



# ADVIES

Over het verlagen van administratieve lasten die voortvloeien uit de regelgeving en het optreden van de overheid



**Vlaamse Raad WVG**  
Welzijn • Volksgezondheid • Gezin

Advies van de Vlaamse Raad voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Wetstraat 34-36, 1040 Brussel

W [www.vlaamseraadwvg.be](http://www.vlaamseraadwvg.be) – T +32 2 209 01 11 – E [info@vlaamseraadwvg.be](mailto:info@vlaamseraadwvg.be)

Advies Advies op eigen initiatief over het verlagen van administratieve lasten die voortvloeien uit de regelgeving en het optreden van de overheid

Decretale opdracht adviesfunctie

Goedkeuring Intersectorale kamer op 4 mei 2023

Contactpersoon Annick De Donder [addonder@serv.be](mailto:addonder@serv.be)  
Gunter Naets [gnaets@serv.be](mailto:gnaets@serv.be)

# Inhoud

Krachtlijnen	4
Advies	6
Situering	6
Hoe kunnen administratieve lasten die voortvloeien uit de regelgeving en het optreden van de overheid worden verminderd?	8
1. Een methode voor structurele administratieve lastenverlaging	8
1.1 Een cyclisch leerproces	8
1.2 Voorwaarden voor een goed werkend cyclisch proces	10
2. Enkele concrete aanbevelingen	13
Naar een actieplan 'administratieve lastenverlaging'	19
Bijlage	20
1. Voorbeelden van administratieve lastenverlaging	20
2. Voorbeelden van administratieve lasten	22
Lexicon	28

# Krachtlijnen

In verschillende beleidsdocumenten leest de Vlaamse Raad WVG voornemens inzake administratieve lastenverlaging. Tot dusver ervaren professionals en initiatiefnemers in zorg en ondersteuning echter nog te weinig resultaat van deze voornemens in de praktijk. Integendeel, de administratieve lasten zijn in alle WVG-sectoren beklemmend hoog. Zeker in tijden van personeelstekorten is dit problematisch. De tijd die het beschikbare personeel moet besteden aan overbodig registreren, gaat immers niet naar zorg en ondersteuning.

Daarom roept de raad de Vlaamse Regering, en in het bijzonder de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, op om de administratieve lasten voor initiatiefnemers en professionals structureel steeds verder terug te dringen tot wat noodzakelijk en relevant is.

## Een methode voor structurele administratieve lastenverlaging

De raad adviseert om de administratieve lasten die voortkomen uit (bestaande en nieuwe) regelgeving systematisch door te lichten en waar nodig bij te sturen of te schrappen via een cyclisch leerproces:

- **Kies bij het opstellen van nieuwe regelgeving of bij het aanpassen van bestaande regels weloverwogen welke informatieverplichtingen noodzakelijk en relevant zijn.**
- **Rol de informatieverplichtingen uit op een efficiënte manier**, met voldoende feedback en met ondersteuning qua digitalisering en automatisering.
- **Monitor en evalueer** regelmatig de informatieverplichtingen voor de initiatiefnemers en professionals.
- **Onderneem tijdig actie** en realiseer zo jaar na jaar een concrete lastenverlaging door informatieverplichtingen volledig te schrappen of door alternatieve manieren van gegevensverzameling te gebruiken.

De raad ziet drie voorwaarden voor een goed werkend cyclisch proces:

- **Een afwegingskader om informatieverplichtingen te beoordelen op de mate waarin ze noodzakelijk en relevant zijn** om de doelstellingen van maatschappelijk verantwoorde zorg en ondersteuning (meer kwaliteit, toegankelijkheid, performantie, relevante zorg voor de persoon met zorgbehoefte,...) en de opdrachten van de overheid (erkennen, vergunnen, inspecteren, toezicht houden, ...) te behalen.
- **Een cultuuromslag van instrumentele naar functionele registratie**, die zo is ingericht dat ze een zinvolle bijdrage levert aan goede zorg en ondersteuning. We moeten afstappen van een zekere angstcultuur en registraties die vooral gebeuren in functie van de aantoonbaarheid naar de overheid.

- **Betrokkenheid van initiatiefnemers en professionals** zodat het ontwerpen, evalueren en aanpassen van informatieverplichtingen mee gebeurt op basis van hun ervaringen en inzichten. Het is bovendien aan de overheid om opgevraagde gegevens na verwerking voldoende snel en regelmatig terug te koppelen naar hen.

## Concrete aanbevelingen

Vervolgens formuleert de raad zes aanbevelingen aan de overheid die elk bijdragen aan het structureel verminderen van de administratieve lasten:

- **Inventariseer de huidige informatieverplichtingen.**
- **Zorg voor een uitbreiding en daadwerkelijke toepassing van de eenmalige gegevensregistratie en veranker daartoe het only once-principe in regelgeving.** Verregaand overleg, afstemming en een betere samenwerking met de andere bestuursniveaus is nodig om dubbele registraties in overheidssystemen te vermijden. De Vlaamse overheid zelf dient haar informatiesystemen en samenwerkingsverbanden zo uit te bouwen dat ze in staat is om performant gegevens op te vragen bij de andere overheden en eigen gegevens met hen te delen.
- **Treed ondersteunend op inzake dataverzameling en -uitwisseling, via digitalisering en automatisering.** Houd de digitale toepassingen blijvend actueel en zorg dat datasystemen te allen tijde aan elkaar gekoppeld kunnen worden. Help professionals om hun digitale competenties te verhogen en hun vertrouwen in de technologische toepassingen te versterken. Wanneer de overheid stimuleert (of verplicht) tot samenwerken, is het ook aan haar om de gegevensdeling in zulke netwerken te faciliteren.
- **Stem op te vragen informatie zoveel als mogelijk af op gegevens die reeds binnen de kernprocessen van zorg en ondersteuning worden verzameld.**
- **Onderzoek bij elke nieuw opgelegde administratieve handeling welke bestaande administratieve last verminderd of afgeschaft kan worden** Mogelijkheden voor verdere administratieve lastenverlaging liggen in het kritisch in vraag stellen van verouderde regelgeving, het onderzoeken of bepaalde gegevens over sectoren heen opgevraagd/gedeeld kunnen worden en het bekijken of procedures die inhoudelijk samenhangen op elkaar afgestemd of geïntegreerd kunnen worden.
- **Bied initiatiefnemers in zorg en ondersteuning de gelegenheid om te werken in regelluwte.**

## Naar een actieplan

Tot slot roept de raad de Vlaamse Regering en daarbij de minister van WVG op om dit advies maximaal te vertalen in een actieplan dat concreet en meetbaar is en dat wordt opgesteld in samspraak met de initiatiefnemers en professionals. De raad reikt de hand om hierover samen verder te overleggen.

# Advies

## Situering

De informatiestroom tussen initiatiefnemers in zorg en ondersteuning en de overheid is druk. Ze is bedoeld om transparantie te bieden, gegevens te delen, toezicht te organiseren en inzicht te geven in de manier waarop er wordt gewerkt, welke kwaliteit er wordt geleverd en hoe middelen worden besteed. De informatiestroom is echter té druk en verloopt ook niet altijd op de meest efficiënte manier. Het aantal verplichtingen en administratieve handelingen die hiermee samen gaan, heeft zich opgestapeld en leidt tot een beklemmend hoge registratielast in de verschillende WVG-sectoren.

In het kader van een meer performante beleidsaansturing uitte de Vlaamse Regering zelf ook bezorgdheden over de registratielast. Het voornemen is er om de administratieve belasting te reduceren en zo *'de nodige ruimte te geven aan het echte mensenwerk, zijnde zorg en ondersteuning aan wie een gevalideerde vraag tot ondersteuning heeft'*<sup>1</sup>. Tot dusver ziet de raad binnen het beleidsdomein WVG echter nog te weinig beleid dat dit voornemen concreet maakt. Er is het project Vermindering Regeldruk<sup>2</sup> maar het werkveld ervaart deze vermindering (nog) niet.

**Met dit advies op eigen initiatief spreekt de raad de Vlaamse Regering, en in het bijzonder de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, aan om duurzaam te vereenvoudigen. Om de administratieve lasten voor initiatiefnemers en professionals in zorg en ondersteuning<sup>3</sup> structureel steeds verder terug te dringen tot wat noodzakelijk en relevant is.**

De raad is er zich van bewust dat het terugdringen van administratieve lasten niet alleen een opdracht is van de overheid. De belasting is immers afkomstig uit verschillende hoeken: ze komt voort uit de regelgeving en het optreden van de overheid, maar ook uit werkprocessen en protocollen van de initiatiefnemers in zorg en ondersteuning zelf. Bovendien wordt de mate waarin administratie als belastend wordt ervaren, niet alleen bepaald door de feitelijke belasting maar is het ook een kwestie van perceptie. Wanneer professionals het doel van de administratieve taken niet kennen en ze de meerwaarde van registratie voor hun eigenlijke job niet ervaren, dan weegt dit zwaarder door. Verder erkent de raad dat niet alleen professionals in zorg en ondersteuning een grote administratieve druk voelen, maar dat ook personen met een zorgbehoefte en hun omgeving met zeer veel (onnodige/dubbele) administratieve handelingen worden geconfronteerd.

