



Driemaandelijks servicetijdschrift van het Vlaams Fonds
voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap
- Nr. 9 - maart 2002 - Afgiftekantoor Gent X

www.vlafo.be

Voortaan één organisatie voor advies rond hulpmiddelen en aanpassingen



De huidige KOC-medewerkers: Elly Besard, Hadewych Lagrou, Gerrit Van den Breede, Ivo De Raeymaeker, Kaat Simons, Heidi Verhoeven, Marc Wouters, Geert Van De Velde, Elke De Waele en Ingrid Baert.

Kennis- en Ondersteunings- Centrum begint haar werking

Sinds 1 januari is binnen
het Vlaams Fonds een kennis- en
ondersteuningsCentrum (KOC) actief.
Het centrum verspreidt informatie en
ondersteunt de adviesverlening over
hulpmiddelen en ergonomische
aanpassing van werkposten voor
personen met een handicap.

>>>

Het KOC is eigenlijk een samensmelting van Vlicht en AD-ergo. Vlicht was opgericht om informatie en advies te verlenen over hulpmiddelen voor personen met een motorische, visuele, cognitieve, gehoor- of spraakhandicap. AD-ergo deed hetzelfde rond ergonomie en aanpassingen van arbeidsposten. De mensen van beide organisaties zijn nu samengebracht in één ondersteuningscentrum, wat de efficiëntie van de service in elk geval zal verbeteren. Wie informatie wil of advies nodig heeft, kan nu bij één organisatie terecht.

Oriëntatie met kennis van zaken

Het KOC zal een steeds belangrijker functie krijgen. Met de nieuwe regeling rond individuele materiële bijstand (zie pagina 6) krijgen mensen met een handicap meer vrijheid om hun hulpmiddelen te kiezen en zelf hun hulpmiddelenbudget te beheren. Maar meer vrijheid houdt automatisch ook meer verantwoordelijkheid in en een grotere kans op vergissingen. Daarom wil het KOC zo goed mogelijk advies verlenen zodat mensen met een handicap met kennis van zaken op de hulpmiddelenmarkt komen.

Als adviseur heeft het KOC vooral een tweedelijnsfunctie: personen met een handicap moeten in de eerste plaats bij de multidisciplinaire



**Binnen in dit nummer: PGB hulpmiddelen, PGB Zorg, PAB: de achterliggende logica • Vlaams Fonds
klantentevredenheidsenquête: resultaten en conclusies • Vlafo-site krijgt Blindsurfer-label • Inhaalbeweging Wachtlijsten**



teams langsgaan die zelf een beroep kunnen doen op het KOC met specifieke complexe vraagstukken waarvoor ze niet de nodige knowhow in huis hebben. Daarnaast geeft het KOC ook algemene informatie over de bestaande hulpmiddelen en mogelijkheden tot ergonomische aanpassingen en daarvoor kunnen mensen met een handicap wél bij het KOC terecht. Wie bijvoorbeeld wil weten welke rolstoelen er allemaal op de markt zijn, welke hulpmiddelen er zijn voor blinden of doven, of hoe je het best een arbeidspost kunt aanpassen, is bij het KOC aan het juiste adres.

Databank met 12 000 hulpmiddelen

Een handige hulp bij de informatieverlening is ook Vlibank, de Vlaamse Informatiebank voor hulpmiddelen: een databank op het Internet én op cd-rom met gegevens over meer dan 12 000 hulpmiddelen voor personen met een cognitieve, motorische, visuele, gehoor- of spraakhandicap. De databank werd oorspronkelijk opgestart door Vlicht maar wordt nu ondergebracht bij het KOC.

Voor eerstelijnsadvies is Vlibank een zeer goede hulp. De databank ordent de hulpmiddelen volgens functie in een thesaurus, zodat de gebruiker ze gemakkelijk kan terugvinden en gelijkaardige producten kan vergelijken. Daarnaast zijn alternatieve zoekmethoden ingebouwd: via producent of leverancier, via productsoort of via de naam van het product.

