



Jaarverslag BOL-BUDIV 2010

Met dank aan



met steun van het
Agentschap Ondernemen



INHOUDSOPGAVE

1.	VOORWOORD.....	5
2.	MISSIE VAN BOL-BUDIV.....	9
3.	ONZE ORGANISATIE.....	10
3.1.	Het organigram.....	10
3.2.	Beslissingsorganen	11
3.2.1.	Algemene vergadering	11
3.2.2.	Raad van bestuur.....	11
3.2.3.	Adviescommissies voor de raad van bestuur	12
3.2.4.	Het dagelijks bestuur.....	12
3.2.5.	Functiogram en afdelingen.....	12
3.3.	Onze leden en cliënten.....	13
4.	FINANCIEEL.....	15
5.	ONZE DIENSTVERLENING.....	18
5.1.	Inleiding.....	18
5.2.	Veranderingen binnen de dienstverlening.....	18
5.2.1.	Aanstelling ‘verantwoordelijke coaching’	18
5.2.2.	Personeelwijzigingen	19
5.2.3.	Interne vorming.....	19
5.3.	Helpdesk	20
5.3.1.	Hoeveel vragen werden geregistreerd?	20
5.3.2.	Wie stelde welk soort vragen?	20
5.3.3.	Welke vragen werden gesteld?	21
5.3.4.	Wie beantwoorde vragen?.....	21
5.3.5.	Wanneer werden de meeste vragen gesteld?	22
5.3.6.	Hoe werd de vraag gesteld?.....	22

5.4.	www.assistentie.net.....	23
5.5.	Coaching	25
5.5.1.	Wat is coaching?.....	25
5.5.2.	PAB-coaching: een grote steun bij de opstart met het PAB.....	25
5.5.3.	PGB-coaching.....	26
5.5.4.	PAB- en PGB-coaching in cijfers	27
5.6.	Vorming	31
5.6.1.	Inleiding	31
5.6.2.	Open aanbod	31
5.6.3.	Gesloten aanbod	32
5.6.3.1.	‘PAB en PGB: naar zelfbeschikkingsrecht en zorg op maat’	32
5.6.3.2.	‘De zorg op zijn kop’ (in samenwerking met Handicum).....	33
5.6.3.3.	Infosessies op maat / op vraag.....	34
5.6.4.	PAB-groepen.....	34
5.7.	Dienstverlening in 2011.....	34
6.	BELEIDSBEÏNVLOEDING	36
6.1.	Perspectiefnota minister Vandeuren.....	36
6.2.	Optimalisering van het PAB.....	37
6.3.	Campagne ‘EEN gelukkig pab’	38
6.4.	Statuut van de persoonlijke assistent	38
6.5.	Het PGB-experiment.....	39
6.6.	Startnota hulpmiddelenbeleid in Vlaanderen	39
6.7.	Campagne ‘10 jaar pab’	40
7.	EXPERTISECENTRUM ONAFHANKELIJK LEVEN	41
7.1.	Conferentie over het PGB als motor voor zorgvernieuwing	41
7.2.	Internationale conferentie	41
7.3.	Onderzoek in samenwerking met Universiteit Gent.....	43

7.4.	Internationale samenwerking	44
7.5.	Marktwerving in de zorgsector	45
7.6.	Interne werking	46
7.7.	Communicatie	46
7.8.	EFRO-rapportage en verlenging	46
7.9.	Verderzetting werking ExPERTisecentrum onafhankelijk leven	47
8.	COMMUNICATIE, PR EN SENSIBILISATIE	48
8.1.	Informatieve publicaties.....	48
8.1.1.	De nieuwsbrief.....	49
8.1.2.	De website www.bol-budiv.be	50
8.2.	Marketing	51
8.3.	Fondsenwerving	52
8.4.	Boek 'Vrijheid heeft een naam'	52
8.5.	Pers.....	53
9.	AFDELING ADMINISTRATIE.....	57
9.1.	Personeelsbeleid - HRM	58
9.2.	Ledenadministratie, databankbeheer en secretariaat.....	58
9.3.	Logistiek.....	58
9.4.	Financiën en boekhouding	59
10.	Slotwoord	60

1. VOORWOORD

Beste lezer,

Ik vind het belangrijk stil te staan bij het eerste Mensenrechtenverdrag van de Verenigde Naties (VN) van de 21e eeuw dat België op 30 maart 2007 in New York ondertekende. Dit verdrag gaat over de Rechten van Personen met een Handicap. Ons land ondertekende ook het bijhorende protocol, dat de afdwingbaarheid en de naleving van het verdrag bevat. Hiermee engageerde België zich veel meer dan heel wat andere VN-lidstaten. Op 2 juli 2009 heeft België het VN-verdrag voor personen met een handicap officieel goedgekeurd.

Waarom is het VN-verdrag zo vernieuwend? Het verdrag benadrukt dat personen met een handicap aan een inclusieve samenleving moeten kunnen deelnemen. Zelfstandig leven binnen de gemeenschap, met behulp van 'peer support' en persoonlijke assistentie, is hierbij essentieel. Dit verdrag herinnert ons aan onze opdrachten als budgethoudersvereniging.

Ik citeer uit artikel 19 van het VN-verdrag:

“De Staten die Partij zijn bij dit Verdrag erkennen het gelijke recht van alle personen met een handicap om in de maatschappij te wonen met dezelfde keuzemogelijkheden als anderen en nemen doeltreffende en passende maatregelen om het personen met een handicap gemakkelijker te maken dit recht ten volle te genieten en volledig deel uit te maken van, en te participeren in de maatschappij, onder meer door te waarborgen dat:

- a. personen met een handicap de kans hebben, op voet van gelijkheid met anderen, vrijelijk hun verblijfplaats te kiezen, evenals waar en met wie zij leven, en niet verplicht zijn te leven in een bepaalde leefregeling;*
- b. personen met een handicap toegang hebben tot een reeks van thuis, residentiële en andere maatschappijondersteunende diensten, waaronder persoonlijke assistentie, noodzakelijk om het wonen en de opname in de maatschappij te ondersteunen en isolatie of uitsluiting uit de maatschappij te voorkomen;*
- c. de maatschappijdiensten en –faciliteiten voor het algemene publiek op voet van gelijkheid beschikbaar zijn voor personen met een handicap en beantwoorden aan hun behoeften.”¹*

Ook als budgethoudersvereniging ijveren wij voor de keuzevrijheid om te wonen waar en met wie je wil. We willen dat je als persoon met een handicap ook zelf kan bepalen wie jou assistentie verleent, wanneer je assistentie nodig hebt, en waarvoor (bijvoorbeeld om naar school te gaan, om samen met vrienden op reis te gaan, om je in te zetten voor anderen,...).

Zowel de staf, de bestuurders als de vrijwilligers van BOL-BUDIV hebben zich in 2010 hiervoor opnieuw op verschillende vlakken ingezet. We hebben hard gewerkt op vlak van dienstverlening en vorming, belangenbehartiging en beleidsvoorbereidend werk, kennisverspreiding en sensibilisatie.

¹ Artikel 19 uit het VN-verdrag voor de Rechten van Personen met een Handicap.

In 2010 gonsde het opnieuw van de activiteit binnen BOL-BUDIV. Het is onze hoofdpdracht om een kwaliteitsvolle dienstverlening aan budgethouders en kandidaat-budgethouders te voorzien. Er kwamen nieuwe coaches bij om nog beter op ondersteuningsvragen van budgethouders in te spelen. We evalueren ook voortdurend onze interne werking en dienstverlening. Met onze partners werken we blijvend aan een gepast aanbod voor onze leden, zodat onze leden nog beter hun leven zouden kunnen organiseren met een persoonlijke assistentiebudget (PAB). Daarbij speelt vorming een heel belangrijke rol. Ook in 2010 werkten we intensief aan vormingspakketten voor onze budgethouders, kandidaat-budgethouders en externe geïnteresseerden.

Onze missie ijvert voor keuzevrijheid, zodat de persoon met de handicap kan beslissen om zelf zijn ondersteuning te organiseren en hiervoor het nodige budget te beheren. Om onze missie waar te maken, zetten we sterk in op belangenverdediging. We verdedigen actief de belangen van budgethouders en kandidaat-budgethouders bij de overheid. Om de belangen nog beter te kunnen verdedigen, gingen we in 2010 op zoek naar zogenaamde PAB-ambassadeurs: personen met een handicap of hun vertegenwoordigers die mee nadenken over het beleid en van zich laten horen. We vonden een 10-tal mensen bereid om deze uitdaging aan te gaan. BOL-BUDIV neemt het op zich om deze PAB-ambassadeurs te vormen en te ondersteunen in hun engagement. Het is immers belangrijk dat nieuwe gezichten op de voorgrond treden. BOL-BUDIV zendt zijn zonen en dochters uit!

Beleidsvoorbereidend werk is een belangrijk onderdeel van onze werking. We hebben veel tijd en energie gestoken in de evaluatie van de PAB-richtlijnen binnen het VAPH, met de bedoeling daar waar nodig de richtlijnen en besluit aan te passen en de werking van de PAB-cel te optimaliseren. Dit alles zou ertoe moeten leiden dat het PAB eenvoudiger en transparanter wordt.

Van het PAB naar het PGB is voor ons een logische stap. Het PGB of Persoonsgebonden Budget bevindt zich in een experimentele fase, nu verlengd tot eind 2011. Ook in 2010 hebben we het PGB-experiment actief opgevolgd door deel te nemen aan het PGB-expertencomité binnen het VAPH.

In 2010 leverde minister Jo Vandeurzen zijn conceptnota 'Perspectief 2020' af. Deze nota eiste een groot deel van onze energie. Met deze nota wil de minister het beleid voor personen met een handicap vorm geven tot 2020. Wat waren belangrijke aandachtspunten voor ons? In de eerste plaats is het cruciaal dat je kunt kiezen voor een PAB, ongeacht welke beperking je hebt. Bovendien mag iemands beperking niet in de weg staan van de keuzevrijheid bij de ondersteuning/assistentie. Zij die dit willen, moeten een goede ondersteuning (en/of coaching) krijgen bij het gebruik van hun PAB. Ook zij die vraagverduidelijking willen, moeten hiervan kunnen gebruikmaken. Laagdrempeligheid blijft het codewoord.

Onze grootste uitdaging is om de conceptnota 'Perspectief 2020' op de voet op te volgen. De minister benadrukt dat hij werk wil maken van zorgvernieuwing en ondersteuning op maat, dat het VAPH zelf efficiënter moet werken, dat hij wil investeren in individuele ondersteuning, dat hij zorggarantie en zelfs recht op ondersteuning wil realiseren, dat reguliere diensten zoals thuiszorg veel toegankelijker moeten worden voor personen met een beperking... maar dat het zeker tot 2020 zal duren alvorens dit alles gerealiseerd zal zijn.

Er zal nog heel wat water naar de zee moeten vloeien alvorens we over zorgvernieuwing en ondersteuning op maat kunnen spreken. Pas als alle actoren hiervan doordrongen zijn en als personen met een beperking en hun netwerk op een emanciperende manier ondersteuning krijgen bij hun zoektocht naar een voor hen betekenisvolle plek binnen de samenleving, kunnen we spreken van zorgvernieuwing. Weten dat we niet langer alles moeten ondergaan, maar ook zelf voor anderen veel kunnen betekenen en dat we zelf ons leven kunnen invullen, is een serieuze stimulans om nieuwe zaken te proberen en uitdagingen aan te gaan. We noemen dit sociale return. Dit wordt nooit in beeld gebracht.

Ondersteuning op maat gaat veel verder dan individuele studio's op één campus voorzien of ondersteuning krijgen van een thuiszorgdienst. Leven in een wijk met ondersteuning waar je echt verkiest te wonen, te werken, te leren,... dat is pas een uitdaging. Thuiszorgdiensten die ook buiten de kantooruren ondersteunen, dat zou prachtig zijn. We moeten af van een uitbreidingsbeleid dat voornamelijk de oude zorgvormen bestendigt.

Momenteel moeten personen met een handicap in vele gevallen nog altijd naar de plaats waar ondersteuning gegeven wordt (zoals een bezigheidstehuis, dagcentrum,...). Het PAB blijft men stiefmoederlijk behandelen. De huidige situatie moet dringend omgedraaid worden. De ondersteuning moet gegeven worden op de plaats waar de persoon wil wonen, werken, onderwijs volgen,...

Ook toegankelijk wonen verdient meer aandacht. Want welk nut heeft het als je een individueel budget hebt, maar niet beschikt over een toegankelijke woning? We kunnen ons dezelfde vraag stellen als het gaat over noodzakelijke hulpmiddelen en aanpassingen om zelfbepaling mogelijk te maken. Op beleidsniveau moet men eindelijk eens werk maken van een meerjarenplanning gekoppeld aan een meerjarenbegroting. Een visie op de toekomst hebben is belangrijk, maar vastleggen hoe men dit wil bereiken is nog belangrijker.

Om onze missie en visie kracht bij te zetten, is het essentieel dat we (internationale) kennis verwerven en verspreiden. Daarbij vertrekken we vanuit de invalshoek van personen met een handicap. Een belangrijk instrument is het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven. Het Expertisecentrum is een samenwerkingsverband van organisaties van en voor mensen met een handicap (en hun vertegenwoordigers) die willen investeren in expertise over directe financiering. De verworven kennis gebruikt men voor beleidsbeïnvloeding in Vlaanderen. Via een website (www.independentliving.be), onderzoeksrapporten en een nieuwsbrief verspreidt het Expertisecentrum info over directe financiering. Op 2, 3 en 4 juni 2010 organiseerde het Expertisecentrum in Gent zowel een nationale als een internationale conferentie. Het thema luidde: 'Een persoonsgebonden budget: de motor van zorgvernieuwing'. Deze conferenties werden druk bijgewoond en leverden materiaal op voor verdere discussies.

Ten slotte vormt communicatie en sensibilisatie een belangrijk onderdeel van onze werking. Missie, visie en waarden missen voor een stuk hun doel als we deze niet door allerlei acties en campagnes aan het brede publiek kenbaar maken.

Ook in 2010 hebben we campagnes gelanceerd. In 2010 bestond het Persoonlijke Assistentiebudget namelijk tien jaar. Naar aanleiding van de evaluatie van het PAB, die gebeurde in de schoot van het Vlaams Agentschap van Personen met een Handicap, hebben we de campagne www.eengelukkigpab.be gelanceerd. Voor ons staat het als een paal boven water: de waarde van het

PAB is al meer dan voldoende bewezen. Een hervorming van het PAB kan voor ons enkel leiden naar een verbetering en vereenvoudiging van het PAB.

Een tweede campagne die we gelanceerd hebben draaide om het tienjarig bestaan van het PAB. Voor ons was dit een reden om te vieren, want dankzij het persoonlijke assistentiebudget kunnen personen met een handicap een onafhankelijk leven realiseren.

Natuurlijk mogen we niet vergeten dat we er alles moeten aan doen om een onafhankelijk leven bereikbaar te maken voor de meer dan 5.500 wachtenden. We hebben daarom de website www.10jaarpab.be op poten gezet. Op deze site kan men getuigenissen van PAB-gebruikers lezen. Deze campagne leidde uiteindelijk tot de publicatie van het boek 'Vrijheid heeft een naam' van de auteur Bouke Billiet. Het boek werd op dinsdag 14 december in het Vlaams Parlement aan het publiek voorgesteld. Het is een mooi boek boordevol prachtige foto's en ontroerende getuigenissen van budgethouders, wachtenden en persoonlijke assistenten.

Wat ik allemaal opgesomd heb, was niet mogelijk zonder enerzijds een goede structuur en interne werking en anderzijds de niet aflatende inzet van de administratieve medewerkers, de staf, het bestuur, de talrijke vrijwilligers, onze sympathisanten en onze partners. Oprechte dank voor jullie inzet.