---

<sup>1</sup> Vlaams Regeerakkoord 2019-2024, p.76

<sup>2</sup> Project nr. 160 van de Vlaamse Veerkracht "Vermindering van regeldruk en administratieve vereenvoudiging": VR 2021 1012 VV MED.0018/1 en VR 2022 1507 VV MED.0005/1TER

<sup>3</sup> Zie lexicon, achteraan bij dit advies

## Scope van het advies

Dit advies heeft niet de ambitie om al de voorgenoemde aspecten mee te nemen en volledig te zijn, maar heeft volgende focus: de raad formuleert een methode en aanbevelingen voor het wegwerken van onnodige administratieve handelingen voor initiatiefnemers en professionals in zorg en ondersteuning die volgen uit de naleving van wettelijke informatieverplichtingen aan de overheid (dit zien we in het advies als 'administratieve lasten'<sup>4</sup>).

De raad richt zich met het advies dus tot de overheid als feitelijke bron of oorsprong van de administratieve belasting. Maar de overheid hoeft niet altijd de ontvanger van de gevraagde informatie te zijn, want ook de gegevensdeling tussen actoren valt binnen deze scope. In dat geval is het immers wel de overheid die via regelgeving verplichtingen voor gegevensdeling oplegt.

Daarnaast is er ook administratieve last die de overheid impliciet oplegt, zonder dat dit leidt tot een gestructureerde gegevensoverdracht. De raad verwijst ter illustratie naar heel wat EPD-registraties die niet expliciet in regelgeving staan maar wel door de initiatiefnemer geregistreerd moeten worden voor zorginspectie, voor de toepassing van referentiekaders etc. Ook dit impliciete is een bron van registratiedruk die voorwerp is van de aanbevelingen die de raad formuleert.

Met dit advies wenst de raad op strategisch niveau te adviseren over het verminderen van administratieve lasten die uitwerking hebben binnen het beleidsdomein WVG en de hand te reiken aan de bevoegde beleidsmakers en administraties om hier samen verder over na te denken. Om de aanbevelingen uit dit advies verder te concretiseren, geeft de raad in de tekst voorbeelden uit de praktijk mee (zowel van administratieve lasten als van administratieve lastenverlaging)<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Zie lexicon

<sup>5</sup> Zie ook de bijlage bij dit advies voor een illustratieve opsomming van meer voorbeelden van administratieve lasten én van administratieve lastenverlaging binnen de WVG-sectoren



# Hoe kunnen administratieve lasten die voortvloeien uit de regelgeving en het optreden van de overheid worden verminderd?

Gedachtenwisselingen binnen de raad tonen aan dat zowat elke WVG-sector een teveel aan administratieve handelingen kent. Iedereen kan voorbeelden noemen van registraties die dubbel gebeuren, te omvangrijk zijn, waarvan het doel niet duidelijk is, die niet aansluiten bij de praktijk, die feitelijk overbodig zijn, enzovoort. Deze leggen beslag op de beschikbare capaciteit aan professionals in zorg en ondersteuning. Het prangende personeelstekort maakt het echter des te belangrijk om hen optimaal in te zetten. De tijd die zij moeten besteden aan overbodig registreren, gaat niet naar zorg en ondersteuning. De raadsleden voelen dan ook een grote urgentie voor een beleid dat onnodige administratieve belemmeringen wegwerkt en professionals in zorg en ondersteuning toelaat om met minimale administratieve last te kunnen werken.

**De raad vertaalt deze urgentie in een advies met (1) een methode en (2) concrete aanbevelingen voor een effectieve verlichting van de administratieve lasten.** Dit advies richt zich op regelgeving en informatieverplichtingen die effect hebben op het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. In eerste instantie denkt de raad dan aan beleid opgesteld door de minister en de administratie van WVG. Maar uiteraard heeft ook regelgeving vanwege andere Vlaamse en federale ministers (bijvoorbeeld milieu- en omgevingsvergunningen) impact op de administratieve druk voor initiatiefnemers in zorg en welzijn. Het structureel verlichten van de administratieve druk is dan ook een verantwoordelijkheid van de verschillende beleidsniveaus en -domeinen.

## 1. Een methode voor structurele administratieve lastenverlaging

De raad roept de overheid op om op een gestructureerde wijze werk te maken van een steeds verdere verlaging van administratieve lasten voor initiatiefnemers en professionals in zorg en ondersteuning. Hij adviseert om hiervoor een cyclisch leerproces op te zetten. **Een cyclus van planning, afweging, evaluatie en bijsturing die van administratieve lastenverlaging een continue opdracht maakt.** Dit gaat dus verder dan het eenmalig bijeenbrengen van partijen, schrappen van bepaalde informatieverplichtingen en verlagen van de administratieve druk. Uiteraard mag deze methode zelf de administratieve druk niet verhogen of geen bijkomende lasten veroorzaken.

### 1.1 Een cyclisch leerproces

Voor de raad is het uitgangspunt dat regelgeving die van toepassing is binnen het beleidsdomein WVG zo 'lastenluis' als mogelijk opgesteld moet worden. Maar de uitvoering en controle op de naleving van deze regelgeving gaat sowieso vaak samen met administratieve plichten en lasten.



Het zijn deze lasten die de raad in de balans wil leggen, omdat ze in de praktijk een remmende impact hebben op het werk in zorg en ondersteuning. De methode die de raad voorstelt om dit te doen, situeert zich dus op het niveau van de uitvoering en de effecten van regelgeving.

De raad adviseert om de administratieve lasten die voortkomen uit regelgeving systematisch door te lichten en waar nodig bij te sturen of te schrappen via een cyclisch leerproces. Hij doet de volgende suggesties om dit proces vorm te geven:

- **Kies bij het opstellen van nieuwe regelgeving of bij het aanpassen van bestaande regels weloverwogen welke informatieverplichtingen noodzakelijk en relevant zijn voor de uitvoering en controle.** Het is erg belangrijk dat de overheid stilstaat bij de effecten van de (uitvoering en controle van de) regelgeving op het terrein en daarvoor voldoende afstemt met de sector. Welke informatieverplichtingen brengt regelgeving met zich mee? Zijn deze verplichtingen/administratieve lasten proportioneel ten aanzien van de opdrachten van de overheid en de doelstellingen van de overheid en van de initiatiefnemers? Dragen ze bij tot een betere kwaliteit van zorg en ondersteuning voor en levenskwaliteit van personen met een zorgbehoefte? Wat is de finaliteit van de bestaande registraties? Verder in dit advies beschrijft de raad een afwegingskader dat in deze fase kan worden gehanteerd om de proportionaliteit in te schatten.
- **Rol de informatieverplichtingen uit op een efficiënte manier**, met voldoende feedback en met ondersteuning qua digitalisering en automatisering. Communiceer als overheid tijdig en duidelijk. Informeer ook over waarom bepaalde gegevens opgevraagd worden en wat er met deze gegevens gebeurt. Zorg ervoor dat die informatie tot op het juiste niveau gebracht wordt, zodat professionals maar ook personen met een zorgbehoefte weten waarom bepaalde gegevens geregistreerd worden. Dit zal ook de gedragenheid van de informatieverplichtingen vergroten.
- **Monitor en evalueer regelmatig de informatieverplichtingen** voor de initiatiefnemers en professionals in zorg en ondersteuning. Hoe zwaar weegt voor hen de administratieve last? Wegen de kosten van registratie op tegenover de baten? Bestudeer de registratiesystemen waarmee gewerkt wordt en de resultaten van de gegevensstromen (zijn de opdrachten van de overheid hiermee vervuld, is er bijgedragen aan de doelstellingen ten aanzien van de zorg en ondersteuning, wordt er teruggekoppeld over de opgevraagde gegevens, ...). De raad meent dat deze heroverwegingsvragen momenteel te weinig worden gesteld.
- **Onderneem tijdig actie** op basis van wat in de vorige stappen van de cyclus geleerd is. In deze fase kan de overheid jaar na jaar een concrete lastenverlaging realiseren door informatieverplichtingen volledig te schrappen of door alternatieve manieren van gegevensverzameling te gebruiken (zijn de gegevens via een andere bron al beschikbaar, kan de frequentie van gegevensopvraging aangepast worden, kan er meer geautomatiseerd worden, ...). Het is belangrijk om hier daadkrachtig te durven optreden en informatieverplichtingen die niet meer relevant zijn, voldoende snel stop te zetten.

