

# Toekomstvisie

bijstandsorganisaties



# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1. Inleiding.....	3
2. Principes van waaruit een bijstandsorganisatie werkt .....	4
2.1. Kwaliteit van leven als kern, met het VN-verdrag als toetssteen.....	4
2.2. De persoon met een handicap centraal, vanuit empowerment.....	4
2.3. Laagdrempelige toegang tot bijstand.....	5
2.4. Participatie en inspraak van budgethouders.....	5
2.5. Autonomie binnen het wettelijke kader .....	5
2.6. Onafhankelijkheid.....	6
2.7. Vertrouwen in de leden.....	6
2.8. Ledenorganisatie met sterke vertegenwoordiging van budgethouders .....	7
3. Hoe zien we onze opdracht in de toekomst?.....	8
3.1. Wat zijn onze kerntaken? .....	9
3.1.1 Goed geïnformeerde gebruikers .....	9
3.1.2 Gebruikers empoweren .....	10
3.1.3 Zorg en ondersteuning als opstap naar hogere levenskwaliteit .....	10
3.1.4 Levenskwaliteit als vertrekpunt voor alle beleidsbeslissingen .....	11
3.2. Samenwerking in een veranderend landschap .....	11
3.3. Breed inzetbare expertise op het vlak van ondersteuning .....	12
4. Bijlagen.....	13
4.1. ledenbevraging.....	13
4.2. Onderzoek rond gratis bijstand .....	16
Doel van het onderzoek .....	16
Aanbevelingen.....	17
4.3. Onderzoek naar de effecten van de gedeeltelijke terbeschikkingstelling van een persoonsvolgend budget in prioriteitengroep 2.....	18
4.4. Andere bronnen die het effect van bijstand beschrijven .....	19

# 1. Inleiding

In december 2015 verscheen een Besluit van de Vlaamse Regering dat de juridische basis legde voor de rol van een bijstandsorganisatie. In 2017 werd persoonsvolgende financiering ingevoerd en kregen meerderjarige mensen met een handicap de mogelijkheid om zelf te kiezen hoe ze hun budget inzetten. Als bijstandsorganisaties ondersteunen we hen daarbij elke dag opnieuw.

Voor minderjarigen kwam die overgang er niet. Het persoonlijke-assistentiebudget biedt vandaag meer mogelijkheden dan vroeger, maar tussen meerder- en minderjarigen blijft een duidelijke ongelijkheid bestaan.

De voorbije jaren groeiden we uit tot organisaties waar mensen met een handicap terecht kunnen met al hun vragen over hun budget en ondersteuning. We bieden individuele begeleiding, beantwoorden vragen via onze advies- en infolijnen, organiseren webinars en infosessies en delen informatie via artikels en nieuwsbrieven.

De omvang van die werking is vandaag aanzienlijk. Meer dan 10.000 mensen zijn aangesloten bij een bijstandsorganisatie. Alleen al in 2025 kregen 9.965 budgethouders hoogdrempelige bijstand. Daarnaast deden nog eens bijna 10.000 budgethouders een beroep op de infolijn. Via webinars, infosessies en collectieve vormingen bereikten we bovendien meer dan 1.500 deelnames en inschrijvingen.

Vandaag kijken we vooruit. De uitdagingen binnen de sector handicap zijn groot: lange wachtlijsten, complexe regelgeving en een groeiende vraag naar ondersteuning. Wat betekent dit voor de rol van bijstandsorganisaties? En hoe kunnen we mensen met een handicap ook in de toekomst zo goed mogelijk ondersteunen?

Om die vragen te beantwoorden, organiseerden we op 19 september 2025 een toekomstdag met een brede groep actoren. We gingen samen in gesprek over de toekomst van bijstandsorganisaties: waar moeten we de komende jaren op inzetten, wat zijn onze kerntaken en waar kunnen we onze werking versterken?

De deelnemers aan deze studiedag waren zeer divers. Zowel DOP, ziekenfondsen, gebruikersorganisaties, VAPH, gebruikers, RTH-diensten, VZA's, niet-VZA's (interim, sociaal secretariaat, deeleconomie, gezinszorg) en academici namen deel. Daarnaast bevroegen we ook onze leden.

Op basis van deze inzichten nemen we je graag mee in onze toekomstvisie.

## 2. Principes van waaruit een bijstandsorganisatie werkt

Met de 4 bijstandsorganisaties stemden we al een hele tijd met elkaar af. Maar voortaan bevestigen we samen onze toekomstige rol als bijstandsorganisatie en nemen we dezelfde principes op in onze dagelijkse werking. We laten hierbij ruimte voor eigen accenten en respecteren de keuzevrijheid van personen met een handicap. Deze principes vormen het inhoudelijke en ethische fundament van onze werking, bepalen onze positie binnen het Vlaamse zorg- en ondersteuningslandschap en sturen onze dagelijkse praktijk aan. Ons gezamenlijk doel is het ondersteunen van personen met een handicap bij het realiseren van kwaliteit van leven, met respect voor hun rechten, keuzes en autonomie.

### 2.1. Kwaliteit van leven als kern, met het VN-verdrag als toetssteen

De verbetering van de kwaliteit van leven van personen met een handicap vormt de kern van onze werking. Het VN-verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap is het fundamentele referentiekader waarbinnen wij onze opdracht invullen.

Elke actie, dienstverlening of beleidsinzet heeft als finaal doel het versterken van de kwaliteit van leven van de persoon met een handicap. Om dit te realiseren, zijn bijstandsorganisaties actief op verschillende niveaus:

- **Microniveau:** we ondersteunen in de eerste plaats de individuele budgethouder en zijn netwerk. Onze begeleiding is erop gericht de regie, het welzijn en de levenskwaliteit van de budgethouder concreet te versterken.
- **Mesoniveau:** de werking van diensten en organisaties heeft een directe impact op het leven van personen met een handicap. Daarom gaan we in dialoog en werken we mee aan kwaliteitsverbetering binnen het ondersteuningslandschap.
- **Macroniveau:** beleidskeuzes en regelgeving beïnvloeden rechtstreeks de levenskwaliteit van personen met een handicap. Vanuit onze praktijkervaring en expertise doen we beleidsaanbevelingen zodat regelgeving en beleidskeuzes kwaliteit van leven bevorderen.

