

**Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin**

**De ontwikkeling en implementatie van de woon- en leefkosten  
door de vergunde zorgaanbieders**

Laura Polfliet  
Prof. dr. Bram Verschuere  
Prof. dr. Koen Hermans



Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
 Minderbroedersstraat 8 – B-3000 Leuven  
 Tel 0032 16 37 34 32  
 E-mail: [swvg@kuleuven.be](mailto:swvg@kuleuven.be)  
 Website: <http://www.steunpuntwvg.be>



Publicatie nr. 2021/08  
 SWVG-Rapport 56

Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

**Titel rapport:** De gevolgen van de omschakeling naar woon- en leefkosten en de wijze waarop de vergunde aanbieders van collectieve zorg en ondersteuning deze omschakeling doorvoeren.

**Promotoren:** Prof. dr. Koen Hermans<sup>1</sup>  
 Prof. dr. Bram Verschuere<sup>2</sup>

**Onderzoekers:** Laura Polfliet<sup>1</sup>

<sup>1</sup> LUCAS Centrum voor zorgonderzoek en consultancy, KU Leuven

<sup>2</sup> Bestuurskunde en Publiek management, UGent

Dit rapport kwam tot stand met de steun van de Vlaamse Overheid. In deze tekst komen onderzoeksresultaten van de auteur(s) naar voor en niet die van de Vlaamse Overheid. De Vlaamse Overheid kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het gebruik dat kan worden gemaakt van de meegedeelde gegevens.

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt zonder uitdrukkelijk te verwijzen naar de bron.

No material may be made public without an explicit reference to the source.

## Het consortium SWVG

<i>Deelnemende instellingen - Dagelijks bestuur</i>	
<b>KU Leuven</b>	
· LUCAS, Centrum voor zorgonderzoek en consultancy	Prof. dr. Chantal Van Audenhove Prof. dr. Anja Declercq
· Instituut voor Sociaal Recht	Prof. dr. Johan Put
· HIVA - Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving	Prof. dr. Tine Van Regenmortel
· Leuvens Instituut voor Gezondheidsbeleid	
· Faculteit Economie en Bedrijfswetenschappen	Prof. dr. Erik Schokkaert
<b>UGent</b>	
· Vakgroep Marketing, Innovatie en Organisatie	Prof. dr. Paul Gemmel
· Vakgroep Publieke Governance, Management & Financiën	Prof. dr. Joris Voets
· Vakgroep Volksgezondheid en Eerstelijnszorg	Prof. dr. An De Sutter
<b>Vrije Universiteit Brussel</b>	
· Faculteit Psychologie en Educatiewetenschappen	Prof. dr. Dominique Verté
<b>Universiteit Antwerpen</b>	
· CRESC, UAntwerpen	Prof. dr. Peter Raeymaeckers
<i>Partnerinstellingen</i>	
<b>Universiteit Hasselt</b>	
· Centrum voor Statistiek	
<b>Thomas More Hogeschool</b>	
· Opleiding Toegepaste Psychologie	Dr. Peter De Graef
<b>Arteveldehogeschool</b>	
· Dienst onderzoek en dienstverlening	
<b>Hogeschool Gent</b>	
· Faculteit Mens en Welzijn	
<b>UC Leuven-Limburg</b>	
· Groep Gezondheid en Welzijn	
<i>Coördinatie en secretariaat</i>	
Coördinator SWVG Administratieve ondersteuning	Dr. Kathleen De Cuyper Manuela Schröder Lut Van Hoof

## Rapport 56

September 2021

### De gevolgen van de omschakeling naar woon- en leefkosten en de wijze waarop de vergunde aanbieders van collectieve zorg en ondersteuning deze omschakeling doorvoeren

Onderzoeker: Laura Polfliet<sup>1</sup>  
Promotor: Prof. dr. Koen Hermans<sup>1</sup>  
Promotor: Prof. dr. Bram Verschuere<sup>2</sup>

<sup>1</sup> LUCAS Centrum voor zorgonderzoek en consultancy, KU Leuven

<sup>2</sup> Bestuurskunde en Publiek management, UGent

## Samenvatting

### *Inleiding en doelstellingen*

De omschakeling naar persoonsvolgende financiering (PVF) hield ook de invoering van het systeem van woon- en leefkosten (WLK) in. De vergunde zorgaanbieders rekenen aan personen met een handicap (PmH) die gebruik maken van dag- en/of woonondersteuning de woon- en leefkosten aan. De vergunde zorgaanbieders moeten hiervoor een systeem van WLK uitwerken, met aandacht voor de verschillende kosten die onderscheiden worden en de prijs per type van kost. Het ontbreekt op dit moment aan inzicht in hoe de vergunde zorgaanbieders het systeem van woon- en leefkosten implementeren. Daarnaast betekent de invoering van de PVF dat het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) niet langer een gewaarborgd inkomen voorziet voor bewoners in een collectieve opvang en dat PmH hun socioculturele toelage verliezen. Het is op dit moment onduidelijk wat de impact is van de afschaffing van het gewaarborgd inkomen en van de socioculturele premie. De vraag is dan ook of en op welke manier de vergunde zorgaanbieders rekening houden bij de uitrol van de woon- en leefkosten met de betaalbaarheid vanuit het perspectief van de gebruiker.

Er is heel wat onderzoek voorhanden dat wijst op een preciaire financiële situatie van PmH (Hermans et al., 2019). Hun armoederisico op basis van de SILC-enquête is significant hoger. Armoederisico's zijn gebaseerd op het inkomen van de persoon, niet op de gerealiseerde levensstandaard. Zeker personen die moeten rondkomen met een inkomensvervangende en/of integratietegemoetkoming hebben het moeilijk. Net omdat PmH extra kosten hebben omwille van hun handicap, vormen die armoederisico's op basis van inkomen een onderschatting van hun daadwerkelijk armoederisico, zoals we ook al aantoonen in de Handilab-studie (Vermeulen & Hermans, 2012). Een bijkomend probleem is dat de SILC-enquête personen uit collectieve huishoudens en dus uit collectieve opvang niet includeert in de onderzoekspopulatie. Dat betekent dat we op basis van die enquête geen zicht hebben op de inkomenspositie van personen in voorzieningen. We kunnen veronderstellen dat de implementatie van

woon- en leefkosten ook een impact heeft op de financiële situatie van PmH die gebruik maken van zorg en opvang van vergunde zorgaanbieders.

Deze vaststellingen leiden tot twee onderzoeksdoelstellingen: (1) inzicht verwerven in hoe de vergunde zorgaanbieders dit nieuwe systeem vormgeven en implementeren, (2) de betaalbaarheid van het nieuwe systeem vanuit het oogpunt van de gebruiker berekenen. Dit onderzoeksproject focust op de eerste doelstelling. De tweede onderzoeksdoelstelling wordt in deze studie louter voorbereid, maar het effectieve onderzoek zelf wordt in een volgend project uitgevoerd.

### *Onderzoeksvragen*

In dit onderzoeksproject staat de volgende hoofdonderzoeksvraag centraal:

Hoe implementeren de vergunde zorgaanbieders het nieuwe systeem van woon- en leefkosten?

De volgende deelvragen worden onderscheiden: -

1. Hoe definiëren vergunde zorgaanbieders de woon- en leefkosten en hoe verhoudt zich dit tot de woon- en leefkosten die binnen de Vlaamse Sociale Bescherming worden gehanteerd?
2. Welke prijsnormen hanteren vergunde zorgaanbieders?
3. Welke knelpunten en sterktes verbinden de zorgaanbieders aan het nieuwe systeem van woon- en leefkosten?
4. Welke sociale correcties en solidariteitsmechanismen voeren de zorgaanbieders door in het systeem en hoe en op welke manier houden ze rekening met de betaalbaarheid vanuit het perspectief van de gebruiker?
5. Wat is het verband tussen de aangerekende en de werkelijke kosten?
6. Op welke manier bieden de zorgaanbieders transparantie aan de PmH?
7. Welke rol heeft het collectief overlegorgaan in de ontwikkeling van het systeem van woon- en leefkosten?
8. Welke impact heeft het nieuwe systeem op de organisatie van de zorg?
9. Op welke manier kunnen we de impact van de invoering van het systeem van woon- en leefkosten op de financiële situatie van een PmH bestuderen?

### *Onderzoeksmethode*

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden is geopteerd voor een 'mixed-methods' benadering. In eerste instantie is een online bevraging opgezet bij de vergunde zorgaanbieders. De bevraging ging in op:

- de wijze waarop woon- en leefkosten worden gedefinieerd,
- prijssetting,
- de relatie tussen de aangerekende en de werkelijke kosten,
- de wijze waarop er rekening wordt gehouden met de inkomenspositie van de gebruikers,
- de wijze waarop er solidariteit tussen de bewoners wordt gerealiseerd,
- hoe er transparantie wordt geboden aan de gebruikers,
- wat de impact is van het nieuwe systeem op de organisatie van de zorg
- welke rol het collectief overlegorgaan (= de gebruikersraad van een VZA) heeft opgenomen in de ontwikkeling van de woon- en leefkosten.

De populatie van dit onderzoek besloeg 169 vergunde zorgaanbieders die ten laatste op 1 januari 2021 de overstap moesten maken naar het systeem van woon- en leefkosten. Deze werden allen via mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk beantwoordden 61 voorzieningen de volledige onlinesurvey. De respondenten zijn representatief voor de populatie op basis van de volgende kenmerken: grootte van de voorziening, het gemiddeld aantal zorggebonden punten per gebruiker in de voorziening, het aanbieden van nachtondersteuning en de geografische spreiding van de voorziening. De kwantitatieve gegevens zijn met SPSS geanalyseerd.

De resultaten uit het kwantitatief deel zijn aan de hand van de tweede onderzoeksmethode, focusgroepen - uitgediept om een beter zicht te krijgen op de overwegingen die vergunde zorgaanbieders maken bij de ontwikkeling en toepassing van het systeem. Er ging ook de nodige aandacht naar de knelpunten en verbeterpunten die zij signaleren. Er zijn zes focusgroepen afgenomen: vier met vergunde zorgaanbieders en twee met voorzitters van het collectief overlegorgaan. In totaal namen vier voorzitters van collectief overlegorganen en dertien algemeen directeurs (of andere afgevaardigden van voorzieningen) hieraan deel. De focusgroepen gingen online door via ZOOM. De kwalitatieve gegevens zijn getranscribeerd en geanalyseerd.

In de laatste fase van het onderzoek is het expertenpanel opnieuw samengebracht om te reflecteren over de conclusies en de beleidsaanbevelingen.

### *Belangrijkste resultaten*

Voorzieningen zijn vrij laat gestart met de implementatie van het systeem van WLK, 78,8% van de voorzieningen is overgestapt op 1 januari 2021. Heel wat voorzieningen wijzen op het gebrek aan informatie en op het feit dat het nieuwe systeem tot ongerustheid heeft geleid in de voorziening. De grote meerderheid van de voorzieningen hanteert dezelfde definitie van woon-en leefkosten als die uit het Besluit van de Vlaamse Regering. De richtinggevendende principes voor de ontwikkeling van het systeem van WLK zijn vooral de 'werkelijke kosten' en 'de betaalbaarheid voor de gebruiker garanderen'.

Bij de voorbereiding van het systeem van woon- en leefkosten is al snel duidelijk geworden dat de financiële logica aan belang wint bij VZA's. Het nieuwe systeem van woon- en leefkosten moet in de eerste plaats financieel haalbaar zijn voor de vergunde zorgaanbieder.

De prijsnormen die gehanteerd worden zijn verschillend. Niet één voorziening rekent de WLK op dezelfde manier aan. We zien wel dat woonkosten meer worden aangerekend in een pakket (meerdere woonkosten worden samen aan 1 prijs aangeboden) die wordt aangerekend met een forfaitprijs. Dit wil zeggen dat dit bedrag geldt voor iedereen, ook al verschilt het gebruik tussen de gebruikers. De leefkosten worden minder in pakketten aangeboden en worden aangerekend aan een forfaitprijs of aan de werkelijke prijs.

Voorzieningen voelen zich ertoe verplicht om zelf acties op te zetten om de betaalbaarheid voor de gebruiker te garanderen. De prijzen die zij hanteren zijn gebaseerd op de werkelijke kost, maar door het lage inkomen van sommige gebruikers is het wonen en het leven te duur. Dit tekort aan inkomen is volgens de directeurs te wijten aan de lage uitkeringen en het wegvallen van het gewaarborgd inkomen en de socioculturele toelage. Naast het hanteren van een forfaitprijs werden nog andere sociale correcties gehanteerd of solidariteitsmechanismen geïmplementeerd. Deze zijn: het onderzoeken en openen van andere (financiële) rechten, vragen om financiële steun bij het OCMW, een solidariteitsfonds, zelf zorgen voor een gewaarborgd inkomen, individueel bijpassen bij onbetaalde rekeningen en het meebetalen aan de leefkost vervoer.

De collectief overlegorganen hebben het bepalen van de principes die gehanteerd werden en het vastleggen van de prijsnormen overlegd. De specifieke invulling van de rol van de collectief overlegorganen verschilt. Drie rollen zijn te onderscheiden: informeren, consulteren en actief participeren. De eerste groep van collectief overlegorganen zijn louter geïnformeerd over alle beslissingen die omtrent de woon- en leefkosten genomen zijn door de voorziening. Zij kunnen geen aanpassingen meer doen en moeten enkel hun akkoord geven. De geconsulteerde groepen konden ook niet meewerken aan de voorbereidingen, maar kunnen bij de informatieronde wel nog kleine aanpassingen doen en er wordt rekening gehouden met hun feedback. De collectief overlegorganen die actief meewerken hebben inspraak gehad vanaf de start van het ontwikkelingsproces van het systeem van woon- en leefkosten.

Gebruikers krijgen op een transparante manier informatie over het systeem dat zou geïmplementeerd worden. Dit is gebeurd aan de hand van vele kanalen: face-to-face contact, telefonisch, via briefwisseling of via mail. De sociale dienst heeft een grote rol gespeeld bij de informatieoverdracht en bij het bespreken van de Individuele Dienstverleningsovereenkomsten (IDO's). De meerderheid van de voorziening maken hun tarieven niet publiek op de website. Zij vinden ten eerste dat de prijzen niet te vergelijken zijn en worden liever vergeleken op basis van hun visie op zorg. Daarnaast is voor hen concurrentie niet wenselijk en wacht men af tot andere vergunde zorgaanbieders hun tarieven publiekelijk maken.

De zorgaanbieders wijzen op een aantal knelpunten en sterktes van het nieuwe systeem van WLK. De bevroegde voorzieningen zijn van mening dat het creëren van een systeem van woon- en leefkosten complex is. Voor gebruikers van voorzieningen en hun netwerk is het ook gecompliceerd omwille van de vele constructies die zijn opgezet en de andere regelgevingen die gelden in de sector. Een twee knelpunt is de betaalbaarheid van het systeem. Voorzieningen vrezen voor de onbetaalbaarheid van de woon- en leefkosten voor gebruikers met een minder zware zorgnood. Dit is een groep gebruikers met een lager inkomen maar een hoger uitgavenpatroon. Zij hebben een hoger uitgavenpatroon doordat zij door hun type handicap meer in staat zijn om bv. een daguitstap of een horecabezoek te doen. Ook voor hen valt het wegvallen van de socioculturele toelage en het gewaarborgd inkomen zwaar. Een derde knelpunt is dat de financiële logica aan belang heeft gewonnen en dat de gebruiker zijn onderhandelingspositie meer wil benutten. Dit is een rol waarmee voorzieningen minder vertrouwd zijn. De vergunde zorgaanbieders ervaren ook de druk om zich als sociale ondernemer te profileren en om efficiënter om te gaan met de beschikbare middelen. De sterktes waarop de vergunde zorgaanbieders wijzen is dat het systeem aanzet tot het creëren van een meer efficiënte en effectieve inzet van middelen. Door het beter zicht op de boekhouding en het becijferen van de kosten leidt het tot een meer efficiënte aanpak. Tot slot zijn er nu ook meer keuzemogelijkheden voor de gebruikers en is er meer autonomie in het bepalen van hoe het leven in en buiten de voorziening er kan uitzien en wat de kostprijs zal zijn.

Zowel de gehele implementatie van de PVF en de vele beleidsveranderingen die hiermee gepaard gaan en het nieuwe systeem van woon- en leefkosten als onderdeel van de PVF hebben een impact op de organisatie van de zorg. We maken een onderscheid tussen vier vormen van impact die de vergunde zorgaanbieders benoemen. Ten eerste zet het systeem van woon- en leefkosten aan tot meer sociaal ondernemerschap. Ten tweede leidt het systeem tot een nieuwe onderhandelingsrelatie tussen de voorziening en de gebruiker. Voor beide partijen moet de rekening kloppen en daarom dient er onderhandeld te worden. Binnenin het systeem van woon- en leefkosten kunnen nu meer keuzes gemaakt worden over het wonen en leven in en buiten de voorziening. Ten derde wijzen de vergunde zorgaanbieders erop dat betaalbaarheidsproblemen de zorgcontinuïteit kunnen belemmeren. Als

laatste zorgt het systeem van woon- en leefkosten voor een nieuwe opdracht voor voorzieningen, met name het vinden van oplossingen voor betaalbaarheidsproblemen.

#### *Beleidsaanbevelingen*

1. Monitor de betaalbaarheid van de woon- en leefkosten vanuit het perspectief van de gebruiker en bewandel alvast concrete pistes om betaalbaarheid te garanderen.

De studie identificeert een aantal profielkenmerken van gebruikers (gebruikers die enkel gebruik maken van het dagcentrum, gebruikers die gebruik maken van de diensten van twee voorzieningen, GES-bewoners, gebruikers die deeltijds verblijven maar voltijds woonkosten betalen en de groep gebruikers uit de laagste inkomenscategorieën) die mogelijk betaalbaarheidsproblemen hebben. Maar om hoeveel PmH het gaat, is op basis van deze studie niet mogelijk. De studie maakt wel duidelijk dat de zorgaanbieders verwachten dat de betaalbaarheidsproblemen zullen toenemen, mede als gevolg van de lage uitkeringen en bijkomend de afschaffing van het gewaarborgd inkomen en de socioculturele toelage. Daarom is het ook aangewezen dat de overheid in ieder geval de betaalbaarheid van de WLK vanuit het perspectief van de gebruiker monitort. Het VN-Verdrag inzake Rechten van Personen met een Handicap vraagt aan de overheden om een volwaardige levensstandaard te garanderen. Twee pistes die de Vlaamse overheid in ieder geval kan bewandelen om de betaalbaarheid te garanderen zijn het bepleiten van het afschaffen van de 28%-regel bij de Integratietegemoetkoming op federaal niveau en de ontwikkeling van een Vlaams kader in samenwerking met de lokale besturen en de VVSG die de financiële tussenkomst van het OCMW in geval van betaalbaarheidsproblemen regelt. Op die manier is er tevens een grotere zekerheid voor de PmH dat hij/zij een beroep kan doen op het OCMW in geval hij/zij niet rondkomt.

2. Verzeker de transparantie van de woon- en leefkosten.

De studie toont aan dat er een veelheid aan systemen is. Dit maakt het voor de gebruiker erg moeilijk om de verschillen en gelijkenissen te identificeren. Het vraagt ook de nodige competenties van de gebruiker en zijn netwerk om dit te kunnen doen. Indien die competenties niet aanwezig zijn, moet er voldoende ondersteuning zijn voor de gebruiker om een geïnformeerde beslissing te nemen. Die ondersteuning kan geboden worden door de bijstandsorganisaties. Samen met de vergunde zorgaanbieders kan gezocht worden naar manieren om de woon- en leefkosten meer algemeen publiek te maken of hoe het op zijn minst mogelijk is om het gehanteerde systeem van woon- en leefkosten meer publiek te maken voor gebruikers die geen gebruik maken van de betreffende voorziening.

3. Zoek naar oplossingen om de vervoerskost betaalbaar te houden.

Er is een grote consensus dat de werkelijke vervoerskost onbetaalbaar is. Op dit moment hebben vergunde zorgaanbieders uiteenlopende manieren om de vervoerskost te drukken. Een vervoerskost is een typische extra kost van een PmH. Elke persoon in de samenleving heeft een vervoerskost, maar net omwille van de handicap is die vaak aan de ene kant hoger en aan de andere kant ook moeilijker te betalen net omdat de persoon zelf omwille van zijn handicap niet voor een eigen inkomen kan zorgen. Het vereist dan ook een maatschappelijk debat hoe we als samenleving omgaan met die vervoerskosten.

4. Zet in op het versterken van het collectief overlegorgaan met betrekking tot het systeem van de woon- en leefkosten.

De studie wijst op de spanning tussen de PVF-logica die de individualisering versterkt en de participatieve logica die de basis vormt voor het collectief overlegorgaan en waarin gezocht wordt naar collectieve oplossingen op basis van dialoog en samenwerking tussen de budgethouders. Het collectief

overlegorgaan moet geraadpleegd worden over de implementatie van een nieuw systeem van woon- en leefkosten in de voorziening. Zij kunnen hieromtrent ook advies uitbrengen. Deze opdracht zet heel wat druk op dit orgaan en betekent dat ze in een moeilijke positie komen zowel ten opzichte van de zorgaanbieder als ten opzichte van de andere gebruikers. De cijfers uit het rapport tonen aan dat het aantal gebruikers dat hieraan deelneemt niet zo groot is, zeker niet in vergelijking met het totale aantal bewoners. In ieder geval moet vermeden worden dat het collectief overleg door de vergunde zorgaanbieder ingezet wordt om de woon- en leefkosten te verdedigen. Daarnaast kan een actief traject opgestart/ georganiseerd worden samen met het VAPH, de Vlaamse zorgaanbieders en de gebruikersorganisaties om het collectief overleg te versterken. Aandachtspunten zijn hierbij (1) cliëntvertegenwoordigers die hun eigen situatie kunnen overstijgen en collectieve belangen kunnen verdedigen, (2) het installeren en garanderen van een overlegklimaat waarin de cliëntvertegenwoordigers in dialoog kunnen gaan, durven kritisch te zijn en alternatieven voor te stellen.



## Inhoud

<b>Afkortingen en definiëringen</b>	<b>13</b>
<b>Hoofdstuk 1      Probleemstelling en opbouw van het rapport</b>	<b>15</b>
<b>Hoofdstuk 2      Literatuurstudie en beleidscontext</b>	<b>17</b>
1      De persoonsvolgende financiering voor personen met een handicap	17
1.1      Beleidsvisie	17
1.2      Tegemoetkomingen voor PmH	18
1.3      De financiële situatie en het armoederisico van personen met beperking	21
2      Van een systeem van financiële bijdrage naar een systeem van woon- en leefkosten	22
2.1      De financiële bijdrageregeling	22
2.2      Naar het nieuwe systeem van woon- en leefkosten	23
2.3      Het collectief overlegorgaan	25
2.4      Woon- en leefkosten in de Vlaamse woonzorgcentra	26
2.5      Mogelijke (negatieve) financiële gevolgen voor de gebruiker	27
3      Conclusie	27
<b>Hoofdstuk 3      Methodologie</b>	<b>29</b>
1      De onderzoeksvraag en deelonderzoeksvragen	29
2      Fase 1: online bevraging	30
2.1      Samenstelling survey	30
2.2      Verspreiding van de survey	32
2.3      Analyse van de survey	32
3      Fase 2: focusgroepen	33
3.1      De organisatie: hoe, wanneer, waar en wie?	33
3.2      De voorbereidende opdracht voor de respondenten	36
3.3      Uitschrijven en analyseren van het gesprek	36
<b>Hoofdstuk 4      Analyse kwantitatieve gegevens</b>	<b>37</b>
1      Representativiteitstoets	37
1.1      Grootte van de voorziening	37
1.2      Gemiddeld aantal zorggebonden punten per voorziening	38
1.3      Geografische spreiding Vlaamse zorgvoorzieningen	39
2      De overstap naar het nieuwe systeem van woon- en leefkosten	40
2.1      Volledige of gedeeltelijke overstap	40
2.2      Tijdsindicatie overstap	41
2.3      Stellingen over het proces van de ontwikkeling van het systeem van woon- en leefkosten	42

3	Gehanteerde principes	46
3.1	Algemeen	46
3.2	Waarden opgenomen in principes	47
3.3	Prijszetting	49
3.4	Bestaanszekerheid VZA	50
4	Betaalbaarheid van het systeem van woon- en leefkosten	51
4.1	De vrees voor onbetaalbaarheid bij de gebruikers	51
4.2	Oorzaken onbetaalbaarheid	52
4.3	Acties tegen onbetaalbaarheid	53
4.4	Acties tegen (hoge) kostprijs voor leefkost vervoer	55
5	Collectief overlegorgaan	56
5.1	Organisatie overlegorgaan en andere adviesorganen	56
5.2	Grootte collectief overlegorgaan	56
5.3	Rol collectief overlegorgaan	57
6	Gehanteerde prijsnormen voor de woon- en leefkosten	59
6.1	Soort systeem: nieuwe systeem of gebaseerd op bijdragensysteem	60
6.2	Prijsveranderingen	60
6.3	Nieuwe samenwerkingscontracten voor de woon- en leefkosten	61
6.4	Prijszetting door voorzieningen die enkel dagondersteuning aanbieden	62
6.5	Prijszetting door voorzieningen die enkel woonondersteuning aanbieden	64
6.6	Prijszetting door voorzieningen die de combinatie woon- en dagondersteuning aanbieden	65
6.7	Prijsnormen voor bepaalde woon- en leefkosten	74
7	Tussentijdse conclusies	79
7.1	Definiëring woon- en leefkosten	79
7.2	Gehanteerde prijsnormen	80
7.3	Sociale correcties en solidariteitsmechanismen	81
7.4	Rol collectief overlegorgaan	82
7.5	Transparantie bieden	82
<b>Hoofdstuk 5      Analyse kwalitatieve gegevens</b>		<b>83</b>
1	Rol van het collectief overlegorgaan	83
1.1	Rollen	83
1.2	Uitdagingen	84
2	Transparantie voor de gebruikers en hun netwerk, personeelsleden en de buitenwereld	85
2.1	Gebruikers en hun netwerken	86
2.2	Personeelsleden	86
2.3	Buitenwereld	86
3	Nieuwe attitudes van gebruikers en netwerken	87
3.1	Loyaliteit versus nieuwe onderhandelingspositie	87
3.2	Bestaande versus nieuwe gebruikers	88
3.3	Veranderende rol van de voorziening	88

4	(On)betaalbaarheid van het systeem van woon- en leefkosten	90
4.1	Oorzaken	91
4.2	Oplossingen	92
5	De prijszetting: solidariseren	94
6	Knelpunten	95
6.1	Behoeden voor keuzes van het netwerk van de gebruiker en de bewindvoerder	96
6.2	Toenemende administratie	96
6.3	Woon- en leefkosten onlosmakelijk verbonden met aantal actuele beleidsvraagstukken	96
7	Opportunities	98
7.1	Niveau van de gebruiker en zijn netwerk	98
7.2	Niveau van de voorziening	98
8	Conclusies op basis van het kwalitatief deel	99
8.1	Sociale correcties en solidariteitsmechanismen	99
8.2	Transparantie bieden	100
8.3	Rol van het collectief overlegorgaan	100
8.4	Knelpunten en sterktes verbonden aan het systeem van woon- en leefkosten	101
8.5	Impact van het nieuwe systeem op de organisatie van de zorg	102
<b>Hoofdstuk 6 Conclusies en beleidsaanbevelingen</b>		<b>103</b>
1	Een late start van het ontwikkelingsproces van het systeem van woon- en leefkosten	103
2	Richtinggevend principes: de werkelijke kosten als leidraad	103
3	De prijszetting: pakketten domineren maar met uiteenlopende inhoud	103
4	Heel wat acties om de betaalbaarheid voor de gebruiker te garanderen	104
5	Het collectief overleg: eerder informeren dan samen beslissen	105
6	Financiële logica domineert: de rekening moet kloppen	106
7	Impact van het afschaffen van het gewaarborgd inkomen en de socioculturele toelage	106
8	Nieuwe rol van de voorziening: oplossingen uitwerken om de betaalbaarheid voor de gebruiker te verbeteren	107
9	Veranderde relatie met gebruiker: onderhandelen	107
10	Slotbeschouwing: woon- en leefkosten als een onderdeel van vraaggestuurde zorg op een markt van zorgaanbieders:	107
11	Beleidsaanbevelingen	109
<b>Bijlagen</b>		<b>111</b>
1	Semigestructureerde vragenlijst focusgroepen	111
1.1	Vragenlijst voor focusgroepen met directeurs van voorzieningen	111
1.2	Vragenlijst voor focusgroepen met voorzitters van collectief overlegorganen	113
2	Vertrouwelijkheidsovereenkomst	115
3	Vorbereidende opdracht voor de leden van de focusgroepen	119

**Lijst Tabellen**

Tabel 1	Maximale financiële bijdrage in het bijdragensysteem	22
Tabel 2	Overzicht kenmerken respondenten focusgroepen directeurs VZA's	35
Tabel 3	Overzicht kenmerken respondenten focusgroepen voorzitters van COO	36
Tabel 4	Representativiteitstoets: grootte van de VZA	38
Tabel 5	Representativiteitstoets: gemiddeld aantal zorgpunten per gebruiker	39
Tabel 6	Representativiteitstoets: provincie VZA	40
Tabel 7	Duur implementatie in maanden	41
Tabel 8	Duur implementatie in maanden per soort ondersteuning	42
Tabel 9	Stelling 1: de beschikbaarheid van voldoende informatie	42
Tabel 10	Stelling 2: ongerustheid omwille van nieuwe regelgeving	43
Tabel 11	Kruistabel: ongerustheid en jaar van implementatie	44
Tabel 12	Stelling 3: moeilijkheden bij definiëring WLK	44
Tabel 13	VZA vrezen betaalproblemen voor ... % van hun gebruikers	51
Tabel 14	Oorzaken onbetaalbaarheid systeem van WLK	52
Tabel 15	Oplossingen onbetaalbaarheid WLK	54
Tabel 16	Vragen m.b.t. rol collectief overlegorgaan	57
Tabel 17	Mogelijkheden tot onderhandelen door een gebruiker over individuele WLK	61
Tabel 18	Prijzetting in VZA voor dagondersteuning	68
Tabel 19	Diensten of producten die niet behouden zijn omwille van de implementatie van WLK	74
Tabel 20	Vastleggen maximumprijzen herinrichten, onderhoud en voor normale en kleine herstellingen van gemeenschappelijke ruimten	76

**Lijst Figuren**

Figuur 1	AAMR-model	18
Figuur 2	Overzicht leef-, woon-, zorg- en organisatiegebonden kosten	26
Figuur 3	Prijzetting door VZA die enkel dagondersteuning aanbieden	62
Figuur 4	Prijzetting door VZA die enkel woonondersteuning aanbieden	64
Figuur 5	Prijzetting door VZA die de combinatie woon- en dagondersteuning aanbieden: schematisch overzicht kostenstructuur woonkosten	65
Figuur 6	Prijzetting door VZA die de combinatie woon- en dagondersteuning aanbieden: schematisch overzicht kostenstructuur leefkosten	66

## Afkortingen en definiëringen

Afkorting	Uitleg en definiëring
AAMR	American Association on Mental Retardation
ASS	Autisme Spectrumstoornis
BOB	Basisondersteuningsbudget
COO	Collectief overlegorgaan
DO	Dagondersteuning
EU-SILC	European Union Statistics on Income and Living Conditions
IVT	Inkomensvervangende tegemoetkoming
IT	Integratietegemoetkoming
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OTGP	Opdracht tegen globale prijs: een pakket van goederen/diensten die met een forfaitaire prijs wordt aangerekend aan de gebruiker. Deze forfaitprijs dekt alle kosten.
OTP	Opdracht tegen prijslijst: het goed/ de dienst wordt per stuk aangeboden, dus niet via een pakket van goederen/ diensten. De eenheidsprijs voor dit goed/ deze dienst is forfaitair. Er wordt als het ware met een menukaart gewerkt waarop kan gekozen worden tussen de aangeboden goederen.
OTT	Opdracht tegen terugbetaling: De prijs van het goed/ de dienst wordt niet forfaitair aangerekend. De aanrekening gebeurt aan de reële kostprijs. De prijs wordt achteraf verrekenend aan de gebruiker en hangt af van de kostenbestandsdelen, de berekeningswijze van de kosten en de omvang van de toe te passen verhogingen.
OGP	Opdracht gemengde prijsvaststelling: een kostenprijszetting van een goed waarbij de prijzen worden vastgesteld op de drie verschillende wijzen OTGP, OTP of OTT.
PmH	Persoon Met een Handicap
PVB	Persoonsvolgend Budget
PVF	Persoonsvolgende Financiering
PZ	Prijszetting (kan OTGP, OTP, OTT of OGP zijn)
RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
SWLK	Systeem van woon- en leefkosten

VAPH	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
VN	Verenigde Naties
VVSG vzw	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vzw
VZA	Vergunde zorgaanbieders
WLK	Woon- en leefkosten
WO	Woonondersteuning
WZC	Woonzorgcentra
ZK	Zorgkosten

# Hoofdstuk 1

## Probleemstelling en opbouw van het rapport

De omschakeling naar de PVF hield ook de invoering van het systeem van woon- en leefkosten in. De woon- en leefkosten worden door de vergunde zorgaanbieders in het nieuwe systeem aangerekend aan personen met een handicap (PmH) voor zijn verblijf in een voorziening. Vergunde zorgaanbieders moeten hiervoor een systeem van woon- en leefkosten uitwerken, met aandacht voor de verschillende kosten die onderscheiden worden en de prijs per type van kost. Het ontbreekt op dit moment aan inzicht in hoe de vergunde zorgaanbieders zelf het systeem van woon- en leefkosten implementeren. In een eerste beperkte verkenning bij enkele zorgaanbieders stelden we vast dat zij op een uiteenlopende wijze woon- en leefkosten definiëren en verschillende solidariteitsmechanismen hanteren.

De invoering van de PVF betekende ook dat het VAPH geen gewaarborgd inkomen voorziet voor gebruikers in een collectieve opvang en dat PmH hun socioculturele premie verliezen. Het is op dit moment onduidelijk wat de impact is van de afschaffing van het gewaarborgd inkomen en van deze premie voor de gebruiker. De vraag is dan ook of en op welke manier de vergunde zorgaanbieders rekening houden bij de uitrol van de WLK met de betaalbaarheid vanuit het perspectief van de gebruiker.

Deze vaststellingen leiden tot twee onderzoeksdoelstellingen: (1) inzicht verwerven in hoe de vergunde zorgaanbieders dit nieuwe systeem vormgeven en implementeren, (2) de betaalbaarheid van het nieuwe systeem vanuit het oogpunt van de gebruiker berekenen. Dit onderzoeksproject focust op de eerste doelstelling.

Dit rapport start met een uitgebreide literatuurstudie waarin uitleg wordt verschaft over de persoonsvolgende financiering in de Vlaamse gehandicaptensector en op welke budgetten PmH recht hebben. Daarna volgt de huidige Vlaamse regeling van de woon- en leefkosten en de al reeds bekende knelpunten die gedetecteerd werden.

Na de literatuurstudie worden de gebruikte onderzoeksmethoden beschreven. De eerste fase van de studie bestaat uit een online survey. Er wordt duidelijk gemaakt welke soort vragen er zijn gebruikt, waarom we kozen voor de surveymodus en hoe de survey werd samengesteld. Door middel van het programma 'Qualtrics' werd een vragenlijst opgesteld die bevroeg naar de definiëringen van woon- en leefkosten, de timing van de implementatie, de prijsnormen die werden gehanteerd, de sociale correcties en solidariteitsmechanismen die misschien een weg vonden in het uiteindelijk geïmplementeerde systeem en hoe transparantie geboden werd aan het collectief overlegorgaan en aan andere (toekomstige) gebruikers. Een tweede deel van dit hoofdstuk bespreekt de aanpak van de focusgroepen, die omwille van de coronamaatregelen digitaal werden georganiseerd. Er wordt een profiel geschetst van de zeventien deelnemers, de voorbereiding van de focusgroepen, de topics van de focusgroepen (de rol van het collectief overlegorgaan, de ontwikkeling van het systeem van woon- en leefkosten en de knelpunten en sterktes aan het systeem van woon- en leefkosten) en hoe de analyse van de focusgroepen wordt aangepakt.

De analyse van onlinesurvey en de analyse van focusgroepen zijn omschreven in respectievelijk hoofdstuk vijf en zes van dit rapport. Bij het omschrijven van deze analyses worden telkens quotes gebruikt die geschreven werden bij de open vragen van de onlinesurvey of gezegd werden tijdens de focusgroepen. Deze bieden een werkelijk beeld en goede voorbeelden van de praktijk bij de analyses

die gemaakt worden. In hoofdstuk zeven worden de conclusies samengevat en beleidsaanbevelingen geformuleerd.



## Hoofdstuk 2

### Literatuurstudie en beleidscontext

In dit deel van het rapport wordt eerst een zicht geboden op de persoonsvolgende financiering (PVF), een nieuwe beleidsvisie in de Vlaamse zorgsector. Er wordt daarnaast weergegeven welke de meest voorkomende tegemoetkomingen zijn voor personen met een handicap die gebruik maken van de diensten van een vergunde zorgaanbieder (VZA). In het tweede deel wordt dieper ingegaan op de nieuwe regelgeving omtrent de woon- en leefkosten. Eerst komt de definiëring aan bod. Er wordt ook ingegaan op de toepassing van woon- en leefkosten in Vlaamse woonzorgcentra. Tot slot wordt er een blik geworpen op de al onderzochte mogelijke (negatieve) financiële gevolgen voor de gebruiker als gevolg van de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten.

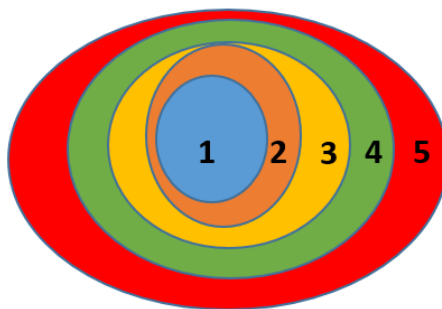
#### **1 De persoonsvolgende financiering voor personen met een handicap**

##### **1.1 Beleidsvisie**

Onder de beleidsdoelstellingen ‘We willen, vertrekkend van de mogelijkheden van mensen, zorg op maat realiseren’ (Vandeurzen, 2014) en ‘We zetten in op een doelmatige besteding van persoonsvolgende budgetten’ (Beke, 2019) wil de Vlaamse Regering zorg op maat bieden en in het bijzonder voor personen met een handicap. Voor personen die langdurige zorg nodig hebben komt er een stapsgewijze uitgebouwde Vlaams Sociale Bescherming en een kader voor geïntegreerde zorg en ondersteuning. Zo worden onder andere de persoonsvolgende financiering en tegemoetkomingen voor zorg en hulpmiddelen, ongeacht leeftijd en doelgroep, geïntegreerd in de Vlaams Sociale Bescherming.

Voor personen met een handicap wordt er, voortbouwend op Perspectief 2020, verder ingezet op innovatie en uitbreiding. Het doel is een systeemshift naar een persoonsvolgende financiering. De visie van de nieuwe organisatie van de financiering en zorg (de regie in handen van de PmH) is gebaseerd op een model van de American Association on Mental Retardation (AAMR). Dit cirkelmodel, zie figuur 1, visualiseert de ondersteuning voor PmH en dit door middel van een dynamisch ondersteuningssysteem dat bestaat uit vijf concentrische cirkels. Het concentrische ondersteuningsmodel dat gebruikt wordt door de Vlaamse regering vertrekt vanuit twee centrale uitgangspunten: complementariteit (de verschillende ondersteuningsmechanismen volgen elkaar verder op en gaan in interactie met elkaar om de kwaliteit van bestaan en het individueel functioneren van de persoon met een handicap te maximaliseren) en dynamiek (in functie van de bestaande noden van de PmH en de kenmerken van zijn familie, vrienden en informele contacten kan de geboden ondersteuning dynamisch bewegen op de verschillende cirkels van het ondersteuningsmodel) (Vandeurzen, 2014).

Het AAMR-cirkelmodel telt vijf ondersteuningssystemen. Elke cirkel staat voor een partij die een rol kan opnemen in de ondersteuning en zorg aan personen met een handicap:



Figuur 1 AAMR-model

1. De persoon met een handicap zelf;
2. De familie en vrienden van de PmH;
3. Informele contacten zoals burens, medeleerlingen, collega's en vrijwilligers;
4. Algemene zorg- en dienstverlening;
5. Gespecialiseerde zorg- en dienstverlening (Van Deurzen, J., 2014).

De ondersteuning die aangeboden wordt aan personen met een handicap kan verdeeld worden in twee trappen. In trap 1 kunnen personen een basisondersteuningsbudget (BOB) ontvangen en/ of met rechtstreeks toegankelijke hulp ondersteund worden. Trap 2 betreft de handicapspecifieke ondersteuning, die bedoeld is voor mensen die regelmatige en intensieve hulp nodig hebben (VAPH, 2019). Het gaat hier over 'het persoonsvolgend budget' (PVB). Dit is een budget op maat waarmee de meerderjarige persoon met een handicap zorg en ondersteuning kan inkopen binnen zijn of haar eigen netwerk, bij vrijwilligersorganisaties, individuele begeleiders, professionele zorgverleners en bij de door het VAPH vergunde zorgaanbieders (VAPH, z.d. a).

## 1.2 Tegemoetkomingen voor PmH

De belangrijkste tegemoetkomingen voor personen met een handicap zijn de inkomensvervangende tegemoetkoming, de integratietegemoetkoming en het persoonsvolgend budget. De eerste twee tegemoetkomingen zijn bedoeld als inkomen die door PmH gebruikt kunnen worden voor allerlei doeleinden. Het persoonsvolgend budget kan enkel ingezet worden voor zorg en ondersteuning. De doelgroep die een persoonsvolgend budget heeft en verblijft in een vergunde voorziening kan geen BOB ontvangen omdat dit niet combineerbaar is met het persoonsvolgend budget (VAPH, z.d. e)

### 1.2.1 De inkomensvervangende tegemoetkoming

De inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) is een tegemoetkoming die een PmH kan ontvangen indien hij of zij voldoet aan volgende voorwaarden:

1. De persoon met een handicap moet minstens 18 jaar oud zijn, maar nog geen 65 jaar. Er bestaan een aantal uitzonderingen. De burger kan ook een inkomensvervangende tegemoetkoming ontvangen als hij/zij:
  - a. Jonger is dan 21 jaar en
    - i. Gehuwd of gehuwd geweest bent,
    - ii. Een kind ten laste heeft,
    - iii. Een handicap gekregen heeft na het wegvallen van het recht op kinderbijslag.

- b. Ouder is dan 65 jaar en de persoon deze tegemoetkoming al ontvangt vóór de leeftijd van 65 jaar. Hij of zij verliest de tegemoetkoming niet na zijn of haar 65ste verjaardag, behalve wanneer zijn/ haar situatie wijzigt.
2. Als gevolg van de handicap:
    - a. Door te werken slechts 1/3 of minder kan verdienen van wat een valide persoon op de algemene arbeidsmarkt kan verdienen (het “verdienvermogen” is dus verminderd) of
    - b. Niet kan werken en niet over een inkomen beschikt.

Om te bepalen of een persoon met een handicap een IVT kan ontvangen, wordt er nagegaan wat de invloed van de handicap is op de betrokkene zijn of haar mogelijkheden om te werken:

- Is de persoon in staat om te werken of niet?
- En als hij of zij werkt, is hij of zij dan in staat om een volwaardig inkomen uit arbeid te verwerven of niet?

Er wordt dus rekening gehouden met de gevolgen van de handicap op de betrokkenen zijn of haar mogelijkheden om te werken en niet met de handicap op zich.

Het bedrag van de inkomensvervangende tegemoetkoming hangt af van de gezinssituatie en schommelt tussen de 13.084,40 en de 6.542,20 euro per jaar (Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, 2014).

### 1.2.2 De integratietegemoetkoming

Een integratietegemoetkoming (IT) is een tegemoetkoming die onder volgende voorwaarden ontvangen kan worden:

1. De persoon met een handicap moet minstens 21 jaar oud zijn, maar nog geen 65 jaar. Er bestaan een aantal uitzonderingen. U kunt ook een inkomensvervangende tegemoetkoming ontvangen als hij/ zij:
  - a. Jonger is dan 21 jaar en
    - i. Gehuwd of gehuwd geweest is,
    - ii. Een kind ten laste heeft,
    - iii. Een handicap gekregen heeft na het wegvallen van het recht op kinderbijslag.
  - b. Ouder is dan 65 jaar en de persoon deze tegemoetkoming al ontvangt vóór de leeftijd van 65 jaar. Hij of zij verliest de tegemoetkoming niet na zijn of haar 65ste verjaardag, behalve wanneer de situatie wijzigt.
2. Als de handicap de zelfredzaamheid beperkt, dat wil zeggen dat de betreffende moeilijkheden ondervindt bij het uitvoeren van dagelijkse activiteiten:
  - a. Verplaatsing,
  - b. Eten bereiden en eten nuttigen,
  - c. Zich verzorgen en aankleden,
  - d. Zijn/ haar woning onderhouden en huishoudelijke activiteiten doen,
  - e. Gevaar inschatten en vermijden,
  - f. Contacten onderhouden met andere personen (FOD Sociale Zekerheid. Directie-generaal personen met een handicap, 2017a)

Om een IT te ontvangen wordt er nagegaan wat voor invloed de handicap heeft op de dagelijkse activiteiten van de persoon met een handicap. Een hiervoor aangeduide arts zal een gesprek hebben met de betrokkene. Hij of zij zal evalueren welke moeilijkheden de persoon met een handicap ondervindt bij het uitvoeren van bovenstaande dagelijkse activiteiten.

Afhankelijk van de moeilijkheden krijgt de rechthebbende voor elk type van dagelijkse activiteiten een aantal punten:

- Geen moeilijkheden: 0 punten,
- Kleine moeilijkheden: 1 punt,
- Grote moeilijkheden: 2 punten,
- Onmogelijk zonder hulp van iemand anders: 3 punten.

Het aantal punten (maximum 18) bepaalt de categorie (1, 2, 3, 4 of 5) waarin de betrokkene zich bevindt. Aan die categorieën zijn bedragen toegekend tussen 1.297,28 euro en 11243 euro per jaar (FOD sociale zekerheid. Directie-generaal personen met een handicap, 2017a). De persoon met een handicap moet minstens 7 punten behalen om tot categorie 1 te behoren, dat is een van de voorwaarden om een integratietegemoetkoming te ontvangen (Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, 2014).

