



Vlaams
Parlement

ingediend op **707** (2015-2016) – Nr. 1
18 maart 2016 (2015-2016)

Verslag van de hoorzittingen

namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
uitgebracht door Cindy Franssen en Peter Persyn

over het verzoekschrift
over de problematiek van de dienstencheques en
de poetsdiensten van de diensten voor gezinszorg

Samenstelling van de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin:

Voorzitter: Bart Van Malderen.

Vaste leden:

Caroline Croo, Danielle Godderis-T'Jonck, Lies Jans, Lorin Parys, Peter Persyn, Tine van der Vloet;
Griet Coppé, Cindy Franssen, Vera Jans, Katrien Schryvers;
Freya Saeys, Martine Taelman;
Freya Van den Bossche, Bart Van Malderen;
Elke Van den Brandt.

Plaatsvervangers:

Björn Anseeuw, Vera Celis, Cathy Coudyser, Koen Daniëls, Ingeborg De Meulemeester,
Manuela Van Werde;
Sonja Claes, Dirk de Kort, Kathleen Helsen, Tinne Rombouts;
Jo De Ro, Emmily Talpe;
Jan Bertels, Bert Moyaers;
Elisabeth Meuleman.

Toegevoegde leden:

Ortwin Depoortere.

INHOUD

I.	Hoorzitting van 13 januari 2016	5
1.	Uiteenzetting door Karel-Jan Meert, Algemene Centrale ABVV	5
1.1.	Doelstellingen.....	5
1.2.	Takenpakket	5
1.3.	Enquête takenpakket dienstenchequewerknemers.....	5
1.4.	Probleem	6
1.5.	Oorzaken	6
1.6.	Oplossing?	6
1.7.	Staatshervorming	7
2.	Vragen van de leden	7
3.	Uiteenzetting door Paul Verschueren, directeur Vlaanderen en directeur Research & Economic Affairs, Federgon	10
3.1.	Federgon	10
3.2.	Regelgevend kader en beleidskader	10
3.3.	Wat is het probleem? Van waar komt de discussie?	10
3.4.	Conclusies.....	11
4.	Vragen van de leden	12
5.	Uiteenzetting door Louis-Philippe Scholts, Vereniging van diensten voor gezinszorg	14
5.1.	De sector	14
5.2.	Unieke positionering.....	14
5.3.	Subsidiariteit – organisaties	15
5.4.	Subsidiariteit – cliënt.....	15
5.5.	Kostenstructuur	16
5.6.	Marktdynamiek.....	17
5.7.	Oplossingsrichting: model voor integrale zorg.....	17
6.	Vragen van de leden	18
7.	Uiteenzetting door Tine De Vriendt, stafmedewerker VVSG	19
7.1.	Historiek	19
7.2.	2014: OCMW's als dienstenchequeonderneming	19
7.3.	Enkele cijfers.....	20
7.4.	Historiek: gesubsidieerde aanvullende thuiszorg binnen de openbare sector.....	20
7.5.	Resultaat 2014: OCMW-poetsdiensten	20
7.6.	Standpunt VVSG	20
8.	Vragen van de leden	20

II. Hoorzitting van 3 februari 2016	21
1. Uiteenzetting door Mie Moerenhout, directeur, en Nathalie Sluyts, stafmedewerker, Vlaamse Ouderenraad	21
1.1. Vlaamse Ouderenraad	21
1.2. Demografische evoluties	21
1.3. Algemene uitgangspunten van de Vlaamse Ouderenraad	22
1.4. Advies 2014/2: afstemming tussen de omkadering van poetshulp en het dienstenchequestelsel	22
1.5. Situering poetshulp zorgsituaties	22
1.6. Overdracht bevoegdheden	23
1.7. Meer kwaliteitsvolle en omkaderde huishoudelijke hulp door erkende diensten	24
1.8. Conclusies	24
2. Uiteenzetting door Joeri Staessen, directeur Operations Personal Services en Business Development, Partena Ziekenfonds & Partners	24
2.1. Missie en visie	24
2.2. Partena dienstencheques	24
2.3. Partena gezinszorg	24
2.4. Gezins- en bejaardenhulp	25
2.5. Aanvullende thuishulp – logistieke hulp	25
2.6. Dienstencheques	26
2.7. Conclusie	26
3. Vragen van de leden	27
4. Uiteenzetting door Ilse Schepens, directeur Dienstverlening van het dienstenchequebedrijf PUUUR	32
4.1. Wie is PUUUR?	32
4.2. Voorwaarden om in een zorgcontext te werken	32
4.3. Samenvattend	34
5. Uiteenzetting door Johan De Muynck, CEO Zorgbedrijf Antwerpen	34
5.1. Zorgbedrijf Antwerpen	34
5.2. Poetsen = poetsen	35
5.3. Poetsen versus zorg	35
5.4. Verschillen tussen dienstencheques en aanvullende thuiszorg	35
5.5. Prijs voor de gebruiker	35
5.6. Betaalbaarheid?	36
5.7. Taakuitzuivering	36
5.8. Gedifferentieerde gebruikerstoelage	36
6. Uiteenzetting door Mieja Engelen, Thuiscompagnie	37
7. Vragen van de leden	40
Gebruikte afkortingen	46

Op 13 januari 2016 en op 3 februari 2016 hield de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin twee hoorzittingen over het verzoekschrift over de problematiek van de dienstencheques en de poetsdiensten van de diensten voor gezinszorg.

Tijdens de eerste hoorzitting hoorde de commissie Karel-Jan Meert, Algemene Centrale ABVV; Paul Verschueren, directeur Vlaanderen en directeur Research & Economic Affairs, Federgon; Louis-Philippe Scholts, Vereniging van diensten voor gezinszorg; en Tine De Vriendt, stafmedewerker, VVSG.

Tijdens de tweede hoorzitting hoorde de commissie Mie Moerenhout, directeur, en Nathalie Sluyts, stafmedewerker, Vlaamse Ouderenraad; Joeri Staessen, directeur Operations Personal Services en Business Development, Partena Partners, Ilse Schepens, directeur Dienstverlening, Dienstenchequebedrijf PUUUR; Johan De Muynck, CEO Zorgbedrijf Antwerpen; en Mieja Engelen, Thuiscompagnie.

I. Hoorzitting van 13 januari 2016

1. Uiteenzetting door Karel-Jan Meert, Algemene Centrale ABVV

Karel-Jan Meert werkt voor de grootste centrale van het ABVV, die de arbeiders vertegenwoordigt in de bouw, de industrie, de dienstensector zoals de schoonmaak, de bewaking en de dienstencheques, en de social profit zoals ziekenhuizen, gezinszorg, beschutte en sociale werkplaatsen.

1.1. Doelstellingen

De doelstelling van gezinszorg en aanvullende thuiszorg is zorg en ondersteuning bieden in een thuissituatie aan personen met een zorgbehoefte. De oorspronkelijke doelstelling van de dienstencheques was drieledig: de creatie van jobs voor laaggeschoolden, het tegengaan van zwartwerk in die sector, en het vergemakkelijken van de combinatie arbeid-gezin.

1.2. Takenpakket

De taken van beide dienstverleningsvormen zijn deels dezelfde. De gezinszorg en aanvullende thuiszorg houden zich bezig met verzorgende taken, hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen zoals eten, aankleden, wassen; maar de verzorgende mag ook poetsen, strijken, en oppas of gezelschap zijn. In de gezinszorg en aanvullende thuiszorg is er ook poetshulp, die werknemers mogen enkel poetsen. Een dienstenchequewerknemer mag poetsen, strijken – zowel bij de cliënt thuis als in een strijkatelier – boodschappen doen, maaltijden bereiden, en personen met een handicap vervoeren.

1.3. Enquête takenpakket dienstenchequewerknemers

Het ABVV vroeg bijna 15.000 dienstenchequewerknemers die lid zijn van het ABVV naar hun taken. Er werd ook gepeild of ze niet-toegelaten taken uitoefenden. De responsgraad was 16 percent, wat vrij hoog is voor een schriftelijke enquête. Daardoor zijn de resultaten representatief voor de leden en voor de sector. De respondenten werken bij zowel private ondernemingen, uitzendbedrijven, plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen als vzw's. De geënquêteerden konden aankruisen wat ze deden, maar de lijst ook aanvullen, daarnaast gaven ze aan hoe vaak ze die taken deden. Op de lijst stonden zowel toegelaten als niet-toegelaten taken.

Vooreerst geeft de spreker de resultaten van de toegelaten taken: 98 percent poetst bij de cliënten thuis, 80 percent strijkt heel regelmatig bij de klant thuis, 93 percent strijkt nooit in een atelier, 75 percent doet nooit boodschappen, 80 percent kookt nooit en 97 percent vervoert nooit personen met een handicap. Meer dan 50 percent van de werknemers zegt wel eens niet-toegelaten taken uit te oefenen: 9 percent strijkt bij zich thuis, 8 percent onderhoudt de tuin af en toe, 7 percent poetst ook kantoren, 23 percent doet soms kleine klusjes, en 13 percent verzorgt of laat soms dieren uit. De percentages lijken dan wel klein, maar gezien het grote aantal werknemers, ongeveer 90.000, is het reële aantal groot.

Voorts voeren dienstenchequewerknemers ook zorggerelateerde taken uit. Zo past 1,6 percent van de respondenten wekelijks op kinderen. Afgezet tegen het totale aantal dienstenchequewerknemers, gaat het toch om 1435 werknemers in Vlaanderen. 3,6 percent zegt minstens een keer per week ouderen gezelschap te houden, geëxtrapoleerd gaat het om 3210 werknemers. 1,9 percent zegt wekelijks personen te verzorgen, goed voor bijna 1800 werknemers in Vlaanderen. 0,9 percent wast wekelijks personen, dat zijn ongeveer 800 dienstenchequewerknemers.

1.4. Probleem

De enquête wijst uit dat dienstencheques in de eerste plaats gebruikt worden om bij de cliënt te poetsen, maar occasioneel ook voor niet-toegelaten taken bij de cliënt. Een klein aandeel van de dienstenchequewerknemers voert wekelijks zorgtaken uit. In absolute aantallen gaat het om een niet te onderschatten probleem, want de ondernemingen zijn niet erkend om zorg aan te bieden. Er is geen omkadering om werknemers en cliënten te ondersteunen in een zorgcontext. Dienstenchequewerknemers hebben geen opleiding, noch een attest om zorg te bieden of te werken in een zorgcontext. Dat doet vragen rijzen over de kwaliteit van de zorg.

1.5. Oorzaken

Eén van de belangrijkste oorzaken van die taakvermenging is dat dienstencheques voor heel wat gebruikers goedkoper zijn. De kwaliteit bepaalt de keuze minder. De gemiddelde prijs voor één uur gezinszorg bedraagt 5,60 euro, de gemiddelde prijs voor één uur aanvullende thuiszorg, waaronder poetshulp, bedraagt 7,20 euro. Die bijdrage is inkomensgerelateerd en kan dus hoger zijn. De prijs voor één uur dienstenchequehulp komt netto op 6,30 euro. Een tweede oorzaak is dat het uitbreidingsbeleid in de gezinszorg en de aanvullende thuiszorg de zorgbehoeften niet volgt. Er is een maximum bepaald voor subsidies en uren. Voor dienstencheques, tot voor kort een federale materie, is de enveloppe open. Er is dus geen maximum.

1.6. Oplossing?

Volgens ABVV moet er een duidelijke scheiding komen tussen hulp in een zorgcontext (zowel zorg als ondersteuning) en hulp in een gewone context (voornamelijk poetsen). Zo dat onderscheid niet strikt is, zullen werknemers die opgeleid noch omkaderd zijn ook zorg bieden. Het criterium daarbij is of de cliënt hulp nodig heeft omdat hij zelf de taken niet meer kan uitvoeren om medische redenen. In die gevallen is het aan de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg om bij te springen. Die diensten kunnen de nodige omkadering en opleiding bieden, en afspraken maken met andere actoren als huisarts, verpleegkundige of mantelzorger. Kwalitatieve integrale zorg is hun terrein. Het is echter niet logisch dat wie hulp nodig heeft in de gezinszorg meer moet betalen dan in het dienstenchequesysteem, dat eerder een comfortdienst is. De

scheiding wordt meer en meer flou: 28 percent van de dienstenchequewerknemers werkt bij 65-plussers, hoewel die niet allemaal zorg behoeven. Als een cliënt andere taken dan huishoudelijke niet meer kan, heeft hij de neiging die aan de dienstenchequewerknemer te vragen.

Zo lang hulp met dienstencheques goedkoper is en ruimer beschikbaar, zullen cliënten daarvoor kiezen. Ze zijn zich vaak ook weinig bewust van de omkadering, ondersteuning en kwaliteit van diensten voor gezins- en aanvullende thuiszorg. Het ABVV stelt voor om wie hulp echt nodig heeft een inkomensgerelateerde bijdrage te laten betalen, die nooit hoger is dan de prijs van een dienstencheque. Dienstencheques worden dan uitsluitend gebruikt voor comforthulp en blijven aan een forfaitaire prijs. Thans is dat 6,30 euro netto, maar het ABVV ziet ruimte om die prijs te verhogen. De voorwaarde is uiteraard dat er geïnvesteerd wordt in de uitbreiding van gezins- en aanvullende thuiszorg.

1.7. Staatshervorming

Door de staatshervorming heeft Vlaanderen alle bevoegdheden om dat waar te maken, maar vooralsnog voert het helemaal geen beleid. Door besparingen worden de gezins- en aanvullende thuiszorg nauwelijks uitgebreid. Het is bizar dat Vlaanderen het federale dienstenchequesysteem al anderhalf jaar voortzet terwijl het vragende partij was voor een regionalisering. In Wallonië zijn er wel al aanpassingen. Zo is de terugbetaalwaarde van de cheque aangepast door ze volledig te indexeren, wat de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen ten goede komt. De fiscale aftrekbaarheid daalt, wat betekent dat de nettoprijs stijgt, en wat financiële ruimte creëert voor de overheid. De dienstenchequewerknemers actief in de gezinszorg zijn er geregulariseerd.

Het ABVV vraagt tot slot hoe de bewindvoerders betaalbare en kwalitatieve zorg zullen waarmaken.

2. Vragen van de leden

Martine Taelman is het ermee eens dat een dienstencheque uiteindelijk, doordat er twee jaar later minder belastingen betaald moeten worden, maar 6,30 euro kost. Op het moment dat de dienst verleend wordt, betaalt de cliënt echter 9 euro, waardoor het in de perceptie van velen duurder is dan thuis- of aanvullende thuiszorg. De gemiddelde prijs voor gezinshulp en aanvullende thuiszorg is vergelijkbaar met 6,30 euro, maar niet met 9 euro. In de perceptie van de mensen is een dienstencheque duurder. Dienstencheques hebben echter met succes het zwartwerk aangepakt. In de meeste regio's wordt voor een uur poetsen in het zwart om en bij de 10 euro betaald. Een verhoging van de prijs van een dienstencheque kan zwartwerk in de hand werken, wat toch niet de bedoeling van een vakbond mag zijn.

De taken die dienstenchequebedrijven mogen uitvoeren zijn duidelijk omschreven. ABVV voegt de taken van gezinszorg en aanvullende thuiszorg samen. De taken van de gezinszorg zijn uitgezuiverd. Een gezinshulp vervult slechts in beperkte mate de rol van poetser. Een gezinshulp voert in de eerste plaats zorgtaken uit. Het probleem rijst in de derde categorie: poetsers die zorgtaken kunnen vervullen. Is die derde categorie niet te flou? Moet hier niet voor een duidelijke scheiding worden gezorgd? Poetsen is een taak voor de poetshulp, wat kan met dienstencheques, terwijl zorgtaken de gezinshulp toekomen. Is de omschrijving van de derde categorie geen groter probleem dan de vaststelling dat dienstenchequebedrijven soms geconfronteerd worden met zorgtaken? Voor dienstenchequewerknemers volstaat allicht een goede sensibiliseringscampagne over wat ze mogen en niet mogen doen. Het bedrijf kan dan zo nodig aan de familie melden dat iemand meer zorg nodig heeft.

Elke Van den Brandt vraagt of klanten voldoende het onderscheid maken tussen een dienstenchequewerknemer en iemand van de aanvullende thuiszorg. Vaak bieden organisaties beide diensten aan. Sommige personeelsleden werken mogelijk in beide statuten.

Ze vraagt of er uit de enquête valt af te leiden dat mensen ervoor kiezen met dienstencheques te blijven werken omdat gezins- of aanvullende thuiszorg duurder zou zijn? Is het niet zo dat klanten bij dezelfde dienstenchequewerknemer blijven, ook als ze meer zorg nodig hebben, omdat ze die al kennen?

Denkt de heer Meert dat er enkel door het aanbod aan gezins- en aanvullende thuiszorg te vergroten, minder zorgtaken met dienstencheques zullen worden uitgevoerd? Hoeveel van de werknemers zijn actief in een bedrijf dat dienstenchequebedrijf is en actief in de gezins- en aanvullende thuiszorg? Is die combinatie wenselijk? Zo ja, hoe kan cliënten het onderscheid diets gemaakt worden?

Tot slot informeert ze naar het waarheidsgehalte waarmee de respondenten de enquête invulden. Is er sprake van sociaal wenselijke antwoorden, waardoor de resultaten een onderschatting zijn?

In tegenstelling tot mevrouw Taelman denkt *Griet Coppé* dat klanten wel degelijk weten dat een dienstencheque hen 6,30 euro kost. Ze informeert welke op- en begeleidingen dienstenchequewerknemers krijgen. Is er een intakegesprek zodat de werknemers weten in welke situatie ze terechtkomen? Bij wie kan de werknemer terecht met vragen over klanten die dementieverschijnselen vertonen, psychiatrische problemen hebben of andere zorgnoden? Hoe zorgt de dienstenchequedienst ervoor dat er, zo nodig, andere hulp geboden wordt?

Ortwin Depoortere leert uit de uiteenzetting dat Vlaanderen nog wel wat werk heeft na de staatshervorming, alsook dat er een scheiding nodig is tussen gezinshulp en poetshulp. Hij volgt de redenering niet dat er een grotere cesuur nodig is tussen de gezins- en aanvullende thuiszorg en dienstenchequebedrijven. Ook met de dienstencheque wordt meer en meer gezinszorg betaald, de grens tussen poetsen en gezinszorg wordt flou. Heel wat dienstenchequebedrijven bieden beide aan. Hij pleit voor een adequate opleiding van werknemers van dienstenchequebedrijven zodat ze ook kwalitatieve zorg kunnen bieden.

Jan Bertels denkt dat de redenering van mevrouw Taelman ertoe kan leiden dat sommigen van oordeel zijn dat de fiscale aftrek maar beter afgeschaft wordt omdat de mensen er toch niet van op de hoogte zijn. Volgens hem weten de gebruikers maar al te goed wat de reële prijs is van een dienstencheque. Het beperkte aanbod aan gezinszorg door de gesloten enveloppe, is voor de spreker het belangrijkste knelpunt. De overgang van poetshulp naar poetshulp in combinatie met gezinszorg moet worden georganiseerd, anders zullen mensen aan hun vertrouwde helper extra diensten vragen. Als deze overgang in de dienstenchequesector georganiseerd wordt, bestaat de kans dat in de toekomst alle zorgtaken met dienstencheques georganiseerd zullen worden. De spreker wil niet zo ver gaan.