### 2.2. De persoon met een handicap centraal, vanuit empowerment

Bijstandsorganisaties richten zich in de eerste plaats tot de persoon met een handicap. We vertrekken vanuit zijn of haar wensen, mogelijkheden en levensdoelen.

Empowerment staat centraal: we versterken de regie van personen met een handicap over hun eigen leven en ondersteunen hen in het maken van geïnformeerde keuzes. Daarbij hebben we bijzondere aandacht voor personen die, omwille van de aard of complexiteit van hun handicap, extra ondersteuning nodig hebben om keuzes te maken, hun stem te laten horen of hun rechten te realiseren.

### **2.3. Laagdrempelige toegang tot bijstand**

Bijstandsorganisaties streven naar maximale toegankelijkheid. Elke persoon met een handicap moet op een eenvoudige en betaalbare manier beroep kunnen doen op bijstand.

Daarom pleiten wij voor:

- het wegwerken van structurele drempels, zodat ook personen met een full voucher effectief toegang hebben tot bijstand;
- het behouden en verder uitbouwen van gratis opstart, omdat dit bijdraagt aan een betere kennis en een doeltreffender inzet van het budget.

### **2.4. Participatie en inspraak van budgethouders**

Bijstandsorganisaties zijn participatieve organisaties. Budgethouders moeten hun ervaringen en mening over de werking kunnen delen en reële invloed kunnen uitoefenen op de verdere ontwikkeling ervan.

Wij zetten actief in op structurele en toegankelijke vormen van inspraak, zodat feedback van leden daadwerkelijk leidt tot verbetering van de dienstverlening en het beleid van de organisatie.

### **2.5. Autonomie binnen het wettelijke kader**

Bijstandsorganisaties werken binnen een wettelijk kader dat is vastgelegd door de Vlaamse overheid en geconcretiseerd in onder meer het Besluit van de Vlaamse Regering en de samenwerkingsovereenkomst met het VAPH. Dit kader vormt de basis voor erkenning en subsidiëring.

Tegelijkertijd ligt onze bestaansreden in het verdedigen van de belangen van de individuele budgethouder en het collectief van onze leden.

Hoewel bijstandsorganisaties gesubsidieerd zijn en hun werking verantwoordt aan het VAPH, zijn zij geen verlengstuk of uitvoeringsorgaan van de administratie. Het wettelijke kader bepaalt het wat van onze opdrachten; het hoe – de concrete invulling, prioriteiten en

methodieken binnen individuele trajecten – behoort tot de autonome beslissingsruimte van de bijstandsorganisatie.

Deze autonomie is essentieel om flexibel, cliëntgericht en afgestemd op de complexe realiteit van elke budgethouder te kunnen werken.

Als ledenorganisatie vertegenwoordigen wij de collectieve en individuele stem van de budgethouders. Dat betekent dat wij de belangen van onze leden actief verdedigen en signalen terugkoppelen naar het VAPH. Onze autonomie is essentieel om deze kritische, constructieve rol ten volle te kunnen vervullen.

Ons vertrekpunt is vertrouwen. Misbruik van het budget is een uitzondering en geen regel. Onze primaire taak is het effectief realiseren van kwaliteit van leven van de persoon met de handicap.

In de praktijk zien we dat het onderscheid tussen oneigenlijk gebruik, misbruik en fraude niet altijd zwart-wit is. Wanneer er (vermoeden van) onregelmatigheden zijn, is het onze rol als bijstandsorganisatie om in eerste instantie een remediëringsproces op te starten en de budgethouder actief te begeleiden naar rechtmatig gebruik. Pas wanneer dit stroef blijft lopen of wanneer er sprake is van flagrant misbruik of fraude tegen de belangen van de persoon met handicap, melden we dit bij het VAPH.

## 2.6. Onafhankelijkheid

Bijstandsorganisaties handelen onafhankelijk en staan los van elke politieke, religieuze of ideologische strekking. Zij hebben geen commerciële belangen en nemen geen positie in die de vrije keuze van budgethouders kan beïnvloeden. De keuzevrijheid ligt steeds bij de budgethouder.

Deze onafhankelijkheid is een noodzakelijke voorwaarde om budgethouders objectief, betrouwbaar en in hun belang te ondersteunen.

## 2.7. Vertrouwen in de leden

Bijstandsorganisaties vertrekken vanuit vertrouwen in de draagkracht, keuzes en verantwoordelijkheid van hun leden. Personen met een handicap hebben het recht om hun eigen leven vorm te geven, ook wanneer dit gepaard gaat met risico's, leerprocessen of het maken van fouten.

## **2.8. Ledenorganisatie met sterke vertegenwoordiging van budgethouders**

Bijstandsorganisaties zijn ledenorganisaties waarin budgethouders een centrale plaats innemen. Minstens twee derde van het bestuursorgaan bestaat uit budgethouders.

Deze structurele vertegenwoordiging garandeert dat de stem en belangen van personen met een handicap verankerd zijn in het beleid en de strategische keuzes van de organisatie.

### 3. Hoe zien we onze opdracht in de toekomst?

In december 2015 verscheen een Besluit van de Vlaamse Regering dat de juridische basis legde voor de rol van bijstandsorganisaties. Met de invoering van de persoonsvolgende financiering in 2017 kregen meerderjarige personen met een handicap de mogelijkheid om zelf te bepalen hoe zij hun budget inzetten. Bijstandsorganisaties ondersteunen hen hierbij dagelijks.

Voor minderjarigen kwam de overgang naar persoonsvolgende financiering er niet. Het persoonlijke assistentiebudget biedt vandaag wel meer mogelijkheden dan vroeger, maar tussen minder- en meerderjarigen blijft er een verschil bestaan in de manier waarop ondersteuning georganiseerd wordt.

Sinds de invoering van de persoonsvolgende financiering zijn bijstandsorganisaties uitgegroeid tot een belangrijk aanspreekpunt voor personen met een handicap en hun netwerk. Mensen kunnen er terecht met vragen over hun budget en de organisatie van hun ondersteuning. Bijstandsorganisaties bieden onder meer individuele begeleiding, telefonische permanentie, huisbezoeken, infosessies en webinars. Daarnaast informeren zij hun leden via nieuwsbrieven en andere communicatiekanalen. Vandaag zijn meer dan 10.000 personen met een handicap aangesloten bij een bijstandsorganisatie.