Ik wens jullie veel leesplezier.

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

Viviane Sorée
Voorzitster BOL-BUDIV

2. MISSIE VAN BOL-BUDIV

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

BOL-BUDIV streeft naar een onafhankelijk leven: zelf de vrije keuze hebben over hulpmiddelen, assistentie, toegankelijke woningen en diensten in de gemeenschap.

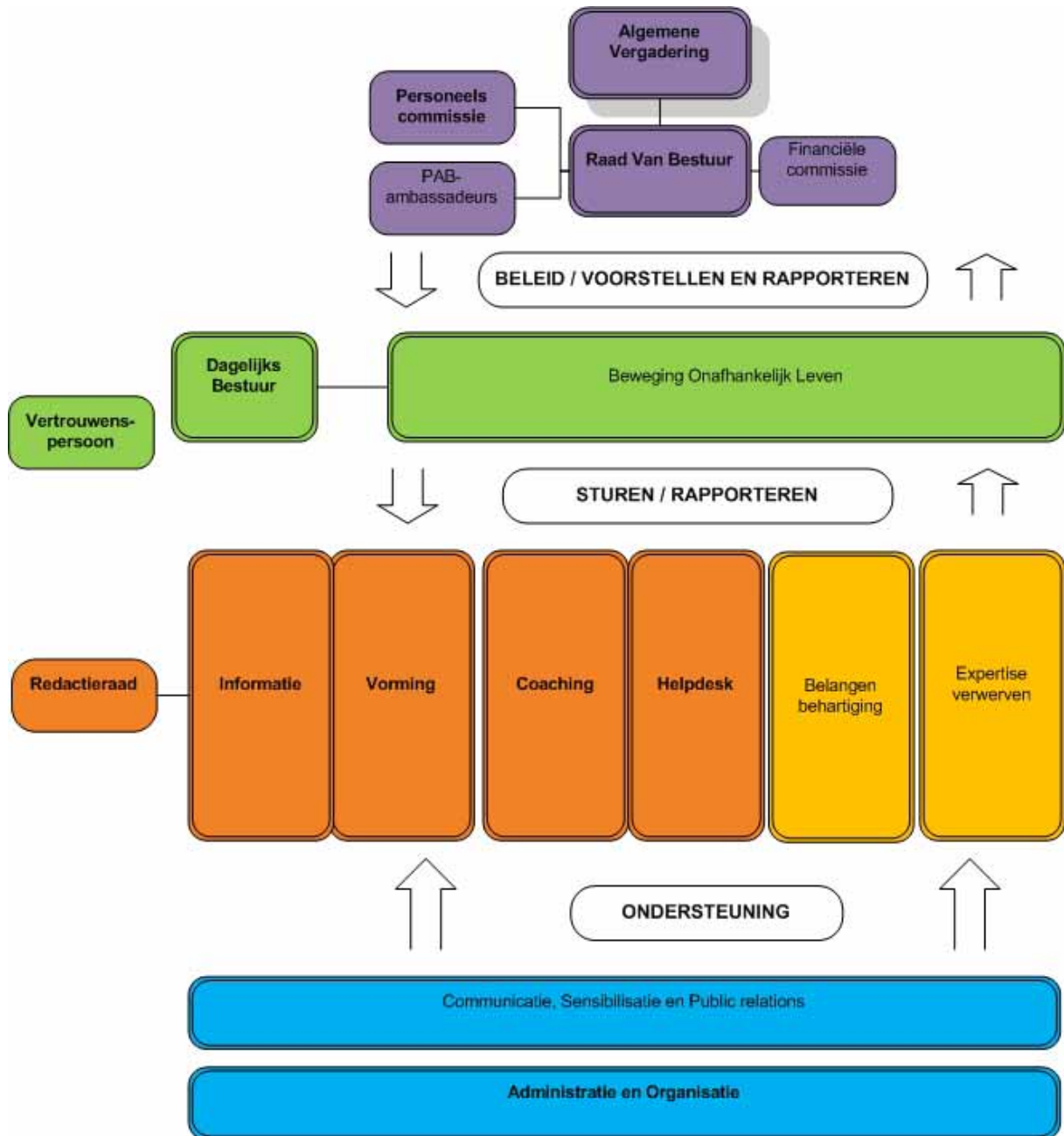
BOL-BUDIV komt op voor **de zelfbeschikking van personen met een beperking** in alle domeinen van het leven. Dit willen we bereiken via **'empowerment'**, waarbij we personen met een beperking sterker maken zodat zij in staat zijn op te komen voor hun eigen belangen en die van hun collega's. Als **ervaringsdeskundigen** 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.

Deelaspecten van onze missie:

- Zelfbeschikking via recht op **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**
- *Doel* - **Vrij en doordacht beslissen**

3. ONZE ORGANISATIE

3.1. HET ORGANIGRAM



3.2. BESLISSINGSORGANEN

3.2.1. Algemene vergadering

De algemene vergadering van BOL-BUDIV bestaat uit 29 werkende leden. Van hen zijn 24 budgethouder, of ouder van een persoon met een beperking. Drie personen zijn kandidaat-budgethouder (= ze wachten op een PAB). De algemene vergadering komt driemaal per jaar samen.

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

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 en één is 'brus' (broer of zus). 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 **PAB-ambassadeurs** 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 bestuursraad. 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 helpdesk zijn opdrachten voor **dienstverlening**. **Belangenbehartiging** gebeurt door de directeur en het Expertisecentrum, in overleg met de raad van bestuur en alle afdelingen.



3.3. ONZE LEDEN EN CLIËNTEN

- ✓ Bij BOL-BUDIV geregistreeerde budgethouders:

Jaar	Geregistreeerde budgethouders	Leden-budgethouders
2004	322	
2005	434	
2006	670	
2007	832	477
2008	1088	628
2009	1270	790
2010	1428	849

- ✓ Bij BOL-BUDIV geregistreeerde kandidaat-budgethouders (= mensen die wachten op een PAB):

Jaar	Kandidaat budgethouders
2004	193
2005	366
2006	382
2007	666
2008	720
2009	1091
2010	1.321

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

Aard van de beperking	2006	2007	2008	2009 ²	2010
Auditief	5%	3%	2%	3%	4%
Psychisch	13%	4%	4%	4%	4%
Visueel	30%	6%	6%	8%	7%
Autisme	5%	7%	9%	12%	12%
Verstandelijk	11%	20%	21%	29%	28%
Motorisch	37%	60%	58%	44%	45%

² Lichte verschuivingen zijn het gevolg van een meer adequate opvolging van de persoonlijke gegevens, o.a. dankzij een belronde onder onze leden en een gratis antwoordformulier.

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

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

4. FINANCIIEEL

Afrekening 2010		
Uitgaven	Totaal	1.143.565,53
610000	Huur en onderhoud gebouwen	44.412,64
610001	Huur materiaal & ruimten	16.157,99
611300	Huur & Onderhoud rollend materieel	7.881,14
611310	Intresten huur rollend materieel	1.571,86
612110	Nutsvoorzieningen	-422,11
612130	Brandstof voertuigen	7.208,50
612400	Drukwerk & reproductie	32.930,92
612410	Bureelbenodigdheden & klein materiaal	15.123,88
612510	Informatica	23.003,93
612511	Website	2.517,85
613000	Erelonen	19.996,66
613130	Vrijwilligersvergoeding	8.356,06
613140	Samenwerkingskosten	9.453,79
613160	Inbreng in EFRO Project	62.368,25
613190	Beheerskosten sociaal secretariaat	6.742,11
613191	Beheerskosten maaltijdcheques	1.848,47
613700	Telecommunicatie	15.996,78
613730	Post- en verzendingskosten	21.661,11
613803	Promotionele kosten	6.298,79
613810	Representatie en onthaal	10.011,27
613820	Documentatie, leermiddelen en vorming	4.569,09
614000	Verzekeringen	7.280,96
615000	Verplaatsingskosten personeel	1.207,33
615100	Verplaatsingskosten andere	12.225,37
616000	Kosten boekhouding	1.887,73
616250	Overhead	0,00
617000	Interim-personeel	300,00
620200	Wedden bediende	544.380,28
620210	Vergoedingen bediende	879,09
620220	Vakantiegeld	-5.235,66
620230	Woon-werkverkeer	6.559,77
620500	Kosten eigen aan de werkgever	37.794,43
621200	RSZ+bedrijfsvoorheffing	141.062,88
621900	Patronale lasten andere	0,00
623000	Verzekering Arbeidsongevallen	0,00
623100	Bedrijfsgeneeskunde	658,87

623300	Onkosten thuiswerk	0,00
623270	Provisie vakantiegeld	9.969,69
623280	Provisie Sociaal Passief	0,00
623900	Andere personeelskosten	0,00
623910	Maaltijdcheques	13.544,56
630200	Afschrijvingen op materiële vaste activa	44.990,60
Andere bedrijfskosten		8.370,65
640000	Verkeersbelasting	938,75
641001	Kosten vzw oprichting en publicaties	406,49
650100	Creditintrest	161,20
654000	Wisselresultaten	0,00
656100	Bank- en girokosten	850,08
656310	Betalingsverschillen	419,72
656500	Intresten	5.594,41
Opbrengsten		1.135.196,49
Verkoop		261.412,35
700000	Verkopen coaching	259.398,25
742000	Advertenties	1.410,00
700200	Inkomsten vorming	604,10
Subsidies		460.302,20
740200	Loonkostsubsidie	71.389,65
740300	Subsidies VAPH - basis	84.799,38
740400	Subsidies beweging	0,00
740500	Subsidies Stad Gent - provincie	500,00
740510	Subsidies Prov. Antwerpen	0,00
740600	Subsidies - EFRO	227.911,92
740700	Eigen inbreng BOL-BUDIV	62.368,25
740800	Cofinanciering EFRO-project	13.333,00
Lidgeld		173.731,40
741000	Aansluitingsbijdragen	130.312,60
741100	Lidgeld budgethouders	43.418,80
Giften		216.500,00
745000	Partnerships	142.500,00
745100	Giften serviceclubs	69.560,00
745200	Giften particulieren	4.440,00
Diverse		23.250,54

743100	Recuperatie van personeelskosten	11.845,22
748000	Recuperatie van kosten	6.210,00
749000	Diverse	0,00
751000	Creditintrest	146,07
756310	Betalingsverschillen	366,71
764000	Uitzonderlijke opbrengsten	4.682,54
799000	Overgedragen resultaten	0,00
Resultaat		-8.369,04

5. ONZE DIENSTVERLENING

5.1. INLEIDING

BOL-BUDIV is een organisatie die personen met een handicap ondersteunt die een Persoonlijke Assistentiebudget aanvragen, of ermee werken. Voor deze dienstverlening kan men terecht bij de helpdesk en de coaches.

De helpdesk van BOL-BUDIV ondersteunt telefonisch en per e-mail iedereen die vragen heeft over het PAB. Voor leden van BOL-BUDIV is de helpdesk gratis. Het lidmaatschap kost jaarlijks 50 euro en kan men betalen met het PAB. Waar de helpdesk ontoereikend is, kunnen budgethouders beroep doen op een coach. PAB-coaching kost 75 euro per uur en kan men betalen met het PAB. De dienstverlening biedt daarnaast ook nog informatie (website, nieuwsbrief, publicaties) en vorming (infodagen, startersdagen, PAB-groepen).

5.2. VERANDERINGEN BINNEN DE DIENSTVERLENING

5.2.1. Aanstelling ‘verantwoordelijke coaching’

De PAB-coaching is gestart als een klein experiment en is erg snel gegroeid. In 2010 blijft de vraag naar coaching stijgen en breidt het team verder uit van 5 naar 7 coaches. Dit vergde meer opvolging en coördinatie. Om in 2010 onze dienst coaching beter uit te bouwen, hebben we **Annelies Vande Vyvere** aangesteld als verantwoordelijke coaching.

HALLO, MET BOL-BUDIV?

Van eerste contact tot tevreden lid.

- *Een nieuwe budgethouder mag starten met PAB vanaf 1 september 2010.*
- *Hij neemt contact op met de helpdesk van BOL-BUDIV. De helpdeskmedewerker beantwoordt zijn eerste vragen en maakt hem wegwijs in het dikke pak papieren dat hij van de PAB-cel ontvangen heeft.*
- *Hij krijgt de opstartmap alsook een uitnodiging om naar een startersdag te komen.*
- *Er wordt een afspraak gemaakt met een PAB-coach en de budgethouder gebruikt hiervoor de waardebou.*
- *Het huisbezoek vindt binnen de week plaats.*
- *Maar ondertussen mag hij steeds contact opnemen met de helpdesk voor al zijn vragen, opmerkingen en zorgen over het PAB.*
- *De PAB-coach komt aan huis. Samen bekijken ze hoe de budgethouder het PAB wil invullen.*
- *De budgethouder sluit een contract met de PAB-coach.*
- *De coach zal regelmatig langskomen om te helpen zoeken naar assistenten.*
- *Ook voor het opmaken van de kostenstaat is de coach de eerste keer onontbeerlijk, want de budgethouder wil zeker zijn dat hij alles correct invult.*
- *De budgethouder is tevreden van de dienstverlening en betaalt het lidgeld aan BOL-BUDIV. Voor dringende vragen neemt hij contact op met de helpdesk.*

In 2010 zijn we efficiënter gaan werken. Zo hebben we in eerste instantie de coachingdossiers herverdeeld op basis van de woonplaats van de budgethouder. Een aantal budgethouders kreeg dus een nieuwe coach. Het grote voordeel is dat de coaches nu zelf hun werk nog meer regionaal kunnen organiseren. De verantwoordelijke coaching werkt het opleidingstraject voor nieuwe coaches uit.

Daarnaast merken we ook dat er verschillende methodieken van PAB-coaching bestaan binnen de organisatie. Door een structureel overleg tussen de coaches te organiseren, willen we kennis uitwisselen over deze methodieken. Het uiteindelijke doel is een handboek voor de coaches. We moeten wel nog uitklaren wat de vorm, de norm en de functie van het coachingverslag is.

5.2.2. Personeelswijzigingen

In het begin van het jaar ging **Naomi Apers** (helpdesk- en vormingsmedewerker) met zwangerschapsverlof. Zij werd vervangen door **Gerd Callewaert**, die na één maand aan de slag ging als PAB-coach. Naomi werd opnieuw vervangen door **Daphné Van den Broucke** gedurende de resterende zes maanden. Met veel spijt moesten we afscheid nemen van **Cor Van Damme**, die tijdens de zomer zijn ontslag gaf. Cor werd vanaf 1 september vervangen door **Karen De Wilde**.

Om de PAB-toekenningen op te vangen, werden Gerd Callewaert en **Erna De Keyser** in dienst genomen als PAB-coach. Julie Nemeth (PAB-coach) werd ontslagen. Zij werd vervangen door **Hilde Cardinaels**. De andere PAB-coaches zijn nog steeds **Gonda Geeroms** en **Hilde De Landtsheer**. **Sabine Van Doorslaer** is PGB-coach. Annelies Vande Vyvere werkt sinds 1 maart als PAB-coach en als verantwoordelijke coaching. **Joba Maréchal** is nog steeds op post als coördinator dienstverlening.

