



Studie over de oorzaken van “non-take-up” bij personen met een handicap

Webinar 10 september 2024

Doelstellingen van de sessie van vandaag



Context van de enquête



Waarom deze enquête en waarom jullie?



Praktische informatie



Q&A

Projectdoelstellingen

Het zo effectief mogelijk bestrijden van het niet opnemen van rechten (non-take-up, NTU) onder de doelgroep van DG HAN, namelijk personen met een handicap.

De specifieke doelstellingen van het project :

1. Bepalen van een gemeenschappelijke NTU-definitie
2. Inventarisatie van genomen initiatieven
3. Belangrijkste barrières identificeren
4. Gerichte acties voorstellen
5. Een methode ontwikkelen om de impact van de acties te beoordelen

Enquêtedoelstellingen

1

Begunstigden in NTU-situaties identificeren

In kaart brengen van de potentiële begunstigden in een NTU situatie, per soort dienst met name erkenning van de handicap, IVT, IT en de parkeerkaart

2

Inzicht in de redenen voor NTU

De redenen en specifieke oorzaken achter het niet-gebruik van DG HAN-diensten identificeren.

3

Feedback verzamelen

Feedback van begunstigden verzamelen en deze feedback gebruiken om de DG HAN-diensten te verbeteren.

Waarom jullie ?

Als u hier aanwezig bent, is dat omdat u in 'eerste lijn' werkt voor DG HAN, een van de bevoorrechte partners van DG HAN bent of omdat u interesse heeft getoond om ons te helpen bij het organiseren van deze enquête.

Jullie spelen een sleutelrol!

Waarom is uw deelname zo waardevol?

- **Directe impact:** U beschikt over een unieke positie om de enquête onder de juiste doelgroep te verspreiden (ook zij die onze dienstverlening nog niet kennen) en zo een verschil te maken.
- **Betere dienstverlening:** Door samen te werken, helpt u ons om onze diensten te verbeteren, wat uiteindelijk ten goede komt aan de mensen die u ondersteunt.
- **Expertise delen:** Uw inzichten zijn essentieel om de oorzaken van NTU beter te begrijpen en te bestrijden.

Voorwaarden voor de enquête

Naleving GDPR

Persoonlijke gegevens moeten worden beschermd in overeenstemming met GDPR, met verspreidingsprocedures die aan deze regels voldoen

Toegankelijkheid

De enquête moet voor iedereen toegankelijk zijn, met versies in digitaal formaat (via SmartSurvey) en, indien nodig, op papier.

Lengte

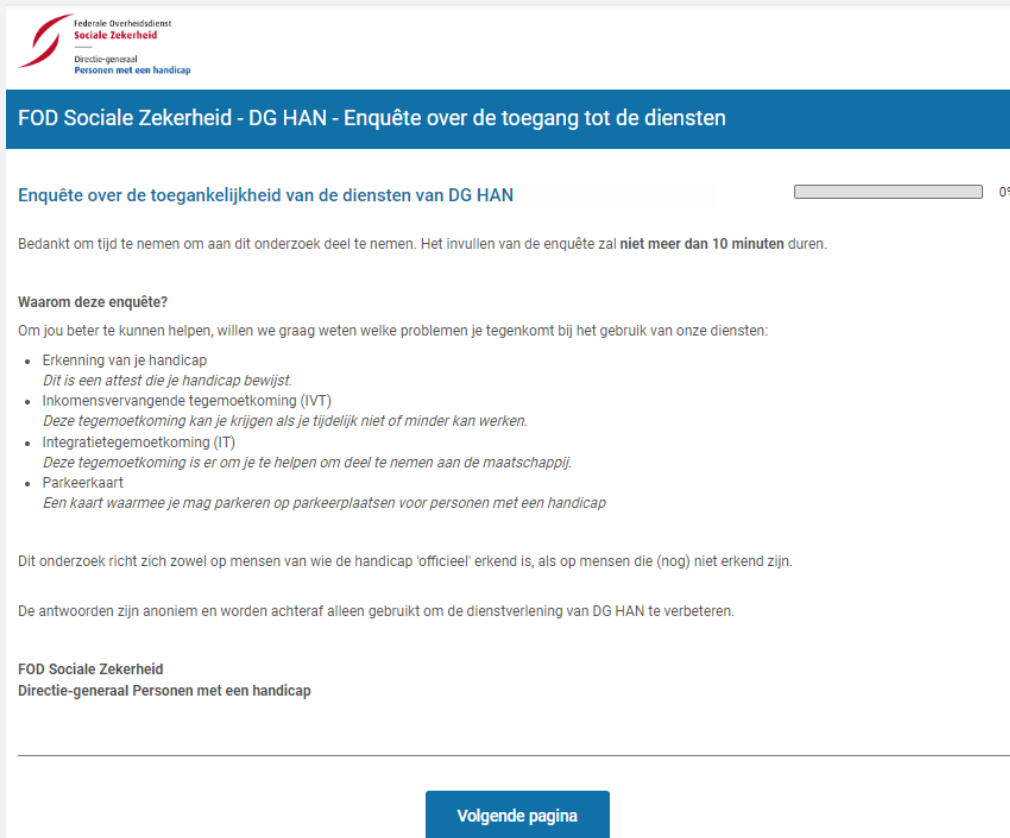
De enquête moet beknopt zijn voor ons diverse doelpubliek, met een invultijd van minder dan 10 minuten.