De permanente evaluatie die gebeurt in zulk een cyclisch proces verplicht niet alleen het screenen van nieuw geplande en van bestaande informatieverplichtingen, ze moet ook aanleiding geven tot het structureel wegwerken van barrières voor administratieve lastenverlaging. De raad denkt daarbij aan het hertekenen van bepaalde processen, het koppelen van meer informatiesystemen, het uitbreiden van het aantal authentieke gegevensbronnen, enzovoort. Tegelijkertijd moet dit proces de overheid ervoor hoeden om onnodige lasten op te leggen in de toekomst.

**In de cyclus moet de overheid zelf ook kritisch bekijken welke gegevens zij gebruikt en tot op welk niveau van detail gegevens relevant zijn voor haar. Ze moet hierover transparant communiceren. De raad is stellig: een overheid kan registraties alleen verplichten voor zover zij de opgevraagde gegevens ook daadwerkelijk inhoudelijk gebruikt.** Dit wil zeggen dat de gegevens ingezet worden om haar opdrachten te vervullen (erkennen, vergunnen, inspecteren, toezicht houden, ...), om na te gaan of de gestelde doelen bereikt zijn (bv. meer kwaliteit), om voldoende zicht te hebben op wat er gebeurt op het terrein en om lessen te leren voor toekomstige beleidsvoering. Daarnaast behoudt de overheid de taak om blijvend actief te onderzoeken of de nodige informatie niet uit reeds bestaande gegevensstromen en databanken kan worden gehaald.

Worden opgevraagde gegevens door de overheid niet gebruikt, dan moet de informatieverplichting aangepast of afgeschaft worden. Gebruikt zij de opgevraagde gegevens wel, dan verwacht de raad dat hierover wordt teruggekoppeld naar de initiatiefnemers die de gegevens aanleveren en die zelf ook vragende partij zijn om hierover feedback te ontvangen (zie ook verder in de tekst). De aangeleverde feedback wordt bij voorkeur afgestemd met de bestemming zodat deze ook bruikbaar is voor hem en gebaseerd is op recente gegevens.

” De initiatieven beschut wonen (IBW) en psychiatrische verzorgingstehuizen (PVT) verzamelen verplicht minimale psychiatrische gegevens. Tot op heden werden deze verzamelde gegevens door Vlaanderen niet verwerkt en bijgevolg is er ook geen feedback noch beleidsinformatie beschikbaar.

## 1.2 Voorwaarden voor een goed werkend cyclisch proces

De raad benoemt drie voorwaarden voor een goed werkend cyclisch proces.

### 1. Een afwegingskader voor de proportionaliteit inzake noodzakelijkheid en relevantie

De toepassing van de regelgeving brengt in de praktijk vaak administratieve verplichtingen met zich mee. Daarom moet de overheid bij het opstellen of aanpassen van regelgeving steeds de verhouding tussen het aantal informatieverplichtingen en de uiteindelijke meerwaarde voor haar werk en dat van de professionals in zorg en ondersteuning goed afwegen en bewaken. Dit vereist een inschatting van de proportionaliteit van de informatieverplichtingen uit regelgeving en van de eisen aan professionals die daaruit voortvloeien. Zo een afwegingskader is binnen WVG vandaag niet uitgewerkt.

De raad adviseert om een afwegingskader te ontwikkelen zodat nieuw op te vragen maar ook reeds opgevraagde gegevens beoordeeld kunnen worden op de mate waarin ze noodzakelijk en relevant zijn om de doelstellingen van maatschappelijk verantwoorde zorg en ondersteuning (meer kwaliteit, toegankelijkheid, performantie, relevante zorg voor de persoon met zorgbehoefte,...)<sup>6</sup> en de opdrachten van de overheid (erkennen, vergunnen, inspecteren, toezicht houden, ...) te halen. Zijn ze niet in proportie tot deze doelen en opdrachten, of dragen ze er niet toe bij, dan moet de informatieverplichting aangepast of geschrapt worden.

Het afwegingskader heeft niet louter tot doel om minder regelgeving en minder administratie op zich te realiseren. Maar wel om administratieve verplichtingen meer in relatie tot het doel te brengen, namelijk het bijdragen aan betere zorg en ondersteuning (zie hieronder).

## 2. Een cultuuromslag van instrumentele naar functionele registratie

Hoewel er in enkele sectoren reeds een positieve evolutie is, stelt de raad vast dat registratie nog teveel instrumenteel is opgevat in functie van de aantoonbaarheid naar de overheid en te weinig gelinkt is aan het inhoudelijke proces van zorg en ondersteuning. Om de administratieve druk op de schouders van initiatiefnemers en professionals te verlichten, moeten we afstappen van een zekere angstcultuur en het zich willen indekken tegen klachten.

■ De registratie van medicatietoediening in woonzorgcentra is er in de eerste plaats om vergissingen te voorkomen. Dit is niet voldoende, er moet ook nagedacht worden over de zorgvuldigheid bij het toedienen ervan.

Een cultuuromslag is nodig om te gaan naar functionele registratie, die zo is ingericht dat ze een zinvolle bijdrage levert aan goede zorg en ondersteuning. Uiteraard moet de overheid haar opdrachten van erkennen, vergunnen, inspecteren en toezicht houden goed kunnen blijven uitoefenen maar dat neemt niet weg dat zij op een heel andere manier kan gaan nadenken over registreren en informeren.

Deze omslag beschreef de raad ook in zijn advies over kwaliteit in zorg en ondersteuning, waar hij pleit voor een herontwerp van de praktijk van verantwoorden: *“verantwoording moet in een sfeer van vertrouwen worden afgelegd en (toekomst-)gericht zijn op verder leren en verder ontwikkelen”*<sup>7</sup>. Gezien het belang van dit thema, zal de raad hierover in de toekomst zelf ook verder reflecteren en op eigen initiatief een advies uitwerken over toezicht en handhaving.

---

<sup>6</sup> Visienota over Maatschappelijk verantwoorde zorg en ondersteuning. Eigen initiatief van de SAR WGG, Brussel, 20 december 2018

<sup>7</sup> Advies over kwaliteit in zorg en ondersteuning. Eigen initiatief van de Vlaamse Raad WVG, Brussel, 15 juni 2021

Een interessante operationalisering van de hier aangehaalde cultuuromslag vinden we in de Nederlandse wijkverpleging waar gewerkt wordt met de registratiewijze 'Zorgplan=planning=realisatie, tenzij'<sup>8</sup>. Volgens deze werkwijze is het zorgplan leidend en is registratie alleen nodig bij (te) grote afwijkingen.

### 3. Betrokkenheid van initiatiefnemers en professionals in zorg en ondersteuning

Het beschreven cyclische proces dient participatief te verlopen, en niet alleen plaatsvinden op het niveau van de kabinetten en administraties. Het principe moet zijn dat het ontwerpen, evalueren en aanpassen van bestaande en nieuwe informatieverplichtingen mee gebeurt op basis van ervaringen en inzichten van stakeholders. Het betrekken van initiatiefnemers en professionals in zorg en ondersteuning voedt de overheid immers met informatie over de (administratieve) uitwerking van haar beleid in de praktijk.

Door hen te betrekken bij het vormgeven van informatieverplichtingen kan bovendien vermeden worden dat registreren en rapporteren louter als een administratieve overlast wordt ervaren. Het betekent niet noodzakelijk dat er minder administratief werk zal zijn, maar stakeholders kunnen zelf (mee) bepalen welke gegevens zinvol en relevant zijn om transparantie te bieden over het geleverde werk. Het zal bij hen ook het draagvlak voor relevante registraties vergroten.

“De diensten gezinszorg zijn niet langer verplicht het formulier F53 (prestatiestaat) te gebruiken. Elke dienst kiest hoe hij zichzelf organiseert om ervoor te zorgen dat Zorginspectie de noodzakelijke gegevens kan inkijken.

De relevantie van gegevensopvraging zal ook toenemen wanneer de overheid deze gegevens terugkoppelt naar de initiatiefnemers in zorg en ondersteuning. Nu krijgt de registratielast vaak een (belangrijke maar) passieve invulling via bijvoorbeeld een erkenning, toezicht of subsidietoekenning. De raad is echter van mening dat de overheid een plicht heeft om actief aan de slag te gaan met de gegevens die zij opvraagt (zie ook 1.1).

**Volgens het principe van de wederkerigheid heeft de overheid ook een opdracht om initiatiefnemers feedback te geven over de aangeleverde gegevens.** De raad adviseert om de gegevens na verwerking voldoende snel en regelmatig terug te koppelen naar de initiatiefnemer, zodat die er zelf ook mee aan de slag kan om de werking en resultaten te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld via verwerking in benchmarks, een verslag met algemene verbeterpunten en dergelijke meer.

