



Eén aanspreekpunt zorgt voor toegankelijke welzijnsvoorzieningen

STEFAN DEVIKERE

Lokale besturen organiseren vele welzijnsvoorzieningen: kinderopvang, thuiszorgvoorzieningen, ouderenzorgvoorzieningen. De motivatie voor deze actieve rol vinden ze in het garanderen van toegankelijkheid van deze voorzieningen. Een abstract begrip?

Lokaal maakt het concreet. **ELKE VASTIAU**

Het toegankelijkheidsconcept is een concretisering van de missie van de OCMW's: 'Eenieder in de mogelijkheid stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid'. Welzijnsvoorzieningen ondersteunen vanuit hun eigenheid de menselijke waardigheid, ze zorgen voor goede kinderopvang zodat ouders uit werken kunnen gaan zonder er zich zorgen over te moeten maken of hun kindje wel in goede handen achterblijft. Ouderen krijgen de zorg die ze nodig hebben zodat ze niet in menonwaardige omstandigheden hoeven te leven.

Op het vlak van welzijnsvoorzieningen is de rol van de lokale besturen tweemaal. Het bekendst is de rol van aanbieder, maar almaar meer komt daar de rol van trekker binnen het lokaal sociaal beleid bij. Beide rollen zouden de toegankelijkheid van de voorzieningen moeten verhogen. Maar slaagt u voor de toegankelijk-

heidstoets? Dat kan alleen maar als de criteria vooraf vastliggen. Wetenschappers bogen zich over toegankelijkheid en kwamen tot de volgende criteria: beschikbaar, bruikbaar, betrouwbaar, begrijpbaar, bekend, bereikbaar, betaalbaar.

Toets uzelf, maar vergeet de anderen niet

Het bestaan van wachtlijsten duidt op een probleem van *beschikbaarheid*. Maar ook een tekort aan diversiteit in zorgvormen is dat. Zijn er bijvoorbeeld serviceflats in de gemeente, of moet een oudere van wie de woning onaangepast raakt door valrisico's, maar meteen naar het woonzorgcentrum verhuizen? Kan een jonge ouder kiezen tussen een kinderdagverblijf en een onthaalouder, of mag hij al blij zijn dat er ergens plaats vrij is?

Deze toets is in de eerste plaats gericht op uzelf: welk aanbod heeft uw lokaal bestuur? Maar u kunt deze toets ook opnemen in het kader van lokaal sociaal

beleid. Samen met de private aanbieders brengt u het aanbod in kaart en bekijkt u welke leemtes er zijn. En op basis daarvan maakt u uiteraard afspraken om die leemtes op te vullen. Afspraken over wachtlijstbeheer en doorverwijzen passen hier ook in.

Onbruikbaar is ook onnodig

Als de thuiszorgdiensten een vraag krijgen om het gras te maaien en de zorgvrager wordt ingeschakeld in de dienst voor gezinszorg is er misschien een probleem qua *bruikbaarheid*. Uiteraard moet dienstverlening bruikbaar zijn, onbruikbare dienstverlening is onnodig en hoeft er niet te zijn. Maar bruikbaarheid betekent ook dat de wensen van de cliënten niet alleen gedetecteerd, maar ook gerespecteerd worden. Onder dit criterium valt ook het wegwerken van (psychologische) drempels voor een bepaalde zorgvorm. Als een oudere bang is voor een woonzorgcentrum, is dat centrum niet echt bruikbaar voor die oudere. Het lokaal sociaal beleid zet zich daarom in om het aanbod te doen aansluiten bij de vragen van de gebruiker. Daarom voorziet het in vraagverduidelijking en samenwerking om een aanbod ter beschikking te stel-

Door de vraag te verduidelijken kun je een aanbod bieden dat naadloos bij die vraag aansluit.

len dat bij die vraag past. Maar ook de verschillende projecten voor positieve beeldvorming van ouderenzorg passen hier.

Politiek schept vertrouwen

Gebruikers moeten ook *vertrouwen* hebben in de aanbieder: vertrouwen dat je kindje gezonde voeding zal krijgen of dat je voldoende incontinentiemateriaal ter beschikking zal hebben wanneer dat nodig is. Lokale besturen staan in voor voldoende kwaliteit en openheid. Onze structuren en eigenheden verplichten ons daartoe. Een OCMW-voorzitter kan het zich nu eenmaal politiek niet permitteren met slechte dienstverlening in de krant te komen.

Zeg wat je wilt zeggen

De vele regeltjes, de introductie van nieuwe terminologie – wie van de 90-plussers kent het woonzorgcentrum? – en het vakjargon: *begrijpbaarheid* is soms wel een knelpunt in de toegankelijkheid van

welzijnsvoorzieningen. Een probleem waar de vele aanbieders en lokaal sociaal beleid gemakkelijk iets aan kunnen doen. De *bekendheid* van dienstverlening sluit hierbij aan. Wat een rusthuis is, is bekend, maar wat een woonzorgcentrum doet? En wat is nu weer de taak van een logistieke dienst? Schoonmaken? Ah, maar zeg dat dan.

Bruikbaarheid betekent ook dat de wensen van de cliënten gerespecteerd worden. Als een oudere bang is voor een woonzorgcentrum, dan is dat niet echt bruikbaar voor die oudere.