Verspreiding

De enquête zal zoveel mogelijk verspreid worden via externe en institutionele partners om het bereik te maximaliseren en ervoor te zorgen dat ze voldoende representatief is.

Hoe de enquête gebruiken?

De enquête wordt digitaal verspreid adhv de SmartSurvey-software, zowel in het Frans als in het Nederlands.



Federale Overheidsdienst
Sociale Zekerheid
Directie-generaal
Personen met een handicap

FOD Sociale Zekerheid - DG HAN - Enquête over de toegang tot de diensten

Enquête over de toegankelijkheid van de diensten van DG HAN 0%

Bedankt om tijd te nemen om aan dit onderzoek deel te nemen. Het invullen van de enquête zal **niet meer dan 10 minuten** duren.

Waarom deze enquête?

Om jou beter te kunnen helpen, willen we graag weten welke problemen je tegenkomt bij het gebruik van onze diensten:

- Erkenning van je handicap
Dit is een attest die je handicap bewijst.
- Inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT)
Deze tegemoetkoming kan je krijgen als je tijdelijk niet of minder kan werken.
- Integratietegemoetkoming (IT)
Deze tegemoetkoming is er om je te helpen om deel te nemen aan de maatschappij.
- Parkeerkaart
Een kaart waarmee je mag parkeren op parkeerplaatsen voor personen met een handicap

Dit onderzoek richt zich zowel op mensen van wie de handicap 'officieel' erkend is, als op mensen die (nog) niet erkend zijn.

De antwoorden zijn anoniem en worden achteraf alleen gebruikt om de dienstverlening van DG HAN te verbeteren.

FOD Sociale Zekerheid
Directie-generaal Personen met een handicap

[Volgende pagina](#)

Hoe de enquête gebruiken?

Voor de meest kwetsbare doelpublieken van DG HAN zal de enquête ook op papier beschikbaar zijn:

- 250 papieren exemplaren verzonden per centrum erkenning handicap – t.a.v. maatschappelijke assistenten DG HAN
- In te vullen tijdens zitdagen MA's DG HAN
- MA's DG HAN kunnen exemplaren verspreiden binnen hun professionele netwerk
- Codering: bij voorkeur online!
- Indien niet mogelijk, inscannen en per e-mail sturen naar Non-take-up@minsoc.fed.be
- Of stuur per interne post (Centrum erkenning handicap → Brussel namens Véronique Bocken)

Federale Overheidsdienst
Sociale Zekerheid

Directie-generaal
Personen met een handicap

ANTARES consulting

Enquête over de toegang tot de diensten van de DG HAN

Via deze enquête willen we de moeilijkheden identificeren en begrijpen die je ondervindt om toegang te krijgen tot de diensten van DG HAN.

We willen je hartelijk bedanken dat je de tijd hebt genomen om deel te nemen aan deze enquête. De antwoorden zijn anoniem en zullen in de toekomst alleen gebruikt worden om de diensten van DG HAN te verbeteren.

Wat informatie over jou

- Hoe ben je bij deze enquête terechtgekomen?
 Maatschappelijk assistent van de mutualiteit
 Maatschappelijk assistent van de DG HAN
 Nieuwsbrief van de DG HAN
 Maatschappelijk assistent van het OCMW
 Familied of vriend
 Website van de DG HAN
- Hoe oud ben je? : ____
- Hoe identificeer jij jezelf?
 Man Vrouw Andere
- Wat is je postcode : ____
- Wat is je moedertaal?
 Nederlands Frans Duits Engels Andere