Peter Persyn informeert naar de bruto kosten van de verschillende hulpvormen. Wat de cliënt zelf moet betalen is belangrijk gezien het streven naar vraaggestuurde zorg en ondersteuning. Wat het aan het beleid kost, is ook een belangrijke factor.

Karel-Jan Meert herhaalt dat de kosten die hij citeerde voor gezins- en aanvullende thuiszorg gemiddelde bedragen zijn. Voor aanvullende thuiszorg lopen die bedragen op tot meer dan 15 euro. Mensen met een hoger inkomen

hebben er belang bij hulp met dienstencheques te betalen. Hoewel gebruikers zich wel degelijk bewust zijn van de fiscale vergoeding, houden ze bij het bepalen van hun maanbudget rekening met 9 euro per uur. Hij ziet ruimte om de nettoprijs te verhogen en af te stemmen op de prijs voor aanvullende thuiszorg zonder zwartwerk in de hand te werken, doorgaans kost zwartwerk 10 euro per uur.

In de gezinszorg werken verzorgenden en poetshulpen. Verzorgenden mogen heel wat taken verrichten waaronder poetsen. De eerste stap is gezet om dat poetsen te verminderen, wat een goede zaak is. De poetshulp poetst bij mensen die zorg nodig hebben. Die vorm van poetshulp maakt deel uit van de integrale zorg. De diensten worden gefinancierd om dat te omkaderen. Het ABVV pleit ervoor het onderscheid tussen poetshulp voor zorg en poetshulp zonder zorg te behouden. De taakvermenging waarbij dienstenchequewerknemers zorgtaken doen, is wijdverbreid: zowel bij zij die voor diensten voor gezinszorg werken als voor private ondernemingen, uitzendkantoren of plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen.

Het aanbod aan gezinszorg verhogen zal niet volstaan, dat moet gepaard gaan met het herbekijken van het financieringsmodel. Zelfs als het aanbod groter is, zal iemand die 15 euro moet betalen, kiezen voor dienstencheques.

Het is niet gemakkelijk te bepalen wanneer er precies van loutere poetshulp naar zorg overgestapt wordt. De vertrouwensband met de poetshulp speelt zeker een rol. Toch is het wezenlijk beide te scheiden.

De enquêtevragen waren zo neutraal mogelijk. De respondenten konden taken aankruisen, maar er werd niet vermeld of ze al dan niet toegestaan waren. In elke enquête is er uiteraard een zekere graad van sociaal aanvaardbaar antwoorden. In dit concrete geval zal er daardoor eerder sprake zijn van een onderschatting dan van een overschatting.

Dienstenchequewerknemers worden al opgeleid. Het ABVV is vragende partij voor opleiding. Er zijn al afspraken met de werkgevers dat elke nieuwe werknemer minstens negen maar in de praktijk tot achttien uur opleiding krijgt. Die opleiding gaat over de taken van een dienstenchequewerknemer, maar niet in een zorgcontext. Opleiding is niet de enige vereiste, een goede omkadering is even wezenlijk. De omkadering in diensten voor gezins- en aanvullende thuiszorg is veel ruimer. Die diensten worden daar trouwens voor gefinancierd. IDEA Consult berekende dat de omkadering in de dienstenchequebedrijven veel lager is. Met de huidige financiering is een betere omkadering niet mogelijk. Uiteraard kan de Vlaamse Regering beslissen die omkadering te verruimen om zorg aan te bieden, maar het ABVV is daar geen voorstander van. Er bestaan goede, erkende diensten die gefinancierd worden om mensen met zorgbehoeften te helpen. Dienstenchequebedrijven hebben andere doelen, onder meer arbeid en gezin beter combineerbaar maken.

Ook diensten voor gezinszorg hebben al dienstenchequewerknemers. Voor het ABVV kan dat, maar die mogen enkel ingezet worden voor de doelen van dienstencheques, niet voor zorgtaken.

Door de extra omkadering is een uur gezins- of aanvullende thuiszorg voor de overheid onmiskenbaar duurder dan een uur dienstenchequehulp. Dat is inherent aan de keuze voor kwalitatieve zorg.

3. Uiteenzetting door Paul Verschueren, directeur Vlaanderen en director Research & Economic Affairs, Federgon

3.1. Federgon

Paul Verschueren vertegenwoordigt Federgon, de federatie van hr-dienstverleners, waarvan de diensten aan particulieren één van de pijlers vormen. Federgon verdedigt de belangen van de private commerciële dienstenchequebedrijven, zowel commerciële bedrijven als sui-generisafdelingen. De organisatie vertegenwoordigt ook de dienstenchequebedrijven die door uitzendkantoren opgestart zijn, maar dat is slechts een minderheid. Het is een erkende representatieve werkgeversfederatie en maakt deel uit van het paritaire comité 322.01.

3.2. Regelgevend kader en beleidskader

Federgon was actief betrokken bij de totstandkoming van het dienstenchequestelsel. Voor hem is het onderscheid tussen dienstencheque en zorg helemaal niet verwaterd. De drie doelstellingen van dienstencheques zijn duidelijk: werkgelegenheid voor laaggeschoolden creëren, zwartwerk regulariseren, en arbeid en gezin beter combineerbaar maken. Wat soms wel verkeerdelijk gedacht wordt, is dat de drie doelstellingen samen moeten worden bereikt.

Ook het Vlaamse regeerakkoord is duidelijk over de discussie tussen dienstencheques en zorg. Het gaat om complementaire activiteiten. Aanvullende thuiszorg is voor wie zwaar zorgbehoevend is, of in combinatie met gezinszorg. Daartoe wordt een objectieve schaal gehanteerd. De financiering van de op zwaar zorgbehoevend gerichte poetshulp wordt geïntegreerd in het groeipad van de thuiszorg.

Een derde verhelderend element in het regelgevende kader is de definitie van de toegelaten activiteiten betaald met dienstencheques, zoals vastgelegd in de wet van 20 juli 2001. Toegelaten is huishulp van huishoudelijke aard in de privésfeer en dus niet voor beroepsdoeleinden. De activiteiten bij de gebruiker thuis zijn schoonmaken, ramen lappen, wassen, strijken, kleine occasionele naaiwerken, en bereiden van maaltijden. Ook de activiteiten buitenshuis van de gebruiker staan beschreven. Het is nooit de bedoeling geweest van de wetgever om zorgtaken met dienstencheques te laten betalen.

3.3. Wat is het probleem? Van waar komt de discussie?

Vooreerst het onderzoek van professor Pacolet in 2011. Hij vond het beter dienstencheques voor 65-plussers te vervangen door dienstverlening in het kader van zorg.

De tweede grond is het groenboek Zesde Staatshervorming (*Parl.St.* VI.Parl. 2013-14, nr. 2185/1), dat er kwam in de aanloop naar de vorige verkiezingen, waardoor er zowel in de SERV als in de SAR WGG over deze aangelegenheid gedebatteerd is. Tot slot zijn er de nota's van het ACV, zijn communicatie en zijn petitie.

De discussiepunten zijn: de precieze inschatting van het probleem, de problemen met het instrument van de poetsdiensten in de aanvullende thuiszorg, de interactie met de dienstencheques en het beleid.

Het ACV en het ABVV wijzen erop dat niemand precies weet hoeveel dienstencheques in zorgsituaties gebruikt worden en dat een aanzienlijk deel van de 65- en 85-plussers waarschijnlijk zorgbehoevend is. Ook in het onderzoek van IDEA

Consult en professor Pacolet wordt dat vermeld, maar nergens is een echte indicatie van het probleem terug te vinden. Bovendien nuanceert ACV zelf door te stellen dat het geen aanval is op de dienstencheques omdat er in de aanvullende thuiszorg 3000 en in de dienstencheques 90.000 banen zijn. Dat maakt het nog onduidelijker wat het probleem eigenlijk is.

De tweede reeks van elementen houdt verband met problemen bij het instrument van de poetsdiensten in de aanvullende thuiszorg. Vooreerst zou de gebruiker weinig keuze hebben wegens de prijs. Dat de particulier kan kiezen tussen verschillende organisaties is voor Federgon net een troef. De federatie gaat ervan uit dat mensen niet zomaar overschakelen van dienstverlening omdat de prijs daar beter zou zijn. De prijsverschillen lijken niet onoverbrugbaar. Gesteld dat de dienstverlening gelijk is, zal de klant in vele gevallen kiezen voor de goedkoopste.

Wat de geopperde arbeidsmarktoverwegingen betreft, denkt Federgon dat het efficiënter is om mensen duidelijke taken te geven. Poetsen gebeurt door poetshulpen en verzorgen door verzorgenden. Wat dikwijls over het hoofd wordt gezien, is dat het beroep van huishoudhulp al voldoende complex is.

Uit de communicatie van het ACV blijkt dat de administratieve aanvraag voor aanvullende thuiszorg eenvoudiger moet en dat de prijs van een uur aanvullende thuiszorg concurrentieel moet zijn met de dienstenchequeprijs. Hiermee worden de voordelen van de dienstencheque meteen ook in de verf gezet: eenvoudige toegang, snel, geen administratieve procedures en een divers aanbiedersveld.

Dat brengt de spreker bij het derde thema: de interactie met de dienstencheques. Een veelgehoord argument is dat de dienstencheques niet bedoeld zijn om ook in zorgsituaties huishoudelijke ondersteuning te bieden. Federgon is het daar niet mee eens. De dienstencheques zijn niet geschikt voor zorgtaken, maar wel voor toegelaten taken bij zorgbehoevenden en in zorgsituaties. Een hemd strijken of het huishouden doen is niet anders bij een persoon met een handicap dan bij een gemiddeld Vlaams gezin. Wat al te vaak over het hoofd gezien wordt, is dat gebruikers met een handicap of gebruikers met een kind met een handicap per kalenderjaar tot tweeduizend dienstencheques kunnen gebruiken, vier keer meer dan een gemiddeld gezin. Het zit al in de regelgeving ingebed.

Wat de brancheervaging betreft, klopt het dat verschillende diensten eigen dienstenchequebedrijven opgericht hebben. Federgon is net voorstander van een divers aanbiedersveld met privé-, publieke, profit- en non-profit-aanbieders. Ook voor de klant biedt dat keuzevrijheid. De brancheervaging is er allicht net gekomen op vraag van consumenten. Aanvankelijk stelde dat weinig problemen. De loon- en arbeidsvoorwaarden in deze diensten verschilden in vergelijking met de traditionele dienstenchequebedrijven. Dat was geen probleem omdat de toenmalige inruilwaarde dat mogelijk maakte. De inruilwaarde is echter ondertussen teruggevallen tot 21 euro. Door die marge-erosie spelen vandaag andere elementen.

Volgens onder meer het ACV heeft de Vlaamse Regering onvoldoende geïnvesteerd in de uitbreiding van de poetsdiensten. Dat heeft weinig te maken met de dienstencheques zelf.

3.4. Conclusies

Federgon mist degelijk en onderbouwd cijfermateriaal om te bepalen of er een probleem is. Voorts is het gegoochel met begrippen als zorgbehoevend, zorgcontext of zorgsituatie verwarrend. Nochtans is de regelgeving duidelijk: dienstencheques kunnen niet worden gebruikt voor zorgtaken, maar wel voor

toegelaten taken in een zorgsituatie of bij een zorgbehoevende. Zorgbehoevendheid kan niet bepaald worden op basis van categoriale kenmerken als oud, ziek of handicap. Een maatschappij die mensen stigmatiseert of segmenteert, is niet wenselijk.

De definitie van toegelaten taken is duidelijk. Ongeoorloofd of oneigenlijk gebruik kan worden vastgesteld. Tot voor kort voerde de RVA de controles uit. Voor zover bekend, heeft die dienst nagenoeg geen enkele keer vastgesteld dat de grens met zorg overschreden is. Ook de erkenningscommissie heeft weinig tot geen problemen gedetecteerd. Federgon heeft slechts weinige klachten van particulieren. Het regeerakkoord is voorts duidelijk.

Het is de taak van de dienstenchequesector en van elk bedrijf binnen de regels te blijven. De sector investeert massaal in opleiding van huishoudhulpen, ook in communicatie en assertiviteit ten opzichte van klanten. Het doel is onder meer dat huishoudhulpen leren nee te zeggen tegen niet-toegelaten taken. Als de huishoudhulp en de klant er niet uit raken, staat het omkaderingspersoneel van het dienstenchequebedrijf ter beschikking. Meestal staat in het gebruikscontract tussen dienst en particulier opgesomd wat kan en wat niet kan. Bedrijven hebben er geen enkel voordeel bij de regelgeving niet toe te passen. Als een controle bewijst dat een dienstenchequemedewerker niet-toegelaten taken uitvoert bij een klant, wordt de inruilwaarde (22,04 euro) van alle dienstencheques van de huishoudhulp bij die klant retroactief teruggevorderd. Daarnaast kan het ook gevolgen hebben voor de erkenning van de dienst, wat een bijzonder groot bedrijfsrisico is.

Federgon beschouwt deze discussie niet als een aanval op de dienstenchequesector maar als aandacht vragen voor de financiering en de continuïteit van poetsdiensten in de aanvullende thuiszorg. De discussie lijkt wel de ideale aanzet tot meer vraagsturing in de zorg. Een snel en open systeem, waarbij wie erkend is de dienst kan aanbieden, met neutrale indicering en een snelle schakeling in functie van wisselende behoeften, zou enkele instrumentele tekortkomingen in de aanvullende thuiszorg verhelpen.

4. Vragen van de leden

Griet Coppé ziet niemand die de dienstencheques wil afschaffen. De discussie gaat over het onderscheid tussen poets hulp in een gezin zonder en met zorgbehoefte. Ze informeert of dienstenchequemedewerkers ook getraind worden in de omgang met mensen met ziekte of handicap. Strijken mag dan overall hetzelfde zijn, maar naargelang de zwaarte van de handicap is een andere menselijke aanpak nodig. Is het de praktijk dat dienstenchequebedrijven zo nodig klanten doorverwijzen naar de aanvullende thuiszorg?

Elke Van den Brandt weet dat de personeelsomkadering in dienstenchequebedrijven beperkt is. Bepaalde organisaties vragen aan de klanten een extra bijdrage voor personeelsopleidingen. Zouden dienstenchequebedrijven met een betere omkadering toch enkele zorggerelateerde diensten uitvoeren? Of is het probleem dat de bedrijven niet erkend zijn om zorg te bieden of dat ze onvoldoende expertise hebben? De huishoudactiviteiten mogen dan niet verschillen bij valide en zieke mensen, maar wordt het personeel getraind in omgang met zieken en personen met een handicap, of in het detecteren en melden van zorgnoden?

Samenwerkingsakkoorden moeten zorgen voor complementariteit en samenwerking tussen dienstenchequebedrijven en diensten van gezinshulp. Hoe evalueert Federgon die overeenkomsten? Weet de klant ook goed wie onder welk statuut voor hem werkt en welke taken hij mag verrichten?

Dienstencheques worden geregeld gebruikt door personen met een persoonlijkkeassistentiebudget (PAB), die dus in ieder geval een grote zorgbehoefte hebben. Een persoonlijk assistent via de aanvullende huishulp kost hen de volle prijs van 30 euro, omdat ze anders dubbel gesubsidieerd worden, terwijl dat met de dienstencheques maar 9 euro is. Beschikken dienstenchequewerknemers over voldoende competenties om de functie van persoonlijk assistent waar te nemen? Of hebben ze extra omkadering en begeleiding nodig? Of prefereert Federgon dat de aanvullende thuiszorg goedkoper wordt voor mensen met een persoonlijkkeassistentiebudget?

Jan Bertels ziet ondanks de duidelijke regelgeving toch grijze zones, onder meer dienstencheques, betaald met een persoonlijkkeassistentiebudget, waar de kans klein is dat louter huishoudhulp geboden wordt.

Dienstenchequeondernemingen bieden omkadering en opleiding, daar bestaat zelfs een speciaal fonds voor, maar is dat voldoende opdat het personeel rekening kan houden met omgevingsfactoren? Strijken is altijd hetzelfde maar de omgeving is anders bij iemand met een handicap of dementie. Hoe worden die signalen opgevangen en doorgegeven? Een tweede aspect is hoe de omschakeling bij wisselende behoeften, al dan niet vastgesteld door de dienstenchequemedewerker, zal verlopen. Wordt dat doorgegeven aan een onderneming die erkend is om thuiszorg te verlenen? Of wil Federgon die markt ook aanboren en die diensten via dienstencheques aanbieden?

Martine Taelman weet dat heel wat mensen met een lichamelijke handicap tevreden zijn over de dienstenchequehulp. Het is mogelijk een onderscheid te maken in de taken, maar de context en de cliënt zijn geen criterium. Wat aanvullende thuiszorg kan en mag, is niet duidelijk, wat met een dienstencheque kan, wel.

Aangezien met dienstencheques geen zorg verleend mag worden, leiden dienstenchequebedrijven hun werknemers niet op voor zorgactiviteiten, aldus *Paul Verschueren*. Als de huishoudhulp of het omkaderende personeel, waar het bedrijf trouwens niet rechtstreeks voor gefinancierd wordt, vaststellen dat er bij een klant andere dan de toegelaten taken verricht worden, wordt er een signaal gegeven. Huishoudhulpen zijn doorgaans assertief. Ze kunnen niet zo maar van de ene dag op de andere ingeschakeld worden voor andere dan hun eigen taken, zoals mensen wassen of gezelschap houden. Zorgtaken zullen ze niet uitvoeren. De sancties voor de klant en het bedrijf zijn zoals gezegd zwaar.

De verwarring over huishoudelijke hulp in een zorgcontext lijkt soms wat bewust geschapen te worden. Huishoudelijke taken kunnen bij verschillende klantencategorieën. Het zou jammer zijn dat een persoon met een handicap of een oudere beperkt worden in hun keuze van huishoudhulp, wat niet wegneemt dat voor zorg op gespecialiseerde diensten een beroep moet worden gedaan.

De omkadering in dienstenchequebedrijven wordt gefinancierd met de inruilwaarde van de gepresteerde uren. De marges worden krapper, wat mede de reden is van de huidige discussie. De bedrijven moeten omzichtig omspringen met elke eurocent. Zelfs met een extra bijdrage zullen dienstenchequebedrijven taken die niet tot de hunne behoren, zoals zorggerelateerde taken, niet uitvoeren.

Indien een huishoudhulp vaststelt dat hij/zij wordt gevraagd niet-toegelaten activiteiten uit te voeren, dan signaleert hij/zij dat intern aan de dienstenchequeconsulent die de klant hierover aanspreekt. Met een gemiddelde dienstverlening van drie tot vier uur per week per particulier, houdt het doorverwijzen naar een andere dienst slechts een klein verlies in, terwijl ze wel een groot risico lopen als

ze buiten hun taken gaan. Gezien de beperkte alternatieven verwijzen ze doorgaans door naar de diensten voor aanvullende thuiszorg. Omdat de betaling heel anders verloopt, dienstencheques worden vooraf gekocht, kennen klanten het onderscheid goed.

Het klopt dat er heel wat budgetten zijn voor opleiding, zowel sectoraal via het sectoraal vormingsfonds van het paritair comité 322.01 als regionaal via het regionaal opleidingsfonds. De opleiding gaat uiteraard enkel over de toegelaten taken, over technische vaardigheden maar ook over communicatie, assertiviteit, omgang met discriminatie enzovoort.