Vlibank geeft een beschrijving van de productkenmerken, de prijsklasse van het product en de adresgegevens van producent en leverancier. Daarnaast biedt de databank ook een gesande versie van de productbrochure en indien mogelijk een link met de website van de producent.

Het Kennis- en OndersteuningsCentrum (KOC) kunt u contacteren op tel. 02 225 86 61 of e-mail koc@vlafo.be. Vlibank is te bereiken via www.vlafo.be.

Net als het vroegere Vlicht zal het KOC ook een driemaandelijkse nieuwsbrief uitgeven met informatie over nieuwe en interessante hulpmiddelen. Waarschijnlijk zal de nieuwsbrief samen met Handblad worden uitgegeven. We houden u in elk geval op de hoogte!

Autisme vroeger detecteren

Autisme is zeker bij kinderen soms moeilijk te herkennen. Daardoor gebeurt het nu vrij vaak dat Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB's) autisme pas vrij laat ontdekken, of kinderen zonder autisme doorverwijzen naar een gespecialiseerd diagnostisch centrum. Dat laatste kost heel wat tijd en geld.

Om de CLB's een houvast te geven bij een eerste screening op autisme, heeft de Vlaamse Vereniging Autisme samen met onderzoekers van de Universiteit Gent een groot-scheeps screeningprogramma op-

gesteld. In alle eerste en tweede kleuterklassen van het land zullen twee of drie kleuters op sociale vaardigheden en autisme worden onderzocht. Hun ouders en leerkrachten krijgen een internationaal gebruikte vragenlijst voorgeschiedeld. De onderzoekers proberen zo te achterhalen of de vragenlijsten voldoende betrouwbaar zijn om autisme te detecteren, en of ze kunnen worden veralgemeend naar alle CLB's. Op die manier zouden de CLB's dan een betere 'eerste selectie' kunnen maken vóór ze de kinderen door-

NMBS wordt toegankelijker

Dat het met de toegankelijkheid van onze nationale spoorwegen niet altijd even goed zit, is een veelgehoorde klacht. De vriendelijkheid en behulpzaamheid van het spoorwegpersoneel scoren vaak goed, maar de infrastructuur vertoont serieuze mankementen. Om de NMBS te informeren over de punten waar het precies schort, voerde het Toegankelijkheidsbureau Limburg in opdracht van het Vlaams Fonds een paar jaar geleden een audit uit van NMBS-stations. Het was de bedoeling om de NMBS op die manier sterker te sensibiliseren voor toegankelijkheid en meteen ook een eerste stap te zetten om ze concreet te verwezenlijken.

Die eerste stap heeft nu ook effect gesorteerd. In negen Belgische stations zal meteen werk worden gemaakt van een betere toegankelijkheid voor onder meer blinden en rolstoelgebruikers. In Vlaanderen zijn dat Leuven, Sint-Niklaas en Zaventem-dorp. In Brussel gaat het om Brussel-Noord, Brussel Luxemburg en Watermaal-Arcaden. En in Wallonië worden Charleroi, Namen en Bertrix toegankelijker gemaakt. Uiteindelijk plant de NMBS een betere toegankelijkheid voor 93 stations.

Verkeersminister Durant wil bovendien in de beheersovereenkomst van de NMBS laten opnemen dat de spoorwegmaatschappij bij de bouw van nieuwe stations of bij de renovatie van oude gebouwen advies moet vragen aan mensen met een beperkte mobiliteit. Toegankelijkheid wordt dus een hot item bij de NMBS!

verwijzen naar een diagnostisch centrum.

De website van de Vlaamse Vereniging Autisme is te vinden op www.autisme-vl.be.



2003 Europees jaar van personen met een handicap

De Europese Unie heeft het jaar 2003 uitgeroepen tot het Europees jaar van mensen met een handicap. Vanaf dit jaar wordt Europees 12 miljoen euro vrijgemaakt voor sensibiliseringsacties, waarvan ongeveer 372 000 euro voor acties in België. Het is de bedoeling om de publieke opinie binnen de Europese Unie bewust te maken van de gehandicaptenproblematiek en de uitwisseling van goede praktijken te bevorderen.

