

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 74

van **TINE VAN DER VLOET**

datum: 4 november 2019

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Gebruikersverenigingen sector personen met een handicap - Werking

In de commissie Welzijn van 22 oktober 2019 stelde ik de minister een vraag om uitleg over de communicatie in de sector van personen met een handicap (nr. 157). In de vorige legislatuur heb ik vaak gehamerd op het belang van een juiste en duidelijke communicatie en een vlotte informatiedoorstroom naar de doelgroep van personen met een handicap. Er werden weliswaar stappen vooruit gezet, maar er is nog ruimte voor verbetering. Daarom lijkt het mij belangrijk om daar in deze regeerperiode extra aandacht voor te hebben.

Ik wilde graag van de minister vernemen welke stappen tijdens deze legislatuur gepland worden om de communicatie en de informatiedoorstroom naar personen met een handicap en hun context te optimaliseren en te garanderen. Hij ging hier uitgebreid op in en somde een waslijst aan informatiekanalen op. En daar situeert zich nu net het probleem. Zonder kompas dreigen de personen met een handicap verloren te lopen in die veelheid aan informatie. Iedereen weet wel iets, maar niemand kent eigenlijk het totale plaatje en weet waar men terecht kan voor de specifieke informatie die men nodig heeft.

De gebruikersverenigingen met informatieloket voor personen met een handicap en de gebruikersverenigingen met informatieloket voor collectieve overlegorganen zouden soelaas kunnen bieden en de doelgroep op een laagdrempelige manier de juiste en duidelijke informatie kunnen verschaffen. In het besluit van de Vlaamse Regering van 1 maart 2019 werd bepaald welke rol precies weggelegd is voor deze gebruikersverenigingen.

In mijn vraag om uitleg tijdens de commissievergadering van 22 oktober 2019 vroeg ik de minister wat de rol van de gebruikersverenigingen inzake het geven van de juiste informatie precies inhoudt en op welke manier die informatieopdracht tot op heden door hen wordt uitgevoerd. Het antwoord luidde als volgt: "Met het besluit van de Vlaamse Regering houdende de vergunningsvoorwaarden en de subsidieregeling van gebruikersverenigingen met informatieloket voor personen met een handicap en van gebruikersverenigingen met informatieloket voor collectieve overlegorganen, wordt inderdaad voorzien in een subsidie voor de gebruikersverenigingen. Zo kunnen zij hun informatieopdracht ten aanzien van individuele gebruikers en groepen vervullen. Het besluit voorziet in een subsidie voor twee te onderscheiden opdrachten: een subsidie voor de gebruikersverenigingen die een informatieloket voor individuele personen met een handicap organiseren, en een subsidie voor de gebruikersverenigingen die een informatieloket voor collectieve organen organiseren. In beide gevallen kunnen de

betrokken gebruikersverenigingen aanbevelingen formuleren inzake de uitvoering van het beleid voor personen met een handicap.

Het informatieloket voor individuele personen met een handicap moet ervoor zorgen dat individuele zorgvragers op een laagdrempelige wijze worden geïnformeerd over de diverse mogelijkheden op het vlak van zorg en ondersteuning, over de specifieke aanvraagprocedures enzovoort. Om die opdracht te vervullen kan er worden gewerkt met verschillende tools: telefonische helpdesks, informatiesessies, brochures, filmpjes enzovoort. Het informatieloket voor collectieve overlegorganen moet voor deze overlegorganen de nodige informatie ontsluiten, verduidelijken en duiding geven om hen bij te staan bij het uitvoeren van hun opdracht binnen de voorziening.

De Katholieke Vereniging Gehandicapten (KVG), de Vlaamse Federatie van Gehandicapten (VFG) en andere samenwerkingsverbanden met gebruikersverenigingen ontvingen ondertussen reeds een vergunning voor het oprichten van een infoloket voor personen met een handicap. De Federatie van Ouderverenigingen en Gebruikersraden in voorzieningen voor personen met een handicap (FOVIG) ontving de vergunning voor het oprichten van een infoloket voor collectieve overlegorganen. De vijfde en laatste resterende vergunning, ook voor het oprichten van een infoloket voor collectieve overlegorganen, moet nog worden toegekend. Het selectieproces hiervoor loopt. Zodra dat is afgerond, worden de gebruikersverenigingen die hiervoor een aanvraag deden, van het resultaat op de hoogte gebracht."

Uit dit antwoord maak ik op dat de KVG en de VFG een vergunning hebben ontvangen voor het oprichten van een informatieloket voor personen met een handicap. De FOVIG kreeg een vergunning voor het oprichten van een infoloket voor collectieve overlegorganen. Voor de toekenning van de vijfde en laatste vergunning voor het oprichten van een infoloket voor collectieve overlegorganen is de selectieprocedure nog lopende.

Ik blijf toch nog wat op mijn honger na de antwoorden van de minister op mijn vragen over de gebruikersverenigingen.

1. De derde vergunning in de rij, die van de 'andere samenwerkingsverbanden met gebruikersverenigingen', is vaag omschreven.

Aan wie werd deze vergunning toegekend?

2. Vooralsnog valt er bitter weinig informatie terug te vinden over deze gebruikersverenigingen met informatieloketten.

Zijn deze infoloketten überhaupt al van start gegaan?

Zo ja, waar vindt men daar dan informatie over?

Zo neen, wanneer zullen deze infoloketten operationeel zijn?

3. a) Bestrijkt de werking van de gebruikersverenigingen het volledige grondgebied van het Nederlandse taalgebied en het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad? Hoe is het m.a.w. gesteld met de regionale spreiding?

b) Volgens de minister moeten de infosessies meer duidelijkheid scheppen over die regionale spreiding.

Waar en wanneer zullen deze infosessies georganiseerd worden?

4. Om de informatieopdracht te vervullen, beschikken de informatieloketten volgens de minister over verschillende tools: telefonische helpdesks, informatiesessies, brochures, filmpjes enzovoort. Vaak komen mensen echter graag persoonlijk langs.

Behoort dit tot de mogelijkheden? Zo neen, zal de minister dit alsnog in overweging nemen?

5. a) Op welke subsidiëring kunnen de verschillende gebruikersverenigingen met informatieloket voor personen met een handicap rekenen?
- b) Het overgrote deel van de werkingmiddelen vloeit naar de personeelskosten.

Hoeveel voltijdse equivalenten (vte) zijn er in dienst bij de verschillende gebruikersverenigingen met informatieloket voor personen met een handicap? Is dit voldoende om de hoge noden die er zijn op het vlak van communicatie en informatiedoorstroming het hoofd te bieden?

6. De gebruikersverenigingen met een informatieloket dienen een kwaliteitskader te hanteren voor de uitvoering van de opdrachten.

Wat zijn de precieze kwaliteitseisen waaraan een gebruikersvereniging met informatieloket voor personen met een handicap moet voldoen? Hoe wordt dit opgevolgd en wie zal deze monitoring voor zijn rekening nemen? Hoe zal men ervoor zorgen dat het personeel voldoende doordrongen is van dit kwaliteitskader?

7. Overeenkomstig artikel 7 en 9 van het besluit van de Vlaamse Regering van 1 maart 2019 dienen de gebruikersverenigingen met informatieloket voor personen met een handicap en de gebruikersverenigingen met informatieloket voor collectieve organen een aantal gegevens te registreren.

Kan de minister een beeld geven van het aantal ontvangen vragen, de aard van de ontvangen vragen, het aantal individuele vraagstellers (niet bij collectieve overlegorganen) en de beschrijving van de gebruikte methodiek om vragen te stellen en te beantwoorden?

ANTWOORD

op vraag nr. 74 van 4 november 2019

van **TINE VAN DER VLOET**

1. De derde vergunning voor het organiseren van een informatieloket voor personen met een handicap werd toegekend aan een samenwerkingsverband van gebruikersverenigingen. Het samenwerkingsverband bestaat uit MS-liga Vlaanderen, ALS Liga, Doof Vlaanderen, Gezin en Handicap vzw, Huntington Liga vzw, Stan vzw, NAH Vlaanderen, Vlaamse Parkinson Liga en ALS Mobility & Digitalk vzw. MS-liga Vlaanderen vzw treedt voor het samenwerkingsverband op als de penhouder.
2. Vier van de vijf informatieloketten zijn operationeel. De twee gebruikersverenigingen (KVG en VFG) en het samenwerkingsverband van gebruikersverenigingen die een vergunning ontvingen voor het organiseren van een informatieloket voor personen met een handicap zijn operationeel. Het informatieloket georganiseerd door FOVIG vzw, de gebruikersvereniging die van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) een vergunning ontving voor het organiseren van een informatieloket voor collectieve overlegorganen, is operationeel. De tweede vergunning voor het organiseren van een informatieloket voor collectieve overlegorganen moet nog toegekend worden wat maakt dat dit informatieloket als enige nog niet operationeel is.
KVG startte met Vraagwijzer een nieuwe dienst op om personen met (een vermoeden van) een handicap wegwijs te maken in het zorglandschap. VFG richtte de Wegwijzer op, een infopunt binnen VFG waar personen met een handicap en hun netwerk terecht kunnen met alle vragen die voortvloeien rond het leven met een handicap. FOVIG heeft zich voor de werking van het informatieloket op meerdere kanalen gefocust (online loket, nieuwsbrieven, vorming, ter plaatse gaan, ...). De negen gebruikersverenigingen die deel uitmaken van het samenwerkingsverband organiseerden elk hun infoloket aangepast aan de behoeften van hun doelgroep.
3. a) Ja. Het was een vergunningsvoorwaarde.
b) De diensten zullen in 2020 verzocht worden om een verslag over te maken van hun uitgaven en activiteiten in 2019. Dan zal het VAPH een beter zicht hebben op de spreiding van de activiteiten. Op dit moment kan nog niet op deze vraag geantwoord worden.
4. Het langs komen behoort inderdaad tot de mogelijkheden;
5. a) De twee gebruikersverenigingen die van het VAPH een vergunning ontvingen voor het organiseren van een informatieloket voor personen met een handicap ontvangen een subsidie van 100.000 euro.
Het samenwerkingsverband van gebruikersverenigingen dat van het VAPH een vergunning ontving voor het organiseren van een informatieloket voor personen met een handicap ontvangt een subsidie 150.000 euro.
b) Volgens het BVR van 1 maart 2019 moet het inhoudelijk en financieel verslag in 2020 worden aangeleverd waardoor het niet mogelijk is om nu al een antwoord te geven.

6. Het kwaliteitskader moet omschrijven hoe men personen met een (vermoeden van) handicap zal informeren of zal begeleiden bij het zoeken naar oplossingen of zal doorverwijzen naar een bijstandsorganisatie. Elke vergunde gebruikersvereniging heeft hiervoor zijn eigen specifieke kwaliteitseisen wat maakt dat het kwaliteitskader zal verschillen naargelang gebruikersvereniging en het niet mogelijk is om alle kwaliteitseisen op te sommen waaraan een gebruikersvereniging met informatieloket voor personen met een handicap moet voldoen.
Het is de gebruikersvereniging die zorgt dat het personeel en de vrijwilligers voldoende doordrongen zijn van het kwaliteitskader. Het is ook de gebruikersvereniging die dit opvolgt en monitort.

Volgens het BVR van 1 maart 2019 moet het inhoudelijk en financieel verslag in 2020 worden aangeleverd waardoor het niet mogelijk is om nu al een antwoord te geven. Wel werd met de gebruikersorganisaties een registratiemethodiek afgesproken, zodat bij het opvragen van de gegevens in 2020 het VAPH over cijfers zal beschikken die kunnen vergeleken worden over de verschillende gebruikersorganisaties heen