werd verlengd tot 31 december 2014 in afwachting van een nieuw algemeen financieringssysteem.

5.3.4 PAB- en PGB- coaching in cijfers

Jaar	Coaches	TOTAAL Aantal huisbezoeken per jaar	Aantal gecoachte budgethouders	Aantal starters bij BOL-BUDIV	Totaal aantal toekenningen	Actieve coaching
2007	Gonda Sabine D	77	48	28	(?)	-
2008	Gonda Sabine D Ken Sabine V	422	197	123	(?)	-
2009	Gonda Sabine Annelies Julie Hilde D	731	265	99	185	-
2010	Gonda Sabine Annelies Julie Hilde D Erna Gerd Hilde C	840	284	76	135	162
2011	Gonda Sabine Annelies Hilde D Erna Gerd Hilde C Sien	931	328	93	193	203

In 2011 legden we in totaal **931 huisbezoeken** af bij 328 budgethouders. Van de 931 huis- of kantoorbezoeken vonden er 122 plaats bij 34 PGB-budgethouders.

⇒ Hoeveel keer deden budgethouders beroep op coaching in 2011?

1	budgethouder deed	10	keer beroep op onze diensten
2	budgethouders deden	9	keer beroep op onze diensten
4	Budgethouders deden	8	keer beroep op onze diensten
6	budgethouders deden	7	keer beroep op onze diensten
23	budgethouders deden	6	keer beroep op onze diensten
31	budgethouders deden	5	keer beroep op onze diensten
87	budgethouders deden	4	keer beroep op onze diensten
32	budgethouders deden	3	keer beroep op onze diensten
66	budgethouders deden	2	keer beroep op onze diensten
76	Budgethouders deden	1	Keer beroep op onze diensten

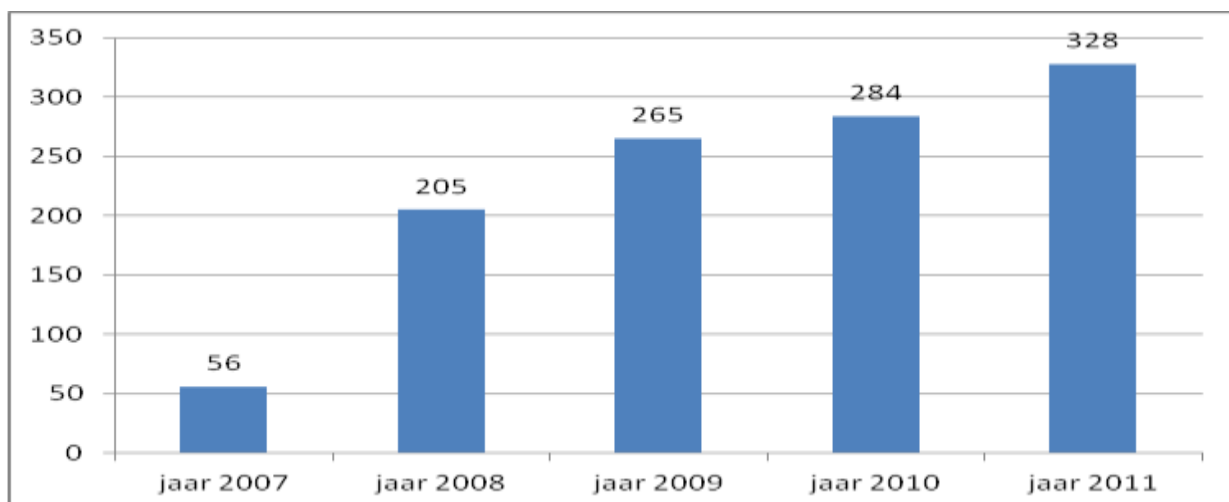
In tegenstelling tot 2010 zien we opnieuw een stijging van het aantal budgethouders dat beroep deed op coaching bij de opstart van hun PAB.

Van de nieuwe toekenningen in 2011 deed 48% beroep op coaching via Onafhankelijk Leven, om hun PAB op te starten.

203 budgethouders deden minstens elk kwartaal beroep op onze coaches.

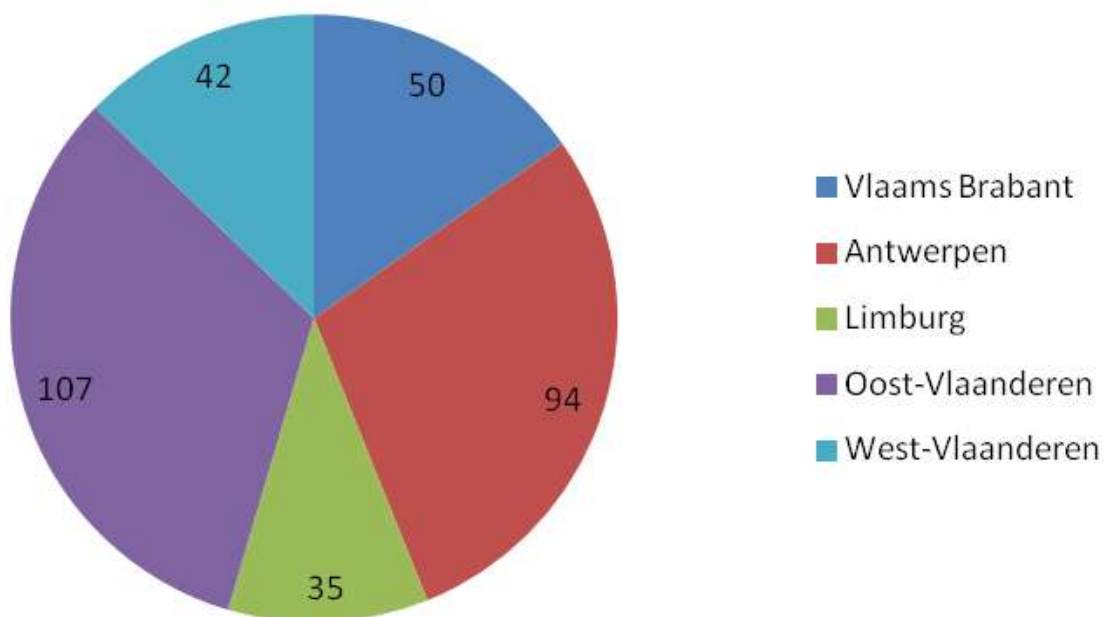
Vijftig van de 93 budgethouders besloten om zich na de opstart verder te laten coachen door Onafhankelijk Leven en sloten een coaching-overeenkomst af. Zij worden actief gecoacht. Dit betekent dat ze minstens één keer per kwartaal beroep deden op hun coach.

⇒ Evolutie van het aantal gecoachte budgethouders (2007-2011):



Deze tabel geeft de stijgende lijn weer van het aantal gecoachte budgethouders bij Onafhankelijk Leven. In 2011 werden 328 budgethouders door onze organisatie gecoacht.

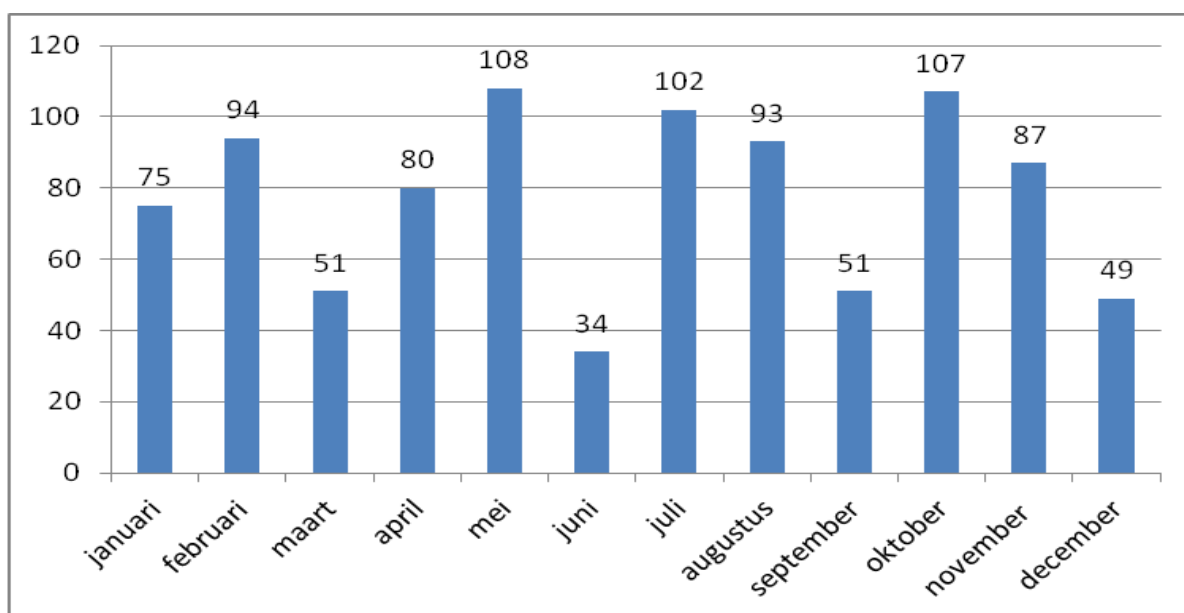
⇒ **Geografische spreiding van de gecoachte budgethouders**



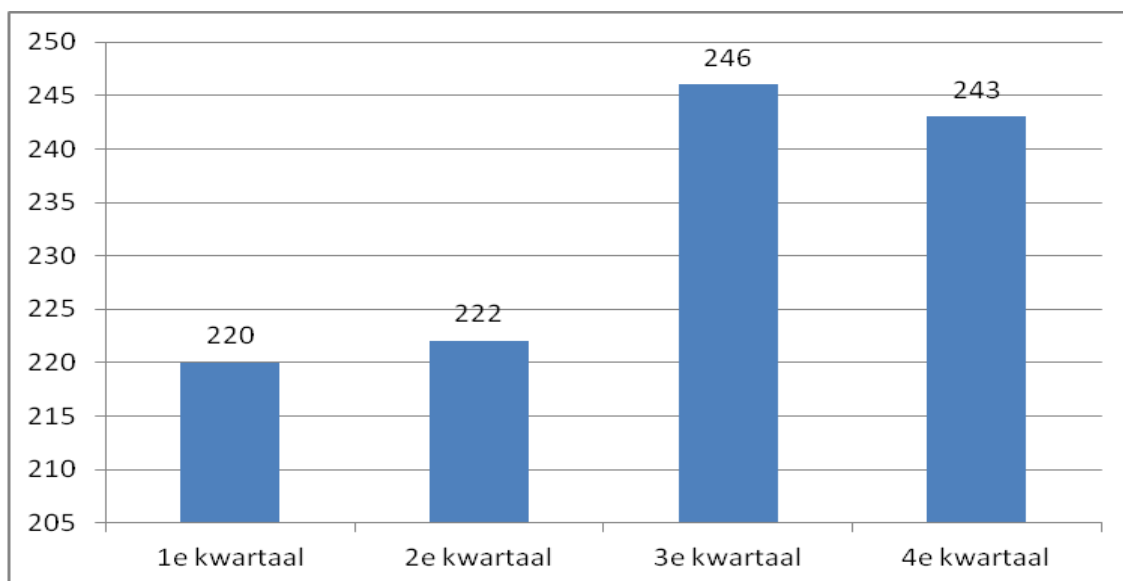
Het zwaartepunt van het aantal gecoachte budgethouders ligt nog steeds in de provincies Oost-Vlaanderen (107 budgethouders) en Antwerpen (94 budgethouders).

