

VLAAMSE OUDERENRAAD

**Advies 2017/2 op de
Bisconceptnota Zorg en ondersteuning op maat van alle gezinnen
Nieuw werkingskader voor de diensten voor gezinszorg**

Advies 2017/2 op de
Bisconceptnota Zorg en ondersteuning op maat van alle gezinnen
Nieuw werkingskader voor de diensten voor gezinszorg

Inhoud

I.	Krachtlijnen van het advies	3
II.	Situering van het advies	4
III.	Algemene visie op integrale zorg en ondersteuning	5
IV.	Prioriteiten voor de hervorming van de gezinszorg en aanvullende thuiszorg	
	Zorg voor een constructieve en nauwe samenwerking tussen de verschillende informele en professionele zorgverleners	6
	Zorg voor een gediversifieerd aanbod dat tegemoet komt aan alle zorg- en ondersteuningsvragen	8
	Leid mensen en gezinnen met zorgvragen toe naar betaalbare en kwalitatieve hulp	10
	Voorzie bijkomende financiering om integrale en vraaggestuurde zorg mogelijk te maken	11
	Zet in op deskundige medewerkers en maak het werk 'werkbaar'	12
V.	Betrokkenheid en vertegenwoordiging van ouderen	13
VI.	Referenties	14

I. Krachtlijnen van het advies

Op vraag van Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeurzen geeft de Vlaamse Ouderenraad in dit document advies op de bisconceptnota over het nieuw werkingskader voor de diensten voor gezinszorg. Het advies vertrekt vanuit het **gebruikersperspectief** en beperkt zich tot de grote lijnen van de conceptnota.

De toename van het aantal ouderen zal in de toekomst onvermijdelijk stijgende zorg- en ondersteuningsnoden met zich meebrengen. Door beperkingen, een gebrek aan adequate zorg of een onaangepaste woning is het voor sommige ouderen een hele opgave om thuis te blijven wonen. Een beroep kunnen doen op **kwalitatieve en betaalbare professionele ondersteuning** is hierbij essentieel.

Het toekomstgericht werkingskader voor de diensten voor gezinszorg bevat diverse insteken om personen met zorgnoden in hun thuisomgeving beter te ondersteunen. Voor de Vlaamse Ouderenraad is het daarbij cruciaal dat de huidige gefragmenteerde en aanbodgestuurde zorg plaatsmaakt voor een **geïntegreerde zorg en ondersteuning**, waarbij de persoon met een zorgnood en de regie over het eigen leven centraal staan.

De Vlaamse Ouderenraad benoemt in voorliggend advies **5 prioriteiten** waarbij ook **bezorgdheden** met het oog op de toekomst worden aangekaart:

1. **Zorg voor een constructieve en nauwe samenwerking tussen de verschillende informele en professionele zorgverleners:** naast een onderlinge afstemming tussen de professionele zorgactoren, vraagt de Vlaamse Ouderenraad bijzondere aandacht voor de ondersteuning en het welzijn van mantelzorgers.
2. **Zorg voor een gediversifieerd aanbod dat tegemoet komt aan alle zorg- en ondersteuningsvragen:** het is voor de Vlaamse Ouderenraad essentieel dat de gezinszorg een lokale, toegankelijke, laagdrempelige en betaalbare thuiszorgactor blijft.
3. **Leid mensen en gezinnen met zorgvragen toe naar betaalbare en kwalitatieve hulp:** de modaliteiten van het nieuwe kader voor de diensten voor gezinszorg moeten er voor de Vlaamse Ouderenraad toe leiden dat personen en gezinnen met zorgvragen vlot en zonder financiële barrières de weg vinden naar de gepaste kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning.
4. **Voorzie bijkomende financiering om integrale en vraaggestuurde zorg mogelijk te maken:** de toegankelijkheid van de gezinszorg kan maar gerealiseerd worden als het aanbod verzekerd is. Voor de Vlaamse Ouderenraad zijn een budgettair kader op basis van reële zorgnoden en bijkomende financiële middelen op korte en lange termijn voor de diensten voor gezinszorg absoluut nodig.

5. **Zet in op deskundige medewerkers en maak het werk 'werkbaar'**: de kwaliteit van zorg staat sterk onder druk door nijpende personeelstekorten en een zware fysieke en psychische werkbelasting. Bijkomende krachten zijn hoognodig, evenals sterke basis- en vervolgopleidingen en een permanente ondersteuning van de professionele zorgverleners in functie van hun (toekomstig) takenpakket.

