



**vLaamse
OUDERENRAAD**

Advies 2018/2

Op het voorontwerp van decreet betreffende de
woonzorg

20 juni 2018

Vlaamse Ouderenraad vzw — Broekstraat 49-53 — 1000 Brussel — www.vlaamse-ouderenraad.be

Inhoud

Situering	3
Vooraf.....	4
1. Accent op integrale, geïntegreerde en gebruikersgerichte zorg.....	4
2. Financiering in lijn met de nieuwe opdrachten en verwachtingen.....	5
3. Langetermijnvisie: sectoroverschrijdende langdurige zorg en ondersteuning.....	6
4. Integratie van woonzorgvoorzieningen	6
5. Versterken van de inspraak van gebruikers in alle woonzorgvoorzieningen.....	7
6. Verankering van het recht op betaalbare woonzorg	8
7. Programmatie van het zorgaanbod.....	9
8. Lokaal dienstencentrum als spil van de zorgzame buurt	10
9. Een betere toeleiding naar de gepaste woonzorgvorm	12
10. Afstemming met vervoer op maat en basisbereikbaarheid.....	13
11. Naar een duidelijk kader voor assistentiewoningen	13
12. Gebruiker en mantelzorger als volwaardige partners.....	15
13. Toezicht en goed bestuur	16

Situering

Nog nooit leefden mensen in Vlaanderen zo lang in zo'n goede gezondheid. Toch blijft het een realiteit dat naarmate mensen ouder worden, de kans op gezondheidskwalen en zorgnoden groeit. Wanneer die nood aan zorg uiteindelijk de kop opsteekt, komen telkens dezelfde wensen terug. Mensen vragen om kwaliteitsvolle zorg op maat van hun noden en wensen. Om ondersteuning die hen in staat stelt het roer over het eigen leven zo lang mogelijk zelf in handen te houden. En om gezien te worden als meer dan louter ontvangers van zorg, maar als mensen met doelen, wensen en sociale relaties.

Die diverse waaier aan woon- en zorgnoden vraagt natuurlijk een gevarieerd woonzorgaanbod. Het kader voor die zorgverlening wordt in grote mate bepaald door het woonzorgdecreet. In 2009 verving dit decreet de toenmalige ouderenzorg- en thuiszorgdecreten. Met het oog op de continuïteit van dienstverlening koos men voor één decreet voor de aanmelding, erkenning en subsidiëring van alle woonzorgvoorzieningen, zowel voor de thuiszorg als voor de residentiële ouderenzorg.

Bijna 10 jaar later is het woonzorglandschap duidelijk geëvolueerd. Door de vergrijzing blijft de vraag naar woonzorg voor ouderen stijgen. Tegelijk beschikt Vlaanderen door de zesde staatshervorming nu over een veel ruimer pakket aan bevoegdheden op vlak van welzijn en zorg. Die maakten onder meer een nieuw elan voor de Vlaamse Sociale Bescherming mogelijk, gericht op mensen met zorgnoden, waarbij tevens de fundamenten gelegd worden voor een persoonsvolgende financiering in de ouderenzorg.

Maar ook in wat verwacht wordt van woonzorgvoorzieningen zijn er duidelijke evoluties. Goed bestuur, inspraak, buurtgerichte zorg en kwaliteit van wonen en leven maken duidelijk hun opmars als kernbegrippen die intrinsiek verweven zijn met kwaliteitsvolle woonzorg. Meer en meer verschuift het accent van de medische zorg naar een volwaardige mix van kwaliteitsvol wonen, leven en zorgen. Met oog voor het betrekken van de mantelzorger en het bouwen aan zorgzame buurten. Tegelijk blijven hoge zorgkosten en een vaak ontoereikend of ongekend zorgaanbod knelpunten waarmee ouderen met zorgnoden geconfronteerd worden.

Gezien deze verschuivingen en uitdagingen wordt het woonzorgdecreet na bijna 10 jaar terecht geactualiseerd. Op vraag van minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeurzen brengt de Vlaamse Ouderenraad advies uit op het voorontwerp van het vernieuwde woonzorgdecreet. De Vlaamse Ouderenraad vertrekt daarbij zoals steeds vanuit de ervaringen, bemerkingen en inzichten van ouderen zelf.

Vooraf

Aan deze actualisering van het woonzorgdecreet ging een lang traject vooraf, in nauw overleg met de sector. Ook ouderen kregen daarin een duidelijke stem, zowel via de adviesvragen over de drie conceptnota's die de inhoudelijke basis legden voor dit decreet, als via deelname aan de task force en werkgroepen die de deelluiken van het decreet hebben voorbereid. De Vlaamse Ouderenraad waardeert deze aandacht voor inspraak en betrokkenheid, en is overtuigd dat deze positief heeft bijgedragen tot het voorontwerp dat nu voor advies voorligt.

Het spreekt voor zich dat het woonzorgdecreet vooral de krachtlijnen schetst waarbinnen de voorzieningen zullen moeten werken. Veel van de nieuwe principes en overgangsbepalingen zullen pas concreet vorm krijgen bij de uitwerking van de uitvoeringsbesluiten. In dit advies gaat de Vlaamse Ouderenraad daarom voor diverse punten tevens in op aandachtspunten en bezorgdheden met betrekking tot de uitvoeringsbesluiten, aangezien de inhoud daarvan bepalend zal zijn voor de totstandkoming van een inclusief en integraal woonzorgbeleid.

Tegelijk stelt de Vlaamse Ouderenraad vast dat er nog diverse stukken van de puzzel ontbreken om echt tot een globaal oordeel van de toekomstige ouderenzorg in Vlaanderen te kunnen komen. De herziening van de programmatie van het zorgaanbod, de personeelsnormen die dringend bijgesteld moeten worden, de financiering van de Vlaamse sociale bescherming, de nieuwe samenwerkingsverbanden binnen de eerstelijnszorg, de stimulansen rond het lokaal sociaal beleid en de toekomstige persoonsvolgende financiering zullen stuk voor stuk nog een bepalende invloed hebben op de implementatie en impact van dit vernieuwde woonzorgdecreet.

