



Vlaams
Parlement

ingediend op **707** (2015-2016) – Nr. 2
18 maart 2016 (2015-2016)

Verslag van het verzoekschrift

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

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.

Documenten in het dossier:

707 (2015-2016) – Nr. 1: Verslag van de hoorzittingen

INHOUD

I. Procedure	4
II. Inhoud van het verzoekschrift	4
III. Hoorzitting van 20 oktober 2015 met de eerste verzoeker	4
1. Uiteenzetting door Bart Vannetelbosch, nationaal secretaris, ACV Voeding en Diensten, en Angie Vijlders, Familiehulp	4
1.1. Waarover gaat het?.....	4
1.2. Cijfers	5
1.3. Geschiedenis	5
1.4. Een ongelijke strijd	6
1.5. Poetsdiensten bieden meerwaarde	6
1.6. Vijf jaar vage beloften	6
1.7. We staan er niet alleen voor.....	7
1.8. Concrete maatregelen nodig.....	7
1.9. En de dienstencheques?.....	7
2. Vragen van de leden	8
IV. Bespreking van 15 maart 2016.....	12
V. Conclusie.....	13
Gebruikte afkortingen	14

I. Procedure

Op 13 juli 2015 diende Bart Vannetelbosch een verzoekschrift in over de problematiek van de dienstencheques en de poetsdiensten van de diensten voor gezinszorg (verzoekschrift nr. 18 (2014-2015)).

Dit verzoekschrift werd ontvankelijk verklaard op 22 juli 2015 en voor verdere behandeling verwezen naar de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Het betreft een collectief verzoekschrift dat over de vereiste 15.000 handtekeningen beschikt.

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin hoorde op 20 oktober 2015 Bart Vannetelbosch, bijgestaan door Angie Vijlders.

Na afloop van deze hoorzitting besliste de commissie bijkomende hoorzittingen te organiseren over deze problematiek. Deze vonden plaats op 13 januari 2016 en op 3 februari 2016. Het verslag van deze twee hoorzittingen is gepubliceerd als *Parl.St.* VI.Parl. 2015-16, nr. 707/1.

Op 15 maart 2016 werd het verzoekschrift nogmaals aan de agenda van de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin toegevoegd.

II. Inhoud van het verzoekschrift

Verzoeker vraagt een debat ten gronde over hoe gezinszorg en aanvullende thuiszorg enerzijds en de dienstencheques anderzijds zich tot elkaar verhouden, hoe ze kunnen worden afgebakend, en dat ter zake een beleid wordt ontwikkeld. Verzoeker is tegen het inzetten van dienstenchequeondernemingen bij zorgbehoevende mensen, en vraagt dat de Vlaamse Regering blijft investeren in de poetsdiensten van de gezinszorg.

III. Hoorzitting van 20 oktober 2015 met de eerste verzoeker

1. Uiteenzetting door Bart Vannetelbosch, nationaal secretaris, ACV Voeding en Diensten, en Angie Vijlders, Familiehulp

De heer Bart Vannetelbosch: Het verzoekschrift is inmiddels meer dan 19.000 keer ondertekend. De handtekeningen blijven binnenkomen. Het is de bedoeling om de campagne 'Red de poetsdiensten' toe te lichten en om nuance te brengen in het soms beladen debat door achter de schermen en de cijfers te kijken. Mevrouw Vijlders zal daarom vanuit haar persoonlijke ervaring getuigen.

1.1. Waarover gaat het?

Wanneer het over poetsdiensten gaat, luidt de stereotiepe reactie vaak dat poetsen toch poetsen is: "Poetsen bij een zorgbehoevende en dementerende bejaarde, bij een persoon met een handicap of bij tweeverdieners? Iedereen kan poetsen."

Poetsen in een zorgsituatie bij mensen met moeilijkheden vraagt echter een andere aanpak. Die mensen hebben niet alleen een schoongemaakt huis nodig. Ze hebben ook morele en psychologische ondersteuning nodig. Het vergt ook meer van de huishoudhulp zelf. Ze worden geconfronteerd met zieken of dementerende bejaarden, moeten weten hoe ze daarmee moeten omspringen en ergens op verhaal kunnen komen. Ze hebben een dienst nodig waar ze terecht kunnen wanneer ze met een moeilijke situatie geconfronteerd worden. Het

zijn zaken die geen plaats hebben in de dienstenchequesector omdat die sector daarvoor, in tegenstelling tot de poetsdiensten, niet georganiseerd is.