Met het oog op de transitie naar een geïntegreerde en gebruikersgerichte zorg, vraagt de Vlaamse Ouderenraad om **gebruikers en hun mantelzorgers actief te betrekken en inspraak te geven** bij de uitwerking van de vernieuwde regelgeving voor de diensten voor gezinszorg, evenals een verplichte aanwezigheid van personen met zorgnoden (of hun vertegenwoordigers) in de raden van bestuur van zorgactoren in de thuiszorg en residentiële ouderenzorg.

Tot slot vraagt de Vlaamse Ouderenraad om, doorheen de huidige transitie en hervormingen binnen de gezondheids- en welzijnszorg, de **toegankelijkheid, continuïteit en betaalbaarheid van de zorg en ondersteuning** voor alle personen met zorgnoden te waarborgen.

II. Situering van het advies

1. De vergrijzing is brandend actueel. De toename van het aantal ouderen brengt onvermijdelijk stijgende zorg- en ondersteuningsnoden met zich mee. Dat alle ouderen, inclusief diegenen met een (langdurige) zorgnood of een verminderd zelfzorgvermogen in hun eigen huis of vertrouwde omgeving willen blijven wonen, is volkomen begrijpelijk. Door ziekte, aandoeningen, een gebrek aan adequate zorg of een onaangepaste woning is dit voor sommige ouderen geen evidente opgave. Voor deze ouderen is hulp bij dagelijkse activiteiten onontbeerlijk voor het behouden van hun zelfredzaamheid. Naast hulp van mantelzorgers, vrijwilligers en burens speelt ook de **professionele zorg en ondersteuning van de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg** hierbij een belangrijke rol.
2. In Vlaanderen zijn het aanbieden van persoonsverzorging, huishoudelijke hulp en psychosociale ondersteuning de kerntaken van de gezinszorg. De aanvullende thuiszorg voorziet schoonmaak-, karwei- en oppashulp. Het vertrekpunt van deze ondersteuning is het bepalen van de **persoonlijke doelstellingen** die volgen uit een objectieve indicatiestelling en worden bepaald door de persoon of gezin met een zorgvraag zelf. Op basis daarvan wordt het aantal uren aan ondersteuning toegekend.
3. In de [Bisconceptnota 'Zorg en ondersteuning op maat van alle gezinnen. Nieuw werkingskader voor de diensten voor gezinszorg'](#), schetst de Vlaamse overheid de klijntijnen voor het **toekomstig werkingskader** van de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg, onder meer in aanloop naar de persoonsvolgende financiering.

4. De Vlaamse Ouderenraad werd door Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeuren om advies gevraagd op deze conceptnota. Het advies vertrekt vanuit het **gebruikersperspectief** en beperkt zich tot de grote lijnen van de conceptnota. Voor bredere beschouwingen over de Vlaamse Sociale Bescherming, het Vlaams welzijns- en zorgbeleid voor ouderen, het mantelzorgplan en geactualiseerd dementieplan, verwijst de Vlaamse Ouderenraad naar de referentielijst achteraan voor de desbetreffende adviezen.

III. Algemene visie op integrale zorg en ondersteuning

5. De Bisconceptnota 'Zorg en ondersteuning op maat van alle gezinnen' is gebaseerd op een aantal sterke uitgangspunten, zoals het streven naar **integrale zorg en ondersteuning, de centrale plaats van een persoon met een zorgvraag en zijn naaste omgeving en de aandacht voor de 'regie' over het eigen leven**. De beoogde realisatie van vraaggestuurde zorg, gebaseerd op keuzevrijheid in een flexibel zorgaanbod, vraagt volgens de Vlaamse Ouderenraad een nieuw denkkader rond integrale zorg die vertrekt vanuit competenties, behoeften en doelstellingen van personen met zorgvragen en hun mantelzorgers.
6. Vandaag is het Vlaamse welzijns- en zorglandschap sterk aanbodgestuurd en wordt het gekenmerkt door **fragmentatie en onoverzichtelijke structuren**, waardoor gebruikers en hun mantelzorgers het bos door de bomen niet meer zien. Het is daarom een positief gegeven dat de Vlaamse overheid ervoor kiest om de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg te integreren om integrale zorg en ondersteuning mogelijk te maken.
7. Bij een integrale benadering gaat het niet enkel om een betere integratie van welzijn en gezondheid. Het betekent ook dat alle zorgsectoren, -lijnen en niveaus ondergeschikt zijn aan de concrete noden van de gebruiker. Ze zullen meer moeten samenwerken om de **aangeboden zorg en ondersteuning te stroomlijnen**. Een tweede noodzakelijke voorwaarde om deze transitie waar te maken is het bepalen van **budgetten op basis van reële noden en behoeften**.
8. Een integraal zorg- en ondersteuningsaanbod houdt naast persoonlijke behoeften, vragen en doelstellingen ook rekening met de keuzevrijheid van de zorgvrager. Zij moeten zelf (al dan niet samen met hun mantelzorgers) kunnen bepalen welke hulpverleners aan huis komen. Duidelijke aanspreekpunten en transparantie in het aanbod en prijzen zijn cruciale elementen opdat gebruikers een **geïnformeerde keuze** kunnen maken. De Vlaamse Ouderenraad is evenwel ernstig bezorgd over de noodzakelijke begeleiding van mensen die de regierol op het vlak van zorgcoördinatie niet (volledig) zelf in handen kunnen nemen en/of zelf moeilijk kunnen beslissen over de besteding van middelen via