1. Accent op integrale, geïntegreerde en gebruikersgerichte zorg

Het voorontwerp van het nieuwe woonzorgdecreet vertrekt expliciet vanuit het streven naar kwaliteitsvolle, integrale en geïntegreerde zorg, gericht op het versterken van de **levenskwaliteit en autonomie** van de persoon met een zorgnood. In lijn met de actuele evoluties en inzichten legt het decreet daarbij diverse nieuwe klemtonen in de verwachtingen ten aanzien van alle woonzorgvoorzieningen, die in de werkingsprincipes duidelijk hun weerslag krijgen.

De voorheen generieke werkingsprincipes worden nu opgesplitst in gebruikersgerichte en organisatorische werkingsprincipes, die samen de uitgangspunten vormen waaraan alle woonzorgvoorzieningen moeten voldoen en op aangesproken zullen worden. De Vlaamse Ouderenraad is niet alleen tevreden met het feit dat deze opdeling een **sterker accent op de gebruiker** legt, maar steunt ook de inhoud van de nieuwe werkingsprincipes, die duidelijk in lijn liggen met signalen en knelpunten die de Vlaamse Ouderenraad aanhaalde in eerdere adviezen.

Meer concreet leggen de **nieuwe werkingsprincipes** onder meer een uitgesproken accent op:

- de mensenrechten, de menselijke waardigheid en de integriteit van ouderen met een zorgnood
- de rol en betrokkenheid van de mantelzorger als partner in de zorg
- de opbouw van een vertrouwensvolle zorgrelatie met de gebruiker
- de sociale context en het versterken van het sociaal netwerk van de gebruiker
- het meewerken aan buurtgerichte zorg
- het spontaan aanbieden van zorg en ondersteuning op basis van (zorgwekkende) signalen vanuit de omgeving
- de aandacht voor preventie en vroegdetectie
- de opmaak van een zorg- en ondersteuningsplan in overleg met de gebruiker
- de vroegtijdige zorgplanning in dialoog met de gebruiker
- het bijdragen aan de positieve beeldvorming rond mensen met zorgnoden
- werkbaar werk en zorg op maat
- de kwaliteit van bestuur en management
- financiële weerbaarheid en transparantie
- de efficiënte en effectieve inzet van middelen

De Vlaamse Ouderenraad is tevreden met deze aangescherpte focus in de doelstellingen en werkingsprincipes van de woonzorg, zowel in functie van de kwaliteit van leven voor de gebruiker, als voor de opwaardering van de beeldvorming rond de woonzorg in Vlaanderen. Voor de Vlaamse Ouderenraad is het dan ook essentieel dat de **uitvoeringsbesluiten, de kwaliteitsmonitoring en het toezicht op de erkenningsvoorwaarden** ertoe leiden dat deze werkingsprincipes niet beperkt blijven tot obligate teksten op papier, maar tot reële acties en verbetertrajecten leiden.

2. Financiering in lijn met de nieuwe opdrachten en verwachtingen

Het nieuwe woonzorgdecreet stelt terecht hoge verwachtingen ten aanzien van de woonzorgvoorzieningen in het kader van goed bestuur, kwaliteitsvolle dienstverlening en buurtgerichte zorg voor mensen met zorgnoden. Het hoeft geen betoog dat dit van voorzieningen extra inspanningen zal vergen. De impact van het nieuwe decreet zal daardoor staan of vallen met de mate waarin voorzieningen over de nodige **middelen en mankracht** beschikken om deze opdrachten waar te maken.

Vanuit het oogpunt van de gebruiker is het daarbij belangrijk dat deze grotere verwachtingen ten aanzien van de voorzieningen **niet leiden tot een hogere bijdrage** voor de gebruiker of tot een grotere administratieve druk bij het personeel die het verstrekken van warme, empathische zorg in de weg staat. De financiering van de voorzieningen moet in lijn liggen met de nieuwe verwachtingen die gesteld worden, alsook mee evolueren met de reële zorgnoden in de thuiszorg en de residentiële zorg. Daarom is het noodzakelijk dat de volgende Vlaamse regering hiervoor een **groei-pad in de meerjarenbegroting** voorziet.

De Vlaamse Ouderenraad verwijst hierbij ook naar lopende hervormingen op lange termijn waaronder de omschakeling van het huidige financieringssysteem in de zorg naar een model van persoonsvolgende financiering. Voor de Vlaamse Ouderenraad is een **zorgzwaartegebonden financiering** een essentiële basisvoorwaarde alvorens deze transitie doorgevoerd kan worden (cfr. [Advies 2018/1](#) en [Advies 2017/3](#)).

3. Langetermijnvisie: sectoroverschrijdende langdurige zorg en ondersteuning

In de memorie van toelichting omschrijft de Vlaamse regering de actualisering van het woonzorgdecreet als een noodzakelijke tussenstap richting de langetermijndoelstelling van een sectoroverschrijdend en ontschot '**decreet langdurige zorg en ondersteuning**'. Daarbij wordt ook verwezen naar de omslag van een voorzieningsgebonden naar een persoonsvolgend financieringsmodel als hefboom voor deze transitie.

Vanuit zijn pleidooi voor een **inclusief en leeftijdsonafhankelijk zorgbeleid**, waarbij elke persoon met een zorgnood zorg en ondersteuning op maat krijgt, steunt de Vlaamse Ouderenraad deze ambitie. De huidige structuren binnen het zorg- en welzijnslandschap vertrekken immers nog teveel vanuit een historisch gegroeide verkokering, die echte geïntegreerde zorg op basis van reële zorgnoden in de weg staat.