Het succes van de dienstencheques bewijst dat vraagsturing werkt. Mogelijks dient zich een gelegenheid aan om deze oefening ook in de zorgsector te maken. Bij vraagsturing is een aanbiedersmarkt nodig. Die is best zo divers en pluralistisch mogelijk.

Federgon heeft geen problemen ondervonden met diensten aan een persoon met een persoonlijkeassistentiebudget. Dat zit in de richting van meer vraaggestuurde zorg. Die kan verschillende componenten hebben waaronder huishoudhulp, eventueel betaald met dienstencheques.

5. Uiteenzetting door Louis-Philippe Scholts, Vereniging van diensten voor gezinszorg

5.1. De sector

Louis-Philippe Scholts zegt dat de thuiszorg ongeveer 135.000 cliënten bedient, waardoor er ongeveer 400.000 personen (gezinsleden) hulp krijgen. De sector telt 21.000 medewerkers, waaronder verzorgenden en logistieke medewerkers zoals karweimannen, oppassers of schoonmaakhulpen. Slechts een klein deel van de subsidies wordt aangewend voor schoonmaakhulp. De sector bestaat uit ongeveer tweehonderd sociale ondernemers, openbaar, privé en vzw's, die aan hoge ethische eisen voldoen. Ze bieden diensten als kraam- en ouderenzorg, en gezinsondersteuning. De doelgroepen zijn mensen met een beperking, met geestelijke problemen, cliënten van de integrale jeugdzorg, en mensen in kansarmoede. De ondernemingen zijn netwerkspelers. Ze werken met veel partners samen, zowel generalistische eerstelijnsactoren zoals huisartsen, thuisverpleging, kinesisten en apothekers, en doelgroepspecifieke actoren zoals integrale jeugdzorg en kansarmoedeorganisaties.

Het grote verschil met dienstencheques is dat de hulp geboden wordt na een zorgindicatie, waarbij het doel van de zorg gedefinieerd moet worden. 14 percent van de dienstverlening is kraamzorg, 5 percent hulp aan dementerenden, 12 percent gehandicaptenzorg, en 55 percent hulp aan mensen met een fysiek probleem. Het gemiddelde profiel van de klant is ouder dan tachtig, alleenstaand en vrouwelijk.

5.2. Unieke positionering

De thuiszorg heeft een unieke positie aangezien hij aan huis komt. De dienstverlening is laagdrempelig. Die kenmerken deelt de thuiszorg met de dienstenchequebedrijven. De medewerkers streven daarnaast naar een hechte vertrouwensrelatie met de cliënt en trachten samen te werken met alle zorgverleners. Het is zelfs zo dat ze in dienst staan van bepaalde partners. Zo trachten ze de doelstellingen die andere diensten vooropstellen, mee te verwezenlijken. Ze kunnen een gezin in kansarmoede helpen met budgetbeheer of leren de woning te onderhouden. Dat vergt deskundigheid en permanente bijscholing in functie van de verschillende doelgroepen.

Verschillende takken van de Vlaamse overheid vragen de diensten ook hun beleid uit te voeren. Daarnaast moeten ze op maatschappelijke evoluties inspelen. Thans zoekt een grote groep tussen 65 en 85 jaar voor hun eerste noden, niet in de eerste plaats zorgnoden, hulp op de markt. Wanneer ze chronisch ziek worden, zal dat veranderen. Sociologisch is er ook een groot verschil tussen landelijke gebieden en steden. Daarnaast neemt de zorgbehoefte toe bij diverse doelgroepen en zijn er grenzen aan de draagkracht van mantelzorgers waardoor complementair werken nodig is.

5.3. Subsidiariteit – organisaties

De zorg aan huis kan volgens de spreker in verschillende niveaus opgedeeld worden, vooreerst de informele zorg, met zelfzorg, mantelzorg en vrijwilligers. Dat is stout gezegd de grijs-zwarte markt. Daarop volgt de polyvalente professionele zorg door polyvalent verzorgenden, logistieke medewerkers en begeleiders. Zij zorgen voor een frequentere, meer acute zorg van hogere complexiteit in een een-op-eenrelatie. De acute zorg brengt de chronische zorg meer en meer in het gedrang omdat de capaciteit van de diensten niet groot genoeg is voor beide. Een laatste niveau is de gespecialiseerde professionele zorg zoals huisartsen, thuisverpleging, ergotherapeuten, kinesisten en thuisbegeleidingsdiensten. Zijn buikgevoel zegt hem dat er weinig rolverwarring is tussen dienstenchequebedrijven en thuiszorgdiensten. Tot slot zijn er de residentiële instellingen die meer en meer in de omliggende wijken diensten aanbieden.

5.4. Subsidiariteit – cliënt

Iedereen kan huishoudhulp krijgen met dienstencheques. Voor gezinszorg is er een indicatiestelling waarbij het zorgniveau vertaald wordt in een BEL-score. Na een sociaal onderzoek worden de doelstellingen bepaald. Thuisverpleging is enkel mogelijk op voorschrift van de huisarts. Voor residentiële hulp is er een indicatiestelling nodig. De centrale kwestie is hoe de Vlaamse overheid de zorg zal indiceren, eerder dan wie de activiteiten zal uitvoeren. Het is belangrijk dat de indicatiestelling het mogelijk maakt rechten te openen op de Vlaamse sociale bescherming. Wie thans 35 scoort voor gezinszorg of aanvullende thuiszorg, heeft automatisch recht op een zorgpremie.

Voor een dienstencheque betaalt men 9 euro netto. Op lange termijn kosten ze 6,30 euro per uur. Met een gemiddelde werken is moeilijk en statistisch gevaarlijk. Zal het deel van de markt dat meer dan 9 euro betaalt voor gezinszorg naar een goedkoper alternatief zoeken? Hoe zal iemand die 20 euro betaalt voor aanvullende thuiszorg reageren als hij dezelfde taken aan 9 euro per uur kan laten uitvoeren? De VVDG stelt vast dat de eigen bijdrage de belangrijkste component vormt in de keuze van de cliënt.

Zo geven diensten voor gezinszorg een afwijking aan tweeverdieners waar één van beide langdurig ziek wordt, om de zorg betaalbaar te houden, wat dan weer de financiering van de dienst zelf in problemen brengt. De bijdrage moet inkomensgerelateerd blijven, maar met flexibele afwijkmogelijkheden.

Voor de thuisverpleging wordt er echter geen remgeld gevraagd. Als gezinszorg langskomt, moet wel een bijdrage betaald worden.

Het komt erop aan de verschillende vormen van hulpverlening duidelijker af te bakenen maar ook af te stemmen, zodat taken doorschuiven mogelijk wordt, zo niet zal elk voor eigen rekening blijven rijden. Met de bijdrageregeling kan de overheid de keuze van de cliënt sturen, maar ook de financiële context van de organisatie determineren.

De hele zaak is complexer dan louter dienstenchequebedrijven en aanvullende thuiszorg, ook de lokale diensteneconomie en openbare diensten verrichten zorgtaken en/of bieden poetshulp. Door de demografische evolutie zal er werk genoeg zijn voor allemaal. Het is eerder zaak duidelijk te bepalen wie wat doet en onder welke voorwaarden.

5.5. Kostenstructuur

Stel dat een vrouw van 75 jaar hulp zoekt, dan kan ze die het goedkoopst vinden bij vrijwilligers. Dat kost haar 2,50 euro per uur en de overheid 1,80 euro. Voordelen zijn dat ze de personen kent en dat hun beschikbaarheid niet aan kantooruren gebonden is. Als ze toch bijkomende hulp nodig heeft voor klusjes of huishoudhulp, kan ze vooreerst een beroep doen op dienstenchequewerknemers. Die kosten haar 6,30 euro en de overheid 15 euro, meestal werken ze tussen 8 en 17 uur. Aanvullende thuiszorg met zorgdoelstellingen kost haar gemiddeld 7 euro en aan de overheid 23,70 euro. De dienstverleners zijn beschikbaar tussen 8 en 17 uur. Het grote prijsverschil voor de overheid is het gevolg van de grotere omkadering, opleiding en indicatiestelling. De taak is dan wel dezelfde, maar de doelstelling is anders. Zo is het beter dat een poetshulp die bij een psychiatrische patiënt werkt, in een opleiding geleerd wordt hoe te reageren op bijvoorbeeld agressie. Uiteraard kan een zeker taakvermenging nooit vermeden worden. Waarom mag een dienstenchequewerknemer niet even voor een zieke klant een brood halen? Het ligt anders als hij elke week op boodschappen gezonden wordt.

De uitdaging voor de gezinszorg met zorgdoelstellingen is niet langer uitsluitend van 8 tot 17 uur hulp aanbieden. Kan de sector voldoende middelen krijgen om een veel ruimere dienstverlening te organiseren? Het is niet de bedoeling dat iedereen continu hulp krijgt. Wel moeten de diensten in staat zijn avondploegen te organiseren en een voldoende hoeveelheid onregelmatige uren aan te bieden. De gezinszorg dient meer en meer te evolueren naar de ondersteuning van chronisch zieken en naar complexe taken. De eenvoudigere huishoudhulp kan worden doorgespeeld naar de aanvullende thuiszorg. Het probleem is dat het huidige urencontingent daarvoor niet zal volstaat. Daarvoor zal de overheid een beter kader moeten bieden.

Een spanningsveld is het gevolg van verschillende loonvoorwaarden. In de dienstenchequesector zijn de lonen al een zestal jaren geblokkeerd, terwijl dat niet het geval is in de aanvullende thuiszorg.

Ook de taakverdeling tussen gezinszorg met doelstellingen en thuisverpleging staat ter discussie. Eigenlijk moeten de taken van alle dienstverleners beter afgebakend worden. Dat past ook in de projecten voor chronische ziekte van het federale beleidsdomein Volksgezondheid. Als het systeem niet wijzigt, dreigen er spanningen tussen de verschillende beroepsgroepen waarbij iedereen zijn territorium zal verdedigen.

Daarnaast zijn er nog tal van toekomstmogelijkheden die niet in het huidige systeem zijn opgenomen. Zo streeft de overheid naar meer digitale communicatie en zal 90 percent van de dienstencheques elektronisch besteld moeten worden, ook door de 30 percent gebruikers ouder dan 65 jaar. Een andere overweging is dat een traiteur een maaltijd aanbiedt voor ongeveer 10 euro. Is het dan niet beter die te kopen dan twee uur gezinszorg te betalen om een maaltijd te laten bereiden? Telkens zullen gebruikers afwegen wat voor hen het voordeligst maar ook het comfortabelst is, daarmee doelt de spreker ook op sociale aspecten, bijvoorbeeld wat het meest vertrouwd is.

5.6. Marktdynamiek

Bij het opzetten van een nieuw systeem moet de Vlaamse overheid al die mechanismen beschouwen zodat de diensten elkaar niet beconcurreren maar aanvullen. Aangezien het een vraaggestuurd systeem zal zijn, is het onmogelijk elke grijze zone te vermijden. Eenieder zal immers kiezen volgens zijn behoeften en zijn waarden. Als iemand met een persoonlijke assistentiebudget iemand vergoedt met een dienstencheque, betaalt de overheid twee keer. Anderzijds is het nog niet bestudeerd welke zorg gekocht en welke kwaliteit geboden wordt. Ook voor de Vlaamse sociale bescherming zal men moeten nagaan of de middelen de doelstellingen bereiken.

De markt wordt gestuurd door de bijdrage. Daarnaast zijn de subsidiekosten belangrijk. Voor dienstencheques is de enveloppe open, maar voor aanvullende thuiszorg en gezinszorg gesloten. In tijden van besparing is het spanningsveld groot. Een groot verschil tussen thuiszorgdiensten en dienstenchequeondernemingen is dat de eerste samenwerken met verschillende diensten en deel uitmaken van een netwerk.

Vanaf september 2016 wordt het basisondersteuningsbudget geïntroduceerd. Bij persoonsvolgende financiering moet worden bepaald wie er gebruik van kan maken, hoe men er gebruik van kan maken, welke doelstellingen nagestreefd moeten worden, en hoe dat gecontroleerd zal worden. Cash geven zoals bij de zorgpremie is volgens de persoonlijke mening van de spreker goed voor Jupiler en voor de beurs. Dezelfde kwestie zal spelen bij de persoonsvolgende financiering. De VVDG is voorstander van trekkingsrechten.

5.7. Oplossingsrichting: model voor integrale zorg

Louis-Philippe Scholts denkt dat het vooreerst nodig is de zorgdoelstellingen duidelijk af te bakenen. Voorts moet er een samenwerking zijn met de cliënten. Persoonsgebonden financiering lijkt het wenselijke model. Zijn organisatie pleit voor een neutrale indicatiestelling. De zorgdoelstelling kan preventief zijn, of op behoud, herstel of ontwikkeling gericht. Zorg past in een proces, waarvan de regie bij de cliënt ligt. Eens de indicatie gesteld is, wordt er een aantal zorgscenario's opgesteld, waaruit de cliënt kan kiezen. De Vlaamse sociale bescherming zal een belangrijke rol spelen. Voor de VVDG moet elke Vlaming die het nodig heeft, dergelijk traject krijgen. De overheidsfinanciering moet de leefbaarheid van de diensten garanderen, maar ook de toegankelijkheid ervan voor de cliënten.

De zorgdoelstelling moet garanderen dat de juiste activiteiten door de juiste dienst gebeuren. Ook bij personen met een handicap kan huishoudhulp met dienstencheques een oplossing zijn, hoewel dat niet altijd zo zal zijn. Om de efficiëntie te garanderen, is het ook nodig te kunnen meten of een zorgdoelstelling bereikt is.

De VVDG pleit ervoor om bij een systeemwijziging alle problemen op te lossen maar de transformatie ook in fases te laten verlopen. Geen revolutie maar een evolutie. De spreker is voor een enveloppefinanciering waarin de cliëntbijdrage minder bepalend is. Vanaf januari 2016 komen er adl-centra in de sector voor personen met een handicap, terwijl de gezinszorg dezelfde activiteit aanbiedt. Voor hem moeten ook cliëntbijdragen geharmoniseerd worden. Te veel systemen en te veel regels bemoeilijken de zaken voor iedereen.

De minister heeft een kerntakendebat in Welzijn opgezet met als doel een geïntegreerd model met deregulering. De financiële leefbaarheid van alle diensten, ook van dienstenchequebedrijven, moet worden gegarandeerd. Voor

een goede gegevensdeling is moderne ICT wezenlijk. Door de financiële en regelgevende beperkingen kan die efficiëntiewinst moeilijk bereikt worden. Eenvoudige en transparante structuren zijn een laatste verzuchting van de dienst. Vlaanderen heeft, zo vindt de spreker in eigen naam, het talent om zeer complexe structuren te ontwikkelen. Voor vraaggestuurde zorg is het wezenlijk het categoriale denken te verlaten.

6. Vragen van de leden

Griet Coppé informeert naar de aard en de duur van de opleidingen die poetshulpen in de aanvullende thuiszorg krijgen voor het werken in zorgsituaties. Net omdat de zorgverzekering cash uitbetaald wordt, kunnen heel wat mensen de factuur van het woonzorgcentrum betalen. Ze besteden het geld zeker niet op café.

Elke Van den Brandt acht het een terechte opmerking dat het kluwen in zijn geheel moet worden aangepakt. Bepaalde organisaties bieden huishoudhulp met dienstencheques en gezinszorg aan. Daar is transparantie voor de klant en het personeel belangrijk. De klant moet zeker zijn dat hij verzorgd wordt door een opgeleide verzorgende en niet door een dienstenchequemedewerker. Hoe wordt die transparantie verzekerd? Zijn er controles?

Peter Persyn is tevreden met de informatie over wat de diensten aan de overheid kosten. Hij merkt op dat de grootste groep ondersteuners, de mantelzorgers, helemaal geen omkadering geniet. Hij ziet een onderscheid tussen vragen om ondersteuning van personen die zelf nog de regie kunnen voeren (personen met een beperking die, met hulp, in staat zijn hun eigen leven te organiseren), en mensen met een zware zorgbehoefte. Na een formele sanctionering van de arts, de maatschappelijk werker of de thuisverpleegkundige, kan de aanvullende thuis- of gezinszorg optreden. Op termijn kan er daarvoor enveloppefinanciering zijn. Die trajecten zijn afgeijnd en beperkt in tijd. Voor personen met een handicap ligt dat anders. Zij leren doorgaans leven met hun beperking. Is de spreker het ermee eens dat de aanpak selectiever zal worden, waardoor de bulk van de zorg zal afnemen? Thans is er een grote grijze zone. Gezinszorg zal allicht selectiever ingezet worden.

Dat de categoriale aanpak moet worden verlaten, is de belangrijkste boodschap van de VVDG, aldus *Jan Bertels*. Dat impliceert dat het structuurdenken verlaten wordt. De spreker pleit voor een levensloopbenadering, waarbij iedereen op elk moment in zijn leven moet krijgen wat hij nodig heeft, los van structuren. Hoe wordt dat echter opgebouwd? Dat betekent dat elke organisatie, ook de VVDG, zichzelf in vraag moet stellen.

Wat opleiding voor aanvullende thuiszorg betreft, antwoordt *Louis-Philippe Scholts*, dat paritair comité 319 een cao-vorming heeft met de expliciete verplichting van een tiental uur opleiding per jaar. Iedere nieuwe medewerker krijgt een opleidingstraject. Zo nodig kan dat aangevuld worden met opleidingen op maat. Zo worden medewerkers die moeten omgaan met psychisch zieken, daarvoor opgeleid en omkaderd. Het heeft geen zin iedereen die opleiding te laten volgen.

Dat er activiteiten gefactureerd worden als gezinszorg terwijl ze uitgevoerd worden door een dienstenchequewerknemer, acht de spreker weinig waarschijnlijk. Alle activiteiten worden immers vastgelegd in een sociaal verslag dat getekend wordt door mensen met een BEL-score of een contract voor dienstencheques. Wie dienstencheques aankoopt, zal trouwens geen factuur voor gezinszorg betalen. Bedrijven die zowel gezinszorg als dienstenchequeactiviteiten aanbieden, moeten die scheiden in aparte bedrijfstakken.

Voor vrijwilligerswerk is er wel een kleine omkadering: 1,80 euro is de prijs per uur maar daarnaast geeft de Vlaamse overheid per erkenning een basisbedrag van 13.000 euro.

Na de oorlog was gezinszorg vooral bedoeld om gezinnen te ondersteunen. Over de jaren evolueerde het meer en meer naar ouderenzorg. In de jaren zeventig was er nog een vrije enveloppe. Op het einde van de jaren zeventig werd het urencontingent beperkt. Om dat te ondervangen en toch poetsdiensten, maar dan buiten de gezinszorg, aan te bieden, deden aanbieders een beroep op tewerkstellingsmaatregelen, zoals DAC, btk of gesco. In eerste instantie waren er nog geen commerciële aanbieders. Om de combinatie arbeid/gezin te vergemakkelijken in de groeiende groep van tweeverdieners, kwamen er dienstencheques voor iedereen.

