



**Vlaamse
OUDERENRaAD**

Bepaal je eigen verhaal

De toekomst van de ouderenzorg
door de ogen van ouderen

Beleidsaanbevelingen

Tussen maart 2023 en maart 2024 gaf de Vlaamse Ouderenraad een stem aan ouderen over de toekomst van de ouderenzorg. Via de campagne 'Bepaal je eigen verhaal' konden ouderen hun noden, verwachtingen en ideeën *live* delen en op www.bepaaljeverhaal.be.

Dit document is een bijlage bij de campagnebrochure van Bepaal je eigen verhaal.

De Vlaamse Ouderenraad is het advies- en inspraakorgaan van de ouderen bij de Vlaamse regering.

Inhoud

Inleiding.....	3
Aanbevelingen	4
1.1. Wonen.....	4
1.2. Zorg	6
1.3. Participatie & Inspraak.....	10

Inleiding

De Vlaamse Ouderenraad brengt in dit document relevante beleidsaanbevelingen samen die we eerder bezorgden aan de Vlaamse overheid. Deze aanbevelingen omvatten mogelijke acties op vlak van de drie centrale en nauw met elkaar verweven thema's wonen, zorg en participatie en inspraak. Ze ondersteunen daarmee de ideeën die ouderen naar voren schoven tijdens de campagne 'Bepaal je eigen verhaal' en die je leest in de brochure 'Bepaal je eigen verhaal – 11 ideeën voor beleidsmakers'.

De bundeling van deze aanbevelingen kan beleidsmakers mee op weg helpen om de noodzakelijke stappen te nemen om de wensen en verwachtingen van ouderen op het vlak van de toekomst van de ouderenzorg mee waar te maken. De Vlaamse Ouderenraad hanteert de uitkomst van de campagne en deze aanbevelingen – die we in de toekomst willen actualiseren en uitbreiden - als startpunt om, samen met de Vlaamse overheid en partners, verder vorm te geven aan een sterke visie op de toekomst van de ouderenzorg.

Aanbevelingen

1.1. Wonen

Aangepaste en toegankelijke woningen

De nood aan aangepaste of vlot aanpasbare woningen voor mensen met zorgnoden zal de komende decennia gevoelig toenemen. De nieuwbouw en renovaties van vandaag zijn daarbij bepalend voor het woningbestand van morgen. Hier moet gericht Vlaams beleid rond worden gevoerd.

- Ontwikkel een structureel beleid rond aangepast en aanpasbaar bouwen en renoveren.
- Leg verplichte basiscriteria op voor toegankelijkheid en aanpasbaarheid van nieuwbouw. En voorzie een premie die bij bouwen of renoveren de uitvoering van de criteria stimuleert, zodat toegankelijke woningen de norm worden in Vlaanderen.
- Verhoog het bedrag van de Vlaamse aanpassingspremie, zodat ouderen met zwaardere zorgnoden en een laag inkomen meer ingrijpende aanpassingen kunnen uitvoeren.
- Leg toegankelijkheidsnormen vast voor het ontwerp en de realisatie van woningen met een onbekende eindgebruiker.
- Bepaal bij de nieuwbouw of grondige renovatie van meergezinswoningen een minimumpercentage aangepaste of aanpasbare woningen.
- Sensibiliseer lokale besturen, beroepsfederaties en opleidingsverantwoordelijken over het belang van aangepast en aanpasbaar bouwen en renoveren.
- Voorzie gratis individuele begeleiding voor ouderen doorheen het volledige proces bij het uitvoeren van (renovatie)werken.
- Vereenvoudig en veralgemeen de regels over de toegankelijkheid van de gemeenschappelijke delen bij meergezinswoningen. Zorg bij gebouwen met meerdere verdiepingen voor een lift die toegang geeft tot de woongelegenheden. Bij renovatieprojecten waar een rolstoeltoegankelijke lift echt geen haalbare kaart blijkt, kunnen de voorziene afwegingskaders uit de conceptnota toegankelijkheid een oplossing bieden.

Assistentiewoningen

Er zijn drempels en risico's verbonden aan assistentiewoningen. Deze dienen te worden weggewerkt.