5.2.3. Interne vorming

In 2010 hebben we ingezet op vorming en opleiding. In onderstaand overzicht ziet men welke opleidingen de medewerkers van onze dienstverlening volgden:

Maand	Onderwerp
April	<i>Opleiding professioneel telefoneren</i>
	<i>Voorstelling ALS Liga vzw</i>
Mei	<i>Voorstelling PLAN vzw</i>
Juni	<i>Basis sociale wetgeving en werking sociale secretariaten – door Securex</i>
Juli	<i>Dienstencheques – door t-interim</i>
Augustus	<i>Hulpmiddelen – door Marleen Lambreghts</i>
September	<i>Computertechnologie – door MODEM vzw</i>
November	<i>Uiteenzetting zorgregie door VGPH</i>
December	<i>Outlook 2007, alsook tewerkstellingsmaatregelen door Securex.</i>

5.3. HELPDESK

De helpdesk werd in 2010 ondersteund met middelen van EFRO en het Hermesfonds.

In 2010 behandelden we iets minder cases dan in 2008 en 2009. We verklaren dit grotendeels door het succes van onze coaching (zie verder in dit hoofdstuk).

5.3.1. Hoeveel vragen werden geregistreerd?

Vragen van	2006	2007	2008	2009	2010
PAB-budgethouders	773	1415	2269	2089	2074
PGB-budgethouders	-	-	55	265	151
Kandidaat-budgethouders	238	621	527	382	565
Personen met een handicap	87	281	155	74	72
Persoonlijke assistenten	76	475	137	83	83
Aantal cases TOTAAL	1433	3185	3498	3214	3162

5.3.2. Wie stelde welk soort vragen?

De helpdesk wordt gecontacteerd door personen met een handicap (= zij hebben het PAB nog niet aangevraagd), kandidaat-budgethouders (= zij wachten op een PAB), budgethouders (= zij hebben een PAB) en persoonlijke assistenten (= zij worden tewerkgesteld via een PAB). Verder zijn er ook nog sympathisanten en organisaties die beroep doen op onze helpdesk. Elke vraag wordt geregistreerd op naam van de vraagsteller én op het onderwerp van de vraag. Bij de helpdesk spreekt men intern niet van vragen, maar van 'cases'.

In totaal deden 1.276 personen beroep op onze helpdesk. Dat komt neer op een gemiddelde van 2,5 cases per gebruiker. Van deze groep deden 37 personen intensief beroep op de helpdesk: zij stelden tien of meer vragen (gemiddelde van 12 vragen, hoogste aantal 25).

	2009	2010
Aantal individuele gebruikers	1.159	1.276
Aantal gebruikers met tien of meer vragen	62 (gemiddeld 15 vragen)	37 (gemiddeld 12 vragen per persoon)

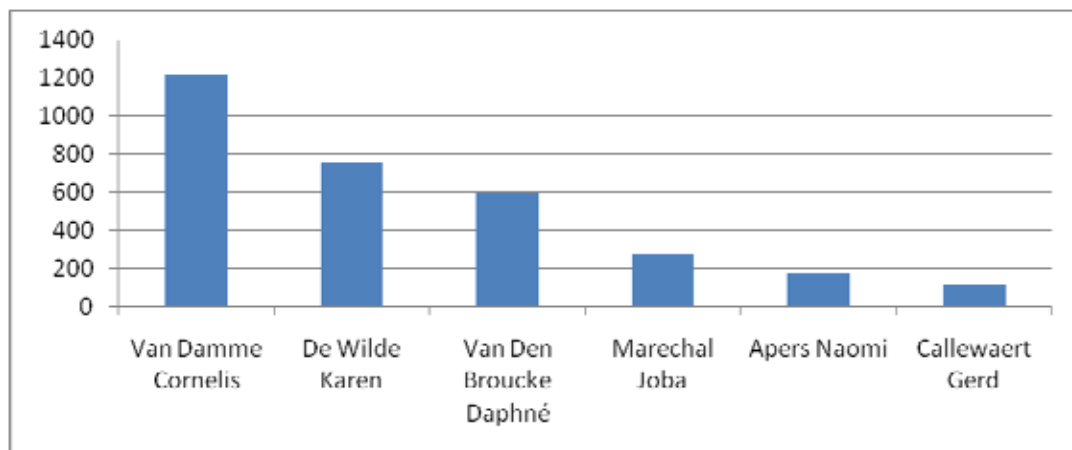
5.3.3. Welke vragen werden gesteld?

De top drie van meest gestelde vragen aan de helpdesk gaan over: kosten bewijzen (bijvoorbeeld: hoe bewijs ik deze kost, is dit direct of indirect?), de status van het aanvraagdossier (bijvoorbeeld: wanneer mag ik nu starten?), budgetbeheer (bijvoorbeeld: wat is de 80%-regeling?).

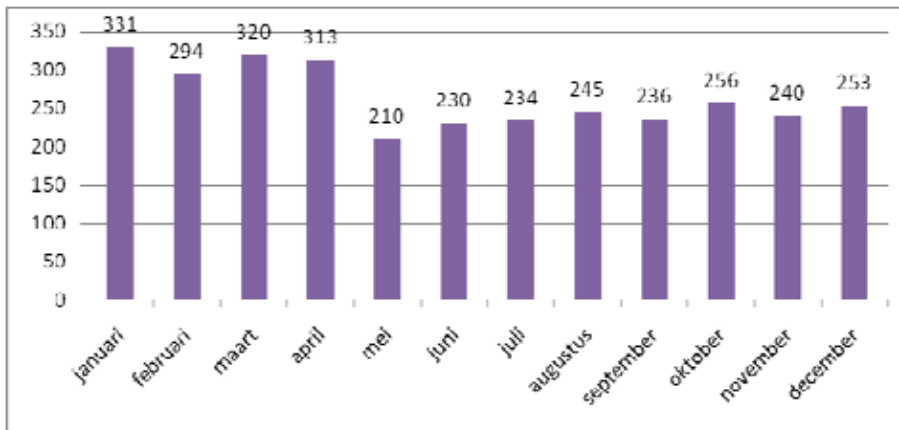
Meest gestelde vragen	Aantal
Kosten bewijzen	296
Status van dossier	200
Budget beheren	194
PAB	171
Dienstencheques	162
Inschaling	150
Persoonlijke assistentie	144
Aanvraag	142
Juridische vragen	116

5.3.4. Wie beantwoordde vragen?

Totaal aantal cases per behandelaar in 2010:



5.3.5. Wanneer werden de meeste vragen gesteld?



In 2010 werden gemiddeld 263 vragen per maand geregistreerd. In het voorjaar waren het de drukste maanden voor de helpdesk. Er waren in die periode ook nieuwe opstarters: mensen die van start mochten gaan met hun PAB.

5.3.6. Hoe werd de vraag gesteld?

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

Net als in de voorbije drie jaar, blijven ook in 2010 telefoon en e-mail de belangrijkste communicatiemiddelen voor de helpdesk.

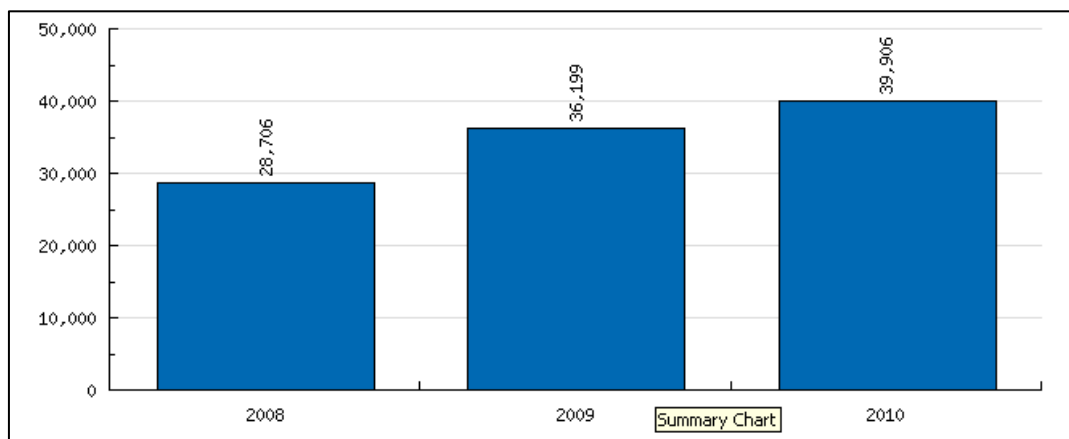
5.4. WWW.ASSISTENTIE.NET

Eind 2007 werd de website www.assistentie.net gelanceerd. Deze website 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 nam in oktober 2010 de taak van Cor Van Damme over als zoekertjesverantwoordelijke van de website.

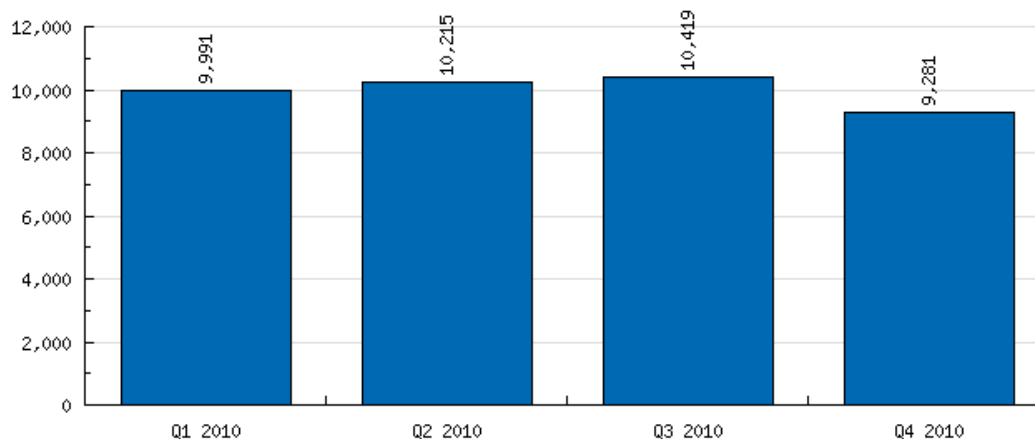
- **Bezoekers op jaarbasis:**

In 2010 hebben 39.906 unieke bezoekers de website bezocht. Dit zijn 3.707 meer bezoekers dan in 2009. Sinds de lancering van de website is er elk jaar een stijging te zien van het aantal bezoekers:



- **Bezoekers per kwartaal:**

In het derde kwartaal waren er 10.419 unieke bezoekers. Gemiddeld zijn er 9.977 bezoekers per kwartaal.



- **Bezoekers per dag:**

Het gemiddelde aantal bezoekers per dag bedroeg 109. Dat zijn er tien meer in vergelijking met 2009 en ruim 30 meer in vergelijking met 2008.

De website wordt druk bezocht door budgethouders en persoonlijke 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. COACHING

Voor sommige budgethouders is de ondersteuning van de helpdesk onvoldoende. Doordat de helpdesk via onrechtstreekse communicatiemiddelen werkt (e-mail, telefoon, fax, post, ...) kunnen bepaalde vragen niet goed worden uitgeklaard. Dit ligt niet aan de werking van de helpdesk, maar wel aan de beperking van het systeem 'helpdesk' op zich: sommige budgethouders hebben individuele ondersteuning nodig die verder gaat dan telefoon of e-mail.

5.5.1. 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.

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 BOL-BUDIV 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 helpdeskmedewerker. De ondersteuning van de helpdesk is en blijft gratis.

Van budgethouders wordt wel verondersteld dat zij lid worden. De coach is in loondienst bij BOL-BUDIV. Coaching kost 75 euro per uur en kan betaald worden met het PAB.

5.5.2. PAB-coaching: een grote steun bij de opstart met het PAB

Bij de toekenning van het PAB krijgen startende budgethouders een waardebon van het VAPH, goed voor één verkennend gesprek voor zorgconsulentschap. De bon heeft een waarde van 150 euro. Bij BOL-BUDIV krijgt men hiervoor een huis- of kantoorbezoek van een PAB-coach gedurende twee uur. Ook de verplaatsing heen en terug en het verslag zijn inbegrepen.

Een eerste coachinggesprek is gericht op het inzicht krijgen in:

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

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

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

5.5.3. PGB-coaching

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

In 2009 ging het PGB-experiment concreet van start: vanaf 23 april 2009 mochten 200 PGB-budgethouders aan de slag met hun budget. De dienstverlening van BOL-BUDIV stoomde zich klaar: onze helpdeskmedewerkers en PGB-coaches werkten zich in de nieuwe materie in, die toch anders bleek dan bij het PAB. 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. Ook de vergoeding van de PGB-coach verloopt anders dan bij het PAB: elke deelnemer van het PGB-experiment ontvangt 12 waardebonnen. De budgethouder betaalt de coach met een waardebon. Elke waardebon is goed voor twee uur coaching. Hieronder verstaan we een bezoek aan huis, de verplaatsingskosten of de administratie.

In 2010 werden onze coachingactiviteiten in het kader van het PGB verder gezet. Het experiment werd verlengd tot 31 december 2011.

5.5.4. PAB- en PGB-coaching in cijfers

	Coaches	Aantal huisbezoeken	Aantal gecoachte budgethouders	Aantal starters bij BOL-BUDIV	Totaal aantal toekenningen	Actieve coaching
2007	Gonda, Sabine D.	77	48	28	(?)	-
2008	Gonda, Ken, Sabine D, Sabine V.	422	197	123	(?)	-
2009	Gonda, Sabine, Annelies, Julie, Hilde	731	265	99	185	-
2010	Annelies, Erna, Gerd, Gonda, Hilde D, Hilde C, Julie, Sabine	840	284	76	135	162

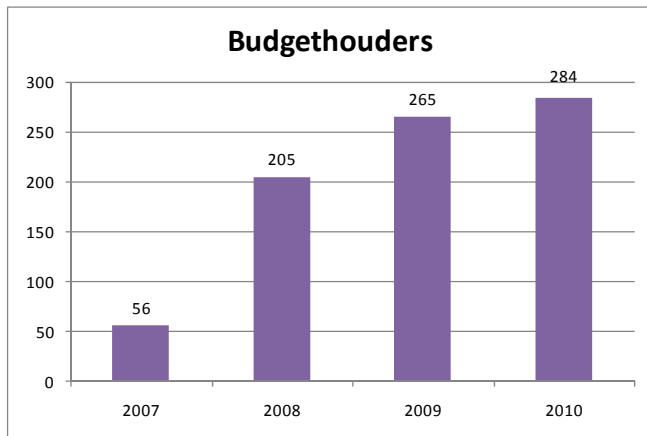
In 2010 legden we in totaal 840 huisbezoeken af bij 284 budgethouders. Hiervan vonden 153 huis- of kantoorbezoeken plaats bij 38 PGB-budgethouders. 162 budgethouders deden minimum elk kwartaal opnieuw beroep op onze coaches. Slechts 27 van 76 starters worden actief gecoacht: zij krijgen minstens elk kwartaal ondersteuning van een coach.

Hieronder staat het aantal keer dat budgethouders beroep deden op coaching (2010).

1	budgethouder deed	13	keer beroep op onze diensten
2	budgethouders deden	10	keer beroep op onze diensten
1	budgethouder deed	8	keer beroep op onze diensten
7	budgethouders deden	7	keer beroep op onze diensten
5	budgethouders deden	6	keer beroep op onze diensten
30	budgethouders deden	5	keer beroep op onze diensten
76	budgethouders deden	4	keer beroep op onze diensten
25	budgethouders deden	3	keer beroep op onze diensten
54	budgethouders deden	2	keer beroep op onze diensten
83	budgethouders deden	1	keer beroep op onze diensten

In 2010 deden 76 startende budgethouders beroep op onze coaches in ruil voor een waardebon. Van hen sloten 27 budgethouders een contract af voor coaching, waarbij ze minstens elk kwartaal één maal beroep deden op een coach. In 2009 waren dit nog 50 op 99 budgethouders. We vermoeden dat ons tarief van 75 euro per uur hiervoor de reden is. Budgethouders die voor de prijsstijging al beroep deden op ons, hadden al goede ervaringen met onze coaches. Voor nieuwe budgethouders is de drempel om beroep te doen op onze diensten hoger omwille van de prijs.

