

Conceptnota

Een bijdrage aan de beleidsdialoog over
het Eén Aanspreekpunt Handicap in Vlaanderen

Een toekomstgericht organisatiemodel voor het Eén Aanspreekpunt Handicap

**De kracht van de schaal waar die meerwaarde biedt. De kracht van de
nabijheid waar die het verschil maakt.**

*Geert D'haene, DOP West-Vlaanderen
Jan Claus, DOP Limburg*

Voorwoord

Deze conceptnota is geschreven vanuit een eenvoudige maar fundamentele overtuiging: ondersteuning moet vertrekken vanuit het leven van mensen, niet vanuit de grenzen van organisaties.

Dat perspectief start bij burgers die hun weg zoeken in een complex ondersteuningslandschap. Bij mensen met een (vermoeden van) handicap die hun leven zelf vorm willen geven. Bij familieleden, vrienden, burens en professionals die elk vanuit hun eigen rol mee het verschil maken.

Om dit perspectief te versterken biedt de ontwikkeling van het Eén Aanspreekpunt Handicap Vlaanderen een unieke kans. Niet alleen door de toegang tot informatie en ondersteuning eenvoudiger te maken, maar ook door het bredere ondersteuningslandschap meer geïntegreerd, inclusief en toekomstgericht te organiseren.

Burgers moeten kunnen rekenen op toegankelijke informatie en ondersteuning bij het maken van geïnformeerde keuzes. Dat moet leiden tot een aanbod dat aansluit bij hun leefwereld. Zo kunnen zij volwaardig deelnemen aan de samenleving. Dit uitgangspunt sluit aan bij het VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap dat vertrekt vanuit het recht van iedere persoon op gelijkwaardige kansen, eigen regie en volwaardige participatie. Ondersteuning staat ten dienste van die rechten en niet omgekeerd.

Dat vraagt een helder organisatiemodel, maar vooral een gedeelde maatschappelijke opdracht.

De centrale vraag is dan ook: hoe organiseert Vlaanderen het Eén Aanspreekpunt Handicap zodat personen met een (vermoeden van) handicap en hun netwerk kunnen rekenen op ondersteuning die toegankelijk, doelgericht, nabij, geïntegreerd en toekomstgericht is?

DOP West-Vlaanderen & Limburg wil met deze nota constructief bijdragen aan deze beleidsdialoog. De nota is geen gesloten blauwdruk. Ze biedt een richtinggevend kader en nodigt beleidsmakers, organisaties, lokale besturen, professionals, ervaringsdeskundigen en burgers uit om samen verder te bouwen aan een toegankelijk ondersteuningslandschap.

1. Aanleiding en context

Een kantelpunt in het beleid

De ondersteuning van personen met een handicap in Vlaanderen staat voor een fundamentele hervorming. Vier gelijktijdige ontwikkelingen maken die hervorming noodzakelijk. Het aantal mensen met een handicap neemt toe, en hun ondersteuningsvragen worden complexer en vragen steeds vaker een intersectorale aanpak. Overheidsfinanciën staan onder druk: meer middelen alleen volstaan niet — ook de organisatie van het systeem moet slimmer en efficiënter. De minister van Welzijn maakt van vereenvoudiging en geïntegreerde zorg een duidelijke beleidsprioriteit. Tot slot maakt het wegvallen in de nabije toekomst van de verplichting tot het opmaken van een ondersteuningsplan bij de aanvraag van een persoonsvolgend budget (PVB), de nood aan een helder institutioneel ankerpunt voor inclusieve oriëntatie¹ urgenter dan ooit.

Conceptnota hervorming sector personen met een handicap: Actie 5

De Vlaamse Regering besliste op 23 mei 2025, met de Conceptnota “Naar een vernieuwd, geïntegreerd zorg- en ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap”, om één Aanspreekpunt Handicap te installeren.

De gebruikersverenigingen met infoloket en de Diensten Ondersteuningsplan worden hierin geïntegreerd. Het Aanspreekpunt werkt vanuit de eerste lijn en richt zich zowel tot professionals als tot individuele burgers met een (vermoeden van) handicap.