- Eenzijdige beslissingen, inbreuken of fouten door de beheersinstantie die in de eerste 15 jaar na ingebruikname van de assistentiewoningen tot een verlies van erkenning leiden, moeten

aanleiding geven tot een schadevergoeding aan de getroffen eigenaars en bewoners. Meer info lees je in ons [advies](#) over een sterkere rechtsbescherming van eigenaar-bewoners van assistentiewoningen.

- In overleg met de sociale huisvestingsmaatschappijen moeten de drempels worden aangepakt die hen tegenhouden om zelf een groep van assistentiewoningen te bouwen. Ook als dit betekent dat hier extra middelen voor moeten worden vrijgemaakt.
- Er is een publiek te raadplegen centraal register nodig, met de kostprijzen van assistentiewoningen, waarbij er een onderscheid wordt gemaakt tussen de kosten voor infrastructuur en de kosten voor de zorgcomponent. Daarnaast moet een overzicht worden gegeven van welke zaken als supplement worden aangerekend en wat er in de huurprijs vervat zit. Zo kunnen kandidaat-kopers en mogelijke huurders makkelijker tot een goede prijs-kwaliteitvergelijking komen.
- Een geïntegreerd woon- en zorgbeleid vereist functionele samenwerkingsverbanden met zorg- en welzijnsactoren, maar even goed met sociaal-culturele initiatieven. De mate waarin zulke verbanden zijn aangegaan is een belangrijke kwaliteitsindicator, die zwaarder moet doorwegen in de erkenningsvoorwaarden.
- Ook na de toekenning van de vergunning door lokale overheden zouden er frequenter controles moeten zijn van de geboden dienstverlening en leefomstandigheden in assistentiewoningen.
- De bezettingscijfers van groepen van assistentiewoningen dienen grondig en regelmatig te worden gemonitord.

Alternatief wonen met zorgnoden

Het vraagt doortastende maatregelen en ondersteuning als een groeiende groep mensen met stijgende zorgnoden langer alleen woont.

- Er bestaat al enkele jaren een proefomgeving experimentele woonvormen, maar die schenkt geen aandacht aan ouderen met zorgnoden. Maak werk van een aangepaste proefomgeving die focust op deze groep. In deze setting kunnen bewoners, initiatiefnemers, het Departement Zorg en de Zorginspectie concepten uitdenken en uittesten in co-creatie. Deze concepten waarborgen inspraak en kwaliteit voor de bewoners en bieden de nodige rechtszekerheid voor alle betrokkenen.

1.2. Zorg

Kwaliteit van zorg

Meer en betere informatie is een vereiste voor een sterkere autonomie en keuzevrijheid voor oudere zorggebruikers. Vandaag is het zorgaanbod ondoorzichtig. Vooral informatie over de kwaliteit van zorg en ondersteuning is bijzonder moeilijk te vinden. Zeker wat de woonzorgcentra betreft, ontbrak tot nog toe elk inzicht in de kwaliteit die er geboden wordt qua leven, wonen en zorg. De Vlaamse Ouderenraad en het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg organiseert op dit moment een [bevraging](#) bij bewoners van woonzorgcentra en hun naasten. Zij geven aan hoe ze de kwaliteit van wonen, leven en zorg ervaren. Deze bevraging brengt hier eindelijk verandering in.

- Maak op basis van de lessen die uit deze meting worden getrokken werk van een duurzame monitoring van de ervaren kwaliteit.
- Maak deze en andere gegevens over de kwaliteit per voorziening transparant via een vlot raadpleegbare website, zodat ouderen en hun naasten in een oogopslag zicht krijgen op de kwaliteit die er geboden wordt.
- Verplicht woonzorgcentra ook om deze informatie op te nemen op hun eigen website.

Inspraak in woonzorgcentra

Bewonersparticipatie strandt vandaag nog te vaak in een gebrekkig functionerende gebruikers- en familieraad waardoor bewoners niet het gevoel hebben echt te kunnen wegen op de werking van het woonzorgcentrum.

