

vergadering **C183 – WEL15**

zittingsjaar 2011-2012

## Handelingen

### **Commissievergadering**

Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en  
Armoedebeleid

van 27 maart 2012

## INHOUD

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Vraag om uitleg van mevrouw Helga Stevens tot de heer Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, over de uitvoeringsbesluiten van het decreet met betrekking tot assistentiehonden<br>- 1490 (2011-2012)                                                                                                          | 3 |
| Vraag om uitleg van mevrouw Mieke Vogels tot de heer Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, over de herstructurering van de middelen voor de opvang van verkeersslachtoffers, minderjarige slachtoffers en ondersteuning van vrijwilligerswerking bij de hulpverlening van slachtoffers<br>- 1492 (2011-2012) | 5 |
| Vraag om uitleg van mevrouw Cindy Franssen tot mevrouw Ingrid Lieten, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding, over de communicatie van de Vlaamse overheid in functie van mensen in armoede<br>- 1364 (2011-2012)                                | 9 |

■

**Voorzitter: de heer Tom Dehaene**

**Vraag om uitleg van mevrouw Helga Stevens tot de heer Jo Vandeuren, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, over de uitvoeringsbesluiten van het decreet met betrekking tot assistentiehonden - 1490 (2011-2012)**

**De voorzitter:** Mevrouw Stevens heeft het woord.

**Mevrouw Helga Stevens:** Voorzitter, minister, dames en heren, zoals u weet, keurde het Vlaams Parlement op 20 maart 2009 het decreet houdende de toegankelijkheid van publieke plaatsen voor personen met een assistentiehond goed. Het decreet is echter nog steeds niet in werking aangezien er geen uitvoeringsbesluiten zijn en er ook praktische hindernissen opdoken die de uitvoering hiervan in de weg staan. We hebben daar al herhaaldelijk vragen over gesteld. We zijn nu drie jaar verder en het wordt toch tijd om dit decreet uit te voeren. Er blijven echter tal van knelpunten bestaan die dringend aangepakt moeten worden. Ik kijk hierbij in de richting van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en het Kennisondersteuningscentrum Hulpmiddelen (KOC).

Een eerste knelpunt is dat het blijkbaar niet mogelijk was voor het VAPH om samen met de sector te bepalen wat het profiel moet zijn van een assistentiehondeninstructeur. Immers, om een sluitende regelgeving op te stellen om assistentiehonden te erkennen of te weigeren, is het VAPH van oordeel dat het nodig is om een assistentiehondeninstructeur te onderscheiden van een hondeninstructeur en een hondenschool van een opleidingscentrum voor assistentiehonden. Dit zou volgens het VAPH moeten leiden tot kwaliteitsvolle assistentiehonden die zijn afgeleverd door een erkend opleidingscentrum voor assistentiehonden zodat niet iedereen kan claimen een assistentiehond te hebben getraind.

Een tweede knelpunt betreft de criteria voor de erkenning van een 'opleidingscentrum voor assistentiehonden'. Het VAPH vindt blijkbaar dat de accreditatie door een overkoepelende Europese of internationale organisatie niet volstaat als enige voorwaarde voor erkenning, hoewel het VAPH niet betwist dat deze accreditatie waardevol is en aangeeft dat de hondeninstructeur geacht wordt een assistentiehond op te leiden volgens de beschreven procedures van de overkoepelende organisatie. Het VAPH vindt namelijk dat zij ook een rol te spelen hebben met betrekking tot de erkenning en kwaliteitsbewaking. Geen probleem voor mij, maar het is nu echt wel tijd om knopen door te hakken.

Wat is nu de stand van zaken in dit dossier? Heeft het VAPH met ondersteuning vanuit het KOC intussen zelf concrete voorstellen gedaan om de genoemde knelpunten op te lossen? Ik herhaal ze: criteria voor de erkenning van assistentiehonden, het profiel van de assistentiehondeninstructeur en criteria voor de erkenning van 'opleidingscentrum voor assistentiehonden'. Zo ja, werden deze voorstellen intussen aan u voorgelegd? Wat gebeurde hiermee? Wat is uw visie hierop? Zo u nog niets voorgelegd kreeg, welke stappen zult u concreet zetten om de knopen te ontwarren en eindelijk het decreet van 20 maart 2009 uit te voeren?

**De heer Tom Dehaene:** Ik heb enkele weken geleden een schriftelijke vraag daarover ingediend. Ik ben benieuwd naar het antwoord van de minister en naar de eventuele evolutie van het dossier.