Jouw persoonlijke situatie

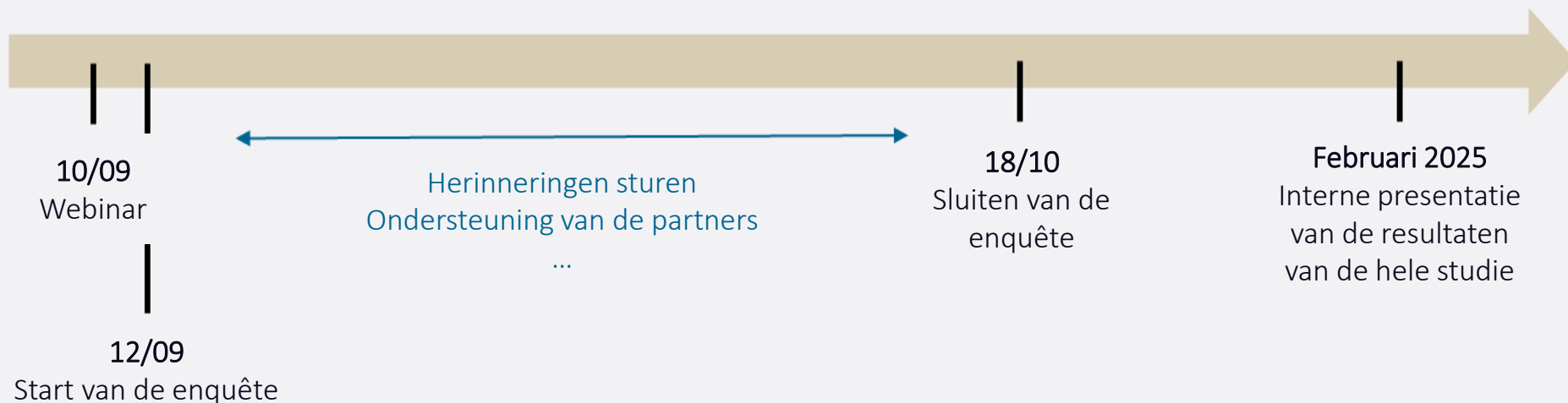
6. Welke vorm van handicap heb je? (*Vink alles aan wat van toepassing is*)

Vorm handicap	Definitie handicap
<input type="checkbox"/> Motorische handicap	Ik heb moeite met het bewegen of gebruiken van bepaalde delen van mijn lichaam, wat het moeilijk maakt om te lopen, voorwerpen te behandelen en van positie te veranderen.
<input type="checkbox"/> Visuele handicap	Ik heb een gedeeltelijk of volledig verlies van mijn zicht dat niet met een bril te corrigeren is, waardoor sommige dagelijkse activiteiten moeilijk voor me zijn.
<input type="checkbox"/> Gehoorstoornis	Ik heb moeite met het horen of verstaan van geluiden, variërend van licht gehoorverlies tot volledige doofheid, voor één of beide oren.
<input type="checkbox"/> Cognitieve en/of ontwikkelingsstoornissen	Ik heb problemen met het begrijpen, leren of sociaal omgaan, dit gekoppeld aan verminderde intelligentie en/of cognitieve vaardigheden (zoals autisme, dysfasie of een verstandelijke beperking, ...)
<input type="checkbox"/> Psychische handicap	Ik lijd aan psychische stoornissen die mijn denken, emoties en sociale relaties beïnvloeden, zoals depressie of schizofrenie.
<input type="checkbox"/> Ziekten of aandoeningen die invaliditeit veroorzaken	Ik heb chronische gezondheidsproblemen die mijn dagelijkse activiteiten beperken, zoals hartfalen, chronische bronchitis, artritis of epilepsie, enz.

Beschikbaarheid van de enquête

Beschikbaarheid

De enquête zal 5 weken beschikbaar zijn, van **donderdag 12 september tot en met vrijdag 18 oktober 2024**. Er zullen **periodiek herinneringen** worden verstuurd en **follow-ups** worden georganiseerd.



Verspreiden van de enquête

Wij zouden ook graag beroep doen op u, dus aarzel niet om ons de contactgegevens van uw communicatieafdeling te bezorgen (Non-take-up@minsoc.fed.be)

De enquête zal beschikbaar zijn via verschillende kanalen:

- Op de [website van DG HAN](#)
- De Handipro nieuwsbrief (opgestuurd 12/09)
- De Handinews nieuwsbrief (opgestuurd 12/09)
- De ECHO nieuwsbrief (POD Maatschappelijke integratie)
- De VAPH Professional-nieuwsbrief
- De Solidaris nieuwsbrief
- Esenca
- Via de directie « Aide aux personnes handicapées » (PHARE)
- Via het AVIQ
- Via de NHRPH
- Via de « Fédération des Maisons Médicales »
- Christelijke mutualiteit + Alteo
- Steunpunt Mantelzorg
- Inclusion asbl
- FIOLA
- Ligue Alzheimer/ Brailleliga/DITO/Steunpunt Mantelzorg/NOOZO, enz.

Contactpersonen

Om u zo goed mogelijk te helpen, staat ons team klaar om uw specifieke vragen te beantwoorden. Afhankelijk van de vraag kunnen we een passende ondersteuning voorstellen.

- David Van Dieren, Antares Consulting
dvandieren@antares-consulting.com
- Julie Syenave, Antares Consulting
jsyenave@antares-consulting.com
- Véronique Bocken, DG HAN
veronique.bocken@minsoc.fed.be
Non-take-up@minsoc.fed.be

Hartelijk dank voor
uw aandacht

Zijn er vragen?

