

Agnes Bode en François Boddaert, VVDG

Thuiszorg als cruciale schakel in seniorenzorg



In de ouderenzorg is een belangrijke rol weggelegd voor thuiszorg. Hoe vullen de openbare en private thuiszorgdiensten die rol in? Welke obstakels ondervinden ze? En welke troeven spelen ze uit om medewerkers aan te trekken en kwaliteitsvol te omkaderen? Senior Update Magazine ging op de koffie bij de Vereniging van diensten voor gezinszorg (VVDG).

Op 15 juli keurde de Vlaamse regering de uitbreiding van het totale aantal subsidiabele uren gezinszorg voor de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg goed. Voor 2011 komen er 291.712 uren gesubsidieerde uren bovenop de bestaande 16.638.242 uren. Wat vindt de Vereniging van diensten voor gezinszorg van die uitbreiding? Ondervoorzitter François Boddaert: “We zijn opgelucht dat het groeicijfer van 2011 (1,79%) hoger ligt dan dat van 2010 (0,9%). Maar dat betekent niet dat de kloof tussen vraag en aanbod daarmee gedicht is. De uitbreiding van 1,79% was minimaal nodig om aan de toenemende thuiszorgbehoefte te voldoen. De groeinorm die de Vlaamse regering hanteert, is vooral gebaseerd op demografische evoluties. Maar

we mogen niet uit het oog verliezen dat er ook nog andere parameters meespelen, zoals de zwaarte van de zorgbehoefte.”

Welke evolutie tekent zich af in de zwaarte van de thuiszorgbehoefte?

Agnes Bode: “De diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg bedienen nu totaal andere doelgroepen dan pakweg tien jaar geleden. Het aandeel zwaar zorgbehoevende mensen is sterk toegenomen. Een zwaardere zorgbehoefte vraagt ook meer professionele ondersteuning, daar houdt de groeinorm onvoldoende rekening mee.”

François Boddaert: “Zorgbehoevendheid is niet alleen gekoppeld aan de leeftijd. De groep cliënten met psychische problemen, depressies, dementie, kansarmoede... wordt alsnog groter, waardoor de zorg complexer wordt.”

Agnes Bode: “Doordat er almaar meer mensen buitenhuis werken en de geografische mobiliteit is toegenomen, is het bovendien almaar minder evident dat de families van de zorgbehoevende ouderen zelf de zorg op zich nemen. Gelukkig is er nog altijd veel mantelzorg, maar we stellen vast dat de behoefte aan professionele ondersteuning groter is geworden. De programmatiernorm van de Vlaamse regering volgt die maatschappelijke evoluties niet, waardoor de vraag stukken groter is dan het aanbod. En waardoor er zich niches ontwikkelen waarbij men zich vragen kan stellen over de kwaliteit.”

Doelt u op het Poolse Personal Service Ost-West en het Bulgaarse SeniorCare 24 die sinds kort ouderenzorg aanbieden in Vlaanderen?

Agnes Bode: “Onder andere, ja. Als de verzorgenden niet over de nodige kwalificaties beschikken, dan houdt dit risico's in. De vraag is of wij dat als samenleving willen.”

Verschuiving naar dienstencheques

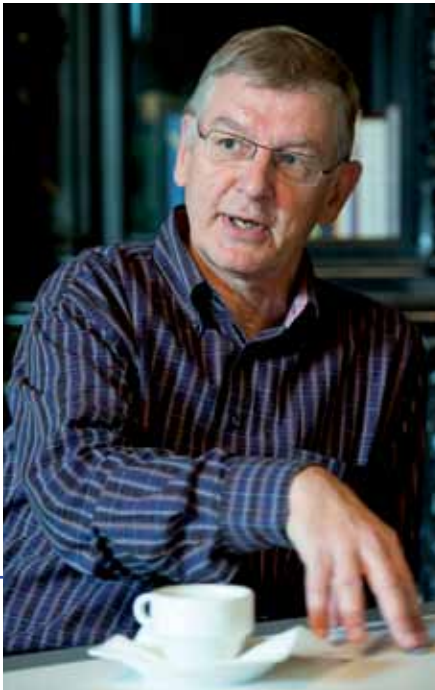
Hoe is het gesteld met de financiering van de aanvullende thuiszorg?