¹ DOP's Vlaanderen, *Inclusieve oriëntatie als recht en noodzakelijke voorwaarde voor kwaliteit van bestaan voor elke persoon met een handicap*, kadertekst, 27 september 2024.

Het Aanspreekpunt staat in voor een intersectorale werking binnen de eerstelijnszones en fungeert als backoffice voor partners van het Geïntegreerd Breed Onthaal, de Huizen van het Kind en de lokale dienstencentra. Waar nodig kan een trajectondersteuner worden ingeschakeld om continuïteit in de ondersteuning te waarborgen.

Daarbij sluit het Aanspreekpunt aan bij bredere ontwikkelingen binnen Welzijn, Volksgezondheid en Gezin rond zorgcoördinatie en casemanagement. De verdere afstemming tussen deze functies is essentieel om te vermijden dat burgers en professionals opnieuw met verschillende toegangspoorten, functies en trajecten worden geconfronteerd.

Bouwen op wat werkt

Vlaanderen hoeft niet van nul te beginnen. De DOP's bouwden de voorbije jaren expertise op in onafhankelijke vraagverheldering, ondersteuningsplanning, netwerkversterkend werken, inclusieve oriëntatie, cyclische trajectondersteuning en het verbinden van formele en informele ondersteuning. DOP's stellen zich midden het veld — als het bindmiddel dat vanuit een neutrale, cliëntgedreven aanpak actoren grensoverschrijdend samenbrengt en activeert om antwoorden te bieden richting een goed en kwaliteitsvol leven voor elke cliënt. Om dit te kunnen realiseren beschikken de DOP's over een fijnmazig netwerk van laagdrempelige contactpunten bij partnerorganisaties in de eerste lijn, die mee de basis kunnen vormen voor de lokale verankering van het 'Eén aanspreekpunt handicap' in elke eerstelijnszone in Vlaanderen.

Ook de infoloketten van de gebruikersorganisaties, de bijstandsorganisaties, lokale diensten, eerstelijnsactoren en gespecialiseerde VAPH-organisaties beschikken over kennis en expertise die binnen het toekomstige model met elkaar moeten worden verbonden. De infoloketten van de gebruikersorganisaties brengen essentiële expertise in. Door hun nauwe verbondenheid met personen met een handicap en hun netwerk beschikken zij over waardevolle ervaringskennis, grondige kennis van rechten en ondersteuningsmogelijkheden en laagdrempelige informatieverlening. Daardoor zijn zij eveneens een nabije en vertrouwde toegang tot het toekomstige Aanspreekpunt Handicap. Vanuit het gebruikersperspectief dragen zij bovendien bij aan de verdere ontwikkeling, kwaliteitsbewaking en signaleringsfunctie ervan.

De expertise van de infoloketten en die van de DOP's zijn verschillend, maar vullen elkaar aan en zijn beide noodzakelijk. Het toekomstige Eén Aanspreekpunt Handicap moet beide expertises met elkaar verbinden, zodat burgers kunnen rekenen op één herkenbaar en samenhangend geheel van informatie, oriëntatie en ondersteuning. De kans ligt in het ontwerpen van één gedeelde governance die expertise bundelt, rollen verduidelijkt en ervoor zorgt dat burgers een samenhangend parcours ervaren. Het Aanspreekpunt is een inhoudelijke ruggengraat van een breder, intersectoraal en toekomstgericht model, ten dienste van personen met een (vermoeden van een) handicap, hun netwerk en het volledige ondersteuningslandschap.

Cliëntjourney als startpunt

Tegelijk worden de ondersteuningsvragen van mensen met een handicap complexer en spelen ze zich steeds vaker af over verschillende levensdomeinen en sectoren heen. Dat versterkt de nood aan samenwerking tussen welzijn, zorg, onderwijs, lokale besturen, eerstelijnsactoren en buurtgerichte en informele netwerken. Daarom kiest deze conceptnota bewust voor de cliëntjourney als startpunt: het geheel van stappen dat een persoon en zijn of haar netwerk doorlopen, vanaf een eerste vraag of signaal tot duurzame en cyclische ondersteuning.