Dienstencheques worden helaas steeds vaker gebruikt in zorgsituaties. Er is sprake van branchevervaging, wat niet goed is. Een afbakening tussen dienstencheques en poetsdiensten is nodig. Dat zorgt voor duidelijkheid voor het personeel. Wie in een zorgsituatie wil werken, moet daar bewust voor kiezen. Wie daarvoor kiest, moet voorbereid en opgeleid worden. Afbakening is ook goed voor de gebruikers. Dienstencheques zijn perfect om te poetsen bij valide mensen. De sector is echter onvoldoende uitgerust en omkaderd om te poetsen bij zwaar zorgbehoevenden.

1.2. Cijfers

De dienstenchequesector voelt zich ten onrechte bedreigd. In Vlaanderen telt de dienstenchequesector 90.000 medewerkers. Daartegenover staan 3300 tot 3500 medewerkers van poetsdiensten. Wie ook het aantal uren en het totaalbudget in rekening brengt, moet concluderen dat de poetsdiensten maar minimaal zijn tegenover de dienstenchequesector.

Achtentwintig percent van de gebruikers van dienstencheques is ouder dan 65 jaar. Twaalf percent is ouder dan 80 jaar. Wij pleiten er niet voor dienstencheques niet langer in te zetten bij mensen ouder dan 65 jaar. Onder de 80-plussers zijn er echter heel wat zorgbehoevenden. Voor deze doelgroep is de dienstencheque niet het meest geschikte middel, maar wel de poetsdienst van de gezinszorg.

1.3. Geschiedenis

De poetsdiensten zijn ontstaan als DAC-project. De vakbonden hebben er indertijd voor geijverd die medewerkers een vast contract te bezorgen. Elk jaar rees de vraag of de bevoegde minister deze maatschappelijk nuttige projecten zou verlengen. Bovendien bleven de medewerkers statutair gezien werkzoekende.

In 2001 zijn de medewerkers geregulariseerd waardoor ze een vast contract kregen. Hun maatschappelijke meerwaarde was bewezen. In 2004 zijn de dienstencheques ingevoerd. Tegelijkertijd was er een standstill in de poetsdiensten. De Vlaamse Regering heeft sedert de dienstencheques nauwelijks nog geïnvesteerd in de poetsdiensten. Er zijn nauwelijks nog bijkomende uren toegekend. In 2015 zijn de dienstencheques geregionaliseerd. Aangezien de Vlaamse Regering zowel voor de dienstencheques als voor de diensten gezinszorg en de poetsdiensten bevoegd is, is dit het aangewezen moment om een beleid uit te stippelen dat duidelijk afbakent.

Er is voorts de taakuitzuivering. In de diensten gezinszorg zijn verzorgenden actief, naast mensen die werken in de poetsdiensten. Een groot deel van hun tijd spenderen verzorgenden aan huishoudelijke taken en poetsen. Het beleid wil dat de verzorgenden zich toespitsen op verzorgende taken. Daar valt iets voor te zeggen, maar ook hieraan zijn er grenzen: wie op één dag veel gezinnen moet bezoeken, verliest veel tijd en rendement door de talrijke verplaatsingen. Zieken en bejaarden willen niet altijd veel volk over de vloer. Ze hechten zich soms aan een beperkte groep hulpverleners. De verzorgenden maken zich zorgen. Het idee is om hen zorgtaken van verpleegkundigen te laten overnemen. Door de RIZIV-forfaits is verzorging door verpleegkundigen gratis voor de cliënt. Een uur gezinszorg daarentegen kost de cliënt tamelijk veel. Dit mag geen gemakkelijksheidsoplossing worden om te besparen.

1.4. Een ongelijke strijd

De zogenaamde strijd met de dienstenchequesector is ongelijk omdat die sector met een open enveloppe kan werken. Als de vraag ernaar stijgt, stijgt ook het budget. De cliënt wordt op zijn wenken bediend. Poetsdiensten werken met een gesloten enveloppe. Op basis van programmatiecijfers wordt het jaarlijkse aantal uren gezinszorg en aanvullende thuiszorg vastgelegd. Het is onmogelijk de vooraf bepaalde enveloppe te overschrijden.

Ook de toegankelijkheid verschilt. Het volstaat een dienstenchequebedrijf te bellen. Enkele dagen later dient iemand zich aan om te poetsen. Een poetsdienst moet echter – volkomen terecht – een inkomensonderzoek uitvoeren. Ook de zorgafhankelijkheid wordt nagegaan. Deze rompslomp kan mensen ervan weerhouden een beroep te doen op de gezinszorg.