“Als multidisciplinair team maakt men vier verschillende soorten verslagen op. Bij twee soorten van verslagen krijgen de MDT's vanuit het VAPH nooit feedback over de kwaliteit terwijl zij dit al meermaals gevraagd hebben. De MDT's hebben op deze manier niet de mogelijkheid om bij te leren en de kwaliteit te verhogen.

---

<sup>8</sup> Meer informatie via [Handreiking registratiewijze 'zorgplan = planning = realisatie, tenzij'](#)

Desondanks wil het VAPH in de toekomst de financiering van deze verslagen verlagen als ze oordelen dat aan bepaalde kwaliteitseisen niet voldaan is.

## 2. Enkele concrete aanbevelingen

De methode die de raad in deel 1 voorstelt om systematisch te werken aan administratieve lastenverlaging vult hij aan met concrete aanbevelingen. Het realiseren van elk van deze aanbevelingen is een stap vooruit in het bereiken van het streefdoel om de lasten voor professionals in zorg en ondersteuning structureel terug te dringen tot wat noodzakelijk en relevant is.

### 2.1 Inventariseer de huidige informatieverplichtingen.

Om inzicht te krijgen in de administratieve druk die initiatiefnemers en professionals voelen, is het aangewezen dat de overheid een overzicht opstelt van de informatieverplichtingen die zij momenteel oplegt. Deze inventaris dient periodiek geactualiseerd te worden (maar mag uiteraard op zichzelf geen bron van bijkomende administratieve last worden). Uit de oplijsting moet blijken welke gegevens opgevraagd worden, met welke frequentie, wie verantwoordelijk is voor de dataverzameling (uitrol en impact binnen de organisatie) en wat het doel is van de gegevensopvraging.

### 2.2 Zorg voor een uitbreiding en daadwerkelijke toepassing van de eenmalige gegevensregistratie en veranker daartoe het only once-principe in regelgeving.

Efficiënt omgaan met gegevens – en met de tijd die het de professional kost om deze te verzamelen – is zeer sterk gebaat bij het eenmalig registreren en het zoveel mogelijk hergebruiken van informatie voor meerdere doeleinden. Om dit principe van de unieke gegevensregistratie en het hergebruik van die gegevens (het 'only once-principe') te concretiseren, moet er gewerkt worden met authentieke gegevensbronnen die informatie opslaan die door de overheid opgevraagd wordt. Gegevens die al beschikbaar zijn in een authentieke bron, mogen niet meer opnieuw via een ander kanaal opgevraagd worden. Wanneer deze gegevens niet vlot en veilig opvraagbaar zijn door de Vlaamse overheid, dan moet zij dit probleem oplossen.

De raad verwacht dat de overheid zich versneld organiseert op het consequent toepassen van het only once-principe. Daarbij is de raad zich bewust van mogelijke drempels zoals

- De veelheid aan regelgeving rond gegevensverzameling en -uitwisseling;
- Gebreken in de ICT-infrastructuur die uitwisselingen vanuit verschillende databanken en met verschillende datastandaarden bemoeilijken;
- Een beperkt 'open data' beleid, dat rekening moet houden met de regels inzake privacy, veiligheid en bescherming van vertrouwelijke informatie;
- Het beperkt aantal (gegevens in) authentieke bronnen;
- Een historisch gegroeid gebrek aan samenwerking en uitwisseling tussen bestuursniveaus, beleidsdomeinen en tussen de verschillende WVG-sectoren;
- Een verschil in terminologie (en dus te registreren variabelen) in de WVG-sectoren;
- Etc.

Dit kunnen allemaal zaken zijn die de unieke gegevensregistratie belemmeren, en soms liggen zij ook buiten de macht van de Vlaamse overheid. Maar het is nu aan de Vlaamse overheid om de belemmeringen die wel binnen haar bevoegdheid vallen weg te werken, wil zij het only once-principe realiseren.

- In de Centra Geestelijke Gezondheidszorg (CGG) worden tot op vandaag diagnoses gesteld via DSM-5, terwijl dit in de Centra voor Ambulante Revalidatie (CAR) gebeurt volgens de DSM-4. Het werken met verschillende classificatiesystemen bemoeilijkt uiteraard elke vorm van gegevensuitwisseling.

Naar andere overheden toe moet de Vlaamse overheid haar informatiesystemen en samenwerkingsverbanden zo uitbouwen dat ze in staat is om performant zelf gegevens op te vragen bij de andere overheden en eigen gegevens met hen te delen. Dubbele registraties in overheidssystemen moeten te allen tijde vermeden worden. Uiteraard vraagt dit **verregaand overleg, afstemming en een betere samenwerking met de andere bestuursniveaus**.

- Diensten voor gezinszorg moeten altijd bij het eerste huisbezoek en later minstens 1 maal per jaar verplicht een inkomensonderzoek uitvoeren om de gebruikersbijdrage te kunnen bepalen. Een automatisering van de berekening van de gebruikersbijdrage is nodig om de administratieve lasten voor het begeleidend personeel te beperken. Dit is nu reeds mogelijk in de kinderopvang waar de ouderbijdrage ook inkomensgerelateerd is.

Om te werken volgens het only once-principe, is er specifiek binnen het beleidsdomein WVG ook een doorgedreven afstemming en samenwerking nodig tussen de verschillende administraties. Een expliciete opname van het principe in de regelgeving (decreet, uitvoeringsbesluiten) plaatst dit in een meer dwingend kader. Dergelijke verankering leidt volgens de raad tot een meer uitdrukkelijke toepassing van het only once-principe, met daarbij een maximale uitbouw en gebruik van authentieke bronnen en hergebruik van gegevens.

- Ondersteuning voor minderjarige personen met een handicap wordt geregeld binnen het Agentschap Opgroeien. Om aanspraak te maken op deze ondersteuning moet een MDT op basis van objectieve gegevens aantonen dat de minderjarige persoon een handicap heeft. Als de betrokken persoon meerderjarig wordt, wordt de ondersteuning geregeld door het VAPH. Op dat moment moet het MDT opnieuw voor dezelfde persoon objectief aantonen op basis van actuele gegevens dat de betrokkene een handicap heeft. De aanwezigheid van een handicap wordt over de agentschappen heen niet overgenomen.

Sowieso kan het nuttig hergebruik van data veel sterker. Niet alleen om het aantal gegevensopvragingen te beperken, maar ook om ze in te zetten in het kader van zorgstrategische plannen, populatiemanagement, bij de uitbouw van eerstelijnszones, voor beleid en onderzoek, enzovoorts.

## 2.3 Treed ondersteunend op inzake dataverzameling en -uitwisseling, via digitalisering en automatisering.

Het is de taak van de overheid om zoveel als mogelijk een automatische en periodieke dataverzameling op te zetten. Dit moet (samen met een effectieve vermindering en vereenvoudiging van administratieve handelingen) kunnen leiden tot een verlaging van de tijd dat professionals in zorg en ondersteuning met administratieve plichten bezig zijn.

Er liggen grote kansen in veilige digitalisering en automatisering voor het efficiënter werken met data en voor het verhogen van de snelheid van communicatie. Performante en gebruiksvriendelijke ICT-toepassingen en informatie-infrastructuren vergemakkelijken ontegensprekelijk het verzamelen, verwerken, managen, gebruiken, beschermen en delen van informatie. Ook de eenmalige gegevensopvraging staat of valt hiermee. Het is dus essentieel dat de Vlaamse overheid de goede weg naar een 'digitale overheid' verderzet en blijvend investeert in de digitalisering en automatisering van dataverzameling binnen zorg en ondersteuning.

■ ■ Software investeringen zijn nodig om digitale zorgdossiers van gebruikers te linken aan het BelRAI-platform (COT-scenario). Zo niet blijft er sprake van dubbele registratie, aangezien antwoorden op de BelRAI niet doorstromen naar het zorgdossier.

Bijkomend dient de overheid professionals in zorg en ondersteuning nog meer te helpen om hun digitale competenties te verhogen en hun vertrouwen in de technologische toepassingen te versterken. Dit is nodig om de implementatiekloof waar we vandaag soms tegenaan botsen tussen de digitale wereld en de praktijk van zorg en ondersteuning te dichten. Ook het gebruik kunnen maken van betaalbare, geactualiseerde en performante digitale toepassingen die werkelijk gebruiksvriendelijk zijn, is een oplossing om deze kloof verder te dichten.

Voorts heeft de overheid een ondersteunende rol inzake gegevensuitwisseling in netwerken. De overheid stimuleert (of verplicht) initiatiefnemers om meer met elkaar samen te werken. Het is aan haar om bij het opleggen van zulke samenwerkingsverbanden het delen van gegevens tussen de deelnemers te faciliteren zodat extra administratieve lasten voor de deelnemers zo veel mogelijk vermeden worden.