Tien jaar na de invoering van de huidige regelgeving bevinden we ons echter in een sterk veranderend landschap. De digitalisering biedt nieuwe mogelijkheden, maar zorgt er tegelijk voor dat een groep mensen moeilijker aansluiting vindt. De problematieken waarmee budgethouders geconfronteerd worden, worden complexer. Tegelijk groeit de maatschappelijke ambitie om te evolueren naar meer inclusie. In de praktijk blijft zorg en ondersteuning echter vaak versnipperd en blijven de wachtlijsten binnen de sector handicap bijzonder groot.

Deze evoluties roepen de vraag op in welke mate het huidige regelgevend kader nog voldoende aansluit bij de realiteit en de uitdagingen van vandaag. Daarom willen we als bijstandsorganisaties ook vooruitblikken: welke rol willen en moeten we in de toekomst opnemen?

Om hierover na te denken organiseerden we op 19 september 2025 een toekomstdag met verschillende actoren uit het zorg- en ondersteuningslandschap. Aan deze dag namen onder meer DOP-diensten, ziekenfondsen, gebruikersorganisaties, het VAPH, gebruikers zelf, RTH-diensten, vergunde zorgaanbieders, interimkantoren, sociale secretariaten, diensten gezinszorg en academici deel. Daarnaast organiseerden we ook een bevraging bij onze leden. De inzichten uit deze studiedag, de ledenbevraging en het beschikbare onderzoek vormen de basis voor de toekomstvisie die we in dit document voorstellen.

In de huidige regelgeving wordt de opdracht van bijstandsorganisaties omschreven in termen van collectieve opdrachten en individuele bijstand aan budgethouders. Meer dan tien jaar na de invoering van dit kader stellen we vast dat het ondersteuningslandschap en de noden van budgethouders geëvolueerd zijn.

Daarom formuleren we, op basis van onze praktijkervaring en de input uit het veld, een hernieuwde visie op de kerntaken van bijstandsorganisaties.

### 3.1. Wat zijn onze kerntaken?

Om hier een antwoord op te krijgen, staan we stil bij wat we als kerntaak van een bijstandsorganisatie zien.

Een bijstandsorganisatie is er om budgethouders bij te staan. Maar wat betekent dat bijstaan nu concreet? Samenvattend kunnen we stellen dat we het als taak van een bijstandsorganisatie zien om budgethouders te versterken zodat ze goed geïnformeerd zijn en vanuit hun kennis, vanuit hun wensen en vertrouwen in hun eigen kunnen zorg en ondersteuning zodanig kunnen organiseren dat dit hun levenskwaliteit ten goede komt.

Dit betekent dat we hier en daar de taken van een bijstandsorganisatie moeten verschuiven.

#### 3.1.1 Goed geïnformeerde gebruikers

Een eerste stap naar empowerment is het hebben van de juiste informatie, op een manier waarop de persoon met een handicap deze informatie begrijpt. Enkel dan kan iemand immers opties vergelijken, informatie naast elkaar leggen, consequenties overzien. Met andere woorden, enkel dan kan er een bewuste keuze gemaakt worden: welke ondersteuning biedt een antwoord op mijn vraag? Hoe werkt die ondersteuning? Wat zijn de gevolgen van die keuzes? ...

Deze ondersteuning kan in het algemeen – vanop afstand – geboden worden, maar evengoed via persoonlijke contacten. Het is ook de taak van een bijstandsorganisatie om daar waar de persoon met een handicap zelf niet altijd even gemakkelijk informatie verwerkt, het netwerk actief te betrekken.

Om onze leden tot goed geïnformeerde gebruikers te laten komen, zal een bijstandsorganisatie zich richten op:

- Het verstrekken van objectieve en begrijpbare informatie via diverse kanalen (via telefoon en e-mail, nieuwsbrieven, website, infosessies, individuele gesprekken, ...)
- Tools en hulpmiddelen ontwikkelen/verspreiden om een beter overzicht te hebben over het ondersteuningslandschap en de ondersteuningsmogelijkheden
- Informeren over draagkracht en draaglast van het netwerk
- Informeren over mogelijke beschermingsmaatregelen

- Persoonlijke ondersteuning bieden om inzicht te hebben in de persoonlijke levenskwaliteit en hiaten
- Persoonlijke ondersteuning bij het maken van doordachte beslissingen, met inbegrip van het begrijpen van alle keuzemogelijkheden én de consequenties van de keuzes
- Het uitwerken, in samenwerking met het VAPH en beleid, van een strategie om kwetsbare doelgroepen beter te bereiken.
- Aanbieders van zorg en ondersteuning, diensten die toeleiden, ... mee informeren over de mogelijkheden en werking van zorg en ondersteuning

### 3.1.2 Gebruikers empoweren

Om de zorg en ondersteuning zodanig te organiseren dat dit een positieve impact heeft op je levenskwaliteit, moet je niet enkel goed geïnformeerd zijn en weten wat je wil en hoe je dit wil. Je moet over de nodige vaardigheden beschikken om de ondersteuningspuzzel te leggen en deze in praktijk om te zetten. Een bijstandsorganisatie kan hierbij ondersteuning bieden:

- Plannen en overzicht bewaren: wensen gieten in concrete bestedingsplannen met financieel overzicht.
- Zoeken naar geschikte ondersteuning: past dit aanbod bij mijn vraag
- Onderhandelen: je vraag duidelijk kunnen stellen aan de aanbieder met als resultaat een correcte overeenkomst.
- Administratie per ondersteuningsvorm kunnen uitvoeren, maar ook de administratie naar het VAPH toe.
- Feedback geven en ontvangen, de aanbieder van ondersteuning sturen: je moet kunnen zeggen hoe je jouw ondersteuning gerealiseerd wil zien, wat de assistent/begeleider/gezinszorg/... beter kan doen. Op deze manier kunnen conflicten voorkomen worden.
- Toeleiders, aanbieders van zorg en ondersteuning, reguliere diensten,... sensibiliseren en vaardigheden bijbrengen hoe zij gebruikers kunnen empoweren.

### 3.1.3 Zorg en ondersteuning als opstap naar hogere levenskwaliteit

Uitgangspunt van alle zorg en ondersteuning is dat ze een positieve impact hebben op de levenskwaliteit van de persoon met een handicap en waar relevant ook zijn/haar netwerk.