De overheid zegt vaak dat zieken en bejaarden zelf de regie in handen kunnen nemen en zelf keuzes kunnen maken. Dat klopt niet helemaal. Een dienstencheque kost na belastingaftrek 6,3 euro per uur. Een uur poetsdienst is inkomensafhankelijk maar kost al gauw 12 euro per uur. Bejaarden en zieken hebben niet altijd de keuze om te opteren voor de kwaliteitsvolle poetsdiensten. Ze zijn noodgedwongen verplicht een beroep te doen op dienstencheques.

1.5. Poetsdiensten bieden meerwaarde

Het personeel van poetsdiensten weet dat men in zorgsituaties terechtkomt. Ze zijn gemotiveerd, voorbereid en opgeleid. Er is omkadering. Poetshulp, zorgkundige en verzorgende overleggen in team met maatschappelijk werk over de gezinnen. De poetshulp kan problemen en extra ondersteuningsnoden signaleren. In de dienstenchequesector is dat niet mogelijk.

De continuïteit van de dienstverlening door de poetsdiensten is groter. Poetsdiensten zijn zodanig georganiseerd dat een zieke medewerker of een extra zorgnood opgevangen wordt. Dienstenchequebedrijven doen dat niet. Tweeverdieners die huishoudhulp moeten missen, vinden dat vervelend, maar kunnen zelf wat poetsen. Zieken en bejaarden niet. Continue dienstverlening is broodnodig voor hen. Enkel poetsdiensten kunnen die aanbieden.

Daarom zijn dienstencheques niet geschikt in zorgsituaties. Het is niet eerlijk voor het personeel en voor de cliënt. Het personeel kan nergens op verhaal komen.

1.6. Vijf jaar vage beloften

We hameren hier al langer op. Er zijn al talrijke vage toezeggingen en beloftes gedaan. Tijdens de sociale onderhandelingen met de non-profit in 2011 verklaarde minister Vandeurzen dat de tijd nog niet rijp was omdat de dienstencheques toen nog geen Vlaamse bevoegdheid waren. Hij wachtte toen op de resultaten van studies om na te gaan welke stappen hij binnen zijn bevoegdheid kon zetten.

In het Vlaamse regeerakkoord staat dat dienstencheques en poetsdiensten complementair zijn. Er komt best een beleid dat afbakent. In zijn beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019 (*Parl.St.* VI.Parl. 2014-15, nr. 125/1) trekt minister Vandeurzen die lijn door. Ook het Vlaams Parlement heeft de Vlaamse Regering hierover al ondervraagd. Het is hoopgevend dat er geen streep wordt getrokken door de poetsdiensten. Daar is een tijdlang voor gevreesd. Toch blijft het wachten op concrete initiatieven. Welk beleid zal de

Vlaamse Regering voeren om de poetsdiensten op de kaart te zetten, en om ervoor te zorgen dat zorgbehoevenden bij die diensten terechtkomen?

1.7. We staan er niet alleen voor

De petitie is door bijna 20.000 Vlamingen ondertekend die het belangrijk vinden om de poetsdiensten te redden. Er is steun van OKRA. De Vlaamse Ouderenraad heeft een advies geformuleerd dat volledig op dezelfde lijn zit. Beweging.net heeft een advies verleend. De werkgevers in de sector van de gezinszorg en de andere vakbonden van de gezinszorg onderschrijven dit standpunt.

1.8. Concrete maatregelen nodig

De concrete maatregelen moeten ervoor zorgen dat de zorgbehoevende maximaal wordt geleid naar poetsdiensten in plaats van naar dienstencheques. Wij zijn geen voorstanders van een verbod. Wij geven de voorkeur aan een stimulerend beleid dat de zorgbehoevende maximaal naar de poetsdiensten leidt. Het prijsverschil is belangrijk. Gezien de lange wachtlijsten zijn voldoende uren nodig. Mensen zijn thans soms verplicht een beroep te doen op dienstencheques. We vernemen steeds vaker dat medewerkers van de dienstenchequesector verzorgende taken beginnen uit te voeren. Dat is geen taak voor hen. Vroeg of laat komen daar ongelukken van.

1.9. En de dienstencheques?

Dit is geen aanval op de dienstencheques. De dienstencheques zijn succesvol als werkgelegenheidsmaatregel en om gezin en werk beter combineerbaar te maken. Het is het ideale instrument om comfortdiensten aan te bieden als ondersteuning van valide mensen, onder wie ook 65-plussers. Echter niet in zorgsituaties. De dienstencheques moeten worden voortgezet. Het beleid moet niet alleen voor stabiliteit zorgen, maar ook voor verbetering. Het statuut van het personeel moet verbeterd worden zodat ze perspectief krijgen en stappen vooruit kunnen zetten zoals alle werknemers.