- Introduceer in elk woonzorgcentrum iemand die de schakel vormt tussen de directie en de gebruikers- en familieraad. Deze persoon kan een bemiddelaar in bewonersparticipatie zijn die een aanspreekpunt biedt voor bewoners en hun belangen deskundig vertegenwoordigt in de beheersinstanties van het woonzorgcentrum. Garandeer dat deze persoon aangeduid wordt door bewoners, op voordracht van representatieve ouderenverenigingen.
- Zet versterkt in op vroegtijdige zorgplanning. Inspraak in de persoonlijke zorgbeslissingen moet gewaarborgd blijven. Van beslissingen rond hospitalisatie tot en met de zorg rond het levenseinde. Bewoners moeten kunnen vertrouwen op zorg in lijn met hun zorgwensen.

Om de zorgkwaliteit te vrijwaren en persoonsgerichte zorg te realiseren, dringt een herwaardering van het zorgberoep zich op.

- Naast de preventie van situaties die tot klachten leiden, moeten zorgvoorzieningen ook instaan voor de interne behandeling van klachten. Als dit geen soelaas biedt, moet de zorggebruiker

zich kunnen wenden tot een extern aanspreekpunt dat een bemiddelende rol kan opnemen, of de klacht kan doorspelen naar de bevoegde instanties. Nabijheid is daarbij belangrijk. Organiseer het aangekondigde Meldpunt voor Klachten binnen Welzijn en Zorg daarom decentraal.

- Voorzie contactpunten dicht bij de burger en de voorzieningen, bijvoorbeeld op het niveau van de eerstelijnszone.

Personeel

Het tekort aan personeel in de zorg moet dringend worden aangepakt. Enkel beeldvormingscampagnes zijn niet voldoende.

- Structurele maatregelen, zoals het verhogen van de personeelsnormen, inzetten op werkbaar werk en betere loon- en arbeidsvoorwaarden zijn noodzakelijk om medewerkers aan te trekken en aan boord te houden.

Digitalisering in de zorg

De wildgroei aan niet-performante en niet op elkaar afgestemde digitale systemen vormt een remmende factor op het vlot kunnen schakelen tussen zorgvormen. Dit hypothekeert immers de gegevensuitwisseling en samenwerking tussen verschillende sectoren.

- Bouw verder aan het digitaal zorg- en ondersteuningsplan en sta daarbij ook stil bij het gebruikersperspectief. Veranker het gebruik van het plan ook in de regelgeving.

Zorg en de administratie daarrond worden alsmat digitaal. Er is echter nog steeds een groep ouderen die moeite heeft om digitaal mee te zijn. Aanbevelingen hiervoor reiken we aan in ons [advies](#) rond e-inclusiebeleid in Vlaanderen.

- Veranker de inspanningen van de laatste jaren op het vlak van digitale inclusie door succesvolle initiatieven met een structureel Vlaams kader te bestendigen. Initiatieven rond de toegang tot digitale toepassingen, het verbeteren van digitale vaardigheden en het voorzien van ondersteuning moeten daarbij voorop staan.
- Versterk de cyberveiligheid van ouderen en pak internetfraude aan.
- Zet in op een overheidsdienstverlening waarbij burgers officiële zaken zowel op papier, telefonisch, digitaal als aan het loket kunnen regelen. Voor niet-digitale alternatieven mogen geen extra kosten worden aangerekend.

- Betrek ouderen en andere doelgroepen bij het ontwikkelen en testen van de gebruiksvriendelijkheid van overheidsapplicaties, -websites en automaten.

Ondersteunen van mantelzorgers

Het ontbreken van een gepast professioneel ondersteuningsaanbod zet de draagkracht van mantelzorgers onder druk. Mantelzorg dient steeds aanvullend te zijn op het professionele zorgaanbod. Ook in ons [advies](#) naar aanleiding van het meest recente Vlaams Mantelzorgplan hameren we erop dat een voldoende uitgebouwd regulier zorg- en ondersteuningsaanbod essentieel is. Dat moet bovendien inspelen op de uiteenlopende noden van mantelzorgers. In verschillende zorgsectoren is dit vandaag nog onvoldoende gerealiseerd.

- Het moet voor mantelzorgers eenvoudiger gemaakt worden om de weg te vinden naar het professionele ondersteuningsaanbod. Een toegankelijke sociale kaart kan hiertoe bijdragen. Die biedt professionals een helder overzicht van het regionale zorgaanbod, zodat eerstelijnsverwerkers eenvoudig kunnen doorverwijzen.
- Laagdrempelige informatie over de mogelijkheden qua psychologische ondersteuning en een outreachend aanbod dat aanwezig is op de plaatsen waar mantelzorgers al over de vloer komen, kunnen de drempel verlagen.