Vlaams Brabant is de derde grootste provincie (50), gevolgd door West-Vlaanderen (42) en Limburg (35).

⇒ **Totaal aantal coachings per maand (2011):**



⇒ Totaal aantal coachings per kwartaal (2011)



5.3 CONTACTPERSOONSSCHAP

Het Perspectiefplan 2020 tekent het traject uit dat de Vlaamse regering wil lopen voor een grondige zorgvernieuwing in de sector. Een eerste belangrijke stap in die richting is de integratie van het PAB in de Zorgregie. Het betekent dat alle PAB-aanvragen geregistreerd moeten worden in de CRZ-applicatie.

CRZ staat voor Centrale Registratie van Zorgvragen. Het is een centrale databank waarin staat welke ondersteuning een persoon met een beperking vraagt aan het VAPH. Dit kan bijvoorbeeld een vraag zijn voor een plaats in een dagcentrum, semi-internaat, tehuis voor werkenden,... kortom 'de wachtlijst voor de voorzieningen'. Personen die PAB hebben aangevraagd, stonden op een aparte wachtlijst, maar dit veranderde eind 2011.

Vanaf 1 december 2011 werden de PAB-aanvraag geïntegreerd in deze databank. Het VAPH vraagt aan alle kandidaat-budgethouders contact op te nemen met een contactpersoon. Een contactpersoon is iemand die de PAB-aanvraag kan registreren in de CRZ. Het betreft werknemers van organisaties die het VAPH gemandateerd heeft als contactpersoon.

Een contactpersoon zal ervoor zorgen dat je PAB-aanvraag geregistreerd wordt in de CRZ-applicatie. Daarnaast bevestigt de contactpersoon ook of het PAB voor de kandidaat-budgethouder noodzakelijk of wenselijk is binnen het jaar. Zo ja, dan wordt de vraag als 'actieve zorgvraag' geregistreerd.

Indien PAB niet noodzakelijk is binnen het jaar stel je een 'toekomstgerichte vraag' aan het VAPH en registreert jouw contactpersoon dit zo in de CRZ. Vervolgens zal de contactpersoon voor de kandidaat-budgethouders die een actieve zorgvraag hebben gesteld, de status 'Prioritair Te Bemiddelen Dossier' aangevraagd worden. Samen met je contactpersoon moet er gemotiveerd worden waarom deze status aangevraagd wordt. Deze motivatie wordt gegeven via een vragenlijst die het VAPH opstelt. De regionale prioriteitencommissies (RPC) beslissen op basis van deze vragenlijst of deze status jou wordt toegekend of niet.

Ook Onafhankelijk Leven besloot het contactpersoonsschap op te nemen, en kreeg hiervoor een mandaat van het VAPH. Vanaf december 2011 zijn we gestart met het registreren van de kandidaat-budgethouders in de CRZ. Deze

registratie gebeurde telefonisch en zal ook in de toekomst telefonisch blijven gebeuren voor nieuwe kandidaat-budgethouders die nog niet zijn opgenomen in deze CRZ.

Kandidaat-budgethouders met een actieve zorgvraag zullen na 1 februari 2012 opgebeld worden om na te gaan indien zij een status “Prioritair Te Bemiddelen Dossier” kunnen of willen aanvragen.

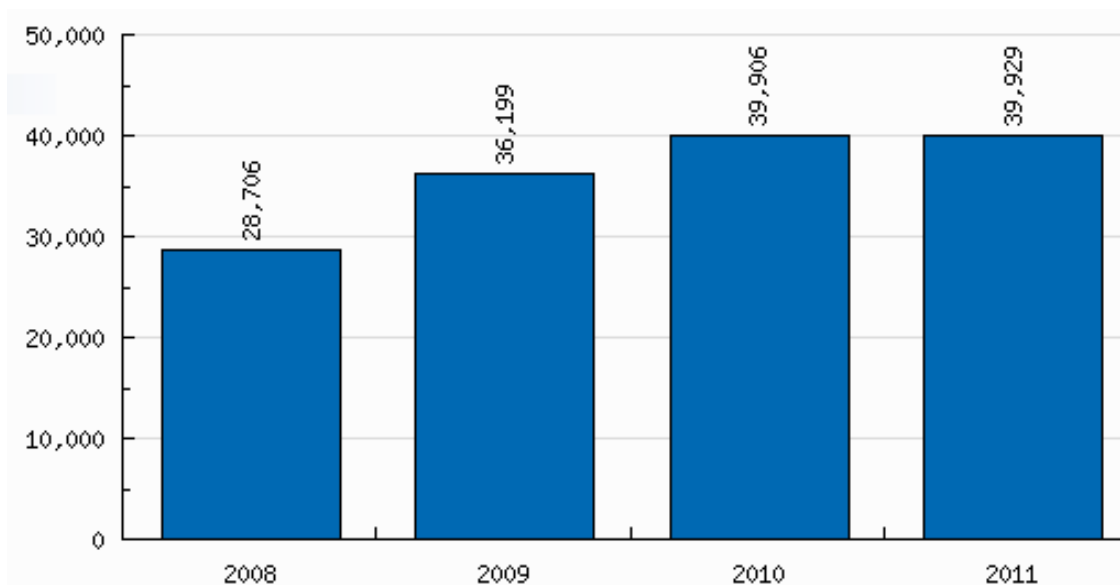
In november 2011 besloot Onafhankelijk Leven het contactpersoonschap op te nemen. Momenteel nemen we dit op voor een 400-tal personen.

5.4 WWW.ASSISTENTIE.NET

De website www.assistentie.net is een virtuele ontmoetingsplaats tussen budgethouders, persoonlijke assistenten en diensten die persoonlijke assistentie aanbieden.

Budgethouders plaatsen een vacature met daarin een korte omschrijving wie ze zoeken, voor hoeveel uur per week, wat de taken zijn en welk soort contract er wordt aangeboden. Assistenten stellen zichzelf kort voor en motiveren waarom ze willen werken als persoonlijke assistent. Ze geven ook aan of ze al ervaring hebben als persoonlijke assistent en of ze in het bezit zijn van een rijbewijs. Diensten die persoonlijke assistentie aanbieden, omschrijven kort voor welke taken de budgethouder bij hen terecht kan en hoe de dienstverlening verloopt. Karen De Wilde is sinds oktober 2010 zoekertjesverantwoordelijke voor deze website.

Aantal bezoekers per jaar/kwartaal/per dag:



In 2011 hebben **39.929 unieke bezoekers** de website bezocht. Dit zijn 23 bezoekers meer dan in 2010.

In het eerste kwartaal van 2011 waren er 10.329 unieke bezoekers. **Gemiddeld zijn er 9.982 unieke bezoekers per kwartaal.**

Het gemiddelde aantal **bezoekers per dag bedroeg 109** in 2011, evenveel als in 2010. De website wordt druk bezocht door budgethouders en assistenten. Deze website is uniek omdat zowel werkgevers (=budgethouders) als werknemers (= persoonlijke assistenten) elkaar kunnen vinden via internet.

Op regelmatige basis krijgen we bericht dat budgethouders dankzij de website een assistent hebben gevonden en omgekeerd.

Enige kanttekeningen zijn hier wel op hun plaats. Niet voor iedereen verloopt de zoektocht naar een geschikte assistent even vlot. Dat is voornamelijk te wijten aan de arbeidstijd, arbeidsvoorwaarden, het takenpakket en het onevenwicht tussen vraag en aanbod van budgethouders en assistenten in een bepaalde regio.

De zoekertjesverantwoordelijke zoekt ook naar andere kanalen om zoekertjes van budgethouders te verspreiden. Assistenten worden doorverwezen naar diensten die verder kunnen helpen bij hun zoektocht naar werk.

5.5 INTERNE INFO

5.5.1 Personeelswijzigingen

Joba Maréchal was tot en met februari 2011 coördinator van de dienstverlening. Zij ging in maart in zwangerschapsverlof en werd gedurende vijf maanden vervangen door **Annelies Vande Vyvere**. Na Joba's terugkomst werd Annelies coördinator coaching. Joba blijft de advieslijn opvolgen. Momenteel is er geen algemene coördinator dienstverlening.

Karen De Wilde bleef op post, en **Daniel Helsen** kwam erbij in april als medewerker aan de hulpmiddelenadvieslijn. Naomi Apers ging eind 2011 uit dienst.

Om de PAB-toekenningen op te vangen, werd **Sien Van Overloop** in de zomer in dienst genomen. De andere PAB-coaches zijn nog steeds **Gerd Callewaert**, **Gonda Geeroms**, **Erna De Keyser**, **Hilde Cardinaels** en **Hilde De Landtsheer**. **Sabine Van Doorslaer** is PGB-coach.

5.5.2 Interne vorming

In 2011 hebben we ingezet op vorming en opleiding. In onderstaand overzicht ziet men welke opleidingen de medewerkers van onze dienstverlening volgden:

Maand	Onderwerp	Vorminggever
Januari	Begrijpelijk schrijven (vorming voor alle werknemers van Onafhankelijk Leven).	Wablieft
April	Invaliditeit en een inkomen uit PAB combineren.	VFG
April	Opleiding Sociale Actualiteit: deeltijdse arbeid.	Securex
September	Opleiding Sociale Actualiteit: arbeidsduur.	Securex

5.5.3 Dienstverlening in 2012

De huidige werking en bezetting van onze advieslijn willen we behouden. Daarnaast willen de Hulpmiddelenadvieslijn voortzetten. Ook het contactpersoonschap uitbouwen vormt een grote uitdaging.

In 2011 werd de leiding over de dienstverlening gesplitst over een coördinator coaching en een coördinator advieslijn. Dit was niet efficiënt voor de beide diensten. In 2012 gaan we terug naar één coördinator dienstverlening.

In 2011 hebben we ingezet om de coaching efficiënter te maken. We blijven hierop verder inzetten in 2012, door een betere regionale spreiding van de coaching en een optimalere manier van factureren. Er komt een uniforme werkwijze voor de coaches.

In 2012 willen we eveneens inzetten op kwaliteit van onze dienstverlening bij de startende budgethouders. Ervaring leert dat budgethouders heel wat vragen hebben als ze starten met hun PAB. Daarom willen we proactief werken door startende budgethouders zelf te contacteren indien er na het eerste bezoek geen nieuwe afspraak werd gemaakt.

Een andere actie die we in 2012 willen ondernemen, is een sensibilisatiecampagne naar intermediare eerstelijnsdiensten om de coaching te promoten. Zo willen we de instroom van startende budgethouders verhogen. Dit doen we vanuit de visie dat een goede ondersteuning bij de opstart van het PAB enerzijds cruciaal is voor een goed beheer op budgettair en administratief vlak, maar anderzijds ook om tegemoet te komen aan de wensen van de budgethouder (= hoe wil de budgethouder zijn/haar leven invullen).