de persoonsvolgende financiering. Vandaag kunnen personen met een zorgnood een beroep doen op verschillende instanties die hen kunnen bijstaan (o.a. sociale diensten van het OCMW en gemeente, Centra voor Algemeen Welzijnswerk en de Diensten Maatschappelijk Werk van de Ziekenfondsen) bij de toeleiding naar en coördinatie van de zorg. Daarnaast bestaan er vandaag ook mogelijkheden om een vertrouwenspersoon, wettelijk vertegenwoordiger of bewindvoerder aan te stellen. De Vlaamse Ouderenraad pleit ervoor om te onderzoeken hoe deze vormen van begeleiding en ondersteuning optimaal ingeschakeld kunnen worden om de noodzakelijke omkadering van ouderen binnen het systeem van de persoonsvolgende financiering mee te realiseren.

9. De conceptnota verwijst naar de verschillende trajecten die momenteel lopen en een impact hebben op de gezinszorg. Aangezien alle hervormingen gelijktijdig worden uitgetekend, is het momentum aangebroken om een **betere afstemming** tussen de gezondheids- en welzijnszorg te realiseren. Het gaat onder meer om de uitbouw van de Vlaamse Sociale Bescherming, de veranderagenda voor het Vlaams welzijns- en zorgbeleid voor ouderen, de reorganisatie van de eerstelijnszorg, het Vlaams mantelzorg- en dementieplan, initiatieven binnen de geestelijke gezondheidszorg, projecten geïntegreerde zorg voor chronisch zieken, projecten verkorting ligduur in ziekenhuizen, uitrol persoonsvolgende financiering voor personen met een handicap, ... De Vlaamse Ouderenraad mist hierbij een allesomvattende toekomstvisie en beleidsaansturing met het oog op een naadloze afstemming en synchronisatie van alle trajecten, over alle beleidsniveaus heen.
10. Doorheen de huidige transitie en hervormingen is het waarborgen van de toegankelijkheid en de **continuïteit van de zorg en ondersteuning** voor de Vlaamse Ouderenraad prioritair.

IV. Prioriteiten voor de hervorming van de gezinszorg en aanvullende thuiszorg

Prioriteit 1: Zorg voor een constructieve en nauwe samenwerking tussen de verschillende informele en professionele zorgverleners

11. Zonder een constructieve samenwerking en afstemming van de verschillende zorgactoren in de thuiszorg en residentiële zorg, wordt het een onmogelijke opdracht om een integraal zorg- en ondersteuningsaanbod uit te werken **op maat van de zorgvrager**. De kracht van een samenwerking en zorgcoördinatie op basis van noden, vragen en doelen van een persoon met een zorgvraag en het belang van een permanente dialoog tussen organisaties en hulpverleners onderling worden volgens de Vlaamse Ouderenraad te weinig benadrukt in de conceptnota.

12. In de realisatie van vermaatschappelijking van de zorg, moet het **welzijn van mantelzorgers** bijzondere aandacht krijgen. Mantelzorgers moeten zich erkend en gewaardeerd voelen en betrokken worden als volwaardige partners in de zorg. Een goede vermaatschappelijking is enkel mogelijk wanneer deze is ingebed in een sterke verzorgingsstaat met een goed uitgebouwd professioneel dienstenaanbod. Diensten voor gezinszorg moeten concrete ondersteuningsmaatregelen kunnen aanbieden om het evenwicht tussen de draagkracht en draaglast van de mantelzorger(s) te behouden of te herstellen. Verzorgenden van de diensten voor gezinszorg zijn vaak vertrouwenspersonen voor zorgvragers en hun mantelzorgers. Vanuit hun laagdrempelige en vaak langdurige aanwezigheid kunnen ze ondersteunend werken. De Vlaamse Ouderenraad ziet dit als een opdracht voor alle zorgaanbieders.
13. De beschikbaarheid van mantelzorg en de belasting die mantelzorgers ervaren, zijn mee bepalend voor de vraag naar formele gezinszorg. De conceptnota verwijst naar het **volhoudperspectief van mantelzorgers**. De Vlaamse Ouderenraad benadrukt het belang van maatregelen op korte en lange termijn om mantelzorgers te ondersteunen. Diensten voor gezinszorg moeten flexibel kunnen inspelen op de veranderende beschikbaarheid, belasting en ondersteuningsnoden van mantelzorgers. De beschikbaarheid van mantelzorg mag de toegang tot gezinszorg niet uitsluiten. Verder verwijst de Vlaamse Ouderenraad inzake de ondersteuning van mantelzorgers naar zijn [advies 2016/6 op het Vlaams mantelzorgplan 2016-2020](#).
14. Eén van de maatregelen die de Vlaamse regering voorziet om zorg op maat beter in te vullen, is het **flexibiliseren** van de diensten voor gezinszorg. Voor de Vlaamse Ouderenraad betekent dit dat mensen met ondersteuningsnoden ook in het weekend, 's avonds en op feestdagen een beroep kunnen doen op professionele zorg. Zorg verlenen is immers geen 'nine to five'-gegeven. Diensten voor gezinszorg botsen nu op een belemmerende regelgeving die de continuïteit en optimale organisatie van de zorg in de weg staat. De Vlaamse Ouderenraad vraagt om het minimale 2-urenpakket en de regelgeving rond de begrenzing van het aantal onregelmatige prestaties die voor subsidiëring in aanmerking komen te evalueren. Daarbij moet uiteraard ook oog zijn voor de werkbaarheid van het werk voor de medewerkers van de diensten voor gezinszorg.
15. In de toekomst zullen professionele zorgverleners de **BelRAI-screener en BelRAI Home Care** kunnen gebruiken om de totale context van een persoon met een zorgnood in kaart te brengen en op basis daarvan zorg- en ondersteuningsdoelstellingen voor de opmaak van een integraal zorgplan te bepalen. Op basis van de persoonlijke doelstellingen van de zorgvrager kan een zorg- en welzijnsplan opgesteld worden dat veel breder gaat dan de zorg. Aangezien zorgnoden een dynamisch gegeven zijn en constant kunnen evolueren, is het van belang om regelmatig herevaluaties uit te voeren. Ook vanuit het perspectief van de mantelzorger is dit cruciaal. Daarnaast is het nodig dat de gemachtigde

indicatiestellers goed opgeleid worden en de resultaten van de screening onderworpen worden aan regelmatige onafhankelijke controles.

16. De Vlaamse Ouderenraad is enerzijds tevreden dat er een **sociale module** toegevoegd wordt aan de BelRAI(-screener), waarbij ook de sociale context (o.a. mantelzorg) in kaart gebracht wordt en mee bepalend wordt bij de opmaak van de zorg-, ondersteunings- en ontwikkelingsdoelstellingen. Anderzijds betreurt de Vlaamse Ouderenraad het trage tijdspad voor de implementatie van het meetinstrument. De ontwikkeling van de sociale module voor de BelRAI-screener werd net opgestart en het onderzoek zal minimaal 4 jaar in beslag nemen, waardoor voorstellen dus ten vroegste in 2022 geïmplementeerd kunnen worden.

Prioriteit 2: Zorg voor een gediversifieerd aanbod dat tegemoet komt aan alle zorg- en ondersteuningsvragen

17. Het is voor de Vlaamse Ouderenraad essentieel dat gezinszorg een **lokale, toegankelijke, laagdrempelige en betaalbare thuiszorgactor** blijft, waarbij er aandacht besteed wordt aan de woon-, leef- en zorgomgeving van de gebruiker. Acute zorgvragen moeten, zoals beschreven in de conceptnota, steeds beantwoord worden zonder een voorafgaande indicatiestelling. Ook mensen zonder een acute zorgvraag moeten vlot toegang krijgen tot de juiste vorm van ondersteuning.
18. Diensten voor gezinszorg zullen in de toekomst ook **collectieve ondersteuning** kunnen aanbieden. Door middel van één aanvraag kan er binnen een collectieve woonvorm of dagopvang hulp ingeroepen worden. De Vlaamse Ouderenraad is evenwel bezorgd dat de vrije keuze en het individuele maatwerk mogelijk in het gedrang komen in situaties van 'groepsdruk'. Voor de Vlaamse Ouderenraad is het van belang dat een collectieve aanvraag, naast economische en organisatorische voordelen voor de aanbieder, ook een duidelijke meerwaarde voor de gebruiker inhoudt.
19. **Karweihulp** wordt in het nieuwe concept erg ingeperkt tot kleinere technische handelingen, terwijl er nu diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg zijn die instaan voor de advisering, begeleiding en uitvoering van karweiwerken zoals bijvoorbeeld kleine aanpassingen in en rond de woning, advies over hulpmiddelen, tuinonderhoud en schilderwerken. Gezien het belang van toeleiding naar de juiste ondersteuning en de soms beperkte alternatieven, is het voor de Vlaamse Ouderenraad van belang dat de diensten voor gezinszorg deze taken in de toekomst verder kunnen uitvoeren.
20. De huidige **programmatie** is gebaseerd op demografische evoluties. In de toekomst zullen ook de toename van complexe zorgvragen, de ontschotting van het zorgaanbod, de daling

van de verblijfsduur in ziekenhuizen en de keuze van zorgvorm door de persoon met een zorgvraag, mee bepalend worden voor de vraag naar gezinszorg. Voor de Vlaamse Ouderenraad is het belangrijk dat al deze aspecten meegenomen in de actualisatie van de programmatiecriteria en de beschikbaarheid van het zorgaanbod afgestemd wordt op reële zorgnoden en (evoluerende) zorgprognoses. De Vlaamse Ouderenraad vraagt bijkomende budgetten voor een noodzakelijk groeipad zodat diensten voor gezinszorg, reeds in de tussenfase, alle zorg- en ondersteuningsvragen kunnen opvangen. Daarnaast pleit de Vlaamse Ouderenraad voor een betere toetsingsmogelijkheid met betrekking tot het vaststellen van zorgtekorten in de gezinszorg. De verdeling van de beschikbare uren over steeds meer gezinnen leidt tot een beperktere ondersteuning per gezin. Daarom vraagt de Vlaamse Ouderenraad in de toekomst minimale garanties en/of rechten per gezin in functie van de zorgnood.

21. Ook de verdere uitwerking van de **persoonsvolgende financiering** zal in dit kader bepalend zijn. De persoonsvolgende financiering kadert in een vraaggestuurd financiering, waarbij personen met een zorgnood in functie van de zorgzwaarte en hieraan verbonden toegekende rechten, zorgkeuzes kunnen maken met hun eigen persoonsvolgend budget. Hoewel de persoonsvolgende financiering vertrekt vanuit een aantal sterke principes, heeft de Vlaamse Ouderenraad ook een aantal bekommernissen. Aangezien er in de sector voor personen met een handicap veel problemen opduiken, is het noodzakelijk om het systeem eerst grondig op punt te stellen en te evalueren, alvorens de transitie te maken naar de ouderenzorg.
22. De conceptnota schetst dat de **eerstelijnszones** en de zorgraad in de toekomst een belangrijke rol zullen vervullen in het verlenen van advies over het benodigde aanbod gezinszorg in een bepaalde regio. Mogelijk brengt dit ernstige vertragingen voor de urencontingenten met zich mee. Rekening houdend met de looptijd en evaluatietermijn van de proefregio's, lijkt de vooropgestelde timing in de conceptnota onrealistisch voor de Vlaamse Ouderenraad. Om de nodige kwaliteitsgaranties in te kunnen bouwen, is het voor de diensten gezinszorg cruciaal dat ze sneller op de hoogte worden gebracht over de bijkomende uren die ze krijgen voor het lopende jaar. Hierdoor kunnen ze zich beter organiseren en blijven er geen uren in de begroting hangen, terwijl de noden op het terrein erg groot zijn.
23. In de conceptnota wordt verwezen naar **reconversies** van voorafgaande vergunningen of erkenningen van woongelegenheden in woonzorgcentra naar diensten voor gezinszorg. Indien er reconversies plaatsvinden, pleit de Vlaamse Ouderenraad ervoor dat de vrijgekomen contingenten in eerste instantie in de residentiële zorg blijven en ingezet worden om de kwaliteit van wonen en leven voor de bewoners te verbeteren. Prioritair blijft de definitieve uitvoering van de ROB/RVT-reconversie in de residentiële ouderenzorg. Nadien kan enkel op basis van een degelijke onderzoek van de reële zorg-

noden en -vragen nagegaan worden welke reconversies relevant zijn in het geheel van de ouderenzorg (residentieel, transmuraal, thuiszorg), waarbij ook reconversies binnen de gezinszorg tot de mogelijkheden behoren.

24. De Nederlandstalige gezinszorg in **Brussel** is ruim voorzien qua programmatie, maar er is een onderbenutting van het aantal gesubsidieerde uren. Dit is gedeeltelijk te wijten aan de prijs van een uur gezinszorg die sterk verschilt tussen de Franstalige en Nederlandstalige thuiszorgorganisaties. De voorziene inkanteling van gezinszorg in de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB), ook in Brussel, maakt de toegang tot gezinszorg wellicht moeilijker (enkel nog maar voor wie is aangesloten bij de VSB). De nood in Brussel is nochtans zeer hoog aangezien veel Brusselaars noodgedwongen verhuizen naar een woonzorgcentrum omwille van het ontoereikende thuiszorgaanbod. De Vlaamse Ouderenraad vraagt de Vlaamse overheid om de toegankelijkheid en betaalbaarheid van de **diensten voor gezinszorg in Brussel** te waarborgen.

Prioriteit 3: Leid mensen en gezinnen met zorgvragen toe naar betaalbare en kwalitatieve hulp

25. De huidige **eigen bijdrage voor gezinszorg** in Vlaanderen is inkomensgerelateerd en houdt rekening met de gezinssamenstelling. Toch blijkt uit een recent onderzoek (UCL & Koning Boudewijnstichting, 2016) dat personen met een zorgnood in gemeenten met een laag mediaan inkomen minder gebruik maken van thuiszorg. In 25% van de armste gemeenten doet slechts 51% van de ouderen met fysieke zorgnoden, zonder een inwonende mantelzorger, een beroep op professionele zorg. In 25% van de rijkste gemeenten is dat 62%. Bij inwonende mantelzorgers in de kloof nog groter. 15% van de personen met ernstige beperkingen krijgt geen thuisverpleging of gezinszorg, met het gevolg dat de mantelzorger er alleen voor staat.

Het **nieuwe bijdragesysteem** voor de gezinszorg moet daarom voor de Vlaamse Ouderenraad voldoende transparant zijn en ook in de toekomst rekening blijven houden met de financiële draagkracht van de gebruiker en de gezinssamenstelling. De Vlaamse Ouderenraad pleit voor het behoud van kortingen op gebruikersbijdragen bij een hoge graad van zorgbehoevendheid en een hoge intensiteit en duur van de zorg en ondersteuning. Daarnaast mag een uur huishoudelijke hulp via een reguliere dienst voor de Vlaamse Ouderenraad niet duurder zijn dan een uur poetshulp via een dienstencheque (cfr. [Advies 2014/2](#)).

26. De wachttijden, administratieve rompslomp en de soms hogere bijdragen bij de erkende diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg zorgen ervoor dat ouderen continu keuzes moeten maken en soms **kwaliteit en betaalbaarheid** tegenover elkaar moeten afwegen. Mensen die langdurig nood hebben aan zorg en ondersteuning staan soms voor grote uitgaven en zullen mogelijk kiezen voor de snelste en goedkoopste oplossing en niet voor de meest kwalitatieve of aangewezen hulp. Aangezien heel veel mensen niet op de

hoogte zijn van de extra omkadering die diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg aanbieden, is het essentieel om blijvend in te zetten op een (pro)actieve toeleiding van zorgvragers naar deze diensten. Daarnaast vraagt de Vlaamse Ouderenraad ook om maatregelen te treffen die de wachttijden inkorten en administratieve vereenvoudiging voor de gebruikers mogelijk maken.

Prioriteit 4: Voorzie bijkomende financiering om integrale en vraaggestuurde zorg mogelijk te maken.

27. Er zijn heel wat factoren zoals socio-demografische evoluties, de stijgende zorgzwaarte, de vermindering van de verblijfsduur in ziekenhuizen, wijzigende gezinssamenstellingen, grotere woonafstanden tussen familieleden en vrienden, de beschikbare mantelzorg, migratie, ... die ervoor zorgen dat de vraag naar voor gezinszorg toeneemt. De conceptnota geeft terecht weer dat de **toegankelijkheid van de gezinszorg** maar gerealiseerd kan worden als het aanbod verzekerd is.
28. Het urencontingent steeg voor de diensten gezinszorg jaarlijks tot in 2014. In 2015 en 2016 daalde het contingent gezinszorg en steeg het contingent aanvullende thuiszorg door taakuitzuivering. De Vlaamse overheid besliste recent om 15 miljoen euro extra te investeren in de diensten voor gezinszorg. Deze **bijkomende financiële middelen** zijn hoognodig, maar compenseren vooral eerdere besparingen en geven volgens de Vlaamse Ouderenraad nog niet de noodzakelijke ruimte aan de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg om kwalitatieve zorg te kunnen garanderen. Doordat de vraag het aanbod overstijgt, kunnen diensten voor gezinszorg voor keuzes gesteld worden waarbij ze prioriteiten moeten stellen op basis van doelgroepen. De Vlaamse Ouderenraad vreest dat dit ten koste zal gaan van de gezinszorg aan ouderen. Bovendien bestaat er een risico op cherry-picking waarbij zorg- en welzijnsactoren zich richten op de 'financieel gunstige' zorgprofielen, waardoor personen met complexe zorgnoden, die meer ondersteuning vragen, uit de boot dreigen te vallen.
29. Alle erkende en nieuwe diensten voor gezinszorg kunnen per regionale zorgafbakening en binnen het groeipad, pas vanaf 2019 (**bijkomende**) uren gezinszorg aanvragen. Erkende diensten kunnen dan een aanvraag indienen voor regio's waar ze werkzaam zijn en aanpalende regio's. Het voorziene groeipad van 2,5% op korte termijn is onvoldoende, omdat de effecten van een aantal evoluties (o.a. kraamzorg, zorg voor personen met een psychische kwetsbaarheid en personen met een handicap, toename van de complexiteit en chroniciteit van de zorg) zich nu al laten voelen. Daarnaast is het voor de Vlaamse Ouderenraad essentieel dat de uren sneller dan 2019 toegekend worden en terechtkomen in regio's waar er tekorten zijn. Tot slot mist de Vlaamse Ouderenraad een budgettair kader op lange termijn.

30. Een knelpunt voor de Vlaamse Ouderenraad is het **gesloten subsidiesysteem** voor de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg (dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld de huishoudelijke hulp via dienstencheque-ondernemingen die gesubsidieerd worden via een open enveloppe financiering). Dit rijmt volgens de Vlaamse Ouderenraad niet met de uitgangspunten en de beleidsontwikkelingen in het kader van de persoonsvolgende financiering en het uitgangspunt van een vraaggestuurd gebruikersperspectief. De begrensde urencontingenten en de maximumpercentages op onregelmatige prestaties bemoeilijken het de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg bovendien om daadwerkelijk te kunnen ingaan op de reële zorgnoden en -vragen van de gebruikers.

Prioriteit 5: Zet in op deskundige medewerkers en maak het werk 'werkbaar'

31. In de conceptnota wordt er terecht aangehaald dat medewerkers van de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg overladen worden met administratieve taken en hierdoor kostbare tijd voor zorgvragers verloren zien gaan. Uit recente signalen van thuiszorgmedewerkers blijkt echter ook dat ze door een **nijpend personeelstekort en een zware fysieke en psychische werkbelasting** niet langer kwalitatieve hulpverlening kunnen garanderen. Een [recent rapport van de Stichting Innovatie & Arbeid over werkbaar werk in de gezondheids- en welzijnszorg](#) bevestigt deze signalen. Personen die in de 'ouderenzorg' werken, krijgen sterker te maken met stresssituaties, hoge werkdruk, motivatieproblemen, onvoldoende leer mogelijkheden, moeilijke combinatie van werk en privé. Dit zijn belangrijke indicatoren dat de kwaliteit van de zorg aan ouderen sterk onder druk staat.
32. De meeste organisaties hebben de voorbije jaren meer mensen (en gezinnen) moeten helpen met minder uren. Uiteraard heeft dit een negatieve impact op de kwaliteit van de verleende zorg en ondersteuning. Ouderen en zorgverstrekkers geven massaal aan dat er warmere en menselijke keuzes gemaakt moeten worden. Zorgverleners moeten de mogelijkheid krijgen om **empathische zorg** te verlenen en te luisteren naar wat er, los van aandoeningen en beperkingen, echt toe doet voor personen met zorgvragen.
33. Naast het opleiden en coachen van medewerkers is er een dringende **nood aan bijkomende krachten** om de beoogde kwaliteit van zorg te kunnen garanderen. Via het Actieplan 3.0 wilt de Vlaamse overheid de instroom van goed opgeleide zorg- en welzijnsmedewerkers verhogen. De conceptnota beschrijft het voorstel om in te zetten op langdurig werklozen. Voor de Vlaamse Ouderenraad is het hierbij essentieel dat er gezocht wordt naar toegewijde, deskundige mensen die voeling hebben met de zorgsector. Ook het opleidings- en kwalificatieniveau mag niet uit het oog verloren worden.

