

**Rapport verenigingen voor gebruikers en  
mantelzorgers.**

**Inspecties mei-juni 2012**

# Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Lidmaatschap .....	6
3. Bereikbaarheid .....	8
4. Omkadering .....	9
5. Dienstverlening en belangenbehartiging .....	11
6. Inspraak en klachten .....	17
7. Kwaliteitszorg .....	20
8. Conclusies en beleidsaanbevelingen .....	21

# 1. Inleiding

## Situering van de sector

Volgens de definities van het Woonzorgdecreet is mantelzorg die vorm van woonzorg die geboden wordt door een mantelzorger, en is een mantelzorger een natuurlijke persoon die vanuit een sociale en emotionele band één of meer personen met verminderd zelfzorgvermogen helpt en ondersteunt in het dagelijks leven. Hij doet dit niet beroepshalve, maar anderzijds ook weer meer dan occasioneel. De vereniging van gebruikers en mantelzorgers wordt gedefinieerd als de ondersteuner van gebruikers en mantelzorgers en de belangenbehartiger ervan.

Volgens uiteenlopende schattingen zijn er 600.000 tot één miljoen mantelzorgers in Vlaanderen. De wetgever heeft het nuttig en nodig geacht hen een gelegenheid te bieden zich te verenigen, hen een stem te geven en hen de mogelijkheid te bieden om, via de verenigingen, de problemen waarmee zij worden geconfronteerd op de politieke agenda te plaatsen.

Er zijn zes erkende verenigingen in Vlaanderen; zij hebben hun maatschappelijke zetel telkens in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest of in de provincie Vlaams-Brabant. Er is geen georganiseerde koepel van de diensten.

De leden van de verenigingen zijn voornamelijk zestigplussers, meestal gepensioneerd, en zorgen vaak voor een partner. De verenigingen geven aan dat zij samen ongeveer 200.000 leden hebben, waarvan één vereniging drie vierde voor zijn rekening neemt.

## Situering inspecties

Verenigingen voor gebruikers en mantelzorgers zijn erkend voor onbepaalde duur. Ze hebben hun plaats in het Vlaams Welzijnslandschap sinds het van kracht worden van het Decreet van 14 juli 1998 houdende de erkenning en de subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg (B.S. 5.IX.1998) en werden voor het eerst in 2012 geïnspecteerd.

In overleg met het Agentschap Zorg en Gezondheid, Team Eerste Lijn en Thuiszorg, werd door Zorginspectie (Team Welzijn) een inspectie-instrument uitgewerkt, dat voorgelegd werd aan de Minister en aan de sector werd toegelicht.

Met het oog op het opmaken van het inspectie-instrument werden de volgende bronnen geraadpleegd:

- de op de verenigingen toepasselijke regelgeving (zie hieronder)
- de jaarverslagen en de financiële jaarverslagen van de verenigingen
- verslagen van de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebelid van het Vlaams Parlement
- de websites van de verenigingen voor gebruikers en mantelzorgers.

## **Regelgeving**

Op de verenigingen voor gebruikers en mantelzorgers is de volgende wetgeving van toepassing:

- Decreet van 13 maart 2009 (Woonzorgdecreet)
- Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers
- Bijlage XIII bij het Woonzorgdecreet, verenigingen voor gebruikers en mantelzorgers
- Kwaliteitsdecreet van 17 oktober 2003.

## **Inspectiemethodiek**

Op 16 april 2012 stelde Zorginspectie op een informatiemoment voor de zes erkende verenigingen het inspectie-instrument voor. Er werd informatie verstrekt over het doel en de aanpak van de inspecties.

Het inspectie-instrument omvatte de volgende modules:

- leden van de verenigingen
- bereikbaarheid
- omkadering
- dienstverlening/belangenbehartiging
- inspraak en klachten
- kwaliteitszorg.

Subsidies en overige aspecten van het jaarlijks door de verenigingen voor te leggen financieel verslag werden in deze inspectieronde niet onderzocht.