Gezien het beperkte budget voor Vlaanderen zal worden geopteerd voor een campagne met kleinschalige projecten, zodat zoveel mogelijk initiatieven over het jaar 2003 kunnen worden gespreid. De bedoeling is om tal van activiteiten te stimuleren in diverse deelsectoren, zoals de jeugdbeweging, sport, de socio-culturele sector of gehandicaptenverenigingen. De klemtoon zal liggen op informatievervalsing, sensibilisering en positieve beeldvorming.

Wachlijsten versneld aangepakt

Het is bekend dat Vlaanderen een tekort heeft aan plaatsen in voorzieningen, waardoor ook dringende zorgvragen niet kunnen worden ingevuld. Ook voor het Persoonlijk Assistentiebudget zijn er wachlijsten. Om beide problemen weg te werken, heeft Vlaams minister Vogels van Welzijn, Gezondheid en Gelijkekansenbeleid 19,83 miljoen euro uitgetrokken. Dat is de grootste stijging voor de creatie van nieuw zorgaanbod sinds de oprichting van het Vlaams Fonds.

>>>

Samen met het Vlaams Fonds heeft minister Vogels een Task Force opgericht om uit te maken welke personen op de wachlijsten het eerst in aanmerking komen om te worden geholpen. De minister heeft in haar 'Beleidsbrief 2002' uitdrukkelijk gesteld dat de meest urgente en de zwaarste zorgvragen – en dus ook meestal de duurste zorgvragen – het eerst te behandelen. In totaal zullen dit jaar minstens 678 personen met een handicap van de wachlijsten worden gehaald:

- 127 mensen die die vóór 1 januari 2001 een aanvraag hebben ingediend voor een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB) én behoren tot de twee hoogste handicapcategorieën,
- 551 personen die op de centrale wachtlijst voor voorzieningen staan. Vooral de categorieën dagcentrum (141 mensen), bezigheidstehuizen en -ateliers (135 mensen) en nursingtehuizen (133 mensen) maken een forse inhaalbeweging.

Regionaal overleg

De verdeling van de beschikbare budgetten is dus gemaakt. In welke voorzieningen concreet plaatsen bij zullen komen, moet per regio worden afgesproken. Dat zou eind deze maand gebeurd moeten zijn. Sommige voorzieningen zullen ook extra opvangplaatsen moeten bouwen, en dat kost tijd.

Maar ook in dat laatste geval rekent de minister erop dat creatieve oplossingen zo snel mogelijk tegemoetkomen aan de dringende zorgvragen. Zo zal een voorziening die zich engageert om een persoon met een handicap te behandelen of op te vangen maar daarvoor nog bouw- of verbouwingswerken moet uitvoeren, intussen beschikken over een budget om die persoon thuis al ondersteuning te bieden met kleinschalige projecten. De minister legt er ook de nadruk op dat de 678 personen die nu worden geholpen, een minimum zijn: door bijvoorbeeld de beschikbare capaciteit voor deeltijds gebruik te benutten, zullen waarschijnlijk ook andere mensen op de wachtlijst kunnen worden geholpen.

In elk geval worden met deze inhaalbeweging de meeste van de zwaarste en meest urgente vragen opgelost.

Klantentevredenheidsenquête: een goed rapport met enkele aandachtspunten

Om te weten wat onze klanten echt van onze dienstverlening denken, neemt het Vlaams Fonds vanaf nu elk jaar een tevredenheidsenquête af van telkens een andere klantengroep. In november kwamen als eerste klanten de personen met een handicap aan de beurt die zich tot het Vlaams Fonds richten om een financiële tussenkomst te verkrijgen voor opvang, behandeling, begeleiding, opleiding, tewerkstelling of de aankoop van hulpmiddelen. ‘De balans was eerlijk gezegd bijzonder positief’, zegt Vlaams Fonds kwaliteitsmanager Patrick De Bock. ‘Een algemene tevredenheidsscore van 8,3 op 10 ligt een stuk boven het gemiddelde bij vergelijkbare organisaties.’