Als de overheid te weinig middelen geeft voor voldoende gezinszorg, zal er gezocht worden naar andere wegen. Dat is volgens de spreker niet gunstig. Het is belangrijk dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen wonen. Wat een dienst doet met zijn contingent onregelmatige uren kan een kwaliteitscriterium worden. Alle problemen moeten samen aangepakt worden, niet de dienstencheques afzonderlijk, zo niet zullen er andere problemen gecreëerd worden. Dat de arbeidsvoorwaarden van dienstenchequemedewerkers geblokkeerd zijn, zorgt voor sociale spanningen.

7. Uiteenzetting door Tine De Vriendt, stafmedewerker VVSG

Tine De Vriendt vindt de discussie over de toekomst van de zorg belangrijk, maar heeft zich gefocust op het onderwerp van het verzoekschrift: mogen dienstenchequewerknemers bij zorgbehoevenden werken?

7.1. Historiek

Voor de invoering van de dienstencheques werkten zo'n 2500 werknemers bij OCMW-poetsdiensten, vaak waren het gesco's. De bijdragen waren inkomensgerelateerd, maar de diensten waren zwaar verlieslatend en de wachtlijsten lang.

Bij de start van de dienstencheques was de vrees dat er geen afstemming zou zijn en concurrentie met bestaande poetsdiensten zoals van de OCMW's of andere thuiszorgdiensten. Ook het VESOC riep op om prioriteit te geven aan bestaande dienstverlening of aan de sociale economie.

Om die reden kwam er, naar analogie met de professionele strijksector, een convenant tussen de federale overheid en de koepels van steden en gemeenten. Hierdoor werd de omschakeling van het personeel van de poetsdiensten naar dienstenchequewerknemers mogelijk, op voorwaarde van bijkomende werkgelegenheid: bij één derde omschakeling moet er twee derden bijkomende werkgelegenheid gecreëerd worden. Gedeeltelijke substitutie werd zo mogelijk. Die convenant geldt nog steeds.

7.2. 2014: OCMW's als dienstenchequeonderneming

Meer dan de helft van de Vlaamse OCMW's, namelijk 165, heeft een dienstenchequeonderneming. Het gaat om 2,4 miljoen gepresteerde uren door 1850 voltijdsequivalenten, met 310 voltijdsequivalenten omkaderingsmedewerkers. OCMW's richten zich vooral tot gebruikers met een kwetsbaar profiel zowel werknemers als gebruikers. Ze kunnen sociale inkomensgerelateerde prijscorrecties toepassen, zowel bij eigen als bij andere diensten. De diensten zijn bijna altijd verlieslatend maar toch heel wat minder dan vroeger.

7.3. Enkele cijfers

Het aandeel van de OCMW's en de gemeentediensten in dienstencheques bedraagt 15,9 percent. Bij OCMW's zijn er relatief meer voltijdse werknemers (16,8%). De omkadering van dienstenchequewerknemers is bij OCMW's één op zeventien. Ze engageren veelal werknemers met een kwetsbaar profiel, wat blijkt uit het hoge aantal SINE-werknemers.

7.4. Historiek: gesubsidieerde aanvullende thuiszorg binnen de openbare sector

Naast de dienstencheques is er de gesubsidieerde aanvullende thuiszorg in de openbare sector, bijna uitsluitend in erkende gezinszorgdiensten. Slechts één dienst logistieke hulp zonder erkende gezinszorgdienst heeft 2,5 voltijdsequivalent doelgroepwerknemers gesubsidieerd. Pas sinds 2006 subsidieert Welzijn die openbare aanvullende thuiszorg beperkt in het kader van de jobcreatie. Sinds 2008 worden er bijkomende doelgroepwerknemers voor aanvullende thuiszorg gesubsidieerd. Recent, in 2015, worden er om besparingsredenen en door een omzetting van gezinszorg naar aanvullende thuiszorg extra plaatsen gesubsidieerd voor de aanvullende thuiszorg in de openbare sector.

7.5. Resultaat 2014: OCMW-poetsdiensten

De dienstencheques maken twee derde uit van de totale poetsactiviteiten van OCMW's, terwijl het aandeel gesubsidieerd door Welzijn beperkt is, namelijk ongeveer 180 voltijdsequivalenten. Andere plaatsen zijn niet gesubsidieerd of slechts beperkt met tewerkstellingsmiddelen als gesco en sociale Maribel.

7.6. Standpunt VVSG

Alle poetshulpen, ongeacht de dienst van het OCMW waarvoor ze werken, hebben een signaalfunctie. Als zij merken dat er meer hulp nodig is, melden zij dat aan de maatschappelijk werkers. Uiteraard kunnen met dienstencheques alleen de toegelaten activiteiten uitgevoerd worden, bijgevolg geen persoonsgerichte taken, verzorgende taken of oppastaken. Die taken kunnen trouwens evenmin uitgevoerd worden door logistieke medewerkers van de aanvullende thuiszorg. De doelstelling van de activiteit bepaalt het onderscheid: poetsen om iemand opnieuw te leren poetsen of om het huishouden te leren plannen, is geen taak van een dienstenchequewerknemer. Als het louter om poetsen zonder bijkomende doelstellingen gaat, kunnen ze dat wel bij personen met een zorgbehoefte, mits ze ook de signaalfunctie waarnemen.

Dienstencheques en aanvullende thuiszorg zijn complementair. De voortzetting van de dienstencheques is erg belangrijk, om de drie basisdoelstellingen waar te maken. De VVSG vindt daarnaast bijkomende financiering van de aanvullende thuiszorg nodig, maar dat dient te passen in het bredere kader van de financiering van de zorg en de thuiszorg.

8. Vragen van de leden

Elke Van den Brandt informeert of de grotere omkadering verklaart waarom de diensten verlieslatend zijn. Hoeveel extra is er nodig om die omkadering te financieren?

Wat de dienstenchequeondernemingen van de OCMW's onderscheidt van andere is de kwetsbaarheid van hun doelpubliek, aldus *Katrien Schryvers*. Is dat voor alle 165 diensten zo? Hebben ze een grotere omkadering nodig dan andere dienstenchequeondernemingen?

Tine De Vriendt zegt dat als de omkadering groter moet zijn, de dienstencheque-ondernemingen beter dienen te worden gefinancierd. Omkadering kan niet alleen dienen om betere zorg te bieden, maar ook om kwetsbare werknemers te begeleiden. Omdat het van veel factoren afhangt, heeft de spreker geen exacte cijfers van de onderfinanciering.

De meeste OCMW-dienstenchequeondernemingen richten zich op een kwetsbaar doelpubliek. Sommigen bedienen ook andere klanten, maar geven dan toch prioriteit aan het kwetsbare doelpubliek. Uiteraard zijn er grijze zones tussen dienstenchequeondernemingen en poetsdiensten in de gezinszorg. De aanvullende thuiszorg gaat over complexere dossiers, vaak combidossiers met gezinszorg waar meer afstemming nodig is.

Katrien Schryvers heeft de ervaring dat de diensten inderdaad complementair zijn. Voor haar is het niet de taak van een OCMW om een algemene dienstenchequeonderneming te organiseren die zich tot alle klanten richt.

II. Hoorzitting van 3 februari 2016

1. Uiteenzetting door Mie Moerenhout, directeur, en Nathalie Sluyts, stafmedewerker, Vlaamse Ouderenraad

1.1. Vlaamse Ouderenraad

Mie Moerenhout legt uit dat de Vlaamse Ouderenraad de officiële adviesraad is voor de Vlaamse Regering, het Vlaams Parlement en de strategische adviesraden. Het is een pluralistisch overlegplatform van 28 ouderenorganisaties van en voor ouderen. In de – autonoom werkende – Vlaamse Ouderenraad hebben voorts vijf onafhankelijke leden zitting, onder wie de voorzitter en oudere deskundigen. Er wordt zoveel mogelijk ingezet op competenties, kennis en expertise van ouderen. Hun zelf aan het woord laten is het tweede vertrekpunt. Hun ervaring, kennis en expertise zijn nodig om een goed ouderenbeleid op te zetten.

De Vlaamse Ouderenraad wil de maatschappelijke slagkracht van ouderen versterken en werken aan een maatschappij waarin actief ouder worden voor iedereen mogelijk is, binnen en met de eigen competenties.

1.2. Demografische evoluties

De vergrijzing is brandend actueel. In de toekomst zal de maatschappij bovendien met een dubbele vergrijzing geconfronteerd worden. In 2020 is er al een toename van 10 procent onder de 80-plussers. Die toename is ook al merkbaar bij de 70- tot 79-jarigen. Ouderen blijven langer gezond en leven langer in betere omstandigheden. Toch gaat een deel van de levensverwachting gepaard met beperkingen. Tussen 2004 en 2010 is voor mannen de gezonde levensverwachting verbeterd. Dat is ook voor vrouwen zo, maar iets minder want zij leven langer. Vrouwen leven derhalve ook meer jaren met beperkingen.

Ziektes en beperkingen vragen om meer langdurige zorg en ondersteuning. Meer mensen krijgen te maken met chronische ziekte en multimorbiditeit. Tussen 1997 en 2013 is het aantal 65-plussers met meer dan twee chronische aandoeningen met meer dan 5 procent toegenomen, van 31 tot 36 procent. De uitdaging voor het beleid is de zorg betaalbaar houden en voorzien in voldoende en goed aanbod.

Heel wat ouderen zijn mantelzorger maar dat neemt af naarmate de leeftijd toeneemt. Bij 80-plussers is een goede 15 percent mantelzorger voor partner, familieleden, burens of vrienden.

Het aandeel van 65-plussers zal tegen 2029 sterk toenemen. Gezinsverdunding doet zich ook voor bij ouderen. Meer koppels scheiden, maar ook de kinderen verlaten het huis of een van de partners is overleden. Vaak blijft de vrouw alleen achter waardoor er ook meer alleenwonende vrouwelijke 80-plussers zijn. Hun aandeel loopt op tot meer dan 40 percent.

1.3. Algemene uitgangspunten van de Vlaamse Ouderenraad

Ouderen willen graag thuis blijven wonen, zij het 'ageing well in place'. Het moet goed en comfortabel kunnen. Belangrijk is dat ze in de vertrouwde woonomgeving blijven en de regie over het eigen leven behouden, zo lang en in de mate dat ze dat kunnen en wensen.

Een belangrijk principe is dat de zorg voor ouderen betaalbaar en kwaliteitsvol moet zijn. De toegang moet verzekerd zijn voor alle zorgbehoevende ouderen, zonder onderscheid naar financiële mogelijkheden, leeftijd of andere criteria. De kwetsbare ouderen moeten de meeste aandacht krijgen binnen dat zorgkader. Financiële drempels voor kwaliteitszorg zijn onaanvaardbaar.

1.4. Advies 2014/2: afstemming tussen de omkadering van poetshulp en het dienstenchequestelsel

Nathalie Sluyts licht toe dat de Vlaamse Ouderenraad in 2014 een advies uitbracht over de afstemming tussen de omkadering van poetshulp en het dienstenchequestelsel. Het spitst zich toe op de beleidsmatige omkadering van poetshulp in een zorgomgeving. Poetsen in een zorgcontext past wel degelijk in een breder geheel van zorg en ondersteuning. Er is een duidelijke zorgondersteunende functie en de continuïteit van de dienstverlening is van belang.

De professionele activiteiten vereisen elementaire zaken, waaronder het beheersen van de Nederlandse taal. Het gaat echter ook over non-verbale communicatie, het begrijpen van de zorgbehoevende ouderen, geduld kunnen opbrengen, met moeilijke situaties of gedrag kunnen omgaan en de specifieke noden van bijvoorbeeld personen met dementie kunnen inschatten. Vaak zijn het de mantelzorgers die om die ondersteuning vragen.

De Vlaamse Ouderenraad is van mening dat de poetshulp de nodige kwaliteitsgaranties moet bieden. Daarbij ligt de nadruk op de optimale omkadering en niet louter op de poetshulp die voor iedereen hetzelfde moet zijn. Opleiding, kwalificatie en ervaring van medewerkers is cruciaal.

1.5. Situering poetshulp zorgsituaties

De erkende diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg blijken in het kader van hun wettelijke opdracht toch extra kwaliteit te bieden en te voldoen aan de vermelde voorwaarden. Ze bieden hulp na zorgindicatie, kunnen terugkoppelen met een team met onder meer een maatschappelijk werker en krijgen geregeld vorming. Deze omkadering acht de Vlaamse Ouderenraad belangrijk in een zorgcontext.

De gebruikers betalen een inkomensgerelateerde bijdrage. Daar ziet de Vlaamse Ouderenraad een duidelijk tekort aan overheidssubsidies. De Vlaamse overheid maakt gebruik van gesloten budgetten waarbij de vraag het aanbod sterk

overstijgt. Voor zorgbehoevende ouderen is dat nefast omdat hun ondersteuningsvraag niet meteen wordt beantwoord terwijl de wachttijden lang oplopen.

Het regeerakkoord leert dat de Vlaamse overheid de aanvullende thuiszorg en dienstencheques als complementair maar toch gescheiden beschouwt. De dienstencheques zijn een succesformule inzake tewerkstelling en omdat de brede bevolking snel poetshulp kan inroepen en snel een antwoord krijgt op de vraag. Er zijn twee grote gebruikersgroepen. Eerst zijn er de werkende gezinnen die de dienstencheques voornamelijk aanwenden voor comfortdiensten. Tegelijk maken steeds meer 65-plussers en 85-plussers gebruik van de dienstencheques. Dat overstijgt in bepaalde gevallen de comfortbehoefte en gaat in op een zorg- en ondersteuningsnood.

Er is een ruimer publiek dan de initiële doelgroep. De tekorten in de reguliere diensten nopen ouderen ertoe meer gebruik te maken van de dienstencheques. Dat impliceert ook continu keuzes maken over comfortniveau en prijshaalbaarheid. De commerciële dienstenchequeondernemingen betreden zo steeds meer het terrein van de zorgomgeving en dus van de erkende diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

De – steeds groter wordende – groep 65-plussers die van dienstencheques gebruikmaakt is in 2014 al toegenomen tot 29 percent. Voor de 85-plussers komt dat op 6 percent. Dat impliceert niet dat al die ouderen ook zorgbehoevend zijn. Het dienstenchequesysteem kan niet los gezien worden van de maatschappelijke ontwikkelingen en bepaalde beleidsbeslissingen. Langer thuis wonen, langer werken en meer druk op de mantelzorg maken voor de toekomst de toename van professionele zorg en ondersteuning cruciaal. Het aantal door ouderen gekochte dienstencheques maakt een groot deel uit van het totaal.

Ouderen vinden de weg naar het systeem vanwege onder meer de administratieve eenvoud, het ontbreken van indicatiestelling en inkomensonderzoek en dus snel antwoord op de vraag. Bovendien ligt de prijs voor sommige ouderen lager dan bij de reguliere diensten.

De Vlaamse Ouderenraad formuleert ook een aantal bezorgdheden. Hoe zit het met de kwaliteitsgaranties en omkadering in zorgomgevingen en het geheel van zorg en ondersteuning? Dat beetje extra ziet men alleen terug bij de erkende diensten. Er moet ook aandacht zijn voor OCMW's en gemeenten die poetshulp aanbieden met dienstencheques en wel de nodige kwaliteit kunnen bieden. Voorts heeft men vragen bij de maatschappelijke verantwoording voor de scheeftrekking tussen de tekorten binnen de reguliere diensten voor zorgbehoevenden versus de uitgebreide overheidssteun die naar het brede publiek gaat via dienstencheques. Dat zorgtaken absoluut niet passen binnen het kader van de dienstenchequeactiviteiten, acht de Vlaamse Ouderenraad vanzelfsprekend.

1.6. Overdracht bevoegdheden

Met de zesde staatshervorming is Vlaanderen bevoegd geworden voor zowel het dienstenchequestelsel als de ouderenzorg/thuiszorg. Dat biedt opportuniteiten voor herschikking van middelen en om meer in te zetten op een beleid dat gericht is op de toenemende zorg- en ondersteuningsvragen. De prioriteit van subsidiëring kan dan liggen op personen met een zorgbehoefte ondersteund door de erkende diensten. De Vlaamse Ouderenraad is ook voorstander van een open budget voor die erkende diensten waardoor het aanbod naargelang huidige en toekomstige noden kan worden uitgebreid.

1.7. Meer kwaliteitsvolle en omkaderde huishoudelijke hulp door erkende diensten

De Vlaamse Ouderenraad houdt vast aan het versterken van de reguliere diensten voor zorgbehoevende ouderen als uitgangspunt. Dat kan door een voldoende groot, kwalitatief en betaalbaar aanbod, door een versterking van de betaalbaarheid en toegankelijkheid, door het optimaliseren van de werking en het wegwerken van barrières zoals wachttijden en toegankelijkheid. De administratieve last voor gebruikers zoveel als mogelijk beperken is een werkpunt. De Vlaamse Ouderenraad kijkt vooral ook uit naar de snelle ingebruikname van de BelRAI-screener voor een snelle, objectieve en correcte inschaling van zorg- en ondersteuningsnoden. De prijs is van belang: een uur van de reguliere dienstverlener zou niet meer mogen kosten dan een uur met dienstencheques. Een doorstroming van personeel van de dienstenchequesector naar de erkende diensten moet mogelijk zijn.

1.8. Conclusies

Het uitgangspunt blijft een versterking van de erkende diensten. De Vlaamse Ouderenraad is niet voor een totaalverbod op dienstencheques bij ouderen met een zekere zorgbehoefte die evenwel nog de regie van hun leven in handen hebben. Daartegenover staan de zorgsituaties die wel degelijk vragen om de vermelde kwaliteitsgaranties. Daar ziet men liever een toeleiding naar de erkende diensten. De boodschap luidt: het juiste antwoord op de juiste hulpvraag, met inspraak van de gebruikers. Afbakening is niet vanzelfsprekend, erkent de Vlaamse Ouderenraad.

2. Uiteenzetting door Joeri Staessen, directeur Operations Personal Services en Business Development, Partena Ziekenfonds & Partners

2.1. Missie en visie

Joeri Staessen zegt dat Partena bekend is als brede dienstverlener en continu op zoek is naar oplossingen in de service om mensen zo gezond, vitaal en onafhankelijk mogelijk te laten leven. Dat wordt weerspiegeld in het beeld van autonoom leven, waar mogelijk maximaal in een thuissituatie. Er is een langetermijnambitie om een structurele brede dienstverlener te worden die kwalitatieve oplossingen kan aanreiken. Dat alles uit zich in een aanbod van verzekeringen, gezondheidsbevorderende diensten en producten en een pakket aan gezinsondersteunende diensten.

Er zijn vier activiteiten: ziekenfondswerking, vitaliteitsmanagement, kinderopvang en hulp in huis. Dat laatste is gegroeid vanuit dienstenchequeactiviteiten en vanuit een erkenning binnen de gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Partena kan daardoor vanuit een unieke ervarings- en invalshoek een mening vormen.

2.2. Partena dienstencheques

De organisatie behoort tot de top vijftien van de grote dienstenchequebedrijven, met 11.000 klanten en bijna 1700 huishoudhulpen die als kernactiviteit poets- en strijkhulp aanbieden. Dat wordt professioneel en op een kwalitatieve wijze ingevuld in een particuliere omgeving. Partena gaat er prat op dat ook in de commerciële dienstverlening de kwaliteitsvereiste ingevuld wordt.