Met deze bril werkt een bijstandsorganisatie aan goed geïnformeerde gebruikers en gebruikers die zelfregie hebben, die in hun eigen kracht staan. Er is echter méér. De bijstandsorganisaties hebben vanuit hun expertise ook de maatschappelijke opdracht om die visie te verspreiden onder andere actoren binnen de sector, maar evengoed intersectoraal.

Een bijstandsorganisatie kan mee bijdragen aan het algemene gegeven om waardengedreven te werken en te handelen: budgetten zijn beperkt, zorg en ondersteuning is beperkt dus enkel die ondersteuning die nodig is om levenskwaliteit te verhogen, moet ingezet worden.

Een tweede aspect van deze taak is dat een bijstandsorganisatie ook verder kijkt dan zijn neus lang is: levenskwaliteit verhogen gebeurt niet enkel met zorg en ondersteuning, maar ook onderwijs, werk, wonen, relaties, financiële gezondheid,... spelen hierbij een belangrijke rol. Het is dan ook de taak van een bijstandsorganisatie om een brede blik te werpen en waar nodig en gewenst de gebruiker in te lichten over andere organisaties en andere aspecten van het leven of waar nodig zelfs actief door te verwijzen/organisaties te betrekken.

Daarnaast zien we het ook als onze taak om het VN-verdrag inzake de Rechten van Mensen met een Handicap mee uit te dragen naar andere organisaties. We hechten daarbij extra belang aan zelfregie, empowerment van mensen met een handicap, inclusie en kwaliteit van leven.

### 3.1.4 Levenskwaliteit als vertrekpunt voor alle beleidsbeslissingen

Een bijstandsorganisatie is dé expert om de nodige en gewenste ondersteuning te realiseren. Zoals al beschreven gebeurt dit steeds vanuit de persoonlijke levenskwaliteit van de persoon met een handicap. Een bijstandsorganisatie doet op deze manier duizenden gesprekken en ondersteuning op een jaar. Deze kennis en expertise dient ze te gebruiken om beleidsmatig te bewaken dat beleidsmakers en politici bij hun beslissingen steeds vertrekken vanuit persoonlijke levenskwaliteit.

## 3.2. Samenwerking in een veranderend landschap

Als bijstandsorganisaties delen wij een gemeenschappelijk doel: het versterken van de levenskwaliteit van personen met een handicap. In een zorg- en ondersteuningslandschap dat voortdurend evolueert, willen wij daarom blijven investeren in samenwerking – zowel tussen de bijstandsorganisaties onderling als met andere actoren in het veld.

Door samen te werken kunnen wij kennis en ervaringen uitwisselen, gezamenlijke initiatieven ontwikkelen en onze werking verder versterken. Wij zien bijvoorbeeld mogelijkheden om samen met het VAPH bepaalde instrumenten en methodieken te ontwikkelen, vormingen te organiseren voor medewerkers en goede praktijken te delen. Ook met andere organisaties binnen het zorg- en ondersteuningslandschap willen wij blijven zoeken naar vormen van samenwerking die bijdragen aan betere ondersteuning voor personen met een handicap.

Tegelijk vinden wij het belangrijk dat personen met een handicap de vrije keuze behouden om zich aan te sluiten bij de bijstandsorganisatie die het best aansluit bij hun verwachtingen en noden. Die keuzevrijheid is een essentieel onderdeel van een vraaggestuurd ondersteuningssysteem.

De aanwezigheid van meerdere bijstandsorganisaties zorgt er bovendien voor dat organisaties elkaar blijven uitdagen om hun werking te verbeteren en nieuwe werkwijzen te

ontwikkelen. Net die dynamiek draagt bij tot innovatie en kwaliteitsverbetering in de ondersteuning van personen met een handicap.

Samenwerking en diversiteit tussen bijstandsorganisaties sluiten elkaar dan ook niet uit, maar versterken elkaar. Door kennis te delen en tegelijk ruimte te laten voor verschillende accenten en initiatieven, blijft het ondersteuningslandschap in beweging en kan het zich blijven aanpassen aan nieuwe noden en uitdagingen.

### **3.3. Breed inzetbare expertise op het vlak van ondersteuning**

Als bijstandsorganisaties beschikken wij over specifieke expertise in het ondersteunen van personen met een handicap bij het organiseren van zorg en ondersteuning. Vanuit onze dagelijkse praktijk met budgethouders bouwen wij een grondige kennis op over vraaggestuurd werken, het versterken van eigen regie en het realiseren van ondersteuning die daadwerkelijk bijdraagt aan de levenskwaliteit van personen met een handicap.

Zoals in 2.1 beschreven, werken we actief op zowel micro, meso als macroniveau. Deze expertise en ervaring kunnen we in de brede sector delen naar beleid (macro) én naar andere organisaties toe. Ook intersectoraal kunnen we op deze manier andere beleidsdomeinen inspireren.

In de conceptnota voor een vernieuwd geïntegreerd zorg- en ondersteuningsbeleid wordt de ondersteuning voor personen met een handicap georganiseerd volgens verschillende zorgniveaus. Wij zien voor onszelf een rol binnen elk van deze niveaus. Onze expertise kan bijdragen aan het ondersteunen van geïnformeerde keuzes, het versterken van eigen regie en het realiseren van ondersteuning die aansluit bij de wensen en levensdoelen van de persoon met een handicap.

Hoewel onze werking vandaag in belangrijke mate verbonden is met het budgethouderschap, willen wij onze expertise ook breder inzetten. Wij zien mogelijkheden om personen met een handicap ook buiten een klassiek budgethouderschapstraject te ondersteunen bij het organiseren van zorg en ondersteuning, bij het maken van keuzes of bij het versterken van hun eigen regie.

Door onze praktijkervaring en onafhankelijke positie kunnen wij bovendien een verbindende rol opnemen tussen personen met een handicap, hun netwerk, zorgaanbieders en andere betrokken organisaties. Zo willen wij bijdragen aan een zorg- en ondersteuningssysteem dat, over de verschillende zorgniveaus heen, vertrekt vanuit de vraag van de persoon met een handicap en gericht is op het realiseren van een hogere levenskwaliteit.

## 4. Bijlagen

### 4.1. ledenbevraging

Naar aanleiding van onze toekomstdag op 19 september 2025 hielden we ook een beperkte bevraging bij onze leden. Via een enquête peilden we naar hun visie op onze toekomstige rol.