Als een persoon met een handicap in een voorziening verblijft en de kosten van zijn of haar verblijf betaald worden door een openbare dienst, de overheid of een sociale zekerheidsinstelling, dan wordt de integratietegemoetkoming tijdens het verblijf verminderd met 28%. Dit is het geval voor die gebruiker die zowel overdag als 's nachts in de voorziening verblijft, die niet geplaatst is in een gezin en voor minstens drie opeenvolgende maanden in de voorziening verblijft (FOD sociale zekerheid. Directie-generaal personen met een handicap, 2017b).

### 1.2.3 Persoonsvolgend budget

De toekenning van een persoonsvolgend budget (PVB) zorgt ervoor dat de PmH en zijn gezin zelf de controle over de organisatie van hun zorg en ondersteuning krijgen (VAPH, z.d. a)

Het persoonsvolgend budget is een budget op maat waarmee de meerderjarige zorg en ondersteuning kan inkopen binnen het eigen netwerk, bij vrijwilligersorganisaties, individuele begeleiders, professionele zorgverleners en bij door het VAPH vergunde zorgaanbieders (VAPH, z.d. d).

Met een persoonsvolgend budget kan de volgende ondersteuning betaald worden:

- Dagondersteuning: begeleiding en permanentie in groep gedurende de dag;
- Woonondersteuning: begeleiding en permanentie in groep tijdens de nacht, met inbegrip van ochtend- en avonduren;
- Individuele psychosociale begeleiding: een-op-een begeleiding om te helpen bij het organiseren van het dagelijks leven gedurende een aantal uur per week. De begeleiding beperkt zich tot inhoudelijke begeleiding, er wordt geen praktische hulp geboden;
- Individuele praktische hulp: een-op-een begeleiding bij algemene dagelijkse activiteiten van het leven gedurende een aantal uur per week;
- Globale individuele ondersteuning: een-op-een begeleiding die eerder ruimer is en meerdere levensdomeinen kan omvatten gedurende een aantal uur per week;
- Oproepbare permanentie: de beschikbaarheid van de begeleiding om na een oproep binnen een bepaalde tijd niet-planbare een-op-een-ondersteuning aan te bieden (VAPH, z.d. d).

Er zijn drie mogelijkheden om uw persoonsvolgend budget te besteden: cash, voucher, of een combinatie van beide. Het PVB kent 24 budgetcategorieën en indien de persoon kiest voor het vouchersysteem dan wordt het budget uitgedrukt in personeelspunten. Hoe hoog iemand zijn budget

is, is afhankelijk van zijn nood aan ondersteuning en van de vraag die hij stelde aan het VAPH. Budgetcategorieën van het persoonsvolgend budget (vanaf 17 maart 2020) schommelen tussen de 6.733,43 euro voor een gebruiker uit budgetcategorie 1 met maximum 7,750000 punten tot 89.737,11 euro voor iemand uit budgetcategorie 24 met een maximum van 103,285000 punten. Alle aanvragen die waren ingediend voor 17 maart 2020, en die bovendien formeel volledig waren (goedgekeurd ondersteuningsplan en alle noodzakelijke documenten van het multidisciplinair verslag) vallen onder de vorige budgetbepalingsmethodiek. De toewijzing wordt dan ook nog uitgedrukt in de 12 budgetcategorieën. Voor wie al een terbeschikkingstelling had van zijn persoonsvolgend budget verandert deze regelgevende aanpassing niets. De bedragen in euro lopen voor een gebruiker uit budgetcategorie 1 met een maximumaantal zorggebonden punten van 12,234511 op van 10.455,44 euro tot 90.352,54 euro per jaar voor iemand uit budgetcategorie 12 met een maximum van 103,993344 zorggebonden punten (VAPH, z.d. b).

### **1.3 De financiële situatie en het armoederisico van personen met beperking**

De tegemoetkomingen hebben als doel om een menswaardig inkomen te voorzien voor personen met een handicap en om de extra kosten als gevolg van de handicap (deels) te compenseren. Hermans (2019) analyseerde de EU-SILC-cijfergegevens met betrekking tot het armoederisico en risico op sociale uitsluiting voor personen met een handicap op actieve leeftijd. Hieruit blijkt dat het armoederisico op basis van EU-SILC 2007-2016 voor personen met een lichte of zware beperking in 2007 21,6% bedroeg, in 2016 was dit al 24,7%. In 2016 was het algemeen armoederisico 12,8%; dit is tweemaal lager dan voor personen met een functiebeperking. Voor ouderen met een licht of zware beperking is het armoederisico in 2016 18,2%. Het armoederisico bij ouderen met een beperking is dus kleiner dan bij personen op actieve leeftijd met beperkingen. Ook het risico op sociale uitsluiting is kleiner dan bij personen op actieve leeftijd met een beperking en bedraagt voor ouderen met een beperking 20,1%. Het risico op sociale uitsluiting in België voor personen op een actieve leeftijd met een functiebeperking bedraagt 41,7% (Hermans, 2019).

De berekening van het armoederisico houdt echter geen rekening met de bijkomende kosten die personen met een handicap hebben. Dit betekent dat het inkomen als such geen goede indicator is om de financiële situatie en de levensstandaard van PmH te berekenen. Uit de de Standard of Living benadering die ook gebruikt wordt in de Handilab-studie blijkt dat dat het bedrag van de extra kost die personen met een handicap meedragen op jaarbasis tussen de 10.000 en 14.000 hoger is dan dat van een persoon zonder handicap (Vermeulen & Hermans, 2012). Dit wordt door Hermans (2019) 'de kost van de handicap' genoemd. Wanneer de extra kost van een handicap wordt meegerekend, stijgt de armoederisicograad voor personen met een handicap die een financiële tegemoetkoming ontvangen naar 63,2%. Brengen we het bezit van duurzame consumptiegoederen ook in rekening, dan stijgt de armoederisicograad naar 76%.

In De SILC-enquête worden personen die verblijven in een voorziening niet geïncludeerd. Over de financiële situatie van deze populatie zijn er heel weinig gegevens voorhanden. Dit maakt het heel moeilijk om in te schatten of en in welke mate deze personen financieel in de mogelijkheid zijn om de woon- en leefkosten te betalen.

## 2 Van een systeem van financiële bijdrage naar een systeem van woon- en leefkosten

Voor de gebruikers die voor de inwerkingtreding van het systeem van PVF ondersteund werden door de voorziening waarin men verblijft, bleef het systeem van financiële bijdrage tot uiterlijk 31/12/2020 gelden, tenzij er nadrukkelijk een akkoord is van het COO dat er een totale overschakeling is naar de aanrekening van de woon- en leefkosten voor elke bewoner. De gebruikers die na de invoering van de PVF ondersteund worden door een voorziening dienen wel al woon- en leefkosten te betalen. Alle Vlaamse zorginstellingen voor volwassen personen met een handicap dienen op 1 januari 2021 overgestapt te zijn op het nieuwe systeem van woon- en leefkosten (VAPH, 2018). In onderstaande deelhoofdstukken wordt eerst het systeem van financiële bijdrage uitgelegd, waarna een explicatie van het systeem van woon- en leefkosten volgt.

### 2.1 De financiële bijdrageregeling

In het systeem van de financiële bijdrageregeling betaalt de gebruiker een en dezelfde prijs voor het soort ondersteuning dat hij/zij ontvangt door de voorziening. Daarnaast kan hij/zij in dit systeem recht hebben op en gebruik maken van een socioculturele toelage en een gewaarborgd inkomen. Het systeem van financiële bijdrage, en de daaraan gekoppelde socioculturele toelage en gewaarborgd inkomen stoppen te bestaan met de invoering van het systeem van woon- en leefkosten op de uiteindelijke datum 1 januari 2021. De middelen hiervoor werden ondergebracht bij de middelen voor de persoonsvolgende budgetten.

Onderstaande tabel (VAPH, 2018) biedt een overzicht van de maximale financiële bijdrage die in het bijdragensysteem kan gevraagd worden per ondersteuningsfunctie. De bijdragen vermeld in de tabel en de later vermelde bedragen van de socioculturele toelage en het gereserveerd inkomen, zijn de bedragen die geldig zijn sinds 1 juli 2017 (VAPH, 2018).

Tabel 1 Maximale financiële bijdrage in het bijdragensysteem

Ondersteuningsfunctie	Leeftijd	Maximale bijdrage	Bijkomende bepalingen
<b>Dagondersteuning</b>	Vanaf 21 jaar zonder vervoer	4,95 euro per dagdeel	De maximale bijdrage per dag (voor dagondersteuning, woonondersteuning en individuele begeleiding samen) mag nooit meer dan 34,7 euro bedragen voor gebruikers ouder dan 21 jaar. Er mogen maximaal twee uren psychosociale begeleiding per dag aangerekend worden. Er mogen geen vervoerskosten aangerekend worden voor mobiele individuele ondersteuning.
	Vanaf 21 jaar met vervoer	6,2 euro per dagdeel	
<b>Woonondersteuning</b>	Vanaf 21 jaar	34,7 euro per nacht verblijf, met inbegrip van de ondersteuning gedurende de avond en ochtend	
<b>Individuele psychosociale begeleiding</b>		Geen bijdrage of maximaal 5,2 euro per uur individuele ondersteuning	

### 2.1.1 De socioculturele toelage

In het oude bijdragensysteem kent een vergunde zorgaanbieder een gebruiker de socioculturele toelage toe indien hij of zij gebruik maakt van woonondersteuning en daarvoor de financiële bijdrage betaalt. Er is echter één voorwaarde: de toelage moet besteed worden door de gebruiker of zijn bewindvoerder voor activiteiten of diensten die bijdragen tot de sociale integratie of tot de handhaving ervan (VAPH, 2018).

*“Voor een gebruiker met motorische of zintuiglijke beperkingen of een niet-aangeboren hersenletsel of autismspectrumstoornis (ASS) bedraagt de toelage 2,2780 euro per nacht, vermeerderd met factor 1,65. Voor een gebruiker met lichte of matige mentale beperkingen bedraagt de toelage 1,4807 euro per nacht, vermeerderd met factor 1,65. Op jaarbasis wordt de socioculturele toelage begrensd tot respectievelijk maximaal 365 dagen of 366 dagen.” (VAPH, 2018).*

### 2.1.2 Behoud van persoonlijke inkomsten

In het oude bijdragensysteem behoudt een gebruiker maximaal 371,85 euro per maand van zijn persoonlijke inkomsten of minstens een derde van zijn arbeidsinkomen of vervangingsinkomen dat gebonden is aan een vroeger arbeidsinkomen, indien hij of zij gebruik maakt van woonondersteuning en daarvoor de financiële bijdrage betaalt en als hij voldoet aan een van de volgende voorwaarden:

1. Hij/ zij is bekwaam om tewerkgesteld te worden of in een erkend maatwerkbedrijf te werken;
2. Hij/ zij heeft alleen motorische of zintuiglijke of licht mentale beperkingen of een niet-aangeboren hersenletsel of ASS (VAPH, 2018).

Een budgethouder die enkel gebruik maakte van dagondersteuning en daarvoor de financiële bijdrage betaalde, behield 357,39 euro (basisbedrag 2016) per maand van zijn persoonlijke inkomsten. Dezelfde budgethouder met een arbeidsinkomen of vervangingsinkomen dat gebonden is aan een vroeger arbeidsinkomen, behield minstens een derde van dat inkomen. Deze bedragen werden geïndexeerd.

Voor de budgethouder die enkel gebruik maakte van dagondersteuning van een vergunde zorgaanbieder en die ook ondersteund werd door een pleeggezin en voor een gehuwde of samenwonende budgethouder werden andere berekeningen voor het gewaarborgd inkomen gehanteerd (VAPH, z.d. c)

Dit gegarandeerde behoud van het gewaarborgd inkomen, werd in de volksmond van de vergunde zorgaanbieders ook wel ‘de OCMW-functie van het VAPH’ genoemd.

## 2.2 Naar het nieuwe systeem van woon- en leefkosten

Gebruikers die na de inwerkingtreding van de persoonsvolgende financiering zijn gestart met de ondersteuning bij een vergunde aanbieder moeten woon- en leefkosten betalen. Er kunnen geen individuele uitzonderingen worden toegestaan indien er is overgeschakeld naar de regeling van woon- en leefkosten voor alle gebruikers van diezelfde VZA. Deze overschakeling dient te gebeuren in samenspraak met het collectief overlegorgaan die een positief advies dient te geven over het systeem van woon- en leefkosten (VAPH, 2018). Alle andere gebruikers, diegene die al voor de invoering van de persoonsvolgende financiering gebruik maakten van de zorg en ondersteuning van en in een voorziening, moesten ten laatste de overstap van de woon- en leefkosten maken op 1 januari 2021.

Voor de aanrekening van woon- en leefkosten moeten volgende principes in acht genomen worden:

- De voorziening maakt de woon- en leefkosten en aanpassingen ervan publiek kenbaar en neemt die op in de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- Kosten die vergoed worden met een persoonsvolgend budget, kunnen niet ook als woon- en leefkosten worden aangerekend.
- De voorziening biedt aan het collectief overlegorgaan transparantie over de principes die aan de basis liggen van de berekeningswijze van de woon- en leefkosten (VAPH, 2018) (punt 2.3 bespreekt verder de rol van het collectief overleg).

De kans bestaat erin dat er voor gebruikers met een laag inkomen, waarvoor de maandelijkse factuur van woon- en leefkosten te hoog is, er een oplossing moet gezocht worden. Er kan namelijk niet verwacht worden dat de zorggebruiker een factuur betaalt die hoger is dan het inkomen dat hij of zij ontvangt. Daarenboven stelt het VAPH dat er een basisaanbod moet zijn voor elke gebruiker. In de eerste plaats wordt er dan nagegaan of al zijn of haar rechten op tegemoetkomingen zijn uitgeput. Indien noodzakelijk kan ook het OCMW worden ingeschakeld. Daarnaast zal er bekeken worden of er een onderscheid kan gemaakt worden tussen de enerzijds verplichte en anderzijds facultatieve kosten. Een andere laatste optie is dat er een solidariteitsfonds wordt aangelegd door de zorgvoorzieningen, dat kan aangewend worden voor gebruikers met een laag inkomen (VAPH, 2018).

### 2.2.1 Woonkost

Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap definieert 'woonkosten' als volgt:

*“De vergoeding voor het gebruik of de huur van een woning, kamer, studio of appartement en eventueel gemeenschappelijke ruimtes die door de gebruiker in het kader van de dienstverlening gebruikt kunnen worden, met inbegrip van de vergoeding voor het gebruik van water, verwarming en elektriciteit en de vergoeding van normale en kleine herstellingen voor deze ruimtes.” (VAPH, 2018).*

Belangrijk bij de berekening van de woonkosten is dat de kosten voor aanpassingen aan de infrastructuur die ter beschikking gesteld wordt door de vergunde zorgaanbieder en die daarenboven uitgevoerd worden met het oog op bijzondere infrastructuurnoden door de aard van de handicap van de zorggebruiker, niet mogen aangerekend worden als woonkost (VAPH, 2018).

### 2.2.2 Leefkost

Het VAPH lijst de volgende kosten op onder de noemer van 'leefkosten' en dit voor het voorzien van het levensonderhoud. Deze dienen maandelijks gefactureerd te worden:

1. Voeding;
2. Drank;
3. Onderhoud en schoonmaak van de woning en de gemeenschappelijke ruimtes;
4. Aansluiting op internet en aansluiting van tv en telefoon;
5. Was- en strijkservice;
6. Medicatie;
7. Verzorgingsproducten;
8. Kleding;
9. Vervoer;



10. Ontspanning;
11. Abonnementen;
12. Verzekeringen (VAPH, 2018).

### 2.2.3 Zorg- en ondersteuningskost

In zowel artikel twee van het Decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap als artikel één van het Besluit van de Vlaamse Regering van 27 november 2015 over de indiening en de afhandeling van de aanvraag van een budget voor niet rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap en over de terbeschikkingstelling van dat budget, worden de begrippen ‘ondersteuning’ en de ‘ondersteuningsfuncties’ geëxpliciteerd:

*Artikel 2 Decreet van 7 mei 2004:*

*“3° ondersteuning: elke materiële of immateriële hulp en elke vorm van hulp- en dienstverlening die in het kader van dit decreet met het oog op hun maatschappelijke integratie aan personen met een handicap of aan personen met een vermoeden van handicap wordt verstrekt;*

*Artikel 1 Besluit van de Vlaamse Regering van 27 november 2015:*

*13° ondersteuning: elke materiële of immateriële hulp en elke vorm van hulp- en dienstverlening;*

*14° ondersteuningsfuncties<sup>1</sup>: de dagondersteuning, de woonondersteuning, de psychosociale begeleiding, de praktische hulp, de globale individuele ondersteuning en de oproepbare permanentie;”*

Onder zorgkosten definieert het VAPH “de kosten verbonden aan de ondersteuning en zorg”. De regelgeving voorziet geen expliciete definitie van de kosten op zich.

## 2.3 Het collectief overlegorgaan

In zijn algemeenheid heeft de budgethouder recht op individuele inspraak en collectief overleg binnen de voorziening. Deze individuele inspraak kan volgens absoluut vzw (2020), een gebruikersorganisatie, gaan over:

- Wijzigingen in de individuele dienstverleningsovereenkomst of het handelingsplan;
- Maatregelen die wegens de evolutie van fysieke of geestelijke toestand genomen moeten worden;
- Wijzigingen in woon- of leefsituatie.

Collectieve inspraak loopt via het orgaan van het ‘collectief overleg’ en is door elke zorgaanbieder verplicht in te richten (absoluut vzw, 2020). Het collectieve overlegorgaan telt minstens drie gebruikers of hun vertegenwoordigers. Het orgaan is er om de zorggebruiker te vertegenwoordigen en zijn of haar belangen te bewaken en te behartigen. De leden van het collectieve overlegorgaan worden uit en door de gebruikers gekozen voor een periode van vier jaar (VAPH, 2019.a).

<sup>1</sup> Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juni 2016 over de besteding van het budget voor niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning voor meerderjarige personen met een handicap en over organisatiegebonden kosten voor vergunde zorgaanbieders

Het systeem van woon- en leefkosten moet volgens het ‘kwaliteitsbesluit van de Vlaamse Regering van 04/02/2011 betreffende ‘de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap’ niet goedgekeurd worden door het collectief overlegorgaan, maar er moet wel overleg zijn en het collectief overlegorgaan mag vragen stellen en advies geven. Het kwaliteitsbesluit leert ons verder dat voor wijzigingen van de woon- en leefkosten voorafgaand overleg met het collectief overlegorgaan verplicht is. Daarnaast hebben zowel de voorziening als het collectief overlegorgaan het initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over aangelegenheden die de verhouding tussen voorziening of hun vertegenwoordiger aangaan. Er is hoorrecht en antwoordplicht over elk onderwerp waarover het COO een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening mee wil delen, zo ook over het onderwerp van de woon- en leefkosten. De voorziening verstrekt aan het collectief overlegorgaan de noodzakelijke informatie over beslissingen die rechtstreeks over de woon- en leefsituatie van de gebruikers gaan en over alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie over de jaarrekeningen van de voorziening en het doelmatig inzetten van de middelen. Tot slot biedt de voorziening transparantie aan het collectief overlegorgaan over de principes die aan de basis liggen van de berekeningswijze van de woon- en leefkosten (Vlaamse Codex, 2021).

## 2.4 Woon- en leefkosten in de Vlaamse woonzorgcentra

Woon- en leefkosten worden niet enkel aangerekend door de vergunde zorgaanbieders, maar ook in de woonzorgcentra. Het decreet Vlaamse sociale bescherming (2016) maakt voor Vlaamse woonzorgcentra een onderscheid in leef-, woon-, zorg- en organisatiegebonden kosten (zie Figuur 1). Voor elk zorgaanbod moet de oefening gemaakt worden welke kost waar thuishoort.



Figuur 2 Overzicht leef-, woon-, zorg- en organisatiegebonden kosten

De minister bepaalt welke kosten al dan niet verplicht of optioneel zijn. Tot slotte beslist hij ook welke uitgaven als voorschotten ten gunste van derden beschouwd moeten worden. Deze moeten daarenboven gerechtvaardigd worden door een bewijsstuk. Dit verschilt met de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten in de gehandicaptensector. Hier beslist de vergunde zorgaanbieder zelf welke woon- en leefkosten verplicht of optioneel zijn en op welke wijze de zorgaanbieder transparantie biedt over de prijszetting en de uiteindelijk gehanteerde prijzen.

## 2.5 Mogelijke (negatieve) financiële gevolgen voor de gebruiker

Eerder verkennend onderzoek wees al op de verschillen tussen de voorzieningen en een aantal mogelijke negatieve gevolgen voor de gebruiker (Demaerschalk & Hermans, 2018). Een eerste analyse van de systemen van voorzieningen die in 2017-2018 al een systeem van woon- en leefkosten hadden ontwikkeld, wees op de grote verschillen qua prijszetting.

Demaerschalk en Hermans (2018) identificeerden samen met de twee voorzieningen die ze onderzochten welke groepen van gebruikers meer geconfronteerd zullen worden met de gevolgen van de overgang naar woon- en leefkosten. Zij identificeerden zes groepen:

1. Personen met een laag inkomen (IVT). De IVT bevindt zich net boven het leefloon maar ruim onder de armoedegrens. Als een bewoner bovendien (nog) thuis gedomicilieerd is, ontvangt hij de uitkering van een samenwonende. De voorziening ziet vaak een combinatie van emotionele en financiële factoren waardoor iemand er toch voor kiest om zijn domicilie niet te veranderen.
2. Personen met een matige handicap. Personen met een zwaardere mentale handicap hebben minder nood aan uitstappen.
3. Personen met veel interesses en veel mogelijkheden. Deze mensen willen van alles doen en ondernemen, wat vaak geld kost. Het wegvallen van de socioculturele toelage valt vooral voor hen op.
4. Personen die vaak naar huis gaan. De vroegere dagprijs is nu een prijs per maand. Voor zij die regelmatig thuis verblijven, is het prijsverschil groter.
5. Personen met een niet-aangeboren hersenletsel. Vaak betreft dit personen die een gezin hebben. Het verblijf in de voorziening betekent voor hen vaak een dubbele woon- en leefkost in het gezin.
6. Personen met licht verstandelijk beperking en een psychische problematiek. Deze personen ontvangen een lagere handicap specifieke tegemoetkoming, bijvoorbeeld een lage ITT. (Demaerschalk en Hermans, 20108).

Het invoeren van een systeem van WLK leidt volgens VVSG, het Vlaams Welzijnsverbond, Som vzw (2018) en de KVG (2016) tot een groot knelpunt: zij zien het als een fundamenteel probleem dat de eigen middelen van een PmH te beperkt zijn om vanaf nu de eigen WLK te betalen. Deze organisaties verwachten dat het aantal steunvragen bij het OCMW zal stijgen. Dit kan zijn om de ondersteuning zelf te financieren, om tussen te komen in de WLK en/ of om de schuldenproblematiek op te vangen.

## 3 Conclusie

De woon- en leefkosten zijn het laatste onderdeel van de beleidsomslag naar de persoonsvolgende financiering. Personen die gebruik maken van een vergunde zorgaanbieder moeten de daaraan woon- en leefkosten betalen. De regelgeving omschrijft wel de verschillende woon- en leefkosten, maar laat de prijszetting over aan de vergunde zorgaanbieders. Dit past binnen de beleidslogica van de persoonsvolgende financiering dat vergunde zorgaanbieders zich in de markt zetten en zich proberen te onderscheiden op basis van de kwaliteit van het aanbod. De financiële bijdrageregeling werd daarom afgeschaft, net zoals de socioculturele toelage. De middelen hiervoor werden ondergebracht bij de persoonsvolgende budgetten. Het invoeren van het systeem van woon- en leefkosten dwingt de vergunde zorgaanbieders om zelf een eigen model te ontwikkelen zich hiermee in de markt te zetten. Dit onderzoek heeft als doel om die nieuwe systemen in kaart te brengen.



## Hoofdstuk 3

### Methodologie

#### 1 De onderzoeksvraag en deelonderzoeksvragen

Om de onderzoeksdoelstelling ‘inzicht verwerven in hoe de vergunde zorgaanbieders het nieuwe systeem van woon- en leefkosten vormgeven en implementeren’ is volgende hoofdonderzoeksvraag opgesteld:

Hoe implementeren de vergunde zorgaanbieders het nieuwe systeem van woon- en leefkosten?

We onderscheiden daarbij deze deelonderzoeksvragen:

1. Hoe definiëren vergunde zorgaanbieders de woon- en leefkosten en hoe verhoudt zich dit tot de woon- en leefkosten die binnen de Vlaamse Sociale Bescherming worden gehanteerd?
2. Welke prijsnormen hanteren vergunde zorgaanbieders?
3. Welke knelpunten en sterktes verbinden de zorgaanbieders aan het nieuwe systeem van woon- en leefkosten?
4. Welke sociale correcties en solidariteitsmechanismen voeren de zorgaanbieders door in het systeem en hoe en op welke manier houden ze rekening met de betaalbaarheid vanuit het perspectief van de gebruiker?
5. Wat is het verband tussen de aangerekende en de werkelijke kosten?
6. Op welke manier bieden de zorgaanbieders transparantie aan de PmH?
7. Welke rol heeft het collectief overlegorgaan in de ontwikkeling van het systeem van woon- en leefkosten?
8. Welke impact heeft het nieuwe systeem op de organisatie van de zorg?
9. Op welke manier kunnen we de impact van de invoering van het systeem van woon- en leefkosten op de financiële situatie van een persoon met een handicap bestuderen?

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden wordt geopteerd voor een ‘mixed-methods’ benadering. In eerste instantie wordt een online bevraging opgezet om de vergunde zorgaanbieders te bevragen. De bevraging wordt finaal voorgelegd aan een expertenpanel bestaande uit vertegenwoordigers van het VAPH, de vergunde voorzieningen en de gebruikers. Hun feedback wordt in de vragenlijst verwerkt. In de bevraging gaat er aandacht naar de wijze waarop woon- en leefkosten worden gedefinieerd, naar de prijssetting, naar de relatie tussen de aangerekende en de werkelijke kosten, naar de wijze waarop er rekening wordt gehouden met de inkomenspositie van de gebruikers, naar de manier waarop er solidariteit tussen de gebruikers wordt gerealiseerd, hoe er transparantie wordt geboden aan de gebruikers, wat de impact is van het nieuwe systeem op de organisatie van de zorg en welke rol de COO hebben opgenomen in de ontwikkeling van de woon- en leefkosten.

Op basis van de kwantitatieve analyse worden vaststellingen uitgediept om een beter zicht te krijgen op de overwegingen die vergunde zorgaanbieders maken bij de ontwikkeling en toepassing van het systeem. Er gaat ook de nodige aandacht naar de knelpunten en verbeterpunten die zij signaleren. Er zullen vier focusgroepen afgenomen worden met directeurs van vergunde zorgaanbieders en twee met voorzitters van gebruikersraden.

## 2 Fase 1: online bevraging

Een survey is een dataverzamelmethode waarbij een steekproef uit een populatie een gestandaardiseerde vragenlijst ontvangt en gevraagd wordt deze te beantwoorden. Dezelfde set vragen voor elke respondent is de constante stimulus en garandeert dat de antwoorden vergelijkbaar zijn. Op inhoudelijke basis zijn er drie soorten vragen die onderscheiden kunnen worden: feitenvragen, kennisvragen en opinie- en houdingsvragen. Heel vaak zijn niet enkel de vragen, maar ook de antwoordopties op voorhand gegeven, dit zijn de 'gesloten vragen'. Ook de vragenlijst voor de vergunde zorgaanbieders bestond grotendeels uit gesloten vragen.

De setting van een survey is artificieel waardoor deze een lage naturalistische geldigheid zouden kunnen hebben. Daarenboven is er een bedreiging voor de meetgeldigheid: het geven van antwoorden op enquêtevragen is niet altijd een correcte weerspiegeling van hoe mensen denken of handelen. Een enquête laat ook niet altijd toe om causale uitspraken te doen omdat de survey een momentopname is. Dit laatste kan een ernstige bedreiging vormen voor dit onderzoek aangezien de survey wordt afgenomen tussen vier weken voor en twee weken na 1 januari 2021, de datum waarop het nieuwe systeem moet geïmplementeerd worden. Daarnaast kan de populatie al overbevraagd zijn en kan dit onder hen leiden tot een negatief surveyklimaat.

Voor dit onderzoek is gekozen om een 'web-self-administrate' vragenlijst op te stellen. Dit betekent dat de contactname met de respondenten gebeurt via het internet en dat de registratie gebeurt met de computer en zonder interviews. De gebruikte onlinetool hiervoor is 'Qualtrics'.

### 2.1 Samenstelling survey

#### 2.1.1 Voorbereiding van de bevraging

Om de survey voor te bereiden werd vooreerst een literatuurstudie van de voornaamste concepten gedaan. Deze concepten waren: zorggebonden kosten, woonkosten, leefkosten, collectief overlegorgaan, prijszetting en wetgeving omtrent de implementatie van woon- en leefkosten. Naast de literatuurstudie werden ook zes interviews afgenomen met respondenten die kennis hebben van de implementatie van woon- en leefkosten en dit vanuit verschillende perspectieven. Deze respondenten vertegenwoordigen de gebruikers, de voorzieningen alsook werden er twee directeurs van voorzieningen en een beleidsmedewerker van het VAPH geïnterviewd. De besproken topics waren: de werking van de PVF, ervaringen met de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten, de regelgeving van de woon- en leefkosten, de gebruikte informatiekkanalen om de voorbereidingen voor de creatie van een systeem van WLK mogelijk te maken, bekende knelpunten over de creatie en implementatie van de WLK, de betaalbaarheid van het systeem voor de VZA's en de gebruiker en ten slotte de rol van het collectief overlegorgaan.

Dit in gedachte houdende was het belangrijk om bij het opstellen van de survey niet te vertrekken vanuit een microperspectief van zowel voorzieningen als de gebruikers. Om de hoofd- en deelonderzoeksvragen te beantwoorden moesten de onderzoekers bij een meta- of helikopterperspectief blijven. Zo werd het mogelijk om algemene vragen te stellen en een beeld te krijgen van hoe de implementatie van de woon- en leefkosten heeft plaats gevonden in de VZA's.

## 2.1.2 Deelhoofdstukken vragenlijst

Volgende onderwerpen werden bevraagd in de survey.

### 2.1.2.1 *Inleiding*

In de inleiding wordt als eerste een informatiebrief meegegeven. Hierin wordt opnieuw het doel van het onderzoek geëxpliciteerd. Volgend op deze brief is de geïnformeerde toestemming. Indien men niet akkoord gaat met deze geïnformeerde toestemming, dan wordt men doorgestuurd naar het slot van de enquête.

### 2.1.2.2 *Implementatie van de woon- en leefkosten*

In het tweede hoofdstuk van de vragenlijst werden vooral feitenvragen gesteld m.b.t. de tijdsindicatie, eventuele samenwerkingen en de principes die gekozen zijn om het systeem van woon- en leefkosten te implementeren.

### 2.1.2.3 *Woonkosten*

In dit deel wordt gevraagd of men bij dezelfde definitie van 'woonkosten' is gebleven of niet en wat dan precies de aanpassingen zijn indien men de voorziening voor een andere definitie heeft gekozen. Hierna wordt een opsplitsing gemaakt tussen voorzieningen die verschillende woonkosten (of verschillende prijszettingen voor deze woonkosten) voorzien voor gebruikers van dag- woon- en/of de combinatie van dag- en woonondersteuning.

Er wordt aan elke voorziening gevraagd, indien van toepassing voor de soort aangeboden dienst, of de woonkosten in een pakket worden aangerekend of niet. Er wordt ook nagegaan aan welke prijszetting de woonkosten worden aangerekend en of deze duurder of goedkoper zijn voor iemand die gebruik maakt van kortverblijf.

Er worden nog extra vragen gesteld over bepaalde woonkosten, zoals: de prijszetting van de kamer en maximumprijzen voor herstellingen en het herinrichten van gemeenschappelijke ruimten. De vragenlijst wordt afgerond met vragen over eventuele extra goederen of kosten die worden aangerekend als woonkost maar door het ministerieel besluit van de Vlaams Regering niet gedefinieerd zijn als woonkost.

### 2.1.2.4 *Leefkosten*

In dit deel wordt in het begin nagegaan of men bij dezelfde definitie van 'leefkosten' is gebleven of niet en wat dan precies de aanpassingen zijn indien men de voorziening voor een andere definitie heeft gekozen. Hierna wordt een opsplitsing gemaakt tussen voorzieningen die verschillende leefkosten (of verschillen prijszettingen voor die leefkosten) voorzien voor gebruikers van dag- woon- en/of de combinatie van dag- en woonondersteuning.

Er wordt aan elke voorziening gevraagd, indien van toepassing voor de soort aangeboden dienst, of de leefkosten in een pakket worden aangerekend of niet. Er wordt ook nagegaan aan welke prijszetting de leefkosten worden aangerekend en of deze duurder of goedkoper zijn voor iemand die gebruik maakt van kortverblijf. Er wordt ook telkens gevraagd of de voorziening, een extern bedrijf of de gebruiker zelf de leefkost organiseert of voorziet.

Bepaalde leefkosten worden bijkomend bevraagd. Het betreft een eventuele refterkost, de provider voor telefonie, tv en internet en de organisatie van ontspanningsactiviteiten. Er werd voor de leefkost 'vervoer' een aantal afzonderlijke vragen gesteld. Dit onderdeel van de vragenlijst wordt afgerond met

vragen over eventuele extra goederen of kosten die worden aangerekend als leefkost maar door het ministerieel besluit van de Vlaams regering niet gedefinieerd zijn als leefkost.

#### *2.1.2.5 Collectief overleg*

In dit deel wordt nagegaan of de vergunde zorgaanbieder een collectief overlegorgaan heeft, hoeveel leden er zetelen in het COO en wat precies de rol van het collectief overleg was bij de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten in de voorziening. Daarnaast werd ook bevraagd of men nog advies inwon van een tweede adviesorgaan. Ook hier werden vragen gesteld met betrekking tot de samenstelling en de rol van dit orgaan.

#### *2.1.2.6 Solidariteitsmechanismen*

In dit deel wordt gevraagd of men vreest voor de onbetaalbaarheid van het systeem van woon- en leefkosten voor (een deel van) de gebruikers van de voorziening. Er wordt onderzocht of men solidariteitsmechanismen gebruikt en welke dit dan zijn. Voor dit laatste werden vier antwoordmogelijkheden geboden alsook de mogelijkheid om andere acties mee te delen.

#### *2.1.2.7 (On)betaalbaarheid*

Er wordt hier gevraagd of er onderzocht werd wat het effect van de woon- en leefkosten zou zijn op de factuur van (een deel van) de gebruikers. Daarnaast wordt naar mogelijk oorzaken van onbetaalbaarheid van het systeem van woon- en leefkosten gezocht. Er worden opnieuw vier antwoordcategorieën geboden alsook de kans om zelf oorzaken te definiëren. Dit deelhoofdstuk wordt afgerond met vijf stellingen.

#### *2.1.2.8 De aard van de voorziening*

Er worden drie vragen gesteld, namelijk: in welke provincie de voorziening ligt, welke zorg er wordt geboden en of de voorziening uitmaakt van een groep van voorziening zoals bv. een vzw.

#### *2.1.2.9 Slot*

In het slot worden de contactgegevens van de onderzoekers meegegeven alsook wordt de mogelijkheid geboden om vragen of opmerkingen te geven.

## **2.2 Verspreiding van de survey**

Voor het verspreiden van de survey werd beroep gedaan op het VAPH. Dit agentschap is in het bezit van de e-mailadressen van alle 169 Vlaamse en Brusselse voorzieningen die op 1 januari 2021 de overstap moesten maken naar het nieuwe systeem van woon- en leefkosten.

De voorzieningen kregen door middel van een e-mail in totaal drie uitnodigingen om deel te nemen aan het onderzoek.

## **2.3 Analyse van de survey**

De analyse van de survey gebeurde aan de hand van het statistische programma SPSS.



### 3 Fase 2: focusgroepen

In dit onderzoek naar de implementatie van de woon- en leefkosten in voorzieningen is gekozen voor een mixed-methode benadering. Naast de survey wordt er gebruik gemaakt van een semi-gestructureerde focusgroep. De vragen die gesteld werden in deze focusgroepen zijn terug te vinden in bijlage een.

Er zijn zes focusgroepen georganiseerd. Deze focusgroepen laten toe om de volgende drie deelonderzoeksvragen van het onderzoek te beantwoorden:

1. Welke impact heeft het nieuwe systeem op de organisatie van de zorg?
2. Welke knelpunten en sterktes verbinden de zorgaanbieders aan het nieuwe systeem van woon- en leefkosten?
3. Welke rol heeft de gebruikersraad in de ontwikkeling van het systeem van woon- en leefkosten? Hoe is er transparantie geboden over het systeem van woon- en leefkosten aan de gebruikers?

Een focusgroep is een gesprek met een kleine groep van mensen en dit onder leiding van een moderator. De moderator reikt de onderwerpen aan. Een essentieel onderdeel van de focusgroep is de interactie tussen de deelnemers. De keuze voor het gebruik van focusgroepen brengt voor- en nadelen mee.

Zo kunnen veel personen tegelijk gehoord worden en brengt het organiseren van een focusgroep een lagere kostprijs met zich mee. De onderzoeker bekomt zowel diepgaande verbale als non-verbale informatie. De interactie tussen de groepsleden kan ook interessante informatie opleveren. De verkregen informatie is vrij uitgebalanceerd, zo fungeert de groep als 'kwaliteitscontrole' en dit omdat verschillende argumenten en meningen gewikt en gewogen worden. Tot slotte zijn focusgroepen geschikt om beslissingen in groep te nemen, voor het verkennen van complexe thema's en wanneer tot consensus moet gekomen worden. Naast voordelen zijn er ook nadelen verbonden aan het organiseren en afnemen van focusgroepen. Zo is er een belangrijke rol voor de moderator weggelegd. Deze persoon moet iemand zijn die een gesprek kan faciliteren zonder zelf een dominante positie in te nemen. Daarnaast is het resultaat afhankelijk van het persoonlijke oordeel van de moderator, het is met andere woorden vatbaar voor subjectiviteit. In een focusgroep kan je maar een beperkt aantal vragen stellen. Het organiseren is arbeidsintensief: het vergt veel (logistieke) voorbereidingen, de afname vergt een grote inspanning en de verwerking vergt concentratie en tijd. Daarenboven kunnen groepsleden tijdens het gesprek elkaar beïnvloeden en kunnen ze niet allemaal op een gelijke manier bijdragen tot de discussie. Tot slotte is een focusgroep niet geschikt voor gevoelige informatie of opinies die in groep en mondeling wordt besproken (Vlaams Instituut Gezond Leven, 2018).

#### 3.1 De organisatie: hoe, wanneer, waar en wie?

##### 3.1.1 De praktische organisatie

In dit onderzoek worden zes focusgroepen georganiseerd: vier focusgroepen met (financieel) directeurs van voorzieningen van personen met een handicap die op 1/1/2021 de volledige overstap moeten gemaakt hebben naar het nieuwe systeem en twee focusgroepen met voorzitters van collectief overlegorganen. De focusgroepen vonden plaats tussen 29 maart en 1 april 2021.

Voor de focusgroepen wordt voldoende tijd gerekend. Uit de voorbereiding van het onderzoek (interviews, de stuurgroep, de online survey), blijkt dat het onderwerp van de implementatie een

gevoelig onderwerp is om over te praten. Om zoveel mogelijk informatie te verzamelen, rekenen de onderzoekers op een duurtijd van 90 minuten om de focusgroep te laten doorgaan.

De focusgroep kan niet fysiek plaatsvinden omwille van de coronamaatregelen. Om deze reden zijn de focusgroepen digitaal georganiseerd. Er zijn zeker voordelen verbonden aan het organiseren van onlinefocusgroepen. Zo worden er kosten en tijd bespaard doordat men zich niet hoeft te verplaatsen, dit kan ervoor zorgen dat het aanwezigheidsratio vergroot. Daarnaast vergroot de audiokwaliteit aangezien het gesprek wordt opgenomen met de computertool. De deelnemers zullen op voorhand duidelijke instructies toegestuurd krijgen. Hierbij wordt gedacht aan volgende zaken:

- Datum en tijd
- De tool die zal gebruikt worden voor de conference en hoe zij kunnen deelnemen aan het gesprek.
- Hoe de onderzoeker te bereiken is indien er technische problemen zijn of als de deelnemer niet in het gesprek kan komen.
- Wat men bij moet hebben tijdens het gesprek (bv. de voorbereide SWOT-analyse) om de focusgroep vlot te laten verlopen.

Aan de deelnemers wordt op voorhand een vertrouwelijkheidsovereenkomst toegestuurd. Deze overeenkomst bestaat uit een informatiebrief en een geïnformeerde toestemming en is terug te vinden in bijlage nummer twee.

### 3.1.2 De deelnemers

De methodologische literatuur geeft aan dat het aantal deelnemers voor een focusgroep zou moeten variëren tussen zes tot twaalf personen. Voor een onlinefocusgroep wordt aangeraden om minder deelnemers te laten deelnemen: vier tot vijf participanten (max. zes) zou de kans vergroten om voldoende input te kunnen geven.

Per focusgroep worden er zeven tot negen personen uitgenodigd. Na het toezeggen van de deelname, zal men drie tot zeven dagen voor de datum van de focusgroep opnieuw gecontacteerd worden.

Tabel 2 toont de kenmerken van de deelnemers aan de focusgroepen met algemeen directeurs (of andere zoals financiële directeur of stafmedewerker) te vinden. Deze kenmerken zijn voor de start van de focusgroepen vastgelegd aan de hand van de informatie die deze voorzieningen leverden uit de survey. Het eerste getal van het nummer van de deelnemer staat voor het nummer van de focusgroep waaraan men deelnam. Het tweede getal zorgt ervoor dat er een differentiatie zichtbaar wordt zodat bij de analyse van de gesprekken het profiel van de deelnemer duidelijk is.

Tabel 2 Overzicht kenmerken respondenten focusgroepen directeurs VZA's

Nummer deelnemer:	Kenmerken deelnemer en de voorziening die hij/zij vertegenwoordigd				
	Functie	Geslacht	Prijzetting	Betrokken COO	Acties betaalbaarheid
1.1	Directeur afdeling dagcentrum	Vrouw	Vooraf gebruik van pakketten	Actief betrokken.	/
1.2	Algemeen directeur	Man	Vooraf gebruik van pakketten	Actief betrokken.	/
1.3	Medewerker bewonersadministratie op de financiële dienst	Vrouw	Vooraf gebruik van pakketten	Niet actief betrokken.	/
1.4	Financieel en Administratief directeur	Man	Vooraf gebruik van pakketten	Niet actief betrokken.	/
2.1	Algemeen directeur	Vrouw	Andere soorten prijszetting dan pakketten	Niet actief betrokken.	/
2.2	Algemeen directeur	Man	Andere soorten prijszetting dan pakketten	Actief betrokken.	/
2.3	Algemeen directeur	Man	Andere soorten prijszetting dan pakketten	Niet actief betrokken.	
3.1	Medewerker financiële dienst	Vrouw	Vooraf gebruik van pakketten	/	Acties op individueel niveau
3.2	Algemeen directeur	Vrouw	Vooraf gebruik van pakketten	/	Acties om systeem goedkoper te maken
3.3	Directeur zorg volwassenen	Vrouw	Vooraf gebruik van pakketten	/	Acties om systeem goedkoper te maken
4.1	Persoonlijke coach (legt IDO's vast met netwerk en gebruiker)	Vrouw	Andere soorten prijszetting dan pakketten	/	Acties op individueel niveau
4.2	Algemeen directeur	Man	Andere soorten prijszetting dan pakketten	/	Acties om systeem goedkoper te maken
4.3	Algemeen directeur	Man	Andere soorten prijszetting dan pakketten	/	Acties om systeem goedkoper te maken

Tabel 3 toont de kenmerken van de deelnemers aan de focusgroepen met voorzitters van collectief overlegorganen te vinden. Deze kenmerken zijn voor de start van de focusgroepen vastgelegd aan de hand van de informatie die deze voorzieningen leverden uit de onlinebevraging:

Tabel 3 Overzicht kenmerken respondenten focusgroepen voorzitters van COO

Nummer deelnemer	Kenmerken deelnemer en de voorziening die hij/zij vertegenwoordigt		
	Geslacht	Betrokkenheid CO	Andere belangrijke kenmerken
5.1	Man	Actief	Medewerker bijstandsorganisatie. 50-plusser
5.2	Man	Actief	60-plusser
5.3	Man en vrouw	Actief	Samen met vrouw aanwezig in focusgroep. Oudere leeftijd. 60-plussers
6.1	Man	Niet actief betrokken	60-plusser

### 3.2 De voorbereidende opdracht voor de respondenten

Om de deelonderzoeksvragen helpen te beantwoorden wordt aan de deelnemers een voorbereidende opdracht meegegeven. Deze is te bekijken in bijlage nummer drie.

Er wordt gevraagd een SWOT-analyse te maken van de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten in de voorziening van de betrokkene. SWOT staat voor: Strengths, Weaknesses, Opportunities en Threats, vertaald is dit: sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen. Het is een methode om deze vier elementen van een project, organisatie of beleid te evalueren en dit ten behoeve van bv. een strategische planning. Deze methode maakt het mogelijk om de doelstellingen en de identificatie van de interne en externe factoren die (on)gunstig zijn voor de verwezenlijking van de externe doelstellingen te gaan exploreren. Tot slot biedt een SWOT-analyse een waardeoordeel aan kenmerken van zowel de externe als interne omgeving (Digitaal Vlaanderen, 2020).

### 3.3 Uitschrijven en analyseren van het gesprek

De focusgroepen worden verbatim getranscribeerd. Voor de analyse van het gesprek wordt geen geavanceerd computerprogramma gebruikt en dit omdat de onderzoekster geen gebruikerservaring heeft en de tijdsdruk belet om kennis te krijgen met het programma. In de tekst worden handmatig gemeenschappelijke categorieën aangeduid, deze worden later in een tweede document onder die categorie of topic verder geanalyseerd.