Bij gegevensdeling moet wel steeds rekening worden gehouden met principes die in andere kaders rond gegevensdeling gehanteerd worden: GDPR-proof te werk gaan, rekening houden met wensen van personen met een zorgbehoefte rond gegevensdeling, onderscheid in type data (niet alle professionals moeten alle type data kunnen zien), enzovoorts.

■ ■ Kwetsbare jongeren worden vaak opgevolgd door verschillende organisaties, die in netwerken werken. De overheid verwacht ook terecht dat organisaties met elkaar samenwerken om integrale jeugdhulp mogelijk te maken. Maar organisaties merken dat de administratieve processen hier niet op zijn georganiseerd. Er gaat veel tijd verloren aan afstemming tussen organisaties voor het bepalen van facturen, zakgeld enzovoort. Het instrument Binc is ontwikkeld voor de



samenwerking (met respect voor GDPR en de rechten van jongeren), maar in de praktijk loopt dit niet vlot.

In de kantlijn wil de raad nog waarschuwen dat digitalisering evenwel kan leiden tot nog meer precisering en detaillering. De standaardisering die er vaak mee samengaat maakt ook dat iedereen altijd alles moet invullen, ongeacht of dit zinvol is in een bepaalde situatie. Digitalisering en automatisering leidt dus niet per definitie tot een vermindering van de registratiedruk. Ook moeten de digitale toepassingen blijvend actueel worden gehouden, willen zij administratieve druk effectief blijvend verlichten. Dit is een opdracht die bemoeilijkt wordt de complexiteit (en dus rigiditeit) van de systemen. De raad verwacht van een overheid dat zij waakzaam is voor deze valkuilen.

- “ Het Vesta programma is gedateerd (meer dan 15 jaar oud) en wordt door de overheid niet geüpdatet waardoor nieuwe elementen in de regelgeving of projecten niet digitaal verwerkt kunnen worden en afzonderlijke lijsten vereisen (vb. aanpassingen rond onregelmatige prestaties, verwerken van prestaties van medewerkers in het kader van duaal leren of zij-instroom, projecten hybride gezinszorg, volwaardige integratie van BelRAI,...).

Tot slot is het van groot belang dat datasystemen te allen tijde aan elkaar gekoppeld kunnen worden en zo automatische gegevensopvraging en -uitwisseling faciliteren. Reeds bij de ontwikkeling van de systemen moet er aandacht zijn voor integratiemogelijkheden.

- “ Voor de preventieve sector bestaat er een registratiesysteem, nl. CIRRO. Sectoren die naast preventieve taken ook zorgtaken opnemen, zoals de CGG's, moeten deze taken in twee verschillende registratiesystemen invoeren. Een integratie is wenselijk, via een eenvoudige navigatie en één portaal om de beide registraties te kunnen doen.

## 2.4 Stem op te vragen informatie zoveel als mogelijk af op gegevens die reeds binnen de kernprocessen van zorg en ondersteuning worden verzameld.

Niet alle administratieve handelingen zijn te catalogeren als administratieve lasten. Elke initiatiefnemer in zorg en ondersteuning heeft immers een aantal administratieve taken die tot het kernproces van (het organiseren van) zorg en ondersteuning behoren. Bovendien heeft hij ook de plicht om transparant te zijn over zijn werking en resultaten ten opzichte van de toezichthoudende overheid. Registreren, meten, delen en rapporteren zijn dus sowieso onderdeel van het werk in zorg en ondersteuning. Informatie die de overheid opvraagt zou zo veel als mogelijk moeten voortbouwen op deze handelingen. Bijvoorbeeld financiële rapporteringen zouden maximaal moeten aansluiten bij de boekhouding van de initiatiefnemers.

- “ Er is geen automatische facturatie aan de zorgkassen van indicatiestellingen voor de toekenning van het zorgbudget zwaar zorgbehoevenden. Momenteel moeten

diensten gezinszorg, diensten maatschappelijk werk en OCMW-indicatiestellers een apart facturatieproces volgen. Het rapport dat in de BelRAI-applicatie getrokken kan worden, is niet bruikbaar voor de praktijk.

De raad vraagt om maximaal af te stemmen met sectorale afspraken rond het registreren van gegevens. Hiervoor is het uiteraard van wezenlijk belang om bij het opmaken van nieuwe regelgeving of bij het herzien van bestaande regels initiatiefnemers en professionals in zorg en ondersteuning in een vroeg stadium te betrekken. Zij kunnen inzicht geven in hun administratieve processen en voorstellen doen over hoe de informatieplicht best wordt vormgegeven. Het advies is immers om deze informatieplicht zo te organiseren dat zij ondersteunend is, niet alleen aan de opdrachten van de overheid, maar zeker ook aan de doelstellingen van de initiatiefnemers in zorg en ondersteuning (zie ook deel 1 van dit advies, een omslag naar functionele registratie).

## 2.5 Onderzoek bij elke nieuw opgelegde administratieve handeling welke bestaande administratieve last verminderd of afgeschaft kan worden.

Het probleem van regeldruk is meestal niet de registratie die voortkomt uit die ene regel, maar de voortdurende stapeling van administratieve handelingen. Vlaamse regelgeving met nieuwe informatieverplichtingen komt soms ook gewoon bovenop wat reeds bestaat. En zeker ook een veelheid aan omzendbrieven, extra toelichtingen en interpretaties van regelgeving brengt (onbedoeld) extra registraties met zich mee. Dit alles verhoogt de complexiteit en uiteraard de regeldruk. Maar een totaalafweging van administratieve druk ontbreekt.

De raad verwacht een continue waakzaamheid voor het geheel van administratieve lasten die de regelgeving met zich meebrengt. Dit geldt zowel voor de administratieve druk op initiatiefnemers en professionals in zorg en ondersteuning, als voor de druk op de overheid (administraties).

In dit kader rekent de raad ook op een meer nauwgezette en brede toepassing van de 'Compensatieregel Administratieve Lasten' die sinds 1 januari 2005 binnen de Vlaamse overheid geldt. De regel houdt in dat elke belangrijke stijging of daling van administratieve lasten ten gevolge van nieuwe of gewijzigde Vlaamse regelgeving gemeten wordt. Bovendien is het de bedoeling dat elke belangrijke stijging gecompenseerd wordt door een even grote daling van de bestaande lasten. Dit is voor de raad het minimum minimorum, het principe van compensatie zou immers een stilstand op vlak van bijkomende administratieve lasten creëren.

Om van een stilstand naar een effectieve verlaging van de administratieve last te gaan, adviseert de raad ook de volgende denkoefeningen – aanvullend bij en passend in het cyclische proces dat de raad beschrijft in deel 1 van dit advies. De drie voorbeelden tonen dat administratieve lastenverlaging weldegelijk mogelijk is:

- **Kijk naar het verleden.** Organiseer een periodieke evaluatie van bestaande beleidsmaatregelen en hun administratieve handelingen (zijn ze nog noodzakelijk en relevant). Stel verouderde regelgeving kritisch in vraag.



# Naar een actieplan ‘administratieve lastenverlaging’

De raad roept de Vlaamse Regering (en in het bijzonder de minister van WVG) op om dit advies maximaal te vertalen in een actieplan en reikt de hand om hierover samen verder te overleggen. Vele van de aanbevelingen sluiten al aan bij zaken waar de Vlaamse overheid mee bezig is of over nadenkt (zoals de digitale overheid en het only once-principe).

Het actieplan moet concreet en meetbaar zijn, en moet niet alleen binnen de administraties worden opgesteld maar in samenspraak met de initiatiefnemers en professionals in zorg en ondersteuning. Het actieplan heeft tot doel de administratieve lasten voor de initiatiefnemers en professionals jaar na jaar te verminderen. De acties dienen gericht te zijn op de huidige regeldruk én op het voorkomen van nieuwe administratieve belasting.

Zoals hoger geschreven, is het belangrijk om een duidelijk zicht te hebben op de informatieverplichtingen die gelden voor initiatiefnemers in zorg en ondersteuning (zie aanbeveling 2.1). Ook een duidelijk beeld van de informatie die beschikbaar is bij overheden en administraties is zeker zinvol, dit om te helpen voorkomen dat gegevens opnieuw opgevraagd worden en dat registraties dubbel gebeuren.

Het is uiteraard belangrijk om de administratieve last te blijven monitoren, zodat ook duidelijk is of de acties tot resultaten leiden. Er is een Vlaamse meetmethodiek, gebaseerd op het internationaal gebruikte ‘Standaard Kosten Model’ (SKM), die dit inzicht kan geven<sup>9</sup>.

Bij het opstellen van het actieplan kan de overheid ook inspiratie halen uit het Nederlandse programma ‘(Ont)regel de zorg’, een sectorbrede aanpak waarmee men sinds 2018 systematisch werkt aan administratieve lastenverlaging.