Het Eén Aanspreekpunt Handicap kan hierop een krachtig antwoord bieden. Dat kan alleen wanneer het organisatiemodel van bij de start de juiste voorwaarden creëert: een duidelijke maatschappelijke visie en opdracht, gedeelde verantwoordelijkheid, voldoende schaal om kwaliteit en expertise te garanderen en voldoende nabijheid om burgers daadwerkelijk te bereiken.

Verbinden vanuit de eerste lijn

De positionering van het Eén Aanspreekpunt Handicap binnen de eerste lijn is essentieel. Het vormt geen nieuwe gespecialiseerde toegangspoort naast de eerste lijn, maar werkt geïntegreerd vanuit de eerste lijn. Het versterkt en ondersteunt de actoren die vandaag al dicht bij personen en gezinnen staan. Het maakt handicapgerelateerde en handicapspecifieke expertise toegankelijk voor basisvoorzieningen, lokale besturen en partners uit welzijn, zorg en andere sectoren. Zo kunnen zij binnen hun eigen opdracht maximaal verantwoordelijkheid blijven opnemen. Het Aanspreekpunt verbindt het gewone leven, basisvoorzieningen en reguliere ondersteuning met handicapspecifieke ondersteuning. De verdere ontwikkeling van zorgniveau 1 en de rechtstreeks toegankelijke hulp is dan ook nauw verbonden met de ontwikkeling van het Aanspreekpunt.

Governance als hefboom

Governance gaat niet alleen over de vraag wie bestuurt of waar bevoegdheden worden ondergebracht. Het gaat over hoe maatschappelijke meerwaarde wordt gerealiseerd. Goede governance verbindt beleid, uitvoering, partners en burgers rond een gedeelde ambitie. Ze voorkomt versnippering, maakt kwaliteit en impact zichtbaar en zorgt ervoor dat ondersteuning blijft aansluiten wanneer de ondersteuningsvraag of de context van een cliënt verandert, of wanneer een nieuwe levensfase nieuwe uitdagingen met zich meebrengt.

Elke beleidskeuze moet daarom worden getoetst aan één centrale vraag: maakt ze de cliëntjourney eenvoudiger, toegankelijker en meer samenhangend?

“Goede governance ontstaat wanneer strategische slagkracht, menselijke nabijheid en continuïteit van ondersteuning elkaar versterken.”

2. Het organisatiekompas: de maatschappelijke opdracht als vertrekpunt

Wanneer we nadenken over de toekomst van het Eén Aanspreekpunt Handicap, moet de eerste vraag niet zijn hoe we organisaties het best structureren, maar welke maatschappelijke meerwaarde we samen willen creëren.

Die maatschappelijke waarde ontstaat wanneer personen met een (vermoeden van een) handicap, samen met hun netwerk, de ondersteuning vinden die hen – zonder administratieve en andere drempels - toelaat een kwaliteitsvol bestaan uit te bouwen en volwaardig deel te nemen aan de samenleving. Organisaties, structuren en processen zijn daarbij geen doel op zich, maar middelen om deze opdracht te realiseren.

Vijf kernwaarden vormen daarvoor het toetsingskader.

1. Kwaliteit van leven, zelfregie en inclusie

Als fundamentele rechten van iedere persoon en leidend principe voor een samenleving waarin iedereen volwaardig kan deelnemen. Middelen, structuren en expertise worden ingezet waar zij aantoonbaar hiertoe bijdragen.

2. Toegankelijkheid en nabijheid

Burgers met een (vermoeden van) handicap, hun netwerk én professionals moeten laagdrempelig toegang krijgen tot begrijpelijke informatie, advies, vraagverheldering en passende ondersteuning. Toegankelijkheid betekent ook mensen actief benaderen: niet alleen klaar staan voor wie zelf de weg vindt, maar waar nodig outreachend werken, vragen helpen verhelderen en mee verantwoordelijkheid opnemen voor een volgende stap. Nabijheid krijgt lokaal en contextgericht vorm, met aandacht voor verschillen in sociaal kapitaal, kansarmoede en diversiteit, en met aansluiting bij

bestaande lokale netwerken en vertrouwde vindplaatsen.