Op basis van een steekproef bij 171 leden, komen we tot de volgende conclusies:

- Waarom ben je lid van een bijstandsorganisatie?

Budgethouders zijn voornamelijk lid omdat ze van mening zijn dat de bijstandsorganisatie hun belangen verdedigt (45.22%) en ze makkelijk terecht kunnen bij de bijstandsorganisatie voor duidelijke informatie (67.52%)

*“Omwille van de complexiteit van de beheer van het budget (wetgeving rond werkgeverschap, rechten en plichten tegenover vergunde zorgaanbieders...)”*

*“Zou als ondersteuning moeten dienen, voor info, belangen,...”*

- Is het de taak van een bijstandsorganisatie om de regelgeving PAB/PVB te verbeteren?

Bijna 90% geeft aan dat dit een duidelijke opdracht is voor de bijstandsorganisatie.

*“Een bijstandsorganisatie verdedigt de belangen van personen met een handicap, en moet in het kader daarvan opkomen voor goede en correcte regelgeving aangaande PAB/PVB.”*

*“Hoewel gesubsidieerd door het VAPH, vind ik dat bijstandsorganisaties kritisch moeten kijken naar overheid, beleid, en rechten van personen met een handicap verdedigen.”*

- Is het de taak van een bijstandsorganisatie om actie te ondernemen om de wachtlijsten weg te werken?

68,42% is van mening dat de bijstandsorganisatie hier een rol in moet opnemen.

*“En niet alleen de bijstandsorganisaties, ook de PVB houders zelf, andere organisaties zoals kannet, dito, ... en gans de samenleving zou actie mogen ondernemen. De wachtlijsten zijn er*

*al zo lang en nu wil men mensen naar RTH leiden, wat nog veel meer zal kosten en waar de zelfregie fictie is.”*

*“Ja en neen. Jullie kunnen wel op de barricades gaan staan bij onze regering om extra middelen toe te kennen om de wachtlijst in te korten. Wat nu onlangs voorgesteld werd door mevr Gennez is niet wat de mensen die op de wachtlijst staan, willen. Uiteraard kunnen jullie geen budgetten toekennen, maar als jullie de krachten bundelen, vertegenwoordigen jullie wel een grote groep en hebben jullie meer slagkracht om iets gedaan te krijgen”*

*“Neen, maar als ze budgethouders hun budgetten efficiënt helpen besteden en mogelijke valkuilen helpen detecteren komt er misschien meer ruimte voor andere wachtenden.”*

- Moet er maar één bijstandsorganisatie zijn?

De overgrote meerderheid (78,29%) tegenover 21,71% is van mening dat er meerdere bijstandsorganisaties moeten zijn. Veel mensen wijzen er wel op dat er wel samenwerking rond expertise moet komen. Maar de vrijheid van keuze komt wel telkens naar boven en pleit dan weer voor verschillende bijstandsorganisaties.

*“Mensen moeten kunnen kiezen. Zonder keuze is er ook geen autonomie, geen recht op verhaal, geen alternatief als er dingen scheef lopen. “*

*“een sterker (al dan niet formeel) samenwerkingsverband is wel aangewezen”*

- Weet je dankzij de ondersteuning van een bijstandsorganisatie hoe je jouw budget kan inzetten om jouw leven te leiden zoals je zelf wilt?

Hier konden mensen een score geven van 1 tot 5. Waarbij 1 helemaal oneens betekende en 5 helemaal mee eens. We komen hier tot een gewogen gemiddelde van 3.93. 74% geeft aan dat ze het hier mee eens zijn of helemaal mee eens. 14% is neutraal en 11% situeert zich tussen score 2 en 1.

- Als een bijstandsorganisatie misbruik van het budget vaststelt, moet ze dit dan melden aan het VAPH?

73,15% zegt hier ja op, tegenover 26,85% neen. Uit de opmerkingen blijkt wel dat er een onderscheid moet worden gemaakt tussen onbewust fouten maken of doelbewust fraude plegen. In dat laatste geval zegt vrijwel iedereen dat dit moet worden gemeld. Bij onbewust fouten maken is de vraag naar verdere ondersteuning om ervoor te zorgen dat het wel correct verloopt.

*“Genuanceerd antwoord. De bijstandsorganisatie moet dit eerst met de budgethouder en eventuele andere betrokkenen aanpakken. Als de situatie niet rechtgezet wordt, dan pas kan de bijstandsorganisatie naar het VAPH gaan. Het VAPH moet wel akkoord gaan met deze aanpak en die moet in een procedure uitgewerkt worden. Vooraleer het VAPH beslist om het budget (tijdelijk) te schrappen kan de zorginspectie ingeschakeld worden.”*

*“Deze opdracht zou de vertrouwensrelatie tussen de bijstandsorganisatie en zijn klanten kunnen schaden. Controle dient te gebeuren door de administratie van VAPH zelf! Wel kan de bijstandsorganisatie gevraagd worden (al dan niet verplicht?) om een traject op te zetten met een klant waarbij misbruik werd vastgesteld.”*

*“Bijstandsorganisatie moet niet als spion voor VAPH optreden. Als er grove misbruiken zouden vastgesteld worden kan de BO zich altijd terugtrekken.”*

*“Ze moet de budgethouder wijzen op de fout, samen de fout corrigeren en verduidelijking geven om de fout te voorkomen. Een fout is niet altijd MISBRUIK.”*

*“De bijstandsorganisatie moet wel eerst in overleg gaan met de zorgbehoevende, om vast te stellen of het over bewust misbruik gaat of over onwetendheid. Bij effectief herhaald misbruik moet dit inderdaad worden gemeld aan het VAPH.”*

- Elke budgethouder zou jaarlijks recht moeten hebben op twee gratis coachingsgesprekken.

Op deze vraag zegt 76.51% ja tegenover 23,49% neen. In de opmerkingen lezen we dat dit vooral interessant is als check-up om te weten of je als budgethouder goed bezig bent. Dat coaching moet betaald worden, wordt door een deel ook als drempel ervaren. Er wordt ook opgemerkt dat dit eventueel voor mensen met een laag budget of in een moeilijke situatie gratis zou moeten zijn.

Rond de bijstandsorganisaties gebeurde eind 2024 een onderzoek rond gratis bijstand en begin 2024 werd een rapport gepubliceerd rond de effecten van de gedeeltelijke terbeschikkingstelling van een persoonsvolgend budget in prioriteitengroep 2. We geven hieronder een samenvatting.