34. Diensten voor gezinszorg ondersteunen jaarlijks bijna 113 000 gezinnen. Al deze mensen en gezinnen hebben hun eigen **specifieke hulpvragen**, wat maakt dat de diensten voor gezinszorg over een breed aanbod en expertise moeten beschikken tegemoet te komen aan alle zorg- en ondersteuningsdoelstellingen. In de dagelijkse praktijk worden medewerkers ook steeds meer geconfronteerd met **complexe zorgsituaties**, waarbij een nauwe samenwerking met andere actoren over alle sectoren en lijnen heen essentieel is. De Vlaamse Ouderenraad ziet enerzijds de noodzaak om de psychosociale ondersteuning meer uit te breiden, maar is anderzijds bezorgd over de vereiste opleiding, coaching en intensieve begeleiding van de medewerkers binnen de toekomstige gezinszorg.
35. Het is cruciaal dat de juiste basisattitude en –competenties worden aangeleerd in een **sterke basisopleiding** voor alle zorgactoren. In functie van de specifieke taken moet er meer aandacht gaan naar volgende thema's: geïntegreerde zorgbenadering, bepalen van zorg- en ondersteuningsdoelstellingen en de opmaak van een zorg- en welzijnsplanning in samenspraak met de persoon met een zorgvraag en zijn omgeving, multidisciplinaire samenwerking, complexe zorgnoden, ondersteuning van mantelzorgers, ... Aanvullend moeten diensten voor gezinszorg financiële ruimte krijgen om blijvend in te zetten op **permanente opleidingen** van de medewerkers.

V. Betrokkenheid en vertegenwoordiging van ouderen

36. Met het oog op de transitie naar een geïntegreerde en gebruikersgerichte zorg, is het voor de Vlaamse Ouderenraad absoluut noodzakelijk om **gebruikers en hun mantelzorgers actief te betrekken** en inspraak te geven bij de nieuwe regelgeving en uitwerking van verschillende maatregelen in het kader van een nieuwe regelgeving voor de diensten gezinszorg.
37. Daarnaast vraagt de Vlaamse Ouderenraad de uitwerking van een **verplichte aanwezigheid van gebruikers (of hun vertegenwoordigers)** in de raden van bestuur van alle zorgactoren (inclusief gezinszorg). Een goed kwaliteitsbeleid veronderstelt immers inspraak van personen met een zorgnood (of hun vertegenwoordigers) als gebruikers van het woonzorg- en welzijnsaanbod.

Goedgekeurd door het dagelijks bestuur op 7 juli 2017

*Jul Geeroms
Voorzitter*

*Nils Vandenberghe
Directeur*

VI. Referenties

- Koning Boudewijnstichting en UCL. [Mantelzorgers van thuiswonende ouderen in België: een cruciale en complexe rol. Data-onderzoek.](#) (2016)
- SERV, Stichting Innovatie & Arbeid. [Rapport Werkbaar werk in de gezondheids- en welzijnssector. Sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004-2016.](#) (2017)
- Vlaamse Ouderenraad (2014)
[Advies 2014/2 over de afstemming tussen de omkadering van poetshulp in zorgsituaties en het dienstenchequestelsel](#)
- Vlaamse Ouderenraad (2015)
[Advies 2015/3 over de conceptnota Vlaamse Sociale Bescherming](#)
- Vlaamse Ouderenraad (2016)
[Advies 2016/1 op de conceptnota Vlaams welzijns- en zorgbeleid voor ouderen](#)
- Vlaamse Ouderenraad (2016)
[Advies 2016/5 op het geactualiseerd dementieplan Vlaanderen 2016-2019](#)
- Vlaamse Ouderenraad (2016)
[Advies 2016/6 op het Vlaams mantelzorgplan 2016-2020](#)