Evenwichtige verdeling

De klantentevredenheidsenquête gebeurde – uiteraard – volledig anoniem en werd afgenomen door het externe onderzoeksbureau ICMA. De respondenten werden willekeurig gekozen, maar wel zo dat alle klantencategorieën voldoende aan bod kwamen. Er werden dus mensen ondervraagd met verschillende handicaps en zorgvragen bij verschillende provinciale afdelingen. Ook werd erop gelet dat de enquêteurs voldoende mensen contacteerden van wie de zorgvraag niet werd goedgekeurd.

In totaal werden 400 mensen mondeling geïnterviewd. Ze beantwoordden 80 vragen die niet alleen peilden naar hun tevredenheid over bepaalde aspecten van de dienstverlening, maar ook naar het belang dat ze aan die aspecten hechten. Op die manier krijgt het Vlaams Fonds een gedetailleerd beeld van de dringendste knelpunten en kan daar gericht iets aan worden veranderd.

Het is de bedoeling om ieder jaar een tevredenheidsonderzoek te doen, telkens bij een andere groep. Dit jaar komen de voorzieningen aan de beurt, volgend jaar het eigen personeel. Want ook dat zijn (interne) klanten van het Vlaams Fonds.

De enquête werd afgenomen bij 400 mensen die de laatste jaren een zorgvraag bij het Vlaams Fonds hadden ingediend. ‘Eerst en vooral wil ik die mensen via deze weg van harte bedanken’, zegt Patrick. ‘Een half uur van je tijd opofferen om een enquêteur te woord te staan is niet niks. Maar de overgrote meerderheid bleek het geen probleem te vinden om die tijd vrij te maken en zo de aanzet te geven tot de verbetering van onze dienstverlening.’

Hoewel het met die dienstverlening over het algemeen wel goed zit, zo blijkt. ‘Een algemeen tevredenheidspercentage van 8,3 op 10 is echt wel hoog: de laatste 200 onderzoeken van andere organisaties in België haalden 7,6 tot 7,8 op 10. Bij de mensen van wie de aanvraag niet werd goedgekeurd ligt dat cijfer natuurlijk lager (6 op 10). Maar ook bij hen zie je vaak tevredenheid over de geboden service, al was het resultaat dan niet wat ze hadden gehoopt.’

Driekwart van de respondenten heeft veel tot heel veel vertrouwen in het bestuur en het personeel van het Vlaams Fonds. Ook dat is een opvallend hoog cijfer: maar 40 % van de gehandicapten heeft veel tot heel veel vertrouwen in de andere Vlaamse en federale overheidsadministraties.

Aandachtspunten
Kortom: het Vlaams Fonds heeft reden tot gejuich, een welgemeend schouderklopje aan zichzelf en kan terugkeren tot *business as usual*? Dat nu ook weer niet, zegt Patrick De Bock. ‘De enquête bewijst dat we op het juiste spoor zitten maar er zijn natuurlijk wel punten die kunnen worden verbeterd. Eén aandachtspunt is de ontvangst bij de Provinciale Evaluatiecommissie. De meeste respondenten hadden geen kritiek op de werking op zichzelf, maar voelden zich soms wel ‘gekeurd’ of vonden dat er niet voldoende naar hun mening werd geluisterd. Vaak is dat niet zozeer een

kwestie van inhoud maar van aanpak; maar hoe je mensen benadert of hoe je hun verwachtingen beïnvloedt, is belangrijk, zeker voor dergelijke delicate momenten.’

Communicatie is over het algemeen een wat minder punt in de enquêteresultaten. De tussentijdse informatie over de stand van een dossier komt vaak niet al te vlot door en het advies en de informatie bij een ongunstige beslissing kunnen beter. Overigens mag er ook gesleuteld worden aan de algemene informatieverstrekking van het Vlaams Fonds: te weinig geënuquêteerden (7 op 10) vinden dat het Vlaams Fonds voldoende bekend is. Maar als klantvriendelijke (8,3) en efficiënte (8,2) organisatie die mee evolueert met zijn tijd en de veranderende omstandigheden (8,1) scoort het Vlaams Fonds dan weer wél goed.