Vragen & antwoorden

Voor NL & FR sessie

Is het onderzoek enkel gericht op volwassenen? Ja, de enquête is uitsluitend gericht op mensen tussen 18 en 65 jaar, aangezien deze leeftijdsgroep onder de bevoegdheid van de DG HAN valt. Verhoogde kinderbijslag werd regionaliseerd en valt onder de bevoegdheid van deelgebieden.

Zou het nuttig zijn om deelnemers te werven buiten de structuren die verbonden zijn aan DG HAN, bijvoorbeeld in ziekenhuizen? Ja, dat zou gepast zijn. We zijn van plan contact op te nemen met de federaties om een breder publiek te bereiken.

Hoe kunnen we de effecten van lobbyen vermijden die de resultaten van de enquête zouden kunnen beïnvloeden? We voeren controles in om anomalieën op te sporen, in het bijzonder door de IP-adressen van respondenten te controleren, om pogingen tot manipulatie van de resultaten te identificeren.

Wat betreft de open vraag op de laatste blz van de enquête, wordt er slechts één verbetering gevraagd? Ja, zodat we de voorgestelde verbeteringen kunnen prioriteren. Echter is het aantal karakters niet beperkt en het zal mogelijk zijn om verschillende verbeteringen voor te stellen.

Zou het gepast zijn om de enquête via Handicontacts te verspreiden? Ja, het zou aangewezen zijn om de enquête op grotere schaal te verspreiden. DG HAN gaat contact opnemen met de verschillende Handicontacts.

Vragen & antwoorden

Voor NL & FR sessie

Werd het sociaal team van de DG HAN geraadpleegd bij het opstellen en verspreiden van de enquête? Ja, we hebben de coördinatoren van het sociaal team geraadpleegd voor deze taak.

Waarom is de vragenlijst niet in het Duits of Engels vertaald? Er zal een Duitstalige versie beschikbaar zijn voor de online vragenlijst, zodat de enquête in de 3 nationale talen verspreid kan worden.

Worden de resultaten van het partneronderzoek aan de partners gepresenteerd? We plannen een externe presentatie van de enquêteresultaten aan de partners na het afsluiten van de resultaten, waarschijnlijk rond eind november 2024.

Werden mensen met een autismestoornis geraadpleegd bij het opstellen van de enquête?

Nee, we hebben verscheidene ervaringsdeskundigen (DG HAN maar ook andere FOD's) en de communicatieafdeling binnen DG HAN geraadpleegd om de toegankelijkheid van de enquête te garanderen.

In de soorten handicaps die in de enquête worden vermeld, is de categorie “Mentale handicap (of intellectuele beperking)” te beperkend en houdt deze onvoldoende rekening met andere cognitieve stoornissen zoals autisme. Na overleg met een arts van de DG HAN hebben we de categorie veranderd naar “*Cognitieve en/of ontwikkelingsstoornissen : Ik heb problemen met het begrijpen, leren of sociaal omgaan, dit gekoppeld aan verminderde intelligentie en/of cognitieve vaardigheden (zoals autisme, dysfasie of een verstandelijke beperking, ...)*”

Vragen & antwoorden

Voor NL & FR sessie

Welke stappen zijn er genomen om om de vragenlijst toegankelijk te maken?

De enquête is beoordeeld geweest door ervaringsdeskundigen en communicatiespecialisten van DG HAN om deze zo toegankelijk mogelijk te maken. Voor de online versie volgt de SmartSurvey-software de WCAG 2.2 AA-richtlijnen, waardoor toegankelijkheid voor iedereen gegarandeerd is, inclusief blinde en slechtziende gebruikers. De belangrijkste toegankelijkheidsfuncties zijn:

- Compatibiliteit met schermlezers: Een toegankelijk thema is ontworpen om te werken met schermlezers zoals JAWS, NVDA, VoiceOver en Talkback.
- Toetsenbordnavigatie: Gebruikers kunnen de enquête volledig invullen met behulp van het toetsenbord.
- Toegankelijkheid van kleuren: Het thema is ontworpen voor mensen met visuele beperkingen, en biedt een goed kleurcontrast en is compatibel met de modus Hoog contrast van Windows.
- Conformiteit met WCAG2.2: De gebruikte vraagtypen (meerkeuze, keuzematrix, vrije tekstvelden) voldoen 100% aan de WCAG 2.2 AA-normen.
- Foutenbeheer: Fouten in antwoorden worden gemarkeerd op een manier die toegankelijk is voor gebruikers.

Voor meer informatie over de toegankelijkheid van SmartSurvey kunt u de website raadplegen: (<https://www.smartsurvey.co.uk/company/about-accessible-surveys>).