## Hoofdstuk 4

### Analyse kwantitatieve gegevens

#### 1 Representativiteitstoets

De populatie van dit onderzoek besloeg 169 vergunde zorgaanbieders die op 1 januari 2021 de overstap moesten maken naar het systeem van woon- en leefkosten. Uiteindelijk beantwoorden 61 voorzieningen de volledige onlinesurvey. Er wordt een representativiteitstoets afgenomen om na te gaan of de deelnemers aan de survey de populatie goed vertegenwoordigen. Dit wordt gedaan op volgende kenmerken van de vergunde zorgaanbieders:

- De grootte van de voorziening
- Het gemiddeld aantal zorggebonden punten per gebruiker in de voorziening
- Het aanbieden van nachtondersteuning
- De geografische spreiding

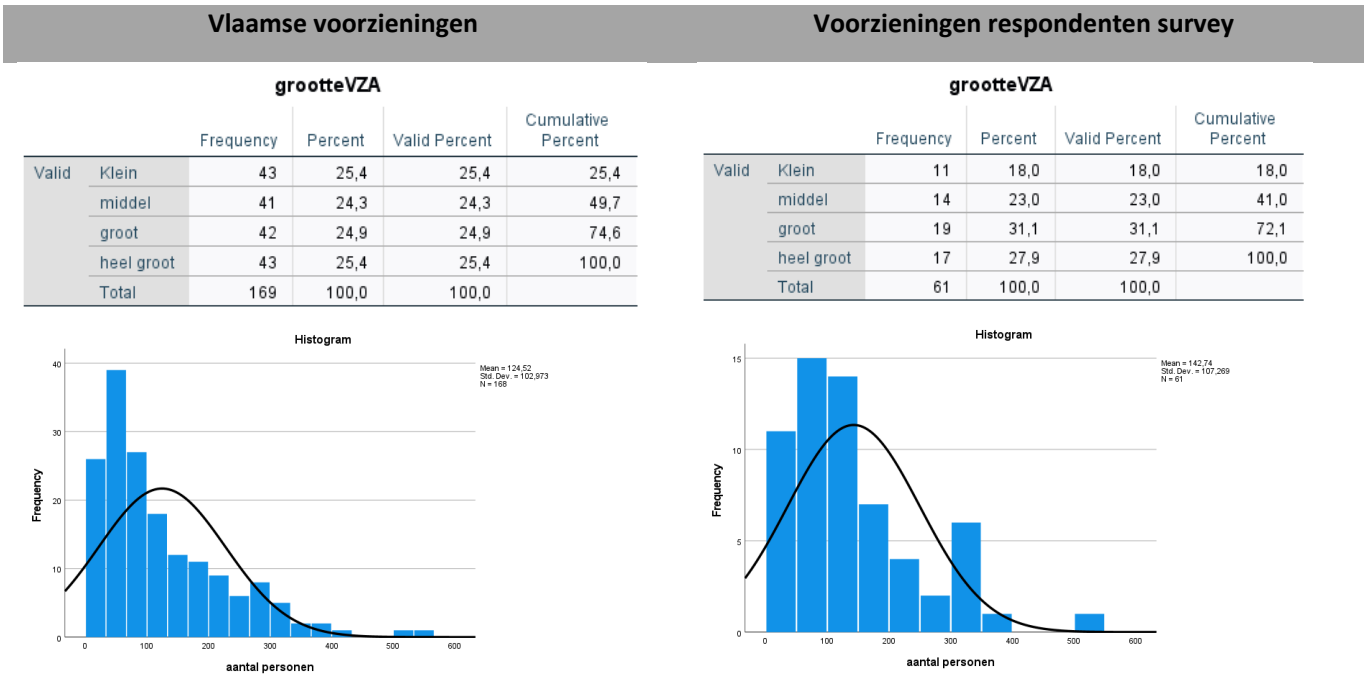
##### 1.1 Grootte van de voorziening

Er is onderzocht of de grootte van de voorziening (het aantal gebruikers in de voorziening) van de respondenten in de survey de grootte van de voorziening uit de populatie (alle Vlaamse en Brusselse voorzieningen) representeert.

De labels 'klein', 'middel', 'groot' en 'heel groot' zijn gemaakt aan de hand van statistische percentielen waarbij 25% kleinste voorzieningen het label 'klein' hebben gekregen, de daaropvolgende 25% van de voorziening het label 'middel' hebben gekregen, de 25% daaropvolgende voorzieningen het label groot hebben gekregen en de 25% grootste voorzieningen het label 'heel groot' hebben gekregen. Deze indeling is toegepast op de voorzieningen die deelnamen aan de survey.

Hierbij valt op dat de verschillende types van voorzieningen goed gerepresenteerd zijn in de steekproef. Er kan enkel een lichte ondervertegenwoordiging van de kleine voorzieningen vastgesteld worden.

Tabel 4 Representativiteitstoets: grootte van de VZA



## 1.2 Gemiddeld aantal zorggebonden punten per voorziening

Aan de hand van dezelfde percentielen-methodiek werden de voorzieningen opgedeeld naar de gemiddelde grootte van zorggebonden punten van de gebruikers in de voorzieningen.

19,7% van de voorzieningen die de survey invulden, hebben gebruikers met een gemiddeld 'lage zorggebonden punten' in hun voorzieningen. 16,4% van de voorzieningen die de survey invulden, hebben gebruikers met een gemiddeld 'middelmattig aantal zorggebonden punten' in hun voorzieningen. 31,1% van de voorzieningen die de survey invulden, hebben gebruikers met een gemiddeld 'hoog gemiddelde zorggebonden punten' in hun voorzieningen. 32,8% van de voorzieningen die de survey invulden, hebben gebruikers met een gemiddeld 'heel hoog gemiddeld zorggebonden punten' in hun voorzieningen. Ook hier stellen we vast dat de steekproef representatief is. Enkel de voorzieningen met een lagere score op zorggebonden punten zijn licht ondervertegenwoordigd.

Tabel 5 Representativiteitstoets: gemiddeld aantal zorgpunten per gebruiker

Vlaamse voorzieningen					Voorzieningen respondenten survey					
groteZGP					groteZGP					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lage ZGP	42	24,9	24,9	24,9	Valid	Lage ZGP	12	19,7	19,7
	Middel ZGP	42	24,9	24,9	49,7		Middel ZGP	10	16,4	36,1
	Hoge ZGP	42	24,9	24,9	74,6		Hoge ZGP	19	31,1	67,2
	Hele hoge ZP	43	25,4	25,4	100,0		Hele hoge ZP	20	32,8	100,0
	Total	169	100,0	100,0			Total	61	100,0	100,0

gem\_ZGB

Histogram

### 1.3 Geografische spreiding Vlaamse zorgvoorzieningen

Tot slot werd de geografische spreiding in de steekproef vergeleken met de geografische spreiding in de populatie.

In de survey waren 18% van de voorzieningen gelokaliseerd in West-Vlaanderen, in de populatie beslaan zij 20,1% van de voorzieningen. In de survey zijn 26,2% van de voorzieningen Oost-Vlaams, in de Vlaamse populatie is dat 23,1%. 26,2% van de voorzieningen die deelnamen aan de survey zijn Antwerps, in de populatie zijn er 27,2% van de voorzieningen gelokaliseerd in Antwerpen. De Limburgse voorzieningen die deelnamen aan de survey worden met 11,5% vertegenwoordigd. In de Vlaamse populatie is dit 11,2%. Tot slot deed er één voorziening uit het Brussel Hoofdstedelijk Gewest mee, dat is 1,6% van de respondenten. In de Vlaamse populatie zijn er slechts twee voorzieningen uit het Brussel hoofdstedelijk gewest, dat is 1,2% van de populatie. Ook hier stellen we slechts kleine verschillen vast.

Tabel 6 Representativiteitstoets: provincie VZA

Vlaamse voorzieningen			Voorzieningen respondenten survey			
Provincie	Frequentie	Procent	In welke provincie bevindt zich de voorziening? Duid aan.			
			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
West-Vlaanderen	34	20,1	11	18,0	18,0	18,0
Oost-Vlaanderen	39	23,1	16	26,2	26,2	44,3
Antwerpen	46	27,2	16	26,2	26,2	70,5
Vlaams-Brabant	28	16,6	10	16,4	16,4	86,9
Limburg	19	11,2	7	11,5	11,5	98,4
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	2	1,2	1	1,6	1,6	100,0
Totaal	168		61	100,0	100,0	

## 2 De overstap naar het nieuwe systeem van woon- en leefkosten

In dit hoofdstuk wordt de overstap van het bijdragensysteem naar het systeem van woon- en leefkosten geanalyseerd. Ten eerste wordt duidelijk gemaakt of de voorzieningen onmiddellijk of gedeeltelijk de overstap gemaakt hebben. Daarnaast wordt er besproken wanneer men gestart is met het proces van implementatie en wanneer de uiteindelijke implementatie heeft plaatsgevonden. Hierna worden drie stellingen besproken die peilen naar hun ervaringen van de overstap.

### 2.1 Volledige of gedeeltelijke overstap

Drie vierde van de deelnemende voorzieningen (n=46) hebben de overstap naar het nieuwe systeem van woon- en leefkosten onmiddellijk volledig, dit wilt zeggen voor al hun gebruikers, doorgevoerd. De vijftien overige voorzieningen (24,6%) hebben de implementatie gedeeltelijk (voor een aantal van hun gebruikers) doorgevoerd.

14,7 procent van de bevroegde voorzieningen zijn gestart met de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten voor het jaar 2017. 21,3% van de voorzieningen zijn in het jaar 2017 gestart. Twintig



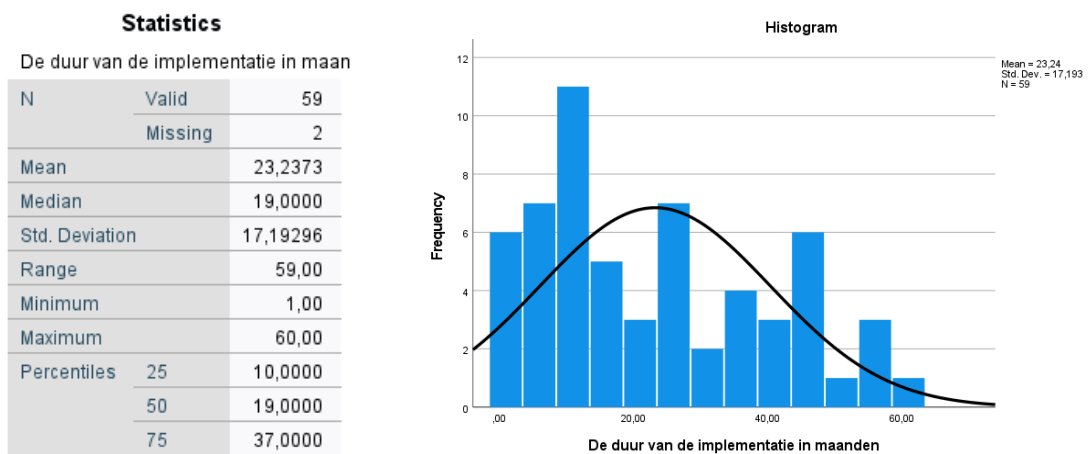
voorzieningen, of 32,8 procent, zijn gestart met de implementatie tussen 2018 en 2019. Negentien voorzieningen, of 31,1% van de voorzieningen is gestart met de implementatie in het jaar 2020.

## 2.2 Tijdsindicatie overstap

21,3% van de voorzieningen is volledig overgestapt op het systeem van woon- en leefkosten tussen 2017 en 2020. Iets meer dan 3/4<sup>de</sup> van de voorzieningen, of 78,7%, (n=48) heeft het systeem in 2021 volledig geïmplementeerd. 46 voorzieningen hebben dit gedaan in januari 2021. Twee voorzieningen implementeren het systeem van woon- en leefkosten na 1/01/2021. Een voorziening heeft april 2021 als einddatum voorzien, de andere juni 2021.

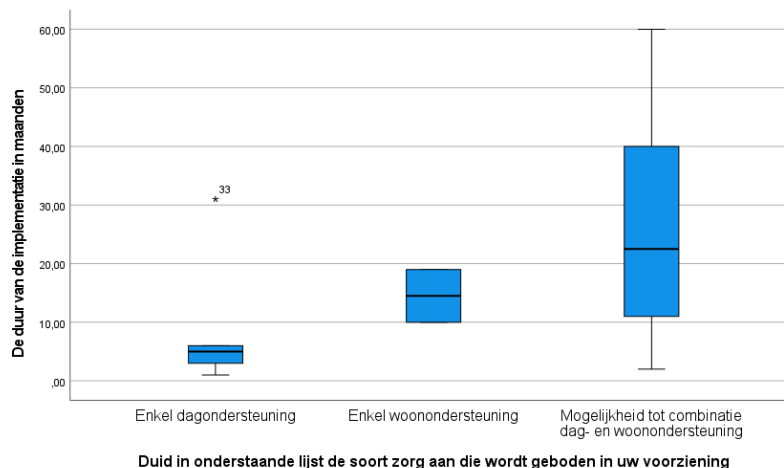
Gemiddeld genomen doet een voorziening 23,2 maanden (met een standaardafwijking van 17,19 maanden) over het proces van de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten. Het maximaantal maanden was 60 maanden (vijf jaar), het minimaantal maanden was 1 maand.

Tabel 7 Duur implementatie in maanden



Er zijn verschillen opmerkelijk in de duur van het proces van de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten tussen voorzieningen die enkel dagondersteuning, enkel woonondersteuning of de combinatie van beide aanbieden. De gemiddelde duur in maanden van het proces van implementatie bij het aantal voorzieningen die enkel dagondersteuning aanbieden (5) is 9 maanden. De mediaan bedraagt 5 maanden. Eén van deze voorzieningen is een statistische 'extreme waarde' en heeft er 31 maanden over gedaan om het proces te doorlopen. De twee voorzieningen die enkel woonondersteuning aanbieden hadden gemiddeld 14,5 maanden nodig om het proces van woon- en leefkosten volledig te implementeren. De 52 voorzieningen die de combinatie van dag- en woonondersteuning aanbieden, hebben gemiddeld 25 maanden nodig voor de volledige implementatie van het systeem van woon- en leefkosten (standaardafwijking is 17,2). De range is groot, namelijk 58 maanden. Het minste aantal maanden bedraagt 2 maanden, het meeste aantal maanden was 60 maanden.

Tabel 8 Duur implementatie in maanden per soort ondersteuning

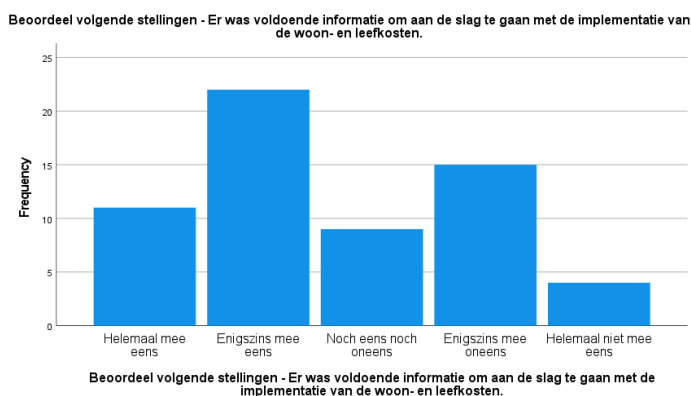


### 2.3 Stellingen over het proces van de ontwikkeling van het systeem van woon- en leefkosten

#### 2.3.1 Stelling 1 over de beschikbaarheid van voldoende informatie

Aan de voorziening werd gevraagd om volgende stelling te oordelen op een schaal van ‘helemaal mee eens’ tot ‘helemaal niet mee eens’: “Er was voldoende informatie om aan de slag te gaan met de implementatie van de woon- en leefkosten”. Iets meer dan de helft van de voorzieningen, 54,1% (n=33) is het eens met deze stelling. Negen voorzieningen zijn het noch eens, noch oneens en negentien voorzieningen (of 31,2%) is enigszins tot helemaal oneens met de stelling en vinden dus dat er onvoldoende informatie was om aan de slag te gaan met de implementatie van het systeem van de woon- en leefkosten.

Tabel 9 Stelling 1: de beschikbaarheid van voldoende informatie



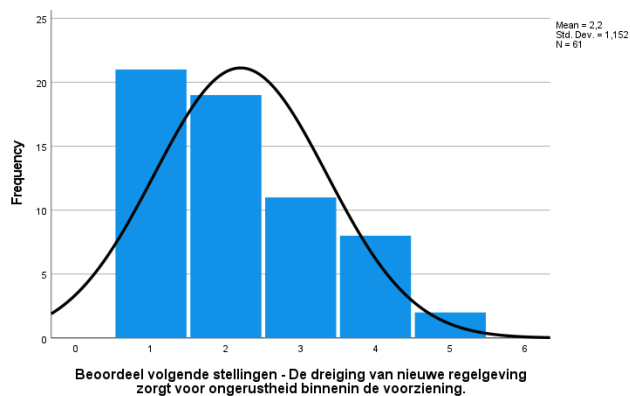
Drie van de vijf voorzieningen die enkel dagondersteuning aanbieden, zijn het eens met de stelling, de overige twee zijn het oneens. Beide voorzieningen die enkel woonondersteuning aanbieden, zijn het oneens met de stelling en vonden dat er onvoldoende informatie was om aan de slag te gaan met de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten. 55,6% (n=30) van de voorzieningen die zowel dag- als woonondersteuning aanbieden, is het eens met de stelling en vonden dat er voldoende informatie aanwezig was. 27,8% (n=15) van deze voorzieningen vond dat onvoldoende informatie was

om aan de slag te gaan met de implementatie. De overige negen voorzieningen waren het noch eens noch oneens met de stelling.

### 2.3.2 Stelling 2: Ongerustheid

Aan de voorzieningen werd gevraagd om volgende stelling te oordelen op een schaal van 'helemaal mee eens' tot 'helemaal niet mee eens': "De dreiging van nieuwe regelgeving zorgt voor ongerustheid binnen in de voorziening". 65,6% (n=40) van de voorziening is het helemaal tot enigszins eens met deze stelling en vinden dat de dreiging van nieuwe regelgeving voor ongerustheid binnen de voorziening zorgt. Elf voorzieningen, of 18% is het noch eens, noch oneens met deze stelling. 16,4% (n=10) van de voorzieningen is het oneens met deze stelling.

Tabel 10 Stelling 2: ongerustheid omwille van nieuwe regelgeving



De voorzieningen die enkel dagondersteuning aanbieden zijn met gelijke getallen (2 en 2) het eens en oneens met deze stelling. Alle voorzieningen die woonondersteuning aanbieden (n=2) zijn het eens met de stelling en vinden dat de dreiging van nieuwe regelgeving zorgt voor ongerustheid binnenin de voorziening. Twee derde, of 66,6% van de voorzieningen (n=40) die de combinatie van dag- en woonondersteuning aanbieden gaat akkoord met de stelling. Tien voorzieningen (of 16,4%) zijn het niet eens met de stelling. Elf voorzieningen die de combinatie van ondersteuning aanbiedt, zijn het noch eens, noch oneens.

Daarnaast is onderzocht of de ongerustheid binnenin deze voorziening zou afhangen van het tijdstip van implementatie. Hierbij is het zo dat er bij 53,8% van de voorzieningen (n7) die voor 2021 het systeem van woon- en leefkosten heeft geïmplementeerd, ongerustheid heerst over mogelijke nieuwe regelgeving. 30,8% van deze voorzieningen (n4) vreest hier niet voor. Bij de voorzieningen die het systeem van woon- en leefkosten in 2021 geïmplementeerd hebben, ervaart 68,8% van de voorzieningen (n33) ongerustheid door de dreiging van nieuwe regelgeving. Een achtste van de voorzieningen (n6) die pas in 2021 zijn overgestapt, ervaart geen ongerustheid in de voorziening door de dreiging van nieuwe regelgeving.

Tabel 11 Kruistabel: ongerustheid en jaar van implementatie

**impl \* ongerustheid Crosstabulation**

			ongerustheid			Total
			Ongerustheid	Geen ongerustheid	Noch wel, noch niet ongerust	
impl	Voor 2021	Count	7	4	2	13
		% within impl	53,8%	30,8%	15,4%	100,0%
	In 2021	Count	33	6	9	48
		% within impl	68,8%	12,5%	18,8%	100,0%
Total		Count	40	10	11	61
		% within impl	65,6%	16,4%	18,0%	100,0%

### 2.3.3 Stelling 3: moeilijkheden bij de definitie

Aan de voorziening werd gevraagd om volgende stelling te oordelen op een schaal van 'helemaal mee eens' tot 'helemaal niet mee eens': "Bij de implementatie van de woon- en leefkosten ervaren we moeilijkheden met de definiëring ervan.". 31,1% of negentien voorzieningen zijn het eens met deze stelling en vonden dat zij bij het proces van de implementatie van de woon- en leefkosten moeilijkheden ervaren met de definiëring ervan. 18% van de voorzieningen is het noch eens, noch oneens met deze stelling en de helft van de voorzieningen (n=31) is het niet eens met deze stelling en vinden dat zij geen moeilijkheden ervaren met de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten. In de volgende paragrafen wordt onderzocht of de voorzieningen andere definities hanteren of invullingen geven voor de begrippen 'woonkosten' en 'leefkosten'.

Tabel 12 Stelling 3: moeilijkheden bij definiëring WLK

**Duid in onderstaande lijst de soort zorg aan die wordt geboden in uw voorziening \* Beoordeel volgende stellingen - Bij de implementatie van de woon- en leefkosten ervaren we moeilijkheden met de definiëring ervan. Crosstabulation**

			Beoordeel volgende stellingen - Bij de implementatie van de woon- en leefkosten ervaren we moeilijkheden met de definiëring ervan.					Total
			Helemaal mee eens	Enigszins mee eens	Noch eens noch oneens	Enigszins mee oneens	Helemaal niet mee eens	
Duid in onderstaande lijst de soort zorg aan die wordt geboden in uw voorziening	Enkel dagondersteuning	Count	0	1	1	2	1	5
		% within Duid in onderstaande lijst de soort zorg aan die wordt geboden in uw voorziening	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%
	Enkel woonondersteuning	Count	0	1	1	0	0	2
		% within Duid in onderstaande lijst de soort zorg aan die wordt geboden in uw voorziening	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Mogelijkheid tot combinatie dag- en woonondersteuning	Count	2	15	9	10	18	54
		% within Duid in onderstaande lijst de soort zorg aan die wordt geboden in uw voorziening	3,7%	27,8%	16,7%	18,5%	33,3%	100,0%
Total		Count	2	17	11	12	19	61
		% within Duid in onderstaande lijst de soort zorg aan die wordt geboden in uw voorziening	3,3%	27,9%	18,0%	19,7%	31,1%	100,0%

### 2.3.4 Definiëring woonkost

De definitie van woonkost luidt in artikel 9, § 3, eerste lid, van het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap

*“De vergoeding voor het gebruik of de huur van een woning, kamer, studio of appartement en eventueel gemeenschappelijke ruimtes die door de budgethouder in het kader van de dienstverlening gebruikt kunnen worden, met inbegrip van de vergoeding voor het gebruik van*

*water, verwarming en elektriciteit en de vergoeding van normale en kleine herstellingen voor die ruimtes.”*

86,9% van de voorzieningen (n=53) die deelnamen aan de survey hebben aangegeven dat ze dezelfde definitie van ‘woonkosten’ gebruikt. De overige acht voorzieningen, of 13,1% van de voorzieningen, geven aan dat zij een andere definitie hanteren. Deze acht voorzieningen bieden allen de mogelijkheid tot de combinatie van dag- en woonondersteuning.

Twee voorzieningen voorzien een nieuwe definitie van de term ‘woonkost’. Een voorbeeld hiervan is:

*“Onder woonkosten wordt verstaan: De vergoeding voor het gebruik of de huur van een woning, kamer, studio/ appartement en eventueel gemeenschappelijke ruimtes die door de cliënt in het kader van de dienstverlening gebruikt kunnen worden, met inbegrip van de vergoeding voor het gebruik van water, verwarming en elektriciteit, internet en ICT, gebruik en verbruik van de inrichting, de vergoeding van normale en kleine herstellingen voor die ruimtes en verzekeringen, intern vervoer, huisvuilkosten, ... . Deze kosten worden maandelijks volledig gefactureerd, ongeacht de aan- of afwezigheid van de cliënt.”*

Driemaal worden woonkosten toegevoegd aan de huidige definitie. Deze zijn:

- Patrimoniumbelasting en brandverzekering
- Brandverzekering, huur vast meubilair, regelmatig groot onderhoud (gordijnen wassen, kranen ontkalken) en afvalophaling
- Collectief internet

Tweemaal worden de nutsvoorzieningen als leefkost gedefinieerd.

Tweemaal werd er een extra woonkost gedefinieerd. Deze zijn bij de eerste voorziening (die tevens een nieuwe definitie hebben gedefinieerd voor de woonkosten): “gebruik van accommodatie en materialen en materiaal en producten voor onderhoud kamers en gemeenschappelijke ruimten”; en bij de tweede voorziening: “individuele aanpassingen aan de kamer”.

### 2.3.5 Definiëring leefkost

De definitie van de term ‘leefkosten’ zoals in artikel 9, § 3, derde lid van het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap, luidt:

*“Onder leefkosten worden de volgende kosten voor het levensonderhoud begrepen: voeding, drank, onderhoud en schoonmaak van de woning en gemeenschappelijke ruimte, aansluiting op internet en aansluiting van tv, was- en strijkservice, medicatie, verzorgingsproducten, kleding, vervoer, ontspanning, abonnementen en verzekeringen.”*

86,9% van de voorzieningen in de steekproef heeft aangegeven dat men dezelfde definitie van ‘leefkosten’ gebruikt. Acht voorzieningen, of 13,3% van de voorzieningen geven aan dat zij een verschillende definitie hanteren. Zeven van deze acht voorzieningen bieden de mogelijkheid tot de combinatie van dag- en woonondersteuning, de overige voorziening biedt enkel de mogelijkheid tot woonondersteuning.

Twee voorzieningen voorzien een nieuwe definitie van de term 'leefkost'. Tweemaal worden meerdere leefkosten verwijderd uit de definitie zoals voorgeschreven in het Besluit van de Vlaamse Regering. Een voorbeeld hiervan is:

*“Onder Leefkosten worden de volgende kosten voor het levensonderhoud begrepen: Voeding, Drank, Standaard toilet- en verzorgingsproducten (toiletpapier, zeep, shampoo, tandpasta, ...), Gemeenschappelijke was en strijk, Poetsen, Persoonlijk vervoer - ... Deze kosten worden maandelijks gefactureerd, zijn afhankelijk van het aantal aanwezigheidsdagen in de voorziening en hetgeen er werd afgesproken met de zorgaanbieder.”*

Eén voorziening verwijdert één leefkost (abonnementen) en één voorziening verwijdert twee leefkosten uit de definiëring (kledij en vervoer) maar voegt er wel twee leefkosten aan toe (nl. de was en strijk van bovenkledij en middagmaal). Eén voorziening verwijdert twee leefkosten (internet en verzekeringen) maar herdefinieert de leefkost verzekeringen als woonkost. Eén voorziening definieert 'internet en tv' als woonkost. Twee voorzieningen rekenen de woonkost nutsvoorzieningen als leefkost aan.

Daarnaast definiëren negen andere voorzieningen doorheen de survey nog andere of extra leefkosten die men aanrekent aan de gebruiker. Deze zijn per voorziening:

1. Afvalverwerking
2. Techno-therapeutische ondersteuning en incontinentiemateriaal
3. Persoonlijke aankopen
4. Zakgeld
5. Bezoek aan (tand)arts en aankopen kamerinrichting
6. Middagmaal
7. Collectief gebruik van medicatie, hygiëne en verzorgingsproducten
8. Sondevoeding, incontinentiemateriaal en boodschappen
9. Incontinentiemateriaal en kapper

### **3 Gehanteerde principes**

Deze paragraaf bespreekt de principes waarmee de voorzieningen aan de slag zijn gegaan om het systeem van woon- en leefkosten te ontwikkelen. Eerst wordt er in het algemene luik besproken hoeveel voorzieningen gebruik maken van principes. Daarna worden de principes zelf besproken. Hierbij is het duidelijk dat voorzieningen vooral waarden vooropzetten (solidariteit, transparantie, betaalbaarheid, keuzevrijheid en administratieve eenvoud) en hun prijszetting bespreken (basis van prijszetting en eventueel gehanteerde prijsnormen). Er worden doorheen dit hoofdstukje voorbeelden gebracht van gehanteerde principes van voorzieningen zoals zij ze neergeschreven hebben in de survey.

#### **3.1 Algemeen**

Van de 61 deelnemende voorzieningen ging 93,4% (n=57) aan de slag met principes die aan basis liggen van de berekeningswijze van de woon- en leefkosten.

48 voorzieningen, of 78,7%, heeft de principes besproken met andere vergunde zorgaanbieders. Elf voorzieningen, of 18% van de voorzieningen hebben dit niet gedaan, twee voorzieningen wisten het niet.

Vier voorzieningen zijn met 1 principe aan de slag gegaan. Vier voorzieningen zijn met twee principes aan de slag gegaan. Acht voorzieningen zijn met drie principes aan de slag gegaan. Twaalf voorzieningen zijn met vier principes aan de slag gegaan. Veertien voorzieningen zijn met vijf principes aan de slag gegaan. Drie voorzieningen zijn met zes principes aan de slag gegaan. Acht voorzieningen zijn met zeven principes aan slag gegaan, twee voorzieningen zijn met acht principes aan de slag gegaan en 1 voorziening is met negen principes aan de slag gegaan en nog een andere voorziening is met tien principes aan de slag gegaan.

De vier principes van de vier voorzieningen die slechts één principe hebben gehanteerd, zijn:

- *“Solidariteit waar mogelijk”*
- *“Reële kostprijs”*
- *“Het factuurbedrag o.b.v. de woon- en leefkosten moet in lijn liggen met het factuurbedrag o.b.v. de vroegere persoonlijke bijdragen.”*
- *“De totale kost van woon- en leefkosten mag niet meer bedragen dan 36,10 euro. De instelling wenst ten opzichte van het verleden met de bezetting die ze heeft bij omschakeling naar woon- en leefkosten niet meer of minder inkomsten hebben dan voor de omschakeling.”*

### 3.2 Waarden opgenomen in principes

Bij het implementeren van de woon- en leefkosten hebben de voorzieningen gekozen voor waarden (idealen of motieven). Hieruit blijkt toch dat de financiële logica, waarbij zowel de betaalbaarheid voor de gebruiker als de kostendekkend te werk gaan voor de voorziening belangrijk zijn. Dit zijn vier voorbeelden van de principes van vier voorzieningen uit de survey die vooral waarden gehanteerd hebben:

- Voorbeeld 1:
  - *“Kostendekkend*
  - *Betaalbaar voor cliënten*
  - *Keep it simple*
  - *Solidariteit*
  - *Transparantie.”*
- Voorbeeld 2:
  - *“Solidariteit*
  - *Kostendekkend*
  - *Betaalbaarheid*
  - *Administratief haalbaar*
  - *Kwaliteit”*
- Voorbeeld 3:
  - *“Betaalbaarheid voor PmH*
  - *Kostendekkend voor VZA”*
- Voorbeeld 4:

- *“Kwaliteitsvolle woon- en leefkosten*
- *Eenvoudig en transparant systeem*
- *Betaalbaarheid voor de cliënt*
- *Minimum kostendekkend voor de VZA*
- *Solidarisering*
- *Forfaitering*
- *Geen administratieve overlast”*

### 3.2.1 Solidariteit

Op een gesloten ja-neenvraag (‘Zijn er solidariteitsmechanismen vervat in de principes van woon- en leefkosten?’) antwoordden 46 voorzieningen, of drie vierde van de respondenten, dat zij solidariteitsmechanismen in hun principes hebben opgenomen. We zien bij de open vraag (‘Met welke principes ging u aan de slag voor de berekeningswijze van de woon- en leefkosten en hoe werden deze gedefinieerd?’) dat 26 voorzieningen, of 42,6% van de respondenten de term ‘solidariteit’ opgenomen hebben in hun principes. Vier van deze voorzieningen hebben opgegeven solidair te zijn ten opzichte van een specifieke groep. Deze zijn:

- Mensen met een laag inkomen
- In de collectieve setting voor doelgroep zware zorg
- Voor iedere gebruiker
- Solidariteit bij samen wonen en leven.

Twee voorzieningen bespreken op welke kost men solidair is:

- *“Vaste kamerprijs omwille onderlinge solidariteit”*
- *“Solidariteit: iedereen betaalt zelfde woonkost”*

### 3.2.2 Transparantie

Negentien voorzieningen, of 31,1% van de respondenten heeft het begrip ‘transparantie’ opgenomen in de principes om mee aan de slag te gaan bij de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten.

### 3.2.3 Betaalbaarheid

Iets meer dan de helft van de respondenten, of 50,8%, heeft ‘betaalbaarheid’ voor de gebruiker opgenomen in zijn principes.

### 3.2.4 Keuzevrijheid gebruiker

Vijf voorzieningen hebben ‘keuzevrijheid’ of ‘autonomie’ van de gebruiker opgenomen in hun principes.

Een voorbeeld uit de survey is: *“We streven naar maximale autonomie van de bewoners.”*

### 3.2.5 Administratieve eenvoud

Zes voorzieningen geven aan hun woon- en leefkosten te organiseren aan de hand van een eenvoudige administratie. Deze zes meldingen werden gedaan:



- *“Administratieve eenvoud”*
- *“Geen administratiekosten per persoonlijke begeleiding”*
- *“Efficiënte administratie zorgt voor kwaliteit verhoging cliënt”*
- *“Vermijden hoge registratielast voor begeleiders”*
- *“Geen administratieve overlast”*
- *“Voorkomen van extra registraties.”*

### 3.3 Prijszetting

In het geheel van de principes werd twaalf keer melding gedaan, of bij bijna een vijfde van de respondenten, dat hun prijzen gebaseerd zijn op de boekhouding. Voorbeelden hiervan zijn:

- *“Prijsbepaling gebeurt op basis van de resultaatsrekening 2019.”*
- *“Basis berekening resultatenrekening na audit.”*
- *“Op basis van historische kosten”*
- *“Berekend op kosten 2015-2019.”*

Zesmaal, of bij 10% van de deelnemende voorzieningen, werd expliciet neergeschreven dat de prijzen van het systeem van woon- en leefkosten gebaseerd zijn op de het vroegere bijdragensysteem. Twee van deze voorzieningen hebben zich daarbij ook nog gebaseerd op boekhoudkundige informatie.

Vijftienmaal werd er in de survey aangegeven dat men een forfaitaire prijs zal hanteren voor de woon- en leefkosten in de voorziening, dat is bij 1/4<sup>de</sup> van de respondenten. Negen voorzieningen, of 14,8% van de respondenten, laat weten te werken met een reële prijs (voor enkele woon- en leefkosten). Voorbeelden hiervan zijn:

- *“Forfaitaire bedragen vermijden – betalen volgens gebruik”.*
- *“Berekening o.b.v. de reële kostprijs.*
- *“Leefkost persoonlijke uitgaven o.b.v. voorkomen en effectief betaalde prijs.”*
- *“Individueel toewijsbare aankopen/ verbruik worden niet gesolidariseerd”*

Onderstaand zijn vier voorbeelden uit de survey van voorzieningen die ‘in detail’ hun prijszetting bespreken in hun principes, het legt daarenboven ook de complexiteit van de soorten systemen van woon- en leefkosten in de voorzieningen bloot:

Voorbeeld 1:

- *“Solidariteitsprincipe,*
- *Vaste dagprijs (3 tarieven-cat. 1 tem 3) afhankelijk van het aantal verblijfsdagen: des te meer verblijfsdagen, des te lager de kost/dag*
- *Gemiddelde dagprijs mag niet hoger zijn dan het gemiddelde van de laatst gekende forfaitaire bijdrage van het VAPH (€ 36,10/dag)*
- *Zorgen voor reserveopbouw voor toekomstige investeringen*

- *1 vast tarief per dagdeel vr dagondersteuning*
- *Kortverblijf/logés en DUO-kamer vallen onder laagste tarief Cat 1*
- *Prijsbepaling gebeurt op basis van de resultatenrekening 2019.”*

Voorbeeld 2:

- *“Opsplitsing tussen gebruik ZG en zorgaanbieder*
- *Woonkost (kamer/studio) in drie modules volgens overeengekomen dagen in IDO*
- *Woonkost (nutsvoorzieningen) in drie modules volgens overeengekomen dagen in IDO*
- *Prijsverschil volgens aanbod accommodatie (kamer tegen over studio)*
- *Kostprijs poets en onderhoud afhankelijk van aanbod accommodatie*
- *Forfaitaire bedragen vermijden - betalen volgens verbruik*
- *Opsplitsing in 4 categorieën: verplicht af te nemen - kan worden afgenomen - afname bij externe leverancier (via zorgaanbieder) - afname bij externe leverancier (zelf te regelen)*
- *Modaliteiten die al dan niet staking van betaling toelaten*
- *Criteria (uitzetten van perimeters) voor vervoersberekening”*

Voorbeeld 3:

- *“We willen een basisprijs met een aantal opties*
- *Hetzelfde bedrag aan woon- en leefkosten aanrekenen in alle vestigingen van de voorziening*
- *Kostendekkend voor heel de voorziening*
- *Woonkosten zijn vast, leefkosten zijn afhankelijk van aanwezigheid bij woonondersteuning en bij de combinatie dag- en woonondersteuning*
- *Woonkosten en leefkosten zijn afhankelijk van aanwezigheid bij de dagbesteding*
- *We werken met kleine marges om de fluctuatie in cliënten te kunnen opvangen”*

Voorbeeld 4:

- *“Solidarisering waar mogelijk*
- *Woonkost betreft vaste prijs per maand*
- *Leefkost levensonderhoud bv. effectieve aanwezigheden*
- *Rekening houden met maximumtarieven VAPH*
- *Leefkost persoonlijke uitgaven op basis van voorkomen en effectief betaalde prijs”*

### **3.4 Bestaanszekerheid VZA**

Dertien voorzieningen, of 21,3% van de respondenten, noteren ‘financiële bestaanszekerheid’ of een ‘gezonde voorziening’, in hun principes.

## 4 Betaalbaarheid van het systeem van woon- en leefkosten

In dit derde hoofdstuk wordt ten eerste de vrees voor de onbetaalbaarheid van het systeem van woon- en leefkosten bij de gebruikers besproken. Ten tweede wordt er geanalyseerd wat hiervan de mogelijke oorzaken zouden kunnen zijn. Daarna wordt er bekeken welke acties voorzieningen nemen om het systeem toch betaalbaarder te houden voor hun gebruikers. Hierbij wordt er, tot slot, bekeken hoe men de leefkost 'vervoer' goedkoper tracht te organiseren. De analyse van de gegevens zullen met quotes van de voorzieningen uit de survey geduid worden.

### 4.1 De vrees voor onbetaalbaarheid bij de gebruikers

67,2% van de voorzieningen (n=41) is het helemaal tot enigszins eens met de stelling 'We vrezen voor te hoge prijzen van de woon- en leefkosten voor een deel van de gebruikers'. 21,3% van de respondenten is het oneens met deze stelling. 65,6% van de voorzieningen vreest voor de onbetaalbaarheid van de woon- en leefkosten voor (een bepaalde groep) van gebruikers. 21 voorzieningen, of 34,4% van de respondenten, vreest niet voor de onbetaalbaarheid van het systeem van woon- en leefkosten voor (een bepaalde groep) van gebruikers.

28 voorzieningen gaven aan voor hoeveel procent van de hun gebruikers zij vrezen voor de onbetaalbaarheid van het systeem. Onderstaand een overzicht van het aantal voorzieningen die vrezen voor de onbetaalbaarheid voor X % van hun gebruikers:

Tabel 13 VZA vrezen betaalproblemen voor ... % van hun gebruikers

... (aantal) voorzieningen vrezen voor de onbetaalbaarheid voor	... % van hun gebruikers
2	1-2
6	5
13	10-15
2	20
3	25
1	33
1	50

63,6% van de West-Vlaamse voorzieningen vreest voor de onbetaalbaarheid van de woon- en leefkosten voor (een bepaalde groep van) gebruikers in de voorziening. Voor Oost-Vlaanderen, Antwerpen en Limburg vreest men in respectievelijk 87,5%, 50%, 57,1% van de voorzieningen voor de onbetaalbaarheid van de woon- en leefkosten voor (een bepaalde groep van) gebruikers.

80,3% van de van de deelnemende voorzieningen (n=49) hebben voor alle gebruikers onderzocht wat het effect is van de invoering van de woon- en leefkosten op hun facturen. Van de twaalf voorzieningen die niet voor alle gebruikers het effect hebben onderzocht, hebben negen van deze voorzieningen wel voor een deel van de gebruikers bekeken wat het effect is van de invoering van de woon- en leefkosten op de facturen.

## 4.2 Oorzaken onbetaalbaarheid

Er werd ook gevraagd wat volgens hen een mogelijke reden zou kunnen zijn voor de onbetaalbaarheid van de woon- en leefkosten. Vier antwoordmogelijkheden werden aangeboden: (1) laag inkomen, (2) niet alle rechten zijn uitgeput, (3) men neemt veel diensten af en betaalt dus veel woon- en leefkosten en (4) het verdwijnen van het gewaarborgd inkomen.

Ruim 85,2% van de respondenten (n=52) ziet het lage inkomen van een persoon met een handicap als een mogelijke oorzaak van de onbetaalbaarheid van het systeem van woon- en leefkosten. 35 voorzieningen, of 57,4% van de respondenten zegt dat het verdwijnen van het gewaarborgd inkomen ervoor zorgt dat dit mogelijks kan zorgen voor de onbetaalbaarheid van de woon- en leefkosten. Twaalf voorzieningen, 19,7% van de respondenten, zegt dat het niet-gebruik van de rechten van de gebruiker een mogelijke oorzaak kan zijn voor de onbetaalbaarheid van het systeem. Eén vierde van de respondenten (n=15) legt de oorzaak van onbetaalbaarheid van de woon- en leefkosten bij het feit dat de gebruiker te veel diensten af zou nemen en zo dus een te hoge kost heeft voor het wonen en leven in de voorziening.

Tabel 14 Oorzaken onbetaalbaarheid systeem van WLK

### Wat is een mogelijke reden voor de onbetaalbaarheid van de kosten van het systeem van woon- en leefkosten? - Selected Choice Laag inkomen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laag inkomen	52	85,2	100,0	100,0
Missing	System	9	14,8		
Total		61	100,0		

### Wat is een mogelijke reden voor de onbetaalbaarheid van de kosten van het systeem van woon- en leefkosten? - Selected Choice Niet alle rechten zijn uitgeput

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Niet alle rechten zijn uitgeput	12	19,7	100,0	100,0
Missing	System	49	80,3		
Total		61	100,0		

### Wat is een mogelijke reden voor de onbetaalbaarheid van de kosten van het systeem van woon- en leefkosten? - Selected Choice Men neemt veel diensten af en betaalt dus veel woon- en leefkosten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Men neemt veel diensten af en betaalt dus veel woon- en leefkosten	15	24,6	100,0	100,0
Missing	System	46	75,4		
Total		61	100,0		

### Wat is een mogelijke reden voor de onbetaalbaarheid van de kosten van het systeem van woon- en leefkosten? - Selected Choice Het verdwijnen van het gewaarborgd inkomen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Het verdwijnen van het gewaarborgd inkomen	35	57,4	100,0	100,0
Missing	System	26	42,6		
Total		61	100,0		

23 voorzieningen gaven in totaal dertig andere redenen op waarom het systeem van woon- en leefkosten onbetaalbaar zou zijn voor gebruikers. De redenen of oorzaken van de onbetaalbaarheid van het systeem volgens de voorzieningen zijn op te delen in 5 categorieën: (1) het wegvallen van de socioculturele toelage (acht voorzieningen), (2) de reële kostprijs van (collectief) vervoer (zes voorzieningen), (3) het implementeren van een forfaitprijs voor de woon- en leefkosten zorgt ervoor dat het systeem voor gebruikers van niet-volijdse woonondersteuning onbetaalbaar zou zijn (vijf voorzieningen), (4) het te grote uitgavenpatroon van de gebruiker (vier voorzieningen) en (5) andere redenen zoals externe boetes, zware medische kosten en het wegvallen van de zorgpremie voor mantelzorgers.

*“Naast de woon- en leefkosten bij de vergunde zorgaanbieder hebben cliënten nog andere uitgaven, die ze zelf doen, los van vergunde zorgaanbieder vb. kleding, meubelen, hobby,*

*vakantie, vervoer... De cliënten met inkomen van 1200 EUR per maand komen zeker in de problemen.”*

### **4.3 Acties tegen onbetaalbaarheid**

Acht voorzieningen, of 13,1% van de voorzieningen zegt geen acties te ondernemen om het systeem van woon- en leefkosten betaalbaar te houden.

In de online survey werden vier antwoordmogelijkheden gegeven voor de vraag ‘Welke acties worden ondernomen om het systeem van woon- en leefkosten betaalbaar te houden?’. Deze zijn: rechtenverkenning, goedkopere oplossingen zoeken voor bepaalde woon- en leefkosten, OCMW-hulpverlening en giften en inkomsten (uit o.a. georganiseerde fundraising) worden afgetrokken van de woon- en leefkosten.

86,9% van de voorzieningen zet stappen om de woon- en leefkosten betaalbaar te houden, hier zijn twee trends opmerkelijk: ten eerste zet met meer in op het collectief goedkoper maken van de WLK door de implementatie van solidariteitsmechanismen en het zoeken naar goedkopere oplossingen voor bepaalde WLK. Ten tweede wordt er ingezet op individuele betaalproblemen van gebruikers. Zo wordt er extra ingezet op rechtenverkenning en worden er afspraken gemaakt met het lokale OCMW.

34,4% van voorzieningen (n=21) heeft ingezet op rechtenverkenning en de helft van de respondenten (n=31) heeft afspraken met het OCMW gemaakt. Van de 36 voorzieningen die hebben ingezet op rechtenverkenning en/of afspraken hebben gemaakt met het OCMW, heeft 47% van deze voorzieningen (n=17) ingezet op (minstens) beide acties. 50,8% van de voorzieningen (n=31) heeft gezocht naar goedkopere oplossingen voor bepaalde woon- en leefkosten en 11 voorzieningen, of 18% van de respondenten, gebruikt giften en inkomsten (uit o.a. fundraising) om af te trekken van de kosten van woon- en leefkosten om het systeem betaalbaar te houden.

Tabel 15 Oplossingen onbetaalbaarheid WLK

**Zijn er solidariteitsmechanismen vervat in de principes van woon- en leefkosten?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	46	75,4	75,4	75,4
	Neen	15	24,6	24,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

**Welke acties worden ondernomen om het systeem van woon- en leefkosten betaalbaar te houden? - Selected Choice Goedkopere oplossingen zoeken voor bepaalde woon- en leefkosten**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Goedkopere oplossingen zoeken voor bepaalde woon- en leefkosten	31	50,8	100,0	100,0
	Missing System	30	49,2		
Total		61	100,0		

**Welke acties worden ondernomen om het systeem van woon- en leefkosten betaalbaar te houden? - Selected Choice Giften en inkomsten (uit o.a. georganiseerde fundraising) worden afgetrokken van de woon- en leefkosten**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Giften en inkomsten (uit o.a. georganiseerde fundraising) worden afgetrokken van de woon- en leefkosten	11	18,0	100,0	100,0
	Missing System	50	82,0		
Total		61	100,0		

**Welke acties worden ondernomen om het systeem van woon- en leefkosten betaalbaar te houden? - Selected Choice Rechtenverkenning**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rechtenverkenning	21	34,4	100,0	100,0
	Missing System	40	65,6		
Total		61	100,0		

**Welke acties worden ondernomen om het systeem van woon- en leefkosten betaalbaar te houden? - Selected Choice Afspraken met het OCMW**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Afspraken met het OCMW	30	49,2	100,0	100,0
	Missing System	31	50,8		
Total		61	100,0		

**Welke acties worden ondernomen om het systeem van woon- en leefkosten betaalbaar te houden? - Selected Choice Geen acties**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Geen acties	8	13,1	100,0	100,0
	Missing System	53	86,9		
Total		61	100,0		

27 voorzieningen, 44,3% van de respondenten, gaven in totaal 33 keren een andere actie op om het systeem van woon- en leefkosten betaalbaar te houden. Acht voorzieningen noteerden gebruik te maken van een solidariteitsfonds. Twee van deze voorzieningen hebben neergeschreven een solidariteitsfonds opgericht te hebben om (onder andere?) het systeem van woon- en leefkosten betaalbaar te houden. Acht voorzieningen bieden oplossingen aan op individueel niveau. Dit kan zijn dat men bv. een procedure opstart bij betalingsprocedures, dat men met een tussenkomst van het collectief overlegorgaan ingrijpt bij enkele dossiers, persoonlijke uitgaven beperken, het aanbieden van een sociale korting, transitiecliënten die een tekort op de factuur niet moeten bijleggen of zoals in volgende quote een verminderd tarief toepassen:

*“Wanneer wij bij aanmelding merken dat men moeite heeft om dit te betalen, wordt een verminderd tarief toegepast. Het ontbrekende bedrag wordt vanuit giften en sponsoring opgehaald.”*

Elf keer wordt er een actie op het niveau van de voorzieningen of het systeem van woon- en leefkosten georganiseerd. Zo geeft één voorziening aan nu groepsaankopen te doen op vzw-niveau, voorziet een organisatie zelf in een gereserveerd inkomen, wordt bij een voorziening de apothekerskosten tot het bedrag van 104 euro gesubsidieerd door de voorziening en wordt het remgeld blijvend gesubsidieerd door de voorziening. Daarnaast wordt bijvoorbeeld de energiekost in vermindering gebracht bij afwezigheid, wordt er adequater omgegaan met de was en wordt de prijs per kilometer vervoer lager aangerekend dan de reële kost.

Tweemaal wordt meegegeven dat men verschillende tarieven aanreken die afhangen van de duur dat de gebruiker gebruik maakt (van de huur) van de kamer, studio, het appartement. Zo wordt een deeltijds of flexibel verblijf duurder dan een voltijds residentieel verblijf.

*“3 tarieven voor residenten: 3 categorieën afhankelijk van het aantal verblijfsdagen/nachten volgens de IDO: des te meer aanwezigheden, des te lager de kost per dag/nacht”*

#### 4.4 Acties tegen (hoge) kostprijs voor leefkost vervoer

Daarnaast werd in de survey aan de respondenten gevraagd of men extra maatregelen neemt om de leefkost ‘vervoer’ goedkoper te maken. Bijna drie vierde van de respondenten, 73,8% (n=45), neemt maatregelen om vervoer betaalbaarder te maken.

Er werd aan de respondenten ook gevraagd in een open vraag welke maatregelen dit zijn. In totaal gaven 44 voorzieningen weer welke maatregelen zij nemen.

Een derde van deze voorzieningen (n=13) zegt zelf financieel in te staan voor een deel van de kosten van het vervoer van hun gebruikers.

*“Jaarlijkse input van ongeveer €70.000 vanuit onze werkingsmiddelen in functie van betaalbaarheid houden van collectief vervoer naar dagcentra.”*

*“Het collectief vervoer resulteert in een kostprijs van €12,18 per gebruiker van het georganiseerd vervoer per dag van ons dagcentrum. De VZW heeft beslist de helft, zijnde € 6,09 per gebruiker van het georganiseerd vervoer per dag op zich te nemen (gezien het belang van de organisatie ervan voor onze deelnemers van het dagcentrum en de ontzettend hoge kost ervan).”*

Dertien voorzieningen zeggen dat de reële werkelijke kost niet wordt doorgerekend aan de gebruiker. Vier van deze voorzieningen zeggen dat zij het overige bedrag dat niet betaald wordt, betalen met financiële gelden van de voorziening zelf.

*“De voorziening rekent niet de volledige prijs van de externe dienst voor collectief vervoer door. De voorziening betaalt een stuk zelf. Het vervoer, individueel en collectief is op dit ogenblik nog onderwerp van onderzoek, zeker in het teken van de komende ‘X’, waarbij we zoeken naar een betaalbare manier om van de 'buitenhuizen' naar de hoofdcampus en terug te geraken.”*

*“We hanteren een prijs per rit van 1,50 euro (= 3 euro voor een rit heen en terug). We kiezen ervoor om de prijs, onafhankelijk van het aantal gereden kilometers, voor alle zorggebruikers dezelfde te houden. Het grootste deel van de vervoerskost betaalt de organisatie zelf om deze dienstverlening voor iedereen betaalbaar te houden.”*

Tien andere voorzieningen gaan op zoek naar alternatieven voor het vervoersmiddel en zoeken voor hun gebruikers de best passende manier om zich te kunnen verplaatsen. Vier van deze voorzieningen zetten meer in op openbaar vervoer. Vier voorzieningen zullen meer gebruik maken van de Minder Mobiele Centrale (MMC) en twee voorzieningen zeggen meer in te zetten op personeel dat zelf met de eigen wagen rijdt.

*“Onze bewoners worden individueel ofwel vervoert door een camionette van de voorziening door een medewerker, ofwel vervoert door een medewerker in zijn eigen wagen. Tarief: €0.3542/km. Indien geen medewerkers beschikbaar, wordt het MMC ingeschakeld die hetzelfde kilometertarief hanteert.”*

Drie voorzieningen zeggen vervoer goedkoper te maken door een deel van de kost te laten betalen door een donateur.

*“We gaan op zoek naar sponsors voor de aankoop van voertuigen. Fondsenwerving wordt ingezet om vervoer betaalbaar te maken.”*

Drie voorzieningen zeggen dat ze een solidariteitsprincipe hanteren.

*“We hanteren het solidariteitsprincipe voor al het vervoer: kost van vervoer wordt gedragen door al onze bewoners samen. Zo blijft het voor iedere gebruiker even toegankelijk.”*

Tot slot werken twee voorzieningen meer met vrijwilligers om de kost van vervoer goedkoper te houden. Twee voorzieningen zeggen efficiënter gebruik te maken van de bus en één voorziening heeft een financieel getrappt systeem geïmplementeerd zodat de prijzen goedkoper blijven.

## **5 Collectief overlegorgaan**

In dit vierde deelhoofdstuk zal de rol van het collectief overlegorgaan besproken worden. Eerst zal besproken worden hoeveel voorzieningen een collectief overlegorgaan organiseren en of men voor de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten nog een extra adviesorgaan heeft geraadpleegd of niet. Hierna wordt de grootte van het collectief overlegorgaan onderzocht alsook de rollen die zij hebben opgenomen bij de implementatie van het nieuwe systeem van woon- en leefkosten. Deze varieert van louter informeren tot actief mee participeren.

### **5.1 Organisatie overlegorgaan en andere adviesorganen**

Op de vraag ‘Organiseert de voorziening een collectief overlegorgaan?’ gaven twee voorzieningen aan dit niet te organiseren. De overige 96,7% (n=59) voorzieningen zeggen dat zij dit wel organiseren. Bijkomend werd de vraag gesteld of er voor het inwinnen van advies omtrent de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten naast het collectief overlegorgaan nog een ander overlegorgaan werd geraadpleegd. Hier antwoordde 3/4<sup>de</sup> van de voorzieningen ‘neen’ op. Dit wilt zeggen dat vijftien voorzieningen wel gebruik maakten van een tweede adviesorgaan om het systeem van woon- en leefkosten te gaan implementeren.

### **5.2 Grootte collectief overlegorgaan**

59 voorzieningen voorzien een collectief overleg. Het gemiddeld aantal personen in het collectief overleg is 14,5 personen. Gemiddeld zijn 4,5 personen in het collectief overleg zelf gebruiker van de voorziening, gemiddeld zijn 10,2 personen in het collectief overleg vertegenwoordiger van een gebruiker van de voorziening.

Vijftien voorzieningen organiseren naast een collectief orgaan een alternatief orgaan om advies in te winnen betreffende de ontwikkeling van het systeem van woon- en leefkosten. Het gemiddeld aantal leden van deze extra adviesraad is 14,4 personen. Het gemiddeld aantal leden die zelf gebruiker zijn van deze voorziening is 3,6. Het gemiddeld aantal leden die vertegenwoordiger van een gebruiker van de voorziening zijn is 5,9. Dit wilt zeggen dat de overige leden van deze adviesraden geen gebruiker en geen vertegenwoordiger zijn van een gebruiker. Beide laatste gemiddelden zijn lager dan bij het algemeen collectief overlegorgaan. Vijf voorzieningen hebben dit alternatief adviesorgaan gedefinieerd: vier keer



was dit de Raad van Bestuur van de organisatie. Bij een vijfde voorziening werden twee alternatieve adviesorganen gedefinieerd: de ondernemingsraad en het comité preventie en bescherming op het werk.

### 5.3 Rol collectief overlegorgaan

In de survey werden een negental ja-neenvragen vragen gesteld aangaande de rol van het overlegorgaan bij de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten. Er werd ook telkens de mogelijkheid geboden op de antwoordcategorie 'ik weet het niet' voor als de respondent van de vragenlijst het antwoord schuldig moest blijven. Vervolgens de antwoorden op deze gesloten surveyvragen.

70,5% van de voorzieningen (n=43) raadpleegde het overlegorgaan voordat de principes voor de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten werden vastgelegd. Bij 68,9% (n=42) van de voorzieningen werd het overlegorgaan betrokken om de principes samen te bepalen. Bij de overige 31,1% van de voorzieningen waren zij niet betrokken. 48 voorzieningen, of 78,7% van de voorzieningen raadpleegde het overlegorgaan (opnieuw) nadat de principes werden vastgelegd. Slechts twee voorzieningen, of 3,3% van de respondenten, heeft geen toelichting gegeven aan het overlegorgaan over de implementatie en definiëring van woon- en leefkosten. Bij 58,3% van de bevroegde voorzieningen (n=35) is het overlegorgaan mee in overleg gegaan omtrent de effectieve kostenprijsberekening van de woon- en leefkosten. 24 voorzieningen, of 39,3% van de respondenten, zegt dat het overlegorgaan hieromtrent niet mee in overleg is gegaan. Twee voorzieningen wisten dit niet. Bij 45,9% van de voorzieningen had het overlegorgaan de mogelijkheid om goedkopere/ betere alternatieven te zoeken voor de prijzen van woon- en leefkosten. Iets meer dan de helft van de onderzoeksrespondenten, 52,5% (n=32), gaf aan dat het overlegorgaan deze mogelijkheid niet had. Er is bij de helft van de respondenten, 50,8% (n=31) al een (vast) moment gepland met het collectief overleg om woon- en leefkosten te evalueren.

Tabel 16 Vragen m.b.t. rol collectief overlegorgaan

Beantwoord volgende vragen met 'ja', 'neen' of 'weet ik niet'. -  
Werd het overlegorgaan geraadpleegd voordat de principes  
werden vastgelegd?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	43	70,5	70,5	70,5
Nee	17	27,9	27,9	98,4
Weet ik niet	1	1,6	1,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Beantwoord volgende vragen met 'ja', 'neen' of 'weet ik  
niet'. - Werd het overlegorgaan betrokken om de  
principes samen te bepalen?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	42	68,9	68,9	68,9
Nee	19	31,1	31,1	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Beantwoord volgende vragen met 'ja', 'neen' of 'weet ik niet'. -  
Werd het overlegorgaan geraadpleegd nadat de principes  
werden vastgelegd (erna werden zij over de keuze van de  
principes geïnformeerd en had men inspraak)?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	48	78,7	78,7	78,7
Nee	11	18,0	18,0	96,7
Weet ik niet	2	3,3	3,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Beantwoord volgende vragen met 'ja', 'neen' of 'weet ik  
niet'. - Is er toelichting geweest aan het overlegorgaan  
over de implementatie en definiëring van 'woon- en  
leefkosten'?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	59	96,7	96,7	96,7
Nee	2	3,3	3,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Beantwoord volgende vragen met 'ja', 'neen' of 'weet ik  
niet'. - Was het overlegorgaan geïnformeerd omtrent de  
effectieve kostenprijsberekening van de woon- en  
leefkosten?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	58	95,1	95,1	95,1
Nee	3	4,9	4,9	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Beantwoord volgende vragen met 'ja', 'neen' of 'weet ik  
niet'. - Had het overlegorgaan de mogelijkheid om  
aanpassingen aan de vastgelegde principes voor te  
stellen?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	55	90,2	90,2	90,2
Nee	6	9,8	9,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Beantwoord volgende vragen met 'ja', 'neen' of 'weet ik niet'. -  
Was het overlegorgaan mee in overleg gegaan omtrent de  
effectieve kostenprijsberekening van de woon- en leefkosten?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	35	57,4	57,4	57,4
Nee	24	39,3	39,3	96,7
Weet ik niet	2	3,3	3,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Beantwoord volgende vragen met 'ja', 'neen' of 'weet ik niet'. -  
Had het overlegorgaan de mogelijkheden om goedkopere/  
betere alternatieven te zoeken voor de prijzen van de woon-  
en leefkosten?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	28	45,9	45,9	45,9
Nee	32	52,5	52,5	98,4
Weet ik niet	1	1,6	1,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Beantwoord volgende vragen met 'ja', 'neen' of 'weet ik niet'. -  
Is er al een (vast) moment gepland met het collectief overleg  
voor het evalueren van de prijsnormen van de woon- en  
leefkosten?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	31	50,8	50,8	50,8
Nee	27	44,3	44,3	95,1
Weet ik niet	3	4,9	4,9	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Op de vraag 'Op welke manier werd het collectief overleg betrokken bij de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten?' antwoorden 58 vergunde zorgaanbieders. De aard van de vraag laat toe de voorzieningen zo kort, uitgebreid of zo informatief mogelijk te antwoorden. Door het gebruik van kleurencodes werden de kwalitatieve antwoorden geanalyseerd. Dit leidt tot een beeld van hoe het collectief overleg betrokken is geweest bij de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten.

Elf keer werd meegedeeld 'hoeveel keren' men overlegd heeft met het collectief overleg. Zes keer werd er een expliciet aantal meegegeven: 2, 2, 3, 3, 5, en 7 keer. De overige keren werd er vermelding gedaan van 'meerdere momenten', 'voortdurend overleg', 'aantal keer geagendeerd', 'aantal bijeenkomsten' en 'verschillende overlegmomenten'.

*"Via vergaderingen, voorbereid door de persoon die mee instaat voor financieel beheer van organisatie (administratie), coördinator dagbesteding en directie. (...) Mee organiseren en uitleg geven op informatiesessies aan de grote groep van gebruikers. Deze infosessies gingen 2 keer live door en 1 keer online via ZOOM."*

Er werd acht keer melding gedaan van een ander adviesorgaan of groep van geïnteresseerden. Deze werden of geïnformeerd, adviseerden of beslisten mee over de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten. Voorbeelden zijn: ouders, netwerkvergaderingen, algemene vergadering, werkgroepen en klankbordgroepen.

*"Via een klankbordgroep tijdens de voorbereidingsfase en een collectief overlegvergadering voor de goedkeuring".*

29-maal werd neergeschreven wat er precies op de agenda stond van het collectief overleg. De agendapunten m.b.t. de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten waarover de leden van de gebruikersraad werden geïnformeerd, of die met hen werden besproken of bediscussieerd zijn tweedelig: (1) de principes en (2) berekeningswijze en prijszetting van de kosten. Twintig voorzieningen meldden beide agendapunten, zeven voorzieningen melden enkel het agendapunt 'berekeningswijze en prijszetting van kosten' en twee voorzieningen melden enkel het agendapunt 'principes'.

*"De woon- en leefkosten werden op meerdere momenten voorgesteld en de principes van berekening en prijszetting werd duidelijk gemaakt. Hierrond konden vragen of opmerkingen gesteld worden."*

*"De principes zijn op verscheidene gebruikersvergaderingen voorgelegd en besproken."*

*"De berekeningen en de overschakeling en de eventuele gevolgen voor de organisatie en de gebruikers werden gepresenteerd en besproken op de vergaderingen van de Gebruikersraad."*

Tot slot is geanalyseerd welke rol het overlegorgaan had in het proces van implementatie van de woon- en leefkosten. Ook bij deze analyse wordt enkel rekening gehouden met de woorden die getypt zijn door de respondenten. Er zijn vier rollen te onderscheiden: (1) het collectief overlegorgaan wordt geïnformeerd, (2) het collectief overlegorgaan wordt mee betrokken in de bespreking, (3) het collectief overlegorgaan wordt actief mee betrokken in het ontwikkelingsproces en (4) opmerkingen of advies van het collectief overlegorgaan wordt meegenomen/ rekening mee gehouden. Acht voorzieningen bespraken geen enkele rol, bij twee voorzieningen is de rol onduidelijk ("Het collectief overleg werd meegenomen in de uitwerking van de woon- en leefkosten (...)") en "Gezamenlijk (collectief overleg en

directie) traject december '19 tem heden"). 21 keer werd er een dubbele rol meegegeven, twee keren werden er drie van bovenstaande rollen meegedeeld.

Voorbeelden uit de survey:

*"De aanpassing van bijdrage naar het systeem van woon- en leefkosten is al besproken begin 2017. Tijdens het afgelopen jaar is de wijze van kostprijsberekening en de prijsstelling uitvoerig besproken op 2 vergaderingen van het collectief overleg, waarna telkens nog opmerkingen geformuleerd konden worden."*

*"Opstart met een werkgroep waarbij het COO werd betrokken - na een aantal bijeenkomsten met deze werkgroep, informatie meegenomen in kostprijsberekening en in onderhandeling in koopel - uitgebreide gebruiksraden georganiseerd waarbij de berekening en redenering van de W&L kost werd geduid, uitgelegd en onderhandeld."*

Van de voorzieningen die telkens 1 rol neerpenden, omschreven negen voorzieningen dat zij het collectief overlegorgaan geïnformeerd hebben over het proces van de ontwikkeling van de woon- en leefkosten. In acht voorzieningen werd het collectief overleg betrokken in de bespreking van de implementatie van het proces. Twee voorzieningen zeggen dat het collectief overlegorgaan actief werd betrokken in het ontwikkelingsproces en een voorziening vermeldde dat hun opmerkingen of advies werden meegenomen of dat er rekening mee gehouden werd.

Voorbeelden uit de survey:

*"Eerste voorstel werd aan aantal leden van het collectief overleg voorgelegd ter bespreking en vooraleer definitieve afwerking. Goedkeuring van het definitieve voorstel door voltallig collectief overleg."*

*"Samen uitwerken van de basisprincipes vb. solidariteit transparant tonen van de oefeningen op basis van die gegevens beslissingen nemen."*

We kunnen concluderen dat 57 vergunde zorgvoorzieningen het collectief overlegorgaan geïnformeerd hebben, 20 voorzieningen het systeem besproken hebben en dat acht voorzieningen op zijn minst het collectief overleg actief mee betrokken in het proces van de implementatie van het systeem van de woon- en leefkosten en dat ten minste elf voorzieningen rekening hebben gehouden met opmerkingen en/of advies vanuit het collectief overleg.

## **6 Gehanteerde prijsnormen voor de woon- en leefkosten**

In deze paragraaf worden de gehanteerde prijsnormen van de woon- en leefkosten onder de loep genomen. Er worden vijf onderwerpen belicht.

Ten eerste bekijken we of de voorzieningen de prijzen heeft gebaseerd heeft op het vroegere bijdragensysteem. Ten tweede wordt nagegaan op welke wijze de prijzen kunnen veranderen en of hier afspraken zijn gemaakt over hoe en wanneer dat dan zou gebeuren. Ten derde werd er bevraagd of de voorzieningen nieuwe samenwerkingscontracten hebben onderhandeld voor bepaalde woon- en leefkosten. In het volgende deel focussen we op de effectieve prijszettingen van de woon- en leefkosten. Om het overzichtelijk te houden, is gekozen om de prijszettingen te bespreken per soort ondersteuning: voor de voorzieningen die enkel dagondersteuning aanbieden, voor de voorzieningen die enkel woonondersteuning aanbieden en voor de voorzieningen die de mogelijkheid aanbieden om zowel

gebruik te maken van de dag- als woonondersteuning. Per ondersteuningsaanbod wordt dan telkens de prijszetting voor de woonkosten en de leefkosten apart besproken. Het laatste hoofdstuk bespreekt nog enkele woon- en leefkosten waarover extra vragen zijn gesteld geweest in de survey. Deze zijn: de prijszetting van de kamer, studio, woning of appartement, de maximumprijzen voor het herinrichten van en herstellingen in gemeenschappelijke ruimtes, de keuze voor de provider voor internet, tv en telefonie, ontspanning en de prijszetting voor individueel en collectief vervoer.

Volgende afkortingen worden in de figuren gehanteerd:

- PZ: prijszetting
- OTGP: Opdracht tegen globale prijs: een pakket van goederen/diensten die met een forfaitaire prijs wordt aangerekend aan de gebruiker. Deze forfaitprijs dekt alle kosten.
- OTP: Opdracht tegen prijslijst: het goed/ de dienst wordt per stuk aangeboden, dus niet via een pakket van goederen/ diensten. De eenheidsprijs voor dit goed/ deze dienst is forfaitair. Er wordt als het ware met een menukaart gewerkt waarop kan gekozen worden tussen de aangeboden goederen.
- OTT: Opdracht tegen terugbetaling: De prijs van het goed/ de dienst wordt niet forfaitair aangerekend. De aanrekening gebeurt aan de reële kostprijs. De prijs wordt achteraf verrekend aan de gebruiker en hangt af van de kostenbestandsdelen, de berekeningswijze van de kosten en de omvang van de toe te passen verhogingen.
- OGP: Opdracht gemengde prijsvaststelling: een kostenprijszetting van een goed waarbij de prijzen worden vastgesteld op de drie verschillende wijzen OTGP, OTP of OTT.

### **6.1 Soort systeem: nieuwe systeem of gebaseerd op bijdragensysteem**

Bij de ontwikkeling van het systeem van woon- en leefkosten hebben 37,7% van de voorzieningen (n=23) de prijzen vooral gebaseerd op de bijdrageregeling uit het vorige systeem. 45,9% van de voorzieningen heeft zijn prijzen niet gebaseerd op de bijdragegreling uit het vorige systeem. Tien voorzieningen, of 16,4% van de responderende vergunde voorzieningen, was het met de stelling noch eens, noch oneens.

### **6.2 Prijsveranderingen**

Aan de populatie werd gevraagd of er (in de toekomst) prijsveranderingen van de woon- en leefkosten kunnen zijn (en of hier afspraken over gemaakt zijn).

Bij 91,8% van de respondenten worden de prijzen geïndexeerd, 8,2% van de voorzieningen zullen de prijzen niet automatisch indexeren. 57,4% van de voorzieningen zal jaarlijks de prijzen indexeren op 1 januari. Twaalf voorzieningen, of net geen 1/5<sup>de</sup> van de respondenten zal indexeren, maar zij hebben hier nog geen tijdsindicatie voor vastgelegd. Net geen 15% van de respondenten zullen indexeren maar hebben hier wel al een tijdsindicatie voor vastgelegd, namelijk tweemaal jaarlijks op 1 februari, twee voorzieningen indexeren tweemaal per jaar op twee vaste data (1/01 en 1/07), 1 voorziening indexeert 2x per jaar mogelijk, 1 voorziening indexeert op 1 juli en drie voorzieningen zullen indexeren na het overschrijden van de spilindex.

Er werd daarnaast gevraagd of er (in een reglement) neergeschreven of besproken is hoe toekomstige prijsveranderingen van de woon- en leefkosten zullen doorgevoerd worden. Bij 55,7% van de

voorzieningen (n=34) zijn er afspraken gemaakt en zijn deze neergeschreven (in een reglement). 21,3% van de voorzieningen (n=13) heeft afspraken gemaakt over hoe prijsveranderingen zullen worden doorgevoerd, deze afspraken zijn echter wel niet neergeschreven (in een reglement). Veertien voorzieningen, of 23% van de respondenten, heeft nog geen afspraken gemaakt omtrent toekomstige prijsveranderingen.

Bij 80,3% van de voorzieningen (n=49) kunnen individuele gebruikers niet op eigen verzoek onderhandelen over de prijzen van de woon- en leefkosten. Bij 19,7% van de voorzieningen (n=12) kan er wel onderhandeld worden. Slechts bij 1 voorziening is hiervoor een tijdsindicatie afgesproken maar deze is niet verder verklaard.

Tabel 17 Mogelijkheden tot onderhandelen door een gebruiker over individuele WLK

**Kan er onderhandeld worden over de prijzen van de woon- en leefkosten door een individuele gebruiker? - Selected Choice**

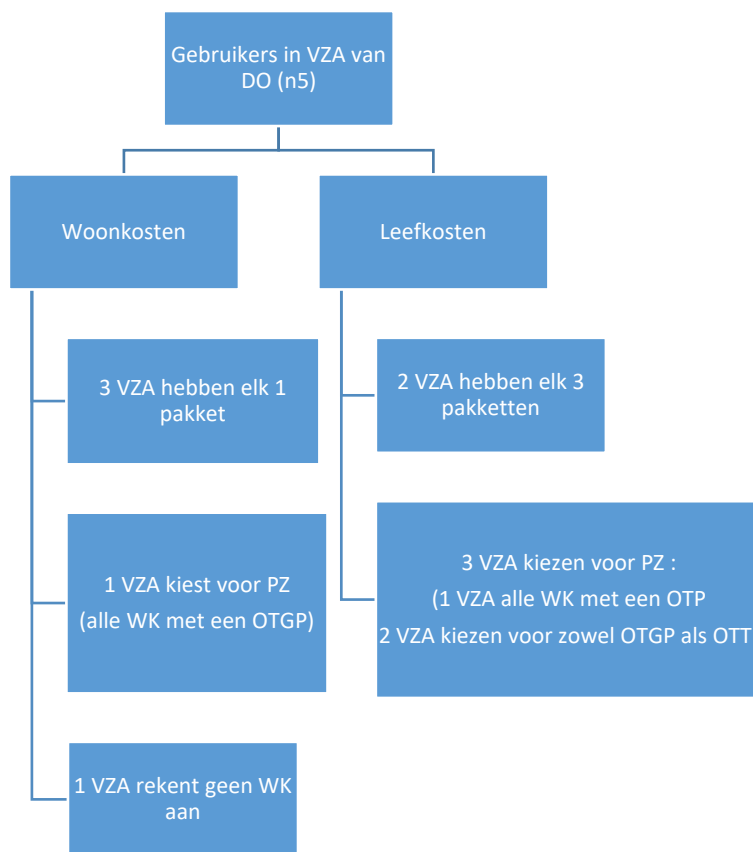
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja. Hiervoor is er geen tijdsindicatie met de gebruiker afgesproken.	11	18,0	18,0	18,0
	Ja. Hiervoor is wel een tijdsindicatie met de gebruiker afgesproken. Dit is:	1	1,6	1,6	19,7
	Neen. De gebruiker kan niet op eigen verzoek onderhandelen over de prijzen van de woon- en leefkosten.	49	80,3	80,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

### 6.3 Nieuwe samenwerkingscontracten voor de woon- en leefkosten

Voor de organisatie van de woonkosten in de voorzieningen hebben dertien voorzieningen, of 21,3% van de voorzieningen nieuwe samenwerkingscontracten met leveranciers onderzocht. Van deze dertien voorzieningen hebben twaalf voorzieningen ook effectief die samenwerkingscontracten ondertekend. 78,7% van de voorzieningen (n=48) heeft voor de organisatie van de woonkosten geen nieuwe samenwerkingscontracten onderzocht en/of ondertekend.

Voor de organisatie van de leefkosten in de voorzieningen hebben 21 voorzieningen, of 34,4% van de voorzieningen nieuwe samenwerkingscontracten met leveranciers onderzocht. Van deze 21 voorzieningen heeft 76,2% (n=16) heeft ook effectief die samenwerkingscontracten ondertekend. 65,6% van de voorzieningen (n=40) heeft voor de organisatie van de woonkosten geen nieuwe samenwerkingscontracten onderzocht en/of ondertekend.

6.4 Prijszetting door voorzieningen die enkel dagondersteuning aanbieden



Figuur 3 Prijszetting door VZA die enkel dagondersteuning aanbieden

6.4.1 Woonkost

Voor het betalen en aanbieden van de woonkosten biedt 3/5 van de voorzieningen die enkel dagondersteuning pakketten aan. De inhoud van deze pakketten is driemaal hetzelfde: gebruik van gemeenschappelijke ruimtes, nutsvoorzieningen van de gemeenschappelijke ruimtes en de herstellingen aan de gemeenschappelijke ruimtes. Telkens worden deze pakketten per dag van afname aangerekend aan de gebruiker. Deze pakketten worden aangerekend met een opdracht tegen globale prijs.

Van de twee voorzieningen die geen pakketten aanbieden, biedt een voorziening alle kosten aan in opdracht tegen globale prijs. De tweede voorziening biedt geen enkel gedefinieerde woonkost aan (de VZA duidde bij elke woonkost de optie ‘niet van toepassing’ aan). Beide voorzieningen maken geen verschil tussen prijzen voor lang- en kortverblijvers.

Eén van deze vijf voorzieningen heeft maximumprijzen vastgelegd voor de vergoedingen van normale en kleine herstellingen en het herinrichten en het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes. De overige vier voorzieningen hebben geen maximumprijzen vastgelegd.

Geen enkele van de voorzieningen die enkel dagondersteuning aanbieden, hebben andere of extra woonkosten gedefinieerd.

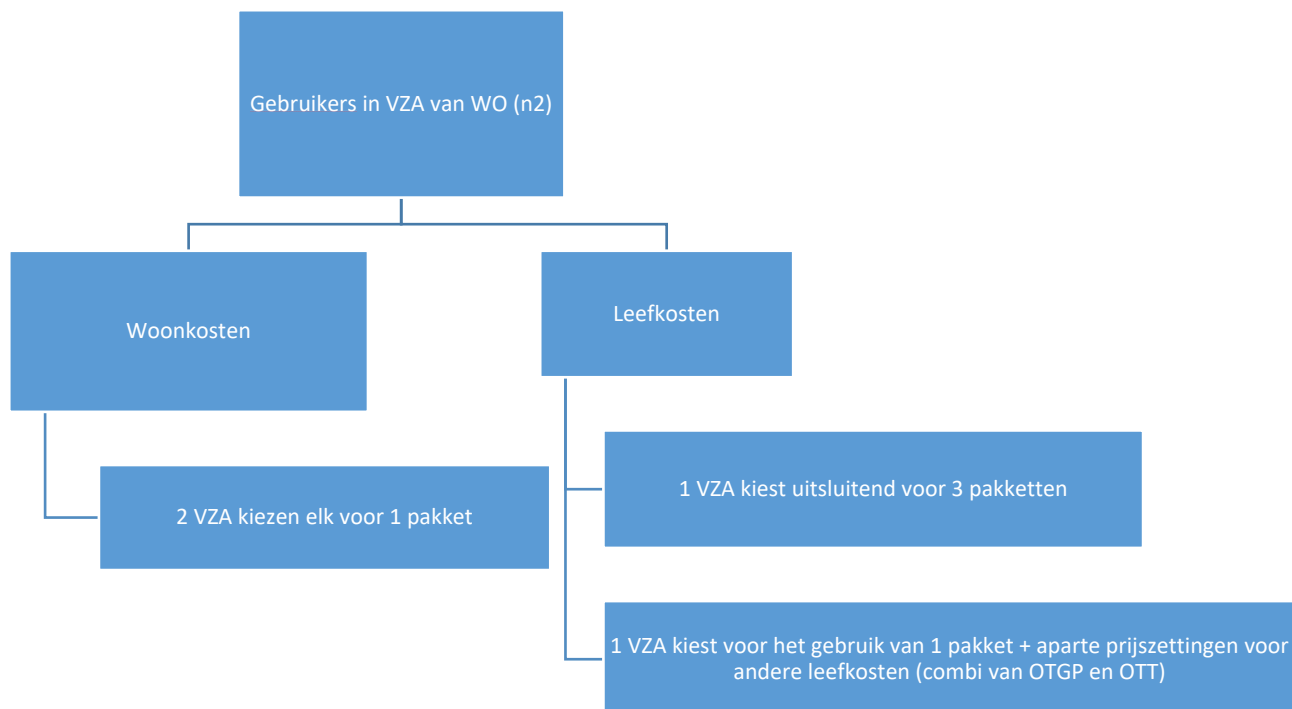
#### 6.4.2 Leefkost

Voor het aanbieden van de leefkosten bieden twee voorzieningen (minstens) drie pakketten aan. De inhoud van deze pakketten verschillen. De ene voorziening biedt zowel voeding, als was- en strijkdienst als een 'andere leefkost' aan, elk als een apart pakket. De eerste twee worden aangerekend per eenheid van afname. De derde wordt per dag aangerekend. De tweede voorziening biedt twee pakketten aan. Dit is de inhoud ervan: (1) drank, onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes, aansluiting internet en tv, vervoer, ontspanning, abonnementen en verzekeringen. Dit pakket wordt aangerekend per dag van afname en (2) voeding en drank en wordt per dag van afname aangerekend. Het derde pakket bevat enkel de leefkost 'vervoer' en wordt per eenheid van afname aangerekend. De twee voorzieningen geven beide aan dat zij geen andere leefkosten hebben die niet worden aangeboden in een pakket tegen een forfaitprijs.

Van de overige drie voorzieningen die geen pakketten aanbieden, biedt één voorziening al de leefkosten (behalve internet, tv, was- en strijkdienst en kledij worden niet aangeboden) aan uitsluitend met een opdracht tegen prijslijst. De andere twee voorzieningen rekenen de leefkosten aan op twee manieren: of via een opdracht tegen globale prijs of aan de hand van een opdracht tegen terugbetaling.

De voorziening met de grootste pakketten biedt zijn leefkosten uitsluitend aan of worden uitsluitend georganiseerd door de voorziening zelf, er is geen tussenkomst van een tweede externe partner. De tweede voorziening die pakketten aanbiedt, laat vooral de mogelijkheid dat het netwerk van de gebruiker dit kan uitvoeren. Beide voorzieningen verplichten het afnamen bij de voorziening van volgende leefkosten: onderhoud en schoonmaak van gemeenschappelijke ruimtes, aansluiting internet en tv, abonnementen en verzekeringen. De overige drie voorzieningen organiseren ofwel de leefkost zelf (bv. de leefkosten abonnementen, verzekeringen en onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes) of laten deze uitvoeren/ organiseren door het netwerk van de gebruiker (bv. de leefkosten ontspanning, voeding en vervoer).

## 6.5 Prijszetting door voorzieningen die enkel woonondersteuning aanbieden



Figuur 4 Prijszetting door VZA die enkel woonondersteuning aanbieden

### 6.5.1 Woonkosten

Beide voorzieningen die enkel woonondersteuning aanbieden maken gebruik van pakket van woonkosten. De inhoud van het pakket van de eerste voorziening is: gebruik kamer, studio, appartement, woning, gebruik gemeenschappelijke ruimtes voor woonondersteuning, nutsvoorzieningen kamer, studio, woning, appartement en nutsvoorzieningen gemeenschappelijke ruimtes voor woonondersteuning. De tweede voorziening biedt alle woonkosten zoals voorgeschreven in de wetgeving aan in een pakket, uitgezonderd van de woonkosten ‘gebruik gemeenschappelijke ruimtes’ en ‘nutsvoorzieningen voor ruimtes van dagondersteuning’.

Beide voorzieningen hebben geen extra woonkosten gedefinieerd.

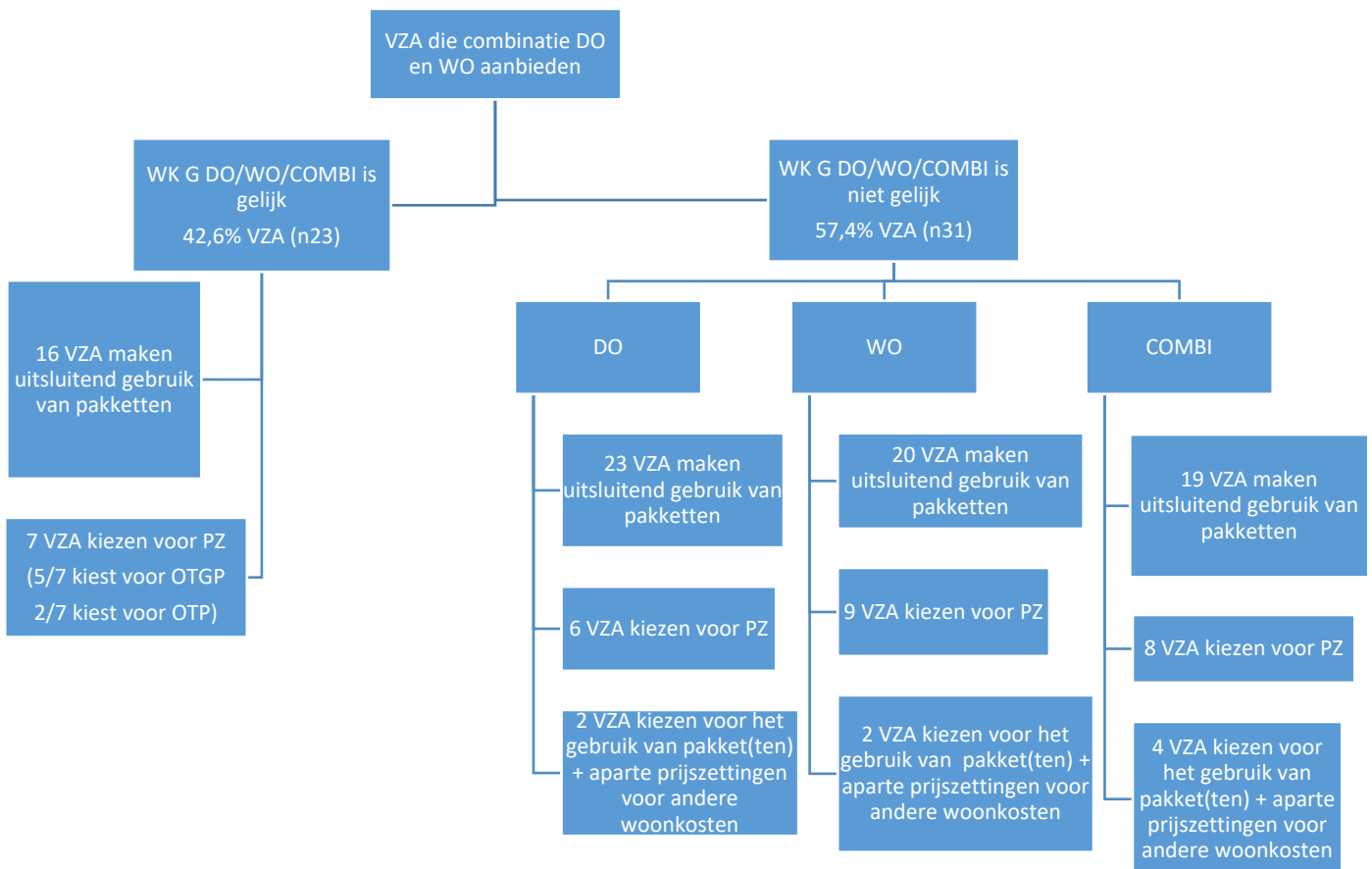
### 6.5.2 Leefkosten

Beide voorzieningen bieden voor leefkosten minstens 1 pakket aan. De eerste voorziening biedt drie pakketten aan (pakket 1: voeding en drank, aangeboden per eenheid; pakket 2: onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes en woning, aangeboden per maand; pakket 3: verzorgingsproducten, aangeboden per dag). Deze voorziening biedt tien van de dertien leefkosten zelf aan, voor de andere leefkosten (medicatie, kleding en abonnementen) dient de gebruiker zelf in te staan. De andere voorziening biedt een pakket aan waarin drank en voeding zitten en biedt dit pakket per dag aan. Deze laatste voorziening biedt zijn andere leefkosten aan, aan de hand van andere soorten prijszettingen. Deze zijn een opdracht tegen globale prijs en een opdracht tegen terugbetaling. Deze voorziening biedt tien van de dertien leefkosten uitsluitend zelf aan. De leefkosten ‘aansluiting op



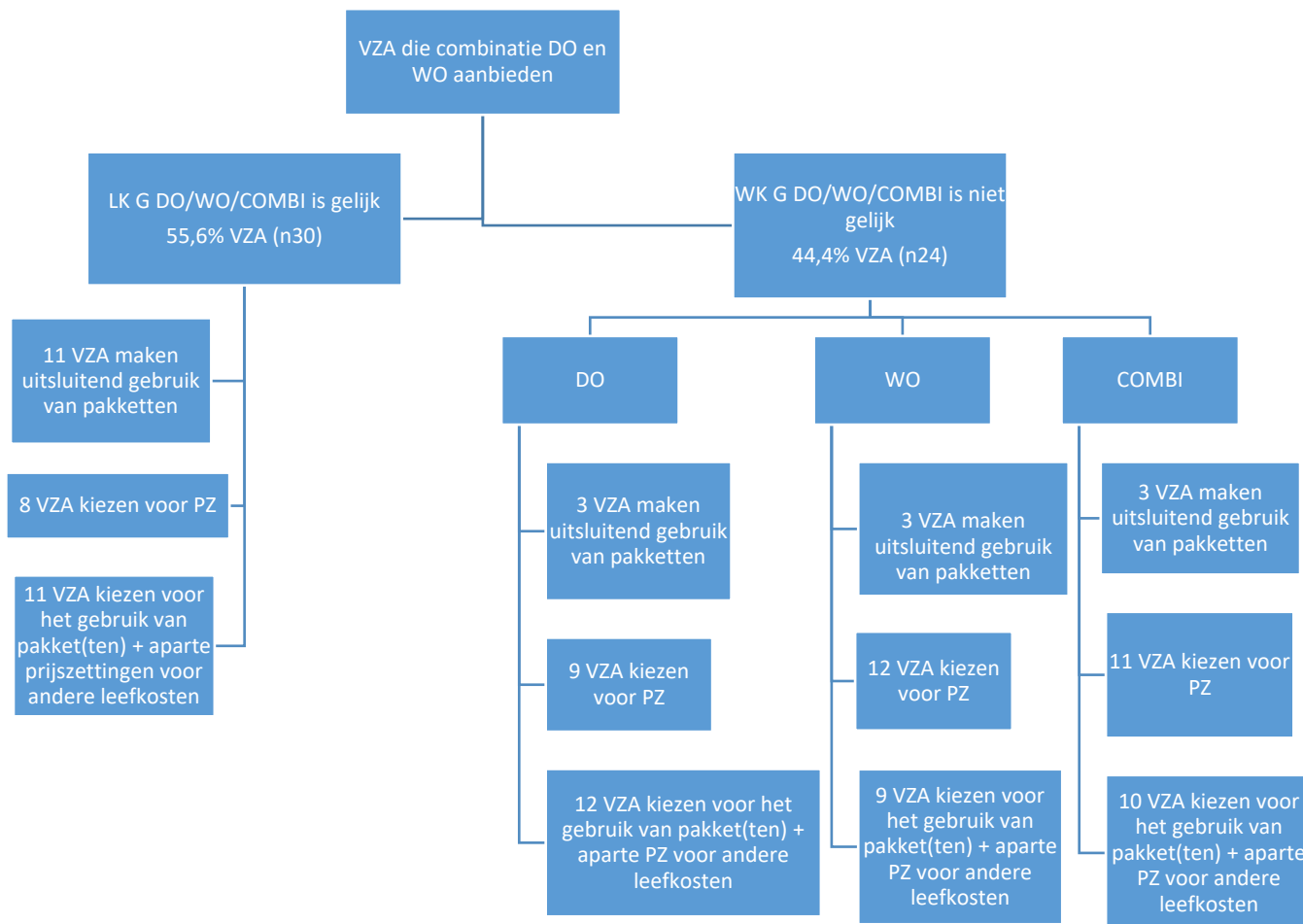
internet en tv', 'was- en strijkservice' en 'vervoer' worden door deze voorziening aangeboden via een extern bedrijf. Deze leefkosten dienen door de gebruiker rechtstreeks ingekocht te worden bij een extern bedrijf.

### 6.6 Prijszetting door voorzieningen die de combinatie woon- en dagondersteuning aanbieden



Figuur 5 Prijszetting door VZA die de combinatie woon- en dagondersteuning aanbieden: schematisch overzicht kostenstructuur woonkosten

Schematisch overzicht kostenstructuur **leefkosten**:



Figuur 6 Prijszetting door VZA die de combinatie woon- en dagondersteuning aanbieden: schematisch overzicht kostenstructuur leefkosten

6.6.1 Woonkosten indien geen verschillend systeem voor gebruikers van woon-, dag-, en/of combinatie van dag- en woonondersteuning

Van de 54 voorzieningen die de combinatie van dag- en woonondersteuning aanbieden, hanteren 23 voorzieningen geen verschillend kostensysteem voor gebruikers van de dag- en woonondersteuning.

Zestien voorzieningen die geen verschillend systeem hebben, werken met een of meerdere pakketten van goederen/diensten van woonkosten die aangerekend worden met een opdracht tegen globale prijs. De overige zeven voorzieningen bieden hun woonkosten niet in een pakket aan maar met een andere soort prijszetting.

Zeven van de zestien voorzieningen die pakketten aanbieden, bieden een tweede pakket aan hun gebruikers aan. Drie van deze voorzieningen bieden een derde pakket aan. In de eerste pakketten die worden aangeboden, bieden negen voorzieningen alle woonkosten aan zoals gedefinieerd in het onderzoek in 1 pakket. In totaal worden er dus 25 pakketten aangeboden in deze zestien voorzieningen. Vier pakketten worden per eenheid van afname aangeboden, negen pakketten worden per dag afname

aangeboden en twaalf pakketten worden per maand aangeboden en aangerekend. Geen enkel pakket wordt per week aangeboden en aangerekend.

Drie van de zestien voorzieningen geven aan dat er minstens 1 woonkost niet wordt aangeboden met een opdracht tegen globale prijs. Samen met de zeven voorzieningen die geen pakketten aanbieden, wordt de soort prijszetting van hun woonkosten hier besproken. Alle woonkosten worden bij de helft of meer dan de helft van de voorzieningen aangeboden met een opdracht tegen globale prijs. Enkel de nutsvoorzieningen worden bij twee voorzieningen aangeboden met een opdracht tegen terugbetaling.

Vijf van de zeven voorzieningen rekenen hun woonkosten volledig (n=2) of gedeeltelijk (n=3) aan met een opdracht tegen globale prijs. De drie voorzieningen die niet al hun woonkosten aanbieden met een opdracht tegen globale prijs rekenen de andere woonkosten aan met een opdracht tegen gemengde prijsvaststelling (1 voorziening voor de nutsvoorzieningen en de herstellingen aan kamer, studio, woning en 1 voorzieningen voor de herstellingen aan de kamer en gemeenschappelijke ruimtes voor DO en WO) of met een opdracht tegen terugbetaling (1 voorziening die de nutsvoorziening voor de kamer en gemeenschappelijke ruimtes voor DO en WO tegen terugbetaling aanrekent). De overige twee van de zeven voorziening bieden al hun woonkosten aan uitsluitend met een opdracht tegen prijslijst.

Elf van de 23 voorzieningen die geen verschil maken tussen prijzen voor gebruikers van de en/of dag- en nachtondersteuning zeggen ook geen prijsonderscheid te maken tussen gebruikers van kortverblijf en gebruikers van langverblijf. Drie voorzieningen zeggen dat men geen onderscheid hanteert tussen gebruikers van kort- of langverblijf (dit bestaat niet in hun voorziening). Vier van deze 23 voorzieningen zeggen voor twee of meerdere woonkosten hogere prijzen te hanteren voor kortverblijvers. Twee voorzieningen zeggen voor drie woonkosten (deze verschillen onder de twee voorzieningen) hogere prijzen aan te rekenen voor langverblijvers en voor de overige zeven woonkosten juist hogere prijzen aan te rekenen voor kortverblijvers. Eén voorziening biedt al zijn woonkosten aan een gelijke prijs aan gebruikers van kort- en langverblijf aan behalve voor de woonkost 'nutsvoorzieningen kamer, studio, woning en appartement' dat goedkoper is voor kortverblijvers.

#### 6.6.2 Woonkosten indien wel verschillend systeem voor gebruikers van woon-, dag-, en/of combinatie van dag- en woonondersteuning

31 voorzieningen die de combinatie van dag- en woonondersteuning aanbieden, hanteren een verschillende kostenstructuur voor gebruikers van dag-, woon-, en/of de combinatie van dag- en woonondersteuning.

##### 6.6.2.1 *Kostenstructuur voor gebruikers van enkel dagondersteuning:*

Voor de gebruikers die enkel gebruik maken van dagondersteuning wordt er in 25 voorzieningen die zowel dag- als woonondersteuning aanbieden, gebruik gemaakt van ten minste één pakket van prijzen die worden aangerekend met een opdracht tegen globale prijs. Zes andere voorzieningen die de combinatie van dag- en woonondersteuning aanbieden en die verschillende prijzen aanbieden van woonkosten voor gebruikers van deze soorten ondersteuning, maken geen gebruik van pakketten om de woonkosten aan te rekenen. In totaal worden er 33 pakketten gecreëerd door de 25 voorzieningen. Vier voorzieningen bieden twee pakketten aan, drie van deze vier voorzieningen bieden een extra derde pakket aan. Veertien pakketten worden aangeboden per eenheid van afname, zestien pakketten worden per dag van afname aangeboden en aangerekend. Twee pakketten worden per maand aangerekend en een pakket wordt per week van afname aangerekend. De woonkosten die vooral in

deze pakketten zitten zijn: gebruik gemeenschappelijke ruimtes voor dagondersteuning, nutsvoorzieningen gemeenschappelijke ruimtes voor dagondersteuning en herstelling gemeenschappelijke ruimtes voor dagondersteuning.

Tabel 18 Prijszetting in VZA voor dagondersteuning

**Prijszetting enkel dagondersteuning**

**Werkt u met een pakket van prijzen die worden aangerekend met een opdracht tegen globale prijs en dit voor personen die enkel gebruik maken van dagondersteuning**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	25	80,6	80,6	80,6
	Neen	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Op de vraag: “Wordt er minstens 1 woonkost niet opgenomen in een pakket dat wordt verrekend met een opdracht tegen globale prijs aan personen die enkel gebruik maken van dagondersteuning?” antwoordden twee voorzieningen die pakketten aanbieden ‘ja’. Zij worden bij de kostenanalyse van de overige zes voorzieningen die geen pakketten aanbieden, mee besproken.

De kostenanalyse van deze acht voorzieningen ziet er zo uit: drie voorzieningen bieden al hun woonkosten aan met uitsluitend gebruik van een opdracht tegen globale prijs. Vier voorzieningen bieden volledig of bijna al hun woonkosten aan uitsluitend met een opdracht tegen prijslijst. Drie van deze voorzieningen gebruiken ook nog andere manier van prijszettingen (tweemaal opdracht tegen terugbetaling en eenmalig in combinatie met woonkosten aangerekend als opdracht tegen globale prijs). De achtste voorziening biedt zijn woonkosten aan met een opdracht gemeente prijsvaststelling in combinatie met een opdracht tegen globale prijs voor de woonkosten ‘nutsvoorzieningen gemeenschappelijke ruimte DO’ en ‘herstellingen gemeenschappelijke ruimtes voor DO’.

Aan de voorzieningen werd gevraagd of de prijs die men aanreket per woonkost duurder is voor de kortverblijver, langverblijver of als deze kosten voor beide soorten gebruikers ongeveer gelijk zouden zijn. 28 voorzieningen zeggen dat al hun prijzen van de woonkosten gelijk zijn voor zowel kort- als langverblijvers. Eén voorziening rekent drie woonkosten duurder aan voor kortverblijvers, één voorziening biedt twee woonkosten duurder aan voor kortverblijvers en één voorziening rekent alle woonkosten behalve de woonkost ‘gebruik gemeenschappelijke ruimtes voor dagondersteuning’ duurder aan gebruikers van kortverblijf (die woonkost wordt juist goedkoper aangerekend voor die doelgroep).

#### 6.6.2.2 *Kostenstructuur voor de gebruikers van enkel woonondersteuning:*

Voorzieningen die verschillende prijzen hanteren voor de woonkosten voor gebruikers van en/of dagen woonondersteuning, bieden aan gebruikers van enkel woonondersteuning minstens 1 pakket van woonkosten aan hun gebruikers aan. Daarvan bieden vier voorzieningen twee pakketten aan en één voorziening biedt drie pakketten aan. De volgende woonkosten worden vooral aangeboden in pakketten: ‘gebruik kamer, studio, woning, appartement’, ‘gebruik gemeenschappelijke ruimtes voor woonondersteuning’, ‘gebruik gemeenschappelijke ruimtes voor dagondersteuning’, ‘nutsvoorzieningen gemeenschappelijke ruimtes voor woonondersteuning’, ‘herstellingen aan kamer, studio, woning of appartement’ en ‘herstellingen gemeenschappelijke ruimtes voor woonondersteuning’. Deze

pakketten worden of per eenheid van afname of per dag van afname aangerekend. In 63% van de gevallen (n=14) worden de eerste pakketten per maand van afname aangerekend.

Twintig voorzieningen die minstens 1 pakket aanbieden, bieden hun andere woonkosten niet aan op een andere manier dan via een forfaitprijs. Twee andere voorzieningen die pakketten aanbieden doen dat wel en hebben in de survey aangegeven dat bepaalde woonkosten nog op een andere manier worden aangerekend. Negen voorzieningen, 32,25% van de voorzieningen die een verschillend kostensysteem hebben voor gebruikers van woon-, dag-, en/of combinatie van beide ondersteuning, bieden hun woonkosten niet aan de hand van een pakket aan. Zij kiezen voor een prijszetting per woonkost. In totaal geven dus 11 voorzieningen aan dat zij bepaalde woonkosten aanbieden met een prijszetting dat niet een pakket is.

De woonkosten nutsvoorzieningen en herstellingen voor alle gemeenschappelijke ruimtes van dag- en woonondersteuning worden bij de overgrote meerderheid van voorzieningen aangerekend met een opdracht tegen globale prijs. Bij de overige woonkosten zien we dat deze of met een opdracht tegen globale prijs of met een opdracht tegen prijslijst worden aangeboden.

Drie van de 31 voorzieningen bieden al hun woonkosten duurder aan voor kortverblijvers. Vijf voorzieningen rekenen tenminste twee en maximum zes woonkosten door aan gebruikers van kortverblijf. Hun overige woonkosten worden aan een gelijke prijs aangerekend. De overige 23 voorzieningen bieden hun woonkosten gelijk aan voor gebruikers van kort- en langverblijf.

De prijzen voor het gebruik of de huur van een woning, kamer, studio of appartement voor een persoon die enkel gebruikt maakt van de woonondersteuning worden bij 6,5% van de voorzieningen per dag aangerekend en bij 93,5% van de voorzieningen per maand aangerekend.

Bij 25,8% van deze voorzieningen worden er verschillende prijzen aangerekend voor personen die gebruik maken van woonondersteuning omdat het aantal dagen dat de persoon er gebruikt van maakt, verschil van andere gebruikers. Bij 74,5% van deze voorzieningen is dat niet zo.

### 6.6.2.3 *Kostenstructuur combinatie dag- en woonondersteuning:*

23 voorzieningen die verschillende prijzen hanteren voor de woonkosten voor gebruikers van en/of dag- en woonondersteuning, bieden aan gebruikers van enkel woonondersteuning minstens 1 pakket van leefkosten aan. Daarvan bieden vijf voorzieningen twee pakketten aan en bieden twee voorzieningen drie pakketten aan. Alle woonkosten zijn veel voorkomend in de eerste pakketten (range van 65% tot 100%). In het tweede pakket zitten vooral het gebruik, de nutsvoorzieningen en herstellingen van de gemeenschappelijke ruimtes voor dagondersteuning. 7/10 van de eerste pakketten worden per maand aangerekend. Drie vijfde van de tweede pakketten worden per dag van afname aangerekend.

Negentien voorzieningen die minstens 1 pakket aanbieden, bieden hun andere woonkosten niet aan op een andere manier dan met een forfaitprijs. Vier andere voorzieningen die pakketten aanbieden doen dat wel en hebben in de survey aangegeven dat bepaalde woonkosten nog op een andere manier worden aangerekend. Acht voorzieningen, 25,8% van de voorzieningen die een verschillend kostensysteem hebben voor gebruikers van woon-, dag-, en/of combinatie van beide ondersteuning, bieden hun woonkosten niet aan de hand van een pakket aan. Zij kiezen voor een prijszetting per woonkost. In totaal geven dus twaalf voorzieningen aan dat zij bepaalde woonkosten aanbieden met een prijszetting dat niet een pakket is.

Het gebruik van de ruimtes (kamer, dagondersteuning en woonondersteuning) en de herstellingen aan de gemeenschappelijke ruimtes voor woon- en leefkosten worden in de voorzieningen of met een opdracht tegen globale prijs of een opdracht tegen prijslijst aangeboden. De woonkosten nutsvoorzieningen van de kamer worden of met een opdracht tegen globale prijs of met een opdracht tegen terugbetaling aangerekend. De nutsvoorzieningen voor de gemeenschappelijke ruimtes voor zowel dag- als woonondersteuning en de herstellingen aan de kamer worden door de voorzieningen verschillend aangerekend: opdracht tegen globale prijs, opdracht tegen prijslijst of met een opdracht tegen terugbetaling.

Twee van de 31 voorzieningen bieden al hun woonkosten duurder aan voor kortverblijvers. Zes voorzieningen rekenen tenminste twee en maximum zes woonkosten hoger aan voor gebruikers van kortverblijf. Hun overige woonkosten worden aan een gelijke prijs aangerekend. Eén voorziening zet hogere prijzen voor het gebruik van de kamer, studio, woning of appartement voor kortverblijvers maar rekent de andere woonkosten gelijk aan voor kort- en langverblijvers. De overige 22 voorzieningen bieden hun woonkosten gelijk aan voor gebruikers van kort- en langverblijf.

De prijzen voor het gebruik of de huur van een woning, kamer, studio of appartement voor een persoon die gebruikt maakt van de combinatie van dag- en woonondersteuning worden bij 6,5% van deze voorzieningen per dag aangerekend en bij 93,5% van deze voorziening per maand aangerekend.

Bij negen voorzieningen worden er verschillende prijzen aangerekend voor personen die gebruik maken van woonondersteuning omdat het aantal dagen dat de persoon er gebruikt van maakt, verschilt van andere gebruikers. Bij 71% van de voorzieningen is dat niet zo.

### 6.6.3 Leefkosten indien geen verschillend systeem voor gebruikers van woon-, dag-, en/of combinatie van dag- en woonondersteuning

Dertig voorzieningen die de mogelijkheid bieden voor het gebruik van dag-, woon- of de combinatie van dag- en woonondersteuning bieden dezelfde prijzen aan ongeacht de soort ondersteuning waarvan men gebruik maakt (bv. de prijzen van de leefkosten voor iemand die gebruik maakt van enkel dagondersteuning zijn dezelfde als de prijzen van de leefkosten voor iemand die gebruik maakt van de combinatie dag- en woonondersteuning in diezelfde voorziening). Deze dertig voorzieningen vertegenwoordigen 55,5% van de voorzieningen die de combinatie van ondersteuning aanbieden.

73,3% van deze dertig voorzieningen (n=22) bieden minstens 1 pakket van leefkosten aan hun gebruikers aan. Daarvan bieden zeven voorzieningen twee pakketten aan en vijf voorzieningen bieden drie pakketten aan. De volgende leefkosten worden vooral aangeboden in pakketten: voeding, drank, onderhoud en schoonmaak van de woning, aansluiting internet en tv, was- en strijkservice en verzekeringen. 77,3% (n=17) van de 22 pakketten die door de respondenten in de survey werden aangeduid als 'pakket 1' worden aangerekend per dag van afname van dat pakket. Twee voorzieningen (9%) bieden hun eerste pakket aan per maand en drie voorzieningen (13,7%) per eenheid van afname.

Elf voorzieningen die minstens 1 pakket aanbieden, bieden hun andere leefkosten niet aan op een andere manier dan een forfaitprijs. Elf andere voorzieningen doen dat wel en hebben in de survey aangegeven dat bepaalde leefkosten nog op een andere manier worden aangerekend.

Acht voorzieningen, 26,6% van de voorzieningen die geen verschillend kostensysteem hebben voor gebruikers van woon-, dag-, en/of combinatie van beide ondersteuning, bieden hun leefkosten niet aan de hand van een pakket aan. Zij kiezen voor een prijszetting per leefkost.

In totaal geven dus 19 voorzieningen aan dat zij bepaalde leefkosten aanbieden met een prijsnorm dat niet een pakket is. Elf voorzieningen hanteren voor twee of meerdere leefkosten maar 1 soort prijszetting. Dat is eenmaal een opdracht tegen globale prijs, tweemaal met een opdracht gemengde prijsvaststelling, driemaal met een opdracht tegen prijslijst en vijfmaal met een opdracht tegen terugbetaling. De overige acht voorzieningen hanteren meerdere soorten prijszetting voor de leefkosten die ze aanbieden.

De leefkosten 'voeding' en 'was- en strijkservices' worden vooral met een opdracht tegen prijslijst aangeboden. De leefkost 'kleding', 'medicatie', 'abonnementen' en 'verzekeringen' worden vooral aangeboden met een opdracht tegen terugbetaling. De leefkost 'ontspanning' wordt vooral aangeboden of met een opdracht tegen prijslijst of met een opdracht tegen terugbetaling. 'Drank', 'onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimte' en onderhoud en schoonmaak van de woning' worden aangeboden met een forfaitprijs via een opdracht tegen globale prijs of met een opdracht tegen prijslijst.

Voeding, drank, onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimte, onderhoud en schoonmaak van de woning, aansluiting op internet en tv en verzekeringen wordt veelal door de voorziening uitsluitend zelf georganiseerd. Er is bij de organisatie ervan geen tussenkomst van een tweede externe partner. De was- en strijkservice, verzorgingsproducten, vervoer en ontspanning worden of door de voorziening uitsluitend zelf georganiseerd of kan door het netwerk van de gebruiker georganiseerd worden. Medicatie kan veelal bij een extern bedrijf worden ingekocht of wordt georganiseerd door het netwerk. Abonnementen worden vooral door het netwerk georganiseerd.

Vijf van de dertig voorzieningen hebben aangegeven dat voor bepaalde leefkosten zij een duurdere (twee voorzieningen) of goedkopere prijs (drie voorzieningen) aanrekenen. De overige 25 voorzieningen zeggen of geen onderscheid te maken tussen gebruikers van kortverblijf en langverblijf of geen prijsverschil doorrekenen een gebruikers van of kortverblijf of langverblijf.

#### 6.6.4 Leefkosten indien wel verschillend systeem voor gebruikers van woon-, dag-, en/of combinatie van dag- en woonondersteuning

24 voorzieningen die de mogelijkheid bieden voor het gebruik van dag-, woon-, en/of de combinatie van dag- en woonondersteuning bieden verschillende prijzen aan ongeacht de soort ondersteuning waarvan men gebruik maakt (bv. de prijzen van de leefkosten voor iemand die gebruik maakt van enkel dagondersteuning kunnen verschillen van de prijzen van de leefkosten voor iemand die gebruik maakt van de combinatie dag- en woonondersteuning in diezelfde voorziening). Deze 24 voorzieningen vertegenwoordigen 44,4% van de voorzieningen die de combinatie van ondersteuning aanbieden.

Hieronder zullen de prijsnormen voor de gebruikers van dagondersteuning, de gebruikers van de woonondersteuning en de gebruikers van de combinatie dag- en woonondersteuning verduidelijkt worden.

##### 6.6.4.1 *Kostenstructuur leefkosten voor gebruikers van de dagondersteuning:*

62,5% van deze 24 voorzieningen (n=15) bieden aan gebruikers van enkel dagondersteuning minstens 1 pakket van leefkosten aan hun gebruikers aan. Daarvan bieden zeven voorzieningen twee pakketten aan en vier voorzieningen bieden drie pakketten aan. De volgende leefkosten worden vooral aangeboden in pakketten: voeding, drank, onderhoud en schoonmaak van de woning, aansluiting internet en tv, ontspanning en verzekeringen. Deze pakketten worden of per eenheid van afname of per dag van afname aangerekend.

Drie voorzieningen die minstens 1 pakket aanbieden, bieden hun andere leefkosten niet aan op een andere manier dan een forfaitprijs. Twaalf andere voorzieningen die pakketten aanbieden doen dat wel en hebben in de survey aangegeven dat bepaalde leefkosten nog op een andere manier worden aangerekend.

Negen voorzieningen, 37,5% van de voorzieningen die een verschillend kostensysteem hebben voor gebruikers van woon-, dag-, en/of combinatie van beide ondersteuning, bieden hun leefkosten niet aan de hand van een pakket aan. Zij kiezen voor een prijszetting per leefkost.

In totaal geven dus 21 voorzieningen aan dat zij bepaalde leefkosten aanbieden met een prijsnorm dat niet een pakket is. Slechts één voorzieningen hanteert voor twee of meerdere leefkosten maar 1 soort prijszetting: een opdracht tegen prijslijst. De twintig andere voorzieningen rekenen hun verschillende leefkosten aan op minstens twee mogelijke prijszettingen (hiermee wordt niet de opdracht tegen gemengde prijsvaststelling bedoeld).

De leefkost 'kleding', 'medicatie', 'abonnements' en 'ontspanning' worden vooral aangeboden met een opdracht tegen terugbetaling. De leefkost 'verzekeringen' wordt vooral aangeboden met een opdracht tegen globale prijs.

Voeding, drank, was- en strijkservice en de leefkost ontspanning worden veelal door de voorziening uitsluitend zelf of door het netwerk van de gebruiker uitgevoerd. Onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimte en woning, de aansluiting op internet en tv en verzekeringen worden vooral uitsluitend georganiseerd door de voorziening zelf. Er is bij de organisatie ervan geen tussenkomst van een tweede externe partner. Medicatie, verzorgingsproducten, kleding, vervoer en abonnements worden vooral uitgevoerd door de gebruiker zelf of zijn netwerk.

Alle 24 voorzieningen geven aan voor de gebruikers van dagondersteuning geen onderscheid te maken in de kostprijs van gebruikers van kort- of langverblijf.

#### *6.6.4.2 Kostenstructuur leefkosten voor gebruikers van de woonondersteuning:*

50% van deze 24 voorzieningen (n=12) bieden aan gebruikers van enkel woonondersteuning minstens 1 pakket van leefkosten aan. Daarvan bieden zeven voorzieningen twee pakketten aan en vier voorzieningen bieden drie pakketten aan. De volgende leefkosten worden vooral aangeboden in pakketten: voeding, drank, onderhoud en schoonmaak van de woning en gemeenschappelijke ruimtes, aansluiting internet en tv, was- en strijkservice en verzekeringen. Deze pakken worden per eenheid, per dag of per week aangerekend.

Drie voorzieningen die minstens 1 pakket aanbieden, bieden hun andere leefkosten niet aan op een andere manier dan een forfaitprijs. Negen andere voorzieningen die pakketten aanbieden doen dat wel en hebben in de survey aangegeven dat bepaalde leefkosten nog op een andere manier worden aangerekend.

Twaalf voorzieningen bieden hun leefkosten aan gebruikers van enkel woonondersteuning niet aan de hand van een pakket aan. Zij kiezen voor een prijszetting per leefkost.

In totaal geven dus 21 voorzieningen aan dat zij bepaalde leefkosten aanbieden met een prijsnorm dat niet een pakket is. Zes voorzieningen hanteren voor twee of meerdere leefkosten maar 1 soort prijszetting. Dat is bij drie voorzieningen met een opdracht tegen globale prijs, bij twee voorzieningen met een opdracht tegen prijslijst en bij 1 voorziening met een opdracht tegen terugbetaling. De vijftien



andere voorzieningen rekenen hun verschillende leefkosten aan op minstens twee mogelijke prijszettingen (hiermee wordt niet de opdracht tegen gemengde prijsvaststelling bedoeld).

De leefkosten 'kleding' en 'medicatie' worden vooral aangeboden met een opdracht tegen terugbetaling. De leefkosten onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimte, de woning, aansluiting op internet en tv, verzorgingsproducten en verzekeringen worden meestal met een opdracht tegen globale prijs aangerekend.

Voeding, drank, onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes en woning en de aansluiting op tv en internet worden veelal door de voorziening uitsluitend zelf uitgevoerd. De was- en strijkservice worden vooral door of uitsluitend de voorziening of het netwerk uitgevoerd. De kleding en het vervoer worden vooral door het netwerk zelf uitgevoerd.

Twee voorzieningen geven aan dat bepaalde leefkosten duurder worden aangerekend aan de gebruikers van woonondersteuning in kortverblijf dan aan de personen in langverblijf. De overige voorzieningen geven aan of geen onderscheid te maken tussen kort- en langverblijf of geen verschillende prijzen aanrekenen voor gebruikers van kortverblijf en gebruikers van langverblijf.

#### 6.6.4.3 *Kostenstructuur leefkosten voor gebruikers van de combinatie dag- en woonondersteuning:*

54,2% van de 24 voorzieningen (n=13) bieden aan gebruikers die gebruik maken van de combinatie woonondersteuning én dagondersteuning minstens 1 pakket van leefkosten aan. Daarvan bieden acht voorzieningen twee pakketten aan en zes voorzieningen bieden drie pakketten aan. De volgende leefkosten worden vooral aangeboden in pakketten: voeding, onderhoud en schoonmaak van de woning, was- en strijkservice en verzekeringen. Deze pakketten worden of per eenheid van afname, per dag van afname of per week afname aangerekend.

Drie voorzieningen die minstens 1 pakket aanbieden, bieden hun andere leefkosten niet aan op een andere manier dan een forfaitprijs. Tien andere voorzieningen die pakketten aanbieden doen dat wel en hebben in de survey aangegeven dat bepaalde leefkosten nog op een andere manier worden aangerekend.

Elf voorzieningen, 45,8% van de voorzieningen die een verschillend kostensysteem hebben voor gebruikers van woon-, dag-, en/of combinatie van beide ondersteuning, bieden hun leefkosten niet aan de hand van een pakket aan. Zij kiezen voor een prijszetting per leefkost.

In totaal geven dus 21 voorzieningen aan dat zij bepaalde leefkosten aanbieden met een prijsnorm dat niet een pakket is. Slechts twee voorzieningen hanteren voor twee of meerdere leefkosten maar 1 soort prijszetting. De negentien andere voorzieningen rekenen hun verschillende leefkosten aan op minstens twee mogelijke prijszettingen (hiermee wordt niet de opdracht tegen gemengde prijsvaststelling bedoeld).

De leefkosten onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes, verzorgingsproducten en verzekeringen worden vooral aangeboden met een opdracht tegen terugbetaling. De leefkosten kleding, vervoer, medicatie en ontspanning worden vooral met een opdracht tegen terugbetaling aangerekend. De leefkost abonnementen wordt vooral met of een opdracht tegen globale prijs of een opdracht tegen terugbetaling aangerekend.

Voeding, drank, onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimte van de woning en verzekeringen worden veelal door de voorziening uitsluitend zelf uitgevoerd. Er is bij de organisatie

ervan geen tussenkomst van een tweede externe partner. Medicatie, verzorgingsproducten, kleding, vervoer en abonnementen worden vooral door de gebruiker en/of zijn netwerk uitgevoerd. Ontspanning wordt dan weer bij de meeste voorziening rechtstreeks ingekocht bij een externe dienst.

Eén voorziening geeft aan dat bepaalde leefkosten duurder zijn voor kortverblijvers dan voor gebruikers in langverblijf. Een andere voorziening geeft aan dat de prijzen van de leefkosten duurder zijn voor langverblijvers dan voor kortverblijvers.

## 6.7 Prijsnormen voor bepaalde woon- en leefkosten

In de survey werd bevraagd of er bepaalde diensten/ producten in de voorzieningen niet meer konden behouden worden door de invoering van het systeem van woon- en leefkosten. Zeven voorzieningen zeggen dat er bepaalde diensten/ producten niet behouden werden. Eén voorziening heeft vijf diensten moeten schrappen, twee voorzieningen hebben drie diensten/ producten niet meer kunnen behouden en vier voorzieningen hebben twee diensten/ producten niet meer kunnen behouden.

Tabel 19 Diensten of producten die niet behouden zijn omwille van de implementatie van WLK

**Zijn er bepaalde diensten/ producten in uw voorziening die u door de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten niet meer hebt behouden?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	7	11,5	11,5	11,5
	Neen	54	88,5	88,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Daarnaast werden in de survey extra vragen gesteld aangaande de prijszetting van de woonkost 'gebruik kamer, studio, woning, appartement' en 'herstellingen' en omtrent de leefkosten 'aansluiting internet, tv en telefonie', 'ontspanning' en 'vervoer'. In onderstaande alinea zijn de kwantitatieve analyses van deze prijsnormen te lezen. Er wordt gestart met de woonkosten en geëindigd met de bovengenoemde leefkosten.

### 6.7.1 Prijszetting gebruik kamer, studio, woning, appartement'

48,2% van de voorzieningen (n=27) die woonondersteuning aanbieden hanteren verschillende prijzen voor het gebruik/ de huur van de woning, kamer, studio of appartement. Op de vraag 'Wat is de reden van deze prijsverschillen voor het gebruik/ de huur van de woning, kamer, studio of appartement?' werden er zes antwoordmogelijkheden aangeboden. Vijftien voorzieningen (24,6%) geven als reden voor prijsverschil 'eigen sanitair op de kamer of niet' aan. Dertien voorzieningen, of 21,3% van de respondenten, zeggen dat de oppervlakte van de kamer een reden is voor het prijsverschil. Vijf voorzieningen geven aan rekening te houden met de leeftijd van het gebouw om de prijs van het gebruik van de kamer te bepalen. Twee voorzieningen zeggen dat de locatie van het gebouw de prijs van de kamer meebepaald. Drie voorzieningen geven aan dat de aard van de financiering van het gebouw een reden is voor het prijsverschil voor het gebruik van de kamer, studio, woning of appartement. De bezettingsgraad en het aantal kamers in het gebouw zijn voor geen enkele voorziening een reden voor een prijsverschil of prijszetting van het gebruik van de kamer, studio, woning of appartement.

Daarnaast werd er bevraagd of de prijzen voor de kamers in de voorzieningen gebaseerd zijn op de prijzen van de reguliere huurmarkt, sociale huurmarkt, of niet gebaseerd zijn op een markt. Zeven voorzieningen zeggen hun prijzen gebaseerd te hebben op de reguliere huurmarkt voor niet-handicapspecifieke woonaccommodaties. Twee voorzieningen zeggen hun prijzen gebaseerd te hebben op de reguliere huurmarkt voor handicapspecifieke woonaccommodaties. Twee voorzieningen zeggen hun prijzen gebaseerd te hebben op de sociale huurmarkt voor niet-handicapspecifieke woonaccommodaties. Eén voorziening zegt hun prijzen gebaseerd te hebben op de sociale huurmarkt voor handicapspecifieke woonaccommodaties. 25 voorzieningen zeggen dat hun prijzen niet gebaseerd zijn op de sociale huurmarkt voor handicapspecifieke woonaccommodaties. 31 voorzieningen zeggen dat hun prijzen niet gebaseerd zijn op de reguliere huurmarkt voor niet-handicapspecifieke woonaccommodaties. 21 voorzieningen geven de optie 'andere' aan om aan te geven dat hun prijzen niet gebaseerd zijn op een van de antwoordmogelijkheden gegeven door de survey. 52% van deze voorzieningen (n=11) zegt de reële kostprijs van het gebouw door te rekenen. Vijf voorzieningen zeggen hun prijzen gebaseerd te hebben op de gemiddelde kost voor de bouw van het gebouw, de herbouwkost of kost voor een nieuwbouw. Twee voorzieningen zeggen hun prijs gebaseerd te hebben op boekhoudkundige gegevens of de resultatenrekening. Eén voorziening zegt rekening te houden met de afschrijvingskost van de gebouwen, nog een andere met de werkelijke kosten van de levenscyclus van het patrimonium van de voorziening en een laatste antwoorde 'betaalbaarheid'.

Er werd aan de voorzieningen gevraagd of men bij het berekenen van de uiteindelijke (huur)prijs rekening gehouden heeft met de aftrek van de VIPA-subsidie waarmee het gebouw is kwestie is gebouwd. 40,1% van de voorzieningen (n=25) hebben rekening gehouden met de aftrek van de VIPA-subsidie van het oude systeem (klassieke of alternatieve VIPA) bij de berekening van de huurkost. Net geen 30% van de voorzieningen (n=18) hebben rekening gehouden met de aftrek van de VIPA-subsidie van het nieuwe systeem (VIPA-infrastructuurforfait) bij de berekening van de huurkost. 1/4<sup>de</sup> van de voorzieningen, 24,6% of 15 respondenten, zegt geen rekening te hebben gehouden met de aftrek van de VIPA-subsidie van het oude systeem (klassieke of alternatieve VIPA) bij de berekening van de huurkost. Tien procent (n=6) zegt geen rekening te hebben gehouden met de aftrek van de VIPA-subsidie van het nieuwe systeem (VIPA-infrastructuurforfait) bij de berekening van de huurkost. Achttien procent van de voorzieningen verklaren dat hun gebouwen niet gefinancierd zijn met een VIPA-subsidie.

Er is tot slot gevraagd of men bij de aftrek van de VIPA-subsidie deze afgetrokken heeft per individue die hier recht op zou hebben of als deze is afgetrokken van de woonkosten voor alle gebruikers. Drie voorzieningen, of 10% van de voorzieningen die gebruik hebben gemaakt van de VIPA-subsidie, hebben deze individueel afgetrokken. De overige 90% hebben deze afgetrokken voor alle gebruikers.

#### 6.7.2 Maximumprijzen herinrichten en herstellingen gemeenschappelijke ruimtes

Bij iets meer dan een vierde van de respondenten (n=16) zijn er maximumprijzen vastgelegd voor de kostprijs van de vergoedingen van het herinrichten en het onderhoud van gemeenschappelijke ruimtes. Bij 73,8% (n=45) van de voorzieningen is er geen maximumprijs vastgelegd. Deze zestien voorzieningen hebben ook allen een maximumprijs vastgelegd voor de kostprijs van vergoedingen van normale en kleine herstellingen. Daarnaast hebben nog twee andere voorzieningen ook een maximumprijs voor dezelfde vergoedingen van kleine en grote herstellingen van gemeenschappelijke ruimtes. Dat maakt in totaal net geen dertig procent van de voorzieningen. Bij 70,5% van de respondenten (n=43) is er geen maximumprijs vastgelegd.

Tabel 20 Vastleggen maximumprijzen herinrichten, onderhoud en voor normale en kleine herstellingen van gemeenschappelijke ruimten

Is er een maximumprijs vastgelegd om de kostprijs van de vergoedingen van het herinrichten en het onderhoud van gemeenschappelijke ruimtes?					Is er een maximumprijs vastgelegd om de kostprijs van de vergoedingen van normale en kleine herstellingen van gemeenschappelijke ruimtes?						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	16	26,2	26,2	26,2	Valid	Ja	18	29,5	29,5	29,5
	Neen	45	73,8	73,8	100,0		Neen	43	70,5	70,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0			Total	61	100,0	100,0	

### 6.7.3 Keuze voor de aansluiting internet, tv en telefonie

Aan de voorzieningen werd gevraagd of de gebruiker zelf kan kiezen wie de provider is voor internet, tv en telefonie. 72,1% van de voorzieningen (n=44) zegt dat de gebruiker deze niet zelf kan kiezen. 27,9% van de voorzieningen (n=17) zegt dat deze wel zelf door de gebruiker te kiezen zijn.

Bij negen voorzieningen kan door de gebruiker zelf voor zowel internet als tv als telefonie de provider gekozen worden. Twee andere voorzieningen voorzien de mogelijkheid dat de gebruiker de provider kan kiezen voor internet en telefonie. Eén andere voorzieningen voorzien de mogelijkheid dat de gebruiker de provider kan kiezen voor internet en tv. Twee voorzieningen voorzien de mogelijkheid dat de gebruiker de provider kan kiezen voor internet. Twee andere voorzieningen voorzien de mogelijkheid dat de gebruiker de provider kan kiezen voor telefonie. Tot slot kan in nog één andere voorziening de provider zelf gekozen worden door de gebruiker voor de provider van de televisie.

### 6.7.4 Ontspanning als zorgkost

8,2% (n=5) van de voorzieningen rekent de kosten voor de leefkost 'ontspanning' aan als zorgkost. Aan deze voorzieningen werd gevraagd welke ontspanningsactiviteiten dit dan zijn. Dit zijn de antwoorden van de vijf voorzieningen:

- *“Het algemeen aanbod van de dagbestedingsactiviteiten hebben wij geklasseerd onder organisatiegebonden kosten. Definitie algemeen aanbod: de activiteiten die doorgaan op onze site en waarvoor er geen externen worden aangesproken. De begeleiding hier wordt gefinancierd met personeelspunten. De verschillende aankopen van goederen (muziek, knutselgerief, werkgerief, ...) is een organisatiegebonden kost. Van zodra een cliënt buiten de site zijn activiteit organiseert, wordt de prijs ervan doorgerekend (bv. zwemmen, paardrijden, lidgeld muziekschool, ...)”*
- *“Beweging, sport, muziek”*
- *“Orthopedagogisch paardrijden”*
- *“Ontspanningsactiviteiten georganiseerd door het eigen dagactiviteitencentrum”*
- *“Onze cliënten zijn 24/24 afhankelijk van hun begeleiders. Daarom is dagbesteding voorzien in het basisaanbod van de zorg. Cliënten met betere mogelijkheden waarvoor ruimere ontspanningsactiviteiten mogelijk zijn (bv. uitstap naar pretpark), kunnen hiervan uiteraard gebruik maken en dit wordt aangerekend als leefkost.”*

Daarnaast is gevraagd of de voorziening prijsafspraken heeft met organisatoren van ontspanningsactiviteiten. Bij 75% van de voorzieningen (n=46) is dit niet zo, zij hebben geen prijsafspraken gemaakt. 1/4<sup>de</sup> van de respondenten (n=15) heeft wel prijsafspraken gemaakt met organisatoren van ontspanningsactiviteiten.

#### 6.7.5 Prijszetting (collectief en individueel) vervoer

##### 6.7.5.1 *Prijszetting collectief vervoer*

Voor het organiseren van collectief vervoer werkt 34,4% van de voorzieningen samen met een externe dienst. De prijs voor het collectief vervoer wordt bij 32,8% van de voorzieningen (n=20) met een opdracht tegen globale prijs aangerekend. Bij 47,5% van de voorzieningen (n=29) wordt collectief vervoer aangerekend met een opdracht tegen prijslijst. Negen voorzieningen, of 14,8% van de respondenten, rekent collectief vervoer aan met een opdracht tegen terugbetaling. Slechts 5% (n=3) rekent collectief vervoer aan met een opdracht tegen gemengde prijsvaststelling.

Tot slot is gevraagd aan de populatie welke elementen de prijs voor collectief vervoer bepalen. Veertig voorzieningen, 65,6% van de respondenten, houden rekening met de afstand om de prijs van collectief vervoer te bepalen. 21 voorzieningen, 34,4% van de respondenten, houden rekening met de brandstofprijzen om de prijs van collectief vervoer te bepalen. 25 voorzieningen, 41% van de respondenten, houden rekening met het aantal passagiers om de prijs van collectief vervoer te bepalen. Acht voorzieningen, 13,1% van de respondenten, houden rekening met de loonkost van de chauffeur om de prijs van collectief vervoer te bepalen. Eén voorziening, 1,6% van de respondenten, houdt rekening met de loonkost van de begeleider om de prijs van collectief vervoer te betalen. 21 voorzieningen, 34,4% van de respondenten, houden rekening met de verzekeringen van het vervoersinstrument om de prijs van collectief vervoer te bepalen. Elf voorzieningen, 18% van de respondenten, houden rekening met de overeenkomst met de externe dienst die een invloed heeft op de prijs van collectief vervoer te bepalen.

Veertien voorzieningen geven enkel 'afstand' aan als bepalend prijselement voor de prijs van collectief vervoer. Zeven voorzieningen geven de combinatie van prijselement 'afstand' en prijselement 'aantal passagiers' aan die de prijs van het collectief vervoer bepalen. Zes voorzieningen geven de combinatie van de prijselementen 'afstand, brandstofprijzen, aantal passagiers en verzekeringen' aan als bepalend voor de prijs van collectief vervoer in hun voorziening.

Zeventien voorzieningen geven (nog) één andere reden op die de prijs voor collectief vervoer meebepaald. Er wordt driemaal de afschrijving van het voertuig of toekomstig voertuig als prijselement neergeschreven en viermaal wordt het aantal kilometers opgegeven als prijselement voor collectief vervoer. Viermaal wordt er meegedeeld dat er een maximumprijs werd vastgelegd of dat de reële prijs niet volledig wordt verrekend aan de gebruiker.

#### 6.7.5.2 Prijszetting individueel vervoer

Voor het organiseren van individueel vervoer werkt 44,4% van de voorzieningen (n=27) samen met een externe dienst.

De prijs voor het individueel vervoer wordt bij 23% van de voorzieningen (n=14) met een opdracht tegen globale prijs aangerekend. Bij 37.7% van de voorzieningen (n=23) wordt individueel vervoer aangerekend met een opdracht tegen terugbetaling. Negentien voorzieningen, of 31.1% van de respondenten, rekent individueel vervoer aan met een opdracht tegen terugbetaling. Slechts 8,2% (n=5) rekent individueel vervoer aan met een opdracht tegen gemengde prijsvaststelling.

Tot slot is gevraagd aan de populatie welke elementen de prijs voor individueel vervoer bepalen. 47 voorzieningen, 77% van de respondenten, houden rekening met de afstand om de prijs van individueel vervoer te bepalen. 24 voorzieningen, 39.3% van de respondenten, houden rekening met de brandstofprijzen om de prijs van individueel vervoer te bepalen. 23 voorzieningen, 37.7% van de respondenten, houden rekening met het aantal passagiers om de prijs van individueel vervoer te bepalen. Negen voorzieningen, 14.8% van de respondenten, houden rekening met de loonkost van de chauffeur om de prijs van individueel vervoer te bepalen. Drie voorzieningen, 4.9% van de respondenten, houdt rekening met de loonkost van de begeleider om de prijs van individueel vervoer te betalen. 21 voorzieningen, 34,4% van de respondenten, houden rekening met de verzekeringen van het vervoersinstrument om de prijs van individueel vervoer te bepalen. Tien voorzieningen, 16,4% van de respondenten, houden rekening met de overeenkomst met de externe dienst die een invloed heeft op de prijs van individueel vervoer.

Vijftien voorzieningen geven enkel 'afstand' aan als bepalend prijselement voor de prijs van individueel vervoer. Zeven voorzieningen geven de combinatie van prijselement 'afstand' en prijselement 'aantal passagiers' aan die de prijs van het individueel vervoer bepalen. Zeven voorzieningen geven de combinatie van de prijselementen 'afstand', 'brandstofprijzen', 'aantal passagiers' en 'verzekeringen' aan als bepalend voor de prijs van individueel vervoer in hun voorziening. En vier voorzieningen rekenen een prijs aan voor individueel vervoer aan die de combinatie is van 'afstand', 'brandstofprijzen' en 'verzekeringen'.

Elf voorzieningen gaven elk (nog) 1 ander prijselement die de prijs voor individueel vervoer (extra) zou bepalen. Drie voorzieningen gaven twee extra elementen. Zesmaal wordt 'het aantal kilometers' opgegeven als prijselementen voor de prijs van individueel vervoer. Daarnaast spelen de aankoop van de wagen, de taxen en de onderhoudskost ook een rol bij de prijsbepaling van individueel vervoer.

Ruim 85% van de voorzieningen (n=52) helpt de gebruiker bij het zelf organiseren van zijn of haar vervoer. 93,4% van de voorziening verkent samen met de gebruiker of hij of zij zelf zijn of haar vervoer kan organiseren.

## 7 Tussentijdse conclusies

Voor de tussentijdse conclusie wordt er een antwoord geboden op de deelonderzoeksvragen die voor dit onderzoek zijn opgesteld. Deze zijn voor de kwantitatieve studie:

5. Hoe definiëren vergunde zorgaanbieders de woon- en leefkosten en hoe verhoudt zich dit tot de woon- en leefkosten die binnen de Vlaamse Sociale Bescherming worden gehanteerd?
6. Welke prijsnormen hanteren vergunde zorgaanbieders en wat is het verband tussen de aangerekende en de werkelijke kosten?
7. Welke sociale correcties en solidariteitsmechanismen voeren de zorgaanbieders door in het systeem en hoe en op welke manier houden ze rekening met de betaalbaarheid vanuit het perspectief van de gebruiker?
8. Welke rol heeft de gebruikersraad in de ontwikkeling van het systeem van woon- en leefkosten?
9. Op welke manier bieden de zorgaanbieders transparantie aan de PmH?

De conclusies die getrokken worden uit de kwantitatieve gegevens zijn voor deelonderzoeksvragen drie, vier en vijf niet volledig. Om deze reden worden deze drie topics verder bevraagd in de focusgroepen die georganiseerd worden. In de tussentijdse conclusie van de kwalitatieve studie worden de antwoorden op deze drie deelvragen aangevuld.

### 7.1 Definiëring woon- en leefkosten

Bijna een derde van de voorzieningen ondervond moeilijkheden met de definiëring van de termen woon- en leefkosten. Daarnaast zorgde de dreiging voor nieuwe regelgeving voor ongerustheid bij 65,6% van de voorzieningen. Tot slot vonden de voorzieningen dat zij onvoldoende geïnformeerd waren om aan de slag te gaan met het definiëren, organiseren en implementeren van een systeem van woon- en leefkosten.

86,9% van de voorzieningen geven aan dezelfde definitie van 'woonkosten' te gebruiken als deze in artikel 9, § 3, eerste lid, van het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap. Acht voorzieningen gebruiken niet dezelfde definitie van de term 'woonkosten'. Twee voorzieningen voorzien een nieuwe definitie van de term 'woonkost'. Driemaal worden woonkosten toegevoegd aan de huidige definitie. Tweemaal worden de nutsvoorzieningen als leefkost gedefinieerd. Tweemaal werd er een extra woonkost gedefinieerd.

86,9% van de voorzieningen die deelnamen aan de survey hebben aangegeven dat men dezelfde definitie van 'leefkosten' gebruikt. 13,3% van de voorzieningen geven aan dat zij een verschillende definitie hanteren als deze in artikel 9, § 3, derde lid, van het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap. Acht voorzieningen gebruiken niet dezelfde definitie van de term 'leefkosten'. Twee voorzieningen voorzien een nieuwe definitie van de term 'leefkost'. Tweemaal worden meerdere leefkosten verwijderd uit de definitie zoals voorgeschreven in het BVR. De overige voorzieningen verwijderen 1 of twee leefkosten en/ of voegen er leefkosten aan toe.

## 7.2 Gehanteerde prijsnormen

In het geheel van de principes heeft bijna een vijfde van de respondenten genoteerd dat hun prijzen berekend zijn op basis van de boekhouding. Bij 10% van de deelnemende voorzieningen werd expliciet neergeschreven dat de prijzen van het systeem van woon- en leefkosten gebaseerd zijn op de het vroegere bijdragensysteem. 25% van de voorzieningen neemt in zijn principes op dat ze forfaitaire prijzen hanteren. Negen voorzieningen, of 15 % van de respondenten, laten weten te werken met een reële prijs (voor enkele woon- en leefkosten). Daarbij rekening houdend heeft een vijfde van de voorzieningen 'bestaanszekerheid voor de VZA' opgenomen in zijn principes. Het hanteren van deze principes hebben een onbekende impact op de complexe en uiteenlopende prijszettingen gehanteerd in de Vlaamse voorzieningen voor personen met een handicap.

Aan de hand van deze survey was het mogelijk om aan te geven of men gebruik maakt van pakketten van goederen van woon- en leefkosten die aan een forfaitprijs worden aangeboden aan de gebruiker, welke woon- en leefkosten niet aan de hand van een pakket worden aangeboden en wat dan precies de wijze van prijszetting is en of de prijzen verschillen voor gebruikers van kortverblijf of langverblijf.

Opvallend is dat geen enkele voorziening op dezelfde manier zijn woon- en leefkosten aanbiedt. De meerderheid van de voorzieningen bieden enkele of alle woon- en/of leefkosten aan de hand van een pakket aan. Dit pakket wordt forfaitair aangerekend per eenheid van afname, per dag of per maand. Indien een voorziening een woon- of een leefkost niet aanrekent via een pakket, dan is de prijszetting in de meeste gevallen met een opdracht tegen globale prijs. Woonkosten zoals het gebruik van de kamer, gemeenschappelijke ruimtes en leefkosten zoals voeding, drank, vervoer en schoonmaak van de woning worden naast een opdracht tegen globale prijs ook aangerekend met een prijs tegen prijslijst. Dat wilt zeggen dat er voor deze woon- en leefkosten een soort van 'menu' bestaat waarbij gebruikers verschillende keuzes hebben in die woon- of leefkost en die keuzes gekoppeld zijn aan verschillende prijzen. Andere woon- en leefkosten, zoals bv. de nutsvoorzieningen of medicatie worden opvallend meer met een opdracht tegen terugbetaling aangerekend, dit wilt zeggen dat de aangerekende prijs gelijk is aan de werkelijke prijs.

Daarnaast is ook gevraagd naar de prijszetting van de leefkost 'vervoer' en de woonkost 'gebruik/ huur van de kamer, studio, woning, appartement'. Er zijn verschillen tussen de prijszettingen voor collectief en individueel vervoer. Een derde van de voorzieningen zegt dat voor het organiseren van collectief vervoer zij beroep doen op een externe aanbieder. De prijszetting is via een opdracht tegen globale prijs of opdracht tegen prijslijst. 44% van de voorzieningen zegt dat voor het organiseren van individueel vervoer zij beroep doen op een externe aanbieder. De prijszetting is via een opdracht tegen globale prijs, opdracht tegen prijslijst of opdracht tegen terugbetaling. Voor zowel collectief als individueel vervoer worden de prijzen vooral bepaald door de afstand, de brandstofprijzen, het aantal passagiers en de verzekering van het voertuig. Bijna 50% van de vergunde zorgvoorzieningen hanteren verschillende prijzen voor de huur of gebruik van de kamer. De voornaamste twee redenen voor dit prijsverschil zijn de oppervlakte van de kamer en of er al dan niet eigen sanitair is op de kamer.

Het was in deze studie niet mogelijk om een verband te vinden tussen de aangerekende en werkelijke prijs. Bij het hanteren van een forfaitprijs omwille van solidariteit is een gemiddelde prijs aangerekend waarbij voor bepaalde groepen gebruikers de aangerekende prijs lager is dan de werkelijke prijs en omgekeerd. Daarnaast zijn er geen prijzen van woon- en leefkosten opgevraagd bij de vergunde zorgaanbieders omdat die prijzen niks zeggen over de woon- en leefkosten omdat deze bepaald zijn



onder invloed zijn van meerdere factoren zoals bijvoorbeeld de (financiële) geschiedenis en de zorgzwaarte en aard van de handicap van de bewoners.

### 7.3 Sociale correcties en solidariteitsmechanismen

80% van de van de deelnemende voorzieningen hebben voor alle gebruikers onderzocht wat het effect is van de invoering van de woon- en leefkosten op hun facturen. Van de twaalf voorzieningen die niet voor alle gebruikers het effect hebben onderzocht, hebben negen van hen wel voor een deel van de gebruikers bekeken wat het effect is van de invoering van de woon- en leefkosten op de facturen. 67% van de voorzieningen vreest voor te hoge prijzen van de woon- en leefkosten voor een deel van de gebruikers.

67,2% van de voorzieningen vreest voor de onbetaalbaarheid van de woon- en leefkosten voor een deel van hun gebruikers. Een op vijf voorzieningen vreest voor de onbetaalbaarheid van 10 tot 15% van hun gebruikers. Een op tien voorzieningen vreest voor de onbetaalbaarheid van 20 tot 50% van hun gebruikers.

Voorzieningen maken, onder andere omwille van de vrees voor onbetaalbaarheid gebruik van sociale correcties en solidariteitsmechanismen. Deze worden ook opgenomen in de principes. Drie vierde van de respondenten hebben solidariteitsmechanismen in hun principes opgenomen. Bij het nader analyseren van de principes heeft 42,6% van de voorzieningen de term 'solidariseren' of 'solidariteitsprincipe' opgenomen in die principes. Iets meer dan de helft van de respondenten, of 50,8%, heeft 'betaalbaarheid' voor de gebruiker opgenomen in zijn principes.

Er zijn volgens de deelnemende voorzieningen meerdere redenen voor de onbetaalbaarheid van het systeem. Ten eerste is er een tekort aan inkomen en dit omdat het inkomen van een persoon met een handicap te laag is maar ook omdat zowel het gewaarborgd inkomen als de socioculturele financiële bijdrage verdwenen zijn sinds januari 2021. Ten tweede zijn er redenen die dichter bij de gebruiker liggen: namelijk hij/ zij zou te veel diensten afnemen of er is niet-gebruik van rechten.

87% van de voorzieningen zegt stappen te nemen om de woon- en leefkosten betaalbaar te houden, dertien procent doet dat niet. 20% van de voorzieningen zet uitsluitend meer in op het collectief goedkoper maken van de woon- en leefkosten door de implementatie van solidariteitsmechanismen en het zoeken naar goedkopere oplossingen voor bepaalde woon- en leefkosten. Er wordt daarnaast ook bij 15% van de voorzieningen uitsluitend ingezet op individuele betaalproblemen van gebruikers. Zo wordt er extra ingezet op rechtenverkenning en worden er afspraken gemaakt met het lokale OCMW. De overige 50% van de voorzieningen zet in op zowel individuele betaalproblemen als in het zoeken naar goedkopere oplossingen op voorzieningenniveau.

72% van de voorzieningen zegt actie te ondernemen om de leefkost 'vervoer' betaalbaar te houden. Dit doet een derde van deze voorzieningen door zelf financieel in te staan voor een deel van de kosten van vervoer van hun gebruikers. Daarnaast zeggen dertien voorzieningen dat de reële werkelijke kost niet wordt doorbelast aan de gebruiker. Vier van deze voorzieningen zeggen dat zij het overige bedrag dat niet betaald wordt, wordt betaald met financiële gelden van de voorziening zelf. Tien andere voorzieningen gaan op zoek naar alternatieven voor het vervoersmiddel en zoeken voor hun gebruikers de best passende manier om zich te kunnen verplaatsen.

In de kwalitatieve studie wordt verder ingegaan op de beweegredenen achter het gebruik van solidariteitsprincipes.

#### **7.4 Rol collectief overlegorgaan**

96,7% organiseren een collectief overlegorgaan. Het gemiddeld aantal personen in het collectief overleg is 14,5. Gemiddeld zijn 4,5 personen in het collectief overleg zelf gebruiker van de voorziening, gemiddeld zijn 10,2 personen in het collectief overleg vertegenwoordiger van een gebruiker van de voorziening. Een vierde van de voorzieningen raadpleegde een tweede adviesorgaan om advies in te winnen voor het implementeren van het systeem van woon- en leefkosten.

Op basis van de analyse van de open vragen kunnen we stellen dat het collectief overlegorgaan vier rollen speelde bij het ontwikkelen van het systeem van woon- en leefkosten. Deze zijn: (1) het collectief overlegorgaan wordt geïnformeerd, (2) het collectief overlegorgaan wordt mee betrokken in de bespreking, (3) het collectief overlegorgaan wordt actief mee betrokken in het proces van implementatie en (4) opmerkingen of advies van het collectief overlegorgaan wordt meegenomen/ rekening mee gehouden. Er kan geconcludeerd worden dat 57 vergunde zorgvoorzieningen het collectief overlegorgaan geïnformeerd hebben, dat twintig voorzieningen het systeem besproken hebben, acht voorzieningen het collectief overleg actief mee betrokken in het ontwikkelingsproces van het systeem van de woon- en leefkosten en dat elf voorzieningen rekening hebben gehouden met opmerkingen en/of advies vanuit het collectief overleg. Acht voorzieningen bespraken geen enkele rol, bij twee voorzieningen is de rol onduidelijk.

De agendapunten m.b.t. de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten waarover de leden van de gebruikersraad werden geïnformeerd, of die met hen werden besproken of bediscussieerd zijn tweedelig: (1) de principes en (2) berekeningswijze en prijszetting van de kosten.

In de kwalitatieve studie wordt verder onderzocht wat precies de rol van de collectief overlegorganen was bij de implementatie van het systeem van woon- en leefkosten. Zowel hun impact als samenstelling wordt hierbij besproken.

#### **7.5 Transparantie bieden**

Er werd daarnaast gevraagd of er (in een reglement) neergeschreven of besproken is hoe toekomstige prijsveranderingen van de woon- en leefkosten zullen doorgevoerd worden. Bij 55,7% van de voorzieningen (n=34) zijn er afspraken gemaakt en zijn deze neergeschreven (in een reglement). 21,3% van de voorzieningen (n=13) heeft afspraken gemaakt over hoe prijsveranderingen zullen worden doorgevoerd, maar hebben deze niet neergeschreven (in een reglement). Veertien voorzieningen, of 23% van de respondenten, heeft nog geen afspraken gemaakt omtrent toekomstige prijsveranderingen.

Lees in het volgende hoofdstuk, bij de analyse van de kwalitatieve gegevens, hoe de voorzieningen transparantie hebben geboden aan hun huidige gebruikers en hun netwerk, personeelsleden en aan de buitenwereld (andere gebruikers, andere voorzieningen, de overheid, ...).

## Hoofdstuk 5

### Analyse kwalitatieve gegevens

#### 1 Rol van het collectief overlegorgaan

Op basis van de kwantitatieve resultaten en de kwalitatieve gegevens onderscheiden we drie rollen die het COO opnemen: 'louter informeren', 'consultatie' en 'partnerschap'. Eerst zullen de verschillende rollen uitgelegd worden waarna er dieper wordt ingegaan op enkele uitdagingen in verband met de werking en de samenstelling van het collectief overlegorgaan.

##### 1.1 Rollen

In twee voorzieningen werden de leden van het collectief overlegorgaan enkel geïnformeerd over hoe het proces van woon- en leefkosten eruit zal zien in de voorziening en moesten zij daarna hun akkoord geven. Zij hadden met andere woorden geen actieve rol bij het opstellen van het systeem van woon- en leefkosten en konden ook niks meer veranderen aan het voorgestelde nieuwe systeem. De deelnemende directeuren gaven vooral het gebrek aan bijeenkomsten omwille van coronamaatregelen en een gebrek aan tijd omwille van een late implementatie aan als reden van deze niet-participatieve rol van het collectief overlegorgaan.

Een tweede rol, het consulteren van het collectief overlegorgaan, was terug te vinden bij acht voorzieningen. Deze groep werd ingelicht over de gekozen principes en prijszettingen maar hadden daar bijkomend de mogelijkheid om suggesties, opmerkingen en bedenkingen te geven. Zij konden nog aanpassingen doen, niet aan het gehele grote systeem van woon- en leefkosten, maar aan enkele woon- en leefkosten. Vier voorzieningen organiseerden naast hun collectief overlegorganen nog andere inputmomenten met belanghebbenden (netwerken, ouders, personeel). Deze hadden namen als 'verwantenraad', 'klankbordgroep' en 'technische werkgroep'. Zij hadden ook een consulterende rol.

Een derde rol van het collectief overlegorgaan was het 'actieve partnerschap'. Deze rol vonden we terug bij drie vergunde zorgaanbieders. Hierbij zag de voorziening het collectief overlegorgaan, of enkele afgevaardigden uit deze adviesraad, als een meewerkende partner rond de tafel. Deze leden zaten vaak in werkgroepen die bij het begin van het proces werden samengesteld en georganiseerd, zij konden hun input geven en meebeslissen over hoe het systeem er zou uitzien.

*R1.2: "Ja dat is bij ons toch een zeer moeilijk proces geweest. En dat om de volgende reden: wij hebben als sinds jaar en dag een goed werkend collectief overlegorgaan deze mensen worden ook altijd betrokken in alle mogelijke aspecten van de werking dat was ook zo voor de woon- en leefkosten. Maar zij stonden niet op dezelfde golflengte als die van de Raad van Bestuur. Het collectief overlegorgaan wou de kosten zo laag mogelijk houden, de Raad van Bestuur had dan eerder het financiële plaatje voor ogen en zij vonden dus dat de kostprijs hoger moest en dat is een moeilijk proces geweest. We hebben hier toch over vijf vergaderingen over vergaderd tot er een Belgisch compromis is uitgekomen."*

Voor een voorzitter van het COO van een zorgaanbieder was het geen evidente opdracht om de belangen van de bewoners te verdedigen en te onderhandelen over prijszetting:

*R6.1: “En ik kan u zeggen, ik ben nog nooit in een winkel gaan afbieden, ik heb dat nog nooit gedaan, nog nooit van mijn leven niet en plots moet ik daar gaan afbieden op de woonkosten, ik doe dat niet graag. Ik doe dat niet graag, ja en plots, ook een serieuze discussie over dat ophalen met dat busje. Dàt was een serieuze discussie, een ser-ieu-ze discussie die ik echt niet prettig vond, écht niet prettig vond.”*

Met uitzondering van de drie voorzieningen die een actief partnerschap hadden met (een deel van) het collectief overlegorgaan, hebben alle andere voorzieningen vooraf aan de communicatie met de collectief overlegorganen eerst de eigen boekhouding geanalyseerd om de huidige kosten in kaart te brengen en ze te kunnen voorleggen aan het adviesorgaan. Aan alle gebruikersraden werden simulaties getoond van de effecten van de woon- en leefkosten op de facturen van de gebruiker.

*R5.1: “We hebben met een drietrap-systeem gewerkt: een werkgroep vanuit de gebruikersraad, de gebruikersraad en de grote groep van de ouders. Er zijn informatierondes geweest naar die grote groep, ook in 2020 nog. De gebruikersraad werd ook op de hoogte gehouden. Dat zat goed vond ik.”*

Drie voorzieningen hebben ten aanzien van het collectief overlegorgaan de verwachting geformuleerd dat zij het systeem van woon- en leefkosten zouden verdedigen tegenover de netwerken van gebruikers die niet in het collectief overlegorgaan zetelen. Zij werden dan ook vanuit de voorziening, naast de sociale dienst, aangesteld als aanspreekpersonen voor vragen over de woon- en leefkosten en hoe die beslissingen erover tot stand zijn gekomen.

## **1.2 Uitdagingen**

Zowel de voorzitters van de collectief overlegorganen als de directeurs detecteerden knelpunten betreffende de werking van het collectief overlegorgaan in het proces van het opstellen van een systeem van woon- en leefkosten.

Ten eerste was er de intentie bij alle voorzieningen om een ‘goed’ collectief overleg te organiseren. De coronamaatregelen en de tijdsdruk van de late implementatie zorgden er echter voor dat dit niet mogelijk was. Zo waren er minder tot geen vergaderingen, bemoeilijkte online vergaderen de discussie en was er onvoldoende tijd om alles in de diepte uit te spitten.

Een tweede uitdaging is de samenstelling en vertegenwoordiging van het collectief overlegorgaan. Twee directeurs van voorzieningen die enkel gebruikers in hun gebruikersraad hebben, merkten op dat de materie te complex is om mee aan de slag te gaan. Met deze reden hebben zij elk een extra adviesraad met ouders van gebruikers en medewerkers van de voorziening geïnstalleerd. Twee voorzitters van collectief overlegorganen hadden graag meer actieve leden gehad die ook mee hun vuist op tafel zouden slaan of die mee actief wouden participeren. De algemeen directeurs maken zich ook zorgen over de vertegenwoordiging van het collectief overlegorgaan. Zo merken zij dat zij veelal niet alle gebruikers vertegenwoordiger, maak vaak – en zeker als het over centen gaat - de individuele situatie voor ogen houden.

*R2.2: “Nu bij ons is het zo dat in onze volwassenwerking hebben wij de doelgroep vooral motorische beperking waaronder een groot deel normaal begaafd zijn waardoor dat eigenlijk zij, en ze staan daar zelf op, zelf deel uitmaken van de gebruikersraad. Dat (over het systeem van woon- en leefkosten) is een zeer technische kwestie die vrij complex is, in die zin hebben we eerst gekeken of ons overlegorgaan genoeg gewapend is om dat verhaal op een correcte manier*

*te doen. Nu expliciet de vraag van de gebruiker zelf, willen ze er deel vanuit maken van de gebruikersraad. We hebben ernaast een extra adviesraad geïnstalleerd waarin ouders of wettelijke vertegenwoordigers ook in zijn opgenomen.”*

Daaraan verbonden is het derde knelpunt, namelijk de loyaliteit van een ouder tegenover de voorziening. Deze loyaliteit, die opgebouwd is door de jarenlange zorg die de voorziening biedt aan de familieleden en de goede band tussen voorziening, gebruiker en netwerk, zorgt ervoor dat ouders die zetelen in het collectief overlegorgaan zich niet kritisch durven opstellen tegenover de voorziening en snel akkoord gaan met de voorstellen over de woon- en leefkosten.

*R5.2: “Maar het viel me op dat ik als voorzitter de enige was die kritische vragen stelde. Ik vermoed dat dit te maken heeft met de complexiteit van de cijfers (R5.1 knikt). Ik ben zelf geen boekhouder. Ik heb wel zelf gewerkt als maatschappelijk werker, dat was een voordeel omdat ik beter begrijp wat er loopt. Maar inderdaad, die discussie over cijfers. Iedereen had daar vertrouwen in.”*

Een vierde knelpunt werd gedetecteerd door twee voorzitters van collectief overlegorganen die telkens een actief participerende rol hadden bij het opstellen van het systeem van woon- en leefkosten. Dit knelpunt is volgens deze twee voorzitters een gebrek aan transparantie van de voorziening. Zo was het moeilijk om de correcte en volledige informatie te bemachtigen en was het moeilijk om bepaalde documenten te lezen omwille van de complexiteit en de grootte ervan.

*R5.1: “Maar als ik dan zei “Ja mag ik die Excel zien met alle macro’s die erachter zitten”, ja dan was dat een stuk moeilijker (om die te ontvangen). Ook al hebben we een nondisclosure getekend. Ik heb het nooit echt helemaal open gezien. Op een bepaald moment kreeg ik 50 pagina’s pdf met tabellen van simulaties, maar zo kan je niet werken. Dat vond ik een ontgoochelende en onaangename ervaring.”*

Een laatste knelpunt, afkomstig van directeurs en de voorzitters, is de veranderende rol van de voorzieningen en de collectief overlegorganen. Een voorzitter benoemde het als een verschuiving van een benadering waarin consensus centraal stond en waarbij de gebruiker, zijn netwerk en de zorg vooropstond naar een model waar onderhandelen centraal staat, een model waarbij de boekhouding, de financiële draagkracht en de lange termijnpositie van de voorziening domineren. Hier is een duidelijk spanning vast te stellen tussen de logica van de persoonsvolgende financiering die vertrekt van de individuele gebruiker en een participatieve logica die inspraak op groepsniveau nastreeft.

## **2      Transparantie voor de gebruikers en hun netwerk, personeelsleden en de buitenwereld**

Deze alinea bespreekt de wijze waarop de voorzieningen transparantie hebben geboden over de gehanteerde prijzen van de woon- en leefkosten naar de gebruikers en hun netwerken, naar de eigen personeelsleden en naar de buitenwereld. Met ‘de buitenwereld’ bedoelen we hierbij vooral de toekomstige gebruikers van de voorziening, andere vergunde zorgaanbieders en de overheid. Er is niet bevraagd op welke wijze men transparantie heeft geboden over de berekeningen van de uiteindelijke prijszetting noch over de transparantie over de correctheid van de prijszetting.

## **2.1 Gebruikers en hun netwerken**

De voorzieningen die voor 2020 hun systeem van de woon- en leefkosten hebben ingevoerd, organiseerden allen grote informatiesessies om hun bewoners en hun netwerken te informeren over de nieuwe woon- en leefkosten. Vragen konden op deze evenementen gesteld worden alsook achteraf aan de sociale dienst van de voorziening.

De voorzieningen die het nieuwe proces pas geïmplementeerd hebben in januari 2021 hadden dezelfde plannen: grote informatierondes- en bijeenkomsten organiseren. Door de coronamaatregelen konden deze niet in 'real life' doorgaan. Deze voorzieningen boden hun informatie omtrent de woon- en leefkosten aan op andere manieren. Zo werden er digitale informatierondes georganiseerd, werd er info verspreid via mail en telefonie en ontvingen netwerken brochures, flyers, magazines, tarievenkaarten en dergelijke via de post. Sommige voorzieningen maakten zelf (YouTube) filmpjes om op deze manier de gebruikers en hun netwerken te informeren. De IDO's werden of telefonisch, via mail of in mindere mate face-to-face onderhandeld en ondertekend. Ook bij deze voorzieningen was de rol van de sociale dienst niet te onderschatten. De sociale dienst was het eerste aanspreekpunt bij onduidelijkheden en (complexe) vragen van gebruikers, hun netwerk en bewindvoerders.

De directeurs van alle bevroegde voorzieningen wezen op hetzelfde knelpunt, namelijk de ingewikkelde materie in begrijpelijke taal voor de gebruiker verwoorden. Ze gaven tevens aan dat voor sommige gebruikers dit nieuwe systeem te snel kwam na de omschakeling naar het PVF-systeem. Daarnaast was het moeilijk om te beslissen wat men nu zal communiceren: de principes, de denkwijze en argumentatie achter de prijszetting, de prijszettingen?

## **2.2 Personeelsleden**

In enkele voorzieningen worden ook personeelsleden betrokken bij het proces van implementatie van de woon- en leefkosten. Zo zetelden zij in extra adviesraden of in werkgroepen die een thema uit de woon- en leefkosten aanpakten, bijvoorbeeld de betaalbaarheid of het installeren van een solidariteitsfonds.

Daarnaast werden ook personeelsleden ingelicht over het verloop en het systeem van de toekomstige woon- en leefkosten. Dit had twee redenen. Ten eerste moeten deze medewerkers nu meer registreren welke gebruiker welke woon- en/of leefkosten opneemt en dienen zij dus de inhoud van de woon- en leefkosten te kennen. Ten tweede dienen zij op een professionele manier op vragen te kunnen antwoorden die gebruikers en hun netwerk kunnen stellen. Het informeren van personeelsleden gebeurde op verschillende manieren: via infosessies, per mail, op personeelsvergaderingen en aan de hand van een (extra) nieuwsbrief.

Personeelsleden, en in het bijzonder de sociale dienst, werden ook actief betrokken bij het verspreiden van informatie omtrent de woon- en leefkosten naar gebruikers en hun netwerk. Dat deden zij via mail, telefonisch of face-to-face. Zij maakten hierbij gebruik van extra informatiebronnen zoals een tarievenkaart en prijslijsten.

## **2.3 Buitenwereld**

Onder 'het publiekelijk maken van het systeem van woon- en leefkosten' verstaan de algemeen directeurs van de voorzieningen "het kenbaar maken van de tarieven op de website". Slechts vier

deelnemende voorzieningen hebben (op de dag dat de focusgroep doorgaat) informatie omtrent woon- en leefkosten publiek gemaakt op hun website, de overige negen voorzieningen hebben dit niet gedaan.

De grote meerderheid van de deelnemende voorzieningen hebben hun prijslijsten niet op hun website gezet. Enkele voorzieningen staan hier twijfelachtig of zelfs weigerachtig tegenover. De belangrijkste reden hiervoor is dat zij van mening zijn dat deze cijfers niet vergelijkbaar zijn. De meerderheid van de directeurs stelt dat woon- en leefkosten niet de identiteit van de voorziening bepalen maar wel de soort zorg en visie van de voorziening.

Daarnaast zijn de directeurs afwachtend. Men kijkt als het ware naar mekaar om de tarieven al dan niet publiekelijk te maken. Tot slot is het ook zo dat voorzieningen nog evaluaties en aanpassingen plannen aan het systeem van woon- en leefkosten. Ook dit belet hen om hun informatie te delen. Het volgende citaat vat het standpunt van de meeste directeurs goed samen:

*R4.2: "Wij hebben het niet publiekelijk gemaakt (lacht). Wij twijfelen er nog over. Ik wil het best publiekelijk maken, als iedereen dat doet. (...) Maar wat zet je er dan op? Wat je aanbiedt, de ondersteuningsvormen, de type zorg, de waarden en manier van werken, en dat is belangrijk. Dat zet je ook niet op de website die fitnesses daarvan. Ja ik weet het niet zo goed omdat daar dan ineens publiek te maken."*

Maar hoe worden toekomstige gebruikers dan geïnformeerd? De negen voorzieningen die zeggen dat zij hun informatie niet op hun website zetten, zeggen dat zij graag telefonisch of via mail en op een transparante manier informatie over de tarieven zullen verschaffen aan netwerken of gebruikers die daar actief om vragen.

### **3 Nieuwe attitudes van gebruikers en netwerken**

Er bestaat discussie onder de respondenten of er nu een veranderende visie of attitude is van ouders nu dat het systeem van woon- en leefkosten, en bij uitbreiding de persoonsvolgende financiering, er is gekomen.

#### **3.1 Loyaliteit versus nieuwe onderhandelingspositie**

Alle participanten van de focusgroepen erkennen dat er nu meer over de financiën moet gepraat worden dan vroeger. Dit komt mede door de invoering van de PVF waarbij al een keuze moest gemaakt worden tussen een voucher of een in-cash systeem en dat wordt versterkt door de woon- en leefkosten waarbij de gebruiker nu heel goed kan zien wat wonen en leven in de voorziening kost. De gebruikers en hun netwerk bevinden zich meer en meer in een onderhandelingspositie en gebruiken die ook wanneer het kan. Tegelijkertijd is er een grote loyaliteit bij vooral oudere gebruikers en hun netwerk waardoor zij minder zullen onderhandelen maar ook minder kritische vragen zullen stellen over de kosten verbonden aan het wonen en leven in de voorziening.

*R2.1: "Ja er zit daar een verschuiving naar het consumentenmodel is en dat is niet meestal de meest gelukkige verschuiving. (...) Je moet eigenlijk met de gebruiker een hele periode heel veel over centen praten. Eigenlijk is dat een luik niet waar dat een gebruiker in sé in eerste instantie voor bij u aanklopt. Dat centenluik dat gaat dus niet alleen over de woon- en leefkosten, maar ook over de persoonsvolgende financiering."*

*R3.3 “Dat verrekenen aan de gebruikers vind ik heel zwaar in de zorg omdat je de mensen die zorg nodig hebben is dat eigenlijk heel zwaar dat ze de hele tijd aan centen moeten denken: wat en hoe en hoeveel zorg krijg je door de PVF en we hebben meer zorg nodig en we hebben te weinig punten dus we kunnen die zorg niet krijgen. En ook om die kosten te berekenen, ik merk dat voor ouders en voor bewindvoerders heel zwaar is en dat zij krampachtig reageren en dan denk ik wat doen we hier eigenlijk in de zorg. Is dat wel eigenlijk goede zorg voor die mensen?”*

### **3.2 Bestaande versus nieuwe gebruikers**

Zowel de voorzitters van de collectief overlegorganen als de algemeen directeurs van de voorzieningen merken een verschil op tussen de visie van bestaande gebruikers en hun netwerk wiens kind al jaren in een voorziening verblijft en nieuwe, jongere ouders of nieuwe, toekomstige gebruikers en hun netwerk. Deze eerste groep van ouders heeft een sterk vertrouwen in de werking en visie van de voorziening en stellen dan ook weinig in vraag. De nieuwe en jonge ouders zijn vaker kritischer en stellen meer vragen over de werking en de prijzen die gepaard gaan met de zorg en het wonen en leven in de voorziening. Volgens de deelnemers aan de focusgroepen zal deze laatste groep ouders ook meer ‘shoppen’ tussen voorzieningen. Hiermee bedoelen zij dat zij meer voorzieningen en prijzen zullen vergelijken en er wordt verwacht dat men rapper van voorziening zal wisselen. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat deze ouders vaak diegene zijn die nieuwe budgetten hebben ontvangen en dus graag willen weten wat zij voor hun geld kunnen krijgen. Zij zouden diezelfde consumentenhouding doortrekken naar de prijzen van de woon- en leefkosten. Dit maakt het dan ook moeilijker voor de voorzieningen om solidariteit in de woon- en leefkosten te installeren, aangezien deze beide types van gebruikers recht tegenover elkaar staan.

*R2.3: “Wat dat ik ook zie is dat het inderdaad dat nieuwe cliënten zich zeer bewust zijn van wat ze kunnen krijgen voor hun punten. Bewindvoerders willen zoveel mogelijk diensten kopen voor hun punten en dan liefst ook nog vrij besteedbaar budget hebben en eventueel ook nog wat punten overhouden voor thuis. (...) Dat is natuurlijk moeilijk te matchen met hetgeen dat je daar net zegt: solidariteit. Maar wat dat je dan ziet is dat diegene die veel punten hebben, vooral bezig zijn met wat ze ervoor krijgen en wat ga ik over hebben van mijn punten. Terwijl diegene die er weinig, en te weinig hebben, nog altijd rekenen op het solidariteitsprincipe.”*

Daartegenover staan de voorzieningen die zeggen dat het voor ouders op de eerste plaats nog altijd gaat over de zorg, visie, filosofie, waarden en normen van de voorziening. Deze ouders hebben vaak geen keuze tussen voorzieningen omdat er een te klein aanbod is, daarom wordt er gekeken naar welke voorziening het beste bij hen en de gebruiker past. Voorzieningen staan ook liever bekend om hun werking en filosofie, ze maken niet graag hun prijzen van de woon- en leefkosten publiekelijk omdat men vindt dat deze prijzen in feite niet te vergelijken zijn.

### **3.3 Veranderende rol van de voorziening**

Naast de veranderende rol van de gebruiker en zijn netwerk, merken de algemeen directeurs van de VZA's ook dat de rol van de voorziening zelf verandert. Zo voelt de meerderheid zich nu meer sociaal ondernemer en een speler op de markt van zorg, wonen en leven voor personen met een handicap. Tegelijk botsen ze op betaalbaarheidsproblemen bij de gebruiker en stellen zij zichzelf de vraag of het nu de taak is van de voorziening om een ‘OCMW-functie’ op te nemen.



### 3.3.1 Financiële logica wint aan belang

De financiële logica is in veel voorzieningen belangrijker geworden. Met de invoering van de woon- en leefkosten hebben alle onderzochte voorzieningen hun kosten gebaseerd op een kostenanalyse van de boekhouding van een of meerdere jaren vooraf aan het jaar waarin het systeem geïmplementeerd is. De (staf)medewerkers van de voorzieningen zochten daarna uit wat elke woon- en leefkost zou kosten voor de gebruiker en aan welke ratio dit zou moeten aangerekend worden. Bij de berekening van die kosten botste men vaak op hoge prijzen indien deze individueel per gebruiker werden aangerekend, denk hierbij aan de wasdienst of vervoer. Voorzieningen zochten daarom uit of er goedkopere oplossingen bestonden zoals het outsourcen van diensten (bv. vervoer, wasserij, poetsdienst), het binnenhalen van dienstenchequebedrijven of het zelf installeren van diensten (bv. een wasserij). Het volgende citaat getuigt van een toegenomen financiële logica binnenin de voorziening van de respondent. Om een efficiënte en effectieve werking te garanderen heeft deze voorziening de poetsdienst moeten outsourcen:

*R2.1. “Nog een ander stukje dat ook speelt is het ‘niet gelijke speelveld tussen verschillende actoren’. Als je kijkt voor het poetsen bijvoorbeeld wij hebben ons poetsdienst volledig moeten hervormen. Wij zijn eigenlijk, het gros is geoutsourcet, maar je moet ook dingen binnenshuis houden. Maar de barema’s waaraan wij moeten werken om de dienstverlening te verlenen versus collega-organisaties daar zit een gigantisch probleem.”*

### 3.3.2 Sociaal ondernemerschap

Er heerste in de focusgroep twee kritische stemmen die zeiden dat voorzieningen eigenlijk geen echte sociaal ondernemer kunnen zijn. De redenen hiervoor zijn dat er te veel regels zijn die ondernemerschap beletten en er te weinig budgetten en te grote wachtlijsten zijn waardoor er te weinig zorgaanbieders op de markt komen. De meerderheid van algemeen directeurs is wel van mening dat zij al heel lang ondernemer zijn, de invoering van de woon- en leefkosten heeft die visie alleen nog maar versterkt. Het sociaal ondernemerschap vinden zij terug in een aantal zaken.

Ten eerste zijn er samenwerkingen met privé- en ouderinitiatieven en dit met een lange termijnvisie in gedachten. Deze samenwerkingen bestaan uit het delen van kennis en personeel. Ten tweede geven de algemeen directeurs aan dat zijn sociaal ondernemer zijn omdat zij al jaren moeten omgaan met besparingen of beleidsveranderingen in de sector die hen dwingen om creatief om te gaan met hun middelen. Zo hebben correctiefase 2 en de bijdrage A-regeling een grote impact op de werkmiddelen van de voorzieningen. Voorzieningen geven daarbij wel aan dat het niet gemakkelijk is om telkens om te gaan met deze nieuwe beleidsontwikkelingen. Het wordt moeilijker om solidariteit toe te passen en om extra middelen op te bouwen om bijvoorbeeld een groot bouwproject voor te bereiden. Volgens twee directeurs wordt de problematiek van de onbetaalbaarheid voor een deel van de gebruikers die gepaard gaat met de invoering van de woon- en leefkosten in de schoenen van de voorzieningen geschoven onder het mum van ‘sociaal ondernemen’. Ten derde doen voorzieningen ook contextuele aanpassingen zodanig dat deze beter in de markt zouden liggen. Denk hierbij aan naamsveranderingen en bredere openingsuren.

*R3.2: “Woon- en leefkosten is een ander facet dat er bijkomt waarbij dat je een paar zaken zelf kunt aansturen waar dat je daar dan opnieuw een andere vorm van creativiteit en ondernemerschap kan gebruiken, maar je voelt wel dat de solidariteit in de sector soms niet zo zelfsprekend*

*meer is. Dat je wel concullega's bent. Op overlegmomenten, vroeger was dat heel open, deelden men allerhande zaken."*

Bovenstaand citaat getuigt over het gevoel van een toegenomen concurrentie tussen zorgaanbieders. Concurrentie is niet wenselijk onder de voorzieningen. De getuigenissen van de directeurs van voorzieningen verschillen: op sommige (regionale) overleggen is er minder openheid maar anderen organiseren wel overlegmomenten om net concurrentie te vermijden. Deze samenwerkingen leiden tot meer kennisdeling en tot prijsafspraken voor de woon- en leefkosten tussen voorzieningen die in dezelfde regio zijn gevestigd.

### 3.3.3 Voorziening als OCMW

Voorzieningen voorzien op verschillende manieren oplossingen om de strijd tegen de onbetaalbaarheid van de kosten voor een persoon met een handicap tegen te gaan. In een verder hoofdstuk gaan we verder in op wat mogelijke oorzaken zijn van de onbetaalbaarheid en duiken we dieper in de oplossingen die zij aanreiken. In dit hoofdstuk wordt echter al één oplossing besproken, namelijk het feit dat voorzieningen zich meer en meer 'een OCMW' voelen. Hiermee bedoelen zij dat zij sinds de invoering van de woon- en leefkosten ook moeten functioneren als opvangnet voor de betaalbaarheidsproblemen van de gebruiker. Voorzieningen geven expliciet aan dat zij deze rol niet willen opnemen, zij vinden dit een taak van de overheid. Door het wegvallen van het gewaarborgd inkomen en de socioculturele toelage ontstaan betaalbaarheidsproblemen voor een deel van de gebruikers. Voorzieningen gaan nu voor hen, en in het algemeen voor alle gebruikers, op zoek naar hoe het wonen en leven in de voorziening betaalbaar(der) zou kunnen zijn. Voorzieningen hanteren solidariteitsmechanismen, staan zelf in voor een deel van de kosten of introduceren solidariteitsfondsen. Hiervoor waren geen richtlijnen opgesteld, de voorzieningen moesten hiervoor zelf een intern beleid vastleggen en eventueel voorleggen aan het COO. Voorzieningen gaan daarnaast ook samen met de gebruiker op zoek naar welke (financiële) rechten nog niet zijn geopend en gaan met de gebruiker en hun netwerk naar het OCMW of leggen contact tussen beiden.

## 4 (On)betaalbaarheid van het systeem van woon- en leefkosten

Een van de grote knelpunten aan de implementatie van de woon- en leefkosten is de betaalbaarheid ervan. Betaalbaarheidsproblemen zijn een van de grootste bezorgdheden bij zowel de directeurs van de voorzieningen als de voorzitters van de COO. Vervolgens wordt dieper ingegaan op zowel de oorzaken van betaalbaarheidsproblemen als oplossingen die voorzieningen creëren.

Deze mogelijke betaalbaarheidsproblemen worden opgemerkt doordat alle voorzieningen simulaties hebben gedaan van de effecten van de prijzen van de WLK en deze hebben vergeleken met het wettelijke inkomen van de gebruiker. Er heerst discussie of voorzieningen al dan niet zicht moeten krijgen op het volledige inkomen van de gebruiker en of daar gebruik van kan gemaakt worden om de WLK te betalen. Daarnaast krijgen voorzieningen ook vragen naar uitzonderingen, tussentarieven en opmerkingen nu de eerste facturen moeten betaald worden.

De groepen van gebruikers die het moeilijk hebben of zouden kunnen krijgen om hun rekeningen van woon- en leefkosten betaalbaar te houden zijn volgens de directeurs:

- Gebruikers die enkel gebruik maken van het dagcentrum. De reële kost van vervoer is voor de grote meerderheid van alle gebruikers, zowel voor gebruikers van dag- als woonondersteuning,

te hoog. Vooral personen die enkel gebruik maken van het dagcentrum ondervinden hier grotere betaalbaarheidsproblemen.

- De groep gebruikers die gebruik maken van het dagcentrum in de ene voorziening maar wonen in een andere voorziening. De kosten van beide voorzieningen zijn niet op elkaar afgestemd en vervoer is een dure kost.
- GES-bewoners: de reële kosten voor hun woningen, hulpmiddelen en bepaalde aanpassingen zoals kledij zijn te hoog ten opzichte van de budgetten en het inkomen dat zij hebben.
- Gebruikers die 7/7 moeten betalen voor de woonkosten maar minder dan 7/7 verblijven in de voorziening: de prijs van de woonkost loopt door waardoor er bijna geen budget meer overblijft om thuis te spenderen.
- De groep gebruikers uit de laagste inkomenscategorieën: zij hebben vaker een minder zware handicap waardoor zij een groter uitgavenpatroon hebben. Zij missen de nu stopgezette extra sociale correcties zoals de socioculturele tegemoetkoming en het gewaarborgd inkomen.

Een getuigenis van een voorzitter van een collectief overlegorgaan over de te hoge kostprijs van vervoer en de gevolgen daarvan voor gebruikers van het dagcentrum:

*R6.1: "De grootste (betaalproblemen) zitten eigenlijk bij het dagcentrum. Men hoopt in stilte dat de tegemoetkoming die het VAPH deed in het verleden, dat daar terug iets mogelijk is want anders weet ik niet hoe we dat gaan moeten doen. Ik weet echt niet en nu spreek ik niet zozeer over de financiële situatie van de ouders, ik spreek over het feit dat een aantal ouders zullen besluiten dat hun zoon of dochter, broer, zus niet meer naar het dagcentrum te laten gaan en te laten verkommeren thuis. Want dat is dan verkommeren. Dus dat vind ik eigenlijk wel, voor mij en ik ben daar niet persoonlijk door geraakt, maar dat is voor mij, allé, waar ik het meest hartzeer van heb."*

#### 4.1 Oorzaken

Er zijn volgens de directeurs van de deelnemende VZA's verschillende oorzaken voor de onbetaalbaarheid van de woon- en leefkosten voor een deel van de gebruikers.

Ten eerste zijn er de te lage inkomsten van een persoon met een handicap, vooral personen met een lichtere handicap waaraan een lagere tegemoetkoming is verbonden ervaren betaalbaarheidsproblemen. Deze doelgroep heeft een groter uitgavenpatroon, maakt meer gebruik van supplementen en doen ook uitstappen naast die van het aanbod van die voorziening. De voorzieningen die enkel gebruikers verzorgen met een 'zware handicap' geven aan dat geen enkel van hun gebruikers betaalbaarheidsproblemen zal ondervinden. Zij hebben namelijk een hoog inkomen en een inkomenspatroon dat er anders zal uitzien dan dat van een gebruiker met een lichtere handicap.

Ten tweede zorgt het wegvallen van het gereserveerd inkomen en de socioculturele toelage tot betaalbaarheidsproblemen van de standaard woon- en leefkosten en beperkt het gebruikers nu zowel in het opnemen van supplementen bij de voorziening als bij het spenderen van een budget aan activiteiten buitenshuis.

*R3.1: "Het systeem is voor ons duidelijk, maar voor de gebruiker is het een zeer grote overgang. Ook het wegvallen van de socioculturele tegemoetkoming zorgt voor angst dat ze gaan te kort komen."*

*R4.1: "(...) We weten wel voor de mensen die een gereserveerd inkomen en een socioculturele toelagen hadden, daar hebben we wel al contact gehad met de bewindvoerders. Samen hebben we dan berekend, een offerte voor woon- en leefkosten, om te bekijken wat de gevolgen zijn op financieel vlak. En voor die cliënten specifiek merken we dat de woon- en leefkosten een hogere impact hebben."*

Ten derde zou het doorrekenen van bepaalde reële kosten ervoor zorgen dat gebruikers problemen met de betaalbaarheid ervan ervaren. De directeurs van voorzieningen hebben het dan over de reële kosten van vervoer en wonen.

*R1.2: "Wij hebben wel grote problemen met het dagcentrum en doordat de financiering van het dagvervoer is weggevallen en de mensen nu toch wel een serieuze bijdrage voor vervoer moeten betalen, dat wordt moeilijk verteerd. Wij rekenen nu ook maar de helft van de kostprijs aan want anders wordt dat voor deze mensen onmogelijk."*

Ten vierde zijn de hulpmiddelen onbetaalbaar. De budgetten waarover een gebruiker beschikt zijn onvoldoende hoog om deze te kunnen betalen. De respondenten vinden de regelgeving hieromtrent niet goed. Zo is het moeilijk om door de voorziening collectief om te gaan met deze individueel toegewezen hulpmiddelen en kan er geen dubbel gebruik gemaakt worden van die hulpmiddelen door zowel de voorziening als het netwerk van de gebruiker.

*R3.3: "Het feit dat we met verschillende doelgroepen zitten en maar die kleine groep heeft die hulpmiddelen nodig. En die solidarisering moet je dan op een kleine groep verhalen, en dat lukt eigenlijk niet. Je moet dat doorrekenen naar de gebruiker waar dat dit op de duur onbetaalbaar voor is omdat er geen tegemoetkoming meer is."*

Ten vijfde geven twee voorzieningen aan dat zij het verhuur of gebruik van de kamer doorrekenen zodat een gebruiker een verblijf 7/7 betaalt zelfs als hij/ zij maar 5/7 aanwezig is. Het is moeilijk (voor de voorziening en voor de gebruiker en zijn netwerk) om deze kamer te verhuren voor de overige dagen. Hierdoor zijn de woonkosten voor iemand die niet fulltime in de voorziening verblijft relatief gezien hoger en soms niet betaalbaar.

## **4.2 Oplossingen**

Er zijn heel wat oplossingen die voorzieningen implementeren om de betaalbaarheid te garanderen.

Een eerste oplossing is het goedkoper maken van de woon- en leefkosten door het outsourcen van diensten (vervoer, wasserij, poetsdienst), het binnenhalen van dienstenchequebedrijven om bepaalde diensten over te nemen of het zelf installeren van diensten (bv. een wasserij) omdat dat voor de gebruiker de goedkoopste optie zou zijn. Zo onderzochten de voorzieningen eerst of bepaalde diensten goedkoper en efficiënter georganiseerd kunnen worden.

*R2.3: "Het enige waar dat we meer, stilaan, meer op proberen in te zetten is dat de collega daarnet ook zei, dienstencheques bedrijven zoals I-mens, dat we daar toch meer en meer beginnen naar te kijken net om die facturen betaalbaar te houden. Daar zijn we wel naar aan het kijken."*

Enkele VZA's installeren een solidariteitsfonds waarmee facturen van gebruikers worden betaald. Soms worden de facturen bijgepast zodat de bewoner er kan blijven wonen, soms worden activiteiten betaald zodat elke gebruiker kan deelnemen (aan bijvoorbeeld ontspanningsactiviteiten). Voor het betalen van

deze facturen, en of andere activiteiten en supplementen vinden andere voorzieningen dat er geen solidariteitsfonds aangelegd dient te worden en kiezen zij ervoor om deze zelf te betalen. Dit is bij een kleine minderheid van de voorzieningen een stilzwijgende procedure.

De deelnemende voorzieningen betalen allen mee aan de vervoerskost, ongeacht of de gebruiker deze kan betalen of niet. De reële kosten van de leefkost 'vervoer' zijn namelijk voor de gebruiker te duur, in het bijzonder voor de gebruikers van dagcentra. Onderstaand fragment illustreert dat onder andere de gebruikers van het MFC en de voorziening zelf instaan voor de vervoerkosten:

*R4.2: "Een van de moeilijkste kosten in het verhaal zijn de vervoerskosten, zeker voor mensen in het dagcentrum. (...) Eigenlijk draait het vervoer op de kostenstructuur van het multifunctionele centrum, dus de kost van vervoer dragen we voor een groot stuk zelf."*

Drie voorzieningen zorgen ervoor dat een gebruiker op het einde van de maand of op jaarbasis een vrij-bestedbaar bedrag overhoudt. Voor deze voorzieningen is dit 250 euro per maand, 240 euro per maand en 3000 euro per jaar. Dit doen ze door op voorhand zo hun woon- en leefkosten te organiseren of door bij te passen bij de individuele rekeningen indien er echt een tekort is om dat bedrag over te houden.

*R1.4: "(...) En dan hebben we gezegd van we zullen ons systeem opzetten dat we het niet meteen kenbaar gaan maken maar waarbij dat we zeggen we gaan ervoor zorgen dat mensen nog 240 euro in de maand overhouden. Dus als we de inkomens gaan nemen van de personen en we trekken daar de woon- en leefkosten van af dan zou men 240 moeten overhouden. Zo niet, dan geven we een zekere korting als voorziening. Maar we communiceren hier niet over naar de buitenwereld."*

Ook andere oplossingen worden aangeboden:

*R3.2: "Maar als er mensen sterven, en de familie laat materiaal achter aan de voorziening dan gaan we dat materiaal toewijzen aan mensen die niet veel hebben en het moeilijk hebben om de factuur te betalen."*

Daarnaast onderzoeken voorzieningen andere oplossingen waarin ze niet zelf moeten voorzien in financiële middelen zoals bv. een extra rechtenverkenning. In een laatste stap doen voorzieningen het voorstel naar gebruikers om het OCMW te contacteren, al verwachten zij daar persoonlijke drempels zoals schaamte maar ook angst om daar hun inkomsten kenbaar te moeten maken. Door het OCMW kan een sociaal- en financieel onderzoek worden gevoerd. Daar kunnen andere inkomstenbronnen zoals een schenking, erfenis of een grote spaarrekening aan het licht komen waaruit zij hun woon- en leefkosten zullen moeten betalen. Dat is ook een discussiepunt onder de directeurs. Sommige willen een volledig zicht op alle inkomsten van de gebruiker om de woon- en leefkosten te kunnen betalen, andere vinden het dan weer een inbreuk op de privacy.