6 BELEIDSBEÏNVLOEDING

6.1 PERSOONSGEBONDEN BUDGET (PGB)

In Vlaanderen loopt er een experiment met het PGB of Persoonsgebonden Budget. Het PGB is een mogelijk alternatief voor het PAB of Persoonlijke Assistentiebudget. Aan het PGB-experiment doen 130 personen met een beperking mee. Onafhankelijk Leven volgt het experiment, dat ondertussen verlengd werd, op de voet. We sommen de verwezenlijkingen hieronder kort op.

In tegenstelling tot het PAB, had de minister van Welzijn bij het PGB geen automatische indexering voorzien. De PGB-richtlijnen moesten daarom aangepast worden, zo vond Onafhankelijk Leven. Nadat we dit herhaaldelijk aangekaart hadden binnen de Permanente Werkgroep Zorg en Assistentie (adviesorgaan van het VAPH waarin Onafhankelijk Leven zetelt), en nadat in het najaar van 2011 bekend raakte dat het experiment ook na 31 december 2011 voortgezet zou worden, werd de indexering opgenomen in de PGB-richtlijnen.

Een ander debatpunt was de mogelijkheid tot herziening. Samen met Absoluut ijverde Onafhankelijk Leven ervoor dat men een PGB-budget moet kunnen herzien als het onvoldoende blijkt. Een herziening is nu mogelijk als de handicap aantoonbaar geëvolueerd is sinds de inschaling in 2008.

In het voorjaar 2011 presenteerde de onderzoekers van de Universiteit Antwerpen hun rapport over het PGB-experiment. Dit werd wat verrassend eerst voorgesteld aan de pers zonder dat het PGB-expertencomité op de hoogte was. Onafhankelijk Leven verstuurde een persbericht op 3 maart 2011, deelde een pamflet uit op de persconferentie en onze voorzitter Viviane Sorée – die ook voorzitter van het PGB-expertencomité is – stond de pers te woord. Onze actie oogstte ook persaandacht (zie het artikel hiernaast afgebeeld, 'Gehandicapten zorgen voor rel bij Vandeuren', *De Morgen*, 4 maart 2011).

De daaropvolgende maanden hebben we veel tijd geïnvesteerd om een reactie te formuleren op het rapport van de experts.

Onze reactie formuleerden we allereerst binnen het expertencomité. Daarna werd een nota met FAQ's over het rapport opgesteld. Deze nota werd als achtergrondkader gebruikt bij de debatten in het Raadgevend Comité van het VAPH.

Samen met het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven organiseerden de budgethoudersverenigingen Onafhankelijk Leven en Absoluut op 8 april 2011 een discussiedag over het PGB (zie verder, bij het hoofdstuk 'Expertisecentrum Onafhankelijk Leven').

Op 29 juni werd Viviane Sorée uitgenodigd door de commissie Welzijn voor een hoorzitting in het Vlaams Parlement. Ze bracht toen het advies van het expertencomité naar voren. Op 24 mei 2011 vergaderde het expertencomité voor het laatst. Minister Vandeuren bedankte Viviane Sorée als voorzitter en gaf de opdracht aan het VAPH en de veranderingsmanager Jean-Pierre Van Baelen om met de conclusies van het rapport en de adviezen aan de slag te gaan.

Gehandicapten zorgen voor rel bij Vandeuren

Het had een rustige persconferentie moeten worden, over het onderzoek naar persoonsgebonden budgetten (PGB). Maar het draaide anders uit toen Viviane Sorée, de voorzitter van het expertencomité PGB, in haar roltoelichting naar voren reed en de media nam om de 'sensationalistische interpretatie' van de onderzoeksresultaten aan te klagen.

Interview met Sorée

Samen met Absoluut, onderzoekers van de Universiteit Antwerpen en het Vlaams Parlement, presenteerde u het rapport over het PGB-experiment. Het had een rustige persconferentie moeten worden, maar het draaide anders uit. Hoe kwam dat?

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

De verenigingen zijn het niet eens met onderzoeksresultaten.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

Ik heb het bericht niet gezien, dat is niet mijn ding. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.



Bezitingsplichtige Viviane Sorée eide de motor op Ghise de persconferentie. Het is niet mijn ding om te zeggen dat het een sensationele interpretatie is.

En wat nu? Het werk is nog lang niet af. Samenwerking blijft cruciaal. Daarom neemt Onafhankelijk Leven het initiatief om de experts vanuit de sector te blijven samenroepen.

6.2 PERSOONLIJKE ASSISTENTIEBUDGET (PAB)

Ook bij het persoonlijke assistentiebudget (PAB) hebben we opnieuw ons beste beentje voorgezet. We maken er een punt van om wijzigingen zo goed mogelijk op te volgen, in het belang van de budgethouders en alle mensen die een PAB willen aanvragen.

6.2.1 Nieuwe prioriteitenregeling

In 2011 besliste welzijnsminister Jo Vandeuren om af te stappen van de bestaande prioriteitenregeling PAB. De prioriteitenregeling bepaalt elk jaar wie er mag opstarten met het persoonlijke assistentiebudget (PAB). De prioriteiten worden gehanteerd omdat er te weinig budgetten zijn om onmiddellijk aan alle vragen te voldoen.

Gedurende enkele jaren bestond de prioriteitenregeling eruit om aanvragers (kandidaat-budgethouders) met categorie V een PAB toe te kennen. Hierdoor kregen enkel nog mensen met een zeer ernstige handicap een PAB. Mensen met een lichtere handicap bleven op de wachtlijst geparkeerd.

Met de nieuwe prioriteiten wou de minister niet enkel de zorgzwaarte maar ook de dringendheid laten meespelen. De minister was namelijk van oordeel dat de belofte uit 2008 ingelost was.

Toenmalig welzijnsminister Vanackere had in 2008 namelijk zorggarantie beloofd: iedereen die in 2008 een PAB aangevraagd had en tot categorie V behoorde, zou een PAB krijgen. Minister Vanackere had echter deze belofte geuit zonder zicht te hebben op het precieze aantal aanvragers (niet alle mensen die vóór 2008 een PAB hadden aangevraagd, waren intussen ingeschaald – het waren er dus meer dan de minister had gedacht). Toen duidelijk werd dat er zich aanvragers bleven aandienen, werd er een ‘stop’ gezet op de zorggarantie. Enkel wie voor 2009 ingeschaald was, kon nog aanspraak maken op de beloofde zorggarantie. Begin 2011 stelde het VAPH vast dat al wie daaronder viel, ondertussen een PAB gekregen had.

Het moment diende zich dus aan om nieuwe criteria op te stellen. In zijn beleidsbrief had minister Vandeuren bovendien al aangegeven te willen afstappen van de bestaande prioriteiten.

Onafhankelijk Leven sprak echter tegen dat de beloofde zorggarantie ingewilligd was. Een groep aanvragers had namelijk de deadline van 2009 (buiten hun wil om) niet gehaald.

Zo was bij enkele aanvragers het dossier blijven liggen bij de administratie. Deze aanvragers kregen alsnog een budget toegekend.

Maar er waren ook aanvragers die hun inschalingsverslag niet hadden ingediend vóór 2009, omdat ze nog geen oproep hadden gekregen om zich te laten inschalen. Bij het versturen van die oproepen had het VAPH gewerkt met de FOD categorie 5. Daardoor kregen enkel zij de kans om zich tijdig te laten inschalen. De rest viel uit de boot. Onafhankelijk Leven kaartte dit aan bij het kabinet, maar ons protest viel in dovemansoren.

Uiteindelijk werden nieuwe prioriteiten bekendgemaakt. In 2011 krijgen gezinnen die meerdere PAB-aanvragen hebben, voorrang op andere aanvragers.

6.2.2 Wijzigingen bij het PAB

De beloofde PAB-hervorming bleef grotendeels uit. Een jaar lang stonden de wijzigingen aan het PAB-besluit op de agenda, maar het uiteindelijke resultaat was een anticlimax:

- ⇒ Vrijwilligerskosten kunnen voortaan ingebracht worden als directe kost.
- ⇒ Niet-gesubsidieerde tolkuren voor Vlaamse Gebarentaal kunnen voortaan met PAB betaald worden.
- ⇒ Net als voor een kortverblijf kunnen de kosten voor zorg en begeleiding van een niet-gesubsidieerd RVT als kost worden ingebracht.
- ⇒ Bij een overlijden kan het VAPH ¼ van het jaarbudget bijpassen als het niet mogelijk blijkt aan de assistent een verbrekingsvergoeding van drie maanden te betalen met het restbedrag van het jaarbudget.



Alle andere voorstellen tot wijziging werden ofwel afgevoerd of uitgesteld.

Begin 2012 staat de uitbreiding van de combinatiemogelijkheden nog steeds op de agenda.

6.2.3 Nieuw systeem: werkkapitaal

In 2011 werd ook het werkkapitaal uitgesteld. Werkkapitaal betekent voor de budgethouder een andere manier om met het PAB aan de slag te gaan. Vandaag krijgt de budgethouder vier voorschotten per jaar (= één voorschot per kwartaal). In het werkkapitaal zou men met 'aanzuiveringen' werken.

We geven wat meer uitleg. Elke budgethouder start in het nieuwe systeem van werkkapitaal met 5/12den van het jaarbudget. Op afgesproken tijdstippen brengt de budgethouder dan een kostenstaat (met daarop de gemaakte kosten) binnen bij het VAPH. Het VAPH betaalt de verantwoorde kosten terug binnen een termijn van 30 dagen.

Over het werkkapitaal overlegden de zorgconsulenten en budgethoudersverenigingen met het VAPH. Op dit overleg werd o.a. beslist om het werkbudget op te trekken tot 5/12^{den} van een jaar.

Omdat Onafhankelijk Leven bezorgd is over de cashflow binnen dit systeem, pleiten we ervoor om het nieuwe systeem van werkkapitaal eerst in een experiment uit te proberen, bij een groep proefpersonen.

6.2.4 Integratie in CRZ

Wie een PAB aanvraagt, kwam vroeger op de PAB-wachlijst terecht. Maar sinds december 2011 bestaat er geen aparte wachtlijst meer voor het PAB. Het PAB is geïntegreerd in de CRZ of Centrale Registratie Zorgvragen.

Door de integratie in de CRZ worden PAB-aanvragen samen met andere zorgvragen behandeld. Prioriteiten worden niet meer gesteld via de minister (zie hoger, bij het punt over de prioriteitenregeling). Men werkt nu met een criterium van dringendheid, dat beoordeeld wordt aan de hand van een checklist. De beoordeling gebeurt door regionale prioriteitencommissies waarvan elke provincie er één heeft.

Lang vóór de integratie van het PAB in de CRZ, uitten verschillende gebruikersorganisaties bezorgde kritiek. Ze vroegen zich af in welke mate de werking van de zorgregie de toekomst van het PAB zou beïnvloeden.

Na geruime tijd werd er toch plaats gemaakt voor overleg. Onafhankelijk Leven bekeek samen met andere gebruikersorganisaties welke elementen noodzakelijk waren voor een integratie van het PAB in de CRZ. We stelden samen voorwaarden voor de integratie. Een grondige aanpassing van de zorgregie, zowel op technisch als op ideologisch vlak, en een stapsgewijs proces werden als hoogst noodzakelijk beschouwd.