2.3. Partena gezinszorg

Qua impact is de organisatie veel minder van betekenis als het om gezinszorg gaat. Dat is een kritiek punt dat vasthangt aan de toekenning van de urencontin-

genten, die vrijwel niet uitbreidbaar zijn. Er zijn maar 1500 klanten, opgebouwd vanuit een erkenning om jaarlijks 120.000 uren gezinszorg en 35.000 uren aanvullende thuiszorg te leveren. Dat gebeurt met 150 gediplomeerde verzorgenden en poetshulpen.

Naast gezins- en bejaardenhulp, poetshulp en aanvullende thuiszorg, ziet Partena steeds meer kraamzorg als hulpvraag verschijnen. Die tendens is in 2015 bevestigd. Met één op twee aanvragen kan dat als nieuwe dynamiek gelden. Het sluit ook aan op de federale beslissing om pas bevallen moeders sneller naar huis te sturen en laat zien dat die behoefte ingevuld kan worden door gezinszorg, zij het voor kortdurende periodes.

Ook Partena acht het belangrijk dat er sprake is van een erkende onderneming die wordt ingeschakeld voor personen met een zorgafhankelijkheid. Zodra er een zware zorgcontext geldt, kiest Partena voor gezinszorg.

2.4. Gezins- en bejaardenhulp

Voor de gezins- en bejaardenhulp ervaart men dat er personen met zware zorgafhankelijkheid zijn, geïndiceerd door de BEL-score en de KATZ-schaal. Die hulp wordt bewust als gezinszorg in de markt gezet en kan zorgcontexten aan van zwangerschap tot lange zorgcontexten, bijvoorbeeld na een ongeval of in de laatste levensjaren.

Het grootste doelpubliek blijft de oudere die langer thuis wil wonen en autonoom wil zijn. Daarvoor zoekt hij ondersteuning. Daarvoor zijn er twee sleutelactiviteiten met in eerste instantie de persoonlijke, ondersteunende niet-medische zorg. Men ziet nog te vaak gediplomeerde verzorgenden die instaan voor poetswerk. Dat ziet Partena graag geremedieerd. Minister Vandeurzen heeft het over taakuitzuivering en dat steunt Partena ten volle.

De financiering is duur. Een uur arbeid is het meest gesubsidieerd binnen de activiteit gezinszorg. Dat behelst niet alleen het uur dat gefinancierd wordt om de persoon in kwestie bij de klant te brengen, maar ook het hele systeem errond is mee gefinancierd door de overheid.

Partena wil een commerciële entiteit zijn binnen de filosofie van sociaal ondernemen, en ziet dat niet als een contradictie met kwaliteit leveren. Bij gezinszorg is er wel een groot historisch perspectief waardoor uurcontingenten zijn toegewezen die tot op heden niet open te breken zijn. Er is een ruimere behoeftedetectie, maar de enveloppes zijn verdeeld. Men ziet zich nog altijd geconfronteerd met een aanbodsturing, waarbij bedrijven hun aanbod verdeeld hebben in een enveloppe en uren die ze mogen/moeten opgebruiken om hun erkenning te vrijwaren. Partena wil ook in gezinszorg een soort van ondernemerschap toegelaten zien.

2.5. Aanvullende thuishulp – logistieke hulp

Wat betreft de aanvullende thuishulp – logistieke hulp dus: poetswerk – wijst een benchmark uit dat hoofdzakelijk een ouder publiek daarvan gebruikmaakt, vooral de senior van 70 of 75-plus. Opnieuw is er sprake van aanbodsturing in de financiering. Historisch is het de voorbije decennia toegewezen aan verzuilde organisaties waarbij ondernemerschap niet is toegestaan. Er is geen klantsturing, maar aanbodsturing en in dat kader is één uur arbeid goedkoper dan gezinszorg, vanwege het minder gekwalificeerd personeel, maar er blijft een significante bijdrage van de omkadering door de overheid. Het gaat om poetswerk in een zorgcontext bij ouderen, maar aanzienlijk beter gefinancierd dan dienstencheques.

De sociale correctie in het systeem van de gezinszorg, waarbij de urrebijdrage voor een uur logistieke hulp bepaald wordt aan de hand van een inkomstentabel, theoretisch a rato van 1,50 tot 24 euro per uur, is relatief aangezien nog amper iemand meer betaalt dan 9 euro per dienstencheque in Vlaanderen of 6,30 euro na fiscale optimalisatie. De fair bedoelde regeling van vroeger wordt omzeild door dienstencheques in te schakelen en dan blijken kwaliteit en professionaliteit niet langer van toepassing. De vraag van de klant wordt geïndiceerd om te zien of het om poetshulp dan wel om meer gaat.

2.6. Dienstencheques

In de dienstenchequesector is Partena op tien jaar tijd geëvolueerd naar een grote speler die in 2016 inzet op 1,5 miljoen uren. Binnen die portefeuille komt men bij een doelgroep terecht, onafhankelijk van zorgcontext, leeftijd of gezinssituatie. Elk klanttype is vertegenwoordigd. Gegevensanalyse wijst uit dat 95 percent van de taken poets- en huishoudopdrachten zoals strijk zijn. De andere door de werkgever toegestane activiteiten inzake koken, boodschappen en verstelwerk, beslaan afgerond zowat 5 percent. De activiteit vervoer met dienstencheques is eveneens toegestaan maar zit niet in het aanbod van Partena.

De financiering zwengelt ondernemerschap aan. Partena gelooft dat de klant voor zichzelf kan nadenken en dat een betuttelende benadering dan ook niet nodig is. Een klant kan zelf kwaliteit beoordelen, ook als hij zorgbehoevend en/of oud is. Partena wil erom bekendstaan dat het ook in een commerciële omgeving voor kwaliteit gaat. Belangrijk is dat er nooit een toegewezen urencontingent is ontstaan, maar wel een vrije markt. Eén uur arbeid is er het minst gesubsidieerd en wordt via een fiscaal regime voor de klant geregeld. De omkadering wordt niet gefinancierd. Dat commercieel model tekent het dienstenchequebedrijf zelf uit om de klanten kwaliteit te garanderen.

2.7. Conclusie

Partena wil aan de beleidsmakers aangeven hoezeer zij ervaren dat de klant zeer goed weet wat zijn vraag is. Men pleit voor vraagsturing en afzwakken van de aanbodsturing. Partena pleit daarom voor vier acties. In eerste instantie vindt men het belangrijk om na te denken over hoe historisch toegewezen urencontingenten opengebroken kunnen worden. Tweede aspect is aan te geven dat er twee groepen werknemers zijn die instaan voor poetswerk, op kwalitatieve wijze en voor een divers publiek, maar dat vraagt een juiste omkadering en correcte invulling van de klantenvraag tegenover het aanbod dat men ter beschikking kan stellen.

Partena wil poetstaken aan poetsprofielen toewijzen en de gezinsverzorgenden voor hun getuigschriften en competenties gewaardeerd zien. Tegelijk vraagt men het voortzetten van en controle op de taakuitzuivering van erkende profielen van verzorgenden.

Partena wil volop inzetten op vraaggestuurde dienstencheques bij alle poetswerk, onafhankelijk van de context. De subsidie gaat immers naar de klant via de fiscaliteit en niet naar de organisatie. De overheid wordt dan meteen verzocht om ermee op te houden organisaties te subsidiëren die zich dan vooral gedwongen weten de toegekende subsidie-uren ingevuld te krijgen en niet stilstaan bij de vraag of nood van de klant.

De organisatie wil vooral ook niet naïef overkomen. Het is allicht te vroeg om alles in de gezinszorg open te breken. De context is zeer specifiek. Vandaar de vraag om expliciet in te zetten op dienstencheques en de vraagsturing ervan, onafhankelijk van de context.

Het dienstenchequesysteem is tien jaar oud en vertrok initieel vanuit een tewerkstellingsvisie. Dat is geslaagd, maar de vraag rijst wat men nu met de klant aan moet. Twee zaken wil Partena aan het beleid voorleggen. Waar men bij aanvang politiek meende dat de dienstenchequesector een opportuniteit kon bieden voor kwetsbare groepen – vaak ongeschoolde dames – om van daaruit door te groeien naar andere activiteiten, blijkt dat zelden het geval. Partena wil erover nadenken hoe men voor een doelgroep alsnog doorgroei kan faciliteren via het poetswerk en dus te voorzien in een competentiebeleid. Vanuit de klant voelt men dan weer een behoefte aan garanties inzake extra competenties van wie met dienstencheques bij hen thuis komt. Daarvoor kan worden gezorgd door herinvestering van bespaarde middelen. Men denkt dan aan het volledig schrappen van de aanvullende thuiszorg en die omzetten in marktwerking. Twee zaken zijn dan nog nodig, met name een focus op de nood aan sociale correctie voor specifieke doelgroepen in het dienstenchequekader en invulling van een beleid gericht op competentie en opleiding om medewerkers van dienstenchequebedrijven perspectief te bieden, en dat buiten de context van een gesubsidiëerd urenpakket.

3. Vragen van de leden

Griet Coppé hoort twee verschillende visies, de ene vanuit het oogpunt van de oudere, de klant, en het besef dat de dubbele vergrijzing meer zorgvereisten meebrengt. Er zal ook meer chronische zorg nodig zijn en ouderen moeten een beroep kunnen doen op de zorg die ze nodig hebben. Poetshulp maakt daar deel van uit.

Tijdens de eerste hoorzitting van 20 oktober 2015 verduidelijkte een medewerkster van de aanvullende thuiszorg het verschil tussen poetsen in een dienstenchequeonderneming en in de aanvullende thuiszorg. Ze schetste vooral de zorgcontext. Poetsen in een zorgcontext, bijvoorbeeld waar een hemiplegiepatiënt aanwezig is, noemde ze duidelijk anders dan poetsen in een gezinssituatie met tweeverdieners of ouderen die nog niet in een ernstige zorgcontext vertoeven. Het lid volgt de redenering dat in een zorgcontext een invulling van de poetsvraag niet alleen met dienstencheques kan maar door mensen die specifiek opgeleid zijn om in een zorgcontext te werken.

Partena ziet wel degelijk het verschil maar meent dat beide mogelijk moeten zijn. Wie in de dienstenchequesector werkt, zou derhalve ook in een zorgomgeving moeten kunnen opereren. Vindt de Vlaamse Ouderenraad dat die mensen in staat zijn om in een zwaardere zorgcontext te werken?

Dienstencheques bestaan nog maar tien jaar. Aanvullende thuiszorg bestond toen al. Het eerste systeem heeft een open-end budget, het andere niet. Het regeerakkoord stipuleert wel dat de hervorming van de financiering van de diensten voor gezinszorg op stapel staat. Men zou niet langer op basis van uren werken. Voor de dienstenchequemedewerkers is de opleiding zeer beperkt. Is Partena van plan of bereid om meer opleiding te organiseren om de schotten tussen beide te doorbreken? Dat zou een heel flexibele werking mogelijk maken. Als dienstencheques en aanvullende thuiszorg in de toekomst onder één systeem ressorteren, moet veel meer energie in opleiding worden gestopt. Het lijkt zaak de toekomst zoals de Vlaamse Ouderenraad die schetst, degelijk voor te bereiden.

Jan Bertels is het ermee eens dat de belangrijkste uitgangspunten van de Vlaamse Ouderenraad zelfregie en 'ageing well in place' zijn.

Men stelt vast dat er een open-end financiering is voor dienstencheques en gesloten enveloppes voor gezinszorg, wat problemen geeft om vraaggestuurd te werken. Is open-end voor beide een oplossing?

Wat betreft poetsen in een zorgcontext, vindt het lid pleiten voor taakuitzuivering aan de ene of andere kant gemakkelijk, maar kan dat gerealiseerd worden? Is combineren mogelijk of niet, en hoe dan? Of is het idee om voor verzorgenden een ander soort van dienstencheques te ontwikkelen?

Bart Van Malderen meent dat taakuitzuivering en -afsplitsing een terechte zorg zijn in de sector, met in gedachten de vraag om poetswerk die verzorgenden krijgen. Het is noch economisch, noch voor de arbeidsmarkt efficiënt. Laaggeschoolden kunnen juist andere taken opnemen dan hoger geschoolden.

Tegelijk merkt het lid dat net het omgekeerde probleem zich aandient: in poetszowel als in dienstenchequecontext krijgt men de vraag om zorgtaken op te nemen. Er zijn evenwel wetten en reglementaire bepalingen die in afbakening voorzien. Wie vanuit dat kader ingaat op de zorgvraag kan mogelijk zelfs aan vervolging blootgesteld worden. De spreker refereert aan een enquête ter zake van het ABVV. Ook in het advies van de Vlaamse Ouderenraad van 2014 vindt hij een gelijklopende visie op de twee systemen.

De heer *Staessen* pleit ervoor om de tussenschotten weg te halen en met één systeem te werken: dienstencheques. Hoe ziet hij dat concreet? De contexten zijn heel divers: een gezin zonder zorgvraag, periodische hulp na een ingreep of bevalling, of mensen/ouderen met een chronische zorgbehoefte. *Bart Van Malderen* veronderstelt dat op termijn zelfs andere systemen ontwikkeld moeten worden. Men kan inzetten op competentieverhoging, zoals de heer *Staessen* stelt, wat het lid ook sociaal wenselijk acht. Tegelijk vergt het brede spectrum heel diverse competenties en intensiteiten, die meteen ook een andere verloning vergen. De dienstencheques zijn daar niet op voorzien. Het lijkt moeilijk te verantwoorden dat in de context zonder zorgvraag een dienstencheque één uur waard is, terwijl dat bij een zwaar dementerende persoon met ernstige zorgvraag, slechts goed zou zijn voor een half uur poetswerk. De spreker wil er geen karikatuur van maken, maar noemt dat absurd. Hij vraagt of de antwoorden die worden geboden adequaat zijn, en of ze generiek kunnen worden toegepast.

Voor *Martine Taelman* is de kernvraag waar men de grens trekt. Het gaat om poetsen: een woning schoonmaken bij een individu of een gezin. Soms dient zich daarbij ook een zorgvraag aan. Bij zwaar dementerenden lijkt het weinig waarschijnlijk dat er nog dienstencheques aan te pas komen, aangezien daar zowat continu opvolging nodig is, zij het in een woonzorgcentrum, bij familie of in een andere opvangvorm. Dat is een slecht voorbeeld.

Is het niet beter de taakstelling zuiver te houden en strikt te scheiden? Poetshulp is poetshulp en zorgtaken worden verricht door daarvoor opgeleide medewerkers. Men kan niet van mensen met een profiel voor poetshulp verwachten dat ze ook het profiel hebben om zorgtaken uit te oefenen. Wel kan van dienstenchequebedrijven verwacht worden dat ze een signaalfunctie opnemen en melden waar een zorgvraag zich aandient. Zorg is complex, waarbij naast verpleging bijvoorbeeld ook een psychiatrische benadering nodig kan zijn. Bovendien maakt de vraag naar competenties die mensen eigenlijk niet hebben de hulp duurder.

Joeri Staessen komt bij de reflecties terug op twee containerbegrippen: vertrekken vanuit de klantenvraag en competentiebeleid. Ze sluiten aan bij een te ontwikkelen filosofie die aansluit bij de missie en visie van Partena en die tegelijk toegestaan is binnen het wettelijke kader. De klant heeft een behoefte en het maakt niet uit of men commercieel dan wel gesubsidieerd werkt. Het is zaak

om de juiste vraag te capteren, zich professioneel op te stellen en de vraag correct in te vullen. Personeel kan al dan niet gediplomeerd zijn, maar alles hangt af van de competenties van de persoon die men uitstuurt. De twee aspecten matchen, is een uitdaging, maar noodzakelijk om tot een langdurige correcte invulling van de klantenvraag te komen.

De factoren zelfregie en welbevinden zijn belangrijke uitgangspunten. Als de vraag fout gecapteerd wordt en de verkeerde medewerker wordt uitgestuurd, is er geen welbevinden. Dat leidt tot een klacht.

Joeri Staessen kan akkoord gaan dat er op zeker ogenblik een context is van zorg, maar er is een praktijkdebat en een academisch debat. Als het om een hemiplegiepatiënt gaat, dan kan een dienstenchequebedrijf de juiste vraag niet capteren na een telefonische intake. Dan moet een maatschappelijk werker langsgaan voor een degelijk sociaal onderzoek. Allicht is er behalve een poetsvraag ook een zorgcontext. Uitdaging is dan de verschillende vragen met juiste profielen beantwoorden. Partena heeft de beide activiteiten onder één dak, wat een voordeel is.

De taakuitzuivering is belangrijk, maar het ligt gevoelig. Dat begint al bij de verpleegkundige: daarnaast zijn er nog de zorgkundige, de verzorgende en de poetsvrouw. Wie mag pillen toedienen? Enkel de verpleegkundige en de zorgkundige, en injecties kan alleen de verpleegkundige toedienen. In dergelijke gevallen is er geen enkele discussie over het feit dat de poetsvrouw daar geen plaats heeft. Waar het echter gaat om een vrouw van 81 jaar die nog vrij goed te been is, licht vergeetachtig is en die een boterhammetje gesmeerd wil hebben: dan gaat het louter om competenties. De dienstenchequeactiviteit laat overigens toe dat de poetsvrouw dat doet en zelfs even de krant met die vrouw doorneemt.

In de dienstenchequesector blijft de moeilijkheid om de juiste persoon aan de juiste klantvraag te koppelen. Er zijn drie poetscontexten: bij gezinnen ten behoeve van de combinatie arbeid en gezin, bij hospitalisatie, post-hospitalisatie en chronische ziekten, en ook in bedrijven. Het gaat steeds om de activiteit poetsen en de competentie op zich. Competentiebeleid betekent ook rekening houden met wat die mensen aangeven als hun voorkeur. Poetst iemand graag waar er huisdieren zijn, waar niemand aanwezig is of juist wel, waar al dan niet een zorgcontext speelt? Als een commercieel bedrijf mensen uitstuurt die de vraag niet afdoende invullen, dan wordt er geen kwaliteit geleverd en wordt het bedrijf afgestraft. Daarom werkt Partena met een intern competentiebeleid, om de competenties goed in beeld te brengen. Daarnaast is er dan de zware zorgbehoefte met mantelzorg: daar komt de poets hulp alleen voor het poetswerk. Partena ziet op dat moment ook een oplossing in een gelijktijdige aanwezigheid van gezinsverzorging. Partena benadert zijn huishoudhulpen – zo worden ze bewust genoemd – evenwaardig en respectvol.

Vaak speelt de historiek een rol. Waar men in een zware zorgcontext start, begint het doorgaans met een bejaardenhulp of in de gezinszorg. Er moet meteen gezorgd worden voor een zorgcontext waarin ook poetswerk vervat zit. De multi-complexe omgeving moet worden ingevuld met de juiste rollen.

Moeilijker is het met gezinnen voor wie de dienstencheques een comfortoplossing zijn, maar die doorgroeien tot ouderen met een zorgvraag of zorgbehoefte, die niet graag zien dat hun poetsvrouw verdwijnt, al is er het besef dat niet alles meer aan de poets hulp gevraagd kan worden. De huishoudhulpen van Partena weten dat ze een signaalfunctie hebben en dat bepaalde taken niet kunnen. Ze geven de zorgbehoefte door, maar de poetsvrouw kan perfect aanwezig blijven in de gezinszorgcontext. Partena pleit niet voor zogenaamde dienstencheques

specifiek voor de zorgomgeving. Het is belangrijk dat van de twee types poetshulp in een huiselijke omgeving één wordt gemaakt.