*R4.1: "En voor die cliënt specifiek merken we dat de woon- en leefkosten duurder zijn. We willen eerst intern kijken wat we kunnen doen om de kosten zo laag mogelijk te houden. Maar er wordt ook aangeraden om mutualiteiten te contacteren om te zien of dat aan alle tegemoetkomingen wordt voldaan of dat er nog extra rechten zijn. Als er geen extra tegemoetkomingen zijn, wordt er verondersteld om naar het OCMW te gaan. Maar dat is voor onze cliënten een hele stap."*

Volgens de directeurs van voorziening is de OCMW-regelgeving niet afgestemd op de doelgroep 'personen met een handicap'.

## 5 De prijszetting: solidariseren

Wat betreft de prijszetting sluiten de kwalitatieve resultaten aan bij de kwantitatieve bevraging. De meeste voorzieningen bieden een bepaald vast pakket aan en bieden daarenboven nu (extra) keuzemogelijkheden of supplementen aan. De woonkosten worden per maand aangerekend terwijl de meeste leefkosten per dag aanwezigheid worden berekend.

Met solidariseren van de woon- en leefkosten bedoelen we dat er vormen van solidariteit bestaan tussen de gebruikers van de voorziening.

De grote meerderheid van de voorziening maakt gebruik van een forfaitprijs voor voeding, drank en de huur/ het gebruik van de kamer. We kunnen dit een vorm van 'risicosolidariteit' noemen. Sol-Bronk en Voorneveld (2011) definieerden deze vorm van solidariteit als: "kenmerk van risicosolidariteit is dat mensen met lage risico's mede de lasten dragen van mensen met hoge risico's." Het principe kan als volgt uitgelegd worden: het solidariseren van de kost voor X (bv. eten, drank of gebruik van de kamer) door het aan te rekenen bedrag vast te leggen op X-euro per gebruiker. Deze vorm van forfaitarisering zou de grote variatie tussen gebruikers van de woon- en leefkosten kunnen beperken. Het zou de ondraaglijk hoge kost voor enkele gebruikers met een uitzonderlijke kost voor wonen en leven in een VZA solidair verdelen over een veel grotere groep (CM, 2012). Een directeur van een voorziening legt uit hoe het solidariteitsprincipe in haar voorziening wordt toegepast:

*R1.3: "De groep die vooral (betaalbaarheids)problemen heeft, is de groep GES. Over het algemeen hebben zij een lagere tegemoetkoming terwijl zij wel hogere kosten hebben dan andere gebruikers. We zijn gekomen tot een gesolidariseerde prijs. Voor alle doelgroepen, medische, GES-groepen, ... want in alle eerlijkheid als wij de woonkosten voor de GES(plus) groep zouden doorrekenen zou het onbetaalbaar zijn. Met dit idee iedereen krijgt zijn zorg op maat en we zorgen dat het gesolidariseerd is."*

Een aantal risico's werden in de focusgroepen geïdentificeerd. Als eerste wordt gesteld dat de huur/ het gebruik van een kamer voor van een persoon met een zware zorgnood hoger is dan die van een persoon met een minder zware zorgnood. Toch worden deze kamers aan dezelfde forfaitaire prijs verhuurt. In een andere voorziening gebruikt men het risico 'ouderdom' om solidariteit toe te passen. De prijzen voor jongere en oudere gebruikers zijn hetzelfde ondanks dat er hogere kosten gepaard gaan met een hogere zorgnood verbonden aan een hogere leeftijd. Voor het risico 'armoede' wordt in sommige voorzieningen een solidariteitsfonds aangelegd. Dit fonds wordt dan aangesproken indien de woon- en leefkosten niet meer betaalbaar zijn voor het individu. Als laatste risico is er soms geen keuzemogelijkheid van kamer en hierdoor worden goedkopere en duurdere kamers hetzelfde gefactureerd.

*R3.3: "We solidariseren onze kamerprijs. Wij hebben gezegd "de gebruiker kan niet kiezen in welke kamer dat hij woont." Is dat toevallig een plek in een nieuwbouw of niet? Hij heeft geen keuze. En wij bepalen (de plaatsing van gebruikers in gebouwen) omwille van de doelgroep, soms verplaatsen we ze ook omwille van de combinatie van gebruikers."*

In de gesprekken komen ook voorbeelden van 'subsidiërende solidariteit' aan bod. Dit is een vorm van formele solidariteit die door Sol-Bronk en Voorneveld (2011) gedefinieerd wordt als: "bij subsidiërende solidariteit is er geen samenhang tussen de betaalde premie en het uitkeringsbedrag en het risico." Bij de woon- en leefkosten hebben we het hier over de aftrek van de VIPA-forfait die samengaat met de

VIPA-subsidieregeling. De directeurs van de voorzieningen vinden dit nochtans geen heldere regeling en vragen de overheid om meer duidelijkheid.

De bereidheid van directeurs van voorzieningen om nog vormen van solidariteit in het systeem van woon- en leefkosten te steken is niet groot. Dit is in tegenstelling tot het grote enthousiasme van de voorzitters van collectief overlegorganen. Beide respondentengroepen ervaren dat de toepassing van solidariteit steeds meer in (sterk) contrast komt te staan met de doelen en de effecten van de PVF. De toenemende individualisering en het verleggen van de regie van de zorg in de handen van de gebruiker zorgt ervoor dat solidariteit minder en minder bespreekbaar wordt met de gebruiker en zijn of haar netwerk.

Verregaand solidariseren is volgens de voorzieningen ook niet mogelijk omwille van de dure kosten die er kunnen zijn, bijvoorbeeld voor extra hulpmiddelen of de leefkost vervoer. Daarnaast is solidariseren over de gehele groep van gebruikers niet gemakkelijk en wenselijk omdat de aard van de handicap, de zorgzwaarte en daardoor het gebruik van woon- en leefkosten (en de kosten ervan) ver uit elkaar liggen. Toch kunnen voorzieningen niet om de solidarisering heen, de toepassing ervan is in de meeste voorzieningen noodzakelijk om het nieuwe systeem van woon- en leefkosten betaalbaar te houden voor zowel de gebruiker als de voorziening. Een directeur van een voorziening getuigt over de reden en de manier waarop solidariteit wordt toegepast:

*R1.4: "(...) En we zaten met de spanning van de kosten van de reële situatie en de inkomsten van de mensen. Op dit moment betalen de gebruikers nu wel meer dan vroeger, maar nog altijd niet wat ze eigenlijk zouden moeten betalen om de werkelijke kosten te betalen en de andere gebruikers die betalen eigenlijk meer dan de werkelijke kost, om zo de kosten van de gebruikers uit het dagcentrum een beetje te compenseren, die houden elkaar in evenwicht."*

Een laatste vorm van solidariteit werd aangekaart door een voorzitterspaar van een collectief overlegorgaan. Om de kosten in hun voorziening te drukken voor de bewoners, organiseren de ouders van de gebruikers zelf ontspanningsactiviteiten voor hun zoon, dochter, broer of zus én alle medebewoners.

*R5.3: "De ouders vangen wel veel activiteiten op. Hier komen ze op 'n zondag weleens met een groep, bij de anderen gaan ze weleens een pannenkoek eten. De organisatie van deze activiteiten bleef wel gelijk. Maar het is wel een manier om de kosten te verlagen. En dat was ook al bij het vorige systeem zo."*

## 6 Knelpunten

Naast de betaalbaarheid van het systeem haalden de directeurs enkele knelpunten die verbonden zijn aan het systeem van woon- en leefkosten. Een aantal knelpunten zijn al voorheen besproken en zullen dus hier niet aan bod komen. Deze zijn:

1. De negatieve impact van corona op de werking van het collectief overleg en de informatiedeling naar gebruikers en hun netwerken;
2. De veranderende onderhandelingsrelatie tussen voorziening, de gebruiker en hun netwerk: het financiële aspect van de zorg primeert nu in de gesprekken met de gebruiker;
3. De samenstelling en vertegenwoordiging van het collectief overlegorgaan. Loyaliteit staat in de weg van een kritische ingesteldheid;

4. De complexiteit van de materie van woon- en leefkosten voor zowel de VZA's als voor de gebruikers en hun netwerk;
5. De te lage tegemoetkomingen en het stopzetten van de gereserveerd inkomen en de socioculturele tegemoetkoming die zorgen voor betaalbaarheidsproblemen bij gebruikers.

In de volgende alinea worden nog drie andere knelpunten besproken.

### **6.1 Behoeden voor keuzes van het netwerk van de gebruiker en de bewindvoerder**

Door de toenemende financiële logica zijn gebruikers, netwerken en bewindvoerders zich bewuster van de kosten van het wonen en leven in een voorziening. Het netwerk van gebruikers en bewindvoerders bepalen vaak in plaats van de gebruiker, de afspraken over de zorg en het wonen en leven in de voorziening. Deze keuzes kunnen gebaseerd zijn op wat het goedkoopste is en niet op wat het beste is voor diegene zij vertegenwoordigen. Ook directeurs geven aan dat zij dit meer opmerken. De voorzieningen geven aan dat zij vaak beter kunnen inschatten wat het beste zou zijn voor de gebruiker, omdat deze al jaren in de voorziening woont en leeft. Zo getuigt een medewerkster van een voorziening dat zij omwille van de mogelijke negatieve keuzes gemaakt door bewindvoerders of het netwerk de leefkost 'ontspanningsactiviteiten' verplicht heeft gemaakt:

*R4.1: "Waar dat we wel ons voor willen behoeden is dat bepaalde bewindvoerders of netwerken omwille van financiële redenen keuzes zouden maken voor de cliënt die mogelijks een gevolg hebben op hun zorg en ondersteuning. Bv. het aantal uitstappen dat ze maken. (...) Nu zijn er ook allemaal kosten aan verbonden aan die activiteiten en uitstappen. En we hebben er als organisatie voor gekozen om dat niet als keuzeoptie vast te leggen, om te voorkomen dat netwerken of advocaten ervoor zouden kiezen dat die uitstappen te veel kosten of het familielid mag dan niet op uitstap gaan."*

### **6.2 Toenemende administratie**

Een zevend knelpunt wordt door meer dan de helft van de deelnemers aan de focusgroepen eerder omschreven als een 'uitdaging' en dat is de toenemende administratieve lasten voor het administratief, verzorgend en sociaal personeel. De zorgteams in de voorzieningen, de sociaal werkers, orthopedagogen, verpleegsters en zorgkundigen moeten registreren welke gebruiker gebruik maakt van welke woon- en leefkost. Voorzieningen hebben extra investeringen gedaan om de bijkomende administratie die gepaard gaat met de implementatie van de woon- en leefkosten mogelijk te maken. Deze investeringen waren bv. de aankoop van een nieuw computerprogramma of de aanwerving van een extra werkracht. Het vaststellen van de inhoud en de reële prijszetting van de woon- en leefkosten waren voor al het administratieve en financiële personeel arbeidsintensief.

*R4.1: "De grootste verandering voor ons is vooral op het vlak van administratie, om alles goed bij te houden. We hebben ook extra investeringen moeten doen om te kunnen werken met 'zorg online'. Maar we hebben dus een extra module 'facturatie' eraan toegevoegd."*

### **6.3 Woon- en leefkosten onlosmakelijk verbonden met aantal actuele beleidsvraagstukken**

Een achtste knelpunt slaat op het gevoel dat de voorzieningen hebben dat de overheid aan de hand van zijn gevoerde beleid de verantwoordelijkheden lijkt door te schuiven naar de voorzieningen. Zo vormen



de constante veranderingen in het gehandicaptenbeleid voor onzekerheden en dienen voorzieningen hierdoor hun interne beleid vaak aan te passen of moeten ze creatieve oplossingen zoeken voor problemen die zij niet gecreëerd hebben. Er heersen vooral bezorgdheden over de volgende vier beleidsvraagstukken: de VIPA-subsidie, de correctiefase 2, het beleid omtrent de hulpmiddelen en de te lage nieuwe inschalingen. Deze beleidsvraagstukken zorgen voor financiële vraagstukken waarvan, volgens de deelnemers aan de focusgroepen, uiteindelijk de gebruiker de lasten van zal dragen. Deze vraagstukken kunnen volgens de bevraagde voorzieningen moeilijk losgekoppeld worden van de implementatie van woon- en leefkosten.

De directeurs van voorzieningen duiden dat de VIPA-regeling en de regeling omtrent de woon- en leefkosten onvoldoende op mekaar zijn afgestemd. Ten eerste is het voor diegene die al hebben mogen gebruik maken van een VIPA-subsidie onduidelijk voor welke bewoner ze die subsidie mogen aftrekken en of ze dit solidair willen doen naar alle gebruikers van alle (andere) gebouwen. Het is moeilijk voor de voorzieningen om de VIPA-subsidie in een 'infrastructuurforfait' te gieten. Ten tweede is het voor diegene die een masterplan voor nieuwe gebouwen hebben en willen gebruik maken van de VIPA-subsidie nu al duidelijk dat die gebouwen te duur zullen zijn voor hun gebruikers. In principe zou aan hen de reële kostprijs van dat nieuwe gebouw doorgerekend moeten worden.

*R4.2: "(...) Maar dat maakt het ingewikkeld als we de aftrek van de VIPA-forfait moeten solidariseren over heel de voorziening want er zijn nog historische VIPA-subsidies. Dat is eigenlijk echt een heel ingewikkeld verhaal."*

*R4.3: "Als het gaat over VIPA ben ik zeer blij dat ik een financiële collega heb die zijn eigen daar mee bezig houdt!"*

Correctiefase twee zorgt ervoor dat voorzieningen personeel hebben dat niet langer gesubsidieerd wordt. Deze voorzieningen merken evenwel dat deze personeelsinzet essentieel is om de kwaliteit en de continuïteit van de zorg te kunnen blijven garanderen.

*R2.2: Ik vind ook dat er verschillende zaken gans het woon- en leefkosten-verhaal ook een stuk doorkruisen. Een van de belangrijkste factoren is de correctiefase 2; bij ons heeft dat een zeer grote impact waardoor dat u verhaal van woon- en leefkosten toch wel in een ander daglicht komt te staan ook he. En die evolutie staat ook los van de andere evolutie.*

Ook het beleid over de hulpmiddelen is volgens enkele directeurs onvoldoende afgestemd op het beleid van de woon- en leefkosten. Hulpmiddelen zijn individuele aankopen die de zorg, het wonen en het leven van de gebruiker kwaliteitsvoller maken, deze zijn weliswaar duur en vaak onbetaalbaar voor een gebruiker (en zijn netwerk) om deze naast de woon- en leefkosten nog eens te betalen met hetzelfde inkomen. Een hulpmiddel aankopen en de kost solidair delen onder andere bewoners (en het gebruik dan ook delen) is een mogelijke oplossing volgens de participanten, maar de wetgeving hierover is volgens hen niet duidelijk. Daarnaast laat de wetgeving het ook maar toe om telkens 1 van hetzelfde hulpmiddel aan te kopen waardoor gebruikers die zowel ambulante als residentiele zorg genieten, dit hulpmiddel missen op een van deze twee plekken.

*R3.2: "(...) En die onduidelijke regelgeving belemmert de betaalbaarheid. Als de VZA voor alles de rekening moet betalen, de VZA heeft geen andere middelen dan de middelen dat ze moeten vragen aan de gebruiker. Dus het keert terug naar de gebruiker. En je kan niet oneindig solidariseren, zeker niet voor zo dure hulpmiddelen."*

4.2: *“Die financiële problemen die gecreëerd worden door dat hulpmiddelen-verhaal hebben gevolgen voor de cliënt. De cliënt die thuis zit wilt een hulpmotor krijgen bij zijn rolstoel, maar vanaf dat hij te lang in de voorziening is, heeft hij daar geen recht meer op. Dus als zijn oude moeder dan bij hem op bezoek komt en met die rolstoel dan moeten wij die hulpmotor, of moet zij die zelf betalen. Dat zijn zo van die discussie die over betaalbaarheid gaan en waarbij de overheid gewoon de factuur doorstuurt.”*

Enkele directeurs van voorzieningen stellen zich ook vragen bij de inschaling van de zorgzwaarte. Hierdoor zijn er minder middelen voor gebruikers met een grotere zorgzwaarte, bestaat de kans op ‘cherry picking’ bij de voorzieningen en zullen gebruikers meer shoppen en prijzen voor de aangeboden zorg vergelijken.

R2.3: *“Aan de vragen die je nu binnenkrijgt, daar zijn veel mensen bij die eigenlijk een veel te grote zorgvraag hebben voor een veel te klein budget en met de problematieken die we al hebben is het moeilijk om daar aan tegemoet te komen om daar ook die überhaupt een DVO aan te bieden omdat dat hen nog verder in de problemen gaat brengen omdat je diegene die het nu al niet kunnen betalen binnen in de organisatie dat je die al moet nemen dus om dan nog extra spijtig genoeg om die nog hulp aan te bieden dat dat heel moeilijk wordt.”*

## **7      Opportunities**

In de focusgroepen formuleerden de algemeen directeurs van de voorzieningen enkele opportuniteiten die gepaard gaan met de invoering van het nieuwe systeem van woon- en leefkosten. Deze zijn zowel te identificeren op het niveau van de gebruiker en zijn netwerk als op het niveau van de voorziening.

### **7.1      Niveau van de gebruiker en zijn netwerk**

Het nieuwe systeem van woon- en leefkosten biedt een veel transparanter inzicht in de kosten die een gebruiker moet betalen. Een deelnemer van de focusgroep noemde het systeem van persoonlijke bijdrage zelfs een ‘blackbox’. Hiermee bedoelde hij dat cliënten een dagprijs betaalden maar eigenlijk niet weten wat daar allemaal in zat en hoe dat betaald werd. Daarnaast maakt het gebruik van een systeem van woon- en leefkosten de kosten ook objectiever: zo staan de prijzen en eventuele mogelijkheden tot prijsstijgingen omschreven in de IDO’s.

Tot slot biedt het ook meer keuzemogelijkheden en flexibiliteit aan de gebruiker doordat voorzieningen meer keuzemogelijkheden hebben geïmplementeerd in hun systemen. Denk hierbij aan de consumptie van maaltijden of het gebruik van de was- en strijkservice.

### **7.2      Niveau van de voorziening**

Op het niveau van de voorziening omschrijven een aantal voorzieningen voordelen of opportuniteiten die verbonden zijn aan het systeem van woon- en leefkosten.

Ten eerste zou er onder andere door de implementatie van woon- en leefkosten meer sociaal ondernemerschap zijn. Onder andere door de invoering van de PVF en de woon- en leefkosten ontstaan er ook meer samenwerkingsverbanden met privaat initiatieven en/of ouderinitiatieven. Deze samenwerkingen worden aangegaan om kennis te delen en personeel(skosten) te delen. Op lange

termijn verwachten de directeurs dat als de zorgzwaarte van de gebruiker in zo een initiatief te groot wordt, deze verhuist naar de voorzieningen waarmee al wordt samengewerkt.

*R1.2: We hebben samenwerkingen, wij trekken die kaart. Ook financieel is dat goed voor secundaire functies zoals een duurzaamheidsmanager en GDPR-verantwoordelijke dat dat gedeeld wordt, dat je dat in huis haalt. Want als kleine voorziening die in huis halen gaat niet want dat is peperduur. En in een samenwerking met andere collega's en ook een stuk intersectoraal met woonzorgcentra omdat zij ook zullen moeten overschakelen op persoonsvolgende financiering. Uw samenwerkingen is om uw bestaanszekerheid op lange en middellange termijn te vrijwaren. En ik heb de indruk van onze voorziening dat we daar ver in staan, we wapenen ons voor de toekomst.*

Daarnaast juichen de voorzieningen toe dat er nu meer debat is over de interne werking en de kostenstructuur. Dit kan leiden tot een meer efficiënte en effectieve werking.

## **8 Conclusies op basis van het kwalitatief deel**

We structureren deze paragraaf aan de hand van de vijf onderzoeksvragen

10. Welke sociale correcties en solidariteitsmechanismen voeren de zorgaanbieders door in het systeem en hoe en op welke manier houden ze rekening met de betaalbaarheid vanuit het perspectief van de gebruiker?
11. Op welke manier bieden de zorgaanbieders transparantie aan de PmH?
12. Welke rol heeft de gebruikersraad in de ontwikkeling van het systeem van woon- en leefkosten?
13. Welke knelpunten en sterktes verbinden de zorgaanbieders aan het nieuwe systeem van woon- en leefkosten?
14. Welke impact heeft het nieuwe systeem op de organisatie van de zorg?

### **8.1 Sociale correcties en solidariteitsmechanismen**

Bij het bespreken van de gezette prijsnormen en betaalbaarheidsproblemen van gebruikers vertelden de deelnemers van de focusgroepen dat het hanteren van een forfaitprijs, een globale prijs, een manier is om de betaalbaarheid van de woon- en leefkosten te garanderen. Het aanrekenen van de reële prijs zou voor sommige eerdergenoemde groepen van gebruikers te duur zijn om nog gebruik te kunnen blijven maken van de zorg. Er geldt daarenboven voor velen een zorggarantie waardoor continue zorg moet gegarandeerd worden.

De grote meerderheid van de voorziening maakt gebruik van een forfaitprijs voor de voeding, drank en de huur/ gebruik van de kamer en ze motiveren dit als een vorm van 'solidariteit' onder de gebruikers. Voor hen is dit een vorm van koude solidariteit: specifieker een vorm van 'risicosolidariteit', waardoor bepaalde groepen minder zwaar in de kosten moeten delen. De risico's geïdentificeerd in de focusgroepen zijn: 1) een zware zorgnood, 2) ouderdom, 3) armoede en 4) geen keuzemogelijkheden van kamer. Een tweede vorm van solidariteit is 'subsidiërende solidariteit'. Bij de woon- en leefkosten hebben we hier over de aftrek van de VIPA-forfait die samengaat met de VIPA-subsidieregelgeving. Een laatste vorm van solidariteit is er een waar ouders van gebruikers zelf activiteiten organiseren voor hun

zoon, dochter, broer of zus én alle medebewoners. Dit is een vorm van warme, eenzijdige, informele solidariteit.

## **8.2 Transparantie bieden**

Bij het informeren van gebruikers en hun netwerken hebben de voorzieningen die de overstap naar het systeem van woon- en leefkosten hebben gemaakt voor 2020 geen rekening moeten houden met maatregelen tegen het verspreiden van het coronavirus. Vanaf maart 2020 golden strenge maatregelen waardoor het delen van informatie over het nieuwe systeem van woon- en leefkosten op een andere manier moest georganiseerd worden.

De voorzieningen die voor 2020 de overstap maakten hebben alle grote informatierondes, - presentaties en bijeenkomsten gegeven waar het mogelijk was voor de gebruikers, hun netwerken en bewindvoerders om zich te informeren en vragen te stellen bij onduidelijkheden.

De voorzieningen die in 2020 of in 2021 de overstap dienden te maken waren niet in de mogelijkheid om grote evenementen te organiseren waarbij veel (externe) personen aanwezig zijn. Zij maakten gebruik van andere kanalen om hun informatie te delen. Het organiseren van online meetings met netwerken werd in mindere mate georganiseerd. Vragen konden zowel telefonisch of via e-mail gesteld worden, face-to-face contact werd zoveel mogelijk vermeden omwille van de toen geldende coronamaatregelen.

In enkele voorzieningen worden ook personeelsleden betrokken bij het proces van implementatie van de woon- en leefkosten. Daarnaast werden ook personeelsleden ingelicht over het verloop en het beleid van de toekomstige woon- en leefkosten en dit omdat ze ten eerste zelf meer moeten registreren en omdat zij zelf een informatiebron zijn voor gebruikers en hun netwerk.

De grote meerderheid van de deelnemende voorzieningen hebben hun prijslijsten niet op hun website gezet. Enkele voorzieningen staan hier twijfelachtig of zelfs weigerachtig tegenover en dit omdat men zich afvraagt: zijn deze prijzen wel te vergelijken en wat vergelijk je dan? De voorziening willen niet in beeld komen met hun prijzen, maar met hun pedagogisch project. Daarnaast kijkt men vooral de kat uit de boom ten op zichten van andere voorzieningen en wacht men af tot anderen hun tarieven publiekelijk maken. Tot slot is het ook zo dat voorzieningen nog evaluaties en aanpassingen plannen aan het systeem van woon- en leefkosten. Voorzieningen bieden wel graag informatie aan als men telefonisch of contact opneemt via e-mail.

## **8.3 Rol van het collectief overlegorgaan**

Uit deze kwalitatieve studie blijken drie rollen van het collectief overlegorgaan. Ten eerste werden de collectief overlegorganen enkel geïnformeerd. Dit wilt zeggen dat het volledige systeem al werd uitgewerkt door de voorziening en dat het COO het te horen kreeg, geen aanpassingen meer kon doen en hun akkoord moesten geven. Ten tweede werden sommige COO geconsulteerd. Deze collectief overlegorganen hadden de mogelijkheid om opmerkingen te geven en aanpassingen te doen aan details van het vooraf uitgewerkte systeem van woon- en leefkosten. Bij een minderheid van de voorzieningen was het collectief overlegorgaan, of een aantal leden, een actieve partner. Zij hadden medezeggenschap over hoe het systeem er zou moeten gaan uitzien in de voorzieningen en zaten vanaf de start van het proces mee aan de onderhandelingstafel.

De goede werking van het collectief overlegorgaan werd verhinderd door enkele moeilijkheden. Ten eerste was er de tijdsdruk en de coronamaatregelen die ervoor zorgden dat samenkomsten en discussiemomenten met collectief overlegorganen niet georganiseerd of amper mogelijk waren. Ten tweede was de samenstelling van de collectief overlegorganen niet goed voor het organiseren van goede discussiemomenten. Het onderwerp leent zich niet toe om dit diepgaand te bespreken met een collectief overlegorgaan, als dit vooral of enkel uit gebruikers zelf bestaat. Ten derde belemmert de loyaliteit van vertegenwoordigers in het COO dat men zich kritisch stelt ten opzichte van de voorstellen van de voorziening. Ten laatste was er een gebrek aan transparantie van enkele documenten van de VZA tegenover de voorzitters van collectief overlegorganen.

#### **8.4 Knelpunten en sterktes verbonden aan het systeem van woon- en leefkosten**

In totaal worden door de voorzitters van collectief overlegorganen en de directeurs van de vergunde zorgaanbieders acht knelpunten naar voren gebracht in de focusgroepen. In de eerste plaats bemoeilijkte de pandemie de werking van het collectief overleg en de informatiedeling naar gebruikers en hun netwerken. Ten tweede wijzen de vergunde aanbieders op de veranderende onderhandelingsrelatie tussen voorziening, de gebruiker en hun netwerk, waardoor het financiële aspect van de zorg gaat primeren. Ten derde wijzen de vergunde zorgaanbieders op de complexiteit van de materie van woon- en leefkosten voor zowel de VZA's als voor de gebruikers en hun netwerk. De verandering naar woon- en leefkosten kwam voor de gebruikers te snel na de invoering van PVF. Het samenstellen van nieuwe IDO's verliep vlot, doch gaf men aan dat het moeilijke materie is om uit te leggen aan gebruikers. Voor VZA's was het ook niet duidelijk hoe het systeem diende geïmplementeerd te worden. Vele zijn pas in januari 2021 volledig overgestapt op het nieuwe systeem. De vergunde zorgaanbieders wijzen ten vijfde ook op de te lage tegemoetkomingen en het stopzetten van de gewaarborgd inkomen en de socioculturele toelage die zorgen voor betaalbaarheidsproblemen bij gebruikers. Betaalbaarheidsproblemen worden vooral gesignaleerd bij: een aantal specifieke groepen, zoals gebruikers van een dagcentrum, GES-bewoners, gebruikers die niet 7/7 verblijven in de voorziening maar wel de volledige woonkosten moeten betalen, gebruikers met een laag inkomen. Een zesde knelpunt is dat het nieuwe systeem van woon- en leefkosten ervoor kan zorgen dat bewindvoerders en netwerken vooral kiezen op basis van financiële argumenten en minder op basis van de zorg- en ondersteuning waarmee de PmH het best geholpen is. Een zevende knelpunt is de toenemende administratie. De implementatie van het systeem van woon- en leefkosten zorgde bij de voorbereiding voor extra werklust- en druk bij het administratief en financieel personeel. Een achtste en laatste knelpunt zijn de toenemende verantwoordelijkheden. De voorzieningen hebben het gevoel dat zij veel meer dan vroeger verantwoordelijkheden van de overheid overnemen. Zo moeten zij nu zorgen voor oplossingen voor betaalbaarheidsproblemen van gebruikers en ervaren zij moeilijkheden met beleidshervormingen- of beslissingen die volgens hen niet op elkaar zijn afgestemd en waarvoor zij opnieuw oplossingen moeten zoeken (bv. betaalbaarheid van hulpmiddelen, de aftrek van VIPA-subsidies en de problemen met correctiefase 2).

Daarnaast wezen de vergunde zorgaanbieders op twee sterktes, een meer efficiënte organisatie en meer keuzemogelijkheden voor de gebruiker. Door middel van een analyse van de boekhouding kreeg de voorziening een transparant zicht op hoeveel de woon- en leefkosten nu bedragen voor de voorziening en hoe ze deze kunnen doorrekenen aan de gebruiker. Het daagde voorzieningen uit om bepaalde kostenplaatsen zoals de poetsdienst, de keukendienst, de wasdienst en vervoer van naderbij de onderzoeken of deze efficiënter en goedkoper konden georganiseerd worden. De oefeningen die de

voorzieningen moesten maken om zowel een systeem van woon- en leefkosten te implementeren alsook goedkoper te maken voor gebruiker en voorziening zelf, leidde volgens de algemeen directeurs tot een meer efficiënte en effectieve organisatie. De zorg wordt niet volledig vraaggestuurd, maar de zorg is meer vraaggestuurd als in het vroegere bijdragensysteem. Dit maakt dat er meer keuzemogelijkheden worden gecreëerd en dat dat de gebruiker en zijn netwerk kritischer zijn ten opzichte van de aangeboden kosten verbonden aan de woon- en leefkosten in de voorziening. Al hangt 'het maken van keuzes' af van de zorgzwaarte en de handicap van de persoon en dienen de keuzes vaak gemaakt te worden door het netwerk of bewindvoerders.

### **8.5 Impact van het nieuwe systeem op de organisatie van de zorg**

Het nieuwe systeem van woon- en leefkosten heeft een impact op de organisatie van de zorg. Tegelijkertijd gaven de deelnemers aan de focusgroepen aan dat dit vooral ligt aan de gehele implementatie van de persoonsvolgende financiering de vele beleidsveranderingen die daarmee gepaard gaan. We maken een onderscheid tussen vier vormen van impact die de vergunde zorgaanbieders benoemen.

Ten eerste zet het systeem van woon- en leefkosten aan tot meer sociaal ondernemerschap. Zo wordt er onderzocht hoe de organisatie efficiënter en effectiever kan werken, doet men aan schaalvergroting door te fusioneren, kan de voorziening zelf meer keuzes maken en zijn er meer samenwerkingen met kleinschalige ouder- en privéinitiatieven. Tegelijkertijd geven de vergunde zorgaanbieders dat zij liever niet moeten concurreren met andere voorzieningen.

Ten tweede leidt het systeem tot een nieuwe onderhandelingsrelatie tussen de voorziening en de gebruiker. Dit zorgt langs de ene kant voor spanningen, dit is namelijk een nieuwe positie voor beide partijen. Langs de andere kant kan dit zorgen voor autonomie en empowerment van de gebruiker en een meer kwaliteitsvol en vraaggestuurde zorg georganiseerd door de voorziening.

Ten derde wijzen de vergunde zorgaanbieders erop dat betaalbaarheidsproblemen de zorgcontinuïteit kunnen belemmeren. Ondanks mogelijke betalingsproblemen moet de zorggarantie door de voorzieningen gegarandeerd blijven. Verder kunnen betaalbaarheidsproblemen, en zeker de betaalbaarheid van de leefkost 'vervoer' leiden tot minder gebruik van de diensten van de voorziening en dus ook een gevaar vormen voor de bestaanszekerheid en de continuïteit van de voorziening zelf.

Ten vierde zorgt het systeem van woon- en leefkosten voor een nieuwe opdracht voor voorzieningen, met name het vinden van oplossingen voor betaalbaarheidsproblemen. Dit is voor de voorzieningen nieuw en valt niet in goede aarde omdat zij vinden dat dit de verantwoordelijkheid van de overheid moet blijven. De inkomens moeten volgens hen omhoog zodat de kwaliteit van de zorg en de bestaanszekerheid van de voorziening gegarandeerd kan blijven.

## Hoofdstuk 6

### Conclusies en beleidsaanbevelingen

In dit slothoofdstuk worden de resultaten van alle onderzoeksfasen samengebracht. We vatten ze samen in negen conclusies en een slotbeschouwing. Naast deze conclusies stellen de onderzoekers tevens een vijftal beleidsaanbevelingen voor. We identificeren een aantal domeinen waar er zich nog hiaten bevinden en verbetering mogelijk is en formuleren een aantal actiepunten.

#### **1 Een late start van het ontwikkelingsproces van het systeem van woon- en leefkosten**

De deelnemende voorzieningen zijn relatief laat begonnen met de uitwerking van het systeem van woon- en leefkosten. Gemiddeld heeft een vergunde zorgaanbieder ongeveer een jaar gewerkt aan de ontwikkeling van het systeem. Heel wat voorzieningen wezen op het gebrek aan informatie en op het feit dat het nieuwe systeem tot ongerustheid leidde in de voorziening. Voor de definitie van de woon- en leefkosten heeft een grote meerderheid zicht gebaseerd op het Besluit van de Vlaamse Regering.

#### **2 Richtinggevende principes: de werkelijke kosten als leidraad**

Bij de ontwikkeling van het systeem van de woon- en leefkosten kunnen er verschillende principes gehanteerd worden. Zo kan de vergunde zorgaanbieder zich baseren op de werkelijke prijs, op de gebruikersbijdrage die in het verleden werd geïnd en/ of op solidariteit tussen de gebruikers. ‘De werkelijke, reële prijzen’ in combinatie met ‘betaalbaarheid voor de gebruiker’ zijn de richtinggevende principes voor de helft van de vergunde zorgaanbieders. Uit de focusgroep bleek dat alle deelnemende Vlaamse zorgvoorzieningen voor personen met een handicap zich gebaseerd hebben op de reële kosten in de voorziening. Ongeveer 40% van de voorzieningen geeft aan dat zij bij de prijszetting van de woon- en leefkosten zich (ook) hebben laten leiden door het oude systeem van de gebruikersbijdrage. De term solidariteit wordt op een uiteenlopende manier ingevuld. Het kan gaan om solidariteit tussen personen met een hoge en lagere zorgnood, tussen personen met een hoger en lager inkomen of om eenzelfde prijs voor verschillende types van kamers.

In 80% van de voorzieningen kunnen de individuele gebruikers niet op eigen verzoek afwijken van het systeem van woon- en leefkosten dat is goedgekeurd door het collectief overlegorgaan. Het gaat dus in de meeste gevallen om een systeem waarop weinig of geen individuele afwijkingen mogelijk zijn. Slechts een minderheid van de voorzieningen heeft bij de ontwikkeling van het nieuwe systeem samenwerking met nieuwe leveranciers onderzocht.

#### **3 De prijszetting: pakketten domineren maar met uiteenlopende inhoud**

Als we naar het specifieke systeem van prijszetting kijken, wordt snel duidelijk dat er een zeer grote diversiteit aan systemen is ontwikkeld. De reden waarom deze zo verschillen is omdat de regelgeving toelaat dat voorzieningen zelf kunnen beslissen over de principes, de prijs en over (eventueel in samenspraak met het collectief overlegorgaan) hoe zij die woon- en leefkosten aanrekenen. Elke voorziening heeft aan de hand van een analyse van de boekhouding prijzen geplakt op woon- en

leefkosten. De (historiek van de) boekhouding en visie/filosofie van de voorziening bepalen dus voor een groot deel de manier van prijszetting van het systeem van woon- en leefkosten.

In de studie maken we een onderscheid tussen drie types van prijszetting. Een eerste type is een 'pakket'. De meerderheid van de voorzieningen bieden dan enkele of alle woon-en leefkosten via een pakket aan. De inhoud van die pakketten verschilt. Pakketten worden forfaitair aangerekend, maar de wijze waarop kan variëren, bijvoorbeeld per eenheid van afname, per dag, per week of per maand. Indien een voorziening een woon- of een leefkost niet aanrekenet via een pakket, dan is de prijszetting in de meeste gevallen wel nog steeds met een opdracht tegen globale prijs per kost. Dit betekent dat er per kostenpost een forfaitair bedrag is voorzien.

Woonkosten zoals het gebruik van de kamer, gemeenschappelijke ruimtes en leefkosten zoals voeding, drank, vervoer en schoonmaak van de woning kunnen naast een opdracht tegen globale prijs ook aangerekend worden met een 'opdracht tegen prijslijst'. Dit doen slechts een minderheid van voorzieningen. De 'opdracht tegen prijslijst' wilt zeggen dat er voor deze woon- en leefkosten een soort van 'menu' bestaat waarbij gebruikers verschillende keuzes hebben en die keuzes gekoppeld zijn aan verschillende prijzen. Specifieke woon- en leefkosten, zoals de nutsvoorzieningen of medicatie worden opvallend meer met een opdracht tegen terugbetaling aangerekend. Dit wilt zeggen dat de aangerekende prijs gelijk is aan de werkelijke prijs en dat er betaald wordt naar de grootte van de afname ervan.

Daarnaast is ook gevraagd naar de specifieke prijszetting voor de leefkost 'vervoer' en voor de woonkost 'gebruik/ huur van de kamer, studio, woning, appartement'. Er zijn, zoals te verwachten valt, verschillen tussen de prijszettingen voor collectief en individueel vervoer. Een derde van de voorzieningen zegt dat zij voor het organiseren van collectief vervoer beroep doet op een externe aanbieder. De prijszetting is via een opdracht tegen globale prijs of opdracht tegen prijslijst. 44% van de voorzieningen zegt dat zij voor het organiseren van individueel vervoer beroep doen op een externe aanbieder. De prijszetting is via een opdracht tegen globale prijs, opdracht tegen prijslijst of opdracht tegen terugbetaling. Voor zowel collectief als individueel vervoer worden de prijzen vooral bepaald door de afstand, de brandstofprijzen, het aantal passagiers en de verzekering van het voertuig.

Bijna 50% van de vergunde zorgvoorzieningen hanteren verschillende prijzen voor de huur of gebruik van de kamer. De voornaamste twee redenen voor dit prijsverschil zijn de oppervlakte van de kamer en of er al dan niet eigen sanitair is.

Het werken met pakketten vereenvoudigt de administratie van voorzieningen, maar de veelheid aan systemen maakt het erg moeilijk om vergelijkingen te maken tussen voorzieningen en om overkoepelende conclusies te formuleren voor het geheel van vergunde zorgaanbieders, ook al omdat de inhoud van pakketten sterk kan verschillen. Dit betekent eveneens dat het voor de gebruiker heel moeilijk wordt om vergunde zorgaanbieders met mekaar te vergelijken en een doordachte keuze te maken op basis van de prijzen in een voorziening.

#### **4 Heel wat acties om de betaalbaarheid voor de gebruiker te garanderen**

De overgrote meerderheid van de voorzieningen heeft voor alle gebruikers onderzocht wat het effect is van de invoering van de woon- en leefkosten op hun facturen. Twee derde van de voorzieningen vreest voor te hoge prijzen voor een deel van de gebruikers. Er zijn volgens de deelnemende voorzieningen meerdere redenen voor de onbetaalbaarheid van het systeem. Ten eerste is er een tekort aan inkomen



en dit omdat het inkomen van een persoon met een handicap te laag is, omdat personen die in een voorziening verblijven 28% van de integratietegemoetkoming verliezen en ook omdat zowel het gewaarborgd inkomen als de socioculturele toelage afgeschaft zijn sinds januari 2021. Ten tweede wijzen de voorzieningen op het feit dat de gebruikers te veel kosten maken in de voorziening, waardoor ze niet alle kosten kunnen dragen. Ten derde wijzen de voorzieningen er ook op dat niet alle personen al hun sociale rechten en voordelen uitputten, waardoor ze niet beschikken over het inkomen waarop ze recht hebben.

De overgrote meerderheid van de voorzieningen zegt stappen te nemen om de woon- en leefkosten betaalbaar te houden. Wat betreft de acties die voorzieningen ondernemen om de betaalbaarheid te verbeteren, zet een op twee van de voorzieningen in op het zoeken naar goedkopere oplossingen voor bepaalde woon- en leefkosten. Een op twee van de zorgaanbieders maakt afspraken met het OCMW. Een op drie van de voorzieningen zetten in op rechtenverkenning. Een op vijf gebruikt giften en inkomsten uit fundraising om het betaalbaar te houden voor de gebruiker. Ongeveer de helft van de voorzieningen zoekt naar collectief goedkopere oplossingen en stelt ook individuele oplossingen voor in geval van een betaalbaarheidsprobleem bij een specifieke gebruiker. Een op vijf zoekt louter collectief goedkopere oplossingen voor alle gebruikers. Drie vierde van de voorzieningen zegt actie te ondernemen om de leefkost 'vervoer' betaalbaar te houden, door zelf financieel in te staan voor een deel van de kosten van vervoer of een deel niet door te rekenen aan de gebruiker.

We kunnen dus besluiten dat de meeste voorzieningen zich bewust zijn van de mogelijke betaalbaarheidsproblemen van de gebruikers. Acties zijn nodig omdat de vergunde zorgaanbieders de financiële gezondheid van de voorziening willen bewaken. Het wegvallen van het gewaarborgd inkomen en de socioculturele toelage zorgen ervoor dat het voor de gebruikers met het laagste inkomen moeilijk wordt om de woon- en leefkosten te kunnen betalen. Tegelijkertijd gaan voorzieningen niet akkoord met de trend dat zij nu moeten instaan voor het oplossen van de betaalbaarheidsproblemen van de gebruiker, een taak die vroeger werd opgenomen door het VAPH. Het brengt extra werk en verantwoordelijkheden met zich mee die zij op een uiteenlopende wijze invullen.

## **5 Het collectief overleg: eerder informeren dan samen beslissen**

Bijna alle vergunde zorgaanbieders hebben een collectief overlegorgaan. Het gemiddeld aantal personen in het collectief overleg is 14,5 personen. Het collectief overlegorgaan heeft vier rollen vervuld bij het ontwikkelen van het systeem van woon- en leefkosten: (1) het collectief overlegorgaan wordt geïnformeerd, (2) het collectief overlegorgaan krijgt de kans om het systeem te bespreken, (3) het collectief overlegorgaan wordt actief betrokken in het ontwikkelingsproces en (4) er wordt rekening gehouden met opmerkingen of advies van het collectief overlegorgaan. De overgrote meerderheid van de zorgaanbieders heeft het collectief orgaan geïnformeerd, zoals ook door de regelgeving wordt gestipuleerd. Ongeveer een op drie heeft het systeem besproken met het collectief overlegorgaan en een kleine minderheid heeft het collectief overleg actief betrokken in het ontwikkelingsproces.

Aangezien de overgrote meerderheid van voorzieningen enkel het collectief overleg informeert, bevindt het grootste deel van de voorzieningen zich op de laagste trap van de participatieladder die de mate van invloed op de besluitvorming uitdrukt. Het is duidelijk dat de voorzieningen voor de bepaling van de woon- en leefkosten de financiële gezondheid van de voorziening willen bewaken en dat zij de bepaling van de woon- en leefkosten beschouwen als het thema waar zij als sociaal ondernemer het laatste woord hebben.

## **6 Financiële logica domineert: de rekening moet kloppen**

Bij de ontwikkeling van de woon- en leefkosten domineert een financiële logica. Bij de start van de creatie van een systeem van woon- en leefkosten maakten de voorzieningen de rekening. Aan de hand van de boekhouding berekende men hoeveel de woon- en leefkosten bedragen en hoe deze best aangerekend konden worden zodat deze de werkelijke kosten voor de voorziening zouden dekken. De meerderheid van de voorzieningen voerden dan ook simulaties uit om de impact van de verschillende modellen van systemen van woon- en leefkosten voor de gebruiker te controleren. Er werd daarnaast nagedacht over hoe de werking goedkoper kon gemaakt worden voor de gebruiker door bv. diensten uit te besteden of door het ontwikkelen van oplossingen die bijdragen aan de betaalbaarheid voor de gebruikers, zoals een solidariteitsfonds of het hanteren van forfaitaire prijzen. Tegelijkertijd is het belangrijk voor de bestaanszekerheid van de voorziening dat hun prijzen voor de woon- en leefkosten betaalbaar zijn voor de gebruikers zodat zij niet op zoek gaan naar een goedkopere voorziening.

Daarnaast wordt de factuur ook belangrijker voor de gebruiker en zijn netwerk. De budgetten en het inkomen van een persoon met een handicap zijn laag, waardoor zij genoodzaakt zijn om zo efficiënt mogelijk om te gaan met de beschikbare middelen. Verwacht wordt dat vooral jongere gebruikers en nieuwe gebruikers meer 'shoppingsgedrag' zullen vertonen. Zij zullen prijzen opvragen bij verschillende voorzieningen, deze vergelijken met als gevolg dat zij meer zullen onderhandelen met en tussen voorzieningen voor de meest passende en effectieve kostprijs.

## **7 Impact van het afschaffen van het gewaarborgd inkomen en de socioculturele toelage**

Betaalbaarheidsproblemen van gebruikers zijn een reëel probleem. Volgens de bevroegde voorzieningen zullen betaalbaarheidsproblemen zich vooral voordoen bij gebruikers met een lager inkomen (waaronder personen die gebruik maken van het systeem van tegemoetkomingen) en gebruikers die omwille van hun 'lichtere handicap' een groter uitgavenpatroon hebben om ten volle te kunnen participeren aan de samenleving. Ondanks de verbeteringen die de federale regering heeft aangebracht in het systeem van tegemoetkomingen blijven dit bijstandsuitkeringen. Het bedrag van de inkomensvervangende tegemoetkoming valt samen met de armoedegrens. De integratietegemoetkoming die bedoeld is om de extra kosten verbonden aan de handicap te compenseren, wordt bovendien met 28 % verminderd, wanneer de rechthebbende in een voorziening verblijft.