Mevrouw Angie Vijlders: Ik ben in de thuiszorg begonnen als huishoudhulp. Het was van meet af aan duidelijk dat van mij meer werd verwacht dan enkel het huis net houden. Zowel de werkgever als de cliënt met zijn entourage verwachten sociale ondersteuning en begrip voor zijn leefsituatie. Kunnen omgaan met zorgbehoeften van een cliënt was een vereiste. Ik kreeg niet enkel te maken met de doorsnee bejaardenhulp.

In de loop van de jaren is de hulp geëvolueerd. Meer zorgbehoevenden blijven thuis wonen in vergelijking met vroeger. Daar zijn mensen bij die palliatieve zorgen krijgen of met psychische klachten kampen, maar ook dementerenden. We leren door bijscholing omgaan met hun emoties. We leren omgaan met mensen die zich moeilijk verstaanbaar kunnen maken of niet goed mobiel meer zijn. We krijgen te maken met afscheid nemen. Opleidingen om te leren omgaan met verlies zijn geen overbodige luxe in onze sector.

Wij doen meer dan poetsen. Wij poetsen met een plus. Poetsen in een zware zorgsituatie moet beginnen als vrije keuze. Een poetshulp die het sociale aspect niet graag doet, is zowel voor zichzelf als voor de cliënt onaangenaam. Het valt niet te vergelijken met het huishouden runnen bij tweeverdieners. Daar hoef je de confrontatie niet aan te gaan met zorgproblemen.

Een teamwerking is nuttig om te ventileren met de maatschappelijke werker en de collega's. De bijscholingen samen met verzorgenden zijn belangrijk om te kunnen functioneren. De huishoudhulp is vaak de eerste in het zorgnetwerk en

vervult een signaalfunctie. De huishoudhulp licht de maatschappelijk werker in over hoe problemen evolueren.

Vanwege die betrokkenheid is bij mij de interesse gegroeid om me bij te scholen tot verzorgende. Als verzorgende werk ik samen met huishoudhulpen in een combigezin. Dat zijn gezinnen waar verschillende zorgverleners samenkomen. Huishoudhulpen zijn een belangrijke schakel om zorgproblemen te signaleren. De huishoudhulp, verzorgende en verpleegkundige streven allemaal dezelfde doelstelling na. Een huishoudhulp met opleiding en ondersteuning is een van de belangrijkste signaalgevers. Als enige krijgen ze de kans meerdere uren aanwezig te zijn bij een cliënt.

Het is niet de bedoeling dienstenchequebedrijven en -medewerkers in diskrediet te brengen. Het is echter niet evident om samen te werken met iemand wiens werkgever die eisen niet stelt. Ze krijgen geen opleiding die een zorgverlener hoort te krijgen. Ze worden niet ondersteund door een maatschappelijk werker en collega's. We kunnen alleen hopen op communicatie in een communicatieschrift, mede omdat dat voor hen geen verplichting is.

Bij een evolutie moeten taken worden doorgegeven om de juiste zorg te garanderen. Onze grootste zorg is dat het takenpakket van de huishoudhulp zwaar wordt onderschat. Het blijft niet bij poetsen alleen.

2. Vragen van de leden

Mevrouw Martine Taelman: De cijfers over het aantal gebruikers en hun leeftijd zijn correct. Het aantal gebruikers ouder dan 75 jaar neemt toe. Er is eveneens gezegd dat een aanzienlijk deel van die groep zorgbehoevend is. Voor zover ik dat weet is daar nog geen onderzoek naar gevoerd. Het jaarlijkse VIONA-onderzoek peilt daar niet naar. Ik neem aan dat het om een veronderstelling gaat.

In mijn omgeving zie ik tal van 75-plussers die fysiek niet meer zo goed functioneren, niet meer zelf kunnen poetsen, maar daarom niet zorgbehoevend zijn. Moeten we voor deze groep de welzijnssector inzetten? De Vlaamse Regering gaat immers uit van de vermaatschappelijking van de zorg. In eerste instantie moeten reguliere diensten ingeschakeld worden en dan pas, afhankelijk van de grootte van het netwerk en de zorgbehoefte, andere meer gespecialiseerde diensten. Dienstencheques behoren tot de reguliere hulp. We mogen ze niet uitsluiten vanaf een bepaalde leeftijdscategorie. Aan zorgbehoevenden moeten we bouwstenen aanreiken. Dienstencheques zijn een van de talrijke bouwstenen. Een poetshulp in een dienst voor aanvullende gezinszorg krijgt extra opleiding, en heeft een bewuste keuze gemaakt. Dat verdient respect. Voor specifieke diensten kan men echter een beroep doen op de diensten voor gezinszorg. Waarom wordt het poetsen niet overgelaten aan een goedkopere dienst waar uren beschikbaar zijn? Voor mij is er sprake van complementariteit, ook voor mensen met zorgbehoeften.