Evolutie van het aantal gecoachte budgethouders (2007-2010):

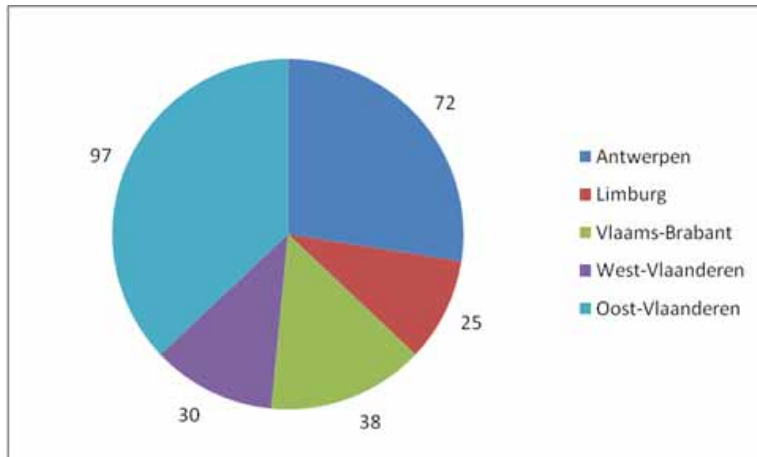


In de tabel hiernaast staat de evolutie van het aantal gecoachte budgethouders bij BOL-BUDIV.

Waar in Vlaanderen zijn de coaches actief?



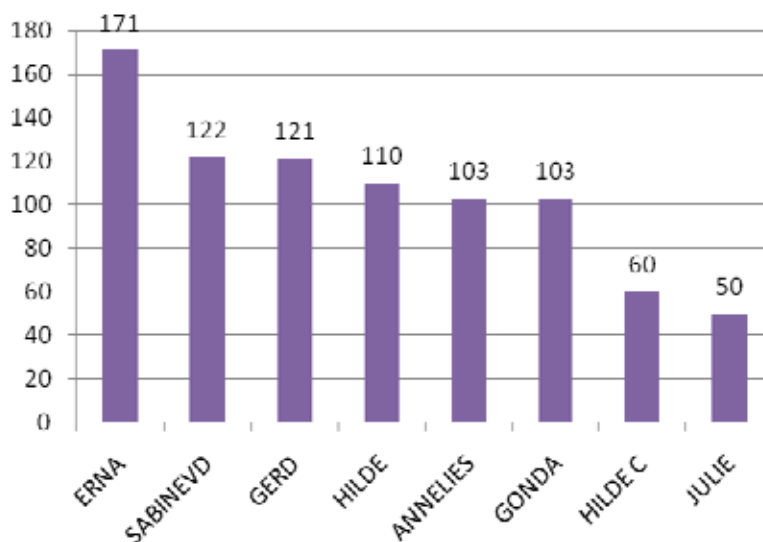
Op deze kaart staan alle gemeentes waar onze PAB-coaches huisbezoeken afgelegd hebben in 2010. Onze coaches zijn actief in alle Vlaamse provincies, inclusief Brussel. Vooral in Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en Antwerpen brengen de coaches veel huisbezoeken. Maar ook in West-Vlaanderen en Limburg is er vraag naar PAB-coaching van BOL-BUDIV.



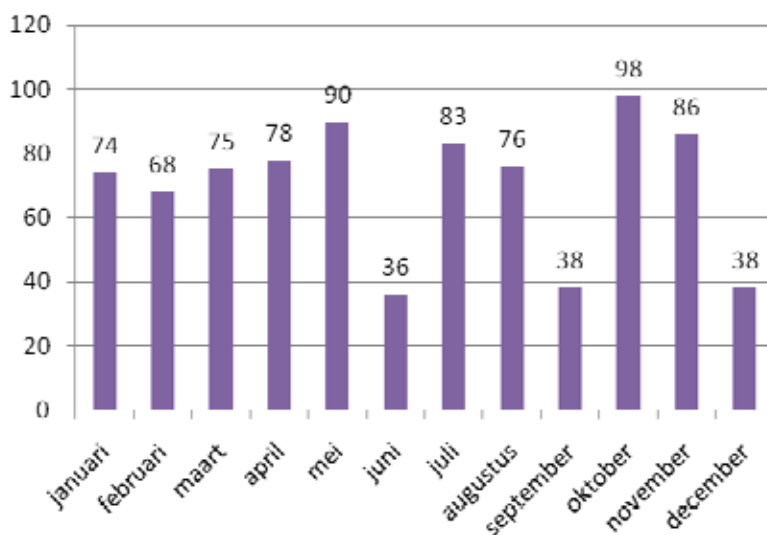
Waar wonen de budgethouders die coaching krijgen?

Van de budgethouders die coaching krijgen, wonen er 97 in Oost-Vlaanderen, 30 wonen er in West-Vlaanderen, 38 in Vlaams-Brabant, 25 in Limburg en 72 in Antwerpen.

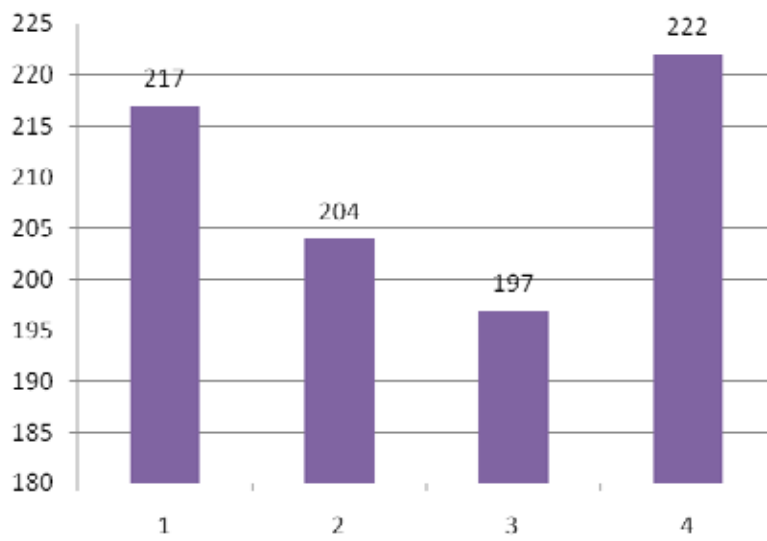
Totaal aantal huisbezoeken per coach (2010):



Totaal aantal huis- en kantoorbezoeken per maand (2010):



Totaal aantal huis- en kantoorbezoeken per kwartaal:



5.6. VORMING

5.6.1. Inleiding

BOL-BUDIV organiseert vorming over PAB en PGB voor kandidaat-budgethouders, budgethouders en professionelen. Binnen BOL-BUDIV is een deeltijdse medewerker verantwoordelijk voor het ganse vormingsaspect, Naomi Apers (2/5). In 2011 was Naomi voornamelijk bezig met het ontwikkelen van 'Training Goede Werkgever'. Naomi werkte hiervoor nauw samen met Isabelle De Buck, vrijwilliger. Doelstelling van de cursus is budgethouders vormen als opdracht-/werkgever, sterker maken in de vaardigheden die je daarbij nodig hebt, los van het budget zelf. Het gaat concreet over vaardigheden als: leidinggeven, motiveren, feedback geven, enz. Daarnaast bleef ook het 'gewone' aanbod verder lopen.

5.6.2. Open aanbod

Een open aanbod wordt vooraf openbaar aangekondigd. Iedereen kan zich inschrijven. BOL-BUDIV organiseert in het open aanbod de infodagen 'Wat is PAB?', startersdagen voor (nieuwe) budgethouders en themadagen voor budgethouders. Daarnaast vinden ook nog bijeenkomsten van PAB-groepen plaats.



We organiseerden vijf infodagen over 'De PAB-inschaling'.

Datum	Locatie	Aantal inschrijvingen
20/03/2010	Deinze	4
24/04/2010	Berchem	18
8/05/2010	Hasselt	28
29/05/2010	Kortrijk	26
12/06/2010	Vilvoorde	16

We organiseerden 11 startersdagen:

Datum	Locatie	Aantal inschrijvingen
20/03/2010	Deinze	12
17/04/2010	Deinze	4
24/04/2010	Berchem	3
08/05/2010	Hasselt	geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen
29/05/2010	Kortrijk	geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen
12/06/2010	Vilvoorde	geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen
02/10/2010	Berchem	5
09/10/2010	Gentbrugge	geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen
16/10/2010	Kortrijk	9
23/10/2010	Heusden-Zolder	geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen
30/10/2010	Asse	geannuleerd wegens te weinig inschrijvingen

5.6.3. Gesloten aanbod

Een gesloten aanbod wordt gedefinieerd als een aanbod dat op vraag van een organisatie wordt georganiseerd.

5.6.3.1. 'PAB en PGB: naar zelfbeschikkingsrecht en zorg op maat'

Binnen het gesloten aanbod biedt BOL-BUDIV het programma 'PAB en PGB: naar zelfbeschikkingsrecht en zorg op maat' aan voor professionelen.

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

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

- Voor partnerorganisaties en belangenorganisaties voor personen met een handicap: 35 euro per uur en 100 euro per dagdeel.
- Voor Hogescholen en Universiteiten: 60 euro per uur en 180 euro per dagdeel.
- Voor welzijns- en gezondheidsorganisaties en mutualiteiten: 100 euro per uur en 300 euro per dagdeel.
- Voor (koepels van) gesubsidieerde residentiële voorzieningen: 200 euro per uur en 600 euro per dagdeel.
- Voor commerciële organisaties: 300 euro per uur en 900 euro per dagdeel.

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

Het aanbod belicht vier thema's:

1. Basissessie: Wat is PAB?



Het PAB is een relatief nieuwe keuzemogelijkheid binnen de zorg. Het stelt de zorgvrager zelf in staat te beschikken over de invulling van zijn zorg en assistentie. Met een PAB worden personen met een handicap echt opdrachtgever, zelfs vaak werkgever, van hun assistenten. Werken met het PAB is een

belangrijke hefboom naar emancipatie. De persoon met een handicap krijgt immers zelf de middelen in handen om zijn zorg en zijn leven te organiseren. Tijdens deze sessie wordt uitgelegd wat PAB is en welke rol de budgethoudersvereniging BOL-BUDIV hierin speelt.

2. Module 1: Vraaggestuurde zorg

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

3. Module 2: Directe financiering

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

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

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

4. Module 3: Het Burgerschapmodel

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

5.6.3.2. 'De zorg op zijn kop' (in samenwerking met Handicum)

BOL-BUDIV heeft in 2008 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de vormingsorganisatie Handicum. In 2009 organiseerden we samen de cursus 'De zorg op zijn kop' voor professionelen met als thema's 'Vraagverduidelijking, PAB en PGB'. Ook in 2010 werd deze cursus herhaald.

In deze tweedaagse cursus vertrekken we vanuit het burgerschapsmodel en gaan we samen met de professionelen op zoek wat deze begrippen in de dagelijkse praktijk kunnen teweegbrengen. Hierbij onderzoeken we hoe een begeleider, coach, mentor, assistent, familie,... mensen met een beperking kan ondersteunen zodat de persoon met de handicap eigen keuzes kan maken.

De vorming vond plaats op 12 en 19 januari 2010.

5.6.3.3. Infosessies op maat / op vraag

Daarnaast gaf BOL-BUDIV op vraag van organisaties infosessies:

Datum	Onderwerp
23 maart 2010	“Wat is PAB + Dienstverlening BOL-BUDIV” aan T-interim
26 april 2010	“Wat is PAB” aan het VSPW
19 mei 2010	“Wat is PAB + Dienstverlening BOL-BUDIV” aan Bond Moyson Oost-Vl.
26 augustus 2010	“De inschaling” aan Bond Moyson Oost-Vlaanderen
5 oktober 2010	“De inschaling” aan Euromut
25 november 2010	“Wat is PAB en PGB” aan Inclusie Vlaanderen
7 december 2010	“Wat is PAB” aan Hermes Oostende

5.6.4. PAB-groepen

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

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

In 2010 waren er PAB-groepen in de provincies Limburg (9 februari, 18 juni, 12 oktober), Antwerpen (13 januari, 24 februari, 2 februari, 28 april 2010).

5.7. DIENSTVERLENING IN 2011

In 2011 willen we de kwaliteit van de dienstverlening behouden en verhogen.

Voor de helpdesk betekent dit: het openstellen van onze helpdesk van 10 tot 17u. Door de vrijgekomen tijd moet systematisch en wekelijks overleg met de coördinator mogelijk worden. We willen de helpdesk graag ook gratis maken door een gratis 0800-nummer.

Voor de coaching willen we inzetten op efficiëntie en correcte facturatie.

We optimaliseren de informatie die we verspreiden: de FAQ op de website, de infomappen, enzovoort.

We hervormen de vormingsactiviteiten van BOL-BUDIV. De vorming die aangeboden wordt vanuit de dienstverlening, overlapt nu soms met vorming van het Expertisecentrum. In 2011 willen we daar duidelijke afspraken over maken.

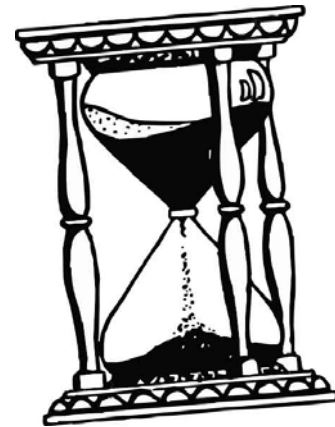
We engageren ons om in 2011 het huidige open aanbod systematisch in elke provincie te plannen. Dit betekent concreet dat we infodagen over 'wat is PAB', startersdagen alsook themadagen zullen plannen in elke provincie. Ook de PAB-groepen blijven we voortzetten in samenwerking met VFG.

We gaan verder met de training 'Goede Werkgever'. De training wordt een eerste keer getest in januari 2011.

6. BELEIDSBEÏNVLOEDING

BOL-BUDIV verdedigt de belangen van alle personen met een beperking die onafhankelijk willen leven. Door een wisselwerking tussen de afdeling dienstverlening, belangenbehartiging en het Expertisecentrum gebeurt dit met veel kennis van de problemen van mensen met een beperking.

BOL-BUDIV komt op voor het recht op een PAB of PGB en voor een betere subsidiëring en omkadering van elke vorm van directe financiering voor ondersteuning of hulpmiddelen. BOL-BUDIV bewaakt dat dit gebeurt in een kader waarbij de persoon met een beperking voldoende onafhankelijke ondersteuning krijgt bij het verduidelijken van zijn vragen en het begeleiden van zijn traject.



Wij verdedigen de belangen van personen met een beperking bij het VAPH. Daarnaast verdedigen we de belangen bij de Vlaamse overheid wat betreft de wachtlijsten en de nood aan meer zorgvernieuwing. Ook nemen we de belangenverdediging op samen met de werkgevers- en werknemersorganisaties, onder meer wat betreft het statuut van de assistent en de budgethouder. Ten slotte dienen we personen met een beperking te versterken bij contacten met sociaal secretariaten, mutualiteiten, interim-kantoren, onderwijsinstellingen en voorzieningen voor personen met een beperking.

In 2010 werd beslist om nog meer in te zetten op beleidswerk door de aanwerving van een 4/5^{de} beleidsmedewerker. In overleg met de directeur volgt deze medewerker het beleidswerk op, vertegenwoordigt zij BOL-BUDIV in overlegstructuren binnen het VAPH en is zij de procesbegeleider bij het komen tot standpunten binnen de organisatie.