Wat verandert?
Wat zal er nu concreet met de resultaten van de enquête worden gedaan? Op het ogenblik dat we dit schrijven, zijn de beleidsprioriteiten nog niet volledig uitgeklaard, zegt Patrick De Bock. ‘Maar het is duidelijk dat we vooral gaan focussen op de dingen die onze klanten belangrijk vinden. Onze klanten hechten het meeste belang aan behulpzame en vriendelijke medewerkers, snelle en correcte uitbetalingen, een snelle en professionele reactie op klachten, en aan goede informatie. Over de behulpzaamheid, de professionaliteit en de vriendelijkheid van de medewerkers zijn de respondenten tevreden, net als over onze bereikbaarheid. Daar hebben we dus geen probleem.’

‘Wel een aandachtspunt: in sommige provincies moeten de mensen wat langer wachten voor ze hun beslissing ontvangen. Dat komt doordat die provincies ook meer dossiers moeten behandelen, maar in elk geval zullen we met die perceptie van de mensen rekening

houden. En onze klachten- en ombudsdienst willen we beter bekend maken, want het blijkt dat nog veel te weinig klanten weten dat die bestaat. Ten slotte zullen we ook qua informatie initiatieven moeten nemen. Zo blijkt onze website nog te weinig bekend bij onze klanten.’

Vlafo-website krijgt Blindsurfer-label

Sinds enkele maanden prijkt op de Vlaams Fonds website (www.vlafo.be) het Blindsurfer-label. Dat label geeft aan dat de site door blinden toegankelijk wordt bevonden. Het idee voor het label komt van Blindenzorg Licht en Liefde in samenwerking met Rudi Canters, die al heel wat heeft gedaan voor blindvriendelijke sites en die onder meer de website Brailenet van de stad Gent heeft geadviseerd (www.gent.be/brailenet/). Er zijn trouwens steeds meer dergelijke sites. Wie ze allemaal bij elkaar wil zien, surft naar www.blindenzorglichtenliefde.be.

Wat moet een sitebouwer precies doen om het Blindsurfer-label te krijgen? In principe niet eens zoveel. Het belangrijkste is om bij afbeeldingen de speciale ‘alt’-code in te bouwen, waardoor de afbeelding wordt voorzien van een bondig beschrijvend tekstje. Daardoor hoeven blinde personen niet te raden wat er te zien is. Links krijgen het best een duidelijke omschrijving in plaats van het bekende ‘klik hier’. Frames en tabellen geven nogal eens moeilijkheden voor blinde surfers en worden dan ook het liefst spaarzaam en doordacht gebruikt. Ervoor zorgen dat tekst naar believen groter of kleiner kan worden gemaakt, is ook een goed idee. Meer informatie vindt u op www.vlafo.be, onder de rubriek Toegankelijkheid - Toegankelijke websites bouwen.

De jongste jaren zijn heel wat nieuwe zorgvormen mogelijk gemaakt voor personen met een handicap. Het persoonlijk assistentiebudget (PAB) zag het levenslicht, er kwam een Persoonsgebonden Budget voor Individuele Materiële Bijstand en onlangs werden ook de eerste stappen gezet naar het Persoonsgebonden Budget Zorg. Behoorlijk ingewikkeld op het eerste gezicht, maar there’s system in this madness. De drie nieuwigheden maken deel uit van één grote beweging naar meer keuzevrijheid en zelfstandigheid voor de persoon met een handicap.

>>> De grondslag voor de drie persoonsgebonden budgetten is telkens dezelfde: meer vrijheid voor personen met een handicap om zelf te kiezen welke zorg, bijstand of hulpmiddelen ze nodig hebben, uiteraard binnen een bepaald budget en op advies van bijvoorbeeld multidisciplinaire teams. Mensen met een handicap krijgen meer en meer de middelen in handen om zelfstandiger te gaan leven en minder afhankelijk te worden van ‘het systeem’. We geven een korte stand van zaken en gaan ook in op de nieuwigheid: het Persoonsgebonden Budget Zorg.