## 4.2. Onderzoek rond gratis bijstand

### Doel van het onderzoek

Het onderzoek evalueert het gebruik, de bekendheid, de effecten en de toegankelijkheid van **gratis bijstand** bij PAB- en PVB-budgethouders.

Het werd uitgevoerd in opdracht van het VAPH en de bijstandsorganisaties, met de bedoeling de *take-up*, *impact* en *verbeterpunten* in kaart te brengen. Het onderzoek is raadpleegbaar via (<https://www.vaph.be/documenten/bevraging-van-budgethouders-pab-en-pvb-die-geen-gebruik-maakten-van-hun-recht-op-gratis-bijstand>)

#### a) Gebruik van gratis bijstand

- **92,4% van de PAB-budgethouders** maakt gebruik van gratis bijstand.
- **55,4% van de PVB-budgethouders** doet dat; **44,6% dus niet.**  
(*Samenvatting, p. 3; Tabel 2, p. 22*)

#### b) Bij niet-gebruikers van gratis bijstand (non-take-up) zijn de **voornaamste redenen**:

- “Geen nood aan hulp” (46,0%)
- “Onbekend met het recht op gratis bijstand” (46,9%)  
(*Samenvatting, pp. 3–4; Tabel 13, pp. 33–34*)

Daarnaast dacht **13,3% van de PAB- en 9,8% van de PVB-houders** ten onrechte geen gratis bijstand te hebben gebruikt, of wist het niet zeker. (*Samenvatting, p. 4; Tabel 10, pp. 30–31*)

#### c) Organisatie van ondersteuning en besteding van budget

Budgethouders met gratis bijstand:

- maken vaker gebruik van **reguliere zorgdiensten** en **informele zorg**;
- besteden vaker via **cash** en schakelen **vaker een persoonlijke assistent** in;
- gebruiken minder vaak enkel VZA's of vouchers.  
(*Samenvatting, p. 3; Figuur 8–14, pp. 38–43*)

#### d) Effecten van gratis bijstand

Uit de resultaten blijkt dat budgethouders met gratis bijstand:

- zich **beter ondersteund en geïnformeerd** voelen;
- **meer tevreden** zijn over hun ondersteuning;

- hun budget **vaker als toereikend** ervaren;
- dat er **geen significante verschillen** zijn in zorgkwaliteit of levenskwaliteit van de persoon zelf; maar dat **mantelzorgers** van gebruikers **hogere levenskwaliteit** rapporteren.

*(Samenvatting, pp. 3–4; Figuur 24–29, pp. 50–53)*

#### e) Bekendheid en communicatie

De studie wijst op een **onvoldoende bekendheid** van het recht op gratis bijstand, zeker bij nieuwe budgethouders en bij gebruikers van het PVB.

Er is nood aan **duidelijkere communicatie** in de TBS-brief, brochures en op de website van het VAPH. *(Samenvatting, pp. 4–5)*

### Aanbevelingen

Het rapport formuleert negen aanbevelingen (pp. 4–5 en pp. 60–61):

1. Versterk de communicatie over het recht op gratis bijstand in TBS-brieven, brochures en online.
2. Voorzie dat **elke nieuwe budgethouder** bij de opstart geïnformeerd wordt over het recht.
3. **Maak het recht flexibeler inzetbaar**, zonder tijdsbeperkingen.
4. **Zorg voor een automatische koppeling** tussen toekenning van het budget en de gratis bijstand.
5. **Verbeter de samenwerking** tussen bijstandsorganisaties, VAPH en vergunde zorgaanbieders.
6. **Zorg dat alle budgethouders** (cash, voucher, VZA) gelijk toegang hebben.
7. **Verhoog de digitale toegankelijkheid** van informatie en ondersteuning.
8. **Stimuleer vorming en professionalisering** van bijstandsverleners.
9. **Evalueer en monitor** het gebruik en de impact van gratis bijstand op regelmatige basis.

### Slotopmerking

Het rapport besluit dat gratis bijstand een waardevol instrument is om budgethouders te ondersteunen, maar dat **het gebruik ongelijk verdeeld is en de bekendheid verbeterd moet worden**.

De onderzoekers pleiten voor **betere communicatie, structurele opvolging en een**

**flexibelere inzet** van het recht op gratis bijstand. (Samenvatting, pp. 4–5; Hoofdstuk 4, pp. 60–61)

### 4.3. Onderzoek naar de effecten van de gedeeltelijke terbeschikkingstelling van een persoonsvolgend budget in prioriteitengroep 2

Dit onderzoek is beschikbaar via:

[https://cdn.nimbu.io/s/5s8z9pg/channelentries/z8bgtl3/files/1711521019834/2024\\_01\\_rapport\\_25\\_ef29\\_deelbudget.pdf?gl44a6j](https://cdn.nimbu.io/s/5s8z9pg/channelentries/z8bgtl3/files/1711521019834/2024_01_rapport_25_ef29_deelbudget.pdf?gl44a6j)

Dit rapport gaat niet specifiek in op de rol van de bijstandsorganisaties, maar we lezen er wel een aantal zaken die mee de verdere richting kunnen bepalen.

*We zagen dat BSO's een belangrijke rol kunnen spelen bij het verschaffen van hulp en begeleiding en de organisatie van zorg- en ondersteuning. Zo konden alle personen met een deelbudget die voor de eerste keer een budget kregen, gedurende het opstartjaar, gratis lid worden van een bijstandsorganisatie naar keuze en beroep doen op gratis bijstand. Personen aangesloten bij een BSO hadden hun deelbudget vaker ingezet op cash overeenkomsten en kozen er vaker voor om het deelbudget aan informele zorg en reguliere diensten te besteden dan aan dag- en woonondersteuning. Bovendien hadden leden vaker het gevoel dat hun eigen leefsituatie en deze van hun mantelzorgers verbeterd was sinds het deelbudget dan personen die geen lid waren van een BSO. Meer onderzoek naar de rol van de BSO's is noodzakelijk om licht te kunnen werpen op de vraag waarom de deelbudgetten anders worden besteed.*