Gezond verstand in regelgeving

Twintig kilometer rijden om je kindje naar de opvang te brengen als je op vijf kilometer van je voordeur werkt, is gekkenwerk. Bereikbare dienstverlening is in een samenleving met steeds meer mobiliteitsknooppunten niet te onderschatten qua belang. Een gedecentraliseerd

aanbod, vlak bij de cliënten is en blijft belangrijk, en niet alleen voor de groep ouderen van wie de mobiliteit nogal gauw in het gedrang komt. Het lokaal sociaal beleid streeft dan ook naar een aanbod dat fysiek, ruimtelijk en in de tijd toegankelijk is.

Deze *bereikbaarheid* is trouwens niet alleen zeer letterlijk op te vatten, maar ook psy-

chologisch. Puur economisch gezien is het in de ouderenzorg aangewezen ouderen met soortgelijke zorgprofielen bijeen te brengen en op die plek aangepaste zorg te bieden. Maar omdat een mens meer is dan zijn beperkingen, wil een oudere ook nog eens bezoek krijgen van een vroegere buurvrouw, zijn dialect blijven horen, is

het misschien wel leuk om in de laatste levensfase ook mensen tegen te komen met wie je nog in de kleuterklas hebt gezeten. En dat zegt niet alleen ons gezond verstand, ook het woonzorgdecreet legt woonzorgcentra op buurtgericht te werken. Het is ook niet toevallig dat dagverzorgingscentra een vervoerstaak krijgen. Kan de verzorgende van de dienst voor gezinszorg haar werk doen zonder rijbewijs? Dat lokale dienstencentra be-

die niet zullen kunnen betalen. Hoeveel ouders blijven niet thuis omdat ze menen dat de 'winst' die ze zullen maken door te gaan werken, toch maar naar de kinderopvang zal gaan? Dit zijn drempels die alleen maar weggewerkt kunnen worden door goede informatie en geschikte begeleiding, maar uiteraard ook door de dienstverlening inderdaad betaalbaar te houden. Het is een van de redenen waarom vele openbare woonzorgcentra hun

Puur economisch gezien is het aangewezen ouderen met soortgelijke zorgprofielen op één plek bijeen te brengen, maar een mens is meer dan zijn beperkingen, dus wil een oudere ook zelf bereikbaar blijven voor zijn oude omgeving.

reikbaar en in de buurt ingebed zijn, is zo vanzelfsprekend dat we het haast zouden vergeten te vermelden.

De betaalbaarheidsbalans

Betaalbaarheid is een laatste element van toegankelijkheid. Voorzieningen van lokale besturen moeten immers oog hebben voor alle inwoners en kunnen de krenten niet uit de pap pikken. Betaalbaarheid is belangrijk met betrekking tot het inkomen, maar minstens even belangrijk is dat (vermeende) betaalbaarheid geen drempel is voor de keuze van aangepaste zorgverlening. Veel ouderen doen geen beroep op professionele dienstverlening omdat ze denken dat ze

dagprijs bewust lager houden dan de kostprijs. Op deze manier beïnvloeden de OCMW's met bijna veertig procent van het aanbod de prijs en dus de betaalbaarheid van de hele sector. De betaalbaarheid voor de lokale gemeenschap is echter ook een factor die in de balans moet worden meegenomen.

Lokale besturen wegen immers dagelijks de toegankelijkheid, de lokale tewerkstelling – ook voor de meer kwetsbare groepen – en het pluralisme af tegen de betaalbaarheid voor de lokale gemeenschap. Het komt er dus voor lokale besturen op aan extra kostenefficiënt te werken, om de toegankelijkheid van de lokale voorzieningen blijvend te garanderen.

Het burgerperspectief

Uit de omgevingsanalyses van verschillende lokaal sociaal beleidsplannen en uit de ervaring van de VVSG in het begeleiden van besturen bij de opmaak van dit plan, kunnen we afleiden dat de vraag van de burger naar welzijnsvoorzieningen zeer duidelijk is.

Het theoretische concept toegankelijkheid vertaalt de hulpzoekende burger in een concrete wens: een aanspreekpunt voor al wat met zorg te maken heeft (thuiszorg, residentieel, mantelzorg en premies) enerzijds en een aanspreekpunt voor al wat met kinderopvang te maken heeft. Dat laatste concept staat al in de conceptnota van het decreet kinderopvang.

Ouderen vinden dit concept nog niet in regelgeving: nogal wat lokale besturen overwegen desondanks een uniek (ouderen)zorgloket te openen. Ze baseren zich daarvoor op de gegevens vanuit de participatie van de doelgroep van ouderen en mantelzorgers bij de opmaak van het lokaal sociaal beleidsplan. Dat aanspreekpunt is dan het liefst één persoon die de gebruiker begeleidt in het samenstellen van het zorgpakket dat hij nodig heeft. En vraag en aanbod op elkaar afstemmen, praten we daar niet al lang over? Lokale besturen hebben alle troeven in handen om dit ook op het terrein te doen.

Elke Vastiau is coördinator VVSG-team welzijnsvoorzieningen en stafmedewerker ouderenzorg

Met dank aan collega's VVSG-stafmedewerkers Peter Sels, Liesbet Noé en Ann Lobijn voor hun bijdrage

ADVERTENTIE

Vorming voor professionals in de begeleiding van ouderen

Bachelor na Bachelor in de Psychosociale Gerontologie

Competente ouderen competent begeleiden

door

- samen te werken vanuit verschillende disciplines
- bruggen te bouwen tussen ouderen, hun familie en dienstverleners

Een opleiding van de Hogeschool-Universiteit Brussel



Twee jaar studie, een dag les per week

Start: donderdag 7 oktober 2010

Waar? Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen, Huart Hamoiriaan 136 te Schaarbeek

Meer weten? www.hig.be of vraag de brochure: info@hig.be - tel 02 40 68 40