Persoonsgebonden Assistentiebudget Mensen met een handicap die thuis willen leven maar wel zorg nodig hebben, kunnen bij het Vlaams Fonds een persoonlijk assistentiebudget (PAB) aanvragen. Daarmee kunnen ze iemand aanwerven die ze bijstaat in hun dagelijks leven. Per jaar kunnen ze daarvoor

een budget krijgen tussen 7 437 euro en 34 700 euro dat het Vlaams Fonds in vier stukken betaalt. In totaal hebben nu 316 mensen een PAB ontvangen om hun zorg zelf te organiseren. Dat was ook het maximum dat voor 2001 kon worden toegekend. Er blijft echter een wachtlijst van PAB-aanvragen die in principe zijn goedgekeurd maar waar tot nog toe geen geld voor was. Een deel van de 19 miljoen euro die minister Vogels heeft uitgetrokken om de wachtlijsten weg te werken (zie pagina 3) gaat naar die PAB-wachtlijsten.

Persoonsgebonden Budget IMB Sinds 1 januari 2002 is de nieuwe reglementering inzake Individuele Materiële Bijstand (IMB) in werking getreden. Het is de bedoeling dat de gebruikers een zekere vrijheid krijgen om het hun toegekende budget zelf te gaan beheren. De gebruiker krijgt een bedrag toegekend voor een aantal hulpmiddelen en

kan zelf kiezen voor bijvoorbeeld een tweedehands model verzorgingsbed, om dan het uitgespaarde bedrag te spenderen aan een ander hulpmiddel op de lijst. Over het Persoonsgebonden Budget IMB schreven we in Handblad nummer 7 al een woordje uitleg. Wie het naadje van de kous wil weten, kan nu ook de gratis brochure en folder *De nieuwe wetgeving voor tussenkomsten voor hulpmiddelen en aanpassingen* aanvragen. Ze zijn allebei te verkrijgen via de adressen op de pagina hiernaast. Op www.vlafo.be, onder de knop publicaties, vindt u bovendien een pdf- en een tekstversie.

Nieuw: Persoonsgebonden Budget Zorg Ten slotte is er nu ook een decreet van kracht die de basis legt voor het Persoonsgebonden Budget Zorg. Het principe is hetzelfde: terwijl het Vlaams Fonds tot nu toe een instelling subsidieerde die daarmee een aantal plaatsen aanbood, worden de rollen nu omgedraaid. Het geld zal in het nieuwe systeem niet rechtstreeks terechtkomen bij de voorzieningen maar bij de persoon met een handicap zelf. Die zal dan met dat budget naar de instelling van zijn keuze kunnen stappen en daar zorg ‘inkopen’. Van haar kant kan de voorziening met het geld dat de persoon met een handicap binnenbrengt, zorgen voor de nodige gespecialiseerde opvang. Een evolutie van aanbodgestuurde naar vraaggestuurde zorg dus.



Dat is de ideale situatie waar de nieuwe wet van uitgaat. Maar bij die rooskleurige voorstelling zijn wel wat kanttekeningen nodig. De belangrijkste daarvan: het gaat wel degelijk om een toekomstperspectief. Aan de wet moeten immers nog uitvoeringsbesluiten worden gekoppeld die vastleggen hoe een en ander concreet in zijn werk zal gaan. Het laat zich aanzien dat niet alles van de ene dag op de andere zal veranderen. Dat zou ook niet wenselijk zijn: je verandert een systeem dat jarenlang vrij goed heeft gefunctioneerd niet zomaar in één klap.

Waarschijnlijk zal de overgang dus geleidelijk gaan, met eerst een beperkt aantal mensen dat een Persoonsgebonden Budget krijgt toegewezen, zodat het systeem ook grondig kan worden geëvalueerd. Geïnteresseerden kunnen zich nu al aanmelden bij de provinciale afdelingen (via de adressen hiernaast). Zodra er meer informatie beschikbaar is, worden ze dan gecontacteerd.