3. Continuïteit en cyclische ondersteuning

Ondersteuning is dynamisch en adaptief aan veranderende levensfasen, wijzigende sociale context en nieuwe vragen binnen de cliëntjourney. Het digitaal Goed leven plan vormt hierbij het kompas.

4. Duurzame relaties en samenwerking

Partners nemen gedeelde verantwoordelijkheid op en verbinden expertise over organisaties, sectoren en bestuursniveaus heen om te komen tot geïntegreerde en doelgerichte ondersteuning van burgers met een handicap.

5. Expertise

Handicapgerelateerde en handicapspecifieke kennis worden ontwikkeld, gedeeld en zonder drempels zowel fysiek als digitaal beschikbaar gemaakt, zodat burgers overal en altijd op kwaliteitsvolle ondersteuning kunnen rekenen. Ervaringsdeskundigheid wordt eveneens geborgd.

De vijf waarden zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en versterken elkaar. Toegankelijkheid en bereikbaarheid zonder continuïteit leiden tot snelle instroom, maar weinig duurzame ondersteuning. Nabijheid zonder expertise kan leiden tot ongelijke kwaliteit. Expertise zonder toegankelijkheid blijft voor burgers onvoldoende bereikbaar. Schaal en samenwerking zonder lokale verankering kunnen afstand creëren. Samenwerking zonder duidelijke rollen en een helder organisatiemodel blijft bovendien afhankelijk van goodwill. Het kompas helpt om deze waarden in samenhang te bekijken, spanningen zichtbaar te maken en voortdurend het evenwicht te bewaken tussen kwaliteit, nabijheid, continuïteit, samenwerking en toegankelijkheid.

3. Opdracht van het Eén Aanspreekpunt Handicap

Het Aanspreekpunt is er voor personen met een (vermoeden van) handicap, hun gezin en netwerk, én voor professionals die samen met hen passende ondersteuning zoeken.

Het Aanspreekpunt maakt een dubbele beweging. Het ondersteunt personen met een (vermoeden van) handicap en hun netwerk door vragen actief op te nemen, samen te verhelderen, verbindingen te leggen en waar nodig verdere ondersteuning te bieden. Tegelijk versterkt het professionals en de eerste lijn door expertise toegankelijk te maken, hen te coachen en hun handelingsmogelijkheden en verbinding met reguliere, rechtstreeks toegankelijke en gespecialiseerde ondersteuning te vergroten. Wie aanklopt, krijgt dus meer dan informatie of een doorverwijzing: elke vraag wordt actief opgenomen en samen verhelderd. Waar nodig wordt verbinding gemaakt met mensen, expertise en ondersteuning die bijdragen aan een Goed leven.

De cliëntbelofte en zes kerntaken

De kern van het Aanspreekpunt is zijn belofte aan de burger: co-creatie van de beste gedragen oplossing op zijn of haar maat. Twee elementen dragen deze belofte: een herkenbaar, laagdrempelig en toegankelijk aanspreekpunt bij nieuwe of wijzigende noden, en een Goed leven plan als levend kompas.

Zes kerntaken geven hieraan concreet invulling:

1. De cliënt versterken door toegankelijke informatie en advies te bieden, zodat die geïnformeerde, autonome en weloverwogen keuzes kan maken.
2. Samen met de cliënt en zijn netwerk een dynamisch en breed gedragen Goed leven plan ontwikkelen. Dit digitale en levende werkinstrument brengt het persoonlijke verhaal, belangrijke personen, doelen, acties en opvolging samen en wordt doorheen de tijd gezamenlijk opgevolgd en bijgestuurd. In de toekomst moet

dit plan ook worden gekoppeld aan de verdere ingebruikname van Alivia, het bredere Vlaamse digitale zorg- en ondersteuningsplan dat door het Departement Zorg wordt ontwikkeld.