*Zet meer in op de bekendmaking van de BSO's en zorg voor voldoende personeelscapaciteit in BSO's om personen met een deelbudget snel(ler) verder te kunnen helpen. Hou daarbij rekening met extra vragen bij de invoering van een nieuwe maatregel zoals het deelbudget.*

#### 4.4. Andere bronnen die het effect van bijstand beschrijven

##### Een jaar persoonsvolgende financiering: 'Geen exodus, meer eigen regie'

- De bijstandsorganisaties gingen vaak in op uitnodigingen van zorgaanbieders om de persoonsvolgende financiering en wat bijstandsorganisaties doen te komen voorstellen. Bijstandsorganisaties kunnen vraag en aanbod matchen. Ze helpen ook bij de individuele overeenkomsten tussen budgethouder en zorgaanbieder.
- Veel moeilijker was het om in contact te komen met de raad van gebruikers in voorzieningen en de budgethouders zelf. **Heel wat zorgaanbieders hebben de toegang daar nog stevig in handen.** Als bijstandsorganisaties weten wij niet wie een budget kreeg. Budgethouders worden wel door het VAPH geïnformeerd waar ze ons kunnen vinden.

##### Geen vermaatschappelijking zonder krachtig sociaal werk

- Het verleggen van de financieringsstroom van de voorziening naar de gebruiker leidt hoe dan ook tot een verschuiving van bepaalde zorgtaken van de erkende voorzieningen naar mantelzorgers, vrijwilligers en niet-gespecialiseerde zorg.
- Ook voorstanders van deze vermaatschappelijking houden hun hart vast. **Kunnen die mantelzorgers dat wel aan? Onderzoek naar de belasting van mantelzorgers geeft aan dat hun draagkracht tegen de limiet zit.** En kan het generalistisch, niet-gespecialiseerd sociaal werk de hoge verwachtingen inlossen? **Een goed uitgebouwd en krachtig sociaal werk is een belangrijke kritische succesfactor voor elke beweging naar vermaatschappelijking.**

##### James Van Casteren persoonsvolgende financiering — Achtergrond — Sociaal.Net

- Ook die zorg kampt in Vlaanderen al jaren met lange wachtlijsten. Heel wat mensen krijgen na een uitgebreide aanvraagprocedure een persoonsvolgend budget toegekend, maar het geld volgt niet bij iedereen meteen. Sommigen wachten tot meer dan vijftien jaar vooraleer ze krijgen waar ze vandaag al recht op hebben.
- De andere kant van de medaille is de succesvolle invoering van diezelfde persoonsvolgende financiering. **Mensen die wel een budget hebben, krijgen daardoor de regie van hun hulptraject helemaal in eigen handen. Het zorgt voor meer autonomie, onafhankelijkheid en inclusie.**

##### Persoonsvolgende financiering gaat niet alleen over geld — Achtergrond — Sociaal.Net

- Achter die moeilijke transitie, schuilt een visie. **De invoering van persoonsvolgende financiering moet leiden tot een grotere autonomie en meer eigen regie voor personen met een handicap.**

- Dat is ook een grote uitdaging voor de zorgaanbieders. Als werkgevers worden ze gestuurd door de middelen die de gebruiker meebrengt. Maar werkgevers moeten aan werknemers een duurzaam perspectief kunnen bieden. De overheid verminderde het aantal regels, maar behield de opgebouwde kwaliteitseisen in ruil voor erkenning.

Rapport VAPH – Evaluatie PVF: het perspectief van de gebruikers en hun netwerk –Ugent 2022

- **Pag 25:** Informatiebronnen en -kanalen Tabel 14 geeft weer op welke personen of diensten de respondenten een beroep doen om informatie te verkrijgen. 1,80% van de respondenten geeft aan niemand te hebben die hun informatie verleent en 0,90% weet het niet. De andere respondenten gebruiken één of meerdere personen of één of meerdere organisaties om hun informatie over het persoonsvolgend financieringssysteem te verlenen met meer dan de helft van de respondenten (51,80%) die aangeeft zelf op zoek te zijn gegaan naar informatie. **Daarnaast doet men vaak beroep op een bijstandsorganisatie (45,10%)** of het VAPH zelf (42,00%)
- **Pag 27:** Beroep op bijstandsorganisaties en gebruikersverenigingen met infoloket Tabel 16 geeft weer hoe vaak de respondenten beroep doen op organisaties die als doelstelling hebben om informatie over het persoonsvolgend financieringssysteem te verlenen. Hierbij werd een onderscheid gemaakt tussen een bijstandsorganisatie en gebruikersvereniging met infoloket. Een gebruikersvereniging met infoloket biedt namelijk ook vrijetijdsactiviteiten aan naast informatieverlening. Uit de resultaten blijkt dat meer dan de helft van de respondenten al eens een beroep heeft gedaan op een bijstandsorganisatie. Minder dan helft van de respondenten (44,20%) geeft aan al eens een beroep te hebben gedaan op een gebruikersvereniging met infoloket.
- **Pag 59: Uit de resultaten van de vragenlijst blijkt dat cash- en combinatiegebruikers, nieuwe gebruikers en personen met een handicap als respondent vaker beroep doen op een bijstandsorganisatie.** Verder voelen personen met een handicap zich meer op tijd geïnformeerd over het PVF-systeem dan de vertegenwoordigers en voelen cashgebruikers zich in het algemeen meer voldoende geïnformeerd over het PVF-systeem dan voucher- en combinatiegebruikers
- **Pag 60:** Concreet zijn de aanbevelingen van de onderzoekers: • **Sensibilisering van vouchergebruikers over het bestaan van bijstandsorganisaties** of andere informatiekanalen. • Actievere rol van de overheid/het VAPH in informatieverlening over nieuwe regelgeving of aanpassingen in de bestaande regelgeving. • Verlagen van de drempel tot informatie door coaching bij de opstart of het gebruik van het persoonsvolgend budget gratis aan te bieden
- **Pag 61:** Herdenken van de procedures en methodieken van inschaling; (1) meer oog voor de specificiteit van niet-motorische (bv. autisme) en minder voorkomende

handicaps, stoornissen en aandoeningen (bv. beperkingen ontstaan door hersentumoren), (2) mogelijkheid tot beoordeling van een dubbele handicap i.p.v. focus op één type, (3) **specifieke aandacht voor geïsoleerde gebruikers zonder netwerk i.p.v. focus op de concentrische cirkels, ..**