François Boddaert: “De financiering vanuit de beleidsdomeinen Sociale Economie en



Over onze gesprekspartners

Agnes Bode is algemeen directeur van Familiehulp, de grootste dienst voor thuiszorg in Vlaanderen en Brussel. Familiehulp biedt gezinszorg, ouderenzorg, kraamzorg, poetshulp, karweihulp, opvang van zieke kinderen, professionele oppas bij ouderen, palliatieve zorg, zorg voor psychisch zieke cliënten, enz. www.familiehulp.be



François Boddaert is directeur van IMSIR, een samenwerkingsverband tussen de gemeenten en OCMW's van Boom, Hemiksem, Niel en Rumst. Deze vier gemeenten uit de Rupelstreek, samen ongeveer 50.000 inwoners, werken reeds 45 jaar samen aan een breed gamma van sociale initiatieven. www.imsir.be

Welzijn is de voorbije twee jaar status-quo gebleven. Het gaat om tewerkstellingsprojecten die zijn opgezet in de jaren 80 om laaggeschoolden huishoudelijk werk te laten verrichten. Op die manier is het takenpakket van de verzorgenden gedeeltelijk uitgezuiverd: de polyvalent verzorgden spitsen zich toe op de verzorgende taken terwijl de thuishelpsters zich concentreren op de poetshulp."

Agnes Bode: "De invoering van de dienstenchequemaatregel in 2003 heeft grote gevolgen gehad voor de aanvullende thuiszorg. De initiële doelstelling van de dienstencheques was het bestrijden van zwartwerk en een betere combinatie van werk en gezin voor tweeverdieners, maar al vrij snel werden ze gebruikt om de toenemende zorgvraag op te vangen. Vóór de invoering van de dienstencheques hadden de diensten aanvullende thuiszorg wachtlijsten van twee jaar. Waarom twee jaar op een wachtlijst staan als er een manier is om sneller poetshulp te krijgen? Dat verklaart waarom veel zorgbehoevenden in het circuit van de dienstencheques zijn terechtgekomen en waarom de wachtlijsten daar nu veel korter zijn dan vroeger."

Heeft die verschuiving ook met het verschil in uurprijs te maken?

Agnes Bode: "De prijs verklaart inderdaad ook voor een groot stuk waarom het dien-

stenchequecircuit voor sommige zorgbehoevenden aantrekkelijker is dan de aanvullende thuiszorg. Rekening houdend met de fiscale aftrekbaarheid betaalt een dienstenchequegebruiker 5,25 euro per gepresteerd uur. Afhankelijk van het inkomen, betaalt iemand die een beroep doet op aanvullende thuiszorg van 2,61 euro tot 28,98 euro per gepresteerd uur."

François Boddaert: "Het aantal dienstencheque-uren evenaart momenteel bijna het aantal uren gezinszorg en aanvullende thuiszorg samen. De hamvraag is wat de overheid daarmee in de toekomst zal doen. Wat zal er met het segment van de zorgbehoevende gebruikers gebeuren?"

Kunnen dienstenchequeorganisaties aan zorgbehoevenden dezelfde kwaliteit bieden als thuiszorgdiensten?

Agnes Bode: "Wie poetshulp verstrekt met dienstencheques, heeft geen kwalificaties nodig. Wie dat als thuishelpster doet, heeft die ook niet nodig. In beide groepen heb je goede werkrachten en minder goede. Het verschil tussen beide circuits zit hem niet zozeer in de kwalificaties, maar wel in de arbeidsvoorwaarden en in permanente vorming. In het dienstenchequecircuit bedraagt de anciënniteit maximaal twee jaar, in de gezinszorg en aanvullende thuiszorg kan een

anciënniteit opgebouwd worden tot 29 jaar. Er is een groot verschil tussen de twee statuten. Maatschappelijk vind ik dat een moeilijk punt."

François Boddaert: "Een vrij groot gedeelte van de dienstencheques wordt gerealiseerd via de interimsector. Commerciële interimkantoren hebben in tegenstelling tot de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg geen binding met de zorgsector, ook al tellen zij onder hun cliënten soms zwaar zorgbehoevenden. Ook dat is niet evident. De diensten aanvullende thuiszorg zijn geïntegreerd binnen de diensten gezinszorg, waardoor ze een streng kwaliteitsbeleid volgen en de thuishelpsters dezelfde omkadering krijgen als de verzorgenden. Bij de meeste interimkantoren is die koppeling er niet."

Flexibele tewerkstellingsformules

De meeste zorgberoepen zijn knelpuntberoepen. Slagen de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg erin om voldoende medewerkers aan te trekken?