De gebruikersorganisaties stemden ermee in om samen dit proces te ondersteunen. De integratie van het PAB in de CRZ werd een feit in december 2011. Aan enkele belangrijke voorwaarden was echter nog steeds niet voldaan, en andere bezorgdheden werden duidelijk tijdens het verdere verloop van het proces. Om die redenen blijft Onafhankelijk Leven, samen met de andere gebruikersorganisaties, de integratie opvolgen. We ijveren om de gestelde voorwaarden voldaan te krijgen. We streven ook naar een goede werking van de CRZ, waarbij het PAB een waardige plaats krijgt naast andere zorgvragen.

⇒ Voor meer informatie: zie het hoofdstuk **Dienstverlening (contactpersoonsschap)**.

6.3 PERSPECTIEF 2020/ ZORGVERNIEUWING

Minister Vandeuren streeft naar zorgvernieuwing in de gehandicaptensector. Daarom schreef hij een ambitieus plan, genaamd 'Perspectief 2020: nieuw ondersteuningsplan voor personen met een handicap'. De minister stelde ook Jean-Pierre Van Baelen als veranderingsmanager aan.

Eén van de taken van de veranderingsmanager was om het 'Perspectief 2020' concreet te maken, door een projectplan eraan te koppelen. In september 2011 stelde de veranderingsmanager zijn projectplan voor. Onafhankelijk Leven beoordeelde dit projectplan als een goed managementinstrument om het proces van zorgvernieuwing uit te voeren. Het plan bevatte echter ook enkele tekortkomingen, zoals de invoering van een persoonsvolgend budget (pas gepland voor 2015) en onduidelijke informatie over de 'transitie van het PAB'.

Het projectplan loste echter niet meteen enkele hete hangijzers in de sector op. Wij waren dan ook aangenaam verrast dat de veranderingsmanager hierover een maatschappelijk debat aankondigde (gepland op 6 en 7 juni 2012).

We beslisten om dit debat ten volle aan te gaan. We bleven alert en op de hoogte van alle nieuwe ontwikkelingen. We werkten samen met andere gebruikersorganisaties om onze participatie in het debat te verhogen.

Het debat is echter nog niet gedaan. Het hoogtepunt van het debat zal plaatsvinden op 6 en 7 juni 2012. Onafhankelijk Leven blijft hier sterk verder op inzetten. We ondernemen actie om onze missie en standpunten zoveel mogelijk op de agenda te zien in dit debat.

6.4 AMBASSADEURS ONAFHANKELIJK LEVEN

De Ambassadeurs geven beleidsadvies aan onze raad van bestuur. De naam van deze groep veranderde van PAB-ambassadeurs naar 'Ambassadeurs'.

In 2011 namen een 15-tal ambassadeurs deel aan de vergaderingen van de PAB ambassadeurs. Enkele thema's waren: integratie van het PAB in de CRZ, Wijziging van het PAB-besluit, maatschappelijk debat, ...

In september 2011 moesten we afscheid nemen van Daphné Vandenbroucke die onverwachts overleed. Zij was één van de meest betrokken ambassadeurs. We zullen haar missen.

Er is ook goed nieuws. Met Ann Claeys kregen we er een nieuwe ambassadeur bij.

Foto rechts:

Daphné Vandenbroucke, Elke Decruynaere en Nele Demeulenaere op gesprek in het Vlaams Parlement, juni 2011.



Eind 2011 kwam er een Verantwoordelijke Vrijwilligerswerk in dienst. Zij engageerde zich om de werking van de ambassadeurs onder de loep te nemen. Tijdens een vergadering bespraken we verbeterpunten. Omdat bleek dat de ambassadeurs bredere thema's dan enkel PAB bespraken, besloten we dat de naam 'Onafhankelijk Leven ambassadeurs' de lading beter dekt dan 'PAB-ambassadeurs'.

6.5 HULPMIDDELEN

In 2011 bleef Onafhankelijk Leven deel uitmaken van het 'Zeg-Nu-Zelf-netwerk'. Zo bleven we actief bleven het gebied van hulpmiddelenbeleid.

Het Zeg-Nu-Zelf-Netwerk werkte een visietekst uit over het toekomstige hulpmiddelenbeleid in Vlaanderen. Om de visietekst voor te stellen, organiseerde het netwerk de studiedag 'Hulpmiddelenbeleid 2.0'. Deze studiedag stelde dat het hulpmiddelenbeleid aan een grondige hervorming toe is, en was zelf een eerste aanzet hiervoor. Met honderd deelnemers uit de sector kunnen we deze studiedag zeker en vast geslaagd noemen.



7 EXPERTISECENTRUM ONAFHANKELIJK LEVEN



7.1 VERLENGING PROJECTPERIODE

De werking van het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven wordt mogelijk gemaakt door het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO) en het Hermesfonds. De eerste projectperiode werd afgesloten in juli 2010. Met ingang vanaf 1 oktober 2010 werd tot onze grote vreugde het project verlengd tot september 2012.

Tijdens deze tweede projectperiode wil het Expertisecentrum de verzamelde kennis en expertise uitdragen, via vormingen, studiedagen en rapporten. Zo ontwikkelden we in 2011 een vormingsaanbod op vraag en voerden we drie studiedagen uit.

Maar het Expertisecentrum houdt ook de vinger aan de pols van het beleid. In 2011 produceerden we een rapport over het PGB-experiment en een actuele stand van zaken van het PAB, gekoppeld aan een maatschappelijk debat.

De activiteiten van het Expertisecentrum mondden in 2011 ook uit in de goedkeuring van twee nieuwe innoverende projecten:

- ☑ Via financiële steun van het kabinet Werk en Sociale Economie “pilotprojecten coöperatief ondernemen” kunnen we onze ambitie om een gebruikerscoöperatieve te initiëren waarmaken. Het gaat om sociaal ondernemen in de zorgsector. Het voornaamste uitgangspunt is zelfregie, waarbij de persoon met een beperking zijn eigen ondersteuning bepaalt.
- ☑ Via financiële steun van het Venture Philanthropy Fonds van de Koning Boudewijnstichting kunnen we Onafhankelijk Leven als organisatie versterken op vlak van financieel beleid, personeelsbeleid en communicatie (zie ook onderdeel interne organisatie).

De eerste concrete stappen voor deze projecten nemen we begin 2012.

7.2 STUDIEDAGEN

In voorjaar 2011 organiseerde het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven drie studiedagen, waarmee we meer dan 190 personen bereikten.

7.2.1 Studiedag 'Lessen uit het PGB-experiment' – 8 april 2011

Naar aanleiding van rapport van professor Breda over het PGB-experiment, formuleerde het Expertisecentrum eigen aanbevelingen. We stelden deze aanbevelingen voor op de studiedag 'Lessen uit het PGB experiment', waar meer dan 100 deelnemers aanwezig waren.

We publiceerden onze aanbevelingen ook in het **rapport 'De kracht van directe financiering'** (zie verder).

Hans Gevers (Universiteit Antwerpen) stelde de wetenschappelijke resultaten van het experiment voor. Daarna getuigden enkele budgethouders over hun ervaringen met het PGB-experiment. Vervolgens lichtte Linde Moonen het thema mantelzorg en de gebruikelijke zorg toe, waarna Lien van de Wiel (Absoluut) antwoordde op de vraag of een PGB voor iedereen mogelijk is. Elke Decruynaere wierp een blik op de toekomst van het PGB.



Tijdens de studiedag kreeg een panel van politici het woord: Mieke Vogels (Groen!), Helga Stevens (N-VA), Bart Van Malderen (sp.a), Tom Dehaene (CD&V), Hans Gevers (Universiteit Antwerpen) en Lien van de Wiel (Absoluut). Viviane Sorée sloot de dag af met conclusies uit het panelgesprek.

7.2.2 Studiedag 'Onafhankelijk Leven, van idee tot praktijk' - 16 april 2011

De studiedag 'Onafhankelijk Leven, van idee tot praktijk' trok meer dan 40 deelnemers, en bood een gevarieerd programma. De studiedag telde bijdragen van Peter Lambreghts ('Wat is Onafhankelijk Leven?'), Viviane Sorée (de beweging Onafhankelijk Leven in België), Danny Van De Perre en Patrick Schelfhout van Onze Nieuwe Toekomst ('Onafhankelijk Leven voor iedereen'), en Nadia Hadad (met een perspectief op Europa).

In de namiddag namen de aanwezigen deel aan workshops, met als thema 'Wat is een onafhankelijk leven voor mij?'. Ervaringsdeskundigen Lizy Scheltjens, Chris Robbroeckx, Nadia Hadad, Cor Van Damme, Rudy Claeys en medewerker Linde Moonen leidden deze workshops. Prof. Dr. Patrick Devlieger (K.U. Leuven) zette ons aan het denken over 'burgerschap' en 'diversiteit', waarna Peter Lambreghts de studiedag afsloot.

7.2.3 Studiedag 'Zorgvernieuwing, kopzorg of topzorg' – 7 mei 2011

Onafhankelijk Leven nam in 2011 opnieuw deel aan de REVA-beurs. Tijdens deze beurs organiseerde het Expertisecentrum – samen met GRIP vzw – een panelgesprek over zorgvernieuwing. Meer dan 50 deelnemers

luisterden naar het panel met Laurent Bursens (leidend ambtenaar VAPH), Bart Van Malderen (sp.a, lid van de Commissie Welzijn), Mieke Vogels (Groen!, Voormalig minister van Welzijn, lid van de Commissie Welzijn), Luk Zelderloo (Secretaris-Generaal van EASPD, de Europese koepel van diensten en voorzieningen voor personen met een beperking), Bart Sabbe (Vlaams Welzijnsverbond) en Peter Lambreghts (stafmedewerker Expertisecentrum Onafhankelijk Leven).

7.3 VORMING

In 2011 breidde het vormingsaanbod van Onafhankelijk Leven uit. Niet alleen de dienstverlening bleef startersdagen organiseren, het Expertisecentrum versterkte de vormingspoot vanaf juni 2011 met een reeks nieuwe thema's.

7.3.1 Startersdagen

De startersdagen worden georganiseerd door de dienstverlening, en uitgevoerd door medewerkers van de Advieslijn en/of coaches.



Deze startersdagen zijn bedoeld voor opstartende budgethouders: mensen die net te horen gekregen hebben dat ze mogen opstarten met hun PAB of Persoonlijke Assistentiebudget. Op zo'n startersdag krijgen ze alle info om vlot van start te gaan met hun PAB.

Datum	Locatie	Aantal inschrijvingen per startersdag
12/03/2011	Antwerpen	11 inschrijvingen
02/04/2011	Deinze	26 inschrijvingen
09/04/2011	Antwerpen	Geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen
21/05/2011	Roeselare	13 inschrijvingen
28/05/2011	Beringen	Geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen
18/06/2011	Asse	Geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen
16/07/2011	Antwerpen	10 inschrijvingen
23/07/2011	Deinze	5 inschrijvingen
20/08/2011	Roeselare	Geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen
03/09/2011	Beringen	Geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen
17/09/2011	Asse	Geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen

7.3.2 Nieuw aanbod: vorming op vraag

Vanaf juni 2011 werkten de medewerkers van het Expertisecentrum een nieuw vormingsaanbod uit. Het aanbod speelt in op de evoluties bij de ondersteuning van personen met een beperking.