6.1. PERSPECTIEFNOTA MINISTER VANDEURZEN

Eind 2009 kondigde minister van Welzijn Jo Vandeurzen (CD&V) 2010 aan als een scharnierjaar. Het jaar waarin een meerjarenplan vorm zou krijgen en knopen worden doorgehakt. Het was dan ook uitkijken naar het Witboek waarin de minister zijn lange termijn plan ging neerpennen. Eind augustus werd dit beleidsdocument onder de titel 'Perspectief 2020: nieuw ondersteuningbeleid voor personen met een handicap' voorgesteld aan de pers. Maar daar gingen enkele drukke en spannende maanden van overleg met de sector aan vooraf. Een blik achter de schermen:

In maart 2010 stelt de minister een eerste conceptnota voor op het Raadgevend Comité van het VAPH. Dit is het adviesorgaan waarin gebruikers, vakbonden, voorzieningen en verwijzers overleggen. Afspraak is dat bij deze eerste presentatie enkel informatieve vragen gesteld kunnen worden. Bij een volgende vergadering is er ruimte voor discussie. Doel is uiteindelijk tot een advies te komen dat gedragen wordt door het Raadgevend Comité. Met dit advies in de hand zou dan een

definitieve versie tot stand komen die goedgekeurd dient te worden door de voltallige Vlaamse Regering.

Hoewel BOL-BUDIV niet rechtstreeks vertegenwoordigd is in het Raadgevend Comité, volgen we de totstandkoming van het advies en van de definitieve nota op de voet. Dat gebeurt via intensief overleg binnen de schoot van het VGPH (Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap), de vereniging personen met een handicap VFG en GRIP (Gelijke Rechten voor Iedere Persoon met een handicap). BOL-BUDIV schrijft een nota die oplist met welke voorstellen we akkoord gaan, wat onbespreekbaar is en een lijst met zaken die absoluut verduidelijkt moeten worden. Het advies van het Raadgevend Comité volgt en is negatief over de piste waarin het PAB voorbehouden wordt voor mensen die volledig zelf het beheer op zich kunnen nemen en benadrukt het belang van mantelzorg binnen het PAB systeem. Dit wordt voorafgegaan door een pleidooi voor recht op zorg en voorbehoud bij het beperken van de doelgroep die beroep kan doen op ondersteuning door het VAPH.

BOL-BUDIV keek vol afwachting uit naar een mogelijke bijsturing en vroeg overleg met de Minister. Toen een antwoord uitbleef, trokken we aan de alarmbel. Tot dan hadden we de vraag om niet te communiceren over de inhoud van de conceptnota gerespecteerd. Het uitblijven van duidelijke signalen als reactie op de bezorgdheid over de voorstellen ten aanzien van het PAB, gaf echter aanleiding tot onrust. En zo kwam het dat begin juni deze onrust doorsijpelde in de media. Het kabinet reageerde met een persbericht dat de bezorgdheid onterecht was. Maar het duurde tot de Ministerraad van 9 juli tot er zekerheid kwam over de vrijwaring van de mantelzorg en volwaardig werkgeverschap door ouders van kinderen met een handicap of wettelijke vertegenwoordigers van mensen met een verstandelijke handicap.

Intussen stuurde BOL-BUDIV 2 persberichten en 2 extra nieuwsbrieven de wereld in en werd actie gevoerd op de stoep van de Vlaamse Regering. De weken, dagen en uren daaraan voorafgaand waren er ook achter de schermen intensieve contacten met diverse kabinetten en parlementsleden van de meerderheidspartijen. Tijdens de vergadering van de Commissie Welzijn van het Vlaams Parlement waarin de minister zijn plannen toelichtte, vulden budgethouders de publieksbanken om zo hun bezorgdheid en interesse kenbaar te maken aan de leden van het Vlaams Parlement.

Was de bezorgdheid onterecht? Feit is dat de onrust groot was na het lezen van de eerste versies van het perspectiefplan en dat er nadien geen geruststelling kwam. BOL-BUDIV wou niet wachten tot het te laat was en de perspectiefnota gestemd was door de regering. We kozen voor een actieve vorm van beleidsbeïnvloeding en zijn er van overtuigd dat onze acties hebben bijgedragen tot de uiteindelijke bijsturing.

6.2. OPTIMALISERING VAN HET PAB

In het jaarverslag 2009 somden we de 10 belangrijkste punten uit de knelpuntennota van BOL-BUDIV voor het PAB al op. Die nota omvatte maar liefst 44 knelpunten en verbetervoorstellen. Hoewel de evaluatie en hervorming van het PAB al in het najaar 2009 door het VAPH opgestart was, bleef het hierover lange tijd stil. De PAB-stuurgroep bundelde alle voorstellen die waren binnengekomen en vatte deze samen maar een beslissing over de hervorming kwam er niet.

Het was wachten tot december 2010 voordat het VAPH en het kabinet Vandeurzen een nota op tafel legden met voorstellen tot aanpassing van de PAB richtlijnen en het PAB besluit. Intussen was de werking van de stuurgroep PAB stopgezet. Deze vergadering werd afgeschaft bij de hertekening van adviesorganen en werkgroepen in de schoot van het VAPH. Voortaan is het de Permanente Werkgroep Zorg en Assistentie waar de optimalisering van het PAB en andere beleidsvoorstellen besproken worden vooraleer ze rijp zijn voor een advies door het Raadgevend Comité. In deze vergadering heeft BOL-BUDIV 2 vertegenwoordigers: Viviane Sorée en Elke Decruynaere.

Het uiteindelijke voorstel tot optimalisering stelde teleur omdat het slechts een zeer beperkt aantal verbeteringen bevatte. Over combinatiemogelijkheden bijvoorbeeld werd niets opgenomen. Op aansturen van het kabinet Vandeurzen gebeurt de PAB hervorming bovendien in twee fasen en omvat de eerste fase enkel kleinere tot zelfs tekstuele voorstellen. Deze werden een eerste keer besproken maar een nieuw Besluit van de Vlaamse Regering of aanpassing aan de richtlijnen is pas voor 2011. Wel werd ook een nieuw experiment uitgebreider besproken. Een nieuwe werkwijze waarbij gewerkt wordt met werkkapitaal en aanzuiveringen in plaats van vaste voorschotten, werd in het voorjaar als concept voorgelegd aan de PAB-stuurgroep. In december werd een werkgroep bestaande uit leden van de PAB cel van het VAPH, vertegenwoordigers van de budgethoudersverenigingen en de zorgconsulenten, opgericht om het concrete voorstel nader te bekijken. De verdere uitwerking en invoering zijn voor 2011.

6.3. CAMPAGNE 'EEN GELUKKIG PAB'



Eind 2009 startten we de campagne 'een gelukkig PAB'. Doel was op een positieve wijze de verbetervoorstellen voor het PAB onder de aandacht te brengen. Er werd een website opgezet, een petitie gelanceerd (454 handtekeningen) en 'een gelukkig PAB' was ook wat BOL-BUDIV zijn leden en contacten toewenste via een postkaartje in de eindejaarsperiode.

In januari 2010 werd de website 1.052 keer bezocht. Daarna werd de campagne officieel gesloten, maar de website staat nog altijd online en haalt gemiddeld 244 bezoekers per maand, zonder dat we promotie hiervoor voeren.

6.4. STATUUT VAN DE PERSOONLIJKE ASSISTENT

BOL-BUDIV tekende in 2007 een akkoord met de vertegenwoordigers van PC 319 over het werknemersstatuut van de persoonlijke assistent. De kern van het akkoord is dat we voorstander zijn van een statuut voor de persoonlijke assistent binnen PC 319. Dit statuut kan pas mogelijk zijn als de meerkost van dit statuut resulteert in een lineaire kostendekkende verhoging van de budgetten. Hierover gingen alle partijen akkoord. Ook staat in het akkoord dat er geen intentie is om aan de

keuzevrijheid van de tewerkstellingsvorm (werknemer, interim, dienstencheque-werknemer) van de persoonlijke assistent te raken.

In 2009 werd in overleg besloten dat er te weinig data bestaan over de huidige arbeidsomstandigheden van de persoonlijke assistent. De leden van het PC 319 stimuleerden het VAPH tot een intern en extern onderzoek hierover. Doel was de meerkost van het statuut te berekenen.

Het onderzoek gebeurde in 2010 en werd uitgevoerd door het HIVA (Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving). BOL-BUDIV nam deel aan de vergaderingen van de stuurgroep die het onderzoek moest aansturen. Maar vanaf het begin was er twijfel of de juiste zaken wel onderzocht werden. En hoewel het onderzoeksrapport op zich interessante literatuur is, geeft het geen antwoord op de vragen die door de sociale partners vooropgesteld waren. Conclusie was dan ook eind 2010 dat er nog steeds nood is aan meer data en dat een onderzoek met een echte kostprijsberekening nodig is vooraleer de stap naar PC 319 gezet kan worden.

6.5. HET PGB-EXPERIMENT

In 2010 zou het experiment met het persoonsgebonden budget ten einde lopen. BOL-BUDIV pleitte voor de opstart van een pilootproject met enkele duizenden deelnemers. We moesten echter vaststellen dat het politiek draagvlak hiervoor ontbrak. Geconfronteerd met parlementaire vragen over de opzet van een dergelijk pilootproject, antwoordde de Minister eerst de conclusies van het wetenschappelijk onderzoek over het PGB-experiment te willen afwachten.

Het zag ernaar uit dat het experiment eind 2010 zou stoppen. Herhaaldelijk werd vervolgens door BOL-BUDIV geïnformeerd naar wat dan de situatie zou zijn voor de deelnemers aan het experiment in januari 2011. Toen in september aan het licht kwam dat daar nog steeds geen duidelijk antwoord op was, kon men niet anders dan het experiment alsnog te verlengen. BOL-BUDIV nam het op voor die budgethouders die anders in de problemen zouden komen bij het uitbetalen van opzegvergoedingen aan hun assistenten en dienstverleners. Deze slag haalden we thuis maar een volgend strijdpunt was de herinschaling. Want niet alleen was er het vermoeden dat de inschaling van sommige deelnemers niet goed verlopen was, de ondersteuningsnood van mensen verandert ook op twee jaar tijd. Dit werd op de agenda van de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement geplaatst. Het debat zorgde ervoor dat de Minister hiervoor een opening liet die het VAPH daarna op vakkundige wijze zo goed als dichtmetselde omwille van budgettaire redenen.

6.6. STARTNOTA HULPMIDDELENBELEID IN VLAANDEREN

In samenwerking met de organisatie Modem, schreef een beleidsmedewerker van BOL-BUDIV een startnota over het hulpmiddelenbeleid.

Vanuit de vaststelling dat het hulpmiddelenbeleid niet alleen op verschillende vlakken tekort schiet maar ook een ingewikkeld kluwen is, beslisten Modem en BOL-BUDIV om hierover initiatief te nemen richting beleid. We sloegen de handen in elkaar en gingen in het najaar 2010 van start met het

nodige studiewerk. Samen met een reeks verkennende gesprekken met sleutelfiguren, leidde dit tot een startnota.

Dit initiatief groeide vanuit het samenwerkingsverband dat de naam 'Zeg-nu-zelf-netwerk' draagt. Dit samenwerkingsverband brengt wetenschappers en experts (Modem en het Centrum voor Zorgtechnologie van de UA), gebruikers (BOL-BUDIV) en bedrijven/leveranciers (Jabbla, Skil en HMC-nv) samen. Het streefdoel van dit netwerk is de optimale inzet van de hulpmiddelen. Vertrekkend vanuit de vraag van de gebruikers en hun veranderende noden. Daarbij worden ze ondersteund in hun zoektocht naar de beste oplossing en krijgen ze informatie op maat. Ook aandacht voor nazorg en begeleiding na de aankoop en recuperatie van hulpmiddelen vormen een wezenlijk onderdeel van het streven van het 'Zeg-nu-zelf-netwerk'.

6.7. CAMPAGNE '10 JAAR PAB'



Op 30 juni 2010 stonden 5.470 personen geregistreerd met een PAB-vraag. In 2009 werden slechts 105 bijkomende PAB's toegekend. Aangezien het beloofde meerjarenplan voor de sector uitbleef en aan het huidige tempo de wachtlijst nooit weggewerkt wordt, was dit een van de speerpunten van de campagne die BOL-BUDIV in 2010 voerde.

Met het tienjarig bestaan van het PAB wilden we naast de wachtlijst ook de vraag naar een hervorming van het PAB terug op de agenda plaatsen. Naast meer PAB's stond ook een verhoging van de budgetten voor mensen met de zwaarste ondersteuningsnood en een administratieve vereenvoudiging centraal.

Het startschot van de campagne was een persconferentie in Brussel. Op 30 september stelde BOL-BUDIV aan de pers het rapport '10 jaar assistentiebudget in Vlaanderen'³ voor. In dit rapport belichten we de voorgeschiedenis van het PAB, de doelstelling, analyseren we de huidige stand van zaken en evolutie in de afgelopen 10 jaar. Als slot worden beleidsaanbevelingen geformuleerd. Deze laatste vormden meteen ook de inhoudelijke speerpunten voor de campagne.

Naast de persconferentie lanceerden we ook nog 3 campagne filmpjes (zie foto's hiernaast) via YouTube. Deze werden in totaal bijna 4.000 keer bekeken. Ook verzamelden we alle persartikels op een website. Het aantal bezoekers van de site was 2.800. En op 8 december deelden (kandidaat)budgethouders en hun sympathisanten 2.000 flyers en gadgets uit aan de stations van Gent en Antwerpen. De campagne kon op een brede belangstelling van de media rekenen en werd afgesloten met de boekvoorstelling op 14 december 2010.



³ Dit rapport is gratis te raadplegen onder 'PAB en PGB' bij 'publicaties' op www.onafhankelijkleven.be

7. EXPERTISECENTRUM ONAFHANKELIJK LEVEN



7.1. CONFERENTIE OVER HET PGB ALS MOTOR VOOR ZORGVERNIEUWING

In 2010 liep de projectperiode van de EFRO financiering af. Zoals voorzien werd na twee jaar werking als kers op de taart een conferentie georganiseerd. Meer zelfs, er werden twee conferenties georganiseerd. Over de internationale conferentie gaat de volgende paragraaf, we focussen eerst op de conferentie die zich richtte op de situatie in België.

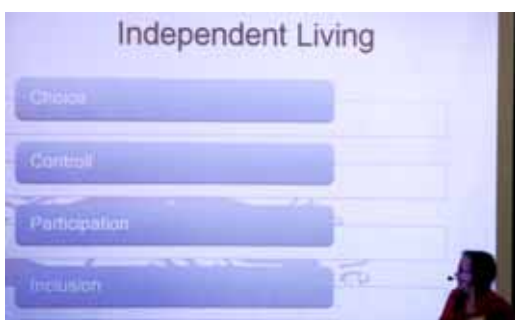
Op 2 juni vulden we een congreszaal van het ICC te Gent. Maar liefst 324 deelnemers mochten we welkom heten. Beroepskrachten uit de zorgsector, personen met een handicap en hun familieleden, maar ook onderzoekers, politici en ondernemers in de zorg.

Onder de vlag 'het persoonsgebonden budget als motor voor zorgvernieuwing' werd niet alleen een stand van zaken van het Persoonlijk Assistentie Budget in Vlaanderen, Wallonië en Brussel voorgesteld, er werd ook stil gestaan bij de voorlopige lessen uit het PGB experiment en bij de ervaringen in Zweden en Nederland. Opmerkelijk voor een dergelijke conferentie was dat ook mensen met een verstandelijke handicap aan het woord kwamen. Via een samenwerking met Onze Nieuwe Toekomst (ONT) kwam een presentatie tot stand waarbij twee van hun medewerkers vertelden over wat ze te weten waren gekomen doorheen gesprekken met deelnemers aan het PGB experiment.