Tegelijk stelt de Vlaamse Ouderenraad vast dat deze uitgesproken ambitie verder **weinig concreet** gemaakt wordt. Hoewel het toe te juichen is dat het juridisch begrippenkader duidelijk afgestemd is op diverse andere (ontwerp-)decreten, wordt de manier waarop het nieuwe werkingskader voor woonzorgvoorzieningen een toekomstige bredere integratie ten goede komt, nergens in de memorie van toelichting inhoudelijk concreet gemaakt. De vraag stelt zich of een decreet dat vertrekt vanuit gebruikersgerichte functies, eerder dan vanuit soorten voorzieningen, geen concretere stap had kunnen betekenen in de richting van een ontschot decreet rond geïntegreerde langdurige zorg en ondersteuning, over doelgroepen heen.

Met het oog op de geschetste langetermijndoelstelling vraagt de Vlaamse Ouderenraad om een concreet **langetermijnkader**, dat in brede lijnen de verdere stappen schetst die voorzien zijn voor de beoogde integratie van langdurige zorg en ondersteuning.

4. Integratie van woonzorgvoorzieningen

In het nieuwe decreet worden de dagverzorgingscentra, de centra voor kortverblijf en de centra voor herstelverblijf toegevoegd aan de thuiszorgvoorzieningen. Ook worden er een aantal concepten en voorzieningen geschrapt, meer bepaald de regionale dienstencentra, de diensten voor logistieke hulp en de woonzorgnetwerken. De keuze om de opdrachten van de **regionale dienstencentra** onder te

brengen onder andere voorzieningen en de **diensten voor logistieke hulp** te integreren in de diensten voor gezinszorg, komen vanuit het oogpunt van de gebruiker tegemoet aan de vraag naar een minder versnipperd en meer eenvormig zorglandschap, en brengt in beide gevallen diverse vormen van dienstverlening samen bij één actor. Essentieel is uiteraard wel dat de dienstverlening naar ouderen in een thuiszorgsituatie hier niet onder lijdt.

De Vlaamse Ouderenraad denkt hierbij specifiek aan de **uitgebreide begeleiding bij woningaanpassingen** die momenteel vanuit regionale dienstencentra in samenwerking met de ziekenfondsen en diensten voor gezinszorg wordt geboden. Daarbij gaat het niet alleen om advisering rond mogelijke aanpassingen, maar ook om begeleiding bij de uitvoering en opvolging van de werkzaamheden en de afhandeling van praktische en administratieve formaliteiten die met de aanpassingswerken aan de woning gepaard gaan. Hoewel er in het decreet sprake is van advisering en begeleiding door de diensten maatschappelijk werk, lijkt de Vlaamse Ouderenraad in de memorie van toelichting geen omschrijving terug te vinden die overeenstemt met de uitgebreide individuele begeleiding voor werkzaamheden aan de woning zoals deze vandaag door bepaalde regionale dienstencentra en diensten gezinszorg wordt aangeboden. Het wegvallen van deze vorm van ondersteuning zou een opmerkelijke stap achteruit zijn in de ondersteuning van thuiswonende ouderen. De Vlaamse Ouderenraad vraagt dan ook om artikel 22 uit het bestaande woonzorgdecreet een plaats te geven in het nieuwe decreet.

De **woonzorgnetwerken** zoals voorzien in het huidige woonzorgdecreet zijn nooit vertaald geweest in uitvoeringsbesluiten. Gezien de lopende transitie binnen de eerste lijn begrijpt de Vlaamse Ouderenraad de voorkeur om de beoogde samenwerking binnen woonzorgnetwerken mee op te nemen in het bredere verhaal van de eerstelijnszones. De Vlaamse Ouderenraad is daarbij wel bezorgd om de eigenheid van de samenwerking rond ouderen. Woonzorgnetwerken waren uitgedacht als specifiek samenwerkingsverband tussen woonzorgcentra, gezinszorg, kortverblijf en assistentiewoningen met als doel om via samenwerking, informatie-uitwisseling en afstemming een gezamenlijk aanbod aan ouderenzorg te organiseren, om de toegang tot de zorg te faciliteren, de doeltreffendheid en continuïteit van die zorg te versterken en om samen een antwoord op acute zorg- en ondersteuningsvragen van ouderen te vinden. Gezien de huidige fase van het traject rond de hervorming van de eerste lijn is het moeilijk in te schatten in hoeverre de vooropgestelde doelstellingen van de woonzorgnetwerken binnen het bredere eerstelijnsverhaal een toereikende inbedding en uitvoering zullen krijgen.

5. Versterken van de inspraak van gebruikers in alle woonzorgvoorzieningen

Zelfregie en inspraak zijn centrale waarden die in alle conceptnota's in aanloop naar het nieuwe decreet terugkwamen. Toch is het uiteindelijke voorontwerp van decreet voor de Vlaamse Ouderenraad nog te weinig concreet naar garanties voor de **versterking van de inspraak van gebruikers** ten opzichte van de huidige situatie. Het werkingsprincipe om gebruikers te betrekken in

de vorm van individuele en collectieve participatie moet een duidelijke invulling krijgen. Voor wat betreft de individuele inspraak is de Vlaamse Ouderenraad onder meer vragende partij voor een verplicht **charter met gebruikersrechten**, dat mensen met zorgnoden duidelijkheid moet bieden over hun concrete rechten als gebruiker van een woonzorgvoorziening. De collectieve inspraak moet zich naast de verplichte gebruikersraden ook vertalen in een verankering van een **vertegenwoordiging in de raad van bestuur** van een woonzorgvoorziening. De Vlaamse ouderenraad denkt daarbij aan een referentiepersoon die de gebruikers vertegenwoordigt en een go-between is tussen de gebruikersraad en de raad van bestuur.

Positief is dat wel de **code voor goed bestuur** moet ingaan op de betrokkenheid van de stakeholders, waaronder de gebruikers en mantelzorgers. De Vlaamse Ouderenraad staat erop dat de code voor goed bestuur vertaald wordt naar een gebruikersvriendelijke en verstaanbare samenvatting die bezorgd wordt aan de gebruiker en publiek toegankelijk is op de website van de voorziening, met speciale aandacht voor de passages die betrekking hebben op de gebruiker.

Daarnaast moeten de gebruikersraden op de hoogte worden gebracht over de **resultaten van het toezicht** door de Zorginspectie en de resultaten van de kwaliteitsmonitoring. Verwacht wordt dat deze resultaten binnen dit overleg worden toegelicht en een startpunt vormen voor dialoog en verbetering.

Tot slot zou het creëren van concrete **gebruikersgerichte kwaliteitsindicatoren rond inspraak en participatie** het betrekken van de gebruiker een minder vrijblijvend karakter geven. De Vlaamse Ouderenraad vraagt om hiervoor een kwaliteitskader te ontwikkelen, in samenwerking met de Vlaamse Ouderenraad en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers. Daaraan gekoppeld verwacht de Vlaamse Ouderenraad ook dat de inspecties meer vertrekken vanuit het gebruikersperspectief en de ervaren kwaliteit van zorg en leven.

6. Verankering van het recht op betaalbare woonzorg

Het woonzorgdecreet staat de Vlaamse regering toe om voor de woonzorgvoorzieningen die geen deel uitmaken van de VSB een gebruikersbijdrage of dagprijs in te voeren in het kader van dit decreet. Gezien onder meer de vaststelling dat de prijzen in de residentiële zorg sterker stijgen dan de inflatie, terwijl de zorgbudgetten binnen de VSB deze evolutie niet volgen, vreest de Vlaamse Ouderenraad dat de kostprijs voor alsmear meer mensen een barrière vormt voor de toegang tot woonzorg. De Vlaamse Ouderenraad vraagt daarom het **recht op betaalbare woonzorg** duidelijk mee te verankeren in het woonzorgdecreet en door te trekken naar de bepalingen omtrent dagprijzen en gebruikersbijdragen in de uitvoeringsbesluiten. De Vlaamse Ouderenraad vraagt tevens een onderzoek naar mechanismen die de betaalbaarheid van de woonzorg kunnen garanderen.

In het verlengde van deze bemerking pleit de Vlaamse Ouderenraad ook voor het verkennen van de mogelijkheden voor sociale woonondersteuning in residentiële woonzorgvoorzieningen. Vlaanderen biedt diverse vormen van ondersteuning om mensen te helpen **betaalbaar te wonen**, van sociale

woningen tot de huursubsidie voor ouderen die verhuizen naar een aangepaste woning. Maar wanneer ouderen die in een sociale woning wonen of dankzij de huursubsidie een aangepaste woning huren naar een **woonzorgcentrum** verhuizen, valt al die woonondersteuning plots weg. Deze financiële terugval vormt voor ouderen in armoede vaak een barrière die ertoe leidt dat ze een verhuis naar het woonzorgcentrum langer uitstellen dan aangewezen is. De Vlaamse Ouderenraad vraagt om in samenwerking met de minister voor Wonen op zoek te gaan naar mechanismen om sociale woonondersteuning ook mogelijk te maken voor de woonkostcomponent in de residentiële ouderenzorg.

Zowel in de residentiële ouderenzorg, centra voor kortverblijf, de psychiatrische verzorgingstehuizen als in de sector voor personen met een handicap kunnen voorzieningen **infrastructuursubsidies** ontvangen voor de nieuwbouw of renovatie, die in mindering gebracht worden van de dagprijs. De Vlaamse Ouderenraad merkt echter grote verschillen tussen de woonzorgcentra en centra voor kortverblijf die een beperkt vast forfait ontvangen in tegenstelling tot de voorzieningen binnen de sector voor personen met een handicap die een variabel forfait krijgen op basis van zorgzwaarte. De Vlaamse Ouderenraad is van oordeel dat de verschillende procedures niet bijdragen aan de ambitie om te streven naar een geïntegreerd en leeftijdsafhankelijk zorg- en welzijnsbeleid, noch tegemoet komt aan de nood aan een meer zorgzwaartegebonden financiering.

Met het oog op betaalbare en kwalitatieve zorg, herhaalt de Vlaamse Ouderenraad tevens zijn principieel standpunt dat er **op zorg geen winst** gemaakt mag worden. De Vlaamse Ouderenraad vraagt duidelijke kaders voor sociaal ondernemerschap en marktwerking in de zorg. Zorgaanbieders moeten gedreven worden door de doelstelling om betaalbare en kwaliteitsvolle woonzorg aan te bieden en niet door winstmaximalisatie. In functie daarvan moeten de toegekende overheidsmiddelen gebruikt worden waarvoor ze bedoeld zijn en moet de Zorginspectie daarop toezien.

7. Programmatie van het zorgaanbod

De Vlaamse Ouderenraad steunt het voornemen van de Vlaamse overheid om de programmatiecriteria te actualiseren en te baseren op een **wetenschappelijk gevalideerde en geactualiseerde behoefteraming** die alle reële zorgnoden capteert. De programmatie moet ertoe leiden dat het zorgaanbod voldoende groot en verscheiden is en een passend antwoord biedt op alle zorgvragen, wat met de huidige programmatiecriteria onvoldoende het geval is.

Hoewel de Vlaamse Ouderenraad voorstander is van de wetenschappelijk gevalideerde behoefteraming die uitgewerkt wordt, stelt de raad vast dat dit onderzoek nog een jarenlang traject moet doorlopen. Gezien de actuele zorgtekorten die zich nu al voordoen, is het noodzakelijk om al voor de finalisering van de wetenschappelijke behoefteraming stappen te nemen om de **programmatie bij te sturen**. Eventueel kunnen de tussentijdse deelresultaten van het onderzoek en signalen vanuit de eerstelijnszones hiervoor richting bieden. Tegelijk zouden de wachtlijsten geobjectiveerd en transparant gemaakt moeten worden. Tot slot zou het ook het interessant zijn om

in de memorie van toelichting een tijdspad voor het onderzoek en de herziening van de programmatiecriteria op te nemen.

De programmatie van het aanbod biedt uiteraard nog geen garantie op het tot stand komen van dat aanbod. Zonder een diverse waaier aan woonzorgvoorzieningen in de nabije omgeving blijven er voor veel ouderen met zorgnoden **lacunes** bestaan in het kader van buurtgerichte zorg en de realisatie van een geïntegreerd zorgcontinuüm. De Vlaamse Ouderenraad dringt er dan ook op aan om te zorgen voor stimulansen voor gemeenten om in te zetten op een toereikend woonzorgaanbod in hun gemeente, van de lokale dienstencentra tot woonzorgcentra, onder meer via incentives vanuit het decreet Lokaal Sociaal Beleid.

De Vlaamse Ouderenraad mist een sterkere verankering van **crisisopvang** in het ontwerpdecreet. Er moet een betere match komen tussen de leegstaande plaatsen in de volledige waaier van woonzorgvoorzieningen in functie van opvangmogelijkheden bij urgente crisissituaties. We vragen om dit in te schrijven als werkingsprincipe in het decreet.

Het voorzien van één geïntegreerde **programmatie** voor de **centra voor dagopvang** en **centra voor dagverzorging** is positief in de zin dat er prioriteit gegeven wordt aan de doelstelling om in elke gemeente minstens een vorm van dagondersteuning aan te bieden. Vandaag wordt in een 100-tal gemeenten immers nog geen enkele vorm van dagondersteuning geboden. Anderzijds richten dagopvang en dagverzorging zich elk tot een andere doelgroep met specifieke zorg- en ondersteuningsnoden. In die zin zijn beide types woonzorgvoorzieningen complementair, eerder dan overlappend. De huidige programmatie wringt met dat principe, en leidt ertoe dat ouderen zich bij gebrek aan een alternatief in hun gemeente ofwel richten tot een voorziening die minder ondersteuning op maat kan bieden, ofwel sneller moeten verhuizen naar een woonzorgcentrum. De Vlaamse Ouderenraad dringt er daarom op aan om zo snel mogelijk tot een **aparte programmatie** voor dagverzorging en dagopvang te komen.

Bij de **omzetting van een erkenning** van een woonzorgvoorziening in een erkenning of vergunning van een andere woonzorgvorm is het voor de Vlaamse Ouderenraad belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de specifieke vraag naar zorg en ondersteuning binnen de regio, zodat er bij de omzetting van een erkenning geen tekorten (kunnen) ontstaan in het aanbod binnen een bepaalde regio.

8. Lokaal dienstencentrum als spil van de zorgzame buurt

Het lokaal dienstencentrum ondergaat in dit voorontwerp van decreet merkbaar de grootste transformatie. Tegenover de vroegere al te enge focus op informatieve, vormende en recreatieve activiteiten ligt het accent nu expliciet op de verbindende rol van het lokaal dienstencentrum in het kader van **zorgzame buurten** waarbij preventie, laagdrempeligheid en een buurtgerichte aanpak de sleutelbegrippen zijn.

Zoals geschetst in de memorie van toelichting zal de werking van het dienstencentrum vertrekken vanuit een concrete **analyse van de buurt**. Op basis van die beschouwing van de buurt, de bewoners, de buurtbeleving, de sterktes en hiaten en de actoren op het terrein ontplooit het dienstencentrum een werking op maat van de noden van kwetsbare buurtbewoners. Het mee realiseren van een zorgzame buurt geldt daarbij als centrale drijfveer.

Voor de Vlaamse Ouderenraad moet het lokaal dienstencentrum daarbij in eerste instantie optreden als **facilitator** van initiatieven die vanuit de buurt of gemeenschap groeien en passen binnen de vernieuwde doelstellingen van het lokaal dienstencentrum. Door lokale actoren samen te brengen en te ondersteunen kan het lokaal dienstencentrum initiatieven die groeien binnen het sociaal weefsel van een gemeente versterken en verduurzamen.

Gezien de faciliterende rol van het lokaal dienstencentrum ten aanzien van initiatieven in de buurt, is **samenwerking met lokale vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties** voor de Vlaamse Ouderenraad een vereiste. Momenteel wordt dit in het decreet nog te vrijblijvend geformuleerd. In het kader van zorgzame buurten en de vermaatschappelijking van de zorg is het essentieel om voort te bouwen op de competenties en netwerken die al onder bewoners, verenigingen en andere actoren aanwezig zijn. Net daar heeft het lokaal dienstencentrum een cruciale rol te spelen, door samenwerking rond lacunes in de buurt te stimuleren en door wat groeit vanuit vrijwilligers te ondersteunen, zonder het initiatief uit handen te nemen.

Vanuit deze visie op de specifieke rol van lokale dienstencentra, stelt de Vlaamse Ouderenraad zich vragen bij de piste die in het decreet wordt opengelaten om lokale dienstencentra te laten uitbaten door **commerciële initiatiefnemers**. Voor de Vlaamse Ouderenraad valt de opdracht om kwetsbare - en vaak moeilijk bereikbare - bewoners in de buurt te bereiken, hun noden in kaart te brengen, samenwerkingsverbanden rond deze bewoners te stimuleren en het lokaal sociaal beleid mee vorm te geven, moeilijk te verenigen met een op winst gericht organisatiemodel. Het laten uitvoeren van deze opdrachten door rechtspersonen met een commercieel doeleinde creëert volgens de Vlaamse Ouderenraad het te vermijden risico dat deze dienstencentra zullen vervallen in het louter aanbieden van sociale en recreatieve activiteiten aan valide ouderen die weinig risico op kwetsbaarheid lopen. De Vlaamse Ouderenraad vraagt het voorontwerp van decreet hier te herzien.

Een nieuw accent dat in de memorie van toelichting gelegd wordt, is dat het aanbieden van ondersteunende diensten zowel moet kunnen binnen het lokaal dienstencentrum zelf als **via gedecentraliseerde antennes**. Dit is volgens de Vlaamse Ouderenraad een belangrijk en positief nieuw accent. Het is belangrijk dat elke buurt een beroep kan doen op de dienstverlening van een lokaal dienstencentrum. Binnen dat idee steunt de Vlaamse Ouderenraad de stimulans voor lokale dienstencentra om buiten de eigen muren te treden.

Zoals hoger geschetst, wordt de buurtanalyse voor lokale dienstencentra een belangrijk instrument om de aangeboden dienstverlening af te kunnen stemmen op de noden en verwachtingen in de buurt.

Voor de Vlaamse Ouderenraad moeten er voldoende stimulansen en ondersteuning zijn zodat lokale dienstencentra ten volle hun rol kunnen opnemen om op een **efficiënte en effectieve wijze de buurtanalyse uit te voeren**. Inzichten uit bestaand onderzoek die geleid hebben tot goede praktijken en concrete instrumenten zijn een belangrijke bron van inspiratie.

Om in samenspraak met alle relevante actoren de lokale uitdagingen in kaart te brengen en de werking van het dienstencentrum te optimaliseren, vraagt de Vlaamse Ouderenraad een **structureel overleg** waarlangs gebruikers en relevante lokale verenigingen en adviesraden, waaronder de lokale ouderenraad, betrokken zijn bij en advies kunnen geven over de buurtanalyse, de opmaak en opvolging van het meerjarenplan en de evaluatie van de werking van het lokaal dienstencentrum.

9. Een betere toeleiding naar de gepaste woonzorgvorm

Het decreet bevat het gebruikersgerichte werkingsprincipe om te informeren over het volledige aanbod aan woonzorg, maar voor de Vlaamse Ouderenraad moeten de **effectieve toeleiding en oriëntatie** naar de meest gepaste en gewenste zorg ook tot de opdrachten van elke woonzorgvoorziening behoren. Samenwerkingsverbanden binnen de eerstelijnszorg zijn hierbij essentieel.

De Vlaamse Ouderenraad steunt de wijzigingen voor de centra voor kortverblijf. Vooral de bijkomende erkenning voor de functie van **oriënterend kortverblijf** komt tegemoet aan de steeds kortere ligduur in de ziekenhuizen waarbij ouderen soms plots moeten vertrekken en niet weten waar ze naartoe kunnen. Het vraagt soms tijd om de mantel- en professionele zorg in de thuiscontext te organiseren en te optimaliseren. Vandaag zijn er al heel wat centra die op deze noden inspelen en deze functie in de praktijk waarmaken. Naar alle verwachting zal dit type kortverblijf in de toekomst alsmaar belangrijker worden. De programmatie en de financiering moeten hierop afgestemd worden. Voor de Vlaamse Ouderenraad is het essentieel dat deze nieuwe woonzorgvorm toegankelijk is voor alle thuiswonende mensen met een zorgnood en niet enkel dient als vangnet om het steeds snellere ontslag vanuit het ziekenhuis op te vangen.

Gezien de specificiteit en de verschillende doelgroepen van de drie types kortverblijf benadrukt de Vlaamse Ouderenraad wel dat het essentieel is dat elk van de drie vormen **een aparte plaats krijgt in de programmatie**.

Ook nieuw in dit ontwerp van decreet is de **coördinatiefunctie voor multifunctionele woonzorgcentra** die naast hun opdracht als woonzorgcentrum ook een centrum voor kortverblijf, centrum voor dagverzorging en/of een groep van assistentiewoningen ontplooiën. Het valt toe te juichen dat naast de toeleidingsopdrachten van andere woonzorgvoorzieningen, gebruikers ook via deze functie hulp kunnen krijgen in hun zoektocht naar ondersteuning die aansluit bij hun noden en wensen. Uiteraard is het hierbij essentieel dat gebruikers **keuzevrijheid** behouden.

10. Afstemming met vervoer op maat en basisbereikbaarheid

In het voorontwerp van decreet is er aandacht voor het **'binnen bereik brengen'** van het aangepast vervoer van en naar de centra voor dagopvang en dagverzorging. Idealiter kan elke persoon met een zorgnood in zijn nabije omgeving terecht voor gepaste zorg. In de praktijk is het echter voor tal van ouderen met een zorgnood een dagelijkse realiteit dat ze zich, al dan niet over grote afstanden, moeten verplaatsen en afhankelijk zijn van vervoer door mantelzorgers, openbaar of aangepast vervoer.

Wanneer het openbaar vervoer en het vervoer op maat niet afgestemd zijn op de spreiding en samenwerking van de zorgactoren en voorzieningen op het terrein, kan dat alleen maar hinderlijk werken in de toegang van naadloze zorg en ondersteuning. Net hier loopt vandaag een ingrijpend hervormingstraject, in het kader van het decreet **basisbereikbaarheid**. Toch lijken de eerstelijnszones en de opgerichte vervoerregio's tot nader order weinig op elkaar afgestemd. Evenmin zijn er garanties dat bij het uittekenen van het vervoersaanbod rekening wordt gehouden met de bereikbaarheid van zowel de residentiële als de thuiszorgvoorzieningen en de lokale dienstencentra.

Voor de Vlaamse Ouderenraad is het onvoldoende duidelijk wie uiteindelijk **garanties** zal bieden op **beschikbaar, aangepast en betaalbaar vervoer** van en naar de diverse woonzorgvoorzieningen. Het is daarom essentieel dat zowel woonzorgvoorzieningen als mensen met zorgnoden en hun mantelzorgers inspraak krijgen in de vervoerregioraad in functie van het uittekenen van het vervoersaanbod en de invulling van het vervoer op maat, zodat het aanbod optimaal afgestemd kan worden op hun noden en behoeften.

11. Naar een duidelijk kader voor assistentiewoningen

Wat de groepen van assistentiewoningen betreft, zorgt het nieuwe decreet voor **een uitgebreidere en meer gedetailleerde omschrijving van de opdrachten**, onder meer met betrekking tot de crisis- en overbruggingszorg, de noodoproepen, de taken van de woonassistent, de buurtwerking en het aanbod qua ontspanning en zinvolle dagbesteding. Op deze manier wordt de dienstverlening die de gebruiker mag verwachten concreter, wat tegemoet komt aan de bestaande onduidelijkheden hierrond in de praktijk.

Een groep van assistentiewoningen heeft de opdracht een **woonassistent** aan te stellen om de decretale opdrachten ten aanzien van de gebruiker te vervullen. De taken van de woonassistent worden daarbij aanzienlijk uitgebreid. De Vlaamse Ouderenraad steunt deze keuze voor een duidelijke omschrijving van de dienstverlening ten aanzien van de gebruiker, maar is tegelijk bezorgd over een verhoging van de kostprijs van deze woonassistent, en het risico dat dit doorgerekend wordt aan de gebruikers. Gezien ook ouderen in goede gezondheid preventief kunnen verhuizen naar een assistentiewoning, is de doelgroep van assistentiewoningen breder dan enkel mensen met zware zorgnoden. Deze ouderen beschikken daardoor niet over een zorgbudget of -ticket vanuit de VSB om

deze meerkost te helpen dragen. De Vlaamse Ouderenraad pleit er dan ook voor om - eventueel enkel ten aanzien van ouderen met een weinig bestaansmiddelen - op zoek te gaan naar mogelijkheden voor een financiële tussenkomst in de kostprijs van de woonondersteuning.

Het bestaan van zowel erkende als **aangemelde assistentiewoningen** leidde voor heel wat ouderen tot verwarring en ongewenste situaties doordat zij niet, verkeerdelijk of onvoldoende geïnformeerd waren over het onderscheid tussen erkenning en aanmelding. Hierdoor kregen veel ouderen in aangemelde assistentiewoningen te maken met onverwachte problemen in verband met de uitbating, de woonassistentie, ontoereikende zorg- en dienstverlening en het niet hebben van garanties op hulp in geval van nood. De afschaffing van aanmelding zorgt ervoor dat ouderen met zorgnoden voortaan garanties krijgen op kwaliteit en de juiste omkadering qua zorg en ondersteuning.

Aangemelde assistentiewoningen zullen genoodzaakt zijn om zich aan te passen en een erkenning aan te vragen, of zullen hun activiteiten als assistentiewoning moeten stopzetten. De Vlaamse Ouderenraad stelt zich hierbij wel vragen omtrent de **bescherming van ouderen die momenteel in een aangemelde voorziening verblijven**. Voor de Vlaamse Ouderenraad is het belangrijk dat de financiële gevolgen van de aanpassingen in functie van een erkenningsaanvraag gedragen worden door de beheerder en niet worden doorgerekend aan de oudere koper of huurder. Bij een stopzetting van de activiteiten dient elke oudere ondersteund en beschermd te worden op vlak van continuïteit van wonen, zorg en dienstverlening.

Voor niet-erkende voorzieningen verbiedt het nieuwe woonzorgdecreet zowel het **gebruik van de naam** 'groep van assistentiewoningen' als het **uitbaten van dezelfde activiteiten** onder een andere naam. Hiermee wordt ingespeeld op de begripsverwarring bij veel ouderen ten gevolge van de wildgroei aan alternatieve benamingen voor assistentiewoningen (zoals "serviceflats") die in de volksmond vaak veel bekender zijn. Toch stelt de Vlaamse Ouderenraad zich de vraag in hoeverre de huidige decretale bepalingen alle grijze zones op het terrein uitsluiten. Hoe wordt afgebakend vanaf wanneer een bepaald aanbod aan diensten te dicht bij het dienstenaanbod van een erkende voorziening komt? De Vlaamse Ouderenraad dringt erop aan hier de nodige aandacht aan te besteden in het kader van de uitvoeringsbesluiten. Tegelijk is het voor de Vlaamse Ouderenraad van groot belang dat er een **sluitend toezicht** wordt gevoerd op het niet verkeerd gebruik van de benaming en aanbieden van gelijkaardige activiteiten onder een andere naam.

Voorts dringt de Vlaamse Ouderenraad erop aan om de **regionale spreiding** van groepen van assistentiewoningen te bewaken en indien nodig in een programmatie te voorzien.

Tot slot dient de **klachtenbehandeling van de Woonzorglijn** extra aandacht te besteden aan bewoners van assistentiewoningen, ongeacht de aard van de assistentiewoning of de aard van de klacht (zorg, infrastructuur, eigenaar, huurder, syndicus...).

12. Gebruiker en mantelzorgers als volwaardige partners

De Vlaamse Ouderenraad waardeert de wettelijke verankering van het betrekken van de gebruiker en mantelzorgers bij de zorg en ondersteuning, en de uitbreiding van de opdracht om gebruikers te ondersteunen in hun zelfregie en participatie. In lijn met de definiëring in het decreet moeten zorg en ondersteuning wel ruimer begrepen worden dan vandaag waarbij de aandacht vooral uitgaat naar fysieke/medische zorg. De betrokkenheid van gebruikers moet draaien rond het geheel aan ondersteuning op vlak van **wonen, welzijn en leven**.

De bredere opdracht voor de **verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers** komt tegemoet aan verwachting dat mantelzorgers zich erkend en gewaardeerd voelen en meer betrokken worden als volwaardige partners in de zorg. De uitbreiding van de opdracht om de mantelzorgers te versterken, te werken aan belangenbehartiging en een positieve beeldvorming is voor de Vlaamse Ouderenraad een positieve stap in het proces van empowerment van de gebruiker en mantelzorgers.

In artikel 12 vermeldt 5° de mogelijkheid voor de **diensten voor gezinszorg** om op verzoek van de gebruiker de coördinatie van de integrale en geïntegreerde zorg en ondersteuning op te nemen. Met oog op de actieve betrokkenheid van de mantelzorgers in de coördinatie van de zorg vraagt de Vlaamse Ouderenraad om aan het einde van die zinsnede "**in samenspraak met de mantelzorgers**" toe te voegen.

Met betrekking tot **opname buiten de erkende capaciteit** van het woonzorgcentrum is het positief dat de 'mantelzorgers' ruimer wordt ingevuld dan de persoon waarmee men gehuwd is of wettelijk samenwoont (vb. inwonende broer of zus). De Vlaamse Ouderenraad stelt zich wel vragen bij de **praktische haalbaarheid en betaalbaarheid** van deze formule voor veel mantelzorgers met een eigen woning. Het verhuren van de eigen woonst brengt extra zorgen met zich mee, gezien deze (doorgaans oudere) woningen vaak niet aangepast zijn aan de vereisten op de huurmarkt. Het verkopen van de woonst is dan weer niet aan te raden gezien de verkoop van de woning vaak leidt tot het verlies van het recht op het zorgbudget voor ouderen met een zorgbehoefte tot 10 jaar in de toekomst.

Langs de kant van de voorziening blijft het opnemen van mantelzorgers in het woonzorgcentrum dan weer **heel vrijblijvend**. Bovendien wordt er geen enkele stimuli opgenomen ten aanzien van de woonzorgcentra. Het creëren van woongelegenheden voor mantelzorgers en/of partners en het vervullen van basisopdrachten ten aanzien van de opgenomen mantelzorgers vragen om inspanningen waar op dit moment weinig tegenover staat. Er moeten incentives gecreëerd worden om woonzorgcentra te stimuleren deze mogelijkheden op te nemen binnen een haalbaar en betaalbaar kader. Indien de baten niet opwegen tegen de kosten vreest de Vlaamse Ouderenraad dat het aantal woonzorgcentra dat deze mogelijkheid wil benutten beperkt zal blijven.

13. Toezicht en goed bestuur

De vernieuwing van het woonzorgdecreet betekent ook een belangrijke stap vooruit in de voorwaarden op vlak van **bestuurlijke en financiële weerbaarheid en transparantie**. Elementen daarin zijn onder meer een financiële meerjarenplanning, de melding van belangrijke strategische beslissingen, risicobeheer en de code voor goed bestuur. Gezien het belang hiervan voor de continuïteit van de zorg en de ervaringen uit de praktijk, juicht de Vlaamse Ouderenraad deze wijzigingen toe. Verder hoopt de raad dat het **permanent overlegorgaan weerbaarheid en transparantie** kan instaan voor een daadkrachtige en dynamische invulling van de betreffende verplichtingen, waarbij continu snel ingepikt kan worden op de evoluties op het terrein.

De Vlaamse Ouderenraad is overtuigd van het belang van **toezicht** op erkende voorzieningen als garantie op kwaliteit, maar vindt ook dat er op basis van het toezicht meer stimulansen moeten zijn om trajecten op te zetten ter verbetering van de kwaliteit van zorg en leven. De Vlaamse Ouderenraad pleit daarom voor **een inspectieconcept** dat sterker focust op de ervaren kwaliteit van leven en meer aandacht heeft voor positieve en ondersteunende feedback die voorzieningen op weg helpt. Dit in tegenstelling tot de huidige werking waarbij de focus nog te eenzijdig ligt op veilige basiszorg, het voorkomen van incidenten en het afvinken van de regels en normen. Tegelijk vraagt de Vlaamse Ouderenraad ook om **gebruikers te betrekken** bij het effectieve toezicht en uitvoeren van kwaliteitsmetingen.

Woonzorgvoorzieningen zullen zich moeten houden aan **strengere voorwaarden** en de voorzieningen die daar niet aan voldoen riskeren strengere sancties en boetes. Opnieuw is dit een bijkomende bescherming ten aanzien van de gebruikers, al benadrukt de Vlaamse Ouderenraad hierbij wel dat deze boetes niet doorgerekend mogen worden aan de gebruikers.

De Vlaamse Ouderenraad vraagt tevens meer aandacht voor het **klachtrecht** van de gebruiker in het decreet. Een goede klachtenbehandeling is essentieel binnen het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van zorg en leven.

Wanneer blijkt uit het verslag van de zorginspectie dat een woonzorgvoorzieningen ernstig en herhaaldelijk in gebreke blijft of de continuïteit van zorg en dienstverlening ernstig in gevaar is, kan de Vlaamse overheid de rechter verzoeken een **voorlopige bewindvoerder** aan te stellen. De Vlaamse Ouderenraad is tevreden met de procedure waarbij deze bewindvoerder optreedt ter bescherming van de zorgvrager en instaat voor het verzekeren van het aanbieden van kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning zonder onderbreking. Gebruikers moeten in dergelijke situaties tijdig en transparant op de hoogte worden gebracht.

Tot slot stelt de Vlaamse Ouderenraad vast dat het voorontwerp van het woonzorgdecreet rekening houdt met de invoering van de wetgeving omtrent **betaald verenigingswerk** binnen de federale wetgeving. Indien voor de diensten voor oppashulp en de ondersteuning in woonzorgcentra een

beroep kan gedaan worden op dit betaald verenigingswerk, staat de Vlaamse Ouderenraad erop dat de Vlaamse overheid hiervoor kwaliteitscriteria bepaalt en de impact op het terrein opvolgt. Dit omvat de impact op zowel de personeelssamenstelling, op de kwaliteit van dienstverlening als op het vrijwilligerswerk binnen de sector.

Goedgekeurd door het dagelijks bestuur op 20 juni 2018.