Het lokale mantelzorgbeleid is momenteel erg ongelijk uitgebouwd, met grote verschillen tussen gemeenten en eerstelijnszones onderling. Sommigen zetten vandaag al sterk in op een doordacht en gecoördineerd geheel van initiatieven, maar een heldere en gedeelde visie over lokale besturen en eerstelijnszones heen rond de componenten van een sterk mantelzorgbeleid is essentieel.

Geïntegreerde zorg

Hoewel Vlaanderen zich graag presenteert als toonbeeld van geïntegreerde zorg, blijven ouderen met een zorg- en ondersteuningsnood botsen op een complex en versnipperd zorglandschap.

- Met de introductie van de eerstelijnszones is een belangrijke stap gezet, maar een gebrek aan middelen hypothekeert de vele opdrachten die naar deze zones worden geschoven. Een versterkte financiering van de eerstelijnszones is dan ook cruciaal.
- Focus onder meer op duidelijke trajecten die persoonsgerichte zorg, geïntegreerde zorg en kleinschaligheid sterker ingang doen vinden in het woonzorgaanbod.

Financiële maatregelen in de zorg

De Vlaamse Sociale Bescherming (VSB) zou de kosten voor mensen met langdurige zorgnoden moeten drukken. Maar vandaag schiet dit systeem tekort. De VSB moet daarom op verschillende fronten worden versterkt.

- Trek de zorgbudgetten op en koppel het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden aan de indexevolutie om de financiële draagkracht van ouderen met een zorg- en ondersteuningsnood te beschermen.
- Hervorm het inkomensonderzoek van het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood om de huidige knelpunten aan te pakken. De Vlaamse Ouderenraad wijst hiervoor de weg in dit [advies](#).
- Verhoog de basistegemoetkoming van de woonzorgcentra om de voortdurende stijging van de woonzorgfactuur een halt toe te roepen. Koppel hier een doorgedreven financiële verantwoording aan, via het invoeren van een sectorspecifieke transparante boekhouding en een scherpere controle op de dagprijs.
- Zorg voor een sterkere financiering van de gezinszorg om te verzekeren dat ook zorgvragers in een financieel kwetsbare situatie kunnen blijven rekenen op deze zorg en ondersteuning.

Hoewel er werd aangekondigd dat persoonsvolgende financiering (PVF) de regie van de oudere zorggebruikers zou versterken, dreigt vooral een anticlimax te volgen. De noodzakelijke randvoorwaarden ontbreken immers. Gezien de Vlaamse overheid vasthoudt aan de huidige programmatie en erkenningskaders, binnen een gesloten budget, is het twijfelachtig of er flexibeler kan worden ingespeeld op (wijzigende) zorgvragen. Bovendien kan meer eigen regie enkel slagen indien ook de noodzakelijke ondersteuning wordt geboden.

- Zorg voor bijkomende en structurele investeringen voor de persoonsvolgende financiering.
- Maak werk van een zorgticket dat de nodige keuzevrijheid biedt, zodat ouderen kunnen kiezen voor de zorg die het best aansluit bij hun noden en wensen.
- Versoepel het erkenningskader en de programmatiecriteria zodat het zorgaanbod flexibel kan inspelen op de noden van ouderen met zorgnoden.
- Leg bij de geplande uitbouw van een persoonsvolgend financieringssysteem de regie werkelijk bij de gebruiker.
- Mensen hebben deskundige begeleiding nodig om het aanbod voldoende te voorzien, het zorgticket optimaal aan te wenden en de zorg te helpen bijsturen als hun zorgnoden wijzigen. Een meer diepgaande analyse van PVF vanuit het perspectief van ouderen met een zorg- en ondersteuningsnood, maakte de Vlaamse Ouderenraad in dit [advies](#).

1.3. Participatie & Inspraak

Eenzaamheid aanpakken

Om eenzaamheid een halt toe te roepen, riep de Vlaamse Regering een eenzaamheidsplan in het leven. Er zijn echter nog enkele verbeteringen mogelijk. Het [advies](#) van de Vlaamse Ouderenraad naar aanleiding van het Vlaams eenzaamheidsplan 2021-2024 vraagt alvast om in te zetten op verschillende strijdpunten.