Voor het netwerk is het belangrijk dat de zorgbehoevende het grootste deel van de dag gezelschap heeft. Iemand gezelschap leren houden wordt niet in de eerste plaats tijdens een opleiding bijgebracht. Dat hangt af van iemands persoonlijkheid.

In De Gids van april 2014 schrijft de heer Vannetelbosch dat zorgbehoevenden gezelschap nodig hebben om hun isolement te doorbreken, en dus een poetsvrouw of -man die zich tenminste in het Nederlands kan behelpen en die de nodige opleiding genoot om om te gaan met de zorgbehoevenden. Het is een vreemde uitspraak van een sociale organisatie. Betekent zulks dat het gros van

de medewerkers van de dienstenchequesector geen Nederlands spreekt en geen gezelschap kan zijn? Als het niet klikt tussen de cliënt en de poetshulp moet er ook een andere oplossing worden gezocht. Als de poetshulp de cliënt inhoudelijk volledig kan begeleiden en helpen, rijst de vraag waarom de dienst voor gezinshulp nog nodig is. Nemen de diensten voor aanvullende gezinshulp alleen mensen in dienst die Nederlands spreken? Als dat zo is, is er wellicht sprake van discriminatie.

Ik zie talrijke diensten voor gezinshulp die geen continuïteit kunnen verlenen. Bij dienstenchequebedrijven hangt dat af van hun omvang. Als continuïteit een probleem is, dan worden beide diensten ermee geconfronteerd.

We hoeven niet te kiezen tussen het ene of het andere. De dienstencheques zijn noodzakelijk, ook als bouwsteen voor de vermaatschappelijking van de zorg. In het regeerakkoord is er geen sprake van het verschuiven van budgetten tussen beide diensten. Waarom dit debat alsnog aangaan?

Mevrouw Griet Coppé: Mevrouw Taelman gooit de taken van een verzorgende en van een huishoudhulp door elkaar. Een dienstenchequebedrijf houdt geen intakegesprek. Om te poetsen voor tweeverdieners zijn dienstenchequebedrijven perfect. Ze zijn een grote hulp om gezin en arbeid combineerbaar te houden. Ook ouderen zonder zorgbehoefte kunnen op een dienstenchequebedrijf een beroep doen. Wie met een zwaardere zorgsituatie geconfronteerd wordt, heeft niet alleen poetshulp, maar ook een verzorgende nodig. In combinatie met andere vormen van hulp wordt zo de vermaatschappelijking van de zorg gerealiseerd. Maar heeft het personeel van dienstenchequebedrijven voldoende draagkracht om in dergelijke situatie te poetsen?

Dienstenchequebedrijven werken met een open-endbudget. Alle vragen worden gehonoreerd. Een oudere in een zwaardere zorgsituatie die een beroep wil doen op poetshulp, komt op een wachtlijst terecht omdat er niet onmiddellijk hulp kan worden aangeboden waardoor hij soms noodgedwongen een beroep doet op een dienstenchequebedrijf. In 2016 is geen uitbreiding van het aantal uren mogelijk, maar in 2017 zullen meer middelen vrijgemaakt worden voor de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Er moet werk worden gemaakt van een nieuw financieringsmodel voor deze diensten. De taken van de verzorgende en van de huishoudhulp worden uitgezuiverd. Moet de verzorgende niet nauwer samenwerken met de thuisverpleging?

Wanneer medewerkers van een dienstenchequebedrijf signaleren dat ze in een zware zorgsituatie terecht zijn gekomen, organiseert het bedrijf dan een intakegesprek of zorgt het ervoor dat de poetshulp op de nodige steun kan rekenen?

De heer Ortwin Depoortere: Twee vragen staan centraal: welke zorg moet worden geboden en is die zorg kwalitatief? Ik wil net zomin als de spreker dat een discussie wordt gevoerd tussen dienstenchequebedrijven en de poetsdiensten.