Begin juli publiceerden we online een uitgebreid verslag van deze conferentie. Niet enkel de teksten en bijhorende presentaties die de sprekers naar voor brachten, verschenen online, de interventies konden ook integraal beluisterd worden via de website.

De conferentie kon ook rekenen op belangstelling van de pers en haalde zelfs het VTM-Nieuws.

7.2. INTERNATIONALE CONFERENTIE



De daarop volgende dagen vond een internationale conferentie plaats met als titel 'Independent Living Through Direct Payments'. Aan deze twee dagen namen in totaal 89 personen deel. Daarbij waren 43 internationale deelnemers en hun assistenten. Noorwegen, Frankrijk, Letland, Duitsland, Nederland, Zweden, Ierland, Oostenrijk en Engeland tekenden

present. De inzet van tolken en het Engels als voertaal zorgden ervoor dat de taalbarrière niet onoverkomelijk was.

Anders dan op de eerste conferentie stond tijdens deze internationale conferentie vooral ervaringsuitwisseling centraal. Er werd niet alleen interactiever maar ook in kleinere groepen gewerkt en gediscussieerd wat weliswaar minder ruimte liet voor sprekers, het leidde wel tot volgende besluiten vanuit de deelnemers:

De personen met een beperking zijn de experts. Ze weten het best wat hun noden zijn. Niemand kan dit in hun plaats bepalen. Het draait niet enkel om persoonlijke assistentie, maar om volwaardige deelname aan alle domeinen van het leven. Hij of zij weet het best wat zijn/haar noden zijn. Om dit te bereiken moeten we o.a.:

- Meer organisaties en (jongere) mensen bereiken, en deze mensen ook informeren en opleiden, opdat ze de boodschap verspreiden.
- Vechten voor de VN-Conventie die de rechten van personen met een Handicap bepaalt.
- Een Europese standaard voor persoonlijke assistentie opstellen.
- Informatie verzamelen en verspreiden om lobbywerk te verbeteren, maar ook om praktische voorbeelden van innovaties in de zorg te verspreiden.
- Een nationaal centrum van Independent Living/Onafhankelijk Leven is zeer belangrijk.
- Het Expertisecentrum zelf moet een internationaal onderzoekscentrum worden. Bij het onderzoek moeten personen met een beperking als partners betrokken worden.
- Economische aspecten van directe financiering, zoals 'return on investment' en de consument op de zorgmarkt, moeten bestudeerd worden. Maar ook onderzoek initiëren en eventueel spin-offs creëren.
- Training geven aan personen met een handicap, organisaties, diensten persoonlijke assistentie die willen ondernemen op de 'zorgmarkt'.
- De focus verschuift meer en meer naar een Europese coöperatie (zoals een Europees netwerk uitbouwen).

Naast de inhoudelijke doelstelling had deze conferentie ook het verder uitbouwen en versterken van ons internationaal netwerk als doel. Belangrijk daarvoor waren niet enkel de aandacht voor kennismaking en de ruimte voor informeel netwerken in het programma, ook de samenwerking met ENIL (European Network on Independent Living) was hierbij van belang (zie ook 7.4. Internationale samenwerking).



7.3. ONDERZOEK IN SAMENWERKING MET UNIVERSITEIT GENT



In samenwerking met de Universiteit Gent, vakgroep Orthopedagogiek en de Hogeschool Gent liet het Expertisecentrum de Kwaliteit van Bestaan bij mensen die met een PAB werken, onderzoeken. Linde Moonen startte in oktober 2009 als onderzoeker bij de Universiteit Gent en rondde haar onderzoek af in juni 2010.

7 enquêteurs werden opgeleid voor het afnemen van vragenlijsten. Uniek is dat het gaat over mensen die zelf ervaringsdeskundig zijn. Dit betekent dat het mensen zijn die ofwel zelf een handicap hebben ofwel zeer dicht samenleven met iemand met een handicap. Deze ervaringsdeskundigheid heeft vanuit de invalshoek van het Expertisecentrum en vanuit academische hoek zeker een meerwaarde. De enquêteurs gingen langs bij 84 budgethouders tijdens de maanden januari, februari en maart 2010. De gegevens werden vervolgens statistisch verwerkt en geanalyseerd onder de wetenschappelijke begeleiding van dr. Jos van Loon (verbonden aan Arduin en de Universiteit van Gent), dra. Claudia Claes, prof. dr. Stijn Vandeveldde en prof. dr. Geert Van Hove.

De conclusies van dit onderzoek werden voorgesteld tijdens de conferentie. In juni 2010 werd het samenvattend artikel over dit onderzoek gepubliceerd en volgde nog een voorstelling voor de NVSG. Deze organisatie en Rotary Aalter stonden in voor de financiering van het onderzoek. Het eindrapport van dit onderzoek wordt gepubliceerd in maart 2011.

Wat waren de conclusies van dit onderzoek kort samengevat:

- Wie zijn de budgethouders in dit onderzoek? Welke kenmerken typeren hen? We stellen vast dat dé budgethouder niet bestaat. Dé assistent bestaat ook niet. Er is een grote verscheidenheid in kenmerken bij de budgethouder en zijn of haar assistenten.
- Hoe evalueren de deelnemers aan het onderzoek hun eigen leven? Algemeen zien we dat de Kwaliteit van Bestaan voor de deelnemers in dit onderzoek gemiddeld 111 bedraagt. Emotioneel welbevinden scoort hierbij het hoogst en persoonlijke ontwikkeling het laagst. Bij vergelijking met andere onderzoeken blijkt de rangschikking van de domeinen van hoog naar laag vergelijkbaar. Het domein persoonlijke ontwikkeling lijkt echter uit de toon te vallen. Mensen met beperkingen evalueren dit domein lager dan mensen zonder beperking.
- Evalueren mensen met een hoge ondersteuningsnood hun leven anders dan mensen met een lagere ondersteuningsnood? Op het eerste zicht lijken er verschillen te bestaan wat betreft Kwaliteit van Bestaan tussen mensen met een hoge of lage behoefte aan ondersteuning. Mensen met een hoge behoefte aan ondersteuning rapporteren een lagere Kwaliteit van Bestaan. We merken echter op dat ook andere kenmerken een rol spelen in het verklaren van verschillen in Kwaliteit van Bestaan.
- Kunnen we de verschillen in Kwaliteit van Bestaan bij de deelnemers aan dit onderzoek verklaren door bepaalde kenmerken van de personen zelf en hun omgeving? We vonden een model dat verschillende kenmerken omvat. Wanneer we rekening houden met kenmerken van de omgeving zien we dat de kenmerken van de persoon de verschillen in Kwaliteit van

Bestaan niet meer kunnen verklaren. Dit model moeten we verder onderzoeken om zeker te zijn van deze conclusie.

- Hoe evalueren de deelnemers het traject met hun PAB? Wat zien ze als voor- en nadelen van het PAB? De deelnemers evalueren hun traject met PAB meestal als positief. Wel maakten ze een aantal kritische bemerkingen die het PAB naar hun mening nog kunnen verbeteren. Budgethouders kunnen hierin ook van elkaar leren.

7.4. INTERNATIONALE SAMENWERKING

De internationale samenwerking kreeg in 2010 concreet vorm met de voorbereiding van de conferentie. ENIL verzorgde niet enkel een deel van het inhoudelijk programma, ook bij de internationale promotie hielpen ze een handje.

Het Expertisecentrum kon in 2010 rekenen op de inzet van een vrijwillige medewerker via het Youth in Action Program van European Voluntary Service. Maja Wojcik was een enthousiaste jongedame uit Polen die de internationale deelnemers aan de conferentie individueel geholpen heeft bij het vinden van geschikt vervoer, een toegankelijke hotelaccommodatie en andere praktische zaken. Na afloop van de conferentie nam zij het verwerken van de evaluatieformulieren en het opstellen van een Engelstalig verslag voor haar rekening.

In opdracht van het Expertisecentrum stelde ILI (Independent Living Institute) een uitgebreid rapport op over de assistentieregeling in Zweden.⁴ Centraal in dit rapport stonden vragen over hete hangijzers in Vlaanderen: de inschaling, het statuut van de assistenten, ervaringen met commerciële actoren... De auteur van het rapport bracht tijdens de conferentie op 2 juni een samenvatting naar voor.

Jos Huys bezocht in augustus 2010 de 'Jobchance Assistenz Conferentie' in Erfurt (Duitsland). Naast de eigen presentatie 'Direct payments systems in support of persons with disabilities in Europe' werd de uitwisseling tussen Zweedse, Oostenrijkse, Nederlandse en Duitse modellen van directe financiering goed gesmaakt. Deze conferentie werd georganiseerd door de "Verein zur sozialen und beruflichen Integration" (www.vsbi.eu) als afsluiter van een, met middelen van het Europees Sociaal Fonds opgezet, studie- en uitwisselingsproject.

Medewerker Peter Lambregts nam in september deel aan de Algemene vergadering van het European Network Independent Living (ENIL) te Straatsburg en werd verkozen als lid van de Raad van Bestuur. Als klap op de vuurpijl ontvingen we najaar 2010 de vraag om ENIL, the West Region, te organiseren, 1 van de 4 regio's binnen het European Network Independent Living. Wordt vervolgd in 2011.

Medewerkster Linde Moonen trok in december naar de conferentie 'Diversity in Quality of Life' te Amsterdam. De organisatie was in handen van 'Disability Studies in Nederland' en centraal stond de

4

http://www.independentliving.be/upload/EOL/Publicaties/Nederlands/Persoonlijke%20Assistentie%20in%20Zweden_KW_2010.pdf

vraag op welke verschillende wijzen gewerkt wordt met het concept Kwaliteit van Bestaan. Een eigen verslag van deze conferentie werd op de website van het Expertisecentrum geplaatst.

De samenwerking met de Nederlandse budgethoudersvereniging Per Saldo kreeg ook verder vorm in aanloop van de conferenties in juni. Directeur Aline Saers verzorgde een voordracht over het PGB in Nederland. Medewerkster Lies Van de Loo woonde de internationale conferentie bij. Eerder op het jaar leverde beleidsmedewerker Frans van der Pas feedback op het rapport over het Persoonsgebonden Budget in Nederland voordat dit in januari 2010 gepubliceerd werd.

7.5. MARKTWERKING IN DE ZORGSECTOR

Wat het Expertisecentrum uniek maakt is de economische invalshoek waarmee een klassiek zorgthema als 'hoe organiseren we de ondersteuning van mensen met een handicap' benaderd wordt. Begin 2010 publiceerden we een standpunt over marktwerking in de zorg. In dit rapport werd niet alleen omschreven op welke wijze de ondersteuning nu georganiseerd en gepland wordt, vanuit een economisch afwegingskader werd het vraagstuk over meer marktwerking onder de loep genomen. De tekst eindigt met 10 concrete beleidsvoorstellen.

Aan dit standpunt gingen niet enkel debatten binnen de stuurgroep en het team van het expertisecentrum vooraf, de auteur van het rapport Peter Lambregts, ging ook op visite bij verschillende economen waaronder Prof. dr. Erik Schokkaert die zijn toelating gaf voor het citaat waar het rapport mee aanvat.

Het bleef niet bij deze 'position paper'. In een volgend artikel werd er ingegaan op het vraagstuk over kostenefficiëntie in de zorg. Bijzondere aandacht werd besteed aan eerder verschenen onderzoek naar de kostprijs van de zorg in Zweden en Nederland waar telkens een vergelijking gemaakt werd tussen gesubsidieerde voorzieningen en zorg waarbij de financiering loopt via de eindgebruikers van die zorg. Belangrijke vaststelling is dat die eindgebruikers er zelf alle belang bij hebben om elke euro twee keer om te draaien. Wordt het geld op een verkeerde wijze gebruikt, dan zijn zij de eerste die daar zelf de gevolgen van ondervinden. Directe financiering als middel tot responsabilisering dus.

Centraal in het rapport over de situatie in Zweden stond de vraag naar de werking van de coöperatieven die daar een belangrijke speler zijn. In de loop van 2010 rijpte het idee om in Vlaanderen ook te starten met een coöperatieve. Hierover werd van gedachten gewisseld met Coopconsult, een adviesbureau voor startende en groeiende coöperatieve vennootschappen. De piste werd voor het eerst publiek gelanceerd tijdens een bijdrage op de Cera-studiedag over Coöperatief Ondernemen in de Zorg op 18 november. In de zomer van 2010 werden hierover ook gesprekken aangeknoopt met het kabinet van Vlaams Minister van Sociale Economie Freya Vandenbossche.

7.6. INTERNE WERKING

Ook in 2010 was het Expertisecentrum niet gewoon een project van budgethoudersvereniging BOL-BUDIV. Er werd samengewerkt met GRIP, VFG, Fokus op Emancipatie, BOL-BUDIV en Onze Nieuwe Toekomst. Zij participeren elk op hun manier in het Expertisecentrum.

De stuurgroep van het Expertisecentrum vergaderde in 2010 5 keer. Deze stuurgroep bestaat uit afgevaardigden van de partnerorganisaties die zich richten tot alle mensen met een handicap. De stuurgroep evalueert het project en stuurt bij waar nodig. Zij krijgt ook de bevoegdheid om standpunten over het PGB-experiment in te nemen. De beroepskrachten van het Expertisecentrum vergaderen maandelijks. Het doel van deze teamvergadering is overleg, inhoudelijke gedachtewisselingen en de stuurgroepvergadering opvolgen.

7.7. COMMUNICATIE

Een besluit van de tussentijdse evaluatie in 2009 was dat er in 2010 meer zou ingezet worden op communicatie. We kunnen onomwonden stellen dat dit gebeurd is.

De conferentiedagen werden breed gecommuniceerd. Er was niet alleen de promotie vooraf maar ook de persaandacht de dag zelf.

Ook in de gespecialiseerde pers verschenen relevante bijdragen. Zo verscheen een artikel van de hand van medewerker Peter Lambreghts in het tijdschrift Alert en volgde er ook een dubbelinterview met Peter Lambreghts en Viviane Sorée in Weliswaar.

Zoals voorzien bleef ook de digitale nieuwsbrief verder verschijnen. In 2010 verscheen de Nederlandstalige nieuwsbrief tweemaal, de Engelstalige driemaal. De website werd doorlopend aangevuld met beschikbaar onderzoek, relevante aankondigingen en interessante links.

De website van het Expertisecentrum wijzigde naar www.independentliving.be. Door de toekomstige naamsverandering van BOL-BUDIV naar Onafhankelijk Leven werd de verwarring al te groot en kozen we resoluut onze internationale werkzaamheden te benadrukken met deze URL. De website werd uitgebreid met een publicatiemodule. Op deze manier wordt de verzamelde kennis ter beschikking gesteld voor een breder publiek.

7.8. EFRO-RAPPORTAGE EN VERLENGING

De werking van het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven wordt mogelijk gemaakt door het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling en het Hermesfonds.

Het Expertisecentrum wordt dus gefinancierd met EFRO-subsidies. Deze liepen in een eerste projectperiode van juli 2008 tot juli 2010. Dit betekent dat we driemaandelijks inhoudelijk en administratief moeten rapporteren.

Nadat in 2009 de beslissing genomen was om nog een aanvraag in te dienen voor een tweede projectperiode werd in het voorjaar 2010 hard gewerkt in de opmaak van een nieuw projectplan.

Begin juli 2010 kwam het goede nieuws dat de projectaanvraag voor de nieuwe periode was goedgekeurd. En zo ging met ingang vanaf 1 oktober 2010 een tweede EFRO-projectperiode van start. Voornaamste wijzigingen zijn dat er niet langer een luik dienstverlening is en de ambitie om een coöperatieve te initiëren. Tijdens de zomer 2010 gebeurde er een personeelsswissel, werd de eerste projectperiode in schoonheid afgesloten en de voorbereidingen getroffen voor de opstart van de tweede projectperiode die ondermeer zou aanvatten met de opstart van een nieuwe projectcoördinator.