**De voorzitter:** Minister Vandeuren heeft het woord.

**Minister Jo Vandeuren:** Dames en heren, op 16 februari 2012 vond op mijn kabinet een overleg plaats met de sector over de uitvoeringsbesluiten van het decreet Assistentiehonden. Het betrof die elementen van het uitvoeringsbesluit binnen de bevoegdheid van het VAPH waarover met de sector onenigheid was. Tijdens dit overleg werd afgesproken dat een geattesteerde assistentiehond een assistentiehond is die opgeleid is in een erkende assistentiehondenschool.

Er zijn in Vlaanderen echter geen erkende assistentiehondenscholen, noch bestaat een procedure om assistentiehondenscholen een erkenning te geven. Een nog op te richten cel erkenningen assistentiehondenscholen met als hoofdtaak het verlenen of afnemen van erkenningen kan deze rol op zich nemen. Het is wenselijk dat deze cel onder Zorginspectie wordt geplaatst, maar hierover werden nog geen afspraken gemaakt.

In afwachting schoof het VAPH naar voren om via een besluit van de Vlaamse Regering een tijdelijke erkenning te geven aan alle bestaande assistentiehondenscholen die deelnamen aan het overleg met het VAPH. De sector verklaarde zich hiermee akkoord en zoekt nu een afgevaardigde die hen zal vertegenwoordigen in die cel. Leden van deze cel kunnen naast een vertegenwoordiger van de assistentiehondenscholen ook een zorginspecteur, een vertegenwoordiger van het VAPH en mogelijk een vertegenwoordiger van Gelijke Kansen zijn. Deze aanpassingen zullen door het VAPH in de aangepaste uitvoeringsbesluiten worden opgenomen. Een voorwaarde is dat het besluit van de Vlaamse Regering van 26 maart 2004 tot oprichting van het verzelfstandigd Agentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin wordt gewijzigd. Het besluit kan dan worden gefinaliseerd na het overleg met Zorginspectie.

In Vlaanderen bestaat er geen erkende opleiding voor assistentiehondeninstructeurs. De erkenning van de opleiding voor assistentiehondeninstructeurs moet zo worden opgevat dat het ernstig karakter en de kwaliteit van de africhting van de assistentiehond gegarandeerd is. Volgens het VAPH is het een voorwaarde dat de garantie er is dat de assistentiehond doelmatig inzetbaar is. Het VAPH wil als doorgeefluik fungeren. Met SYNTRA vond rond dit onderwerp op 28 februari 2012 een verkennend overleg plaats. Het VAPH verwacht van SYNTRA een antwoord op de vraag hoe de opleiding kan worden georganiseerd.

**Mevrouw Helga Stevens:** Ik dank u voor het antwoord. Ik ben bijzonder blij te vernemen dat er eindelijk vooruitgang wordt geboekt. Als ik het goed heb begrepen, zal, in afwachting van een officiële regeling, een tijdelijke erkenning aan de bestaande opleidingscentra worden verleend. Dat is een zeer goed signaal, want zo kunnen zij voortwerken. Maar ik zou graag weten wanneer wij die uitvoeringsbesluiten mogen verwachten.

**De voorzitter:** Mevrouw Dillen heeft het woord.

**Mevrouw Marijke Dillen:** Ik heb met aandacht naar het antwoord van de minister geluisterd. Mevrouw Stevens zegt dat zij blij is dat er wat vooruitgang is geboekt, maar die vooruitgang is toch wel zeer miniem. Inmiddels is dat dossier al 3 jaar oud en ik heb u heel veel horen aankondigen, met veel “maars” en “het VAPH zal”. Veel concreets heb ik niet gehoord. Hoe zit het met de timing van een definitieve oplossing?

**Minister Jo Vandeuren:** Mevrouw Dillen, ik kan u dat echt niet zeggen. Uit de vele contacten en overlegmomenten heb ik onthouden dat dit een kwestie is waarover veel meningen bestaan. De standpunten verschillen. Het is duidelijk dat er geen consensus kon worden bereikt over een definitieve oplossing, en daarom is een tijdelijke oplossing uitgewerkt, zodat de assistentiehondenscholen kunnen blijven functioneren.

Mevrouw Stevens, ik kan u hier niet uit het hoofd zeggen wanneer het uitvoeringsbesluit er komt. Wij zoeken het op.

**Mevrouw Marijke Dillen:** Mijnheer Dehaene, u volgt dat dossier op. Het verbaast mij dat er over dergelijke dossiers geen eensgezindheid kan worden bereikt.

**De heer Tom Dehaene:** De minister zei het al: er is geen erkenningsprocedure voor de instructeurs. De vraag is hoe dat moet worden aangepakt.