In welk kader worden de opleidingen voor de poetshulpdiensten georganiseerd? Worden ze door de diensten zelf georganiseerd of wordt een beroep gedaan op externe opleidingen? Wordt dat gecontroleerd? Ik kan me voorstellen dat een opleiding nazorg behoeft. Een opleiding is vaak een voortdurende bijscholing.

Ik kan me voorstellen dat medewerkers van een dienstenchequebedrijf openstaan voor dergelijke opleidingen. Op die manier zouden de twee centrale vragen positief beantwoord kunnen worden.

De heer Peter Persyn: Er is een omslag van aanbodgestuurde naar vraaggestuurde zorg. De dienstencheques bieden een adequaat antwoord op bepaalde vragen. Zelfs bij een zware zorgbehoefte wordt met dienstencheques gewerkt vanwege de wachtlijsten.

Eigenlijk moet de vraag zijn hoe we de 90.000 dienstenchequemedewerkers kunnen upgraden door opleiding. Daar is financiële ruimte voor. De brutokosten voor een dienstencheque bedragen 22,04 euro per uur. De brutokosten voor poetshulp bedragen per uur 31,32 euro, inclusief de eigen bijdrage.

De spreker houdt een pleidooi voor de werknemers eerder dan voor de zorgbehoevenden. Waarom is niet gezegd dat dienstencheques al ingeschakeld worden in de persoonsvolgende financiering? Veel personen met een beperking gebruiken hun persoonlijkeassistentiebudget om op een dienstenchequemedewerker een beroep te doen. De dienstenchequers hebben al bewezen dat ze dat heel goed doen. Wij hopen dat dit meer navolging zal vinden door de omslag van de hele sector naar persoonsvolgende financiering.

Hoe staat de spreker tegenover mantelzorgers? Zijn het enkel de verzorgenden, de dienstenchequer of de poetshulp die een verhoogde zorgnood kunnen detecteren? Dat zou een schromelijke onderschatting van de cliënt zijn, maar ook van zijn mantelzorgers.

Dit doet me denken aan de discussie over Uber en daarom wil ik meer nuance in het discours. Wie cijfers geeft, moet volledige cijfers geven. Hoe hoog zijn de brutokosten? Welk aandeel van die kosten gaat naar opleiding? Hoe worden die opleidingen geëvalueerd? Wat leren we uit die evaluatie? Hoe kunnen we de medewerkers actief in gezinnen, bij zwaar zorgbehoevenden of bij personen met een handicap bijscholen?

De heer Lorin Parys: De brutokosten verschillen tot 50 procent. Zou het niet socialer zijn het poetsen over te laten aan de meest kostenefficiënte dienst? Het budget dat zo vrijkomt kan geïnvesteerd worden in zorg en het lenigen van de zorgnoden.

Gezien het grote aantal personen dat een beroep doet op dienstencheques, moet een deel daarvan zorgbehoevend zijn. Worden hun zorgen niet gedetecteerd? Kunnen dienstenchequers niet opgeleid worden zodat ze ook zorgnoden kunnen detecteren?

De Vlaamse Ouderenraad heeft voor aanvang van de hoorzitting laten weten geen voorstander te zijn van een verbod op dienstenchequeactiviteiten bij zorgbehoevende ouderen. Dat is genuanceerder dan wat de spreker in zijn toelichting heeft gezegd.

De heer Bart Van Malderen: In een enquête van het ABVV wordt eerder zorgwekkend geantwoord op de vraag of dienstenchequers opgeleid kunnen worden om andere taken te vervullen. Zeven procent van de werknemers antwoordt dat ze eigenlijk gevraagd worden om zorgbehoevende ouderen gezelschap te houden. Vijf procent wordt ingezet om mensen te verzorgen. Drie procent wordt gevraagd om personen te wassen. Het wettelijke kader bepaalt dat op dergelijke vragen ingaan strafbaar is. De verzorgende taken zijn afgeleid. Met de beste bedoelingen begeven dienstenchequers zich in de illegaliteit door op die verzoeken in te gaan. De vermaatschappelijking van de zorg is niet noodzakelijk gediend met een antwoord dat louter financieel is gestuurd. Als enkel om financiële redenen voor een bepaalde formule wordt geopteerd, twijfel ik eraan of we de zorg echt vermaatschappelijken, temeer omdat het alternatief overbevraagd is en niet ingevuld zoals vastgelegd. Als enkel om financiële redenen voor

een bepaalde formule wordt geopteerd, twijfel ik eraan of de zorgvraag altijd passend wordt beantwoord. Het resultaat is nefast: mensen krijgen niet de hulp die ze nodig hebben en de zorgvraag waarmee woonzorgcentra geconfronteerd worden, zal op lange termijn toenemen en maatschappelijk onhaalbaar blijken. Het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009 is immers gebaseerd op het uitgangspunt dat ook zorgbehoevende mensen langer thuis blijven wonen.