7.9. VERDERZETTING WERKING EXPERTISECENTRUM ONAFHANKELIJK LEVEN

Bij aanvang van de 2^e projectperiode van het Expertisecentrum leek het verstandig voldoende tijd te nemen om onszelf te reorganiseren en heroriënteren. Linde Moonen werd aangetrokken als studiemedewerker vanaf oktober 2010 en in december startte Tinne Dons als coördinator.

We legden prioriteiten. Het Expertisecentrum zal in de tweede projectperiode focussen op het uitdragen van de verzamelde kennis en expertise, via vormingen, studiedagen en actuele rapporten. De werkzaamheden werden opgestart, vormingspakketten ontwikkeld en studiedagen gepland.

Het Expertisecentrum wil de vinger aan de pols van het beleid houden. In 2011 plannen we een stevig inhoudelijk rapport rond het PGB-experiment en een actuele stand van zaken van het PAB, gekoppeld aan een maatschappelijk debat. We gaan de boer op met een viertal studiedagen en lanceren een vormingsaanbod op vraag.

8. COMMUNICATIE, PR EN SENSIBILISATIE

In 2010 ging BOL-BUDIV verder op het dynamische elan dat in 2009 werd opgebouwd. De afdeling bestond in 2010 uit één verantwoordelijke (Eva Menschaert, 4/5), die instaat voor de communicatie en sensibilisatie. Ook PR-verantwoordelijke (Marleen Vermeiren, 1/3) valt onder de afdeling communicatie. Vanaf september 2010 tot januari 2011 werd ook de ESF-vrijwilliger Maja Wójcik ondergebracht bij de afdeling, ter versterking van de website en internationale communicatie.

We plannen nu niet alleen grootschalige, terugkerende communicatieacties (zoals nieuwsbrieven, lidgeldbrieven), maar hebben ook geleerd om proactief te communiceren met onze leden en contacten (massmailings, gerichte brieven op maat). Daarnaast is het de taak van de afdeling communicatie om onze acties in de kijker te plaatsen. Geïntegreerde samenwerking tussen alle afdelingen is ook bij BOL-BUDIV het uitgangspunt van een geslaagde communicatie. De resultaten van onze inspanningen mogen gezien worden: we klokten in 2010 af op 850 budgethouders die aangesloten waren bij onze organisatie.

Uiteraard gaan onze verbeteringen niet over één nacht ijs. Zo begonnen we al in 2009 na te denken over een mogelijke nieuwe naam voor 'BOL-BUDIV', omdat de naam van onze vereniging zeer moeilijk in de mond lag. In 2010 stelden we 'Onafhankelijk Leven' voor als nieuwe naam, waarna we een geschikte huisstijl uitwerkten. Het communicatiebureau Magelaan heeft hierbij prachtig werk geleverd. Vanaf maart 2011 zullen we officieel 'Onafhankelijk Leven' heten.

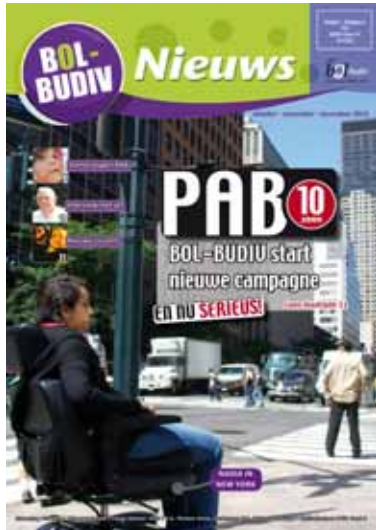
Trefwoorden bij de communicatie zijn: toegankelijkheid, bevattelijkheid, impact, professioneel, informatief, kwaliteit, efficiëntie, correctheid, timing en respect voor privacy.

8.1. INFORMATIEVE PUBLICATIES

BOL-BUDIV heeft een breed gamma brochures en informatiemappen voor leden, personen met een beperking en professionelen. De informatie is op maat van ieders behoefte en wordt voortdurend bijgewerkt.

In 2010 verschenen volgende infomappen in nieuwe of aangepaste vorm: 'Wat is PAB', 'Inschaling voor het persoonlijke assistentiebudget', 'Verzekering voor je PAB'.

De module om publicaties te downloaden op www.bol-budiv.be wordt vaak gebruikt, maar kan nog gebruiksvriendelijker. Dat is een werkpunt voor 2011.



8.1.1. De nieuwsbrief

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

De nieuwsbrief wordt in eigen beheer opgemaakt, dankzij professionele software. Duidelijke foto's, 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. Belangrijke updates versturen we tussentijds via de elektronische nieuwsbrief.

Oplage van de nieuwsbrief in 2010:

NIEUWSBRIEF	OPLAGE per editie in 2010	Oplage per editie in 2009
Op papier	8.607	6.850
E-mail	6.739	5.120
Daisy (cd-rom)	41	29
TOTAAL ⁵	10.515	8.800
Lezers per editie		

⁵ In deze cijfers zitten de PDF-downloads via de site niet inbegrepen. Dit zijn enkel de abonnees op onze nieuwsbrief.

Wie leest onze nieuwsbrief?

Doelgroep	%
Organisaties	21,8%
Ziekenfondsen en MDT's	21,3%
Budgethouders (PAB + PGB)	12 %
Personen met een beperking	10,7%
Sympathisanten	10,7%
Kandidaat-budgethouders	6,4 %
Politici	5,8 %
Media	5,3%
Assistenten	5,2%
Steunverleners en fondsenwerving	1%

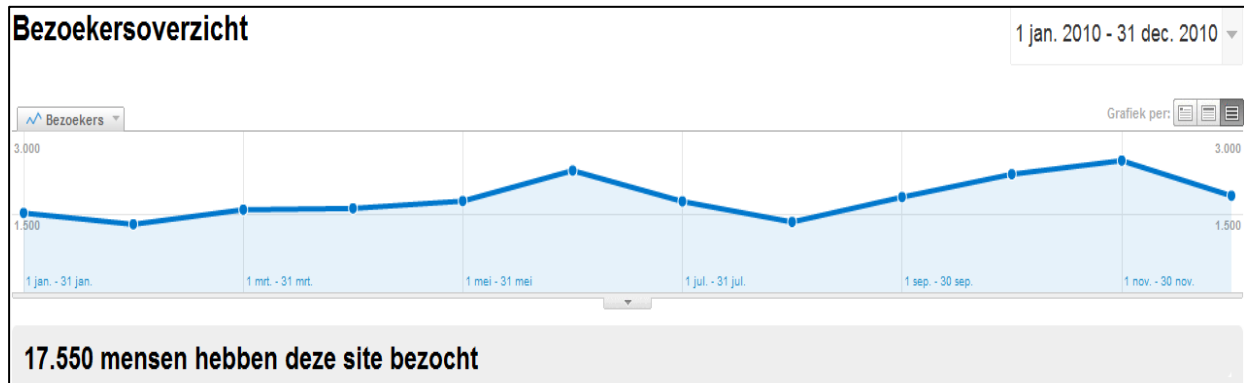
8.1.2. De website www.bol-budiv.be



De website van BOL-BUDIV bevat alle praktische informatie voor budgethouders. Dankzij een nieuwskanaal op de hoofdpagina houden we alle leden geïnformeerd over alle wijzigingen in verband met PAB/PGB. De website dient ook als middel om zich in te schrijven voor infodagen, om contact op te nemen met de helpdesk, 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.bol-budiv.be in 2010:



In 2010 surfden 17.550 unieke bezoekers naar onze website www.BOL-BUDIV.be, goed voor in totaal 41.974 bezoeken per jaar of 115 bezoeken per dag. Gemiddeld brachten deze bezoekers 2 minuten en 17 seconden door op onze site. De meest populaire pagina's waren, behalve onze homepage, de pagina's over PAB, de FAQ-module, contact, over ons, de publicaties, het forum, en onze helpdesk.

Gemiddeld bezocht men onze website 3.498 maal per maand. De drukste maanden waren juni (4.323 bezoeken), oktober (4.372 bezoeken) en november (4.820 bezoeken). Deze pieken vallen samen met de conferentie van het Expertisecentrum (juni) en onze najaarscampagne (oktober en november).

Hoeveel bezoekers telde onze website?

	Bezochte pagina's	Aantal bezoeken	Unieke bezoekers
Totaal	133.872	41.974	17.550

8.2. MARKETING

We zorgden in 2010 voor aangepaste infomappen, brochures en promotiemateriaal (balpennen en fluoheesjes). Zo willen we ons doelpubliek beter bereiken, en onze dienstverlening nog meer onder de aandacht brengen.

Speciale folders voor coaching en ledenvoordelen werden ook ontwikkeld. De investering heeft geloond, want het aantal coaching-aanvragen blijft stijgen. Ook het aantal leden is nooit eerder zo hoog geweest (850).

8.3. FONDSENWERVING

In 2010 konden we dankzij steun van enkele gulle sponsors heel wat projecten verwezenlijken. Dankzij deze schenkingen konden we investeren in professionele technologie, waardoor we u allen sneller en beter kunnen vooruit helpen.



Deze projecten zijn in 2010 verwezenlijkt:

- Sponsoring telefooncentrale
- Drie coaching wagentjes
- Server werken van op afstand
- Meubilair voor medewerkers
- Multifunctionele printer
- Software pakket Adobe CS 4

We ontvingen schenkingen van vrijgevege particulieren: hartelijk dank aan hen!

Maar we willen ook volgende service clubs in de bloemetjes zetten: Nationale Vereniging voor Steun aan Gehandicapten (NVSG), Rotary Club Aalter, Rotary Club Eeklo, Rotary Club Gavere, Rotary Club Izegem, Rotary Club Menen, Rotary Club Ieper, Rotary Gent Noord, Rotary Rotselaar, Rotary Club Antwerpen-Mortsel, Rotary Club Maldegem en Rotary Club Wetteren. Onze speciale dank gaat ook uit naar Club Fifty-one Ladies Meetjesland, Soroptimist Gent, Lions Club Gent Leieland, Lions Club Wetteren Rozenstreek en Lions Ghent Seaport.

We willen deze clubs uitdrukkelijk bedanken voor hun vrijgevigheid en hun vertrouwen in onze organisatie.

8.4. BOEK 'VRIJHEID HEEFT EEN NAAM'

In november 2010 verscheen het boek 'Vrijheid heeft een naam. Getuigenissen over persoonlijke assistentie' bij uitgeverij Acco, op een oplage van 2.000 exemplaren.

Het boek vertelt de strijd voor het persoonlijke assistentiebudget (PAB), laat getuigen aan het woord met intieme verhalen, neemt het beleid kritisch op de korrel en geeft perspectieven mee voor de toekomst.



Met dit boek willen we een breder maatschappelijk draagvlak voor het persoonlijke assistentiebudget creëren. Het boek is laagdrempelig, grappig en zeer toegankelijk. Het is de ideale ambassadeur voor onze boodschap. Alle leden in 2011 zullen dit boek ontvangen als welkomstgeschenk.

Op 14 december 2010 werd het boek feestelijk voorgesteld in het Vlaams Parlement, waar het PAB-decreet tien jaar ervoor werd ondertekend.

Het boek is mee mogelijk gemaakt dankzij steun van EFRO, de Koning Boudewijnstichting en het VGPH. Dit boek werd in opdracht van BOL-BUDIV geschreven door auteur Bouke Billiet. Andy Huysmans zorgde voor prachtige portretfoto's van de getuigen, cartoonist Sam

Vanderveken verzorgde de illustraties.

8.5. PERS

In 2010 maakte BOL-BUDIV er actief werk van om het persoonlijke assistentiebudget zoveel mogelijk in de pers te krijgen. De conferentie van het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven (in juni 2010) en onze najaarscampagne 'Tien jaar PAB. En nu serieus' hadden veel impact op de pers:

Medium	Datum	Titel
Gazet van Antwerpen	8/01/2010	"Wij kunnen geen drie jaar meer wachten"
Humo nr 3618	5/01/2010	"Dankbrief"
Krant van West-Vlaanderen	12/02/2010	"Ik help haar zoveel mogelijk – Katrien Vandenberghe is Liezes persoonlijke assistente"
De Standaard	12/02/2011	"Levenskwaliteit is wat je er zelf van maakt"
Gazet van Antwerpen	17/04/2010	"Elke cent, elke mep en elk moment dat ik afzie is voor hen"
Tertio	21/04/2010	"Eindelijk een normaal leven leiden"
Tertio	21/04/2010	"Zorg op maat wordt mogelijk"
Krant van West-Vlaanderen	09/04/2010	"De draad weer opnemen"
VAPH-Handblad	Maart 2010	"Een eigen voordeur"
Weliswaar	April/mei 2010	"Opvang leren verbeteren" & "Budget onder controle"
Nieuwsblad.be	27/03/2010	"Er is hier in de vakantie niets te doen voor mijn kind"

Metrotime.be	02/06/2010	“Persoonlijk assistentiebudget voor mensen met beperkingen bestaat 10 jaar”
Belga	02/06/2010	“Persoonlijk assistentiebudget voor mensen met beperkingen bestaat 10 jaar”
Hulporganisaties.be	9/06/2010	“Sommige vzw’s zaaien ten onrechte onrust over Persoonlijke assistentiebudget (PAB)”
Weliswaar	Juni/juli 2010	“Elke euro telt”
Metrotime.be	7/06/2010	“Geen inkrimping van persoonlijk assistentiebudget” (minister Vandeurzen)”
Belga	7/06/2010	“Geen inkrimping van persoonlijk assistentiebudget” (minister Vandeurzen)”
AVS	02/06/2010	“Assistentiebudget bestaat 10 jaar”
Vtm	02/06/2010	“Tien jaar persoonlijke assistentiebudget
Belga	02/06/2010	“Persoonlijk assistentiebudget voor mensen met beperkingen bestaat tien jaar”
Het Nieuwsblad	02/06/2010	“Nadia Hadad: ‘Dankzij het persoonlijk assistentiebudget kan ik opnieuw gaan werken”
Belang van Limburg	04/06/2010	“Géén inkrimping van persoonlijk assistentiebudget”
Libelle	Juni 2010	“Je weet perfect wat hij nodig heeft”
Politics.be	9/07/2010	“Open Vld: Minister Vandeurzen beperkt keuzevrijheid personen met een handicap”
Belga	09/07/2010	“Vandeurzen krijgt ‘tuutje’ tegen betutteling”
De Morgen	09/07/2010	“Vandeurzen krijgt fopspeen tegen betutteling”
Metrotime.be	09/07/2010	“Vandeurzen krijgt ‘tuutje’ tegen betutteling
Belga	1/12/2010	“Gehandicapten voeren donderdag actie tegen wachtlijst voor persoonlijk assistentiebudget”
Het Laatste Nieuws	02/12/2010	“Gehandicapten voeren actie in Centraal”
Trendstop.be	2/12/2010	“Gehandicapten voeren donderdag actie tegen wachtlijst voor persoonlijk assistentiebudget”
Knack	1/12/2010	“Vechten om zelfregie”
Het Laatste Nieuws	1/12/2010	“Ladies 51 delen maar liefst 21.000 euro uit”
Maczima	September 2010	“Je leven zelf in handen nemen”