- Verbeter de detectie van kwetsbare situaties. Een goede detectie van eenzaamheid is het startpunt van elk sterk eenzaamheidsbeleid. Door kwetsbare situaties in kaart te brengen, mensen te leren hoe ze er aandacht aan kunnen besteden en op een gepaste manier kunnen reageren, kan chronische vereenzaming aangepakt en idealiter voorkomen worden.
- Maak eenzaamheidsgevoelens bespreekbaar en zoek samen naar antwoorden. Momenten van eenzaamheid zijn normaal en kunnen in elke levensfase voorkomen. Dat besef is essentieel in het bespreekbaar maken van eenzaamheid. Tegelijk zijn de antwoorden op die eenzaamheid voor iedereen anders. Zoeken naar oplossingen begint bij luisteren, niet met oplossingen uitdenken van bovenaf.
- Screen de impact van beleidsbeslissingen op wie kwetsbaar is. Het creëren van participatiekansen en het structureel wegwerken van participatiedrempels en oorzaken van kwetsbaarheid, is noodzakelijk om tot een inclusieve en zorgzame samenleving te komen. En dat over beleidsdomeinen en –niveaus heen. De Vlaamse Regering moet hier permanent aandacht voor hebben in haar beleidsbeslissingen.
- Betrek ouderenorganisaties in de strijd tegen eenzaamheid. De rol van alle krachten in de buurt, burgers én organisaties, moet worden gezien, erkend en gewaardeerd. Ouderenorganisaties zijn in dat opzicht een relevante partner. Ze dragen bij tot een sterker sociaal weefsel in de buurt en nemen waar nodig een signaalfunctie op ten aanzien van de lokale of bovenlokale overheid.

Een bruisende en zorgzame buurt

De voorbije jaren werden in tal van Vlaamse gemeenten projecten rond zorgzame buurten gelanceerd. Deze initiatieven versterken de levenskwaliteit, veerkracht en sociale cohesie in een buurt.

- Maak werk van een grondige evaluatie, bouw hierop verder en zorg voor een structureel kader om succesvolle initiatieven voor een zorgzame buurt duurzaam te verankeren en kansen te creëren om nieuwe initiatieven op te zetten.

- Een buurtzorgcoördinator staat zowel in voor de organisatie van de proactieve detectie van mensen in een kwetsbare situatie als voor het uitbouwen van structurele samenwerkingsverbanden tussen de formele en informele actoren binnen de zorgzame buurt. Breng in kaart in welke mate deze professionele functie op lokaal vlak veralgemeend is, welke randvoorwaarden essentieel zijn voor het succes van deze rol en in welke mate daaraan voldaan is, en zo nodig hoe deze functie meer structureel ingebed en verankerd kan worden op lokaal niveau.
- Versterk de samenwerking met actoren uit andere domeinen dan welzijn en zorg, zoals mobiliteit, cultuur, sport, wonen en omgeving. Hierbij is een cruciale rol weggelegd voor sociaal-culturele verenigingen en dienstencentra als spil in een zorgzame buurt. Dit vereist voldoende middelen en ondersteuning, zodat ze die rol proactief kunnen invullen.

Het verenigingsleven staat garant voor participatie, zelfontplooiing, ontmoetingen en uitwisseling. Een sterk verenigingsleven laat mensen toe hun netwerk uit te bouwen en levert een belangrijke bijdrage in de strijd tegen eenzaamheid. Tegelijk spelen verenigingen een fundamentele rol als belangenbehartiger van hun doelgroep, en zijn ze een katalysator voor maatschappelijke verandering. Zo dragen ze bij tot een inclusieve en leeftijdsvriendelijke samenleving.

- De afgelopen jaren is de slagkracht van verenigingen zwaar op de proef gesteld. Om hun rol ten volle te kunnen blijven spelen, is het onontbeerlijk dat Vlaanderen in de komende legislatuur actief investeert in de sociaal-culturele sector.

Vlaamse Ouderenraad
Prinsenstraat 8-10
1000 Brussel

www.vlaamse-ouderenraad.be
www.bepaaljeverhaal.be