Het waren dan ook vooral deze personen die gebruik maakten van de socioculturele toelage en het gewaarborgd inkomen, die zij nodig hadden om hun uitgavenpatroon te bekostigen omdat de federale tegemoetkomingen niet voldoende zijn. Met het huidige uitgavenpatroon ontstaan er betaalbaarheidsproblemen omdat de middelen van het gewaarborgd inkomen en de socioculturele toelage+ ondergebracht zijn bij de zorgbudgetten en dus niet meer specifiek ingezet worden voor personen met betaalbaarheidsproblemen. Beide Vlaamse systemen waren voor een deel van de gebruikers echter cruciaal om het leven in de voorziening te kunnen betalen alsook om verdere integratie in de maatschappij mogelijk te maken. Op basis van deze studie kunnen we onmogelijk inschatten hoe groot deze populatie is. Die betaalbaarheidsproblemen zorgen ervoor dat deze gebruikers nu genoodzaakt zijn om meer rekening te houden met hun inkomen bij het maken van keuzes over hoe ze leven.

## **8 Nieuwe rol van de voorziening: oplossingen uitwerken om de betaalbaarheid voor de gebruiker te verbeteren**

Door de simulaties van de effecten van het systeem van woon- en leefkosten die de voorzieningen maakten, kwam aan het licht dat een deel van de gebruikers in de voorziening wellicht betaalbaarheidsproblemen zal ondervinden. De voorzieningen hebben de indruk dat vooral zij zelf op zoek moeten gaan naar oplossingen en geven in de focusgroepen aan dat zij van mening zijn dat dit eigenlijk niet hun rol is. Het hanteren van forfaitbedragen is een van de meest gebruikte maatregelen die door de voorzieningen worden genomen om de betaalbaarheid te garanderen. Dit mechanisme zorgt voor een evenwicht van sommige prijzen zoals bv. de huurkost voor het gebruik van de kamer of de kost voor voeding. Daarnaast dragen de voorzieningen zelf een deel van de leefkost 'vervoer' omdat de reële kost ervan onbetaalbaar is voor de gebruiker. Er worden ook solidariteitsfondsen aangelegd om individuele gebruikers te helpen. Voorzieningen bekijken met de gebruiker ook welke andere rechten zij nog kunnen openen waaruit een extra financieel voordeel kan gehaald worden. De laatste stap is naar het OCMW gaan. Een derde van de voorzieningen heeft al contacten gelegd met de lokale OCMW 's om mogelijkheden te bespreken.

## **9 Veranderde relatie met gebruiker: onderhandelen**

Het systeem van PVF impliceerde al een sterkere onderhandelingsrelatie tussen de voorziening en de gebruiker. Door de implementatie van de woon- en leefkosten, en de voorbereidingen verbonden hieraan (de analyse van de boekhouding), komt de financiële logica nog meer op de voorgrond bij de voorzieningen. Het systeem van woon- en leefkosten, waardoor de gebruiker nog meer keuzes kan en moet maken, versterkt het onderhandelingskarakter van de relatie tussen gebruiker en voorziening. Volgens de vergunde zorgaanbieders zijn het vooral jongere en nieuwe gebruikers die deze onderhandelingsruimte benutten. De bestaande gebruikers hebben een zekere loyaliteit ten aanzien van hun voorziening. De oudere gebruikers en netwerken zullen omwille van groot vertrouwen in de voorziening minder hun onderhandelingspositie gebruiken.

Voorzieningen zijn minder voorstander om hun systeem van woon- en leefkosten breed bekend te maken, omdat ze van mening zijn dat, gezien de grote diversiteit van systemen, die prijzen eigenlijk niet vergelijkbaar zijn. Bovendien willen ze in de eerste plaats hun pedagogisch project in de kijker plaatsen en gebruikers hiermee overtuigen. Dat is ook volgens hen de voornaamste reden waarom prijzen nog niet transparant worden gemaakt.

## **10 Slotbeschouwing: woon- en leefkosten als een onderdeel van vraaggestuurde zorg op een markt van zorgaanbieders:**

Het systeem van de persoonsvolgende financiering heeft als doel vraaggestuurde zorg te realiseren. De persoon met een handicap ontvangt zijn zorgbudget en kan zijn of haar zorg inkopen bij een of meerdere aanbieders in een zogenaamde quasi-markt. Een quasi-markt heeft twee belangrijke kenmerken. Het eerste is dat er concurrentie is in een markt waar de overheid de prijs van de dienst bepaalt. Publieke dienstverleners concurreren met elkaar om burgers als consumenten aan te trekken. Deze burgers gebruiken hiervoor geen eigen middelen, maar de middelen die zij ontvangen van de overheid (Greve, 2003, De Beer en Claassen, 2009). Concurrentie ontstaat doordat aanbieders hun diensten zo goed

mogelijk afstemmen op de behoeften van de burgers en als er voldoende en verschillende aanbieders zijn die concurrentie creëren (De Beer en Claassen, 2009). Concurrentie of concurrentie zou leiden tot een toename in effectiviteit en efficiëntie in de publieke dienstverlening (Boyne, 1998). Die concurrentie zet vergunde zorgaanbieders ook aan om meer een financiële logica te hanteren en om hun marktpositie te versterken. Zo zijn er meer samenwerkingen met kleinere privé- en ouderinitiatieven tot stand gekomen en hebben vergunde zorgaanbieders ook gezocht naar manieren om de woon- en leefkosten te beperken.

Tegelijkertijd zijn niet alle voorwaarden voor een quasi-markt voldaan. Door het onvoldoende grote aanbod van vergunde zorgaanbieders in de gehandicaptensector kan momenteel concurrentie onvoldoende spelen. Er is relatief weinig keuzeaanbod voor de persoon met een grote zorgnood. Naast het beschikbare aanbod is er ook te weinig vraag omdat er in Vlaanderen een wachtlijst is voor de zorgbudgetten. Sommige voorzieningen proberen de concurrentie af te zwakken door prijsafspraken voor de woon- en leefkosten met voorzieningen in de buurt te maken. Ook blijft het bijzonder moeilijk voor de gebruiker om prijzen te vergelijken. De voorzieningen wijzen erop dat ze de voorkeur geven om beoordeeld te worden op de kwaliteit van de zorg in plaats van de prijs van de woon- en leefkosten.

Een quasi-markt tracht niet enkel concurrentie te stimuleren, het tracht dit te combineren met het verzekeren van een gelijke toegang tot zorg- en welzijnsdiensten, en dit zonder dat de kwaliteit van de zorg verloren gaat (Greve, 2003, Le Grand, 2007). De gelijke toegang tot zorg is een tweede belangrijke kenmerk van een quasi-markt. Het is dus niet de koopkracht van de burger die de toegang tot de publieke dienstverlener bepaalt (Le Grand, 2007, De Beer & Claassen, 2009). Een gelijke toegang tot de vergunde zorgvoorzieningen wordt momenteel nog niet volledig gerealiseerd. Er is een tekort aan plaatsen bij de aanbieders, maar het aanbod is ook niet verschillend genoeg. De opkomst van de ouder- en privéinitiatieven zorgt wel voor een ander aanbod op de markt. Daarenboven is er het nieuwe fenomeen van schaalvergroting bij de voorzieningen: fusies worden georganiseerd en anderen zijn op til. De schaalvergroting is net een manier om met de toegenomen onzekerheid op de markt om te gaan. Net de betaalbaarheidsproblemen die de woon- en leefkosten kunnen veroorzaken bij personen met een laag inkomen, zorgt ervoor dat de gelijke toegang onder druk staat. Hoe groot de groep is met betaalbaarheidsproblemen kan op basis van dit onderzoek niet bepaald worden. Daarvoor is een bevraging van de personen met een handicap nodig.

De quasi-markt wordt zo een middel om kostenefficiënte én kwalitatieve dienstverlening te realiseren (Greve, 2009, Le Grand, 2007). Indien de burger van mening is dat de ondersteuning onvoldoende kwalitatief is, kan de burger overstappen naar een andere dienstverlener. Het leveren van kwalitatieve zorg is ook voor de Vlaamse vergunde zorgaanbieders het belangrijkste. Om deze reden staan zij ook niet te springen om hun prijzen voor woon- en leefkosten publiek te maken omdat zij net bij nieuwe zorgvragers hun pedagogisch zorgproject in de kijker willen plaatsen en niet hun tarieven voor het wonen en leven in een voorziening. Tegelijkertijd is er een tendens bij gebruikers en hun netwerk om niet louter de pedagogische kwaliteit in acht te nemen maar zich ook te focussen op de prijzen en keuzemogelijkheden die voorzieningen aanbieden. “Wat krijg ik in welke voorziening voor welke prijs en hoeveel zorg?” is de vraag die velen zich stellen.

Voor Le Grand (2007) is keuzevrijheid een voorwaarde voor en een middel om aanbieders met elkaar te laten concurreren maar ook een resultaat van een quasi-markt. Maar om keuzevrijheid te creëren moet er transparantie zijn over de woon- en leefkosten. Voorzieningen staan er wel niet om te springen om hun prijzen voor woon- en leefkosten publiek te maken, om de reden dat dit meer concurrentie zou teweegbrengen. De Beer en Claassen (2009) argumenteren dat keuzevrijheid gewaarborgd is als de

burger een zelfbewuste en goed geïnformeerde burger is. De burger moet in staat zijn om de kwaliteit van de dienst te beoordelen en die te kunnen afwegen tegen de prijs ervan. En ook dit punt van De Beer en Claassen (2009) staat ter discussie in dit rapport. Is de gebruiker wel voldoende in staat om de kwaliteit van de dienst te beoordelen en die te kunnen afwegen tegen de prijs ervan? Gebruikers worden veelal vertegenwoordigd door een familielid of een bewindvoerder, zij dienen dan ook deze keuzes voor de gebruiker te maken. Gebruikers worden wel ondersteund door gebruikersverenigingen en bijstandsorganisaties die een belangrijke rol spelen bij het nemen van een geïnformeerde beslissing.

Vraaggestuurde zorg betekent dat de persoon met een zorgbudget op de quasi-markt een zorgaanbod zoekt dat het best aansluit bij zijn eigen, persoonlijke verwachtingen. Deze individualiserende PVF-logica staat op gespannen voet met de collectiviserende en participatieve logica uit het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap en die ook terug te vinden is in het Vlaamse beleid voor personen met een handicap. Zo moet het systeem van de woon- en leefkosten besproken worden met het collectief overleg. Dit overlegorgaan kan daarbij ook een of meerdere adviezen hieromtrent uitbrengen. Vergunde zorgaanbieders moeten dus beide logica's trachten te verzoenen. Aan de ene kant onderhandelen ze met elk individu een oplossing op zijn/haar maat. Aan de andere kant zoeken ze naar manieren om via het collectief overleg ook aspecten van hun zorg- en ondersteuningsbeleid te 'collectiveren', oftewel voorwerp te maken van collectieve besluitvorming. Wat betreft de woon- en leefkosten stellen we vast dat die participatie door de meeste voorzieningen beperkt wordt tot wat decretaal bepaald is, met name het informeren van het collectief overleg over het systeem van de woon- en leefkosten.

## 11 Beleidsaanbevelingen

Tot slot formuleren we vier beleidsaanbevelingen. Deze beleidsaanbevelingen zijn afkomstig van de onderzoekers op basis van een analyse van de belangrijkste resultaten van het kwantitatieve en kwalitatieve gedeelte.

### 1. Monitor de betaalbaarheid van de woon- en leefkosten vanuit het perspectief van de gebruiker en bewandel alvast concrete pistes om betaalbaarheid te garanderen.

De studie identificeert een aantal profielkenmerken van gebruikers (gebruikers die enkel gebruik maken van het dagcentrum, gebruikers die gebruik maken van de diensten van twee voorzieningen, GES-bewoners, gebruikers die deeltijds verblijven maar voltijds woonkosten betalen en de groep gebruikers uit de laagste inkomenscategorieën) die mogelijk betaalbaarheidsproblemen hebben. Maar om hoeveel PmH het gaat, is op basis van deze studie niet mogelijk. De studie maakt wel duidelijk dat de zorgaanbieders verwachten dat de betaalbaarheidsproblemen zullen toenemen, mede als gevolg van de lage uitkeringen en bijkomend de afschaffing van het gewaarborgd inkomen en de socioculturele toelage. Daarom is het ook aangewezen dat de overheid in ieder geval de betaalbaarheid van de WLK vanuit het perspectief van de gebruiker monitort. Het VN-Verdrag inzake Rechten van Personen met een Handicap vraagt aan de overheden om een volwaardige levensstandaard te garanderen. Twee pistes die de Vlaamse overheid in ieder geval kan bewandelen om de betaalbaarheid te garanderen zijn het bepleiten van het afschaffen van de 28%-regel bij de Integratietegemoetkoming op federaal niveau en de ontwikkeling van een Vlaams kader in samenwerking met de lokale besturen en de VVSG die de financiële tussenkomst van het OCMW in geval van betaalbaarheidsproblemen regelt. Op die manier is er tevens een grotere zekerheid voor de PmH dat hij/zij een beroep kan doen op het OCMW in geval hij/zij niet rondkomt.

## **2. Verzeker de transparantie van de woon- en leefkosten.**

De studie toont aan dat er een veelheid aan systemen is. Dit maakt het voor de gebruiker erg moeilijk om de verschillen en gelijkenissen te identificeren. Het vraagt ook de nodige competenties van de gebruiker en zijn netwerk om dit te kunnen doen. Indien die competenties niet aanwezig zijn, moet er voldoende ondersteuning zijn voor de gebruiker om een geïnformeerde beslissing te nemen. Die ondersteuning kan geboden worden door de bijstandsorganisaties. Samen met de vergunde zorgaanbieders kan gezocht worden naar manieren om de woon- en leefkosten meer algemeen publiek te maken of hoe het op zijn minst mogelijk is om het gehanteerde systeem van woon- en leefkosten meer publiek te maken voor gebruikers die geen gebruik maken van de betreffende voorziening.

## **3. Zoek naar oplossingen om de vervoerskost betaalbaar te houden.**

Er is een grote consensus dat de werkelijke vervoerskost onbetaalbaar is. Op dit moment hebben vergunde zorgaanbieders uiteenlopende manieren om de vervoerskost te drukken. Een vervoerskost is een typische extra kost van een PmH. Elke persoon in de samenleving heeft een vervoerskost, maar net omwille van de handicap is die vaak aan de ene kant hoger en aan de andere kant ook moeilijker te betalen net omdat de persoon zelf omwille van zijn handicap niet voor een eigen inkomen kan zorgen. Het vereist dan ook een maatschappelijk debat hoe we als samenleving omgaan met die vervoerskosten.

## **4. Zet in op het versterken van de noodzakelijke randvoorwaarden van de rol van het collectief overleg met betrekking tot het systeem van de woon- en leefkosten.**

De studie wijst op de spanning tussen de PVF-logica die de individualisering versterkt en de logica van de vergunde zorgaanbieders die inzet op collectivisering en participatie. Het collectief overlegorgaan moet geraadpleegd worden over de implementatie van een nieuw systeem van woon- en leefkosten in de voorziening. Zij kunnen hieromtrent ook advies uitbrengen. Deze opdracht zet heel wat druk op dit orgaan en betekent dat ze in een moeilijke positie komen zowel ten opzichte van de zorgaanbieder als ten opzichte van de andere gebruikers. De cijfers uit het rapport tonen aan dat het aantal gebruikers dat hieraan deelneemt niet zo groot is, zeker niet in vergelijking met het totale aantal bewoners. In ieder geval moet vermeden worden dat het collectief overleg door de vergunde zorgaanbieder ingezet wordt om de woon- en leefkosten te verdedigen. Daarnaast kan een actief traject opgestart/ georganiseerd worden samen met het VAPH, de Vlaamse zorgaanbieders en de gebruikersorganisaties om het collectief overleg te versterken. Aandachtspunten zijn hierbij (1) cliëntvertegenwoordigers die hun eigen situatie kunnen overstijgen en collectieve belangen kunnen verdedigen, (2) het installeren en garanderen van een overlegklimaat waarin de cliëntvertegenwoordigers in dialoog kunnen gaan, durven kritisch te zijn en alternatieven voor te stellen.

# Bijlagen

## 1 Semigestructureerde vragenlijst focusgroepen

### 1.1 Vragenlijst voor focusgroepen met directeurs van voorzieningen

*Welke impact heeft het nieuwe systeem op de organisatie van de zorg en de organisatie?:*

- Heeft de implementatie van de woon- en leefkosten een invloed op de organisatie van de zorg?
  - Op welke *elementen* van de zorg heeft het nieuwe systeem van woon- en leefkosten een invloed?
  - Hoe dan?
  - Wat is de *oorzaak* hiervan?
- Welke impact heeft het systeem op de zorg en ondersteuning die de voorziening biedt
- Zijn de *zorgfuncties van het personeel* veranderd in jullie voorziening?
  - Op welke manier?
  - Is er meer keuzevrijheid in de keuze van de woon- en leefkosten?
- Op welke manier draagt het systeem van woon- en leefkosten bij aan een meer vraaggestuurde zorg?
- Is er meer sociaal ondernemerschap?
  - Invloed op organisatie van de ondersteuning in de VZA?
  - Verplaatsen van (gedeeltelijke) zorg-, leef-, en/of woonfunctie naar thuissituatie of andere voorziening?
- Hebben cliënten hun gebruik van de diensten van de voorziening veranderd?
  - Minder/ meer gebruik?
  - Reden?
    - Prijs?
    - Zoektocht diensten bij andere VZA?
- Is het mogelijk een onderscheid te maken tussen kosten verbonden aan de zorg, organisatie, woonkosten en leefkosten?
  - Hoe ziet dat onderscheid eruit?

Extra:

- Op welke manier heeft het nieuwe systeem een *positieve invloed* op de organisatie van de zorg?
- Op welke manier heeft het nieuwe systeem een *negatieve invloed* op de organisatie van de zorg?
- Welke impact heeft het systeem van de woon- en leefkosten op uw relatie met de gebruiker?
- Hoe verloopt op dit moment de toepassing van de woon- en leefkosten?

*Welke knelpunten en sterktes verbinden de zorgaanbieders aan het nieuwe systeem van woon- en leefkosten?*

- Is dit nieuwe systeem betaalbaarder voor de gebruiker dan het oude bijdragensysteem? Of mogen we deze vergelijking niet maken?
  - Wat is de belangrijkste verandering wat betreft betaalbaarheid in vergelijking met het oude systeem?

- Is dit dan in het algemeen duurder, het nieuwe systeem, of springen er hier woon- en leefkosten uit? Welke woon- en leefkosten, of anderen, zijn duurder geworden? / over welke woon- en leefkosten hebben we het dan?
- Zorgt de onbetaalbaarheid voor een bedreiging voor het uitgavenpatroon van de gebruiker?
  - Is dit veranderd sinds de invoering van het systeem van woon- en leefkosten?
  - Had de gebruiker de mogelijkheid om aanpassingen te doen aan zijn uitgavenpatroon van woon- en leefkosten?
- Als we nu specifiek gaan kijken naar de oorzaak van die onbetaalbaarheid, wat is dan volgens jullie de oorzaak voor de onbetaalbaarheid?
- Wat is volgens jullie een goede manier om de betaalbaarheid aan te pakken?
  - Ligt de oorzaak bij de gebruiker? Om welke reden?
  - Ligt de oorzaak bij de overheid? Om welke reden?
  - Ligt de oorzaak ook bij de voorzieningen die de prijszetting moet doen? Om welke reden?
- Extra:
  - Ontstaat er meer financiële solidariteit onderling onder de gebruikers doordat het systeem voor bepaalde gebruikers niet betaalbaar zou zijn?
  - Keuze voor forfaitaire prijzen: wat gebeurt er met dat 'restbedrag'?
    - Komt dit ten goede voor die gebruikers die betaalmoeilijkheden hebben, of komt dit ten goede van de gehele voorziening?

*Welke rol heeft de gebruikersraad in de ontwikkeling van het systeem van woon- en leefkosten? Hoe is er transparantie geboden over het systeem van woon- en leefkosten aan de gebruikers?*

- Transparantie in enge en brede betekenis
- Kunnen jullie uitleggen welke rol de gebruikersraad heeft gespeeld bij de implementatie van de WLK?
  - Welke informatie hebben jullie geboden aan de gebruikersraad?
  - Mochten de leden van de gebruikersraad meebeslissen over de prijszetting van de woon- en leefkosten?
    - Waarom wel, waarom niet?
  - Was dit een louter meer informatieve rol of een meer meebeslissende rol?
  - Heeft de timing van de implementatie een rol gespeeld op de rol van de gebruikersraad bij de implementatie van het SWLK?
- Hoe hebben jullie aan de gebruikers geïnformeerd over het nieuwe systeem van woon- en leefkosten uitgelegd aan de gebruikers van jullie voorziening?
  - Tijdens of na het proces van implementatie?
  - Individueel? Via de IDO
  - In groep? En erna via de hertekening van de IDO?
  - Hebben jullie ook transparantie geboden aan familieleden van de gebruikers? Hoe dan?
  - Hebben jullie transparantie geboden aan de financieel verantwoordelijke van de gebruiker? (Advocaat, familie, vrienden, ...?). Hoe dan?
- Transparant naar nieuwe gebruikers?
  - Bieden jullie informatie aan via de website?
  - Is de informatie en inzichten van de prijsnormen en berekening toegankelijk voor gebruikers en toekomstige gebruikers?
  - Waarom wel/niet?



## 1.2 Vragenlijst voor focusgroepen met voorzitters van collectief overlegorganen

*Welke rol heeft de gebruikersraad in de ontwikkeling van het systeem van woon- en leefkosten? Hoe is er transparantie geboden over het systeem van woon- en leefkosten aan de gebruikers?*

- Wanneer is het collectief overleg voor de eerste keer geïnformeerd geweest over het systeem van woon- en leefkosten?
  - Door wie?
  - Met welk gevoel ging die introductie van woon- en leefkosten gepaard bij jou en bij diegene die het onderwerp introduceerde?
- Kunnen jullie uitleggen welke rol de gebruikersraad heeft gespeeld bij de implementatie van de woon- en leefkosten?
  - Welke informatie hebben jullie ontvangen van de voorziening om actief aan de slag te gaan voor het bedenken van een systeem?
  - Mochten de leden van de gebruikersraad meebeslissen over de prijszetting van de woon- en leefkosten?
    - Waarom wel, waarom niet?
  - Was dit een louter meer informatieve rol of een meer meebeslissende rol?
  - Heeft de timing van de implementatie een rol gespeeld op de rol van de gebruikersraad bij de implementatie van het SWLK?

Bijvragen indien nog niet besproken:

- Hebben jullie actief kunnen meewerken aan het systeem van de woon- en leefkosten?
  - Hoeveel bijeenkomsten?
  - Wie nam de leiding/ het initiatief?
  - Welke informatie hebben jullie ontvangen van de voorziening om actief aan de slag te gaan voor het bedenken van een systeem?
  - Interactieve vergaderingen?
  - Samenwerkingsproject?
- Hebben jullie opmerkingen kunnen geven?
  - Is men hiermee aan de slag gegaan?
  - Gevoel van slaagkracht gehad?
- Wat werd er besproken op de vergaderingen?
  - Wat waren de agendapunten?
- Transparantie naar gebruikers besproken op collectief overleg?
- Transparantie naar toekomstige gebruikers besproken op collectief overleg?
- Waar gepubliceerd?
- Aan wie moet je informatie vragen als vragen hebt?
- Wanneer hebben alle gebruikers informatie verkregen mbt de WLK?
  - Tijdens of na het proces van implementatie?
  - Individueel? Via de IDO
  - In groep? En erna via de hertekening van de IDO?
  - Hebben jullie ook transparantie geboden aan familieleden van de gebruikers? Hoe dan?
  - Hebben jullie transparantie geboden aan de financieel verantwoordelijke van de gebruiker? (Advocaat, familie, vrienden, ...?). Hoe dan?
- Transparant naar nieuwe gebruikers?
  - Bieden jullie informatie aan via de website?

*Welke impact heeft het nieuwe systeem op de organisatie van de zorg en de voorziening?*

- Is er nu met de implementatie van woon- en leefkosten een systeem geïmplementeerd waar er meer vraaggestuurd gewerkt wordt?
  - Op welke manier draagt het systeem van woon- en leefkosten bij aan een meer vraaggestuurde zorg?
  - Is er meer keuzevrijheid in de keuze van de woon- en leefkosten?
- Welke impact heeft het systeem van de woon- en leefkosten op uw relatie met de voorziening?
- Hoe verloopt op dit moment de toepassing van de woon- en leefkosten?
- Werd op de vergadering gesproken over mogelijke veranderingen in de VZA en dit door de WLK die een impact zullen hebben op de organisatie van de zorg?
  - Op welke manier krijgt de ondersteuning een nieuwe invulling door de invoering van het systeem van woon- en leefkosten?
  - Welke veranderingen hopen jullie dat er komen met de invoering van de woon- en leefkosten?

Meer algemene vragen, is optioneel:

- Op welke manier heeft het nieuwe systeem een *positieve invloed* op de organisatie van de zorg?
- Op welke manier heeft het nieuwe systeem een *negatieve invloed* op de organisatie van de zorg?

*Welke knelpunten en sterktes verbinden de zorgaanbieders aan het nieuwe systeem van woon- en leefkosten?*

- Hoe ervaren jullie het verloop van de toepassing van de woon- en leefkosten op dit moment?
- Is dit nieuwe systeem *betaalbaarder voor de gebruiker dan het oude bijdragensysteem*? Of mogen we deze vergelijking niet maken?
  - Is dit dan in het algemeen duurder, het nieuwe systeem, of springen er hier woon- en of leefkosten uit?
- Wat is de belangrijkste verandering wat betreft betaalbaarheid in vergelijking met het oude systeem?
- Zorgt de onbetaalbaarheid voor een bedreiging voor het uitgavenpatroon van de gebruiker?
  - Is dit veranderd sinds de invoering van het systeem van woon- en leefkosten?
  - Had de gebruiker de mogelijkheid om aanpassingen te doen aan zijn uitgavenpatroon van woon- en leefkosten?
- Als we nu specifiek gaan kijken naar de oorzaak van die onbetaalbaarheid, wat is dan volgens jullie de *oorzaak voor de onbetaalbaarheid*?
  - Ligt de oorzaak bij de gebruiker? Om welke reden?
  - Ligt de oorzaak bij de overheid? Om welke reden?
  - Ligt de oorzaak ook bij de voorzieningen die de prijszetting moet doen? Om welke reden?
- Hoe pak je onbetaalbaarheid van het systeem voor een of meerdere gebruikers het beste aan?

(Onderstaande vraag achter de hand houden)

- Ontstaat er meer financiële solidariteit onderling onder de gebruikers doordat het systeem voor bepaalde gebruikers niet betaalbaar zou zijn?

## 2 Vertrouwelijkheidsvereenkomst

### Informatiebrief: Deelname aan focusgroep implementatie van de woon- en leefkosten

Mijnheer,  
Mevrouw,

We willen u bedanken om deel te nemen aan de focusgroep over de implementatie van de woon- en leefkosten bij de Vlaamse zorgvoorzieningen. In de tekst hieronder wordt verder uitgelegd wat de bedoeling van deze studie is.

We vragen u onderstaande informatie goed te lezen. U kan steeds vragen stellen bij onduidelijkheden of wanneer u meer inlichtingen wenst. Indien u bereid bent om aan deze studie deel te nemen, vragen we u op de laatste bladzijde uw naam, de datum en uw handtekening te plaatsen.

#### **Wat is het doel van deze studie?**

De omschakeling naar de persoonsvolgende financiering (PVF) hield ook de invoering van het systeem van woon- en leefkosten in. De woon- en leefkosten worden door de vergunde zorgaanbieders in het nieuwe systeem aangerekend aan personen met een handicap (PmH) voor hun verblijf in een voorziening. Vergunde zorgaanbieders moe(s)ten hiervoor een systeem van woon- en leefkosten uitwerken, met aandacht voor de verschillende kosten die onderscheiden worden en de prijs per type van kost. Het ontbreekt op dit moment aan inzicht in hoe de vergunde zorgaanbieders zelf het systeem van woon- en leefkosten implementeren.

De invoering van de PVF betekende ook dat het VAPH geen gewaarborgd inkomen voorziet voor bewoners in een collectieve opvang en dat PmH hun socioculturele premie verliezen die hen de zekerheid gaf in geval van een (te) laag inkomen om toch deel te nemen aan socioculturele activiteiten. Het is op dit moment onduidelijk wat de impact is van de afschaffing van het gewaarborgd inkomen en van deze premie voor de gebruiker. De vraag is dan ook of en op welke manier de vergunde zorgaanbieders rekening houden bij de uitrol van de woon- en leefkosten met de betaalbaarheid vanuit het perspectief van de gebruiker.

Deze vaststellingen leiden tot twee onderzoeksdoelstellingen: (1) inzicht verwerven in hoe de vergunde zorgaanbieders dit nieuwe systeem vormgeven en implementeren, (2) de betaalbaarheid van het nieuwe systeem vanuit het oogpunt van de gebruiker berekenen. Dit onderzoeksproject focust op de eerste doelstelling. De tweede onderzoeksdoelstelling wordt in deze studie voorbereid, maar het effectieve onderzoek zelf wordt in een volgend project uitgevoerd.

#### **Ben ik verplicht om deel te nemen?**

Uw deelname aan dit onderzoek is volledig vrijblijvend. Voordat het onderzoek start, zal u gevraagd worden om een geïnformeerd toestemmingsformulier te ondertekenen. Door dit formulier te ondertekenen geeft u toestemming om uw gegevens voor dit onderzoek te gebruiken. Wanneer u beslist

deel te nemen, kan u op elk tijdstip uw toestemming intrekken en u hoeft hiervoor geen reden op te geven.

**Wat gebeurt er wanneer ik deelneem?**

In deze focusgroep willen we na gaan wat de knelpunten en sterktes zijn van het nieuwe systeem van woon- en leefkosten. We willen het hierbij zeker hebben over de impact van het nieuwe systeem op de organisatie van de zorg en de (on)betaalbaarheid van het nieuwe systeem. We willen ook graag nagaan welke rol het collectief overleg had bij de implementatie van het nieuwe systeem en hoe er transparantie geboden werd aan de gebruikers in de voorzieningen die de overstap naar het nieuwe systeem moesten maken.

**Zal mijn deelname aan deze studie vertrouwelijk blijven?**

Alle gegevens die van u verzameld worden in het kader van deze studie zullen vertrouwelijk behandeld worden. De verwerking van de gegevens door de onderzoekers verloopt volledig anoniem. Het onderzoekcentrum LUCAS KU Leuven bewaart de audiovisuele-opname niet langer dan strikt nodig is om deze doelen te realiseren.

**Wie zijn de verantwoordelijken voor deze studie?**

Deze studie gebeurt in opdracht van het Vlaams Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, en wordt gefinancierd door de Vlaamse overheid. Het onderzoek gebeurt onder verantwoordelijkheid van prof. dr. Koen Hermans (KU Leuven) en prof. Dr. Bram Verschuere (UGent).

**Wie kan ik contacteren om verdere vragen te stellen?**

Hebt u na het lezen en het krijgen van deze informatiebrief nog vragen? Dan kunt u contact met het onderzoeksteam van KU Leuven, LUCAS.

**Laura Polfliet**

Onderzoekster KU Leuven, LUCAS

[laura.polfliet@kuleuven.be](mailto:laura.polfliet@kuleuven.be)

0472.49.56.29

**Prof. dr. Koen Hermans**

Projectleiding KU Leuven, LUCAS

[Koen.hermans@kuleuven.be](mailto:Koen.hermans@kuleuven.be)

## Geïnformeerde toestemming

- Ik heb de informatiebrief met uitleg over de studie ontvangen en gelezen. Ik heb begrepen dat het onderzoeksteam van KU Leuven, LUCAS met mijn toestemming gegevens verzamelt over mijn ervaring en of mening over het nieuwe systeem van woon- en leefkosten in de vergunde Vlaamse zorginstellingen voor personen met een handicap.
- Ik begrijp wat van mij verwacht wordt tijdens dit onderzoek.
- Ik begrijp dat mijn deelname aan deze studie vrijwillig is. Ik heb het recht om mijn deelname op elk moment stop te zetten. Daarvoor hoef ik geen reden te geven en ik weet dat daaruit geen nadeel voor mij kan ontstaan.
- Voor de verdere verwerking van de verzamelde gegevens geldt het algemeen belang als rechtsgrond volgens de AVG/GDPR. Stopzetting van deelname aan de studie houdt dus in dat de eerder verzamelde gegevens nog verder rechtsgeldig kunnen worden betrokken in de studie en niet moeten worden verwijderd door KU Leuven.
- Ik begrijp dat de geanonimiseerde gegevens verzameld in het kader van dit onderzoek strikt vertrouwelijk zullen gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek door KU Leuven, LUCAS.
- De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden voor wetenschappelijke doeleinden en mogen gepubliceerd worden. Mijn naam wordt daarbij niet gepubliceerd, anonimiteit en de vertrouwelijkheid van de gegevens is in elk stadium van het onderzoek gewaarborgd.
- Ik begrijp dat ik op elk moment extra informatie kan vragen aan het onderzoeksteam van KU Leuven, LUCAS.
- Voor vragen evenals voor de uitoefening van mijn rechten (inzage gegevens, correctie ervan, ...) weet ik dat ik na mijn deelname terecht kan bij:  
*Het Steunpunt voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, [swvg@kuleuven.be](mailto:swvg@kuleuven.be)*
- Voor eventuele klachten of andere bezorgdheden omtrent ethische aspecten van deze studie kan ik contact opnemen met de Sociaal-Maatschappelijke Ethische Commissie van KU Leuven:  
[smec@kuleuven.be](mailto:smec@kuleuven.be)

**Ik heb bovenstaande informatie gelezen en begrepen en heb antwoord gekregen op al mijn vragen betreffende deze studie. Ik stem toe om deel te nemen.**

Datum: ..... / ..... / .....

Naam en handtekening deelnemer

Naam en handtekening onderzoeker

Laura Polfliet





### 3 Voorbereidende opdracht voor de leden van de focusgroepen

#### OPDRACHT:

Maak een **SWOT-analyse** (meer info: [Sterkte/zwakte analyse \(SWOT analyse\) | Vlaanderen Intern](#)) van het systeem van woon- en leefkosten (SWLK) en dit omtrent deze drie thema's:

- 1) De (her)organisatie van de zorg
- 2) De implementatie van de woon- en leefkosten en de rol van het collectief overleggaan hierbij
- 3) De (on)betaalbaarheid van de woon- en leefkosten.

In gedachte houd je rekening met de interne factoren (voor betrokken mensen, de fysieke bronnen, financiële (on)mogelijkheden, huidige activiteiten en processen, ...) en de externe factoren (huidige trends en ontwikkelingen, mogelijkheden tot financiering, fysieke omgeving, wetgevend kader, ...).

<u>Positief</u>	<u>Negatief</u>
<u>Sterktes van het SWLK</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<u>Zwaktes van het SWLK</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
<u>Kansen SWLK voor de VZA</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<u>Bedreigingen SWLK voor de VZA</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
<u>Kansen SWLK voor de gebruiker</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<u>Bedreigingen SWLK voor de gebruiker</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>





## Referentielijst

- Absoluut vzw (2020). *Woon- en leefkosten. Een leidraad voor budgethouders en het Collectief Overleg*. Laatst geraadpleegd op 02/10/2020 via <https://www.absoluutvzw.be/uploads/images/downloads/absoluutvzw-Brochure%20woon-%20en%20leefkosten.pdf>
- Anton, Jose-Ignacio, Brana, Francisco-Javier, & Munoz de Bustillo, Rafael. (2016). An analysis of the cost of disability across Europe using the standard of living approach. *SERIEs : Journal of the Spanish Economic Association*, 7(3), 281–306. <https://doi.org/10.1007/s13209-016-0146-5>
- Beke, W. (2019). *Beleidsnota 2019-2024 Welzijn, Volksgezondheid, gezin en Armoedebestrijding*. Laatst geraadpleegd op 29/09/2020 via: <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1498762>
- Benoot T., Dursin W., Verschuere B., Roose R. (2017). *Het persoonsvolgend financieringssysteem in de sector voor personen met een handicap. Landenstudie: Nederland, Engeland en Duitsland*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Boyne, G. A. (1998). Competitive Tendering in Local Government: A Review of Theory and Evidence. *Public Administration*, 76, 695-712.
- Child Trends. (2020, 16 september). *Conducting Successful Virtual Focus Groups*. <https://www.childtrends.org/publications/conducting-successful-virtual-focus-groups>
- CM, (2012). *Ziekenhuisfactuur ontspoord voor duizenden Belgen*. Laatst geraadpleegd op 29/04/2021 via: <https://www.gezondheid.be/files/PDF/Persdossier-ziekenhuisbarometer.pdf>.
- De Beer, P., & Claassen, R. (2009). *De zichtbare hand (1) Over halve markten*. Rutger Claassen. <http://rutgerclaassen.nl/wp-content/uploads/2011/02/De-Beer-Claassen-Over-hele-en-halve-markten.pdf>
- Demaerschalk, E., Hermans, K. (2018), *Persoonsvolgende financiering en armoede - De gevolgen van PVF voor personen in armoede*. Leuven: LUCAS.
- Digitaal Vlaanderen. (2020, 5 februari). *Sterkte/zwakte analyse (SWOT analyse)*. Vlaanderen Intern. <https://overheid.vlaanderen.be/sterkte/zwakte-analyse-swot-analyse>
- Eurofound. (2015). Access to social benefits: reducing non-take-up (Onderzoeksrapport). Luxemburg. Geraadpleegd op 22 mei, 2017 via [http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef1536en.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1536en.pdf)
- FOD Sociale Zekerheid (2016). De inkomensvervangende tegemoetkoming en de integratietegemoetkoming. Laatst geraadpleegd op 08/10/2020 via [https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/brochure-it-ivt-nl\\_0.pdf#:~:text=De%20inkomensvervangende%20tegemoetkoming%20is%20een%20tegemeetkoming%20die%20u,geen%2065%20jaar.%20Er%20bestaan%20een%20aantal%20uitzonderingen.](https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/brochure-it-ivt-nl_0.pdf#:~:text=De%20inkomensvervangende%20tegemoetkoming%20is%20een%20tegemeetkoming%20die%20u,geen%2065%20jaar.%20Er%20bestaan%20een%20aantal%20uitzonderingen.)
- FOD Sociale zekerheid, 2017a. *Inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT)*. Laatst geraadpleegd op 07/10/2020 via <https://handicap.belgium.be/nl/onze-dienstverlening/inkomensvervangende-tegemeetkoming.htm>
- FOD Sociale zekerheid, 2017b. *Integratietegemoetkoming (IT)*. Laatst geraadpleegd op 07/10/2020 via <https://handicap.belgium.be/nl/onze-dienstverlening/integratietegemoetkoming.htm>

- FOD sociale zekerheid. Directie-generaal personen met een handicap. (2017a). Inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) - DG Personen met een handicap. FOD sociale zekerheid. <https://handicap.belgium.be/nl/onze-dienstverlening/inkomensvervangende-tegemoetkoming.htm>
- FOD sociale zekerheid. Directie-generaal personen met een handicap. (2017b). Wonen en gezin - DG Personen met een handicap. FOD sociale zekerheid. <https://handicap.belgium.be/nl/mijn-dossier/persoonlijke-situatie-verandert/wonen-gezin.htm>
- Greve, B. (2003). *When is Choice Possible in Social Security?* European Journal of Social Security, 5, 4, 323-338.
- Greve, B. (2009). *Can Choice in Welfare States Be Equitable?* Social Policy & Administration, 43, 6, 543-556.
- Hermans, Koen, Vanroose, Annabel. (2019). *Armoede en handicap in België* FOD Sociale Zekerheid. [https://lirias.kuleuven.be/retrieve/553852/\\$Dboek-armoede-en-handicap-in-belgie-2019-nl.pdf](https://lirias.kuleuven.be/retrieve/553852/$Dboek-armoede-en-handicap-in-belgie-2019-nl.pdf)
- Hermans, K., Dubois, J-M., Vanroose, A. (Eds.) (2019). *Armoede en handicap in België*. FOD Sociale Zekerheid.
- Hutter, A. (2020, 5 juni). *10 tips voor het faciliteren van een onlinefocusgroep*. Frankwatching. <https://www.frankwatching.com/archive/2020/06/05/online-focusgroep-faciliteren-tips/>
- KVG (2016). *Standpunten. In eer en geweten*. Laatst geraadpleegd op 07/10/2020 via <https://kvg.be/standpunten/in-eer-en-geweten/>
- Le Grand, J. (2007). *The Other Invisible Hand: Delivering public services through choice and competition*. New Jersey: Princeton University Press.
- Sol-Bronk, M. en Voorneveld, A., (2011). *Onderzoek Solidariteit: waar hebben we het over?*. Laatst geraadpleegd op 29/04/2021 via: [://docplayer.nl/1343936-Solidariteit-waar-hebben-we-het-over.html#:~:text=Formele%20solidariteit%20is%20de%20ge%C3%AFnstitutionaliseerde%2C%20statelijke%20solidariteit%20informele,voorbeelden%20van%20informele%20solidariteit.%20Link%20naar%20bestand.%202](http://docplayer.nl/1343936-Solidariteit-waar-hebben-we-het-over.html#:~:text=Formele%20solidariteit%20is%20de%20ge%C3%AFnstitutionaliseerde%2C%20statelijke%20solidariteit%20informele,voorbeelden%20van%20informele%20solidariteit.%20Link%20naar%20bestand.%202).
- Somers, K. (2017). *Niet-gebruik van de inkomensvervangende en integratietegemoetkoming voor personen met een beperking*. KU Leuven. Faculteit Sociale Wetenschappen.
- Team Beleid VAPH (2020). *Expertenopdracht woon- en leefkosten: infofiche*. (J-schijf)
- van Oorschot, W.J.H. (1991). Non-take-up of social security benefits in Europe. *Journal of European Social Policy*, 1(1), 15–30. <https://doi.org/10.1177/095892879100100103>
- Vandeurzen, J. (2014). *Beleidsnota 2014-2019. Welzijn, Volksgezondheid en Gezin*. Laatst geraadpleegd op 29/09/2020 via: <https://www.vlaanderen.be/publicaties/beleidsnota-2014-2019-welzijn-volksgezondheid-en-gezin>
- VAPH. (z.d.-a). Algemeen (pvb) | VAPH. Geraadpleegd op 8 juli 2021, van <https://www.vaph.be/persoonlijke-budgetten/pvb/algemeen>
- VAPH. (z.d.-b). Bedragen (pvb) | VAPH. Geraadpleegd op 8 juli 2021, van <https://www.vaph.be/persoonlijke-budgetten/pvb/bedragen>
- VAPH. (z.d.-c). Financiële bijdrage | VAPH. Geraadpleegd op 8 juli 2021, van <https://www.vaph.be/professionelen/vza/subsidiering/bijdragen-woon-leefkosten/financiele-bijdrage>

- VAPH. (z.d.-d). Ondersteuning | VAPH. Geraadpleegd op 8 juli 2021, van <https://www.vaph.be/persoonlijke-budgetten/pvb/ondersteuning>
- VAPH. (z.d.-e). Welke budgetten en tegemoetkomingen kunt u combineren? | VAPH. Geraadpleegd op 8 juli 2021, van <https://www.vaph.be/welke-budgetten-en-tegemoetkomingen-kunt-u-combineren>
- VAPH (2018). *Infonota gericht aan vergunde zorgaanbieders. Van Financiële bijdrage naar woon- en leefkosten*. Laatst geraadpleegd op 29/09/2020 via <https://www.vaph.be/professionelen/vza/subsidiering/bijdragen-woon-leefkosten/woon-leefkosten>
- VAPH (2019). *Meerjarenanalyse met betrekking tot ondersteuning voor personen met een handicap. Meerjarenanalyse en -planning rond de VAPH-sector voor de komende legislatuur (2020 – 2024)*. Laatst geraadpleegd op 29/09/2020 via <https://www.vaph.be/sites/default/files/documents/13326/meerjarenanalyse-vaph-planning-2020-2024.pdf>
- VAPH (2019.a). *Uw rechten en plichten bij uw zorgaanbieder. Editie juni 2019*. Laatste geraadpleegd op 02/10/2020 via <file:///l:/info%20onderzoek/literatuur/extra%20literatuur/brochure-rechten-en-plichten-juni-2019.pdf>
- Vermeulen, B., Hermans, K. (2013). Op het snijpunt van handicap en armoede: effectiviteit van de tegemoetkomingen voor personen met een handicap. *Belgisch Tijdschrift voor Sociale Zekerheid*, 55 (4), 29-57.
- Vermeulen, B. Van der Niet, M., Demaerschalk, E., Van Audenhove, Ch., & Hermans, K. (2012). *Handilab. Effectiviteit van de inkomensvervangende en integratietegemoetkomingen*. Leuven: LUCAS. Geraadpleegd op 27/05/2021 via: [https://www.kuleuven.be/lucas/nl/Publicaties/publi\\_upload/2012\\_eindrapport\\_HANDILAB\\_LUCAS\\_effectiviteit\\_IVT\\_IT\\_def.pdf](https://www.kuleuven.be/lucas/nl/Publicaties/publi_upload/2012_eindrapport_HANDILAB_LUCAS_effectiviteit_IVT_IT_def.pdf)
- Vlaams Instituut Gezond Leven. (2018). *Eerste hulp bij... focusgroepen*. Gezondleven. Laatst geraadpleegd op 18/08/2021 via [https://www.gezondleven.be/files/gezondheidsbevordering/Gezond-Leven-2018\\_-\\_Eerste-Hulp-Bij-\\_focusgroepen.pdf](https://www.gezondleven.be/files/gezondheidsbevordering/Gezond-Leven-2018_-_Eerste-Hulp-Bij-_focusgroepen.pdf)
- Vlaamse Codex (2021). Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap 04/02/2011. Laatst geraadpleegd op 18/08/2021 via <https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1020146&param=inhoud>
- VVSG vzw, het Vlaams Welzijnsverbond en Som vzw (2018). *Over 't muurtje kijken. Infomoment PVF voor OCMW-vergunde*. Laatst geraadpleegd op 07/10/2020 via <https://www.vlaamswelzijnsverbond.be/studiedagen/documentatie-studiedagen/over-t-muurtje-kijken-infomoment-pvf-voor-ocmw-vergunde>
- Warin, P. (2010). Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux? *La Vie des idées*, 3. Geraadpleegd op 9 mei 2017, via [www.laviedesidees.fr/Qu-est-ce-que-le-non-recours-aux.html](http://www.laviedesidees.fr/Qu-est-ce-que-le-non-recours-aux.html)