De heer Bart Vannetelbosch: Uit een enquête bij het dienstenchequepersoneel blijkt dat een groot deel van hen in zorgsituaties werkt. Ook een studie van professor Pacolet geeft aanwijzingen over het aantal zorgbehoevenden onder de 80-plussers. Daarnaast is er de dagdagelijkse ervaring. Dienstenchequewerknemers getuigen over de situaties waarin ze terechtkomen. Het is niet gemakkelijk om tegenover hun werkgever te moeten toegeven dat ze bepaalde situaties niet aankunnen. Deze verhalen komen niet naar buiten omdat ze vrezen voor hun job. Verzorgenden en huishoudhulpen vertellen vaak dat voor dienstencheques wordt gekozen vanwege de kosten of de wachtlijst, hoewel de cliënten dat zelf niet als de beste optie zien.

We mogen niet de fout maken te denken dat wat opleiding volstaat om te kunnen poetsen bij een zorgbehoevende oudere. Het is meer dan een opleiding. Het is een bewuste keuze. Voorts is er de omkadering: een team van verzorgenden en maatschappelijk werkers bespreken problemen. Wat met een psychiatrische patiënt die zich in zijn slaapkamer opsluit en met suicide dreigt? Bij wie kan een medewerker van een dienstenchequebedrijf die daarmee geconfronteerd wordt op verhaal komen? Hoe vaak heeft een dienstenchequewerknemer contact met de personeelsdienst?

De traditionele dienstenchequebedrijven rekruteren ruim bij mensen van allochtone afkomst. Het is positief dat die mensen zo een kans krijgen op de arbeidsmarkt. De diensten voor gezinszorg doen dat ook. Er is geen discriminatie. Er is wel een beleid om die mensen snel het Nederlands of de taal van de gebruiker aan te leren. In zorgsituaties is dat primordiaal.

Wanneer een dienstenchequemedewerker ziek uitvalt, is het vaak aan de cliënt of zijn netwerk om tijdelijk voor continuïteit te zorgen.

Het aanbod aan gezinszorg en poetsdiensten moet groeien. Er is ooit een jaarlijkse groei met 4 percent vooropgesteld, maar dat is inmiddels terugschroefd tot 2,5 percent. De laatste jaren zijn de poetsdiensten echter minder dan 0,5 percent gegroeid waardoor een achterstand is ontstaan, die versterkt wordt door de taakuitzuivering. Een verzorgende diende vroeger ook al eens te poetsen wanneer dat binnen de doelstellingen paste. Het kan niet de bedoeling zijn dat voortaan alleen nog dienstenchequemedewerkers poetsen, die niet in team werken en nergens terechtkunnen met de signalen die ze detecteren.

Dienstenchequebedrijven voeren amper intakegesprekken. De VIONA-studie geeft ook aan dat die sector niet geïnteresseerd is in zorg. Ze hebben daar aandacht noch middelen voor. Deze petitie is daarom geen aanval op de dienstencheques. We proberen wat scheef is gegroeid recht te trekken. Ik verwijs nogmaals naar het grote verschil tussen het aantal medewerkers in de beide diensten.

Het zijn de diensten zelf die de opleidingen organiseren, zoals elk bedrijf zijn VTO-beleid zelf vormgeeft. Er wordt een beroep gedaan op externe lesgevers die verzorgenden en huishoudhulpen onder andere leren omgaan met zaken als dementie of psychiatrische patiënten.

Er zijn inderdaad wachtlijsten.

We pleiten niet louter pro domo. We zijn uiteraard bezorgd over de werknemers omdat vermeden moet worden dat ze in onaanvaardbare situaties terechtkomen. Daarnaast willen we dat aan de maatschappij en de cliënten goede zorg wordt verleend. Een verzorgende is niet alleen een werknemer. Het is iemand actief in de welzijnssector die dagelijks geconfronteerd wordt met mensen met specifieke noden. Van hun bezieling en bezorgdheid heeft mevrouw Vijlders getuigenis gedaan.