3. Persoonlijke en professionele netwerken versterken en verbinden over de grenzen van sectoren en levensdomeinen heen, waaronder welzijn, wonen, werk en onderwijs.
4. Samen zoeken naar concrete en haalbare oplossingen door knelpunten proactief te benoemen, betrokken partners samen te brengen en het netwerk en beschikbare aanbod in beweging te zetten.
5. Professionals en reguliere diensten versterken en coachen met handicapgerelateerde en handicapspecifieke kennis en expertise. Zo bevordert het Aanspreekpunt de verbinding tussen reguliere ondersteuning, zorgniveau 1, rechtstreeks toegankelijke hulp en meer gespecialiseerde ondersteuning. Die expertise wordt actief gedeeld met onder meer basisvoorzieningen, Huizen van het Kind en lokale eerstelijnsactoren. Deze opdracht sluit nauw aan bij de uitdaging voor het nog op te richten Vlaams expertisecentrum Handicap. Zoals opgenomen in de conceptnota van minister Gennez, moet dit expertisecentrum, samen met het VAPH en de erkende organisaties, reguliere en meer gespecialiseerde diensten ondersteunen om zich meer open, toegankelijk en flexibel op te stellen voor personen met een handicap. Daarbij kan worden voortgebouwd op de kennis, expertise en opleidingsinfrastructuur die vandaag al aanwezig zijn binnen de Infoloketten van de gebruikersorganisaties en de DOP-academie.
6. Bijdragen aan een open, inclusieve en toegankelijke samenleving door structurele hiaten en drempels te signaleren, deze onder de aandacht van beleidsmakers te brengen en bij te dragen aan oplossingen die het ondersteuningslandschap verbeteren.

De huidige context vraagt om samenhang

De ondersteuning van personen met een handicap bevindt zich vandaag in een landschap met veel expertise, maar ook met uiteenlopende toegangspoorten, diverse sectoren, verschillende overheden, opdrachten en financieringslogica's. Burgers ervaren daardoor niet altijd een samenhangend geheel. Voor professionals is het evenmin vanzelfsprekend om snel de juiste expertise te vinden of verantwoordelijkheid over cliëntsituaties over organisatie- en sectorgrenzen heen te delen.

Tegelijk groeit het belang van vroegtijdige en geïntegreerde zorg, inclusieve oplossingen en lokale samenwerking. Eerstelijnszones, geïntegreerd breed onthaal, lokale besturen, basisvoorzieningen en buurtgericht werk bieden kansen om dichterbij burgers te werken. Digitale instrumenten kunnen informatie-uitwisseling en samenwerking ondersteunen en veilige en efficiënte gegevensdeling mogelijk maken tussen de burger en betrokken partners. Maar ze kunnen relationele nabijheid niet vervangen. De uitdaging bestaat erin deze ontwikkelingen te verbinden in één herkenbare opdracht.

Risico's bij een onvoldoende doordacht organisatiemodel

Een onvoldoende doordacht organisatiemodel brengt verschillende risico's met zich mee. Zo dreigt een nieuw loket naast de reeds bestaande loketten te ontstaan, zonder dat burgers daardoor werkelijk minder drempels ervaren. Een te centralistische aanpak kan schaalvoordelen opleveren, maar ten koste gaan van lokale nabijheid en relationele continuïteit. Een te losse netwerkstructuur kent het omgekeerde risico: kwaliteit, verantwoordelijkheden en besluitvorming worden dan onvoldoende geborgd.

Daarnaast bestaat het risico dat een te sterke koppeling aan het bestaande hulpverleningsaanbod de onafhankelijke vraagverheldering en brede, inclusieve oriëntatie onder druk zet. De nieuwe werking moet daarom voldoende ruimte behouden om vanuit de vraag van de burger te vertrekken, ook wanneer het antwoord buiten of tussenin het bestaande aanbod ligt.

Tot slot dreigen opgebouwde expertise, duurzame relaties en het vertrouwen van burgers en partners verloren te gaan als de nieuwe werking onvoldoende aansluit bij wat vandaag al werkt. Vernieuwing hoeft niet te betekenen dat bestaande sterktes opnieuw moeten worden opgebouwd; ze moet er net op voortbouwen.

Strategische implicatie

De grootste beleidswinst ontstaat niet door alles te centraliseren, maar door verantwoordelijkheden op het juiste niveau te leggen. Een nieuwe governance moet versnippering tegengaan zonder diversiteit, lokale verbinding en lokale kracht te verliezen. Daarom moet per opdracht bewust worden bepaald of schaal, regionale verbinding dan wel lokale nabijheid de grootste meerwaarde biedt. Tegelijk moet de governance expliciet borgen wat vandaag nog te vaak afhankelijk is van personen, tijdelijke samenwerkingen of projecten.