Knack.be	8/12/2010	“Actievoerders delen in stations zandlopers uit tegen wachtlijsten gehandicapten”
Belga	8/12/2010	“Actievoerders delen in stations zandlopers uit tegen wachtlijsten gehandicapten”
Het Nieuwsblad	9/12/2010	“Zandlopers aan Gent Sint-Pieters”
Gazet van Antwerpen	9/12/2010	“Andersvaliden betogen voor persoonlijk assistentiebudget”
Hln.be	8/11/2010	“Vandeurzen voorziet 145 miljoen extra voor gehandicaptensector”
Belang van Limburg	5/11/2010	“145,5 miljoen euro voor wachtlijst gehandicapten”
De Morgen	20/10/2010	“Opvang voor gehandicapten: 21.304 wachtenden”
De Morgen	20/11/2010	“Vlaanderen krijgt wachtlijsten niet onder controle”
Dewereldmorgen.be	25/11/2010	Bewegingen krijgen het hard te verduren
Belga	14/10/2010	“Vlaamse regering moet belofte meerjarenplan voor mensen met handicap houden”
Hulporganisaties.be	19/10/2010	“BOL-BUDIV reageert op het artikel van Opvang Tekort vzw”
Nieuwsblad.be	20/10/2010	“Vandeurzen maakt zich kwaad op radio”
De Morgen Telex	30/09/2010	“Tijd dat regering persoonlijk assistentiebudget echt ondersteunt”
Gazet van Antwerpen	1/09/2010	“Regering moet PAB ondersteunen”
Metro	1/10/2010	“Kort Nieuws: BOL-BUDIV vraagt meer geld voor PAB”
Politics.be	01/10/2010	“Open Vld steunt vraag naar meer persoonlijke assistentiebudgetten”
Belga	30/09/2010	“Na tien jaar is het tijd voor een echt beleid inzake persoonlijk assistentiebudget”
Trendstop.be	4/10/2010	“Na tien jaar is het tijd voor een echt beleid inzake persoonlijk assistentiebudget”
De Standaard	1/10/2010	“Mijn leven inrichten zoals ik het wil”
Het Journaal (vrt)	09/07/2010	PAB Vlaamse Regering
Dialogo	Maart/april 2010	“Vraagsturing is een absolute voorwaarde voor een kwaliteitsvolle en betaalbare ondersteuning van personen

met een handicap"		
Deredactie.be	31/08/2010	"Hulp voor iedereen met een zware handicap"
De Standaard	01/10/2010	"Minister Vandeurzen belooft zorggarantie voor zwaar gehandicapten tegen 2020"
De Standaard	1/10/2010	"Al wat Simone zelf kan, doet ze zelf"
CM-Visie	November 2010	"Persoonlijke-assistentiebudget als weloverwogen keuze"
Radio 2 - Limburg	14/12/2010	Annalisa Poddighe getuigt over persoonlijke assistentie
Radio 2 – Oost-Vl	14/12/2010	Ochtendpost - "Vrijheid heeft een naam"
Radio 1	19/10/2010	Peeters & Pichal: "De lange wachtlijst voor thuishulp gehandicapten"
Gazet van Antwerpen	14/10/2010	"Mens is toch belangrijker dan lichtknop"

9. AFDELING ADMINISTRATIE

Net als een grammofonplaat herhalen we elk jaar hoe sterk de organisatie evolueert. De werking verandert en ook de afspraken en werkwijzen. In 2011 wordt de afdeling administratie en organisatie herbekeken. De taken en opdrachten worden beter verdeeld en voor iedere medewerker van BOL-BUDIV/Onafhankelijk Leven zal duidelijk worden hoe de afdeling werkt.

In 2010 gingen we dieper op zoek naar de werking van onze afdeling en kwamen we tot volgende conclusies:

Er zijn **vaste taken** voor de afdeling zoals het onthaal, de postbehandeling, de boekhouding en de personeelsadministratie. Daarnaast werken we ook **in opdracht** van afdelingen. Zo kan iedere afdeling bij de organisatie van een initiatief beroep doen op de secretariaatsmedewerker (verzending van uitnodigingen, registreren van inschrijvingen, naambadges, ...) en de logistieke medewerker (reserveren van vergaderruimte, audiovisueel materiaal, catering, ...).

De algemene bevinding voor 2010 is dat we heel goed werk leverden bij onze vaste taken, maar dat het tijdens het werken in opdracht van een andere afdeling vaak niet duidelijk afgelijnd is wie er wat en op welke manier doet. Dit zorgt ervoor dat de medewerkers niet altijd optimaal werkten. In 2010 werd geïnvesteerd in **extra personeel** (van 1,5 VTE begin 2010 naar 2,5 VTE vanaf december 2010). In 2011 wordt opnieuw 0,6 VTE (maart 2011) en 0,8 VTE (oktober 2011) geïnvesteerd in de afdeling. Dit maakt veel mogelijk. 2011 wordt het jaar waarop alle taken, opdrachten en afspraken van de afdeling administratie en organisatie voor de hele vereniging duidelijk zullen worden. Momenteel zitten enkele medewerkers nog volop in een opleidingstraject, maar dit is het team administratie en administratie die de overgang van 2010 naar 2011 maakte:



Geen administratie zonder werking en ook geen werking zonder administratie. V.l.n.r. : Karen Vansteenwegen (Medewerker HRM), Aicha El Bachiri (Logistiek medewerker), Tom Deseyn (coördinator administratie en organisatie), Lieven Debels (Medewerker Boekhouding), Annelies Demeester (vrijwilliger) en Hélène Wets (Medewerker secretariaat).

9.1. PERSONEELSBELEID - HRM

Sinds het ontstaan van vzw BOL in 2000 zijn we elk jaar groter geworden in aantal personeelsleden. In 2010 merkten we dat personeelsbeleid geen makkelijke opdracht is. Het vergt tijd om een goed Human Resource Management (HRM) op poten te zetten. Er is een groot verschil tussen afspraken en ondersteunende documenten enerzijds en de dagdagelijkse toepassing ervan anderzijds. Het heeft nauwelijks zin om afspraken te maken als het onduidelijk is hoe de afspraken moeten toegepast of opgevolgd worden. Bij ziekte is het bijvoorbeeld belangrijk dat de zieke tijdig de afdelingsverantwoordelijke verwittigt, maar tegelijk moet ook de personeelsdienst verwittigd worden. Er komt veel bij kijken en dat werd een beetje onderschat in 2010. In 2011 komen niet alleen de formele reglementen en overeenkomsten op papier, maar worden ook de leidraden voor iedereen geschreven die alle richtlijnen rond personeel bevatten.

9.2. LEDENADMINISTRATIE, DATABANKBEHEER EN SECRETARIAAT

Zoals eerder gezegd lopen onze vaste taken als een trein, zo ook de **ledenadministratie**. Na jaren ervaring van H el ene komen de lidgeldbrieven, de lidkaart en de herinneringsbrieven vlot tot bij onze leden. Sinds de laatste jaren wordt H el ene Wets aangestuurd door de communicatieverantwoordelijke Eva Menschaert, die ook de inhoud van de brieven verzorgt. Lieven Debels zorgt er op de boekhouding voor dat de leden de juiste codes krijgen in onze databank. Grote postverwerkingopdrachten besteden we uit aan het bedrijf Merlijn Marketeer.

Ook de **databank** blijft up-to-date. Naast gegevens ‘inputten’, controleren de medewerkers ook veelvuldig de databank op slordigheden of ontbrekende gegevens. Zo kunnen verzendingen vlot gebeuren, zonder dat we heel veel post terug krijgen.

Op het secretariaat werken we sinds kort met een beurtrol voor het telefonisch onthaal en de postregistratie. Aicha El Bachiri (logistiek) en Karen Vansteenwegen (HRM) zijn afwisselend de vriendelijke stem die u naar de juiste persoon doorschakelt.

9.3. LOGISTIEK

In 2009 optimaliseerden we het beheer van kantoormateriaal en catering. In 2010 centraliseerden we de reservaties van vergaderruimtes, audiovisueel materiaal en catering bij de administratief medewerker logistiek, Aicha EL Bachiri. Bij de organisatie van de conferentie van het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven in juni 2010, speelde Aicha een grote rol, samen met de co rdinator Tom Deseyn, administratief medewerker H el ene Wets en communicatiemedewerker Eva Menschaert. Achteraf kregen we voor de praktische organisatie een welgemeende pluim.

We hebben als afdeling veel geleerd uit de organisatie van de conferentie. Teamwork is niet eenvoudig, maar met overleg en een draaiboek kom je al een eind. We nemen alvast alle ervaring mee naar de grote initiatieven van 2011 (Lanceringfeest Onafhankelijk Leven 19/03/2011 en REVA-beurs in Gent, mei 2011).

Voor de IT-infrastructuur was het een goed jaar. De investeringen in de nieuwe telefooncentrale en de Citrix-server (werken op stand) werpen hun vruchten af. Zowel de medewerkers op verplaatsing als de collega's op kantoor kunnen vlot werken.

In 2010 schonk NVSG (Nationale Vereniging voor Steun aan Gehandicapten) samen met verschillende Rotary clubs drie coachingwagentjes aan onze vereniging (zie hoofdstuk Communicatie). Een nieuw wagenpark, een nieuwe uitdaging. We moesten verzekeringen afsluiten, nummerplaten bestellen, tankkaarten voorzien, ... Intussen snorren de drie wagens gezwind door het land op weg naar tevreden budgethouders.

9.4. FINANCIËN EN BOEKHOUDING

Geld maakt niet gelukkig, maar zonder zouden we als organisatie niet ver komen. Naast de boekhoudkundige verwerking van de verschillende boekhoudkundige documenten was er door de groei van de vereniging nood aan meer diepgaande analyse van de cijfers.

Dankzij de komst van Lieven Debels in de afdeling (opleidingstraject VDAB) kunnen we de taken optimaal verdelen binnen de afdeling. Terwijl Lieven zorgt voor de correcte invoer van de boekhoudkundige stukken en de verwerking van de prestaties van onze coaches, staat Tom Deseyn in voor de controle, analyse, prognose en rapportage van de cijfers.

Sinds 2010 hebben we een analytische boekhouding die op het niveau van iedere afdeling kan gaan nagaan wat de kosten en de opbrengsten zijn. Een grote stap vooruit in het financieel beheer.

10. SLOTWOORD

In het slotwoord van het jaarverslag 2009 maakten we geen echt grootse plannen bekend. We waren van plan in 2010 te werken aan stabilisering en kwaliteit. Dat is ook gelukt. Interne verbeteracties werden opgestart en zullen ook in 2011 verder lopen. In 2010 beseften we ook pas ten volle wat onze herprofilering als beweging met zich mee zou brengen.

We kenden enkele hoogtepunten zoals de conferentie van het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven, die verspreid over verschillende dagen meer dan 450 aanwezigen haalde. Ook inzetten op communicatie was een succes. We haalden meer dan ooit de pers. Ook ons campagnewerk werd geprofessionaliseerd met de campagne '10 jaar PAB, nu serieus'. En we namen voor het eerst de klassieke actie-instrumenten van een beweging in handen. Nog een hoogtepunt: Het boek 'Vrijheid heeft een naam' dat in onze regie werd geschreven en gepubliceerd. We werden in 2010 ook nog nooit zo als tevoren gesteund door financiële giften. Het hoogtepunt was de schenking van drie wagens voor onze coaches door NVSG en vele Rotary Clubs. Dat was echt hartverwarmend.

Nog meer hoogtepunten: de verlenging van de projectsubsidies voor het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven én de erkenning van onze organisatie door het ministerie van Cultuur als beweging.

Er waren ook dieptepunten. In de eerste helft van 2010 deden voorstellen de ronde om het PAB af te schaffen of uit te hollen. Na veel debat werden we verplicht op straat te komen om actie te voeren. Met deze dreiging tot actie, werden de plannen dan toch grotendeels opgeborgen de nacht voor de definitieve beslissing van minister Vandeurzen. Ook het erg beperkte budget dat voor het Persoonlijke Assistentiebudget (PAB) in de begroting 2011 werd ingeschreven was een dieptepunt. Van de 5.500 mensen die wachten op PAB zullen hoogstens 180 personen in 2011 een PAB krijgen.

Het jaar 2010 werd niet als verwacht het jaar van de waarheid. Het debat over de hervorming van het PAB en de toekomst van het PGB werd verschoven naar 2011. Het PGB-experiment werd na onze druk gewoon een jaar verlengd. De minister nam zelfs de beslissing om alle ondersteuning aan personen met een handicap in de toekomst persoonsvolgend te maken. Nu al is duidelijk dat heel wat zal afhangen van de operationalisering. Het is een kans naar een PGB in Vlaanderen. Maar, wat gaat dat traag!

2011 kondigt zich aan als een stroomversnelling.

In 2011 zetten we een grote stap naar een fusie met Modem. Modem is een onafhankelijk adviescentrum voor communicatiehulpmiddelen en computeraanpassingen. Samen met hen zetten we ook voor het eerst in op het hulpmiddelenbeleid in Vlaanderen. Het was liefde op het eerste zicht. We zetten erop in om in 2011 van Modem en BOL-BUDIV één organisatie te maken.

In 2011 dragen we BOL-BUDIV als naam ten grave. De nieuwe naam wordt Onafhankelijk Leven. Op 19 maart 2011 lanceren we onze nieuwe naam en onszelf als beweging met een groot lanceringfeest.

We gaan ook verhuizen. De verbouwwerken aan Convent Ten Hove in het Groot Begijnhof in Sint-Amandsberg (Gent) zijn gestart, maar gaan trager dan verhoopt. Ondertussen zullen we een ander convent betrekken.

We hopen dat 2011 nu wel het jaar van de waarheid wordt. Minister Vandeurzen kondigt een maatschappelijk debat aan over PAB en PGB. Wij bereiden ons voor om constructief en assertief te reageren, samen met gebruikersorganisaties en andere partners.

Ook heel wat kleinere discussies kondigen zich aan: de integratie van de PAB-wachlijst in de CRZ, de combinatie van het PAB met voorzieningen. Ook hier zullen we blijven voorstellen doen, zodat er een goed beleid tot stand komt. Nieuw is dat we in 2011 naar buiten zullen komen met standpunten en een studiedag over het hulpmiddelenbeleid in Vlaanderen.

Het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven kreeg een nieuwe projectsubsidie. Het Expertisecentrum zal vooral inzetten op de verspreiding van kennis. In 2011 organiseren we zo heel wat studiedagen en lanceren we een vormingsaanbod. De kans is groot dat we in 2011 ook zullen internationaliseren. Onafhankelijk Leven zal dan ook het European Network Independent Living (ENIL) in West-Europa coördineren. Dat alles brengt een grondige discussie over de toekomst van het Expertisecentrum Onafhankelijk Leven en de relatie met onze partners met zich mee.

Opnieuw staan heel wat acties op stapel om de kwaliteit van ons intern organisatorisch management te verbeteren. We hopen in 2011 deskundige begeleiding te krijgen. Ook onze dienstverlening zal in 2011 verbeteren.

Heel wat nieuwe projecten staan op stapel, maar deze hangen af van de mogelijkheden tot financiering. Zo is de PAB-training nog altijd in ontwikkeling, willen we de organisatie Ensemble Vie Autonome als budgethoudersvereniging in Wallonië versterken, en sleutelen we verder aan de oprichting van de CVBA Onafhankelijk Leven.

In 2011 zullen ook personen die geen budgethouder zijn lid kunnen worden. Ik misbruik dit slotwoord al even om hiervoor op te roepen. U kan lid worden omdat u ook niet naar een instelling wil, omdat u een onafhankelijk leven wil, omdat u de wachtlijsten weg wil, omdat u het PAB zo'n goed systeem vindt. Of gewoon...uit sympathie!

2011 wordt het jaar van de geboortes. De geboorte van Onafhankelijk Leven, de geboorte van deze nieuwe beweging, de geboorte van drie baby's in ons dagelijks bestuur, de geboorte van de CVBA Onafhankelijk Leven. Laat het ook het geboortjaar worden van het PGB... en het einde van de wachtlijsten!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Koenraad Depauw'.

Koenraad Depauw

Directeur BOL-BUDIV