Het aanbod omvat volgende vormingen

1. PAB...Wat is dat?
2. De kracht van directe financiering
3. Onafhankelijk Leven met een beperking
4. Leven met een beperking: Rechten, waarden en beelden
5. Paradigma's en andere brillettjes
6. Zorgvernieuwing in Vlaanderen
7. Kwaliteit van Bestaan. Meer dan een modeterm?

Via een nieuwe, aantrekkelijke brochure maakten we het aanbod bekend vanaf september 2011. We schreven verschillende doelgroepen aan: personen met een handicap, verenigingen, professionelen, hoger onderwijs, maar evengoed senioren en adviesraden.

Het Expertisecentrum werkt voor deze vormingen 'op vraag'. Dit betekent dat de vormingen op vraag van een organisatie of vereniging worden georganiseerd. De vormingen vinden plaats op het tijdstip en de locatie zoals gewenst door de organisator.



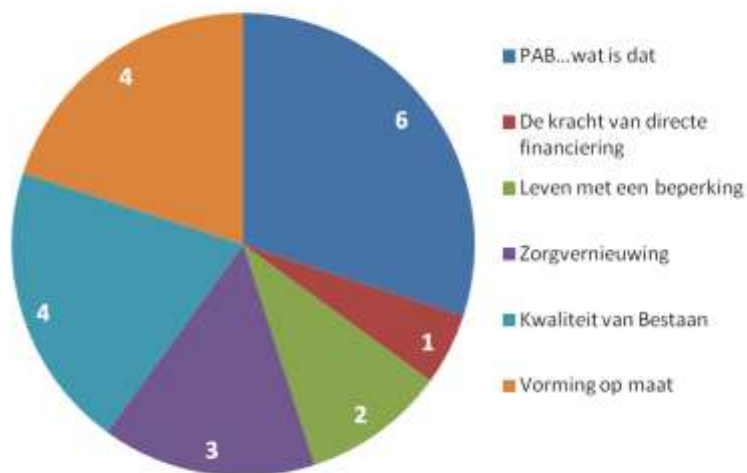
Naast de zeven bovenstaande vormingen, kunnen organisatoren ook een vorming 'op maat' aanvragen. Zo kunnen organisatoren bestaande vormingen combineren of in beperkte mate een eigen thema voorstellen.

Vandaag worden vier personeelsleden ingezet als vormingsmedewerkers: Daniel Helsen, Karen De Wilde, Peter Lambreghts en Linde Moonen. De coördinatie van de vormingsaanvragen gebeurt door Linde Moonen. Daarnaast brengen ervaringsdeskundigen tijdens hun eigen verhaal. In werkten we op regelmatige basis samen met Lizzy Scheltjens, Veerle Govers en Chris Robbroeckx.

Een overzicht van de vormingen:

Datum	Vorming	Organisator	Aantal deelnemers
27/09/2011	PAB...Wat is dat?	PWA Gent Minnemeers	15
05/10/2011	PAB...Wat is dat?	Dagcentrum Nederheem	19
13/10/2011	PAB...Wat is dat?	KTA Aalst	18
24/10/2011	Kwaliteit van Bestaan	Begeleid Wonen Flegado	14
07/11/2011	Vorming op maat	OKRA	19
09/11/2011	Vorming op maat	OKRA	13
15/11/2011	PAB...Wat is dat?	MPI 't Vurstjen	10
21/11/2011	Zorgvernieuwing	Beschermd Wonen Mariënstede	15
23/11/2011	Vorming op maat	OKRA	22
24/11/2011	PAB...Wat is dat?	Plantijn Hogeschool	45
25/11/2011	Kwaliteit van Bestaan	Dagcentrum Het Bakken	21
28/11/2011	De kracht van directe financiering	Groep Ter Engelen	9
28/11/2011	Kwaliteit van Bestaan	Beschermd Wonen Ten Anker	17
29/11/2011	Vorming op maat	VUB	9
06/12/2011	Kwaliteit van Bestaan	Gebruikersraad Het Bakken	16
14/12/2011	Leven met een beperking	Hogeschool Gent	125
14/12/2011	Zorgvernieuwing	Hogeschool Gent	85
15/12/2011	PAB...Wat is dat?	Werkwinkel Gent Minnemeers	20
16/12/2011	Leven met een beperking	Hogeschool Gent	85
16/12/2011	Zorgvernieuwing	Hogeschool Gent	85

Aantal gevraagde vormingen



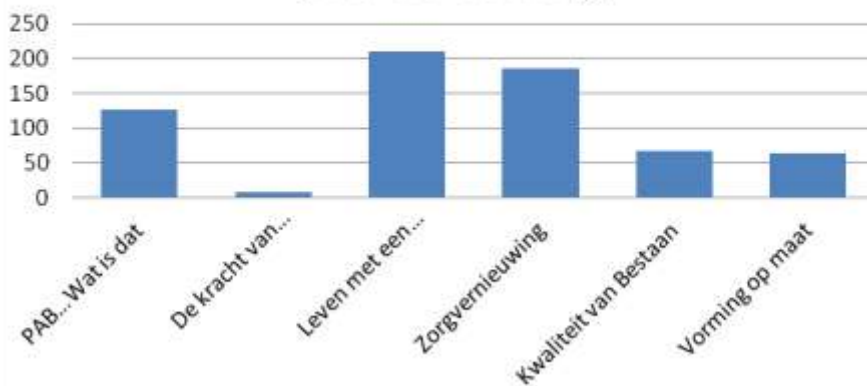
Van september tot december 2011 brachten de vormingsmedewerkers en ervaringsdeskundigen twintig vormingen op verschillende locaties.

De populairste vormingen zijn: 'PAB... wat is dat?', 'Kwaliteit van Bestaan' en vorming op maat.

In totaal bereikten we met ons nieuwe vormingsaanbod **662 deelnemers**, verspreid over alle vormingsthema's die op vraag georganiseerd worden. Met 20 georganiseerde vormingen is dat dus **een gemiddelde van 33 deelnemers per vorming**.

Het vormingsthema 'Leven met een beperking' haalde het meeste aantal deelnemers (210 deelnemers), gevolgd door 'Zorgvernieuwing' (185 deelnemers) en 'PAB... wat is dat?' (127 deelnemers).

Totaal aantal deelnemers per vorming



7.4 DE KRACHT VAN DIRECTE FINANCIERING

Medewerker Linde Moonen schreef in juni 2011 een nieuw rapport, met als naam 'De kracht van directe financiering'. Het rapport vloeide voort uit een evaluatie van het PAB en uit conclusies van het PGB-experiment. Uit het onderzoeksrapport blijkt dat het geloof in de meerwaarde van directe financiering geen ideologie is. Dit geloof is gebaseerd op onderzoek en concreet cijfermateriaal. In dit rapport bundelen we deze bronnen. Specifiek focussen we op cash budgetten voor personen met een handicap. Je kan het rapport nalezen via <http://www.independentliving.be/publicatieseeol>.

Het rapport 'De kracht van directe financiering' diende als basis voor het beleidswerk uitgevoerd door Elke Decruynaere en Marianne Callebaut.

7.5 INTERNATIONALE SAMENWERKING

7.5.1 European Network on Independent Living (ENIL)

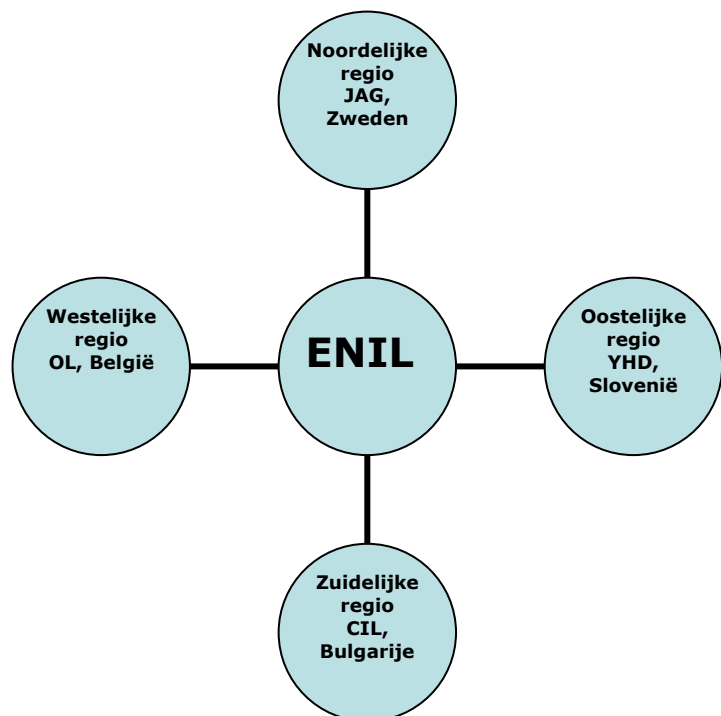
Op vlak van internationale samenwerking zetten we in 2011 grote stappen vooruit. Medewerker Peter Lambreghts werd eind 2010 verkozen als bestuurslid van ENIL (European Network on Independent Living).

Peter Lambreghts nam de functie op van coördinator van de westelijke regio bij ENIL. Deze regio bestaat uit acht landen: Oostenrijk, België, Frankrijk, Duitsland, Ierland, Liechtenstein, Luxemburg, Nederland, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.

Sinds 1 januari 2011 werkt Peter Lambreghts 3/5den voor het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven en 2/5den voor ENIL.

De nauwe samenwerking tussen Onafhankelijk Leven en ENIL is een meerwaarde voor beide organisaties. De kennis van het Expertisecentrum wordt internationaal gesmaakt. Voor Onafhankelijk Leven betekent deze samenwerking een link met de internationale burgerbeweging. Het is een stap in de evolutie van budgethoudersvereniging naar beweging.

Als coördinator van de westelijke regio, hield Peter zich in 2011 o.a. bezig met het netwerk van ENIL-activisten (en –organisaties) versterken, deelnemen aan ENIL-vergaderingen, mobiliseren voor de Freedom Drive in Straatsburg (september 2011), beleidsondersteunend werk, gastspreker op studiedagen, werkbezoeken aan Nederland naar aanleiding van de politieke aanval op het PGB, ...



7.5.2 Resolution European Parliament

Als netwerkorganisatie kreeg ENIL via zijn leden in 2011 toenemende alarmerende berichten over de gevolgen van bezuinigingen op publieke uitgaven voor personen met een beperking.

Naar aanleiding van de banken- en eurocrisis nemen heel wat Europese lidstaten besparende maatregelen die personen met een beperking disproportioneel treffen in vergelijking met de rest van de bevolking. Er wordt bezuinigd op heel wat diensten en voorzieningen voor personen met een beperking. Vooral persoonlijke assistentie, toegankelijke gemeenschapsdiensten en andere regelingen die een onafhankelijk leven voor personen met een beperking mogelijk maken worden afgebouwd en wegbezuinigd. Dit zien we gebeuren doorheen heel Europa, maar in het bijzonder in traditionele 'voorbeeldlanden' zoals bvb Nederland, Zweden en de UK, wat vooruitgang in de rest van de EU hypothekeert.