Drie rugzakjes met een eigen budget

De logica achter de persoonsgebonden budgetten en het PAB

VIP blijft stijgen

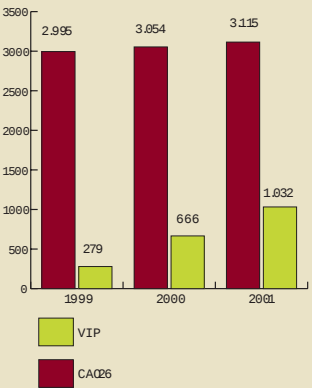
De Vlaamse Inschakelingspremie (VIP) blijft een uitstekend middel om mensen met een handicap aan werk te helpen. De premie werd begin 1999 ingevoerd en hielp tijdens dat jaar meteen al 279 mensen aan een baan. Het jaar daarop werd dat cijfer meer dan verdubbeld en vorig jaar werd het aantal van 1000 VIP-gebruikers overschreden.

De VIP omvat een loonsubsidie van dertig procent van het geldende minimumloon en wordt rechtstreeks uitbetaald aan de werkgever die de persoon met een handicap in dienst neemt. De premie werd ingevoerd als een Vlaams alternatief voor de loonsubsidie die al tientallen jaren in het kader van de federale CAO 26 wordt toegekend. De Inschakelingspremie ligt gemiddeld iets

lager dan de CAO 26-premie, maar brengt minder papierwerk mee voor de werkgever en wordt gemiddeld sneller uitbetaald.

De cijfers lijken erop te wijzen dat werkgevers nu eerder voor de Inschakelingspremie dan voor de CAO 26-premie kiezen: dat aantal blijft min of meer stabiel rond de 3 000, terwijl het vóór de invoering van de VIP met 7 tot 10 % per jaar steeg.

Een folder over de Vlaamse Inschakelingspremie en de CAO 26-premie is verkrijgbaar bij de informatiedienst van het Vlaams Fonds. Voor diepgaander informatie neemt u contact op met de dienst voor arbeidstrajectbegeleiding (ATB-dienst) in uw provincie. De adressen vindt u op de pagina hiernaast.



Aantal personen die de voorbije jaren werden tewerkgesteld met VIP en CAO 26.



Christiane De Mesmaeker bij de eerste prijs van de kwaliteitsconferentie: het acrylschilderij Pluim van Hilde Emonds, een kunstenares met een mentale handicap. Ook de tweede en derde prijs waren grafische werken van mensen met een handicap.

Dit jaar was het eerste jaar dat de gezondheids- en welzijnssector samen een kwaliteitsconferentie hielden. Er werden onder meer aanmoedigingsbudgetten uitgereikt aan kwaliteitsprojecten die de medewerkers van de voorzieningen centraal stelden en als voorbeeld konden dienen voor de hele sector. De eerste prijs ging naar het OC Koninklijk Instituut Woluwe. Kwaliteitscoördinator Christiane De Mesmaeker is uiteraard blij met de prijs, maar nog veel blijer met de resultaten die het kwaliteitsproject tot nu toe heeft opgeleverd.

>>>

‘De basis voor ons kwaliteitsproject was een enquête die we hebben opgesteld in nauwe samenwerking met alle personeelsleden, van hoog tot laag, met vragen over de bedrijfscultuur, het leiderschap, de persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden, de werksystemen en de bedrijfsstructuur. Is er genoeg informatie over de bedrijfsstrategie, doet je chef genoeg aan begeleiding, kun je je capaciteiten ontwikkelen, is de interne en externe samenwerking OK, weet je waar je naartoe moet als je een probleem hebt: dergelijke vragen kwamen aan bod.