**Mevrouw Helga Stevens:** Ik dring erop aan dat het VAPH er echt vaart achter zet. Het dossier sleept al zo lang aan. Ik begrijp dat meningsverschillen een snelle oplossing in de weg staan. Maar op een bepaald ogenblik zou de overheid – in concreto het VAPH – moeten durven te zeggen hoe wij verder moeten, punt. Wij proberen altijd een consensus te zoeken. Dat is prima, maar op een bepaald moment moeten wij knopen durven door te hakken.

**Minister Jo Vandeurzen:** Ik begrijp het ongeduld. Ik zal nogmaals duidelijk maken dat wij verwachten dat dit besluit er zo snel mogelijk komt.

**De voorzitter:** De vraag om uitleg is afgehandeld.

■

**Vraag om uitleg van mevrouw Mieke Vogels tot de heer Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, over de herstructurering van de middelen voor de opvang van verkeersslachtoffers, minderjarige slachtoffers en ondersteuning van vrijwilligerswerking bij de hulpverlening van slachtoffers - 1492 (2011-2012)**

**De voorzitter:** Mevrouw Vogels heeft het woord.

**Mevrouw Mieke Vogels:** Voorzitter, minister, collega's, mijn vraag was vorige week helaas erg actueel, want zij handelt over verkeersslachtoffers, minderjarige slachtoffers en de ondersteuning van de vrijwilligerswerking bij de hulpverlening van slachtoffers. De projectsubsidie van de centra algemeen welzijnswerk (CAW's) voor opvang van verkeersslachtoffers, minderjarige slachtoffers en de ondersteuning van vrijwilligerswerking bij de hulpverlening van slachtoffers waren tot vandaag gebaseerd op de omzendbrief van 13 november 2007. Het betreft dus geen structureel toegekende middelen. De middelen zouden op 1 april op zijn.

Het had wat voeten in de aarde vooraleer definitief is beslist om die middelen regulier te maken. Pas op 9 maart kregen de verschillende CAW's bericht dat de middelen structureel worden verankerd en dat de werkgroep die belast is met de uitvoering van het decreet over het algemeen welzijnswerk sectorale doelstellingen over de hulp aan slachtoffers zal uitwerken. De huidige middelenstroom stopt op 1 mei, en vanaf dan worden de CAW's op reguliere basis ondersteund. Het getuigt niet echt van goed bestuur om partnerorganisaties die het beleid van de Vlaamse overheid ten dele uitvoeren, pas drie weken voor het geld op zou zijn te laten weten of er nog geld komt of niet.

Op zich was dat niet echt een probleem, want voor de meeste CAW's verandert er in feite niets. Behalve voor het Brusselse CAW Archipel, dat in datzelfde schrijven van 9 maart op de hoogte werd gebracht dat het arrondissement Brussel-Halle-Vilvoorde ook wat betreft slachtofferhulp wordt gesplitst. Dat komt er concreet op neer dat de 2,5 voltijdse equivalenten, die op dit moment binnen CAW Archipel werken voor de slachtofferhulp in Brussel, Halle en Vilvoorde, worden opgesplitst. Archipel houdt zo nog 0,67 voltijdse equivalenten over. Halle en Vilvoorde zullen voortaan bediend worden door CAW Delta, dat daarvoor 1,45 voltijdse equivalenten krijgt toegewezen.

Waarom gebeurt dit? Is het splitsen om te splitsen? Door dit te doen, van de ene dag op de andere, gaat heel wat van de ervaring verloren die sinds 2007 is opgebouwd. CAW Archipel heeft niet alleen heel wat expertise uitgebouwd, maar heeft ook zeer goede contacten en netwerken met de verschillende politiezones in zowel Brussel, Halle als Vilvoorde. Bovendien zijn er op dit moment nog heel wat lopende dossiers van slachtofferhulp, naar verluidt zelfs nog van de treinramp in Buizingen, die op dit moment begeleid worden door de dienst slachtofferhulp van CAW Archipel. Die slachtoffers zullen vanaf 1 mei terecht moeten bij CAW Delta, dat voorlopig geen slachtofferhulp heeft en dat nog volledig moet uitbouwen.

Het is overigens ook niet de bedoeling dat de werknemers die nu bij Archipel werken, zouden worden overgenomen door Delta. Er zijn geen voorafgaande voorwaarden. Men zegt mij dat Delta ook niet van plan is om dat te doen. Op die manier lijkt bovendien een stuk van het vrijwilligersnetwerk, dat wordt opgebouwd en begeleid vanuit Archipel, verloren te gaan.

Men zegt mij ook dat CAW Delta op dit moment een vestiging zoekt op het industrieterrein van Relegem. Dat roept toch vragen op. Een CAW is een eerstelijnsvoorziening. Die moet laagdrempelig zijn en moet wat mij betreft in het midden van de stad of het dorp of ergens in

stedelijk gebied liggen, zodat het op zijn minst gemakkelijk bereikbaar is met het openbaar vervoer. Dat zou hier niet het geval zijn: CAW Delta zou zich op een industrieterrein vestigen, weliswaar dicht bij het station, maar in het hart van de stad lijkt mij toch beter.