Vanuit deze verontrustende vaststelling presenteerde ENIL op de Straatsburg Freedom Drive in september 2011 een voorstel voor een resolutie van het Europees Parlement om op het Europese niveau deze onterechte en inefficiënte besparingen tegen te gaan. Het "Voorstel voor een resolutie van het Europees Parlement over het effect van bezuinigingen op de overheidsuitgaven voor personen met een beperking in de Europese Unie" dringt aan bij de lidstaten om dergelijke geplande bezuinigingen niet uit te voeren en eerdere besparingsmaatregelen op te heffen.

Het European Network on Independent Living wil deze resolutie effectief laten goedkeuren in het Europees Parlement. In Straatsburg werd reeds de steun gevraagd aan zo'n 75 Europarlementariërs. Er werd steun gezocht en gevonden bij de belangrijkste Europese netwerkorganisaties voor en van pmb. Zij onderschrijven dit voorstel en zijn bereid om hier mee voor te ijveren.

In samenwerking met de GUE/NGL fractie zal op 9 februari 2012 een hoorzitting plaats hebben in het Europees Parlement met als titel: *"Defend the Right of Independent Living - How the EU's austerity policy is undermining the lives of people with Disabilities"*.

7.5.3 Samenwerking met Per Saldo

De samenwerking met de Nederlandse budgethoudersvereniging Per Saldo wordt ook verder uitgebouwd. De beslissingen in Nederland om te snoeien in het PGB heeft namelijk ook in Vlaanderen de aandacht getrokken.



Samen trekken we lessen uit deze besparingen en bekijken we de effecten hiervan op de (on)afhankelijkheid van personen met een beperking. Het Expertisecentrum publiceert hierover in 2012 een rapport met aanbevelingen voor het Vlaamse beleid.

7.6 INTERNE WERKING

Om de afstemming tussen het beleidswerk van de partnerorganisaties van het Expertisecentrum te garanderen, riepen we een nieuwe bijeenkomst in het leven. Elke zes weken vergaderen zowel de beleidsmedewerkers van de verschillende organisaties als de medewerkers van het Expertisecentrum.

De verschillende partners - GRIP, Fokus op Emancipatie, Onafhankelijk Leven en Onze Nieuwe Toekomst - zitten eveneens in de stuurgroep van het Expertisecentrum. Deze kwam in 2011 viermaal samen, buigt zich over de strategische doelstellingen en stuurt bij waar nodig.

De medewerkers van het Expertisecentrum zitten driewekelijks samen om operationele zaken te bespreken, zoals voorbereiding van een studiedag, de digitale nieuwsbrief, begeleiden van thesisstudenten, literatuurstudies ...

Tijdens haar zwangerschapsverlof werd coördinator Tinne Dons vervangen door Dirk Lembregts.

De medewerkers van het Expertisecentrum konden in 2011 genieten van een opleiding of 'Train de Trainer', om gestructureerd en motiverend te spreken voor groepen.

7.7 VOORZETTING VAN WERKING

De werking van het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven wordt mogelijk gemaakt door het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO) en het Hermesfonds, tot eind 2012.

Het Expertisecentrum kent naar aanleiding van het projectplan en de rapportages een concrete en goede opvolging van de vooropgestelde doelstellingen. We kunnen zonder blozen stellen dat de werking zeer succesvol verloopt. Zo succesvol dat bij Onafhankelijk Leven wordt besloten om in het kader van de beweging de studie- en vormingsactiviteiten voort te zetten. 2012 belooft alvast een spannende zoektocht naar nieuwe middelen, nieuwe samenwerkingsverbanden om de huidige activiteiten te behouden en verder te ontwikkelen.

8 COMMUNICATIE EN SENSIBILISATIE

Onze vzw kreeg in maart 2011 een nieuwe naam: Onafhankelijk Leven. Dat ging niet ongemerkt voorbij dankzij ons Lanceringsfeest! Sinds 2011 zijn we bovendien niet enkel meer een budgethoudersvereniging, maar ook een beweging.



De afdeling communicatie onderging enkele wijzigingen.

Vandaag bestaat de afdeling uit één coördinator (Eva Menschaert, 30 uur), een medewerker communicatie die instaat voor relatiebeheer (Hélène Wets, 22 uur), en één Verantwoordelijke Vrijwilligerswerk (Annelies Van den Brande, 19 uur).

De afdeling communicatie is in de eerste plaats verantwoordelijk voor grootschalige, terugkerende communicatieacties (zoals nieuwsbrieven, lidgeldbrieven), gerichte communicatie met onze leden en contacten (website, massamailings, brieven op maat).

Om onze communicatie nog meer te verbeteren, voorzien we in 2012 een grondige analyse en doorlichting van onze communicatiekanalen.

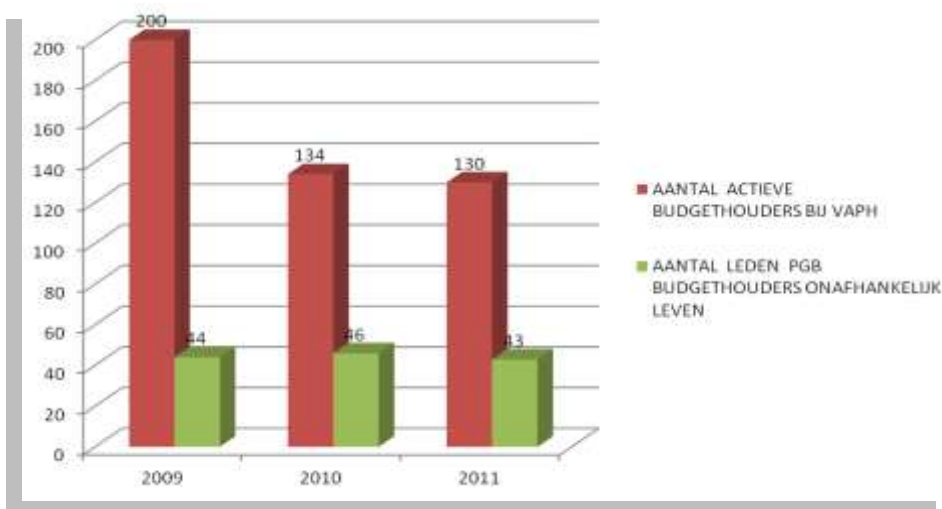
We verwachten hier zeer veel van!

Trefwoorden bij de communicatie blijven:

- ⇒ Toegankelijkheid
- ⇒ Bevattelijkheid
- ⇒ Impact
- ⇒ Professioneel
- ⇒ Informatief
- ⇒ Kwaliteit
- ⇒ Efficiëntie
- ⇒ Correctheid
- ⇒ Timing
- ⇒ Respect voor privacy

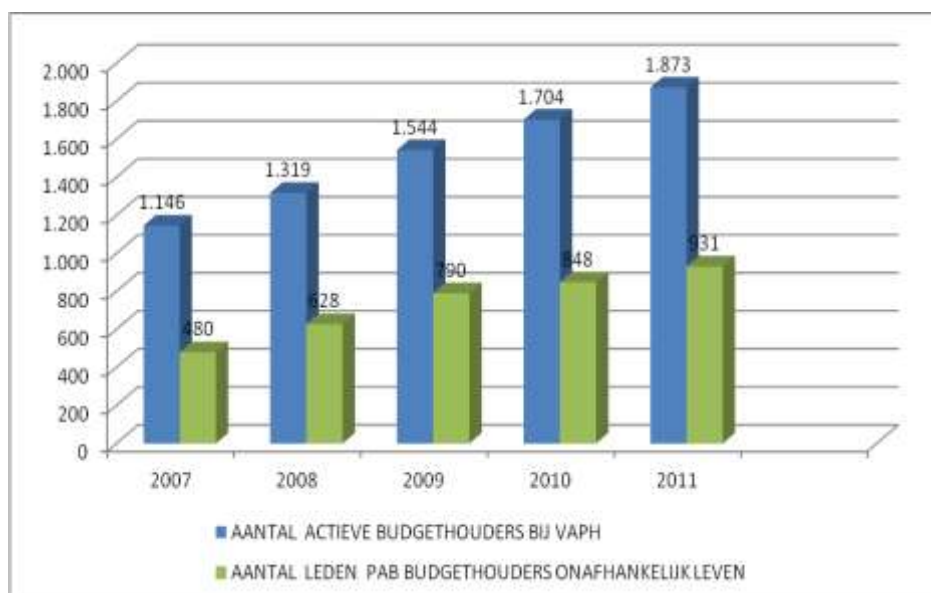
8.1 ONZE LEDEN

De resultaten van onze inspanningen mogen gezien worden: we klokten in 2011 af op 931 budgethouders die aansloten bij onze organisatie. Dat is een recordaantal sinds we in 2007 begonnen met de lidmaatschappen.



Hiernaast zie je een vergelijking tussen het aantal actieve budgethouders (bekend bij het VAPH) en het aantal PAB-budgethouders die lid zijn bij Onafhankelijk Leven.

Ongeveer de helft van de bestaande budgethouders wordt lid bij Onafhankelijk Leven.



Hiernaast staat een vergelijking tussen het aantal aangesloten PGB-houders (43) in 2011, en het aantal erkende PGB-houders bij het VAPH (130).

Bij de PGB-budgethouders is 1/3^{de} van het totaal aantal budgethouders lid.

8.2 TEVREDENHEIDSMETING

Eind 2011 voerde Robrecht De Rouck, communicatiestudent aan de Erasmushogeschool in Brussel, een tevredenheidsmeting uit onder ons doelpubliek. Het onderzoek leverde ruwe resultaten op, die op het eerste zicht zeer positief zijn voor onze organisatie. Zo bleek dat 95% van de bevroagden van plan is om het lidgeld te vernieuwen in 2012. De advieslijn kreeg een goede score, en ook onze coaching scoort goed tot zeer goed, evenals onze publicaties.

We leren er alvast uit dat we onze resultaten van belangenverdediging meer in de verf moeten zetten: ons doelpubliek hecht hier namelijk veel belang aan.

Uit het onderzoek bleek ook dat er vraag is naar publicaties over volgende thema's: Hulpmiddelen, hoe omgaan met een assistent, assistentie voor mensen die geen PAB of PGB hebben. We willen deze resultaten diepgaander bestuderen en analyseren in de loop van 2012.

8.3 LANCERINGSFEEST

Op zaterdag 19 maart 2011 hielden we een groots lanceringsfeest in Antwerpen. Op het lanceringsfeest stelden we onze nieuw naam 'Onafhankelijk Leven', ons logo én ons nieuw elan officieel voor. Het was een geslaagd event in alle opzichten.

Zo mochten we meer dan 300 gasten onthalen: budgethouders, maar ook sympathisanten, personen met een handicap, prominenten, relaties uit de fondsenwerving, ... Er waren toespraken van voorzitter Viviane Sorée en directeur Koenraad Depauw. Ook de nieuwe veranderingsmanager Jean-Pierre Van Baelen hield zijn eerste speech voor ons doelpubliek.