Iedereen van onze 180 werknemers heeft die enquête gekregen en niet minder dan 93 % heeft ze ook ingevuld. Dat is een enorm aantal, en daardoor kunnen we er ook zeker van zijn dat de conclusies wel degelijk weergeven wat bij de mensen leeft. Op basis daarvan zijn we met de verschillende groepen samen gaan zitten om verbeteringsprojecten te organiseren. Soms rolden die er zo uit, bij anderen ging het heel wat moeizamer. Soms zaten de problemen diep en hadden ze te maken met menselijke relaties. En voor sommige doelgroepen was het moment van afname minder geschikt omdat ze in een herstructureeringsfase zaten.

Gratis abonnement of extra nummers?

Hebt u Handblad via iemand anders te lezen gekregen en bent u geïnteresseerd? Dan kunt u een gratis jaarabonnement nemen. Schrijf, fax of mail uw naam en adres met de vermelding ‘abonnement Handblad’ naar: Redactie Handblad, Informatiedienst Vlaams Fonds, Sterrenkundelaan 30, 1210 Brussel, fax: 02 225 84 05, e-mail: handblad@vlafo.be.

Krijgt u Handblad nu al in de bus? Dan hoeft u verder niets te ondernemen: u zit in ons adressenbestand en blijft Handblad gewoon verder ontvangen.

‘Verschillende instellingen hebben onze methode al overgenomen’

OC Koninklijk Instituut voor Blinden en Doven in Woluwe wint kwaliteitsprijs

Een voorbeeld? Wel, van oorsprong zijn we een instelling met een school en internaat voor doven en blinden en jongeren met psychosociale problemen. Nog niet zo lang geleden zijn daar ook doelgroepen als jongeren met autismespectrumstoornissen bijgekomen. Nu blijkt dat het heel wat energie, zoekwerk en organisatie vraagt om een nieuwe doelgroep op te starten. Dat los je niet op met een verbeterproject: daarvoor moet je veel systematischer tewerkgaan. Maar dankzij de enquête kwam naar voren waar de gevoeligheden lagen.

Andere oplossingen waren minder allesomvattend maar daarom niet minder belangrijk. Zo bleek bijvoorbeeld dat in sommige groepen de orthopedagogen, leraars en therapeuten van elkaar niet genoeg wisten waar ze mee bezig waren. Daar bestond het verbeterproject erin om vaste communicatiemomenten te organiseren. Bij het onderhoudspersoneel was er discussie over wie wat moest doen; met duidelijke functieafbakening is dat uitgeklaard. Andere groepen hebben dan weer teambuildingactiviteiten georganiseerd, en ook de opvang en begeleiding van nieuwe personeelsleden is opnieuw uitgewerkt.

In elke groep of afdeling, ook bij de directie en de stafdiensten zelf, zijn dergelijke projecten opgestart. Uiteindelijk merk je dat die onze dienstverlening duidelijk hebben verbeterd – en daar draait het allemaal om. Momenteel ben ik nu een eerste evaluatie aan het maken: welke projecten zijn succesvol afgerond, welke niet, waar zijn er problemen en wat moet opnieuw in gang worden gezet? Want we zijn van plan om alles nauw op te volgen: verbeterprojecten opstellen is iets, maar het werk begint pas nadien.

Verschillende andere instellingen hebben onze methode opgevraagd en overgenomen. Maar ik denk dat iedere instelling voor zichzelf duidelijk moet stellen wat ze wil weten. Ook de manier waarop de enquête wordt voorgesteld, afgenomen en verwerkt is heel belangrijk.’

Geïnteresseerden in de enquête en de methodiek van het OC Koninklijk Instituut kunnen contact opnemen met Christiane De Mesmaeker op tel. 02 735 40 85, fax 02 733 24 63 of e-mail ki.doven.en.blinden@fracarita.org.

Handblad is een driemaandijks serviceblad van het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap. Verantwoordelijke uitgever: Jef Foubert, Sterrenkundelaan 30, 1210 Brussel. Redactie en realisatie: Jansen & Janssen, Gent.

Volgend nummer: 15 juni 2002.



Het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap is een Vlaamse openbare instelling.