4. Een governance die maatschappelijke meerwaarde creëert

Vier niveaus, één gedeelde opdracht

Een toekomstgericht model dat het Eén Aanspreekpunt verder vorm kan geven combineert vier niveaus die elk een eigen meerwaarde hebben en elkaar versterken. Het model is niet hiërarchisch in de klassieke betekenis, maar vertrekt vanuit opdracht, mandaat en verantwoordelijkheid.

Niveau	Kernopdracht	Maatschappelijke waarde
Vlaams	Visie, strategie, kwaliteitskader, kennisontwikkeling, expertisedeling, opleiding, pr-communicatie, digitale ondersteuning en gedeelde ondersteunende functies.	Gelijke kwaliteit, herkenbaarheid, (kosten)efficiëntie en duurzame expertise over heel Vlaanderen. Administratieve vereenvoudiging door uniforme processen, een eenduidige toegang voor burgers en professionals en transparante en eenduidige kwaliteitsprocedures.
Regionaal	Afstemming tussen partners, vertaling naar regionale realiteit, capaciteitsplanning, leren uit praktijk en borgen van intersectorale samenwerking, met een structurele afstemming met eerstelijnszones en de partners binnen zorgniveau 1 en rechtstreeks toegankelijke hulp.	Samenhang, gedeeld eigenaarschap en aansluiting bij regionale netwerken, eerstelijnszones en regionale zorgzones.
Lokaal	Laagdrempelig contact, outreach, vraagverheldering, netwerkgericht werken en verbinding met GBO, Huizen van het Kind, basisvoorzieningen, Rechtstreeks Toegankelijke Hulp, lokale dienstencentra en lokale besturen. Outreachende aanwezigheid op vindplaatsen waar mensen wonen, leven en ontmoeten.	Nabijheid, vertrouwen, toegankelijkheid en continuïteit voor burgers en een nabij aanspreekpunt voor professionals.
Buurt	Ervaringsdeskundigen als bruggenbouwers. Laagdrempelige vind- en contactplaatsen.	Bereikbaarheid voor de meest kwetsbare burgers. Drempelvrije instap, ook voor wie uit zichzelf de weg niet vindt.

Schaal en nabijheid als complementaire waarden

Een Vlaamse structuur is aangewezen voor wat baat heeft bij uniformiteit en efficiëntie: een gedeelde missie en methodiek, kwaliteitsbeleid, kennisontwikkeling, opleiding, lerende netwerken, monitoring, digitale infrastructuur, PR-communicatie en ondersteunende functies. Zo ontstaat slagkracht zonder dat elke regio dezelfde functies afzonderlijk opbouwt.

De relatie met burgers wordt regionaal en lokaal georganiseerd. Professionals werken in regionale teams in en met de regio die zij kennen, onderhouden duurzame relaties met lokale partners en zoeken actief aansluiting bij buurten, gemeenten, eerstelijnszones en brede basisvoorzieningen. Nabijheid betekent meer dan fysieke bereikbaarheid: begrijpelijke communicatie, ook voor kwetsbare groepen, vertrouwen en presentie in buurten en gemeenten.

Nabijheid krijgt naargelang de lokale context een andere invulling. In grootstedelijke gebieden leven meer mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties en kan sociaal kapitaal anders samengesteld of minder vanzelfsprekend inzetbaar zijn. Ook superdiversiteit, taal- en cultuurverschillen, een migratieachtergrond, beperkte kennis van het ondersteuningslandschap en wantrouwen tegenover formele instanties kunnen extra drempels opwerpen. Daarom moet het Aanspreekpunt nabijheid lokaal en op maat organiseren. Waar een sterk persoonlijk of buurtnetwerk aanwezig is, kan daarop worden voortgebouwd. Waar dat netwerk beperkt of afwezig is, zijn meer outreach, relationeel werken, brugfiguren en ervaringsdeskundigen nodig, samen met een actieve verbinding met vertrouwde lokale organisaties en gemeenschappen. Nabijheid betekent dus niet overal hetzelfde aanbod, maar wel dat mensen daadwerkelijk worden bereikt en toegang krijgen tot informatie, vraagverheldering en ondersteuning.