Agnes Bode: "In onze sector is de personeelskrapte regionaal gebonden. In West-Vlaanderen bijvoorbeeld slagen we er tot nu toe in om zo goed als alle toegewezen uren ook effectief te presteren. In Vlaams-Brabant en Brussel daarentegen blijven we ver beneden de programmatienorm omdat we daar onvoldoende personeel vinden. Op de as Brussel-Leuven is wonen heel duur. Daar kunnen we maar weinig verzorgenden en

Over VVDG



De Vereniging van diensten voor gezinszorg (VVDG) werd opgericht in 1964. De vzw treedt op

als werkgeversorganisatie voor de openbare en private diensten voor gezinszorg, de diensten voor logistieke hulp en aanvullende thuiszorg en voor de thuiszorgdiensten die huishoudelijke hulp aanbieden via dienstencheques. Van de 126 erkende diensten voor gezinszorg, zijn er 105 lid van VVDG. Door de aansluiting van zowel privédiensten als diensten die functioneren in het kader van openbare besturen, garandeert VVDG een pluralistische werking. Agnes Bode is voorzitter van VVDG, François Boddaert is ondervoorzitter.

www.vvdg.be

thuishelpsters rekruteren. Op de as Tienen-Landen is wonen iets beter betaalbaar. Daar vinden we wel kandidaten, maar het is niet eenvoudig om ze te overtuigen om in andere regio's te gaan werken omdat ze dan te veel tijd moeten investeren in woon-werkverkeer."

Welke troeven biedt het beroep van verzorgende of thuishelpster?

François Boddaert: "Een grote troef is de flexibiliteit. De meeste medewerkers werken deeltijds: 80%, 50% en alle mogelijke tussenvormen. Qua tewerkstellingsvolume en tewerkstellingsmomenten hebben ze redelijk veel keuzes. Ze kunnen die keuzes in de loop van hun carrière ook aanpassen: eerst bijvoorbeeld 80% werken, dan een tijd 50% en daarna opnieuw 80%."

Agnes Bode: "De meeste medewerkers waarderen ook dat ze vrij autonoom kunnen werken. Natuurlijk heeft die autonomie ook een keerzijde: een verzorgende of thuishelpster kan niet onmiddellijk terugvallen op een collega, wat in een intramurale setting wel mogelijk is. In de thuiszorg moet je sterk in je schoenen staan: je kan niemand roepen om je te komen helpen."

François Boddaert: "Andere motiverende factoren zijn de rechtstreekse contacten met de cliënten en de dankbaarheid die onze medewerkers van hen krijgen. De verzorgende of thuishelpster is dikwijls een belangrijke vertrouwenspersoon, zeker bij alleenstaanden of als er weinig familie is."

Zijn er ook mannen aan de slag in de gezinszorg en aanvullende thuiszorg?

Agnes Bode: "Er zijn er enkele, ja. Maar ze vormen voorlopig een heel kleine minderheid. Eens dat ze de stap zetten, zijn het uitstekende medewerkers die heel sterk gewaardeerd worden door onze cliënten."

François Boddaert: "Het heeft ook met beeldvorming te maken. Het heeft een hele tijd geduurd voor er mannelijke verplegers op de arbeidsmarkt kwamen. Het heeft ook een hele tijd geduurd voor mannelijke verzorgenden hun intrede deden in de woonzorgcentra. De thuiszorgsector volgt schoorvoetend."

Agnes Bode: "Een verzorgende of thuishelpster treedt binnen in de privacy van de cliënt. Dat mag je niet onderschatten. De meeste oudere cliënten zijn vrouwen. Het is voor hen al een hele stap om professionele hulp te aanvaarden. Het is nog een grotere stap om die zorg toe te vertrouwen aan een man. Het heeft dus ook met koudwatervrees bij onze cliënten te maken. Maar nogmaals: eens de stap gezet, is die koudwatervrees aan beide kanten meestal heel snel over."

Modulair vormingsaanbod

Jullie hadden het zopas over de toenemende complexiteit in de zorg. Hoe kan het personeelsbeleid daarop inspelen?