Poetshulp is duurder. Is het daarom aangewezen dienstencheques aangevuld met wat opleiding in te zetten bij zwaar zorgbehoevende ouderen? Opleiding alleen volstaat niet. De dienstenchequebedrijven voeren geen VTO-beleid en hebben geen omkadering om alles op te vangen. We mogen evenmin de illusie maken dat dienstenchequemedewerkers over twintig jaar nog onder hetzelfde statuut zullen werken. We zullen hen helpen in hun terechte ambitie om stappen vooruit te zetten. We moeten af van het cliché dat zorg, welzijn en non-profit geldverbruikers zijn en veel duurder. Een dienstenchequemedewerker verdient iets meer dan 10 euro per uur. Het personeel van een professioneel schoonmaakbedrijf dat in ziekenhuizen poetst, kost 12,72 euro per uur. Is de poetsdienst te duur of is de dienstenchequesector te goedkoop en het loon van de dienstenchequers te laag? We mogen de huidige situatie niet zomaar doortrekken naar de toekomst.

Mevrouw Angie Vijlders: Het is jammer dat we op discriminatie worden gewezen. Een cliënt met een neurologische problematiek door hersenbeschadiging moet je leren verstaan aan de hand van kleine uitdrukkingen. Een mantelzorger laat zijn ouder, partner of kind graag achter bij een poetshulp of verzorgende mits hij er zeker van is dat beiden kunnen communiceren.

Er wordt te gemakkelijk van uitgegaan dat zorg en poetsen losgekoppeld kunnen worden. Bij dergelijke cliënten gaat het om een totaalpakket. Dienstenchequemedewerkers meer opleiding geven en laten poetsen, waarna iemand anders de andere zorgen op zich neemt, gaat niet. Wie poetst, moet in staat zijn zorg te verlenen. Hoe zal een poetshulp die niet opgeleid is een halfzijdig verlamde patiënt naar het toilet begeleiden?

De heer Peter Persyn: Er is woord en wederwoord geweest, maar de andere betrokken partij, de dienstenchequesector, moet ook gehoord worden om een beter beeld te krijgen. We moeten een lijst opstellen van wie wat doet en mag doen. Verzorging en poetshulp worden voortdurend door elkaar gehaald.

Ik vind niet dat iemand tevreden moet zijn met een uurloon van 10 euro. Ik heb enkel brutobedragen genoemd. Wie zich inzet als dienstenchequer, verzorgende of poetshulp, mag voor mij meer verdienen. Zowel dienstenchequebedrijven als diensten voor gezinszorg houden een aardige cent over aan hun activiteiten.

IV. Bespreking van 15 maart 2016

Katrien Schryvers stelt voor het verslag van de hoorzittingen te bezorgen aan de verzoeker.

Bart Van Malderen betreurt dat de commissie er niet in is geslaagd haar eigen visie naar voren te schuiven. Het verslag van de hoorzittingen geeft in de eerste plaats de – vaak nuttige – visie weer van alle gehoorde actoren. Enige tijd terug heeft ook de SAR WGG voor een eigen visie gepleit. Alle hervormingen in de ouderenzorg nopen tot een eigen visie op thuishulp, zorg en zorgondersteuning.

Thans werken twee systemen parallel naast elkaar wat tot wrijvingen leidt. De grote financiële verschillen tussen beide systemen zijn opmerkelijk. Hoewel niets

belet dat voor het nieuwe model inspiratie wordt opgedaan uit het dienstenchequesysteem, dient met een aantal verschillen rekening te worden gehouden. Er is het statuut van de werknemers. Dienstencheques worden forfaitair betaald terwijl aanvullende thuishulp inkomensgerelateerd werkt. Dienstencheques zijn een open systeem terwijl aan de aanvullende thuishulp een sociaal onderzoek vooraf dient te gaan. Voorts vraagt sp.a aandacht voor de kwaliteit, voor de coördinatie en de sturing, en vooral voor de continuïteit van de zorg in het geval op een nieuw systeem wordt overgestapt. Hij neemt akte van het voorstel om het verslag van de hoorzittingen aan de verzoeker te bezorgen.

Peter Persyn dankt de heer Van Malderen voor zijn genuanceerde en evenwichtige samenvatting.

V. Conclusie

De aanwezige commissieleden stemmen in met het voorstel van de commissievoorzitter om het verslag van de hoorzittingen en van deze bespreking aan de verzoeker te bezorgen.

Bart VAN MALDEREN,
voorzitter

Cindy FRANSSEN
Peter PERSYN,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
DAC	derde arbeidscircuit
RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
SAR WGG	Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijn-, Gezondheids- en Gezinsbeleid
VIONA	Vlaams Interuniversitair Onderzoeksnetwerk Arbeidsmarkttrappor- tering
VTO	vorming, training en opleiding