De open-end financiering van de dienstencheques is relatief: er geldt een beperking op het aantal cheques dat een gebruiker kan aanschaffen. Daaraan kan worden gesleuteld. Sleutelpunt is de twee vormen niet te mengen. Het urencontingent aanvullende thuiszorg biedt geen garanties op kwaliteit of juiste competentie-inschatting noch op juiste invulling van de klantvraag. Een dienstenchequebedrijf kan dat even goed en op een kwaliteitsvolle manier.

Griet Coppé wil weten hoeveel van de huishoudhulpen bij Partena op tien jaar zijn doorgestroomd naar gezinsverzorgende. Of blijven ze binnen het takenpakket van poetshulp?

Joeri Staessen stelt dat de doorstroming naar verzorgende minimaal is. Daarin schuilt de grote uitdaging: om door te stromen naar een getuigschrift van verzorgende, moet men een tijdlang uit het arbeidscircuit stappen. Er is financiële ondersteuning tijdens de opleiding, maar de brug is groot. De ambitie om verzorgende te worden blijkt ook vaak een stap te ver. Doorstromen gebeurt vaker richting kassawerk, retail enzovoort. Ook weinig gekwalificeerde beroepsomgevingen. Bij wie graag poetst, is de passie voelbaar. Als ze dan bij bepaalde klanten weg moeten, omdat de klant te zorgbehoevend of te oud wordt, dan begrijpen ze dat moeilijk. Partena wil graag dat ze een blijvende meerwaarde vormen in die context.

Bart Van Malderen heeft bewust het voorbeeld van een zwaar dementerende aangehaald en weet dat er heel wat andere chronische aandoeningen zijn die minder belastend zijn voor de context. Hij is tevreden met de bevestiging dat dergelijke doorgedreven mantelzorgcontexten bestaan en dat het soms de uitdrukkelijke wens is van mensen, ongeacht wat men aankan.

Waar legt men de grens? Het lid hoort een pleidooi voor een uniek systeem, allesomvattend en met dienstencheques. De nood aan vraagsturing en antwoorden op maat ontkent niemand. Er wordt ook een mix aan dienstverlening aangeboden. Ook daarin moet men de limieten aftasten. Hoe ver kan men gaan in taakafplitsing en verknippen? Hoeveel mensen moeten er bij iemand over de vloer komen om de juiste mix te realiseren? Bart Van Malderen herinnert aan een bezoek aan een woonzorgcirkel in Denemarken met ambulante en residentiële dienstverlening. Daar lag de grens op zes of zeven interventies. Daarboven werd geopteerd voor de residentiële setting.

Vanuit werknemersoogpunt steekt dezelfde vraag over limieten de kop op. Iedereen in een dienstenchequessysteem stoppen met heel uiteenlopende profielen, doet volgens Bart Van Malderen toch nadenken over één systeem, één statuut en heel uiteenlopende taken. Is er geen fluïder systeem en complementariteit nodig?

Danielle Godderis-T'Jonck leest dat er ook gezinszorg is voor en na de bevalling. Jonge moeders kunnen met pre- of postnatale depressie kampen. Zijn die mensen daarvoor opgeleid? Kunnen ze detecteren dat zoiets speelt en wordt dat dan aan de arts gesignaleerd?

Joeri Staessen herhaalt dat zwaar zorgbehoevende contexten alleen kunnen in een thuissituatie als er ook een mantelzorgcontext is. Als Partena bij de intake merkt dat die er niet is, dan kan men ook niet starten. Rariteit daarbij is dat een mantelzorger alles mag doen, elke taak van de verzorgende, zorgkundige en verpleegkundige, behalve misschien een injectie. Voor de spreker is de sleutel op basis van de context te kunnen werken. Bij zwaar zorgbehoevende contexten

geldt steeds een multi-aanwezigheid van zorg en poetshulp. Een tweespalt is er waar een zorgcontext na verloop van tijd ontstaat en er alleen maar een poetvrouw is. De poetshulpen van Partena worden aangeleerd die behoefte te detecteren. In essentie is het van belang het onderscheid te maken tussen poetswerk en ander werk. Dat is een grote stap en verder gaat het om de juiste doorverwijzing.

Voor verzorgenden die in kraamzorgsituaties terechtkomen, wat één op twee van de nieuwe aanvragen betreft, zal Partena na een bevalling steeds een vroedvrouw meesturen. De verzorgende zelf krijgt bijkomende opleidingen, maar men vindt de medische opvolging belangrijk. Dat heft de problematiek op en er is een correcte detectie en doorverwijzing.

Mie Moerenhout antwoordt dat de Vlaamse Ouderenraad voor de aanvullende thuiszorg en voor de gezinszorgdiensten opteert voor een open systeem. Hoe dat precies in zijn werk moet gaan, is vooralsnog onduidelijk, maar er zijn mogelijkheden door de overdracht van bevoegdheden. De Vlaamse Ouderenraad is steeds bereid mee na te denken.

Inzake de scheiding van zorg- en poetscontext stelt de Vlaamse Ouderenraad zich de vraag of men ook in de dienstenchequeomgeving iedereen een opleiding zou kunnen geven om te kunnen signaleren en detecteren en het nodige begrip en ondersteuning te kunnen bieden. Dit zou een grote investering zijn voor de dienstenchequewerknemers die daar weinig of niet mee geconfronteerd worden.

Als Partena vooraf al een uitzuivering doet in het personeel, dan wordt er meer gericht ingezet. Er is echter voldoende ondersteuning nodig en de poetshulpen moeten ergens terechtkunnen om te vertellen wat ze hebben meegemaakt. Dan zijn er nog de intakegesprekken. Het vraagt heel wat meer omkadering. Dat zou dienstencheques heel wat duurder kunnen maken. De bedrijven zullen in elk geval meer kosten maken en de vraag is hoe dat op de klanten verhaald wordt. Er rijzen heel wat nieuwe vragen.

Mie Moerenhout haalt een voorbeeld aan: het komt frequent voor dat beginnend dementerenden iemand uit hun omgeving van diefstal beschuldigen. Hoe gaat iemand die van dementie niks afweet daarmee om? In bepaalde contexten is er meer tijd nodig om de situatie aan te pakken. Poetsen is tijdgebonden en moet snel gaan. Is er dan tijd om dat werk anders te organiseren en om de mens die daar rondloopt zichzelf te laten zijn? Of moet men daar breder inzetten? Die vragen leven bij de Vlaamse Ouderenraad. Men gaat er stevast uit van de persoon en het poetsen moet daarop geënt worden. Dat is ingaan op de vraag.

Wat betreft de doorstroming is het heel plausibel dat werknemers er niet altijd voor kiezen om in een zorgcontext terecht te komen. Soms groeien ze ernaartoe. Dat is heel individueel te evalueren.

Nathalie Sluyts stelt dat de Vlaamse Ouderenraad vasthoudt aan de afstemming van beide systemen. De afbakening is zo moeilijk dat het vrijwel onmogelijk is om helder te bepalen of er een zorgcontext is. Een been breken en immobiel zijn, creëert net zo goed een tijdelijke zorgcontext, maar dienstencheques kunnen daarop inspelen. Een volledige taakuitzuivering en scheiding van poetshulp en zorgtaken is niet realistisch. Voor zware zorgcontexten en chronische zorgbehoeften lijkt het aangewezen om in te zetten op een versterking van de erkende diensten.

Mie Moerenhout stipt nog aan dat het inzetten van verschillende mensen voor ouderen vaak tot problemen leidt. Ouderen vinden het niet altijd fijn dat er verscheidene mensen over de vloer komen. Denemarken heeft dat in bepaalde

situaties bij de thuiswonenden opgevangen door met een heel divers pakket aan huis te komen, die dan verzorgd worden door één persoon. Zo kan een vertrouwensband worden opgebouwd. Ouderen hebben daar behoefte aan. Ook eenzaamheid speelt als factor: zomaar gaan poetsen zonder meer kan niet.

De afbakening van wat zwaar zorgbehoevend inhoudt om uit te maken waar er eventueel een bredere dienstverlening blijvend moet worden ingezet, is moeilijk. De zorgsector moet daarover integraal kunnen meepraten, en ook de dienstenchequesector, om tot een goede afstemming te komen.

4. Uiteenzetting door Ilse Schepens, directeur Dienstverlening van het dienstenchequebedrijf PUUUR

4.1. Wie is PUUUR?

Ilse Schepens grijpt graag de kans om vanuit de praktijk aan te tonen dat dienstencheques passen in de zorgcontext. De dienstenchequesector en de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg zijn complementair. Een goede samenwerking garandeert een totaalpakket voor de klant.

PUUUR is een erkend dienstenchequebedrijf dat over heel Vlaanderen werkt en in 2005 van start ging als invoegbedrijf. Dat verklaart de grote nadruk op zorg en begeleiding van de huishoudhulpen. Het bedrijf heeft bijna 3000 huishoudhulpen in dienst, 100 medewerkers in de omkadering en ongeveer 18.000 klanten. De klanten willen een betere combinatie van werk en gezin of kunnen het huishouden niet langer alleen aan. Ongeveer 35 percent van de klanten is jonger dan 40 jaar, 35 percent zit tussen 40 en 65 jaar en zowat 30 percent is 65-plusser.

PUUUR maakt deel uit van een grotere groep: ONS, een netwerk van organisaties en verenigingen met een brede waaier aan dienstverlening die gezinnen in hun dagelijkse zorg wil ondersteunen en het welzijn wil bevorderen. KVLV, Landelijke Kinderopvang en Landelijke Thuiszorg maken samen met PUUUR deel uit van dat netwerk. PUUUR en Landelijke Thuiszorg werken nauw samen in zorgcontexten. Dat wil de spreekster vanuit het standpunt toelichten om aan te tonen dat dienstencheques kunnen in een zorgcontext. Het zijn twee verschillende juridische entiteiten, hebben een apart bestuur en management en ook andere erkenningen. PUUUR is een cvba en een dienstenchequebedrijf. Landelijke Thuiszorg heeft een vzw-structuur en is een erkende dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

PUUUR is ook aangesloten bij Federgon en houdt er een heldere kijk op dienstencheques op na. De regelgeving is duidelijk. Dienstencheques zijn er alleen voor uitvoering van huishoudelijke taken en niet voor zorgtaken, van persoonsverzorgende tot persoonsondersteunende taken. Dienstencheques kunnen volgens de regelgeving wel voor het uitvoeren van de toegelaten taken in een zorgcontext.

4.2. Voorwaarden om in een zorgcontext te werken

Huishoudelijke taken uitvoeren in een zorgcontext kan alleen als voldaan is aan een aantal voorwaarden die in de dagelijkse werking ingebakken zijn. In eerste instantie is dat een goede begeleiding en opvolging van de huishoudhulpen. Tweede voorwaarde is competent omkaderingspersoneel dat een goede match kan maken tussen klant en huishoudhulp. Derde voorwaarde is regelmatig overleg tussen de twee diensten en de laatste voorwaarde is solide afspraken over samenwerking en doorverwijzing.

4.2.1. *Goede begeleiding en opvolging van de huishoudhulp*

PUUUR wil het verschil maken met de vooropgestelde goede begeleiding van de huishoudhulpen. Ze krijgen allemaal een basisopleiding waarin standaard de huishoudelijke taken vermeld worden, wat niet mag – zoals tuinonderhoud en zorgtaken – en een duiding bij wat een zorgsituatie is en hoe die te signaleren aan de kantoormedewerkers. Ook over de samenwerking met de andere diensten worden ze ingelicht. Er is jaarlijks een permanente vorming waarin onder meer thema's worden aangekaart zoals werken in specifieke klantsituaties, bijvoorbeeld bij senioren.

4.2.2. *Competent omkaderingspersoneel*

Elk van de kantoren heeft minimum drie kantoormedewerkers die de begeleiding en opvolging van de huishoudhulp opnemen. De begeleiding gaat verder dan planning en administratie. Er moet regelmatig contact zijn met de huishoudhulp, die een vast aanspreekpunt heeft op kantoor voor vragen en problemen. Alles wordt zo snel gecapteerd.

De huishoudhulpen worden gericht geselecteerd aan de hand van diverse criteria: motivatie, ervaring, taakgerichtheid, relatiegerichtheid enzovoort. Ze moeten zelfstandig, nauwkeurig en ordelijk kunnen werken, maar ook klantgericht, communicatief vaardig en discreet zijn. Het zijn competenties die ze niet alleen nodig hebben in een gewoon gezin of een gezin met zorgcontext, maar ook in de verhouding met andere dienstverleners of verzorgden die binnen dezelfde gezinscontext werken. Een goede match tussen huishoudhulp en klant is essentieel. Elke klant heeft een vaste huishoudhulp. De kantoormedewerkers bevragen heel wat gegevens vooraf om te zorgen dat samenwerking op lange termijn mogelijk is. Op verzoek van de klant of waar men dat nodig acht, wordt een huisbezoek afgelegd. Er zijn ook geregeld tussentijdse klantencontacten. PUUUR besteedt derhalve ook de nodige tijd en zorg aan de klant om na te gaan welke behoeften die heeft, of deze door de eigen dienstverlening kan worden ingevuld dan wel doorverwijzing behoeven.

Doorverwijzingen voor huishoudelijke hulp vanwege gezinszorg of OCMW worden prioritair behandeld. Het profiel van het omkaderingspersoneel toont een relevante ervaring in de ruime sociale sector, zowel in het hoofdkantoor als in de regiokantoren.

4.2.3. *Regelmatig overleg*

Het overleg tussen het dienstenchequebedrijf en de dienst voor gezinszorg wordt tussen PUUUR en Landelijke Thuiszorg op verschillende niveaus gerealiseerd. Er is persoonlijk of telefonisch overleg tussen medewerkers in geval van doorverwijzingen of indien noodzakelijk. Jaarlijks worden ook twee regionale ontmoetingsmomenten georganiseerd, telkens met een inhoudelijk thema. Er nemen medewerkers van beide organisaties aan deel.

Er is ook gezamenlijke deelname aan zorgoverleg voor een specifieke klant. Een stuurgroep volgt alles op. Tussen beide partijen is er een samenwerkingsovereenkomst en een overtuiging dat men elkaar kan versterken en ondersteunen in de zorg voor een klant. Uitgangspunt blijft zorg op maat van de noden en behoeften van de klant. Essentieel voor PUUUR is dat de klant beslist. De klant zoekt een bekwaam persoon om taken uit te voeren, en bij een zorgvraag is dat iemand die daarin gespecialiseerd is. Voor zorgtaken doet PUUUR een beroep op een verzorgende en voor huishoudelijke taken op huishoudhulp en het systeem van dienstencheques.

Hoe werken PUUUR en Landelijke Thuiszorg samen? Wanneer wordt er doorverwezen? In het kader van de samenwerking zijn instrumenten ontwikkeld, zoals overzichtelijke schema's met de verschillende stappen en afspraken voor een doorverwijzer. Een voorbeeld hiervan laat zien hoe de doorverwijzing van PUUUR naar Landelijke Thuiszorg verloopt voor een klant. De vraag wordt in kantoor opgevangen en beoordeeld door een coördinator. Als die een zorgnood detecteert, verwijst hij door naar de zorgwijzer van Landelijke Thuiszorg. Die schakelt een regioverantwoordelijke in en dan gebeurt een sociaal onderzoek. Aan de hand van de bevindingen wordt dan de zorgvraag gepast ingevuld. Er zijn ook schema's voor nieuwe klanten en voor doorverwijzing in omgekeerde richting.

De medewerkers beschikken tevens over een leidraad voor de beoordeling van een zorgsituatie. Er wordt een aantal indicatoren gehanteerd. Wanneer is er sprake van zorg voor een persoon? Moet de klant geholpen worden bij toiletbezoek? Is er hulp nodig met eten? Is de persoon gedesoriënteerd? Naast die lijst is er nog een reeks knipperlichten die verhoogde waakzaamheid vragen. Daartoe behoort onder meer zelfverwaarlozing.

Zowel huishoudhulpen als kantoormedewerkers hebben bij PUUUR een belangrijke signaalfunctie. Algemeen kan men stellen dat er doorverwijzing is zodra er sprake is van taken met de klant. Dan veronderstelt men achterliggende doelstellingen die niet zonder meer als taak bestempeld kunnen worden. Taken voor de klant kunnen met dienstenchequemedewerkers.

4.3. Samenvattend

PUUUR neemt als dienstenchequebedrijf enkel huishoudelijke taken op, ervaart geen problemen met het werken binnen een zorgcontext en ziet niet in waarom verandering nodig is. Sleutels zijn een zeer goede match tussen huishoudhulp en klant, een goede begeleiding en opvolging van medewerkers en van de klantsituatie. Waar een zorgnood of -vraag gedetecteerd wordt, is er doorverwijzing naar Gezinszorg en aanvullende thuiszorg, thuisverpleging of andere diensten. Dankzij degelijke samenwerking op basis van goede afspraken kan de klant bogen op kwaliteitsgarantie voor zijn ondersteuning.

PUUUR vindt het vooral jammer dat het debat uitgaat van de vraag wie wat mag doen, in plaats van te zoeken hoe men krachten kan bundelen om de noden van de klant in te vullen. PUUUR wil liever uitgaan van een debat over de voorwaarden die het mogelijk maken om ook huishoudhulpen te blijven inzetten in een zorgcontext. Ook de vraag hoe optimale samenwerking gerealiseerd kan worden tussen erkende diensten voor gezinszorg, thuisverpleging en dies meer moet aan bod komen. Als het samenwerkingsvoorbeeld van PUUUR met gezinszorg veralgemeend kan worden, verwacht de spreker dat heel wat discussies vermeden worden, mits beide organisaties op voldoende ondersteuning door de overheid kunnen rekenen. Op die manier kan blijvend ingezet worden op omkadering, vorming en begeleiding van de medewerkers, en op de ontwikkeling van samenwerkingsmodellen.

5. Uiteenzetting door Johan De Muynck, CEO Zorgbedrijf Antwerpen

5.1. Zorgbedrijf Antwerpen

Johan De Muynck stipt aan dat het Zorgbedrijf Antwerpen een publieke organisatie is, enkel actief in de Antwerpse regio. Bijzonder is dat de organisatie elke vorm van dienstverlening aanbiedt: dienstencheques (niet louter poetswerk, maar ook vervoer), thuisverpleging, gezinszorg, assistentiewoningen (kopen en huren), en woonzorgcentra met dagverzorging, kortverblijf, nachtopvang en

residentieel verblijf. Met dat aanbod kan een totaaloplossing of een zorgpad geboden worden. Er wordt advies gegeven over wat de beste oplossing zou zijn, maar de klant blijft vrij kiezen. Er is evenwel nooit een concurrentieel nadeel. De maatschappelijk werkers zijn deels verkopers en kunnen gaan voor wat ze de beste oplossing achten. Ze hebben het hele gamma ter beschikking. In de thuiszorg zijn er ongeveer 5000 klanten per dag. Het totaal ligt voor het Zorgbedrijf Antwerpen op ongeveer 20.000 klanten per dag in alle sectoren.

5.2. Poetsen = poetsen

Poetshulp is overal hetzelfde en is locatieonafhankelijk. Wel van belang zijn aandachtspunten zoals wanneer en wat er moet gebeuren, hoe dat moet verlopen en waar grote verschillen op zitten. De spreker probeert maandelijks een halve dag mee op ronde te gaan en mee te werken. Hij merkt dat iedereen zijn eigen werkwijze heeft en stelt dat te respecteren. Tweeverdieners weten mogelijks niet hoe ramen te lappen. Zij verlangen wel dat het proper wordt gedaan. Soms krijgt hij een koffie aangeboden. Soms niet. Onmogelijk te zeggen wat het beste is.