Op het lanceringsfeest bezochten genodigden de standenmarkt met gebruikersorganisaties, en sloegen ze spontaan een praatje met elkaar bij een hapje en een drankje. We rondten af met een gesmaakt optreden van cabaretière Lies Lefever (zie foto).

Uiteraard bleef onze lancering niet beperkt tot dit feest. We hebben ook in onze eigen nieuwsbrief aandacht besteed aan de omwenteling die onze organisatie meemaakt. Zo hebben we onze erkenning als beweging aangekondigd en onze toekomstplannen gecommuniceerd.



Onze inspanningen oogstten effect, want we merken een stijgend enthousiasme bij ons doelpubliek: onze nieuwe naam opent nu eenmaal makkelijker deuren dan het vroegere 'BOL-BUDIV'.



8.4 VRIJWILLIGERSWERKING

Een erkenning als beweging vergt extra inspanningen op vlak van vrijwilligerswerking. We hebben daarom geïnvesteerd in een Verantwoordelijke Vrijwilligerswerk.

Annelies Van den Brande (zie foto) kwam in oktober 2011 in dienst. Annelies heeft een visuele beperking en kan zich goed inleven in de noden van personen met een beperking. Maar Annelies is vooral de juiste vrouw op de juiste plaats: gemotiveerd, gedreven, paraat voor haar vrijwilligers. Vanaf 2012 zal dankzij Annelies het vrijwilligersbeleid bij Onafhankelijk Leven op kruissnelheid komen.



Graag kaderen we onze beslissing om te investeren in vrijwilligerswerk.

De wortels van Onafhankelijk Leven liggen in de jaren 1980, toen een handvol strijdvaardige mensen met een beperking de Vlaamse afdeling van Independent Living (ILV) hadden opgericht. Deze ILV'ers streden voor een onafhankelijk leven via directe financiering. Ze waren vrijwilligers, geen betaalde krachten. Ze vormden zelf de basis van hún organisatie.

ILV evolueerde in de loop der jaren naar BOL, smolt daarna samen met BUDIV, en heet nu Onafhankelijk Leven.

De opeenvolging van namen loopt parallel met de omvorming van beweging naar professionele budgethoudersvereniging, en nu opnieuw naar beweging.

Door de professionalisering van de vzw lijkt het of vrijwilligers vandaag minder belangrijk zijn. Niets is minder waar. Vrijwilligers vormen de ruggengraat van Onafhankelijk Leven. Nu Onafhankelijk Leven opnieuw als beweging op de voorgrond treedt, komen vrijwilligers prominenter in beeld. De vrijwilligers betekenen een versterking van onze organisatie, op velerlei vlakken. Hun inzet en ervaringsdeskundigheid zijn prijsloos. Vrijwilligers moeten niet alleen in aantal vermeerderen, maar ook meer verantwoordelijke plaatsen innemen, naast de raad van bestuur, de Algemene Vergadering, het dagelijks bestuur en de adviescommissies.

Zowel de vrijwilligers als de professionele medewerkers moeten van deze filosofie doordrongen zijn. Daarom startte Annelies Van den Brande gesprekken met zowel personeel als vrijwilligers. Zo kreeg ze een beeld van de huidige plus- en knelpunten. Daarna schreef ze het protocol, een leidraad voor het vrijwilligerswerk, dat o.a. vrijwilligersprofielen, begeleidingssystemen, en een afspraken- en informatienota bevat.

Ons streefdoel in 2012 is om het aantal actieve vrijwilligers te laten groeien. Daarom zal de Verantwoordelijke Vrijwilligerswerk in de eerste plaats inzetten op begeleiding.

8.5 PUBLICATIES

Onafhankelijk Leven maakt er een erezaak van om accurate informatie te verspreiden, via verschillende kanalen. Onze focus ligt op info over het PAB en hulpmiddelen.

8.5.1 Boek 'vrijheid heeft een naam'

Het boek 'Vrijheid heeft een naam', dat officieel werd voorgesteld in december 2010, boden we in 2011 aan als ledenvoordeel. We gebruikten het actief om onze nieuwe naam te promoten.

Het boek vertelt over het ontstaan van PAB in Vlaanderen, en bevat persoonlijke getuigenissen van mensen met een PAB en PGB, evengoed als mensen op de wachtlijst.

Het is zeer laagdrempelig geschreven, voorzien van de nodige humor en lichtvoetigheid. Een aanrader, al zeggen we het zelf.

Het boek 'Vrijheid heeft een naam', werd uitgegeven bij Acco (2010), auteur: Bouke Billiet, ISBN: 978-90-334-8249-6.



8.5.2 Informatiemappen

Onafhankelijk Leven heeft een breed gamma brochures en informatiemappen voor leden, personen met een beperking en professionals. De informatie wordt voortdurend bijgewerkt.

In 2011 verschenen o.a. volgende infomappen in nieuwe vorm:

- Herziening
- Spoedprocedure
- Assistentie door Vrijwilligers
- Mijn assistent is een zelfstandige

Voor 2012 staat een gloednieuwe infomap 'opstartmap Werkkapitaal' op stapel. Hiermee spelen we in op de nood aan informatie van budgethouders die zullen opstarten via het nieuwe systeem 'werkkapitaal'.

8.5.3 De nieuwsbrief

We kiezen ervoor om onze nieuwsbrief gratis en op brede schaal te verspreiden. Zo kunnen we onze huidige en toekomstige leden van informatie voorzien, maar evengoed onze standpunten naar voren brengen.

De nieuwsbrief wordt in eigen beheer opgemaakt, dankzij professionele software. Toegankelijke teksten en correcte informatie staan hoog op ons prioriteitenlijstje. We bieden onze nieuwsbrief aan op papier, in Daisy (cd-rom, audioversie), in PDF (op



onze website) en via e-mail. Sommige abonnees ontvangen zowel een papieren als digitale versie. De nieuwsbrief verschijnt driemaandelijks. Updates versturen we tussentijds via de elektronische nieuwsbrief.

Oplage van de nieuwsbrief

NIEUWSBRIEF	OPLAGE per editie in 2011	OPLAGE per editie in 2010	Oplage per editie in 2009
Op papier	8.679	8.607	6.850
E-mail	5.637	6.739	5.120
Daisy (cd-rom)	83	41	29
TOTAAL¹	10.311	10.515	8.800
Lezers per editie			

8.5.4 De website www.onafhankelijkleven.be



De website van Onafhankelijk Leven bevat praktische info, in de eerste plaats voor budgethouders en mensen die een PAB willen aanvragen. Dankzij een nieuwskanaal op de hoofdpagina houden we surfers geïnformeerd over alle wijzigingen in verband met PAB/PGB en hulpmiddelenbeleid. De website dient ook als middel om zich in te schrijven voor infodagen, om contact op te nemen met de Advieslijn PAB/PGB en de Advieslijn Hulpmiddelen, om berichten op het forum te plaatsen en om publicaties te downloaden.

Dat de website tamelijk druk bezocht wordt, blijkt uit volgende cijfers:

☒ Aantal bezoekers voor www.onafhankelijkleven.be in 2011

In 2011 surfte 22.156 unieke bezoekers naar onze website www.onafhankelijkleven.be, goed voor in totaal 50.052 bezoeken en gemiddeld 60,7 bezoekers per dag. Dat is een stijging van 5.000 bezoekers per jaar tegenover 2010.

Gemiddeld brachten deze bezoekers bijna drie minuten (2':51'') door op onze site.

De meest populaire pagina's waren - naast onze homepage - de pagina's over PAB, de FAQ-module, contact, over ons, en de publicaties. Gemiddeld werd onze site elke maand 4.171 maal bezocht.

¹ In deze cijfers zitten de PDF-downloads via de site niet inbegrepen. Dit zijn enkel de abonnees op onze nieuwsbrief.

☒ **Zoektermen op www.onafhankelijkleven.be**

We hebben ook de zoektermen geanalyseerd. Op basis van deze analyse willen we ons informatieaanbod uitbreiden, via de FAQ-module of via extra informatiemappen.

		Lijst van meest ingevoerde zoektermen ²
Nr	Onderwerp	Aantal
1	Contract (arbeids-, aannemings-, zelfstandigen)	11
2	dienstencheque	11
3	inschaling	11
4	Opzegtermijn/opzegvergoeding	13
5	verzekering	13
6	budgethoogte/-cat	14
7	btw	15
8	helpdesk	15
9	BOL-BUDIV	17
10	Bejaard/ gepensioneerd/ouderen	18
11	assistentierooster	20
12	nieuwsbrief	26
13	eindejaarspremie/ eenmalige premie/dertiende maand	28
14	Lidgeld (lidmaatschap/lidkaart/steunend lid)	28
15	assistent(ie)	32
16	vrijwilliger	38
17	vacatures	41
18	kosten(staat)	46

Over bepaalde thema's (contracten, opzegtermijn/-vergoeding, eindejaarspremie/ eenmalige premie/ dertiende maand) wordt veel opgezocht, maar standaardinfo over deze thema's ontbreekt vandaag in ons gamma.

8.6 PERS

In 2011 verscheen Onafhankelijk Leven enkele keren centraal in de pers, maar we hebben ons perslijstje ook aangevuld met artikels die verschenen over het persoonlijke assistentiebudget (PAB), het persoonsgebonden budget (PGB), en berichtgeving over budgethouders en personen met een beperking:

² In deze tabel staan zoektermen die minstens 10 maal werden ingevoerd. Het gaat enkel om de periode augustus-december 2011. In totaal werden 814 termen ingevoerd.