Een Vlaamse structuur kan de voordelen van schaal en eenheid combineren met lokale nabijheid, op voorwaarde dat regionale teams voldoende beslissingsruimte behouden en participatieve besluitvorming structureel wordt ingebouwd.

Continuïteit als kwaliteitsprincipe

Het Eén Aanspreekpunt Handicap mag niet uitsluitend een soort van 'dispatch-punt' of zoveelste infoloket zijn. Het moet ook voorwaarden scheppen voor continuïteit wanneer vragen veranderen, ondersteuning wordt bijgeschakeld, opgeschaald of afgeschaald, of andere partners betrokken raken. Een gedeeld digitaal ondersteuningsplan in regie van de cliënt, duidelijke afspraken over engagementen en de mogelijkheid tot cyclische trajectondersteuning voorkomen dat burgers telkens opnieuw hun verhaal moeten doen.

Een belangrijk aandachtspunt is de vaak kwetsbare financiële positie van personen met een handicap. Inclusieve oriëntatie vraagt daarom om een flexibel financieel kader dat mee evolueert met veranderende noden en persoonlijke omstandigheden. Zoals trajectondersteuning cyclisch is, moeten ook ondersteuningsbudgetten dynamisch kunnen worden aangepast.

Een neutrale en verbindende positie

De opdracht vraagt een neutrale, aanbodsonafhankelijke positie. Het aanspreekpunt helpt burgers hun vraag te verhelderen en hun gewenste Goed leven plan op te maken, verkent oplossingen in het gewone leven en verbindt hiermee waar nodig gespecialiseerde ondersteuning. Het organiseert geen concurrentie tussen partners, maar maakt samenwerking rond de burger mogelijk.

Professionals versterken, coachen en verbinden

Het Eén Aanspreekpunt handicap is niet alleen het centrale informatie- en onthaalpunt voor personen met een (vermoeden van) handicap en hun netwerk, maar is er ook voor professionals uit basisvoorzieningen, rechtstreeks toegankelijke hulp, lokale besturen, onderwijs, werk, welzijn, zorg en andere sectoren. Het biedt

hun handicapgerelateerde kennis en informatie, en coacht hen bij het verhelderen van vragen, het vinden van inclusieve oplossingen en het verbinden van relevante partners. Waar nodig wordt samen onderzocht hoe ondersteuning vanuit het persoonlijk en sociaal netwerk, reguliere hulp, rechtstreeks toegankelijke en gespecialiseerde begeleiding rond een persoon en/of zijn gezin kunnen worden geïntegreerd. Het Aanspreekpunt neemt de ondersteuning niet over, maar versterkt de handelingsmogelijkheden van professionals en helpt verbindingen te leggen wanneer de complexiteit van de vraag dat vereist.

Dit is bijzonder relevant voor de verdere ontwikkeling van zorgniveau 1 en de rechtstreeks toegankelijke hulp. Het Aanspreekpunt kan expertise beschikbaar stellen, professionals coachen, mee zoeken naar inclusieve oplossingen en reguliere en handicapspecifieke ondersteuning verbinden. Zo kunnen meer vragen nabij en binnen de eerste lijn worden opgenomen, met gespecialiseerde expertise wanneer de situatie dat vraagt.

STRATEGISCHE IMPLICATIE

Kies voor een Vlaamse, slagkrachtige, herkenbare en neutrale structuur die gedeelde functies bundelt, maar organiseer de ondersteuning zelf regionaal en lokaal. Maak continuïteit, samenwerking en kwaliteit expliciet onderdeel van opdracht, mandaat, financiering en evaluatie.

Het Eén Aanspreekpunt Handicap is er niet alleen voor burgers en hun netwerk, maar versterkt ook professionals en basisvoorzieningen en verbindt reguliere, rechtstreeks toegankelijke en gespecialiseerde ondersteuning.