UHasselt – “Evaluatie van de persoonsvolgende financiering in de Vlaamse welzijnssector” (2023)

- Uit de literatuur wordt geopperd om dit knelpunt op een proactieve manier aan te pakken. Een mogelijkheid hiertoe is het oprichten van bijstandsorganisaties. Deze organisaties hebben als doel het budget te beheren en te onderhandelen met zorgaanbieders om een antwoord te vinden op de specifieke zorgnoden van personen met een beperking (Vandeurzen, 2015). Vanaf één mei 2021 is het mogelijk voor iedere nieuwe persoon met een PVB om gedurende het eerste jaar na opname van het budget gratis bijstand te krijgen van een bijstandsorganisatie naar keuze, hierdoor tracht de overheid de overgang naar PVB te vergemakkelijken (VAPH, 2021).
- Pag 18: Er wordt door de personen met een beperking ook aangehaald dat er een mogelijkheid is om door een bijstandsorganisatie te worden geholpen. **Een aantal personen geven tevens aan dat zij dit echt nodig hebben. Bijstandsorganisaties zijn volgens zorgaanbieders vaak het meest op de hoogte van de werking van PVF.** Echter is deze bijstand tegen betaling en wordt er bijgevolg een hoge drempel opgetrokken. Personen met een beperking willen immers liever hun (beperkt) budget uitgeven aan zorggerelateerde handelingen dan aan administratieve bijstand (Op de Beeck et al., 2018). Zoals eerder aangehaald speelt de overheid in op dit probleem door nieuwkomers de mogelijkheid aan te bieden om gedurende het eerste jaar volledig gratis hulp van een bijstandsorganisatie te bekomen.
- Pag 21: Eveneens dienen de verschillende instanties, zoals de DOP **en de bijstandsorganisaties, goed geïnformeerd te blijven om een adequate werking te garanderen.** Afsluitend, dient er ook verder ingezet te worden op informatieverdeling en deze uit te voeren op een zo toegankelijk mogelijke manier (Breda, 2019).
- **Pag 32:** Samenvattend kan worden gesteld dat de mate van kennis en informatie voor deze personen heel erg afhangt van wie wordt tegengekomen doorheen het traject. Twee personen halen zeer veel hulp uit het personeel van de sociale dienst, een andere haalt heel veel hulp uit een bijstandsorganisatie die initieel werd genoemd door een psychologe. **Alle bevraagden geven aan dat wanneer ze geen contact hadden gehad met deze personen ze zich veel minder geïnformeerd zouden voelen dan vandaag de dag het geval is.** Hierbij geven ze aan dat het zeker bijdraagt dat het VAPH via een online weg informatie voorziet, maar dit zeker niet voor alle personen even makkelijk bereikbaar en verstaanbaar is. **Daarnaast wordt aangegeven dat het voorzien van informatie op een website waarschijnlijk niet de beste optie is.**

- Pag 42:** Daarbij wordt door drie van de vier respondenten die tevreden zijn, aangehaald dat **het gebruik van een bijstandsorganisatie in deze informatieverzameling een grote hulp vormt**. Eén van de drie respondenten geeft zelfs aan **dat het argument dat een bijstandsorganisatie een groot deel van het PVB inneemt, volgens haar sterk overdreven is. Volgens de studie van Op de Beeck et al. (2018) is dit nog steeds een van de voornaamste redenen om geen gebruik te maken van een bijstandsorganisatie. Volgens de respondent valt de hoogte van de bijdrage te overzien. Dit bedrag verdient zichzelf ook terug door het hebben van een efficiëntere werking door het gebruik van deze bijstandsorganisaties.**
- Pag 48:** Zo wordt door de mogelijkheid tot eigen zorgaankoop een bepaalde mate van druk gelegd op de personen die hier de beslissingen in nemen. Er wordt gesteld dat door de evolutie tussenpersonen die begeleiding voorzien wegvallen. Bovendien zijn er meer mogelijkheden waardoor er **keuzestress ontstaat**. Een mogelijke verbetering hierrond die het VAPH reeds heeft doorgevoerd is dat voor iedere persoon die een PVB ontvangt het mogelijk is gemaakt om vanaf de opname gedurende een jaar **gratis gebruik te maken van een bijstandsorganisatie**. Deze wijziging is van toepassing sinds één mei 2021. Evenwel is het alleen van toepassing op personen die pas sinds mei 2021 een PVB ontvangen. Toch wordt door het VAPH aangehaald dat de wijziging vooral is doorgevoerd om bijstand te verlenen bij het tijdig, correct en gericht opstarten van het PVB conform de geldende richtlijnen of bestedingsregels. Hieruit kan worden afgeleid dat deze doelstelling niet geldt voor personen die reeds gedurende meerdere jaren een PVB ontvangen. **Nochtans zou de doelstelling uitgebreid kunnen worden.**
- Pag 92:** Als je sociaal geïsoleerd zou geraken als ouder dan wordt dit heel moeilijk want heel veel zaken worden uit infomomenten gehaald en een ander groot deel door het spreken met andere ouders. Hierbij zou er ook meer gebruikgemaakt moeten worden van bijstandsorganisaties, het argument dat deze een deel van uw budget opnemen vindt ze geen valide argument, dit omdat het vaak gaat over een zeer klein bedrag. Deze uitgave zorgt er dan weer voor dat je veel meer geïnformeerd bent en daardoor veel beter zorgaankopen kan doen, dit zal de levenskwaliteit enkel ten goede komen. Hierbij haalt de respondent **ook het befaamde Mattheus effect aan, In dit effect uit de sociologie wordt gepraat over het rijker worden van de rijken en het armer worden van de armen**. Ze vindt dat dit zeker ook toepasbaar is voor personen in deze situatie, wanneer je een sterk netwerk hebt en assertief bent kan er veel meer bekomen worden terwijl de lagere klasse hier veel minder aanspraak op kan maken. **Hiervoor kunnen bijstandsorganisaties dan weer helpen om het Mattheus effect weg te werken**. Daarbij geeft de respondent als laatste aan dat ze nu voldoende geïnformeerd is en het niet nodig is om extra te worden geïnformeerd

- **Pag 93:** Hierbij geeft ze dan ook de belangrijke rol van bijstandsorganisaties aan. Deze kunnen mits betaling, die dan van je PVB afgaat, een deel van de administratieve lasten dragen en zo de druk verminderen