5.3. Poetsen versus zorg

Poetsen is zorgen voor een propere leefomgeving, ongeacht bij wie. Gezinszorg gaat om zorg en ondersteuning voor persoon en gezin, en het gaat om taken die men niet meer zelf aankan en uitbesteedt. Het klopt niet dat kinderen niet voor hun ouders kunnen zorgen en dat burens niet voor elkaar kunnen zorgen, maar wat wel opgaat is dat burens die ongeveer dezelfde leeftijd hebben, niet meer alles voor elkaar kunnen doen. Mensen die dagelijks de Kennedytunnel door moeten, kunnen allicht niet elke dag bij hun ouders langs. Sommige mensen zorgen voor hun kleinkinderen en voor hun ouders. Mensen willen elkaar wel helpen, maar botsen soms op praktische bezwaren.

5.4. Verschillen tussen dienstencheques en aanvullende thuiszorg

Dienstenchequebedrijven, ongeacht of ze gelinkt zijn aan een dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg, bedienen een belangrijk en toenemend aantal zorgbehoevende klanten. Het takenpakket omvat instrumentele algemene dagelijkse levensverrichtingen, zoals inkopen doen, maaltijd bereiden, huishoudelijke taken enzovoort. Persoonsgerichte, psychosociale en pedagogische ondersteuning behoren niet tot het takenpakket van dienstencheques. De discussie tussen huishoudhulp en gezinshulp is derhalve zuiver en duidelijk.

5.5. Prijs voor de gebruiker

Gezinszorg, aanvullende thuiszorg en de dienstverlening met dienstencheques verschillen op een aantal punten: arbeidsvoorwaarden, prijs en dergelijke. Aanvullende thuiszorg kost gemiddeld 6,75 euro per uur en dat is meer dan gezinszorg. Het is ook afhankelijk van wie er een beroep op doet. Het kost ook meer dan dienstencheques. Het lijkt vanzelfsprekend om mensen dienstencheques aan te raden ter vervanging. Tenzij de aanvullende thuiszorg eigenlijk gezinszorg behelst waarvoor geen uren meer in contingent zijn. De spreker raadt aan om de aanvullende thuiszorg af te schaffen en hoopt dat die middelen dan in klassieke gezinszorg omgezet kunnen worden. Zijn pleidooi strekt er derhalve niet toe minder mensen te helpen maar om komaf te maken met het moratorium dat vooralsnog geldt op de uitbreiding van de gezinszorguren. Met de oprukkende vergrijzing en een jaarlijks toenemend aantal chronisch zieken houdt de spreker graag een warm pleidooi voor nieuwe groeimogelijkheden voor gezinszorg, toegepast voor wie het echt nodig heeft.

De aanvullende thuiszorg kost de facto nog bijna 24 euro aan de overheid. De dienstencheques kosten de overheid 15,80 euro. Voor gezinszorg kost een uur 31 euro, waarvan 5 of 6 euro door de klant wordt betaald en de rest door de overheid. Bij dienstencheques ligt dat anders. Het product is duurder, vooral voor de overheid en mag alleen gebruikt worden waar nodig. Al de rest, waar het zorgaspect niet speelt, kan met dienstencheques. In de dienstenchequesregeling is een aantal bijzondere gevallen opgenomen waardoor men een beroep kan doen op meer dienstenchequeprestaties: oudere gezinnen, personen met een beperking, zelfstandige moeders in kraamverlof enzovoort. De regelingen zijn evenwel onvoldoende bekend. Meer ruchtbaarheid daaraan geven lijkt aangewezen. Het kan een oplossing bieden bij afschaffing van de aanvullende thuiszorg.

5.6. Betaalbaarheid?

Het is niet altijd evident om de middelen steeds te moeten voorschieten om pas na enige tijd een terugbetaling te krijgen. Er zijn in die zin maatregelen te treffen door het dienstenchequebedrijf, of in combinatie met OCMW, middels een prefinancieringsportefeuille in een rotatiesysteem. Dat hoeft niet eens veel te kosten.

Bovendien kan een OCMW altijd deels tussenkomen voor wie het moeilijk heeft. OCMW's die absoluut willen vasthouden aan de traditionele poetshulp, spenderen veel geld om weinig mensen te helpen. Bijdragen om de dienstencheques betaalbaar te maken is beter dan vast te houden aan dat eigen systeem. Dat houdt niet in dat een OCMW geen dienstenchequeactiviteit mag organiseren. Dat is een andere, ideologische discussie.

5.7. Taakuitzuivering

Een doorgedreven taakuitzuivering van de verzorgende in de gezinszorg is aangewezen. Alle poetstaken horen met dienstencheques te gebeuren. De vraag is niet of in een zorgomgeving met dienstencheques mag worden gepoetst of gestreken. De vraag is of een zieke verzorgd mag worden als dienstencheque-activiteit. Het antwoord op de laatste vraag is negatief. Het debat moet zuiver worden gehouden.

Poetsen met dienstencheques is vaak een eerste stap in de richting van zorg. Het Zorgbedrijf Antwerpen merkt dat 40-jarigen gemakkelijk bereid zijn dienstencheques van hen aan te schaffen. Zij liggen er niet wakker van dat het Zorgbedrijf Antwerpen hoofdzakelijk ouderen bedient. Een 60-jarige vindt dat minder vanzelfsprekend, omdat hij zich dan oud voelt en dat als een stap naar zorg beschouwt. Zodra men 70 jaar gepasseerd is, vindt men het vooral goed om een instap te hebben. Dat is merkstrategie.

De medewerker met dienstencheques moet blijven poetsen en levert geen verzorgende activiteiten. Heel belangrijk is een functionele binding met gezinszorg en dergelijke. Of dat in één entiteit, een groepering of netwerk gebeurt, is irrelevant.

5.8. Gedifferentieerde gebruikerstoelage

Er moet worden nagedacht of een gedifferentieerde gebruikerstoelage bij dienstencheques kan. De aanvullende thuiszorg brengt immers de zorgbehoefte in rekening.

Tot slot haalt de spreker een persoonlijke ervaring aan. Zijn echtgenote vecht al anderhalf jaar tegen kanker. Het koppel had afgesproken om hulp in huis te

halen zodra het te veel zou worden. Hoewel de spreker blij is met de hulp van de (schoon)ouders, wil hij een heldere afbakening. Bovendien zijn ze emotioneel betrokken partij. Het is goed dat er externe hulp is.

Er was altijd al iemand die met dienstencheques poetst en strijkt. Intussen komt gezinszorg aan huis. Toen zijn echtgenote in het ziekenhuis was opgenomen, moest de gezinshulp de kinderen van school halen. Daaruit blijkt hoe moeilijk het is gezinszorg en dienstenchequeactiviteiten strikt te scheiden. De medewerkster van gezinszorg neemt het integrale huishouden op: kinderen ophalen, eten geven, was insteken of strijken. Poetsen blijft voor de poetshulp. Boodschappen worden online besteld, maar brood halen of wat broodbeleg kopen doet de gezinshulp als ze de kinderen van school haalt. Daar ligt die grens van gezinshulp, die dan ook huishoudelijke taken opneemt, en iemand die huishoudelijke taken doet, maar intussen ook wel eens aandacht besteedt aan de kinderen of de zieke echtgenote. Dat is duidelijk. Van de gezinszorg verwacht de spreker ook meer dan van de poetshulp. Het gaat om een andere vorm van kwaliteit.

Dienstenchequemedewerkers kunnen doorgroeien. Zorgbedrijf Antwerpen probeert mensen te laten doorstromen naar verzorgende in het rusthuis en in de thuisomgeving. De spreker gelooft in het potentieel van de dienstenchequemedewerkers maar stelt dat het onbetaalbaar en praktisch moeilijk te regelen zou zijn om hen allemaal in de mogelijkheid te stellen om een opleiding te volgen. Ook voor de betrokkenen zelf zou het ondoenbaar zijn omdat ze studeren moeten combineren met werken.

De lijn is in elk geval niet flinterdun, maar heel duidelijk. Ofwel is zorg het uitgangspunt en worden hier en daar enkele huishoudelijke taken uitgevoerd. Ofwel is huishouden het uitgangspunt, wat ook impliceert dat er aandacht moet zijn voor een zorgbehoevende klant. De spreker wil een strikte lijn en vraagt daarom de aanvullende thuiszorg af te schaffen. Dat schept ruimte voor extra ondersteuning voor gezinszorg. Er is de vergrijzing. Het aantal chronische zieken neemt toe. Van kinderen en kleinkinderen kan niet meer worden verwacht dat ze de volledige zorg voor hun (groot)ouders opnemen. Van hen wordt immers verwacht dat ze met tweeën uit gaan werken.

6. Uiteenzetting door Mieja Engelen, Thuiscompagnie

Mieja Engelen vertegenwoordigt geen organisaties, neemt liever geen standpunt in, maar is aanwezig vanuit een bekommernis. Ze werkt sinds een aantal jaren samen met de diensten gezinszorg in Limburg in het kader van het bestrijden van kinderarmoede. Het inzetten van verzorgenden kan een bijzondere en hoopvolle betekenis hebben in die strijd. Ze wil graag het perspectief armoedebestrijding meegenomen weten in de beslissingen over de diensten gezinszorg en aanverwanten. Het is als het ware een element in een armoedetoets. Beslissingen van de Vlaamse Regering hebben het welzijns- en gezondheidslandschap grondig veranderd. Om kwetsbare mensen niet aan hun lot over te laten, zijn ambulante basisvoorzieningen nodig die mensen aan huis, intensief en zeer breed kunnen ondersteunen.

Thuiscompagnie staat voor versterkend en verbindend werken. Het is geen organisatie maar een netwerk van diensten gezinszorg die samen een grote inspanning doen om gezinszorg toegankelijk te maken voor gezinnen in armoede met kinderen. Samenwerking met heel wat organisaties zorgt ervoor dat kwetsbare gezinnen uit de hele provincie een beroep kunnen doen op Thuiscompagnie, dat zelf een samenwerkingsverband is van zes private en twaalf openbare gezinszorgdiensten.

Het netwerk is gestart in 2011 met middelen van Limburg Sterk Merk en werd van daaruit gefinancierd tot eind 2013. Ondanks het wegvallen van die middelen bestaat het netwerk drie jaar later nog. Ook het enthousiasme is niet getaand. Het heeft zijn plaats verworven. Ondertussen volgen 140 verzorgenden uit al die verschillende diensten intervisie in dienstoverschrijdende groepen. In 2016 zijn er twee groepen voor basisvorming en negen intervisiegroepen. De provincie Limburg organiseert en betaalt de begeleiding van de intervisie en onderhoudt het netwerk. Vanaf 1 januari 2017 mag de provincie Limburg dat niet meer doen. Men hoopt dan ook dat Vlaanderen het initiatief gunstig gezind is en verder wil investeren.

Het gaat er niet om een Limburgs initiatief te redden. De vermaatschappelijking van de zorg vraagt ambulante basisvoorzieningen over heel Vlaanderen. Thuiszorg voor kwetsbare mensen is daarin een belangrijk en noodzakelijk element. Er wordt steeds vaker een beroep op gedaan en men verwacht er ook alsmäär meer van.

De initiële doelgroep van thuiszorg is sterk verruimd: behalve voor ouderen of mensen die door ziekte een aantal alledaagse handelingen niet meer zelf kunnen doen, wordt het intussen ook met succes ingeschakeld bij de ondersteuning van maatschappelijk kwetsbare mensen. Zij hebben zorg nodig, niet vanwege een medische problematiek, maar vanwege een sociale of psychische problematiek. Ze vinden te weinig of geen aansluiting bij de rest van de samenleving en hebben ondersteuning nodig om het huishouden te doen draaien. Hun hulpvraag gaat over ondersteuning en niet over medische zorg.

De betrokkenen slagen er door levensomstandigheden of kwetsuren niet meer in hun eigen huishouden te runnen of hebben het nooit geleerd. Het zijn mensen met een psychische kwetsbaarheid, een mentale beperking, een psychiatrische problematiek, en ook gezinnen in armoede met minderjarige kinderen. Ze zijn de verbinding met zichzelf, met hun omgeving en met de samenleving kwijtgeraakt. Thuiszorg kan een belangrijke herverbindende rol spelen, zoals Thuiscompagnie dat doet.

Thuiszorg krijgt een brede begeleidende opdracht. Een strikte taakuitzuivering met betrekking tot poetsen is in deze situaties wenselijk noch realistisch. Bezig zijn met onderhoudstaken maakt intrinsiek deel uit van een begeleiding die moet uitmonden in het opnieuw greep krijgen op het eigen leven.

Waarover gaat het dan, die onderhoudstaken? De verzorgende in de gezinnen doet veel meer dan alleen poetsen. Tegelijk kan het proces dat beoogd wordt niet opstarten als de huishoudelijke taken ervan worden uitgesloten. Het doen draaien van het huishouden biedt mensen echte ondersteuning en verhoogt de levenskwaliteit. Samen huishoudelijke taken uitvoeren, laat toe dat mensen zelf kleine succesvolle stappen zetten en de controle terugkrijgen.

Zo staan verzorgenden arme gezinnen bij in het kader van Thuiscompagnie. Poetsen bij Thuiscompagnie is veel meer dan poetsen. Een verzorgende die bij een familie aan huis komt, vraagt waaraan het gezin die dag graag wil werken, en maakt zo het participatieproces concreet. Er wordt dialooggestuurd gewerkt. De taken worden echter niet overgenomen en men doet niet alles alleen, maar wel samen met het gezin. Dat bevestigt de werkrelatie.

De verzorgende denkt derhalve samen met de betrokkenen na over wat er moet gebeuren en leert hen zo keuzes te maken, en kritisch te bekijken wat daarvoor nodig is. Ze leren ook planmatig werken door uit te zoeken hoe ze aan iets kunnen beginnen. Ze gaan samen op zoek naar wat voor het gezin goed werkt, en wat niet. De verzorgende kan praktijkgerichte tips geven. Dat laat toe een

andere aanpak te proberen en weer grip op de situatie te krijgen. Uiteindelijk is het de bedoeling dat het gezin weer alleen verder kan, vanuit een verhoogde autonomie.

De inzet van de thuiszorg moet een versterkend proces tot stand brengen met als doel te zorgen dat mensen zich beter in hun vel voelen omdat ze weer vat krijgen op het eigen leven. Thuiszorg is derhalve een heel nabije vorm van ondersteuning.

Achter het inzetten van thuiszorg vanuit het oogpunt van vermaatschappelijking van de zorg, zit een zorginhoudelijke logica: verzorgenden mogen op alle levensdomeinen ondersteunen en zo intensief als nodig. Die breedheid en die intensiteit zijn noodzakelijk om ook kwetsbare mensen deel te laten uitmaken van de samenleving. Dat moet de argumentatie zijn om thuiszorg in te schakelen en niet te denken vanuit een besparingslogica.

Er zijn voorwaarden voor die verbindende rol van thuiszorg ten aanzien van kwetsbare mensen en dat vergt wel wat van thuiszorgdiensten die de uitdaging aangaan. De ruimere invulling van thuiszorg vraagt een profiel met specifieke competenties. Meer investeringen in vorming en training in functie van het versterkend en verbindend werken is nodig voor de verzorgenden in sociaal kwetsbare gezinnen. Zij moeten in hun organisaties ondersteuning vinden om te reflecteren over wat een passende zorg en begeleiding is. De thuiszorgdiensten moeten een visie op maatschappelijke kwetsbaarheid ontwikkelen, alert zijn om die te herkennen – de BEL- en KATZ-schalen zijn te beperkt – bereid zijn om telkens opnieuw op zoek te gaan naar de meest passende ondersteuning en alle personeelsleden motiveren om die visie uit te dragen en toe te passen.

Thuiszorg vervangt geen specialistische zorg of hulpverlening, maar moet wel te allen tijde met specialisten en hulpverleners in dialoog kunnen gaan en ondersteuning en advies kunnen vragen. Die garantie is nog onvoldoende. Die specialisten en hulpverleners moeten meteen ook de meerwaarde van de thuiszorg zien en de deskundigheid van de verzorgenden erkennen, wat ook niet gegarandeerd is.

Minder stress in gezinnen verhoogt de ontwikkelingskansen van kinderen. De inzet van verzorgenden in arme gezinnen werkt daaraan: stress verminderen. Dat is de essentie van Thuiscompagnie: Thuiscompagnie vergezelt, verbindt en versterkt. Stress in arme gezinnen bestaat en is vooral schadelijk waar mensen het gevoel hebben dat ze de greep op het leven kwijt zijn. Wat ze ook doen, ze slagen er niet in hun doelen te bereiken en hulpverlening wordt al te vaak beschouwd als de zoveelste die komt zeggen hoe ze het moeten doen. Er is onmacht en een gevoel van uitsluiting.

Het grote voordeel van Thuiscompagnie is het concrete en tastbare resultaat. Het blijft niet bij praten over wat men zou moeten doen. De verzorgende neemt niet over, maar doet het samen met betrokkenen. De gezinnen ervaren dat als echt ondersteunend: er verandert iets zichtbaar betekenisvol in positieve zin. Het voelt prettiger en de levenskwaliteit verhoogt. De armoede verdwijnt niet maar mensen krijgen weer grip. Verzorgenden nemen samen met de gezinsleden huishoudelijke taken op. Het gezin gaat weer draaien.

Verzorgenden zijn van nature doeners en worden zo opgeleid. Ze zijn het gewoon beoordeeld te worden op basis van criteria zoals hygiëne en de snelheid van werken. Thuiscompagnie hanteert andere maatstaven. Om een betekenisvolle ondersteuning te realiseren, moeten mensen het gevoel behouden baas te zijn in eigen huis. Daarom gaat er veel tijd naar dialoog. Praten is een deel van de opdracht. Bovendien moeten verzorgenden met andere ogen leren kijken en niet

hun normen voor waar nemen. "Wat is proper?" wordt "Wat is proper voor dit gezin?". De verzorgende creëert mee het klimaat waarin het gezin zich goed voelt. Ouders in armoede hebben, net als andere, het beste met hun kinderen voor.

Gezinszorg kan veel betekenen voor de ontwikkelingskansen van kinderen als we de drempels kunnen opheffen. De kostprijs van gezinszorg (de eigen bijdrage van de gezinnen) verhindert sommige gezinnen met Thuiscompagnie te starten of ermee door te gaan. De eigen bijdrage kan wel gefinancierd worden door het fonds sociaal culturele participatie van het OCMW. Maar dat is niet voor elk gezin een oplossing. Administratieve vereenvoudiging mag er niet toe leiden dat de kostprijs voor arme gezinnen weer uitsluiting betekent.

Voldoende plaatsen binnen gezinszorg zijn ook van belang. Er mag geen concurrentie zijn tussen zorgbehoevende groepen. Het is voor organisaties ethisch zeer moeilijk om te beslissen naar wie de hulp gaat.