Minister, waarom werd te elfder ure aan CAW Archipel, dat al lang om een onderhoud op uw kabinet had gevraagd, maar dat nooit gekregen heeft, de beslissing meegedeeld om de werking slachtofferhulp in Brussel-Halle-Vilvoorde te splitsen? Op die manier wordt de continuïteit gehypothekeerd en dreigt een stuk van de opgebouwde expertise en netwerken verloren te gaan. Ik vind het niet echt te verantwoorden dat men op 9 maart een brief krijgt om te melden dat de personeelssubsidie op 1 mei stopt, wetende dat de meeste van die mensen een vooropzeg hebben die langer is dan die periode en dat het sociaal passief zal moeten worden gedragen door het CAW, zonder dat dat kan worden verhaald op de administratie. Kan er in overgangsmaatregelen worden voorzien, zodat slachtoffers die nu in begeleiding zijn, niet ergens in een zwart gat verdwijnen? Is een bedrijventerrein de ideale plaats om een welzijnsvoorziening, meer in het bijzonder een CAW, te vestigen?

**De voorzitter:** Minister Vandeuren heeft het woord.

**Minister Jo Vandeuren:** Collega's, de splitsing van het werkingsgebied wat betreft de hulp- en dienstverlening aan slachtoffers is een gevolg van de geplande herstructurering van het algemeen welzijnswerk, die we samen met de sector volop aan het voorbereiden zijn. U mag trouwens eerlang een ontwerp van decreet verwachten. We hebben het daar in de commissie al over gehad.

Eind 2009 hebben we de CAW's uitgenodigd om na te denken over de wijze waarop we het algemeen welzijnswerk kunnen uitbouwen tot een sterk eerstelijnsmerk, over de wijze waarop we de efficiëntie en de effectiviteit van de hulpverlening kunnen verhogen en de bestaande middelen zo efficiënt mogelijk kunnen inzetten. In overleg met de sector hebben we geopteerd voor een reorganisatie met schaalvergroting. De afgelopen maanden werden criteria uitgewerkt om deze schaalgrootte vorm te geven.

Om te waarborgen dat een gelijkmatig gespreid hulpaanbod in Vlaanderen en Brussel wordt gerealiseerd, is onder andere afgesproken dat elk CAW alle opdrachten in het kader van het algemeen welzijnswerk in het nieuwe werkingsgebied moet ontplooiën. Op die wijze kan een integrale en geïntegreerde hulp- en dienstverlening worden gerealiseerd, onder andere door een betere zorgafstemming en zorgcoördinatie tussen werkingen binnen eenzelfde voorziening, maar ook met andere voorzieningen van andere sectoren, wat op zijn beurt meer zorg op maat voor de cliënten tot gevolg heeft.

Gezien de specifieke bestuurlijke context van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en de specifieke situatie waarmee Brussel wordt geconfronteerd, wordt het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest beschouwd als één afzonderlijke regio. Concreet betekent dat de toekomstige fusie tussen CAW Mozaïek en CAW Archipel, samen bevoegd voor Brussel, en de fusie tussen CAW Delta en CAW Regio Vilvoorde voor de regio Halle-Vilvoorde. Ook in de herverdeling van de middelen voor de opvang van verkeersslachtoffers, de opvang van minderjarige slachtoffers en de ondersteuning van de vrijwilligerswerking aan slachtoffers houden we die lijn aan.

Daarenboven werd bij de uitbouw van de meldpunten 'misbruik, geweld en kindermishandeling', op 1 oktober 2011, CAW Delta bijkomend erkend voor 3,4 voltijdse equivalenten voor het vervullen van de opdracht hulp- en dienstverlening aan slachtoffers van misdrijven in de regio Halle-Vilvoorde. Daarvan werden zowel CAW Delta als CAW Archipel reeds op de hoogte gebracht. Aan beide CAW's werd de boodschap gegeven dat zij onderling afspraken dienden te maken met betrekking tot de afbouw van het hulpverleningsaanbod van CAW Archipel in de regio Halle en Vilvoorde en de bouw van dit aanbod bij CAW Delta. Hierbij werd gewezen op het belang van een kwalitatief hulpaanbod slachtofferhulp in de regio en dat beide CAW's hierover goede afspraken dienen te maken zodat zowel het aanbod als de expertise op een optimale wijze geïmplementeerd wordt in de regio.

We verwachten dat CAW Delta en CAW Archipel duidelijke afspraken maken over het continueren van het begeleidingsaanbod naar slachtoffers. Deze responsabiliseringsoefening werd herhaaldelijk gecommuniceerd naar de betrokken CAW's. In het kader van de bijkomende erkenning van CAW Delta met 3,4 VTE voor de opdrachten inzake hulp- en dienstverlening aan slachtoffers in de regio Halle-Vilvoorde, dienen zij een bijgestuurd beleidsplan in te dienen tegen 1 april 2012. We verwachten dat ze hierin ook zullen aangeven op welke manier ze de continuïteit zullen garanderen en welke afspraken er met CAW Archipel hieromtrent gemaakt zullen worden.

Ik wil erop wijzen dat we op 18 januari 2011 alle betrokken CAW's zeer duidelijk geïnformeerd heb dat er voor de periode 1 mei 2011 tot 30 april 2012 een laatste keer projectmiddelen zouden worden toegekend. We hebben de Bijzondere Commissaris voor de Verkeersslachtoffers gevraagd om samen met het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, de federatie van CAW's, de vzw Rondpunt en vertegenwoordigers van de administratie en het kabinet een uitvoerige evaluatie te maken van de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de opvang van verkeersslachtoffers. Op basis van het advies van de werkgroep hebben we op 9 maart 2012 alle betrokken CAW's geïnformeerd over de beslissing om de middelen voor de opvang van verkeersslachtoffer, de opvang minderjarige slachtoffers en de ondersteuning van de vrijwilligerswerking bij de hulpverlening aan slachtoffers recurrent te maken.

In het kader van een professioneel management kunnen we er alleen maar van uitgaan dat de verantwoordelijken van het CAW duidelijke afspraken maken met hun medewerkers, hun informeren dat de projectmiddelen stoppen op 30 april 2012 en de gepaste maatregelen nemen. CAW Archipel was, zoals reeds eerder aangegeven, al sinds oktober 2011 op de hoogte van het gewijzigd werkingsgebied voor de opdracht slachtofferhulp en het feit dat zij voor deze opdracht verantwoordelijk zijn voor het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en niet langer voor de gehele regio Brussel-Halle-Vilvoorde.

Ik veronderstel dat het niet de bedoeling is dat de minister over alle investeringen en vestigingen van centra voor geestelijke gezondheidszorg (cgg's) en CAW's gaat uitspreken of hij die geslaagd vindt of niet. Het terrein waar de nieuwbouw van CAW Delta gelegen is en waar dit CAW vanaf 25 april 2012 zijn intrek zal nemen, is een prachtige campus, zo vertelt men mij, waarin de provincie Vlaams-Brabant veel investeerde. In de jaren 90 werd de campus aangekocht door de provincie, met onder andere de doelstelling om er een vormings- en opleidingsinstituut uit te bouwen en welzijnsvoorzieningen onderdak te verlenen. De provincie heeft immers de doelstelling om de sociale situatie in Halle-Vilvoorde te verbeteren. Het Provinciaal Instituut voor Vorming en Opleiding (PIVO) leent zich perfect tot het huisvesten van welzijnsvoorzieningen. De nieuwe vestigingsplaats van CAW Delta zal herkenbaar zijn vanaf de straat. De bereikbaarheid en herkenbaarheid van de site zal ongetwijfeld bijdragen tot de bevordering van het welzijnsaanbod in de regio. Qua bereikbaarheid ligt dit complex vlak naast de autosnelweg en is het heel goed bereikbaar met het openbaar vervoer, zowel met trein als bus. Op de website van het PIVO kunt u zich daarvan vergewissen. CAW Archipel is ontvangen op het kabinet en door de administratie. Het laatste contact met de administratie dateert van deze week. Er is opnieuw gesproken over de situatie inzake verkeersslachtoffers. Het betrokken CAW zal dat gesprek bevestigen.

**De voorzitter:** Mevrouw Vogels heeft het woord.

**Mevrouw Mieke Vogels:** Ik dank u voor uw assertieve antwoord, minister. Mijn bronnen zeggen dat ze meer professionaliteit willen en een schaalvergroting. Maar slachtofferhulp in Vlaams-Brabant ondervindt eerder een schaalverkleining. Het gebied Brussel-Halle-Vilvoorde wordt kleiner gemaakt en niet groter.

U had het over de lange gesprekken naar aanleiding van het nieuwe decreet. Ik weet niet of het zo goed is om elk CAW voor alles verantwoordelijk te maken. Dat is net het tegenovergestelde van vroeger. Toen werden de gespecialiseerde werkingen met hun VTE's

ondergebracht in sommige CAW's. Een van de laatste in de rij waren de Eigen Kracht Conferenties. Als alle CAW's hetzelfde moeten doen met veel minder volk, dreigt de specialisatie verloren te gaan en dreigt er alleen algemeen onthaal over te blijven. We zullen daar ongetwijfeld verder kunnen op ingaan als u het ontwerp van decreet hier voorlegt. Ik heb daar vragen bij.

Een aantal zaken vallen me op. Er is herhaaldelijk gezegd dat CAW Delta en Archipel onderlinge afspraken moesten maken wat betreft de continuïteit en de overdracht van bepaalde bevoegdheden. Er is natuurlijk geen stok achter de deur. Op 9 maart kregen CAW Delta en Archipel een brief van u over de invulling van de VTE's. Pas tegen 1 april moeten ze een nieuw beleidsplan indienen. Dan is één CAW zeker van wat het binnen heeft gehaald en het andere van wat het verloren heeft. Er is geen conditionering van de middelen aan het bestaan van een akkoord tussen beide CAW's. Dat vind ik een groot probleem: als een van beide onwillig is en ze komen niet overeen – dat blijkt nu het geval te zijn – riskeert u heel veel continuïteit en professionaliteit te verliezen. Waarom is de verdeling van de middelen niet geconditioneerd door het afsprakenplan tussen de CAW's?

De CAW's weten al sinds 18 januari dat ze voor de laatste keer projectmiddelen zouden ontvangen. Uiteraard wisten ze dat, minister. Daarom wachtten ze zo ongeduldig op uitsluitel over structurele middelen. Dat uitsluitel kwam er dus op 9 maart. U zegt dat ze op de hoogte waren en hun voorzorgen hadden moeten nemen. Bedoelt u dat u had verwacht dat alle CAW's hun personeel in vooropzeg hadden gezet drie maanden voor 1 april 2012? CAW Archipel wist dat de middelen projectmatig gegarandeerd waren tot 1 april en niet langer. Moesten ze hun personeel in vooropzeg zetten?

Ik zal op de site eens nagaan of CAW Delta goed bereikbaar is. Ik vind nog altijd dat een CAW niet op een administratieve of bedrijvencampus thuishoort. Ik vind dat het gewoon een huis in de rij moet zijn. U zegt dat u of uw administratie zich daar allemaal niet mee kunnen bezighouden, maar ik kan u een lijst geven van honderd overbodige punten waar uw administratie zich wel mee bezighoudt, en die zijn veel minder belangrijk dan de locatie van een CAW. Dat is een eerstelijnsdienst die toegankelijk en zichtbaar moet zijn, ook voor mensen die de locatie niet kennen. Hij moet in het centrum van een stad of dorp liggen.

**De voorzitter:** Minister Vandeurzen heeft het woord.

**Minister Jo Vandeurzen:** Onze grootste bekommernis moet zijn dat de transfer goed verloopt. Men wist allang wat er ging gebeuren met de werkingsgebieden. Dat heeft in Vlaanderen een behoorlijk draagvlak bij de CAW's. We kunnen rekenen op een soort openheid om die transitie te realiseren. We moeten daarop proberen in te zetten. Ik zal nog eens informeren wat het overleg van deze week heeft opgeleverd. Naar mijn aanvoelen moeten we constructief samenwerken in plaats van te juridiseren. Men heeft dat zien aankomen. We moeten dat consequent doen. De middelen zijn recurrent gemaakt, dat is een goede zaak.

CAW's moeten inderdaad goed toegankelijk zijn. Ze hebben ook een onthaalfunctie. Ik kan voor deze locatie alleen maar verder gaan op wat er mij is bericht. Ik denk niet dat de administratie elke concrete beslissing moet afwegen. Dat is misschien ook niet uw bedoeling. Dat zou iets te veel van het goede zijn.

**De voorzitter:** De vraag om uitleg is afgehandeld.

■

**Vraag om uitleg van mevrouw Cindy Franssen tot mevrouw Ingrid Lieten, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding, over de communicatie van de Vlaamse overheid in functie van mensen in armoede**  
**- 1364 (2011-2012)**

**De voorzitter:** Mevrouw Franssen heeft het woord.

**Mevrouw Cindy Franssen:** Voorzitter, minister, collega's, iets meer dan een maand geleden werd het communicatiedraaiboek 'In vijf stappen communiceren met mensen in armoede' voorgesteld. Het draaiboek kwam tot stand op initiatief van de Koning Boudewijnstichting (KBS), met steun van de communicatie-afdeling van de Vlaamse overheid en het Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen. De studie is een onderdeel van het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding. Dat blijkt goed te werken. Overheden die hun communicatie beter afstemmen op mensen in armoede, verbeteren hun communicatie voor iedereen. Dat is recent nog gebleken uit een drietal proefprojecten bij de Vlaamse overheid. Bij de lancering van het communicatiedraaiboek werd het voornemen gecommuniceerd om de communicatie van meet af aan grondiger te concipiëren.

Via het luisternetwerk van de KBS werden signalen ontvangen dat sociaal zwakke groepen grote behoefte hebben aan toegankelijke overheidscommunicatie over nieuwe en bestaande beleidsmaatregelen. Dat wil zeggen: aan informatie die niet zozeer cognitief begrijpbaar is dan wel aangepast aan hun leefsituatie en daardoor beter toepasbaar. Het gevolg is dat de Vlaamse communicatie- en aandachtsambtenaren die leefsituatie beter moeten leren doorgronden om er beter op te kunnen inspelen. Uit de verschillende proefprojecten bleek dat deze aanpak niet meer investeringen vergt dan bij een traditionele campagne, maar vooral een andere voorbereiding. Een aantal proefprojecten zijn in positieve zin geëvolueerd.

De aanmaak van het draaiboek is een noodzakelijke eerste stap in het verbeteren van de communicatie van de Vlaamse overheid. Het gebruik van het draaiboek is uiteraard een tweede en cruciale stap voor het behalen van de vooropgestelde doelstelling. Het gebruik van dit draaiboek mag zich natuurlijk niet beperken tot de communicatie van de verschillende departementen. Het merendeel van nieuwe maatregelen wordt rechtstreeks gecommuniceerd door de verschillende ministers en hun kabinetten. Wij pleiten er dus voor om dat draaiboek zeer breed aan te wenden.

Hoe wordt de concrete uitrol voor het gebruik van dit draaiboek georganiseerd? Op welke manier zal de communicatie worden aangepast, rekening houdend met de adviezen in de studie van de Koning Boudewijnstichting? Welke afspraken worden gemaakt met de woordvoerders van de verschillende kabinetten met het oog op het gebruik van dit draaiboek? Op welke manier zal worden onderzocht of de overheidscommunicatie ook effectief structureel is verbeterd? Welke communicatie zal worden onderzocht: alle communicatie of enkel die van diegenen die het draaiboek hebben gebruikt? Men is immers niet verplicht om het draaiboek te gebruiken. Zelf ben ik er een voorstander van om alle communicatie – dus ook die van de niet-gemotiveerden – onder de loep te nemen. Hoe zullen de intern en extern verzelfstandigde agentschappen daarbij worden betrokken, zodat ook zij van dat draaiboek zullen gebruikmaken?

**De voorzitter:** Minister Lieten heeft het woord.

**Minister Ingrid Lieten:** Voorzitter, collega's, hoe wordt de concrete uitrol georganiseerd van het gebruik van dit draaiboek? De uitrol begon met een goede bekendmaking, zowel intern als extern. Het draaiboek werd eerst overgemaakt aan de leden van de Vlaamse Regering. Dat gebeurde op 10 februari 2012, via een mededeling van de minister-president – hij is bevoegd voor het communicatiebeleid – en mezelf – ik ben bevoegd voor de coördinatie van het armoedebeleid. Ik wil er u overigens op wijzen dat het merendeel van uw vragen gaat over het communicatiebeleid, en dat ik uw vragen beantwoord na ruggespraak met de minister-president. Ik antwoord dus mede namens hem.

Kort nadien werd het draaiboek tijdens een infosessie op 16 februari uitgebreid voorgesteld. Diezelfde dag nog werd dat gevolgd door e-mails naar de woordvoerders, communicatie-ambtenaren, aandachtsambtenaren armoede en andere ambtenaren van de Vlaamse overheid voor wie het bericht belangrijk werd geacht, zoals ambtenaren die werken rond gelijke kansen. Het draaiboek werd ook extern bekendgemaakt, via een persbericht en mailings naar tal van middenveldorganisaties, inclusief de Verenigde Verenigingen. Dat resulteerde ook in berichten op verschillende websites. Ik som er een aantal op: [www.Vlaanderen.be](http://www.Vlaanderen.be), [www.vlaanderen.be/communicatie](http://www.vlaanderen.be/communicatie), [www.vlaanderen.be/armoede](http://www.vlaanderen.be/armoede), [www.weliswaar.be](http://www.weliswaar.be), [www.vlaams-netwerk-armoede.be](http://www.vlaams-netwerk-armoede.be), [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be), [www.memori.be](http://www.memori.be), [www.kortom.be](http://www.kortom.be), [www.faronet.be](http://www.faronet.be), [www.expoo.be](http://www.expoo.be), [www.socius.be](http://www.socius.be), [www.vlaamse-ouderenraad.be](http://www.vlaamse-ouderenraad.be).

Omdat dit draaiboek pas halverwege de legislatuur 2009-2014 wordt geïmplementeerd, werd aan de aandachtsambtenaren armoede gevraagd om meteen na de bekendmaking van het draaiboek – op 16 februari 2012 – op basis van de bestaande kennis van projecten en beleidsteksten een screening uit te voeren van projecten die in aanmerking komen voor toepassing van de principes in het draaiboek. Vervolgens kan de screening het best gebeuren in het kader van de opmaak van de jaarlijkse beleidsbrieven.

Op welke manier zal de communicatie worden aangepast, rekening houdend met de adviezen in de studie van de Koning Boudewijnstichting? Het antwoord op deze vraag zal wellicht project per project verschillen. De toepassing van het draaiboek veronderstelt immers een sociale marketing, aanpak op maat, te beginnen met een discussie over hoe de communicatie na de screening zal worden aangepakt. Vervolgens helpt het draaiboek bij de mogelijke invulling. Het draaiboek moet helpen bij het segmenteren van doelgroepen, het in kaart brengen van barrières en competitieve invloeden bij doelgroepen – bijvoorbeeld concurrerende gedragingen en gedachten, verborgen kosten enzovoort –, het in kaart brengen van motivatoren of sleutels voor verandering, het verfijnen van subdoelstellingen in functie van de beginsituatie van de doelgroep en het in kaart brengen van hefboomen om de doelgroepen te enthousiasmeren en in beweging te krijgen. Op die manier wordt meer aandacht besteed aan de bepaling van de communicatiestrategie in functie van de beoogde doelstellingen bij doelgroepen. In klassieke campagnes wordt de inhoud van een maatregel veelal ‘herverteld’ en vervolgens wordt die boodschap dan via kanalen-per-doelgroep in omloop gebracht. Hier gaan wij dus wat verder.

Welke afspraken worden er gemaakt met de woordvoerders van de verschillende kabinetten? Er werden geen specifieke afspraken gemaakt, omdat de politieke perswoordvoerders niet de centrale verantwoordelijken zijn voor de communicatie-acties voor mensen in armoede of andere kansengroepen. Er werden wel afspraken gemaakt met de spilfiguren in de administraties die verantwoordelijkheden dragen voor de processen die wij met het draaiboek hopen te verbeteren. De kabinetswoordvoerders zijn natuurlijk wel op de hoogte van het bestaan van het draaiboek, en ook hun opvolgers zullen op de hoogte worden gebracht.

Op welke manier zal worden onderzocht of de overheidscommunicatie ook effectief structureel is verbeterd? De afdeling Communicatie van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) stimuleert het gebruik van het draaiboek en de evaluatie ervan. Die afdeling zal het gebruik van het draaiboek monitoren en verder promoten. Daarnaast is het de bedoeling dat dit hele project, geïnitieerd door de Koning Boudewijnstichting en overgedragen aan de Vlaamse overheid, ook wordt geëvalueerd in zowel het Horizontaal Permanent Armoede Overleg als het communicatie-overleg in het Strategisch Overlegforum Bestuurlijke Organisatie (SOBO).

Het draaiboek wordt aangeboden op een website, en kan dus vlot worden aangepast en verbeterd. Waar nodig kunnen de procedures ook in een ruimer perspectief worden geëvalueerd, in de Vlaamse Regering. Belangrijker is echter dat het draaiboek stimuleert om zowel het concept van de communicatie-actie als het ontworpen materiaal te pretesten bij mensen in armoede, specifiek met het oog op een grotere effectiviteit. We hopen dus vooral

de resultaten bij de mensen in armoede zelf vast te stellen. Want communicatie is hier niet het doel, maar een middel om de toestand van die mensen te verbeteren en hen te helpen zich te emanciperen.

Hoe zullen de intern en extern verzelfstandigde agentschappen hierbij worden betrokken? Beide soorten agentschappen werden voorgelicht over het draaiboek. Het is nu aan de aandachtsambtenaren en de communicatie-ambtenaren in de agentschappen om ermee aan de slag te gaan. Zij werden op dezelfde manier voorgelicht als de communicatie-ambtenaren in de administratieve diensten van de departementen.

**Mevrouw Cindy Franssen:** Ik dank u voor het antwoord. Ik hoop dat wij hier de weerslag van zullen terugvinden in de beleidsbrieven van 2012 en 2013. Ik hoop dat de projecten per beleidsbrief zullen worden gescreend op het gebruik van het draaiboek. Dat moet de drempels van positieve maatregelen en de mattheuseffecten toch ten dele wegwerken.

**De voorzitter:** De vraag om uitleg is afgehandeld.

■