Medium	Datum	Titel
Politics.be	04/02/2011	Sector personen met een handicap krijgt veranderingsmanager
De Morgen	04/02/2011	Gehandicaptenzorg krijgt 1.300 extra plaatsen en een veranderingsmanager
De Standaard	05/02/2011	Inspraak van gebruikers is krachtige motor voor verandering van gehandicaptenzorg
Belga.be	07/02/2011	Sector personen met een handicap krijgt veranderingsmanager
Rotary Contact	03/2011	Persoonlijk Assistentiebudget helpt beperkingen overwinnen
De Standaard	04/03/2011	Centen in eigen handen leidt tot leuker leven
Belga	03/03/2011	Vandeuren zet in op persoonsgebonden budgetten voor ondersteuning gehandicapten
De Morgen	04/03/2011	Persoonsgebonden budgetten ondersteunen personen met handicap
Belang van Limburg	04/03/2011	Extra budget vaak besteed aan verzorgend familielid
De Morgen	04/03/2011	Gehandicapten zorgen voor rel bij Vandeuren
Politics.be	03/03/2011	PGB experiment afgerond
De Huisarts	31/03/2011	Vraagsturing gevraagd
Het Belang van Limburg	05/04/2011	Ik ben open over mijn handicap
Het Laatste Nieuws	08/04/2011	Dankbaar voor extra jaren
De Morgen	12/04/2011	Hemofiliepatiëntje Caithlin wacht al vier jaar lang op persoonlijk assistentiebudget
Gazet v. Antwerpen	11/04/2011	Drie jaar wachten op steun...de overheid schiet echt tekort
De Standaard	14/04/2011	Slechts één kans voor 54 gehandicapten met noodsituatie
De Standaard	21/04/2011	Aantal personen met erkende handicap groeit aan
Nieuws.be	20/04/2011	Wachtlijsten personen met een handicap: hoelang aanvaardt Vlaanderen nog deze schande?
De Standaard	30/04/2011	Huis in teken van handicap
De zondag	24/04/2011	Ouders bouwen huis voor hun gehandicapte zoon
De Standaard	26/04/2011	Het is een puzzel
De Standaard	26/04/2011	Een gewoon leven
De Standaard	26/04/2011	Hulpmiddelen voor zelfstandig leven
De Standaard	30/04/2011	Wat is een PGB of PAB?
De Standaard	26/04/2011	Ik kan nu zelf beslissen
Sociaal welzijns magazine	01/05/2011	De Strijd van Onafhankelijk Leven
Alert	01/05/2011	Met een persoonlijk zorgbudget op weg naar een integrale zorg
Tijdschrift voor orhopedagogiek	01/05/2011	Bol-Budiv is tevreden met keuze Vandeuren voor PGB
De Morgen	12/05/2011	Flodder in Gent: Junior Bauwens en co voor de rechter
Het Laatste Nieuws	21/05/2011	Cheque van Agora voor Onafhankelijk Leven
Het Nieuwsblad	21/05/2011	Viviane Sorée deelt een huis met haar moeder in Lovendegem
Het Nieuwsblad	21/05/2011	Eddy Herrebout woont vijf hoog in Gent
Het Nieuwsblad	21/05/2011	Xavier André geniet van zijn vrijheid in Gits
Website Enil	31/05/2011	Interview: Professor Robert Schalock
Handiscoop	01/06/2011	Huize De Graef

De Standaard Online	09/06/2011	De gesloten deur die autisme heet
De Morgen telex	12/07/2011	CGKR krijgt extra bevoegdheden rond personen met een handicap
De Standaard	13/07/2011	Het verdrag zet definitie van handicap op z'n kop
VFG.be	08/08/2011	Freedom Drive 2011
Het Laatste Nieuws	18/08/2011	Op hulp wachten tot we tachtigers zijn?
De Morgen	23/08/2011	Gevecht tegen de bierkaai of terechte eis?
Het Financiële dagblad	29/08/2011	Beperking PGB is zeer onverstandig
Het Laatste Nieuws	08/09/2011	Hond bleef tot op laatst trouw aan haar zijde
Het Nieuwsblad	08/09/2011	Daphné Van Den Broucke onverwacht overleden
Het Nieuwsblad	09/09/2011	Zelfstandig woonproject voor fysiek gehandicapten
Het Laatste Nieuws	12/09/2011	Geleidehonden op afscheid van Daphné
De Zondag	11/09/2011	Geleidehonden nemen afscheid van Daphné
De Standaard	12/09/2011	Kinderen met autisme niet in een hokje plaatsen
Strasbourg 1	15/09/2011	Nous voulons une vie autonome
De Standaard	21/09/2011	Anders omgaan met 1 miljard euro van het zorgbudget
Weliswaar	15/11/2011	Laurent Bursens over twintig jaar gehandicaptenzorg
Belga	24/11/2011	N-VA hekelt lange wachttijden voor PAB-budget
De Morgen	25/11/2011	Mensen met handicap moeten zeven jaar op hulpbudget wachten
Metro	28/11/2011	Te lang wachten op PAB-budget
De Standaard	02/12/2011	Hart voor handicap steunt negen projecten
Belga	02/12/2012	Toepassing VN-verdrag voor personen met handicap blijft dode letter
Het Nieuwsblad	03/12/2011	Autistisch broertje van Junior Bauwens is terug thuis

9 AFDELING ADMINISTRATIE

9.1 GROEIEN EN MEEGROEIEN

Elk jaar evolueert onze organisatie. In 2011 was dat niet anders. Onafhankelijk Leven is een sterk groeiende organisatie: we verwijzen naar onze erkenning als budgethoudersvereniging en zorgconsulentschap, de fusie in 2007 tussen BOL en BUDIV, de oprichting van het Expertisecentrum in 2008, erkenning als beweging in 2010, opstart van een hulpmiddelenadvieslijn, erkenning voor contactpersoonschap in 2011. Dit alles werd gerealiseerd door de verschillende afdelingen van Onafhankelijk Leven vzw.

De interne organisatie groeide echter niet zo snel mee; we werden in 2011 geconfronteerd met cruciale pijnpunten bij ons financieel en personeelsbeleid. We dienden hiervoor een project in bij het Venture Philanthropy Fund (VPF) van de Koning Boudewijnstichting. Onafhankelijk Leven wil een duurzame, langdurige procesbegeleiding om de organisatie uit te bouwen op vlak van management, en met oog voor de participatie van de medewerkers.

Op vlak van financiën willen we ertoe komen dat afdelingsverantwoordelijken instrumenten hebben om hun deel van de analytische begroting te beheren, te controleren en om beslissingen te nemen. Dat betekent een decentralisatie van financiële processen, zonder een toename aan bureaucratie.

Hetzelfde geldt voor het personeelsbeleid en de personeelsadministratie. Er moeten nieuwe instrumenten komen, opdat de afdelingsverantwoordelijken een grotere verantwoordelijkheid kunnen opnemen.

Het VPF-project werd goedgekeurd. In het najaar van 2011 gingen we op zoek naar een consultant voor het financieel beleid. Vanaf januari 2012 gaan we van start met Promexis. In de lente van 2012 gaan we op zoek naar een consultant voor personeelsbeleid en voor communicatie.

9.2 PERSONEELSWIJZIGINGEN

In 2011 werd de afdeling 'Administratie en Organisatie' omgedoopt tot 'Interne Organisatie'. Lieven Debels kwam in februari in dienst als Medewerker Boekhouding. Hélène Wets verhuisde naar de afdeling Communicatie. In augustus werd Joba Maréchal coördinator van de afdeling Interne Organisatie. Tom Deseyn werd Verantwoordelijke Financiën, maar neemt ook de IT-ondersteuning en enkele taken bij de fondsenwerving op. Aicha El Bachiri bleef op post als secretariaatsmedewerker, en Karen Vansteenwegen kwam in oktober in dienst als medewerker secretariaat en HRM.

Daarnaast blijven we dankbaar beroep doen op Annelies Demeester, interne vrijwilliger voor administratieve taken. Waar we in december 2010 nog 2,5 FTE (voltijdse equivalenten) hadden, evolueerden we eind 2011 naar 3,9 FTE.

10 SLOTWOORD

Vorig jaar sloten we het jaarverslag af met heel veel ambitie en hoop.

We hadden de hoop dat 2011 het jaar zou worden van de waarheid: het jaar waarin meer duidelijk werd op welke wijze Perspectief 2020 van minister Vandeuren vorm zou krijgen. Dat perspectiefplan biedt immers heel wat opportuniteiten: vraaggestuurde zorg, een budget voor iedereen, sociaal ondernemen. Het perspectiefplan kan echter op verschillende wijze worden geïnterpreteerd. De kwaadwillige lezer kan er ook de afschaffing van het PAB in zien. Die onduidelijkheid zorgt voor heel wat beroering binnen Onafhankelijk Leven. In 2011 zijn we echter niet veel wijzer geworden.

In juni 2011 besloten we met de hele organisatie de minister het voordeel van de twijfel te geven. Onafhankelijk Leven was sinds haar ontstaan steeds een organisatie “in oppositie” met het beleid. Dat heeft ons geen windeieren gelegd. Wat in 1990 een zot idee was, werd in 2000 een maatschappelijk experiment: het PAB, en wordt waarschijnlijk in 2015 het dominante systeem om de meer dan 1 miljard € die besteed wordt aan ondersteuning voor personen met een handicap beter te verdelen. In 2011 verlaten we de piste van confrontatie met het beleid. Concreet betekent dit dat we ons hebben geëngageerd om het overleg met de veranderingsmanager Jean-Pierre Van Baelen, het kabinet Vandeuren en het VAPH maximale kansen te geven. Deze strategie wordt uiteraard in 2012 geëvalueerd op basis van de bereikte resultaten.

Onze ambities waren ook groot. In 2011 lanceerden we ons opnieuw en succesvol als sociale beweging. Dat werd mogelijk door onze erkenning die we kregen binnen het decreet op het sociaal-cultureel volwassenwerk. 400 mensen waren aanwezig op ons lanceringfeest. Niet onbelangrijk was dat Rob Vanoudenhoven in 2011 de rol op zich nam als BV-ambassadeur. Rob opent vele deuren die voor ons soms te zwaar wegen. Onze lancering als sociale beweging bracht echter ook enkele vragen naar interne reorganisatie naar boven. Deze zullen in 2012 een antwoord krijgen.

Je kan er moeilijk om heen dat Onafhankelijk Leven organisatorisch een mooi parcours heeft afgelegd. Na 7 vette jaren was 2011 op organisatorisch vlak echter een mager jaar. We hadden immers de ambitie om te fusioneren met de organisatie Modem die gespecialiseerd is in advies inzake hulpmiddelen. De voorbereiding van deze fusie was een zware investering van het management van Onafhankelijk Leven. In augustus besloten we echter het fusieproces stop te zetten. Na alle analyses en overleg bleek dat het financieel gezien veel interessanter was niet te fusioneren, ondanks de liefde die beide organisaties voor elkaar voelen. Om onafhankelijk te leven zijn hulpmiddelen immers erg belangrijk. Vandaar dat we met de steun van de provincie Antwerpen ook gestart zijn met de hulpmiddelenadvieslijn.

De annulering van de fusie met Modem zorgde jammer genoeg ook voor een weerbots. Door de inspanningen voor de fusie waren verschillende interne processen en opdrachten binnen Onafhankelijk Leven verwaarloosd. Het resultaat was ondermeer een zware terugval van onze fondsenwerving, onduidelijkheden binnen onze dienstverlening, nood aan reorganisatie in de afdeling interne organisatie, en een te groot financieel verlies.

Dankzij de steun van het Venture Philanthropy Fund van de Koning Boudewijn Stichting en met de hulp van Toolbox vzw kunnen we gelukkig investeren in consultancy en training om de zwakheden die de organisatie Onafhankelijk Leven vertoont weg te werken. 2012 zal immers geen jaar zijn waar onze inkomsten toenemen. Verschillende projecten lopen af in 2012. Heel wat nieuwe projecten zijn ingediend, maar de financiële crisis verkleint natuurlijk de kans op goedkeuring van deze projecten. Ook onze fondsenwerving heeft nood aan een nieuw elan.

Onafhankelijk Leven heeft in 2012 6 grote strategische doelstellingen. 2 Daarvan zijn voorwaardescheppende doelstellingen om de uitdagingen die geschetst worden in perspectief 2020 het hoofd te bieden:

- Onafhankelijk Leven werkt als organisatie efficiënt en transparant
- We versterken de financiële basis van de organisatie zodat de kernactiviteiten niet onder druk komen.

Deze twee doelstellingen zullen in 2012 de volle aandacht van de hele organisatie nodig hebben.

Koenraad Depauw
Directeur Onafhankelijk Leven