Agnes Bode: "Op het ogenblik dat nieuwe medewerkers in de organisatie komen, moet er eigenlijk een leertraject met hen aangegaan worden, zodat ze kunnen groeien in het werken met bepaalde doelgroepen. Dat houdt in dat de organisatie in haar vormingsbeleid een modulair aanbod doet en rekening houdt met waar de medewerker aan toe is en wat zijn of haar draagkracht is. Wat ook kan meespelen, is de interesse in een bepaalde levensfase van de werknemer. Iemand die zelf jong is, kleine kinderen heeft, enz. is bijzonder geïnteresseerd in alles wat met kraamzorg te maken heeft omdat dat ook tot de eigen leefwereld behoort. Maar je hebt evengoed jonge mensen met bijvoorbeeld een dementerende ouder of grootouder die zeggen: ik wil wel iets doen voor die groep van mensen. Het is belangrijk dat het vormingsbeleid toelaat dat deze mensen de kans krijgen om zich te bekwamen in het omgaan met dementerenden. We willen dat onze mensen polyvalent inzetbaar zijn, maar we willen ze zeker ook de kans geven om zich te bekwamen in bepaalde specialismen."

Waarom organiseren veel diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg zelf een opleiding voor polyvalent verzorgende?

François Boddaert: "We halen er elk jaar ongeveer 800 bijkomende kandidaten uit, wat niet onbelangrijk is. Het geeft mensen uit andere sectoren de kans om later in te stromen in de zorgsector. Denk bijvoorbeeld aan vrachtwagenchauffeurs die op een bepaald ogenblik zeggen: ik wil wel eens iets anders, ik wil in de zorg gaan werken. Die volgen dan de opleiding van één jaar die de diensten in samenwerking met de VDAB aanbieden. Ze krijgen de helft theoretische opleiding en de helft praktijkopleiding. Ze lopen stage in de thuiszorg en in de residentiële zorg, waardoor ze na dat jaar klaar zijn om in een van de twee sectoren meteen aan de slag te gaan."

'Ontschotte' samenwerking

Hoe zien jullie de complementariteit tussen de thuiszorg en de residentiële zorg enerzijds en tussen de private en de openbare initiatieven anderzijds?

Agnes Bode: "Het is hoog tijd dat we de rangen sluiten. In heel veel teksten en intentieverklaringen gaat het al meer dan tien jaar over integrale zorg en ontschotting in de zorg. Alleen moeten we vaststellen dat die begrippen in belangrijke mate dode letter

Gezinszorg, logistieke hulp en thuiszorg

Gezinszorg is de basiszorg die noodzakelijk is opdat zorgbehoevende personen (fysiek, psychisch en/of sociaal) thuis kunnen blijven wonen. Deze zorg wordt aangeboden in de vorm van persoonsverzorging, huishoudelijke hulp en schoonmaakhulp alsook de daarmee verband houdende algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning.

Een dienst voor logistieke hulp en aanvullende thuiszorg verricht schoonmaakhulp, klusjeshulp en/of oppashulp op verzoek van de gebruiker of zijn vertegenwoordiger en indien uit zijn sociaal onderzoek blijkt dat de draagkracht van de gebruiker of zijn omgeving, hetzij wegens geestelijke of lichamelijke ongeschiktheid, hetzij wegens bijzondere sociale omstandigheden, onvoldoende is.

blijven. Als integrale zorg betekent dat elke organisatie alles zelf doet, zullen we nooit ontschotting krijgen. Als elke organisatie zich daarentegen verdiept in wat ze het best kent en dat in alle openheid inbrengt in een groter geheel, dan is er zeker efficiëntiewinst mogelijk."

François Boddaert: "Het komt erop aan om via het lokaal sociaal beleid of via een lokaal sociaal netwerk te kijken hoe in de lokale situatie de zorg kan geoptimaliseerd worden. Er zijn voldoende voorbeelden die bewijzen dat dit perfect mogelijk is. Denk bijvoorbeeld aan Samenwerking Nachtzorg Provincie Antwerpen, een overkoepelend initiatief van negentien organisaties uit de thuiszorg en de residentiële opvang."

Agnes Bode: "Of aan het samenwerkingsverband tussen twee private woonzorgcentra, Familiehulp en het OCMW van Zedelgem. Als je vertrekt van degene over wie het gaat, namelijk de cliënt, dan vervallen de ideologische discussies over wie wat mag doen en is er veel mogelijk."

François Boddaert: "We weten dat de vraag die op ons afkomt, gigantisch is. 'Ontschotte' samenwerking is de enige manier om met de schaarse middelen en mensen een antwoord te bieden op de toenemende vraag."

FREDERIKA HOSTENS