---

<sup>9</sup> <https://www.vlaanderen.be/publicaties/meten-om-te-weten-handleiding-om-administratieve-lasten-te-meten>

# Bijlage

Een reeks voorbeelden uit de praktijk concretiseert de administratieve druk die men in WVG-sectoren voelt. Deze voorbeelden zijn mee de inspiratie geweest voor de aanbevelingen in voorliggende nota. Ze zijn hierna ter illustratie opgenomen (een aantal van de voorbeelden kreeg ook een plek in de adviestekst, ter ondersteuning van de gemaakte aanbevelingen). De voorbeelden zijn omwille van de leesbaarheid opgedeeld per sector maar gelden soms voor meerdere sectoren.

## 1. Voorbeelden van administratieve lastenverlaging

### Algemeen

- Het VIPA heeft een app laten ontwikkelen waarmee initiatiefnemers hun kleine voorzieningen (waarvoor geen brandveiligheidsattest verplicht is of waarvoor geen specifieke brandveiligheidsnormen gelden) zelf kunnen screenen op aspecten van brandveiligheid. Op basis van de eigen screening krijg je o.a. een rapport met verbeterpunten en per verbeterpunt acties.

### Geestelijke gezondheidszorg

- Een deel van de historische Minimale Psychiatrische gegevens voor de initiatieven beschut wonen (IBW) en psychiatrische verzorgingstehuizen (PVT) zal geïntegreerd worden in de datastroom naar het VSB-net bij nieuwe opnames en ontslagen.

### Gezinszorg

- De diensten gezinszorg zijn niet langer verplicht het formulier F53 (prestatiestaat) te gebruiken. Elke dienst kiest hoe hij zichzelf organiseert om ervoor te zorgen dat Zorginspectie de noodzakelijke gegevens kan inkijken.

### Jeugdhulp

- Vanuit de voorzieningen in de jeugdhulp hoeven lijsten van kinderen en jongeren die niet ingeschreven zijn in een school niet meer doorgegeven te worden aan Agodi (het Agentschap voor Onderwijsdiensten). Dit geldt ook voor internen in internaten voor jongeren met een specifiek statuut (jongeren in een verontrustende opvoedingssituatie, met VIST-SA of jeugdhulpbeslissing). Er is een gegevensdeling tussen Agodi en Binc (het registratiesysteem voor de private voorzieningen in de Jeugdhulp).

### Kinderopvang

- Als organisator kinderopvang moest je de extra kosten voor luiers, afvalverwerking en verzorgingsproducten eerst kunnen bewijzen bij financiële inspectie. Nu heeft men de mogelijkheid gecreëerd om een maximumbedrag te gebruiken, zodat de organisator zijn kosten terzake niet meer moet bewijzen. De organisator kan kiezen voor een bijkomend tarief (met wettelijk bepaald maximum) en moet de bewijsstukken van de kosten wel bijhouden, maar niet actief voorleggen.

### **Lokale dienstencentra**

- Voor de lokale dienstencentra is een traject gelopen (stakeholders, kabinet en administratie) met als doel administratief vereenvoudigen met als eerste opdracht duidelijke richtlijnen voor het opmaken van een buurtanalyse en een (niet verplicht) sjabloon uitwerken voor het meerjarenplan. Dit traject heeft voorlopig al de volgende positieve resultaten:
  - Duidelijke richtlijnen voor buurtanalyse;
  - Het ter beschikking stellen van een niet verplicht sjabloon voor de opmaak van het meerjarenplan;
  - Termijn meerjarenplan is gewijzigd van 3 naar 6 jaar (betere afstemming met lokaal sociaal beleid).

### **Ouderenzorg**

- Het elektronisch voorschrijven van medicatie en de individuele proportionering van de medicatie door robotisering bij de apotheker heeft in de woonzorgcentra een heel aantal administratieve handelingen verminderd.
- Door gegevensdeling in het systeem van de BelRAI Screener werken inscalers verder op vorige inschalingen waardoor er efficiëntiewinsten kunnen zijn.
- De VIKZ-indicatoren in de woonzorg zijn in 2023 optioneel aangeboden, dit gezien de invoer van BelRAI-LTCF deze registratie vervangt.
- Bij de aanvraag van een zorgbudget voor ouderen met een zorgnood wordt er bij het begin van de aanvraag informatie gegeven over het gebruik van bepaalde gegevens en registraties.

### **Zorg voor personen met een handicap**

- VAPH en Opgroeien stemden de FAVV regelgeving (Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen) af op kleinschalige werkingen.

## 2. Voorbeelden van administratieve lasten

### Algemeen

- Gegevens die al beschikbaar zijn bij het Agentschap Binnenlands Bestuur (voor publieke zorgvoorzieningen), worden nu toch nog opnieuw opgevraagd door het Agentschap Zorg en gezondheid (bijvoorbeeld het administratief basisdossier).
- Software investeringen zijn nodig om digitale zorgdossiers van gebruikers te linken aan het BelRAI-platform (COT-scenario). Zo niet blijft er sprake van dubbele registratie, aangezien antwoorden op de BelRAI niet doorstromen naar het zorgdossier.
- Inspectieronden hebben nog te vaak tot gevolg dat bijkomende regels ingevoerd worden en registraties vereist zijn, zonder afstemming met andere meetmethoden of meerwaarde voor het zorg- en ondersteuningsbeleid van de initiatiefnemer of voor de persoon met zorgbehoefte. Inspectie scoort ook vaak "inbreuk" indien er geen procedure is, ook al staat dat niet in de regelgeving én erkent de inspectie wel dat in de praktijk kwaliteitsvol gewerkt wordt (Voorbeeld gezinszorg: inspectie rond signaalfunctie in de gezinszorg: er wordt een inbreuk gescoord wanneer het niet in een procedure stond of wanneer er niet in documenten te zien was dat er vorming rond gegeven is, ook al erkende de inspectie dat in de praktijk de signaalfunctie wel gebeurt).

### Geestelijke gezondheidszorg

- In kleinere organisaties van de GGZ ontbreekt vaak (de software voor) een geïntegreerd elektronisch patiëntendossier om gegevens bij te houden, aan te vullen en uit te wisselen. Dit leidt tot heel veel bijkomende administratieve handelingen bij een doorverwijzing ed. Het zorgt er ook voor dat het only once-principe niet gerealiseerd kan worden.
- Binnen de revalidatieconventies GGZ moet een jaarverslag met statistische gegevens overgemaakt worden aan de overheid maar er wordt geen format voor voorzien en verschillende centra hebben geen EPD waardoor dit zeer veel tijd in beslag neemt. Bovendien komt er geen reactie op het jaarverslag dus het doel van het bijhouden en registreren van deze gegevens is niet duidelijk.
- Door in het referentiekader van psychiatrische ziekenhuizen de toepassing van multidisciplinaire richtlijnen (bv. vrijheidsbeperkende maatregelen, suïcidepreventie, ...) te verplichten, moeten deze psychiatrische ziekenhuizen heel wat extra elementen registreren in het patiëntendossier.
- Enerzijds moeten de revalidatieconventies GGZ hun personeelsgegevens jaarlijks doorgeven via het E-loket. Anderzijds moeten alle personeelsgegevens in een ander format worden aangeleverd wanneer de conventie een aanpassing van zijn 'prijs' wil aanvragen omwille van aanpassingen in de kost van hetzelfde personeel.



- De initiatieven beschut wonen (IBW) en psychiatrische verzorgingstehuizen (PVT) verzamelen verplicht minimale psychiatrische gegevens. Tot op heden werden deze verzamelde gegevens door Vlaanderen niet verwerkt en bijgevolg is er ook geen feedback noch beleidsinformatie beschikbaar.
- In de Centra Geestelijke Gezondheidszorg worden tot op vandaag diagnoses gesteld via DSM-5, terwijl dit in de Centra voor Ambulante Revalidatie (CAR) gebeurt volgens de DSM-4. Het werken met verschillende classificatiesystemen bemoeilijkt uiteraard elke vorm van gegevensuitwisseling.

### **Gezinszorg**

- Het Vesta-programma is gedateerd (meer dan 15 jaar oud) en wordt door de overheid niet geüpdatet waardoor nieuwe elementen in de regelgeving of projecten niet digitaal verwerkt kunnen worden en afzonderlijke lijsten vereisen (vb. aanpassingen rond onregelmatige prestaties, verwerken van prestaties van medewerkers in het kader van duaal leren of zij-instroom, projecten hybride gezinszorg, volwaardige integratie van BelRAI,...).
- Diensten voor gezinszorg moeten altijd bij het eerste huisbezoek en later minstens 1 X per jaar verplicht een inkomensonderzoek uitvoeren om de gebruikersbijdrage te kunnen bepalen. Een automatisering van de berekening van de gebruikersbijdrage is nodig om de administratieve lasten voor het begeleidend personeel te beperken. Dit is nu reeds mogelijk in de kinderopvang waar de ouderbijdrage ook inkomensgerelateerd is.