De subsidieregels voor de diensten gezinszorg stimuleren niet om de dienstverlening open te stellen voor die kwetsbare gezinnen. Diensten gezinszorg ontvangen meer geld voor kortdurende hulp aan huis. Ondersteuning van arme gezinnen is evenwel een langdurig proces van intensieve hulp. Diensten krijgen minder middelen terwijl het ondersteunen van deze mensen meer van de verzorgden vraagt, meer inzet van de organisatie qua omkadering, vorming en intervisie, tijd voor intake en opvolging, meer problemen binnenhaalt en vaak ook nog tot betalingsachterstanden leidt.

Tegenover de knelpunten staat de voldoening van de verzorgenden en de overtuiging bij de diensten gezinszorg dat er een maatschappelijke opdracht is om gezinnen in armoede te ondersteunen. De verzorgenden van Thuiscompagnie doen wonderen. Dat blijkt ook uit het wetenschappelijk onderzoek op vraag van de Vlaamse Regering, dat door het kenniscentrum van het Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen werd opgezet.

Thuiszorg kan een krachtig middel zijn in de strijd tegen kinderarmoede, mits men zorgt voor voldoende vorming, ondersteuning en feedback van de verzorgenden. Thuiszorg verdient een kader binnen een afgestemde hulpverlening: het betekent dat andere actoren in de welzijnssector meer respect opbrengen voor de inbreng en de mogelijkheden van de thuiszorg en de verzorgden.

Thuiscompagnie rekent erop dat er geen maatregelen komen waardoor de drempel naar thuiszorg voor kwetsbare mensen verhoogt. Thuiscompagnie vraagt om mee te waken over het continueren van het netwerk dat de strijd aanbindt tegen de kinderarmoede vanuit Vlaanderen zodat het ook van Vlaanderen de mogelijkheden krijgt om zich verder te ontwikkelen.

7. Vragen van de leden

Martine Taelman dankt de heer De Mynck voor de duidelijkheid, mede door zijn eigen wedervaren te delen. Het lid erkent graag dat gezinszorg onontbeerlijk en waardevol is. Het is duidelijk dat poetshulp en huishoudhulp iets anders inhouden dan gezinszorg, en dat de aanvullende thuiszorg, waar de taken ook nog verzorgend kunnen zijn, overbodige verwarring scheidt.

Elke Van den Brandt stelt dat de laatste toelichting thuiszorg heel anders positioneert dan in de klassieke formule. Er wordt aan begeleiding gedaan en aan autonomie gewerkt. Moet er een aparte categorie zijn voor mensen die dergelijke

zorg bieden? Het lid wil niet pleiten voor meer en nieuwe categorieën, maar qua opleiding en kunnen verwacht men toch een hoger profiel.

Er zijn diverse modellen mogelijk: alle taken binnen één netwerk, zoals het Zorgbedrijf Antwerpen, of samenwerking. Dat laatste biedt het voordeel van transparantie ten aanzien van de klant. Hoe kan het Zorgbedrijf Antwerpen transparantie garanderen? Mensen willen weten wie ze in huis hebben en welk profiel die hebben. Vormt dat een probleem?

De vrije keuze van de oudere is heel belangrijk. Wordt soms gevraagd om met andere partners samen te werken? Of extern? Soms hebben mensen referenties van iemand of kennen ze de huishoudhulp van de bureaus die bij een andere dienstenchequeonderneming aangesloten is.

De financiering moet herbekeken worden, zo luidt het. De klassieke verdeling van urencontingenten wil men opheffen. Wat is de visie van de sprekers ter zake?

Thuiscompagnie werkt met heel veel partners samen. Dat vraagt om efficiëntie. Vaak is transporttijd een punt en allicht is er mogelijkheid tot wijkgerichte samenwerking. Waar ziet men efficiëntiewinsten?

Griet Coppé vindt het vooral frappant dat PUUUR kiest voor samenwerking en het Zorgbedrijf Antwerpen opteert voor afschaffing van de aanvullende thuiszorg. PUUUR werkt heel nauw samen met Landelijke Thuiszorg en er wordt doorverwezen. Is er nooit een wachtlijst? Kan Landelijke Thuiszorg altijd leveren, ook als er doorgeschoven wordt van dienstencheques?

Hoeveel tachtigplussers doen een beroep op dienstencheques?

Er is tussen PUUUR met dienstencheques en de thuiszorgorganisatie een formeel samenwerkingsverband, begrijpt *Jan Bertels*. Er wordt doorverwezen, los van de regierol van de klant. Conflicteert dat?

De heer De Muynck wil de aanvullende thuiszorg afschaffen om de vrijgekomen middelen te herverdelen ten behoeve van gezinszorg. Maakt de aanvullende thuiszorg het onmogelijk die strikte scheidingslijn tussen poetswerk en gezinszorg te trekken?

Van mevrouw Engelen, die aan thuiszorg een andere insteek geeft vanuit het oogpunt van kansarmoede, leert het lid dat daar een ander profiel nodig is. Vraagt dat ook om een ander subsidiëeringsmechanisme? Is dat de vraag, met als resultaat dat er een categorie bijkomt?

Ingrid Lieten stipt aan dat voor vele ouderen die in een zorgsituatie terechtkomen ook medische opvolging cruciaal is. Er is een bekommernis over hoe dat in de thuisomgeving opgevangen wordt. Hoe legt het Zorgbedrijf Antwerpen die contacten en hoe wordt dat ingevuld?

Ilse Schepens legt uit dat bij PUUUR en Landelijke Thuiszorg bij aanvang van de hulp, in de klantenmappen al de informatie over het aanbod meegegeven wordt. Er is een gemeenschappelijke flyer in de maak waarin vooral de verschillen tussen beide organisaties beklemtoond zullen worden. Dat maakt het voor de klanten heel transparant. Ouderen blijken niet steeds het systeem van dienstencheques te begrijpen. Er is voor de aanvraag meer ondersteuning nodig.

Doorverwijzing gebeurt ook niet alleen naar Landelijke Thuiszorg. Men blijft niet in het eigen netwerk en verwijst ook door naar OCMW's of andere diensten. Landelijke Thuiszorg is ook niet in alle regio's actief.

Elke doorverwijzing wordt eerst met de klant doorgepraat. Na captatie van de vraag door de huishoudhulp, wordt dat doorgegeven aan het kantoor, waarna de coördinator de klant op de hoogte brengt. Er wordt gepraat over de taken die men vanuit dienstencheques niet kan opnemen. Het staat de klant vrij om te laten doorverwijzen of niet.

In de praktijk gebeurt het dat een klant doorverwijzing blijft afwijzen, maar wel vraagt om naast huishoudelijke taken ook bepaalde andere zaken te doen, zoals telkens een halfuur wandelen met een ouder. Dat weigert men.

Bij een 300-tal klanten is zowel een huishoudhulp als een verzorgende aan het werk.

Johan De Muynck zegt dat het begeleiden naar autonomie geen hogere opleiding vergt, maar mogelijk gaat het wel om andere persoonlijkheidstypes. Sommige mensen halen er voldoening uit om mensen vooruit te helpen en anderen door een traject met mensen af te leggen als ze minder zelfstandig worden. De medewerkers van de jeugdzorg in het Zorgbedrijf Antwerpen hebben vaak dezelfde opleiding als verzorgenden, maar geven er de voorkeur aan om met jongeren te werken. Soms gebeurt er ook een switch in wat men graag doet en waar men energie uit haalt.

Er zijn weinig problemen met de transparantie voor klanten. Het Zorgbedrijf Antwerpen gaat steeds uit van de vrije keuze van de klant. Aangezien alles mogelijk is, is er geen gevaar om tijd te steken in een potentiële klant die uiteindelijk geen diensten afneemt. Het is een voordeel dat alles onder één dak zit. De maatschappelijk werker is een verkoper en wordt daar ook op getaxeerd.

Een klant ligt er niet wakker van met welk systeem zijn hulpvraag wordt beantwoord. Steeds meer klanten schakelen over op elektronische dienstencheques die het Zorgbedrijf Antwerpen zelf beheert. De klant krijgt een factuur. Wat hem echt aanbelangt en interesseert is wat hij uit eigen zak moet betalen. Het is alleen zaak van de ideale mix te vinden en via derdebetalersregeling te regelen. Het Zorgbedrijf Antwerpen regelt alles in één factuur.

Het is geen probleem dat mensen zelf hulp van een andere organisatie vragen of wensen. Het Zorgbedrijf Antwerpen raadt steeds aan de reeds bestaande hulp te behouden. Verhuizen is een hele verandering en daarom is het goed dat de poetshulp die men al lang kent, mee kan. Het is een verandering minder en verhoogt de kansen op succes van het deel dat het Zorgbedrijf Antwerpen aanbiedt. Als er problemen rijzen, informeert het Zorgbedrijf Antwerpen wat het kan betekenen. Zelfs commercieel is het derhalve een verstandige zet.

Op twee aspecten is men scherp. Wie vervoer wil met dienstencheques moet dat doen met elektronische dienstencheques van het Zorgbedrijf Antwerpen. Zo is men door de praktijk gedwongen om alle andere dienstenchequeactiviteiten daar af te nemen. Het moet om controle op misbruik mogelijk te maken.

In sommige gevallen stoten organisaties, en in het bijzonder dienstenchequebedrijven, onaantrekkelijke zaken af om die door te sturen naar het Zorgbedrijf Antwerpen, terwijl ze de krenten voor zichzelf houden. Ze behouden wondzorg en vragen het Zorgbedrijf Antwerpen oogdruppels toe te dienen. Dat is financieel niet interessant voor het Zorgbedrijf Antwerpen en onaangenaam voor het personeel. Een job moet boeiend blijven.

Na de afschaffing van de aanvullende thuiszorg hoeft de financiering van de dienstencheques en gezinszorg niet herbekeken te worden. Dan is er immers duidelijkheid. Er dient in dat geval wel een regeling te worden getroffen zodat

bepaalde mensen meer dienstencheques kunnen aanschaffen dan thans is toegestaan. Mogelijks moet voor hen een financiële compensatie gezocht worden.

Johan De Muynck pleit niet voor een open budget voor gezinszorg, maar wel om het contingent per regio of arrondissement en niet op organisatieniveau te beperken. Op de markt komen met gezinszorg mag alleen met een erkenning. Daarop moet in zware sancties worden voorzien en ernstige kwaliteitseisen. Dan komt er meer keuze voor de klant. Van alle klantvragen kan het Zorgbedrijf Antwerpen er een vierde niet helpen. In Antwerpen zijn er organisaties die uren over hebben.

Johan De Muynck pleit ervoor het contingent enigszins te bevroren. Competitie in de zorgsector kan zinvol zijn. Zorg op een hoger niveau dan de organisatie brengen, met erkenningen werken en dan de markt laten spelen. Zware kwaliteitseisen en beperking op wat nodig is. Dat levert een duidelijk onderscheid tussen gezinszorg en huishoudhulp. Er kunnen kleinere gebieden afgebakend worden van 10.000 tot 15.000 inwoners en dan tenderen. Zo krijgt een actor in een gebied drie jaar om er de gezinszorg te organiseren. Dan is er competitie tussen de organisaties om dat gebied vast te houden. De hoogste kost in de gezinszorg is de verplaatsing. Dat verminderen maakt ruimte vrij voor de klant. Ideaal is een goede combinatie vinden van competitie en bescherming inzake besteding van middelen en kwaliteit. Nadeel is dat de klant niet kan kiezen wie de hulp levert.

Er zijn in Antwerpen dienstenchequebedrijven met wachtlijsten en organisaties die hun uren niet benutten.

Niet afschaffen van de aanvullende thuiszorg laat de verwarring bestaan over de afbakening van gezinszorg en huishoudelijke hulp. Hij refereert aan zijn eerder betoog. Na het eten wat vuil bijeenvegen is niet hetzelfde als eenmaal per week het huis grondig schoonmaken.

Voor Antwerpen is er een probleem met de medische opvolging. Er moet respect zijn voor competitie en vrije keuze. Het is niet evident om met de ziekenhuizen af te spreken. Dat zou ertoe kunnen leiden dat de klant geen vrije keuze heeft. Wie nog geen hulp heeft, kan bezwaarlijk als bevoorrechte partner beschouwd worden. Wie al hulp heeft, dan weer wel. De sociale diensten kunnen dan met elkaar overleggen. Er moet een duidelijke opdracht zijn.

Als die er is, kunnen zaken opgelost worden. Thuis technologie lijkt een oplossing voor scherpe monitoring. Er moet daarbij aandacht gaan naar privacy. Over wat wel en niet kan, moet overleg gepleegd worden. Voor chronische zorg kan zowat alles opgelost worden door een combinatie met thuiszorgtechnologie. Ook dan nog pleit hij ervoor de aanvullende thuiszorg eruit te lichten omdat heel duidelijk is welke rol de zorgverlener speelt. Een mantelzorger mag zijn eigen oma pilletjes toedienen, maar zodra die persoon bij iemand anders komt vanuit het Zorgbedrijf Antwerpen mag die geen pilletjes meer klaarzetten. Een gezinshelpster moet dat kunnen. Dat kan duidelijker gesteld worden door de cesuur tussen huishouden en zorg. Er zijn mogelijkheden, maar de rollen moeten afgebakend worden.

Medische zorg en opvolging liggen moeilijk omdat ze een andere mentaliteit vereisen van onder meer ziekenhuizen. De financiering van artsen speelt ook: als die centen verliezen omdat iemand thuis wordt geholpen, dan willen die niet dat de persoon in kwestie thuis verzorgd wordt.

Mieja Engelen stelt dat Thuiscompagnie op pad is gegaan met de verzorgenden van de gezinszorgdiensten. Ze kregen extra basisvorming over armoede, hoe

ermee om te gaan en hoe de dialoog op te starten. De opmerking over de nodige persoonlijkheidskenmerken volgt de spreekster: objectiviteit, uitstel van oordeel, bereidheid tot dialoog enzovoort.

De verzorgenden zijn vrijwillig in het project gestapt. Ze waren vrij al hadden de organisaties hen wel geselecteerd. Wie in kwetsbare gezinnen werkt, doet dat niet voltijds. Dat is te zwaar. Ze volgen elk één gezin en voor het overige nemen ze gewone taken op. De doelgroep is niet dermate groot dat iedereen moet worden ingeschakeld.

Wel cruciaal is de omkadering van de bewuste verzorgenden, die een trap hoger moet liggen dan voor de andere verzorgende taken. Ze moeten voortdurend de afweging maken wat passend is voor het gezin om hen te helpen op weg naar autonomie. In kwetsbare gezinnen werken, betekent dat men niet zelden omgeven is door een negatieve spiraal. Positief kijken, is dan belangrijk. De organisatie moet voor die omkadering en coaching zorgen. Naast basisvorming blijft men investeren in intervisie. Die is dienstoverstijgend en verloopt tussen verzorgenden die in arme gezinnen werken. Er gebeurt ervaringsuitwisseling en er is een ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting bij betrokken. Zo diepgaand ingaan op gezinssituaties kan niet als alle verzorgenden, ook degenen die niet in een kwetsbaar gezin werken, samen zitten.

De bewegingsruimte die de verzorgenden krijgen binnen de organisatie is cruciaal. Er zijn geen pasklare oplossingen voor arme gezinnen. De zelfreflectie en het doordenken moeten worden toegelaten door de organisatie.

De kwetsbare gezinnen worden ook nog gevolgd door de leidinggevenden. Er gaat ook meer tijd naar de intake.

De Thuiscompagnie is een netwerk. De spreekster heeft geen inzage in de financiële rekeningen. Bij aanvang van het project was men van plan met een ploeg van vijf tot tien mensen te werken, die speciaal zouden worden opgeleid en rondgestuurd in Limburg. Men zag daarvan af vanwege de kosten en de talrijke verplaatsingen. Vervolgens is aan de organisaties gevraagd een deel van de provincie Limburg voor hun rekening te nemen. Dat bood integrale dekking. Intussen zijn in elke organisatie voldoende verzorgenden om regionaal ingezet te worden.

Mieja Engelen stelt vast dat organisaties niet beloond worden als ze met kwetsbare groepen in zee gaan. Het vergt energie, een financiële inspanning en vorming, vrijstelling van verzorgenden voor intervisie enzovoort. Het is betreurenswaardig dat er geen extra beloning is.

Johan De Muynck stelt dat bij hem de interne regel geldt dat hoogstens één derde van de klanten van elke medewerker in dezelfde specifieke hulpsituatie mag verkeren, en dat om burn-out te voorkomen. Het is belangrijk dat er nog een andere bron van satisfactie is. Het vergt een ander soort energie en inzet. Om meer mensen met een specifiek zorgbeeld te kunnen helpen, moet het Zorgbedrijf Antwerpen ook groeien op het segment van de middenklasse. Enkel bedienen in één segment, houdt niemand vol. Het is in se geen centenkwestie.

Peter Persyn dankt de heer De Muynck voor zijn getuigenis en zijn vrijmoedigheid om voor te stellen de aanvullende thuiszorg te schrappen. Sluit dat aan bij het voorstel van de heer Staessen om de zuivere poetshulp in te kantelen bij de dienstencheques? De initiële vraag van de hoorzittingen is immers of poetshulp verantwoord is bij zorgbehoevenden.

Bart Van Malderen heeft begrepen dat er een streven is naar strakke taakafsplitting. De heer De Muynck daarentegen oppert dat wie gezinszorg doet ook een aantal huishoudelijke taken opneemt. Dat wringt.

Johan De Muynck vindt dat de poetshulp naar de dienstenchequesector moet gaan, maar de historiek moet worden gerespecteerd. Toen de dienstencheque op federaal niveau beheerd werd, was het de verdienste van Vlaanderen dat de aanvullende thuiszorg in het leven is geroepen. Men moet alleen van de nieuwe situatie profiteren om over de structuur na te denken.

De discussie over poetsen in een zorgsituatie is een andere discussie dan de vraag of een poetshulp ook aan zorg mag doen. Eenmaal per week een huis grondig schoonmaken is werk voor een dienstenchequeonderneming. Dat is geen aanvullende thuiszorg. In een woonzorgcentrum poetsen poetsvrouwen. Maar dat sluit niet uit dat een verpleegkundige daar ook de vloer moet kunnen schoonmaken als iemand heeft gemorst. Daar zit die scherpe lijn. Waarom zou een gezinshulp die een kwartier moet wachten, niet even iets strijken? Dat doorbreekt ook stiltes en biedt soms ruimte voor gesprek. Hetzelfde gebeurt wanneer een verpleegkundige in een woonzorgcentrum even tussendoor het bed van een bewoner opmaakt. Dat is anders dan opleggen dat verpleegkundigen er alle bedden moeten opmaken. De aanvullende thuiszorg afschaffen, maakt komaf met de grijze zone.

Bart VAN MALDEREN,
voorzitter

Cindy FRANSSEN
Peter PERSYN,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
adl	activiteiten van het dagelijks leven
btk	bijzonder tijdelijk kader
cao	collectieve arbeidsovereenkomst
cvba	coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid
DAC	derde arbeidscircuit
Federgon	Federatie van Partners voor Werk
gesco	gesubsidieerde contractueel
hr	human resources
ICT	informatie- en communicatietechnologie
KVLV	Katholiek Vormingswerk van Landelijke Vrouwen
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
SAR WGG	Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijn, Gezondheids- en Gezinsbeleid
SERV	Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
SINE	sociale inschakelingseconomie
VESOC	Vlaams Economisch Sociaal Overlegcomité
VVDG	Vereniging van diensten voor gezinszorg
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten