

## Hoorzitting bezoekrecht woonzorgcentra in tijden van een pandemie Reflecties van de Vlaamse Ouderenraad

In deze nota deelt de Vlaamse Ouderenraad enkele reflecties aangaande het bezoekrecht in woonzorgcentra in tijden van een pandemie. De raad vertrok hiervoor vanuit zijn eerder gepubliceerde corona-advies en de signalen en verhalen die de raad doorheen de verschillende coronagolven bereikten. De Vlaamse Ouderenraad hoopt betrokken te blijven bij verdere ontwikkelingen aangaande dit onderwerp zodat de raad dit onderwerp meer diepgaand kan bespreken en analyseren. Gezien de korte voorbereidingstijd was het immers niet mogelijk om hier ruim over af te stemmen.

### 1. ‘We moeten er allemaal door’

Op 12 maart 2020 gingen de woonzorgcentra in lockdown. Niemand die had kunnen voorspellen dat externe bezoekers uiteindelijk maandenlang geweerd zouden worden. Al tijdens de eerste coronagolf bereikten de Vlaamse Ouderenraad heel wat **signalen** op basis waarvan de raad begin september 2020 een advies publiceerde waarin gepleit werd voor 5 garanties voor ouderen in coronatijden ([zie advies 2020/1](#)). Daarin vroeg de Vlaamse Ouderenraad niet alleen om persoonlijke contacten voor mensen in woonzorgcentra mogelijk te maken, maar ook om bewoners en naasten te betrekken bij het beleid in het woonzorgcentrum. Want niet alleen het gebrek aan nauwe contacten woog door, ook het feit dat bewoners het gevoel hadden dat beslissingen boven hun hoofd genomen werden en dat ze geen zeggenschap hadden over de plek waar ze wonen en leven kwam hard aan.

*“De directie is gelukkig dat ze er erin slagen om het virus buiten te houden, maar ondertussen zit ik hier wel opgesloten. Het is precies alsof ik in een gevangenis zit. Er is niets, niet eens videobellen. Ik was erg terneergeslagen, diep ongelukkig eigenlijk. De dagen duurden heel lang. Ik kan toch niet de hele dag lezen en televisie kijken? Ik durf er ook niet te veel over zeggen. Je moet doen zoals ze zeggen en luisteren. Het personeel zei altijd maar ‘We moeten er allemaal door.’ Allemaal goed en wel, maar zij konden wel elke dag de deur hier achter zich dichtdoen.”*  
– Sim (augustus 2020)

In de maanden die volgden werden bewoners en hun naasten geconfronteerd met regels die steeds veranderden. Soms omdat de Vlaamse richtlijnen wat betreft het aantal toegelaten bezoekers en de omstandigheden waaronder het bezoek kon doorgaan wijzigden. Maar vaker omdat het woonzorgcentrum op **eigen initiatief** oordeelde dat het bezoekbeleid bijgestuurd diende te worden. Bijvoorbeeld omdat er één of meer bewoners besmet waren met het virus, omdat er lokaal een toegenomen viruscirculatie was vastgesteld of omdat men het zekere voor het onzekere wou nemen in afwachting van de aangekondigde vaccinatie.

*“Zoals in elk woonzorgcentrum zijn er besmettingen, maar dit woonzorgcentrum bepaalt eigen regels ten koste van de bewoners. Mijn mama is niet besmet, zit opgesloten op haar kamertje, mag er niet af. Ik ben radeloos. Ik heb maar 1 mama.”* – Ivan (12 november '20)

*“Alle bewoners zijn getest, ook diegenen die niet besmet blijken te zijn moeten in kamerquarantaine. Ik kan enkel vol verdriet en onmacht toezien. De overheid had toch beslist dat woonzorgcentra niet langer alle bezoek mochten weigeren? Kunnen we ons hierop beroepen om ons bezoekrecht op te eisen?”* – Annie (2 november '20)

*“In het begin waren ze net als de andere woonzorgcentra gesloten. Later, veel later, mocht er één knuffelcontact aanschuiven aan een tafel veraf. Dit contact mocht om de zes weken wisselen. Heel even mochten er dan twee personen langskomen, maar na besmettingen ging het woonzorgcentrum terug op slot. Daarna mocht er één keer per week één persoon op bezoek komen. Dit contact mocht om de twee weken wisselen. Gisteren kregen we echter plots een mail dat de deuren toegaan omdat de Britse variant in België circuleert.” – Karin (19 januari '21)*

*“Vanaf vandaag zijn alle woonzorgcentra in de gemeente één maand dicht voor alle bezoek. Er is geen uitbraak, maar ze willen zeker zijn dat de vaccinatie die volgende week start geen gevaar loopt. Kan dit zomaar in een woonzorgcentrum waar er amper Skype beschikbaar is? Ik dacht dat we na de vorige lockdown beslist hadden om dit niet meer te doen, omdat het een schending van de mensenrechten is. Ook het personeel gaat naar huis en op reis, zij kunnen toch ook een besmetting binnenbrengen? Ondertussen is mijn vader depressief, zit hij te wenen en geeft hij aan zo niet meer verder te willen leven.” – Patrick (22 januari '21)*

Waar de beslissing om geen bezoekers meer toe te laten aanvankelijk op begrip kon rekenen, maakte het langdurig gebrek aan contact het alsmear moeilijker om deze maatregel te aanvaarden voor de bewoners en hun naasten. Er bereikten de Vlaamse Ouderenraad heel wat verhalen die gekleurd werden door gevoelens van **onbegrip** en de overtuiging vergeten te worden. Zeker wanneer de federaal geldende regels voor de hele bevolking versoepelden, terwijl er strenge bezoekregels bleven gelden in heel wat woonzorgcentra, hadden bewoners en naasten het gevoel dat ze in de kou bleven staan.

Nog lang nadat de Vlaamse kaderrichtlijnen versoepelden en ook de Taskforce Covid-19 Zorg liet verstaan dat bezoekbeperkingen de uitzondering moesten zijn, bleven vergaande bezoekbeperkingen in de praktijk opduiken.

*“Ik wist niet dat zelfs mensen die niet besmet zijn toch nog het recht op bezoek kan worden ontnomen alsof het de normaalste zaak is. Dit kan zo niet langer. Er zijn besmettingen op de afdeling waar mijn moeder verblijft, maar zelf heeft ze al meermaals negatief getest en toch zijn ook voor haar de deuren van de afdeling op slot. Ik hoor bij verschillende familieleden kwaadheid omtrent deze situatie, maar de beslissing werd genomen en wordt niet teruggedraaid. Er wordt vanuit het woonzorgcentrum zelfs niet proactief nagedacht over creatieve oplossingen om toch bezoek mogelijk te maken of het welzijn te verbeteren. En dit terwijl ik van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid hoor dat er altijd een minimum aan bezoek moet gegarandeerd worden.” – Ken (31 januari '22)*

*“Eerst gingen de deuren twee weken op slot zodat het woonzorgcentrum zich kon herorganiseren na een nieuwe uitbraak. Net op het einde van die tweede week raakte mijn moeder opnieuw besmet, en moest ze individueel twee weken in kamerquarantaine. Zo zit ze weer een hele maand opgesloten op haar kamer, ondanks het feit dat ze herhaaldelijk gevaccineerd én al eens genezen is van Covid. Dat is toch niet meer menselijk?” – Claudine (januari '22)*

## 2. Bezoek is altijd toegestaan

Het woonzorgdecreet bepaalt dat bewoners en hun familie de grootst mogelijke vrijheid genieten en dat bezoek altijd toegestaan is. Enkel omwille van **verantwoorde organisatorische of medische redenen** kunnen beperkingen opgelegd worden. Zoals de conceptnota beschrijft is deze bepaling in het verleden al aangegrepen om bezoekers tijdelijk te bannen uit het woonzorgcentrum. Tijdens de coronacrisis werden bezoekbeperkingen echter veelvuldig doorgevoerd en hielden ze gedurende een lange periode aan.

*“Het is voor de bewoners en hun familie echt moeilijk. Ik begrijp niet dat er geen algemene regels zijn waar men zich aan moet houden. Voor ons is het trouwens heel moeilijk om daar iets tegen te ondernemen. Onze moeder woont er en we willen graag dat men er goed voor blijft zorgen, zoals men dat altijd heeft gedaan.” – Karin (19 januari '21)*

De Vlaamse Ouderenraad onderschrijft dat een aanpassing van de regelgeving aangewezen is om bij toekomstige pandemieën of andere virusuitbraken te vermijden dat het bezoekrecht opnieuw op drastische wijze wordt ingeperkt. Het algemene principe, zoals dat vandaag al beschreven is in het decreet, moet uiteraard onverminderd blijven gelden: **bezoek is altijd toegestaan**. Als er in uitzonderlijke omstandigheden toch beperkingen worden opgelegd moet bewezen zijn dat deze noodzakelijk en verantwoord zijn, en vooral dat ze in overleg met de bewoners en hun naasten doorgevoerd worden.

De raad merkt op dat bezoek niet eng geïnterpreteerd mag worden als louter mantelzorgers of familieleden van de bewoners. Ook heel wat **vrijwilligers** bouwen in woonzorgcentra immers een nauwe band op met de bewoners. Voor sommige bewoners zijn die regelmatige contacten onmisbaar. Ook hiervoor moet oog zijn bij het uittekenen van de bezoeksregeling tijdens een pandemie.

## 3. Inspraak als uitgangspunt

Exacte afspraken over de duur en aard van de bezoekbeperkingen zijn moeilijk op voorhand vast te leggen, zonder enige notie van de risico's die toekomstige - nog geheel onbekende - virussen met zich mee kunnen brengen. De Vlaamse Ouderenraad schuift inspraak van bewoners en hun naasten naar voor als een logisch uitgangspunt voor de concrete bezoeksregeling in het woonzorgcentrum in tijden van een pandemie.

In de voorliggende conceptnota pleiten de indieners voor participatie van de bewoners en hun naasten, geconcretiseerd via de betrokkenheid van de **gebruikers- en familieraad**. Hoewel de Vlaamse Ouderenraad het positief vindt dat de nota de inspraak van bewoners en hun naasten vooropstelt, vreest de raad voor een beperkte invulling van de inspraakmogelijkheden waarbij de gebruikers- en familieraad louter geïnformeerd wordt, zonder dat er werkelijk een dialoog is over de concrete gang van zaken, of dat de gebruikers- en familieraad enige beslissingsmacht heeft.

Inspraak van bewoners en hun naasten in crisissituaties realiseren, vereist dat je kan terugvallen op een stevig verankerd inspraakmodel. En daar knelt het schoentje. Van een echte **participatiecultuur** is in heel wat woonzorgcentra nog geen sprake. Ook de werking van de gebruikers- en familieraad is veelal slechts beperkt uitgebouwd. Te weinig wordt deze raad aangesproken als kanaal om de bewoners en familieleden echt te betrekken. Al te vaak worden de personen die vertegenwoordigd zijn in de gebruikers- en familieraad louter geïnformeerd over reeds genomen besluiten of worden

voorgenomen beslissingen er pro forma afgetoetst. Fundamentele thema's met betrekking tot de organisatie van het woonzorgcentrum en de kwaliteit van het wonen en leven worden er amper diepgaand besproken.

Het kan nochtans anders. Dat hebben een aantal woonzorgcentra doorheen de coronacrisis ook dag na dag bewezen. Zo had de Vlaamse Ouderenraad contact met een woonzorgcentrum waar kleine groepjes bewoners regelmatig bleven samenkomen, weliswaar in bubbels en op afstand. Daar legde het woonzorgcentrum zijn oor te luister bij de bewoners. Ze peilden naar hoe de bewoners de voortdurend veranderende situatie ervaren en hoe ze zich voelden bij de maatregelen. Een ander woonzorgcentrum verving de algemene gebruikersraad dan weer tijdelijk door **aparte gebruikersraden per afdeling**. Ze merkten dat de bewoners nood hadden aan een kanaal om hun stem te laten horen. De afdelingsraden werden telkens drukbezocht, met meer dan de helft van de afdeling die present tekende. In samenspraak werd gezocht naar oplossingen en compromissen. Toen er bijvoorbeeld vraag was bij de bewoners om de voorziening te verlaten, maar de kaderrichtlijnen dit nog niet toelieten werden extra inspanningen gedaan om de buitenwereld naar binnen te halen, onder meer door Skypesessies te organiseren.

De Vlaamse Ouderenraad is overtuigd van het potentieel van de gebruikers- en familieraad en gelooft dat deze raad tijdens een crisissituatie een forum kan zijn om in dialoog te gaan en de beslissing om bezoekbeperkingen door te voeren uitgebreid te bespreken met diegenen om wie het gaat: de bewoners en hun naasten. Om dat potentieel aan te boren moet er echter werk gemaakt worden van een **cultuuromslag** waarbij de stem van de bewoners en hun naasten op de voorgrond geplaatst wordt. Woonzorgcentra dienen de werking van hun gebruikers- en familieraad tegen het licht te houden. Welke rol vervult deze raad vandaag, hoe zou deze raad in de toekomst kunnen functioneren (in normale en crisistijden), en welke plaats kan deze raad innemen binnen een bredere participatieve woonzorgcultuur? Door zowel bewoners, hun naasten als medewerkers te betrekken bij deze oefening kan in kaart gebracht worden welke randvoorwaarden essentieel zijn voor bewoners om hun stem te laten horen en op welke momenten zij het gevoel hebben niet gehoord te worden. De evaluatie moet uitmonden in een verdiept en versterkt participatieverhaal, dat elke dag uitgedragen wordt in de praktijk.

De Vlaamse Ouderenraad stipt alvast aan dat de gebruikers- en familieraad moet kunnen rekenen op deskundige begeleiding en de nodige ondersteuning. Verder dient deze raad aangevuld te worden met **alternatieve participatiekanalen** om ook de verwachtingen, behoeften en wensen van bewoners die het niet gewoon zijn om in een formele structuur hun stem te laten horen aan de oppervlakte te brengen.

#### 4. Een duidelijker afgebakend kader

De conceptnota stelt 'een beperking van het bezoekrecht is alleen mogelijk binnen een duidelijk afgebakend kader dat decretaal verankerd is.' De elementen van het kader dat voorgesteld wordt in de nota zijn waardevol, maar blijven op een aantal cruciale punten **te vaag**. De Vlaamse Ouderenraad pleit ervoor om een aantal minimumgaranties sterker te verankeren.

- a) *Als een woonzorgcentrum het bezoekrecht om medische of organisatorische redenen collectief wil beperken, kan dat alleen na overleg met de coördinerend en raadgevend arts en met de gebruikers- en familieraad.*

In lijn met het standpunt dat hierboven geschetst werd (zie punt 3 'inspraak als uitgangspunt') vraagt de Vlaamse Ouderenraad om de noodzakelijke inspraak van de gebruikers- en familieraad sterker te benadrukken door vast te leggen dat er niet enkel sprake moet zijn van overleg, maar dat deze raad ook moet **instemmen** met de bezoekbeperkingen die doorgevoerd worden, dit vanzelfsprekend binnen het kader van eventuele richtlijnen die uitgevaardigd worden door de overheid. De gebruikers- en familieraad moet daarbij alle beschikbare informatie kunnen raadplegen, de mogelijkheid hebben om vragen te stellen en in overleg kunnen gaan met de coördinerend raadgevend arts en de directie van het woonzorgcentrum.

Om bij acute uitbraken snel te kunnen schakelen is het nodig om te beschikken over een **doorgesproken crisisplan** dat houvast biedt in de beginfase waarbij de voorziening zich op korte tijd moet herorganiseren om het aantal besmettingen in te toemen. Hierin moeten onder meer zaken met betrekking tot de communicatie over de maatregelen en waar bewoners en naasten terecht kunnen met vragen beschreven staan. Dit crisisplan moet participatief tot stand komen en mee gevoed worden door de evaluatie van de aanpak van crisismomenten tijdens de coronapandemie. In dit crisisplan moet vastgelegd zijn dat de doorgevoerde maatregelen zo snel mogelijk afgetoetst worden bij de bewoners en hun naasten, die vervolgens kunnen instemmen met de genomen maatregelen of voorstellen voor bijsturing kunnen opperen.

- b) *Elke beperking van het bezoekrecht duurt niet langer uren dan wat strikt noodzakelijk is om de acute medische of organisatorische noodsituatie het hoofd te bieden. Daarover wordt overleg gepleegd met de coördinerend en raadgevend arts en met het Outbreak Support Team van het agentschap Zorg en Gezondheid.*

Voor de Vlaamse Ouderenraad is de zinsnede 'niet langer uren dan wat strikt noodzakelijk is' onvoldoende scherp geformuleerd. De raad stelt voor om een **cyclisch proces** te verankeren waarbij regelmatige afstemming met de gebruikers- en familieraad over de noodzaak en modaliteiten van de bezoekbeperking verankerd is, zodat daar bijvoorbeeld wekelijks opnieuw over afgestemd wordt met bewoners en hun naasten. Daarbij moet de gebruikers- en familieraad zich kunnen laten bijstaan door de coördinerend en raadgevend arts en het Outbreak Support Team.

- c) *Ongeacht de organisatorische of medische situatie is een minimale bezoekerregeling van één bezoeker per week en per bewoner altijd mogelijk, tenzij de bewoner in quarantaine of isolatie zit.*

De Vlaamse Ouderenraad vraagt om dit gegarandeerde bezoekrecht maximaal te interpreteren door toe te voegen dat deze bezoeker **geen verdere bezoekbeperkingen** opgelegd kan krijgen. Ook tijdens de coronacrisis stond de garantie op één bezoeker per week en per bewoner immers beschreven in de kaderrichtlijnen, maar in de praktijk vertaalde dit zich soms in 'blitzbezoekjes' van een kwartier of een half uur per week.

Daarbij begrijpt de Vlaamse Ouderenraad dat er een uitzondering mogelijk is als een bewoner in quarantaine of isolatie zit. De raad stelt voor om de duidelijke verplichting op te nemen om in deze situatie **alternatieve contactmogelijkheden** te voorzien en de bewoner te ondersteunen in het gebruik hiervan.

- d) *In een palliatieve situatie is er geen enkele beperking van het bezoekrecht, noch van het aantal bezoekers, noch van de duurtijd van het bezoek.*

Gezien het zware zorgprofiel van heel wat bewoners biedt de omschrijving ‘palliatieve situatie’ weinig houvast. In de praktijk lijdt een groot aantal bewoners aan complexe, meervoudige aandoeningen waaraan ze (in een later stadium) vermoedelijk zullen sterven. De Vlaamse Ouderenraad stelt ‘**eindelevenssituatie**’ voor als alternatieve omschrijving.

- e) *De bovenstaande richtlijnen gelden met inachtneming van bijzondere preventieve maatregelen en hygiënemaatregelen die het woonzorgcentrum kan opleggen.*

Het woonzorgcentrum dient het nodige preventief materiaal zoals mondkmaskers en handgel ter beschikking te stellen.

## 5. Een aanspreekpunt met bemiddelende rol

De Vlaamse Ouderenraad onderschrijft de nood aan een melding van bezoekbeperkingen, evaluatie van de proportionaliteit van de maatregel en de mogelijkheid om te kunnen optreden als er buitenproportionele bezoekbeperkingen worden opgelegd, zoals beschreven in de conceptnota. De raad vraagt om bij de beoordeling van de proportionaliteit van de maatregelen niet enkel rekening te houden met de feitelijke viruscirculatie in het woonzorgcentrum, maar ook de **inspraakmogelijkheden** van de bewoners en hun naasten in kaart te brengen. Konden zij mee wegen op de doorgevoerde bezoekbeperking? Staan zij achter de maatregel? En konden zij mee nadenken over de concrete organisatie ervan?

In het licht van de signalen en vragen die de Vlaamse Ouderenraad bereikten doorheen de coronacrisis, vraagt de raad om een duidelijk **aanspreekpunt** voor bewoners en hun naasten te garanderen. Het moet helder zijn bij wie zij terecht kunnen met vragen en klachten en op welke ondersteuning zij vervolgens kunnen rekenen. Tijdens de coronacrisis vervulde de Woonzorglijn de rol van aanspreekpunt. Hoewel de Vlaamse Ouderenraad erkent dat de medewerkers van de Woonzorglijn tijdens de coronacrisis enorme inspanningen geleverd hebben, hadden bewoners en hun naasten niet altijd het gevoel dat ze er gehoor kregen en bleven concrete oplossingen voor conflictsituaties veelal buiten beeld.

*“Ik heb op jullie aanraden contact opgenomen met de Woonzorglijn, maar nog geen antwoord gekregen. Ik begrijp dat ze heel veel werk hebben tegenwoordig, maar heeft u een idee hoe lang het kan duren? Of welke stappen ik nog kan ondernemen? Elke dag wachten is een dag te veel, lijkt me. Ik heb intussen dan maar de lokale politie aangesproken om te vragen of zij stappen konden ondernemen, maar ze kunnen mij ook niet verder helpen.” – Gretel (16 november '20)*

De Woonzorglijn werkt met een beperkte equipe (die tijdens de coronacrisis wel uitgebreid werd) en is gelimiteerd in het gevolg dat ze kan geven aan klachten. Toen door de coronacrisis de inspecties door Zorginspectie tijdelijk opgeschort waren, heeft de Woonzorglijn veel meer klachten zelf onderzocht. Dit beperkt zich echter tot informatie vergaren vanop afstand waarbij nagegaan werd of de kaderrichtlijnen correct werden toegepast. Gezien de richtlijnen marge boden voor een minimale bezoekregeling, of zelfs een volledige bezoekstop, kon men meestal **geen verder gevolg** geven aan klachten hieromtrent dan adviseren aan het woonzorgcentrum en de klachtindiener om in gesprek te gaan.



De Vlaamse Ouderenraad vraagt een instantie met een bemiddelende rol te voorzien bij volgende pandemieën. In de [beleidsnota WVGA '19-'24](#) werd alvast de intentie geuit om een **Vlaams meldpunt voor klachten in de zorg** op te richten waarbij 'de finaliteit van een bemiddeling een relevante plaats krijgt.' De Vlaamse Ouderenraad vraagt om snel werk te maken van dit voorziene meldpunt en zijn bemiddelende rol. De raad pleit ervoor om bij de uitbouw van dit meldpunt gedecentraliseerde contactpunten in te richten zodat deze zich dichtbij de burger en de voorzieningen op het terrein bevinden, bijvoorbeeld op het niveau van de eerstelijnszones.

*"Ik heb de Vlaamse bezoekerlijnen voor de woonzorgcentra aandachtig doorgenomen en ik stel enkele afwijkingen vast in het woonzorgcentrum waar mijn mama woont. De richtlijnen laten een nauw knuffelcontact toe, maar dit is daar absoluut niet van toepassing. Er is ook geen werk gemaakt van een bezoekerregeling op maat voor bewoners met gehoor- of gezichtsproblemen of cognitieve problemen. Dit zou voor mijn mama nochtans een groot verschil maken aangezien zij lijdt aan de ziekte van Alzheimer, glaucoom heeft en hardhorig is. In een vorige mail naar de directie heb ik mijn raadsman in cc gezet. Indien deze toestand blijft aanhouden plan ik een gerechtelijke procedure aan te spannen, desnoods tot in Straatsburg."*  
– Alex (16 november 2020)

## 6. Heldere communicatie

In zijn corona-advies brak de Vlaamse Ouderenraad reeds een lans voor heldere en transparante communicatie. De raad stelde dat bewoners en hun naasten moeten kunnen vertrouwen op **open, eerlijke en verstaanbare communicatie**. Daarbovenop moeten zij op regelmatige tijdstippen de kans krijgen om vragen te stellen en bezorgdheden te uiten. De raad vult aan dat het goed zou zijn om bij communicatie over bezoekbeperkingen meteen ook alternatieve communicatiemogelijkheden voor te stellen die contacten vanop afstand vrijwaren.

*"Tot mijn ongenoegen werd mij meegedeeld dat ik niet meer op bezoek zou mogen komen bij mijn mama. Ik vind dit onmenselijk. De directie neemt deze beslissing, maar als we bellen om uitleg te vragen, is niemand van de directie aanwezig!"* – Anita (22 januari '21)

*"Volgens de richtlijnen mag er steeds één persoon op bezoek komen, maar toch sluit het woonzorgcentrum de deuren voor iedereen. Er is geen zicht op beterschap of enige goodwill om bezoek mits de nodige maatregelen mogelijk te maken."* – Ivan (12 november '20)

Aansluitend pleitte de Vlaamse Ouderenraad er in zijn corona-advies voor om **perspectief** te bieden. De raad opperde dat net wanneer je inboet op levenskwaliteit door vergaande veiligheidsmaatregelen, perspectief in tijd essentieel is. De raad vroeg dan ook om helderheid te scheppen over de termijn en de omstandigheden waaronder het versoepelen van beperkingen op welzijn mogelijk is.

*"Ik kon aanvaarden dat men het afgelopen jaar het bezoek drastisch inperkte of zelfs verbood. Maar vandaag is het woonzorgcentrum volgens mijn inlichtingen coronavrij en toch mogen er per week slechts twee personen op bezoek komen. Wij hebben vier kinderen, wat deze regeling erg moeilijk maakt. Mijn oudste zoon en ik mogen op bezoek komen, de twee jongere kinderen hebben hun moeder in geen maanden gezien. Probeer die situatie maar eens uit te leggen aan hun moeder met dementie. Wat ik bovendien helemaal niet begrijp is dat het woonzorgcentrum op zaterdag en zondag gesloten blijft. We hebben er het raden naar hoe lang deze regeling nog blijft duren."* – Sylvain (25 januari '21)

In de kantlijn merkt de Vlaamse Ouderenraad op dat heel wat woonzorgcentra al tijdens de coronacrisis het onderste uit de kan haalden door de bewoners en hun naasten via verschillende kanalen op de hoogte te houden, alternatieve communicatiemogelijkheden in te zetten en in gesprek te gaan. Deze positieve verhalen hebben het moeilijk om in de aandacht te komen. De voorzieningen mogen meer uitpakken met deze initiatieven, net zoals de overheid, pers en gebruikersorganisaties er de nodige ruchtbaarheid aan mogen geven. Dit kan ook de beeldvorming over de woonzorgcentra ten goede komen.

## 7. Gediversifieerd beleid en alternatieve communicatiemogelijkheden

De Vlaamse Ouderenraad onderschrijft het belang van een gediversifieerd beleid en de mogelijkheid om, met inachtneming van de nodige hygiënische maatregelen, nauwe contacten steeds te verzekeren voor bewoners die nood hebben aan fysieke nabijheid om in contact te treden met hun bezoekers.

*“Tijdens de persconferentie sprak minister Jambon over knuffelcontacten en mantelzorgers die zouden kunnen blijven slapen. Bij mama is dit blijkbaar niet mogelijk. Ze spreken er niet over. Het enige dat ik hoor is afstand houden, niet knuffelen. Voor veel mensen is dit een probleem gezien ze op momenten dat ze een knuffel krijgen of iemands hand vasthouden tot rust komen. Mama is altijd een knuffelpersoon geweest, zij komt tot rust wanneer je haar hand vasthoudt.”*  
– Sandra (29 oktober '20)

Doorheen de coronacrisis bereikten de Vlaamse Ouderenraad heel wat schrijnende signalen van naasten van bewoners met een cognitieve aandoening als dementie. Zij hadden het gevoel dat hen laatste momenten met hun naaste ontnomen werden. Door samen met familie en andere naasten een **beleid op maat** uit te werken, moeten dergelijke situaties in de toekomst vermeden worden.

*“Mijn pa lijdt aan de ziekte van Alzheimer en sinds deze week hebben mijn zus en ik gemerkt dat hij onze naam niet meer weet, dus we gaan weer een nieuwe fase van de ziekte in. De angst zit er dik in dat hij ons in de komende weken niet meer gaat herkennen en net nu is er een mail gestuurd dat ze weer eens gaan verstrengen. Er is geen corona in het woonzorgcentrum voor zover ik weet en zeker niet op de afdeling van mijn pa. Tijdens de eerste lockdown was het al moeilijk om hem na al die weken terug te zien en te constateren hoe ver de ziekte was gevorderd. Ik kan hier dus niet mee akkoord gaan. Ik wil niets meer missen van deze laatste weken, maanden. Kunnen jullie zeggen wat ik kan doen?”* – Nancy (29 oktober '20)

Tijdens de coronacrisis hebben de woonzorgcentra op ongeziene schaal **alternatieve communicatiemogelijkheden** verkend. De kennis en ervaring die opgedaan zijn, mogen niet verloren gaan. De overheid kan een faciliterende rol opnemen door goede praktijken te delen, ervaringen met verschillende alternatieven in kaart te brengen en een platform te geven aan suggesties voor verdere ontwikkeling vanuit de praktijk. Op die manier kunnen woonzorgcentra en ontwikkelaars putten uit een rijke databank en kunnen er dankzij een synergie tussen de verschillende actoren oplossingen op maat uitgewerkt worden.

Opnieuw stipt de Vlaamse Ouderenraad het belang van **inspraak** van de bewoners en hun naasten aan, ook als het gaat over de inzet van alternatieve communicatiemogelijkheden. De bewoners dienen beroep te kunnen doen op een divers aanbod, vrij te kunnen kiezen voor een alternatief waar ze zich goed bij voelen en ondersteund te worden in het gebruik ervan.



*“Het woonzorgcentrum gebruikte Skype, maar dat verliep moeizaam omdat mijn mama niet ziet en slecht hoort. Het skypen ging ook altijd door op het moment dat mama een middagdutje deed, waardoor zelfs dat twee weken lang niet gelukt is.” – Sandra (24 oktober '20)*

## 8. Uitklaring bevoegdheden

Zoals de conceptnota terecht stelt hebben ook derde partijen als **lokale besturen en zorgraden** van eerstelijnszones een rol in de beslissing om over te gaan tot een bezoekbeperking of –verbod in de woonzorgcentra. In de kaderrichtlijnen werd steeds gesteld dat de lokale incidentie niet automatisch kon leiden tot bezoekbeperkingen. Ook de Vlaamse Ouderenraad is van mening dat de lokale viruscirculatie onvoldoende grond biedt om de beslissing tot beperkingen op het bezoekrecht te maken. Vaak wonen naasten die op bezoek komen immers niet in dezelfde gemeente als deze waarin de voorziening gelegen is.

Verder merkt de Vlaamse Ouderenraad op dat de **lokale veiligheidscel** die bevoegd is voor de noodplanning een belangrijke stem had binnen het lokaal bestuur. De mate waarin deze cel mee betrokken moet zijn in het opleggen van bezoekbeperkingen en hoe ook in deze structuur meer rekening gehouden kan worden met de wens van de bewoners en bezoekers zelf, moet uitgeklaard worden.

## 9. Flankerende maatregelen

De Vlaamse Ouderenraad wijst er op dat een decretale verankering van het bezoekrecht in pandemietijden enkel van waarde is als ook de **noodzakelijke flankerende maatregelen** vervuld zijn. Daarbij denkt de raad in de eerste plaats aan de inzet van voldoende en gekwalificeerd personeel. Ook verder inzetten op opleiding rond infectiepreventie is noodzakelijk. Net zoals de verder uitbouw van sterke samenwerkingsverbanden met woonzorgcentra binnen de eerstelijnszone en ziekenhuisnetwerken. Vanzelfsprekend moet ook steeds het nodige beschermingsmateriaal voorhanden zijn.

Verder vraagt de raad om dringend werk te maken van een meer **kleinschalige organisatie** van de residentiële woonzorg. De Vlaamse overheid moet incentives bieden om de transitie van een grootschalige naar een kleinschalige architectuur en organisatie te stimuleren.

Aanvullend verwijst de Vlaamse Ouderenraad naar het [advies 'lessen trekken uit de coronacrisis'](#) van de Vlaamse Raad voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin waarbij de balans opgemaakt werd van de eerste coronagolven en aanbevelingen voor de toekomst geformuleerd werden. De Vlaamse Ouderenraad heeft mee bijgedragen aan dit advies.

## 10. Oog voor de situatie van ouderen thuis

Tot slot richt de Vlaamse Ouderenraad zijn blik op ouderen die thuis wonen. Ook daar stelden zich immers uitdagingen tijdens de eerste coronagolven die bij toekomstige pandemieën te allen tijde vermeden moeten worden. Sociale contacten vielen weg, net zoals professionele ondersteuning en respijtzorg. Bovendien werden ouderen met zorgnoden en hun mantelzorgers geconfronteerd met maatregelen die geen oog hadden voor hun specifieke situatie.

De Vlaamse Ouderenraad verwijst hierbij naar zijn corona-advies waarin de raad pleitte voor de ondersteuning van zorgbehoevende ouderen en hun mantelzorgers en kansen vroeg voor ouderen om te blijven participeren aan de samenleving.