Tot slot: Samen bouwen aan een toekomstgericht Eén Aanspreekpunt Handicap

Het Eén Aanspreekpunt Handicap biedt Vlaanderen de kans om een complex en intersectoraal ondersteuningslandschap eenvoudiger, menselijker en duurzamer te maken. Die kans wordt niet gerealiseerd door een nieuwe naam of een extra toegangspoort. Zij vraagt een gedeelde maatschappelijke opdracht en een governance die consequent vanuit maatschappelijke waarde wordt ontworpen.

De vijf kernwaarden bieden daarvoor een helder kompas. Zij maken zichtbaar waar keuzes elkaar versterken en waar risico's ontstaan. Ze nodigen uit om schaal en nabijheid niet als tegenstellingen te behandelen, maar als polariteiten die elkaar in evenwicht brengen. Ze plaatsen continuïteit naast toegankelijkheid. Ze erkennen dat samenwerking pas duurzaam wordt wanneer verantwoordelijkheid, expertise en mandaat structureel zijn geborgd.

De maatschappelijke uitdagingen waarvoor Vlaanderen staat, vragen niet alleen om doordachte structuren, maar vooral om een gedeelde ambitie en een governance die maatschappelijke meerwaarde centraal stelt. De verdere ontwikkeling van het Eén Aanspreekpunt Handicap biedt een unieke kans om expertise te verbinden, continuïteit van ondersteuning te versterken en samenwerking duurzaam te verankeren, zodat burgers met een (vermoeden van) handicap en hun netwerk kunnen rekenen op een toegankelijk, inclusief, nabij, deskundig en toekomstbestendig ondersteuningslandschap.

Want uiteindelijk bepaalt niet de structuur op zich het succes van het Eén Aanspreekpunt Handicap, maar de mate waarin het erin slaagt maatschappelijke meerwaarde te creëren voor burgers en de samenleving.

Bijlage: governancekompas voor publieke waarde

Vijf kernwaarden en tien ontwerpprincipes voor de ontwikkeling van het Eén Aanspreekpunt Handicap.

Ontwerpprincipe	Betekenis
1 Vertrek vanuit maatschappelijke meerwaarde	Beoordeel elke keuze van organisatiemodel op haar effect voor burgers, hun netwerk en de samenleving.
2 Organiseer één herkenbare opdracht	Zorg voor een gedeelde missie, taal en kwaliteitsverwachting over alle niveaus heen.
3 Bundel wat schaal vraagt	Organiseer visie, strategie, kennis, opleiding, digitale ondersteuning, pr-communicatie en ondersteunende functies Vlaams.
4 Veranker wat nabijheid vraagt	Organiseer informatie, contact, vraagverheldering, inclusieve oriëntatie en netwerkgericht werken regionaal en lokaal, met participatief werkende regionale teams. Voorzie ruimte voor lokale differentiatie, zodat in grootstedelijke en maatschappelijk kwetsbare contexten outreachend en cultuursensitief kan worden gewerkt, in verbinding met vertrouwde vindplaatsen en gemeenschappen.
5 Borg continuïteit	Maak cyclische trajectondersteuning, warme overdracht en gedeelde ondersteuningsplanning structureel mogelijk.
6 Garandeer neutraliteit	Bescherm neutrale en aanbodsonafhankelijke vraagverheldering en trajectondersteuning
7 Maak samenwerking niet-vrijblijvend	Leg mandaten, rollen, besluitvorming en gedeelde verantwoordelijkheid helder vast.
8 Bouw op bestaande expertise	Erken en verbind de expertise van DOP's, infoloketten van gebruikersorganisaties, bijstandsorganisaties en lokale en gespecialiseerde partners. Borg daarbij hun eigenheid en complementaire expertise, zodat die de cliëntjourney ten goede komen.
9 Ondersteun digitaal, werk relationeel	Gebruik digitale instrumenten voor samenhang en toegankelijkheid, zonder menselijke nabijheid te vervangen.
10 Leer en stuur bij	Monitor kwaliteit, impact en maatschappelijke meerwaarde, deel praktijkkennis en pas het model cyclisch aan.

Toetsingsvraag: versterkt deze keuze toegankelijkheid, nabijheid, continuïteit, samenwerking, expertise en maatschappelijke meerwaarde?