### **Groeipakket**

- Het gezinsinkomen wordt in eerste instantie vastgesteld op basis van het aanslagbiljet inkomsten van het kalenderjaar 2 jaar voordien. Dit wordt opgevraagd bij de FOD Financiën (maar dus niet automatisch aangeleverd) en op basis hiervan wordt het recht op sociale toeslagen voor het Groeipakket bepaald.
- De overheid geef niet aan of een dossier in het kader van het groeipakket volledig is of niet. Nu wordt een dossier soms plots zonder feedback afgesloten terwijl alles volledig leek.

### **Jeugdhulp**

- Jeugdhulpbeslissingen verlopen voor alle jongeren via de intersectorale toegangspoort, maar toch mondt dit uit in twee soorten administratieve processen: de VAPH administratie (IDO opmaken + registratie in de GIR) en de Opgroeien administratie (registratie in Insisto en Binc, geen ondertekende IDO nodig). Organisaties met een dubbele erkenning moeten dit vaak dubbel doen: ondertekenen van de IDO, dit communiceren en registreren. Hier zijn toch wel administratieve winsten te boeken (zonder dat alle informatie met iedereen gedeeld moet worden). De grens tussen de ondersteuningsfuncties schoolvervangende en schoolaanvullende opvang is vaak dun, en bij sommige jongeren wordt er vaak gewisseld. Dat hier telkens nieuwe IDO's moeten voor getekend worden zorgt voor extra administratieve overlast.

- Kwetsbare jongeren worden vaak opgevolgd door verschillende organisaties, die in netwerken werken. De overheid verwacht ook terecht dat organisaties met elkaar samenwerken om integrale jeugdhulp mogelijk te maken. Maar organisaties merken dat de administratieve processen hier niet op zijn georganiseerd. Er gaat veel tijd verloren aan afstemming tussen organisaties voor het bepalen van facturen, zakgeld enzovoort... Het instrument Binc is ontwikkeld voor de samenwerking (met respect voor GDPR en de rechten van jongeren), maar in de praktijk loopt dit niet vlot.
- Initiatiefnemers registreren heel wat info in Binc, in Gir, maar krijgen hier geen terugkoppeling over, waardoor het draagvlak voor registratie zienderogen daalt.

### **Kinderopvang**

- Voor kinderopvang door onthaalouders: organisatoren gezinsopvang moeten vanuit de regelgeving vaak werken met een dubbel subsidiesysteem (gezinsopvang vs. groepsopvang samenwerkende onthaalouders). Subsidievoorwaarden kunnen daardoor niet op het niveau van de organisator opgevolgd worden. Naar opvolging (voorwaarden, registraties, nodige aanvragen, overhevelen van plaatsen tussen beide systemen, e.d.) vraagt dit veel tijd, kennis en administratie. Administratieve vereenvoudiging zou zijn om één subsidiegroep toe te kennen op het niveau van de organisator.
- Bij het aanvragen van nieuwe vergunningen kinderopvang moet men formulieren met steeds dezelfde gegevens invullen. Het zou veel beter zijn moest er een gedeeld digitaal dossier komen waar zowel de organisator inzage in heeft, als Kind & Gezin.

### **Ouderenzorg**

- De registratie van medicatietoediening in woonzorgcentra is er in de eerste plaats om vergissingen te voorkomen. Dit is niet voldoende, er moet ook nagedacht worden over de zorgvuldigheid bij het toedienen ervan.
- Een grote administratieve dobber in de ouderenzorg is het feit dat alle handelingen altijd opgeschreven én afgetekend moeten zijn als bewijs voor inspectie. Elke ondernomen activiteit moet genoteerd worden in het bewonersdossier van een bewoner in de woonzorg.
- Bij het opladen van diploma's van verzorgenden via het e-loket moet de stempel van de school worden 'ingekleurd', het document worden ingescand en daarna in het e-loket worden opgeladen. Het zou veel beter zijn om automatisch diploma-databanken aan te kunnen spreken.
- In de ouderenzorg zijn er enorm veel formulieren in te vullen bij een opname, bij transfer naar het ziekenhuis, bij een overlijden. Medewerkers vragen zich af of het papierwerk niet meer gebundeld kan worden.
- Het melden van (val)incidenten in een woonzorgcentrum moet via verschillende kanalen gebeuren en vraagt veel tijd: in het bewonersdossier, in het intern incidentmeldsysteem, per mail aan het diensthoofd/de directie, mondeling aan collega's, aan familie, ...

- De afgelopen twee jaren werden er terecht veel gegevens verzameld inzake covid-besmettingen en -bestrijding. Maar we zijn de crisis nu voorbij. En toch moet elke covid-besmetting in de woonzorgcentra nog steeds geregistreerd worden. Dit is op deze moment niet meer relevant.

### **Preventie**

- Voor de preventieve sector bestaat er een registratiesysteem, nl. CIRRO. Sectoren die naast preventieve taken ook zorgtaken opnemen, zoals de CGG's, moeten deze taken in twee verschillende registratiesystemen invoeren. Een integratie is wenselijk, via een eenvoudige navigatie en één portaal om de beide registraties te kunnen doen.

### **Preventieve gezinsondersteuning**

- In de preventieve gezinsondersteuning vraagt zowel de versnippering van de sector als de herhaling aan cijfers en het werken met verschillende sjablonen een belangrijke tijdsinvestering van het kader.

### **Schuldbemiddeling**

- De erkende instellingen voor schuldbemiddeling zijn decretaal verplicht om een jaarrapport aan te leveren. Het jaarrapport bestaat uit twee delen: de jaarlijkse basisregistratie van hun cijfers en het updaten van de medewerkerslijst erkende schuldbemiddelaars. De jaarlijkse basisregistratie wordt georganiseerd en uitgevoerd door SAM, Steunpunt Mens en Samenleving. Sinds 2023 (registratiegegevens 2022) kunnen de erkende instellingen hun cijfers aanleveren via een online toepassing (Limesurvey). Voor het updaten van de medewerkerslijst is de Afdeling Welzijn en Samenleving bevoegd. Zij gebruiken hiervoor een aparte, zelf ontwikkelde tool.
- Het aanleveren van correcte cijfers voor de basisregistratie wordt op uiteenlopende manieren aangepakt. Dit gaat van intern uitgewerkte digitaal registratiesystemen aangepast aan de vragen van de basisregistratie tot het manueel dossiers tellen. De jaarlijkse basisregistratie wordt door de laatste groep vooral als zeer intensief en belastend beschouwd. De eerste genoemde groep vindt het vooral "dubbel werk", om hun cijfers in een apart systeem opnieuw in te putten. Het is moeilijk om de dataverzameling te stroomlijnen, aangezien de registratieprogramma's sterk verschillen tussen de verschillende erkende instellingen. Uniformiteit in digitale toepassingen zou dit proces kunnen vergemakkelijken.
- Er is op het terrein veel verwarring rond de verschillende tools en vereiste formaliteiten. Ook het feit dat er twee instanties verantwoordelijk zijn voor het jaarrapport is niet altijd geweten en verwarrend. Het vraagt telkens opnieuw een inwerking in verschillende online toepassingen, aangezien die vaak maar 1x per jaar gebruikt worden en niet op elkaar zijn afgestemd.

### **Zorg en ondersteuning voor personen met een handicap**

- Als multidisciplinair team maakt men vier verschillende soorten verslagen op. Bij twee soorten van verslagen krijgen de MDT's vanuit het VAPH nooit feedback over de kwaliteit

terwijl zij dit al meermaals gevraagd hebben. De MDT's hebben op deze manier niet de mogelijkheid om bij te leren en de kwaliteit te verhogen. Desondanks wil het VAPH in de toekomst de financiering van deze verslagen verlagen als ze oordelen dat aan bepaalde kwaliteitseisen niet voldaan is.

- Er zijn personen met een handicap die reeds voor 1991 bij een vergunde zorgaanbieder verblijven. Door de huidige transitie naar persoonsvolgende financiering moeten deze personen nu een nieuwe aanvraag indienen als hun ondersteuningsnood toeneemt. In deze situaties moeten de MDT's actuele bewijsstukken opvragen op basis waarvan ze objectief kunnen aantonen dat de betrokkene effectief een handicap heeft. Het gebeurt dus regelmatig dat ze voor personen van 50 jaar of ouder gegevens moeten opvragen bij hen, hun netwerk of de vergunde zorgaanbieder om aan te tonen dat ze bijvoorbeeld van bij hun geboorte een verstandelijke handicap hebben. Wetende dat ze al jaren in een VAPH-vergunde voorziening verblijven die ondersteuning biedt aan personen met een handicap.
- Ondersteuning voor minderjarige personen met een handicap wordt geregeld binnen het Agentschap Opgroeien. Om aanspraak te maken op deze ondersteuning moet een MDT op basis van objectieve gegevens aantonen dat de minderjarige persoon een handicap heeft. Als de betrokken persoon meerderjarig wordt, wordt de ondersteuning geregeld door het VAPH. Op dat moment moet het MDT opnieuw voor dezelfde persoon objectief aantonen op basis van actuele gegevens dat de betrokkene een handicap heeft. De aanwezigheid van een handicap wordt over de agentschappen heen niet overgenomen.
- Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) verplicht multidisciplinaire teams (MDT's) om de verslagen die ze opmaken te laten handtekenen door 1, 3 of 4 MDT-leden. Het aantal noodzakelijke handtekeningen is afhankelijk van het soort verslag. De MDT's moeten deze gehandtekte pagina's zelf bewaren ikv eventuele controle door zorginspectie. Voor het VAPH is de aanwezigheid van deze handtekeningen een bewijs dat er multidisciplinair samengewerkt wordt. Enkel vermelden van de betrokken leden is niet voldoende. Het zetten van een handtekening door MDT-leden op de verslagen verhoogt de kwaliteit van het verslag niet, en zorgt voor onnodige administratietijd en opvolging (niet al het overleg gaat nog fysiek door, dus ontstaan rondstuurcircuits om de nodige handtekeningen te verzamelen). Dit is onnodige tijd die ten koste gaat van dossieropmaak van andere personen met een handicap en die zorgt voor een verlenging van de doorlooptijd voor alle personen met een handicap.

Op basis van gegevens uit 2021 spreken we over het zetten van 50.017 handtekeningen of een verlies van 50.017 minuten ofwel 834 werkuren die niet aan dossieropmaak voor personen met een handicap besteed wordt.

- Heel de aanvraag en het dossierbeheer voor een mobiliteitshulpmiddel bij de zorgkas moet gebeuren in een centrale digitale Vlaamse webtoepassing, maar het dossier dat de bandagist moet samenstellen bestaat voornamelijk nog uit papieren formulieren die de patiënt 'analoog' moet ondertekenen. Dit betekent dus dat bandagisten al die formulieren moeten inscannen en zo uploaden naar de VSB-toepassing. Het zou beter zijn als de mogelijkheid werd voorzien om digitaal te ondertekenen zodat men kon werken met digitale formulieren.

- Er is te weinig eenvormigheid in aanvraagdocumenten, bijvoorbeeld voor de aanvragen mobiliteitshulpmiddelen, VAPH én FOD moet telkens opnieuw een medisch verslag bijgevoegd worden.
- Multifunctionele centra (MFC's) kaarten aan dat Opgroeien en VAPH vaak vanuit een andere logica redeneren en handelen, wat tot misverstanden leidt. Grondiger afstemming tussen de beide agentschappen zal communicatie en administratie stroomlijnen
- MFC's met een erkenning Opgroeien en VAPH moeten aan twee kwaliteitskaders voldoen, ook al gaat het maar over een beperkte erkenning. Dit zijn twee aparte registraties, jaarverslagen, met aparte administratie tot gevolg. Een betere afstemming is zeker belangrijk in het kader van de uitvoering van het nieuwe kwaliteitsdecreet.
- De berekeningswijze van de dagprijs is heel ingewikkeld (door de verschillende uitzonderingen). De kinderbijslagfondsen communiceren niet meer rechtstreeks naar de MFC's, waardoor alles opgevraagd moet worden bij de ouders van kinderen met een handicap.
- Er is vanuit het VAPH heel veel communicatie over richtlijnen naar initiatiefnemers, maar die wordt niet genoeg gestroomlijnd.
- Sommige regelgeving (bijvoorbeeld PAB-regelgeving) verandert zo vaak dat het beleidskompas zoek is, en organisaties bepaalde administratieve regels niet meer kunnen volgen. Een implementatie check vooraleer men nieuwe regelgeving invoert, is aan te raden. De nieuwe richtlijnen over voucherregistratie bijvoorbeeld zijn niet vooraf besproken of afgestemd.

### **Zorgtoeslagen**

- Er is geen automatische facturatie aan de zorgkassen van indicatiestellingen voor de toekenning van het zorgbudget zwaar zorgbehoevenden. Momenteel moeten diensten gezinszorg, diensten maatschappelijk werk en OCMW-indicatiestellers een apart facturatieproces volgen. Het rapport dat in de BelRAI-applicatie getrokken kan worden, is niet bruikbaar voor de praktijk.
- De diensten Maatschappelijk Werk (DMW) hebben geen rechtstreekse toegang tot het dossier van kinderen met een zorgnood binnen het agentschap Opgroeien. Om een verhoogde zorgtoeslag aan te vragen voor mensen bij wie dit zelf niet lukt, moeten de DMW de betrokkenen dus ondersteunen met hun toegang via hun e-ID. Hierdoor zijn mensen verplicht een kantoorafspraak te maken voor soms eenvoudige vragen. Dat veroorzaakt extra werktijd voor de intermediären en extra verplaatsingslast voor de ouders van kinderen. Rechtstreekse toegang voor de DMW, zoals ze die ook al hebben bij DG HAN (FOD Sociale Zekerheid), VSB en VAPH (er zijn dus goede voorbeelden in federale én Vlaamse sectoren), zouden veel tijd besparen bij ouders en bij de diensten.
- Gemeentelijke mantelzorgpremies hangen vaak vast aan het recht op een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden. Maar die attesten worden niet rechtsreeks doorgestuurd naar de gemeenten.

# Lexicon

<p>Administratieve lasten</p>	<p>Administratieve lasten zijn de kosten van de administratieve handelingen die actoren moeten uitvoeren voor de naleving van wettelijke informatieverplichtingen aan de overheid, ongeacht of zij die handelingen ook zonder wettelijke verplichting zouden uitvoeren. Die kosten zijn additioneel ten opzichte van de kosten om de administratie van hun kernproces op orde te hebben en gaan uit van een efficiënte naleving van de informatieverplichtingen door de actoren.</p> <p>(bron: Departement bestuurszaken – dienst wetsmatiging <a href="https://www.vlaanderen.be/publicaties/dienst-wetsmatiging-eenvoud-binnen-handbereik">https://www.vlaanderen.be/publicaties/dienst-wetsmatiging-eenvoud-binnen-handbereik</a>)</p> <p>Informatieverplichtingen kunnen heel veel verschillende vormen aannemen: het invullen van een formulier, het samenstellen van een subsidieaanvraag of een erkenningsaanvraag, een inspectie begeleiden, een register bijhouden, een rapport opmaken over het behalen van een norm, enzovoort. We spreken van administratieve last als de (ervaren) druk die voortkomt uit een stapeling van administratieve handelingen, bureaucratie en procedures die niet bijdragen aan kwaliteit van zorg en aan verantwoording over aan zorg besteed geld.</p> <p>(bron: (Ont)Regel de zorg)</p>
<p>Professional in zorg en ondersteuning</p>	<p>We hanteren de term 'professionals in zorg en ondersteuning' om alle beroepen aan te wijzen die in de gezondheids- en welzijnssectoren (beleidsdomein welzijn, (volks)gezondheid en gezin) een rol spelen in de zorg en ondersteuning van personen met zorgbehoefte, wars van de bevoegdheidsverdeling in dit land. Wij doelen met deze term dus zowel op gezondheidszorgberoepen (federale materie) als op zorg- en welzijnsberoepen (bevoegdheid van de deelstaten).</p>

	De 'professional in zorg en ondersteuning' kan zowel in dienstverband werken (als medewerker, als leidinggevende,...) als in een zelfstandig statuut werken.
Professionals	Wanneer we – omwille van de leesbaarheid van de tekst – spreken van 'professionals' bedoelen we alle 'professionals in zorg en ondersteuning'.
Initiatiefnemers in zorg en ondersteuning	Met initiatiefnemers in zorg en ondersteuning bedoelen we alle verschillende actoren die op het terrein een aanbod ontwikkelen voor het bieden van zorg en ondersteuning. Het gaat zowel om sociale ondernemers, om ondernemers uit de for profit sector, organisaties van vrijwilligers en mantelzorgers, als om de publieke voorzieningen. Het kan gaan om voorzieningen of organisaties, maar ook om individuele verstrekkers van zorg en ondersteuning (zelfstandige professionals).
Initiatiefnemers	Wanneer we – omwille van de leesbaarheid van de tekst – spreken van 'initiatiefnemers' bedoelen we alle 'initiatiefnemers in zorg en ondersteuning'.