Op 18 april 2012 werd bij één van de zes verenigingen een proefinspectie gehouden teneinde het inspectie-instrument te kunnen valideren en het tijdsgebruik te kunnen inschatten.

De inspecties van de andere verenigingen werden telkens door hetzelfde team van twee inspecteurs uitgevoerd in de loop van de maanden mei en juni 2012, waarbij elke inspectiebezoek een hele dag in beslag nam.

De inspecties vonden aangekondigd plaats omwille van het feit dat de verenigingen en Zorginspectie voor mekaar onbekend terrein waren en gelet op de noodzaak om de juiste gesprekspartner (minstens de coördinator van de vereniging) te treffen. Verder mochten de verenigingen zelf kiezen wie bij de inspectie aanwezig was.

Het inspectie-instrument was gestoeld op de inspectiemethodiek van verificatie (aantoonbaarheid van de erkenningsvoorwaarden) en bijgevolg op het toetsen van de werkwijzen en processen aan de regelgeving.

Het inspectieverslag bevatte per module telkens een luik toelichting door de inspecteur (optionele beschrijving van de werkwijze, het voorgelegde materiaal,...) en anderzijds een luik beoordeling (al of niet conform de regelgeving). Er konden ook aandachtspunten worden opgenomen in het verslag. Zorginspectie vraagt hiermee aandacht vanuit het cliëntperspectief, maar aangezien deze vaststellingen geen non-conformiteit uitmaken ten opzichte van de regelgeving, hebben ze evenmin die status.

Na de inspecties werd telkens voor elke vereniging een verslag opgemaakt, dat aan de verenigingen werd bezorgd voor reactie. Alle zes de diensten reageerden op de vaststellingen in hun respectievelijk verslag, waarna de inspecteurs het verslag aanpasten. De verslagen, vergezeld van de reacties werden vervolgens bezorgd aan de Afdeling Preventie, Eerste Lijn en Thuiszorg van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

Op basis van de globale resultaten van de zes verslagen stelde Zorginspectie dit beleidsrapport op. De zes individuele verenigingen worden er niet met naam in vernoemd.

## 2. Lidmaatschap

### 2.1. Ledenaantal

#### Vraagstelling:

- hoeveel aangesloten leden waren er in 2011 per Vlaamse provincie en in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest (BHG)?
- is er een algemene spreiding van de leden over het werkgebied?
- beschikken de verenigingen over gegevens van hun leden inzake leeftijd, milieu en inzake de band mantelzorger/gebruiker?

#### Resultaten

Alle verenigingen moeten wettelijk minstens 4000 leden hebben, met een spreiding over de vijf Vlaamse provincies en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Alle verenigingen voldoen aan deze voorwaarde. Er zijn evenwel significante verschillen:

-inzake het aantal leden:

Vereniging	1	2	3	4	5	6
Aantal opgegeven leden	17.674	14.026	152.664	5.038 (*)	4.650	8.638

(\*) deze vereniging kon zijn precies ledenaantal niet duiden zodat enkel de gebruikers die in een woonzorgcentrum verblijven werden weergegeven.

-inzake de spreiding van de leden. Hier valt vooral het gering aantal gebruikers/mantelzorgers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op: 4 verenigingen gaven samen 1195 leden op. Eén vereniging maakte geen onderscheid tussen de provincie Vlaams-Brabant en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en één vereniging had geen gegevens over de geografische spreiding van zijn leden.

Niet alle verenigingen beschikken over kenmerken van hun leden inzake leeftijd, de setting waar ze verblijven (thuismilieu of in een residentiële instelling) en de band tussen mantelzorger en gebruiker (partner, ouder-kind, kind-ouder, enz.). De enige conclusies uit deze inspecties zijn, met de nodige reserve:

- er zijn zo goed als geen leden jonger dan 30 jaar
- de grootste groep van de leden bevindt zich in de leeftijdscategorie van 60 tot 79 jaar
- de grootste groep van mantelzorgers zorgt voor een inwonende partner.

## 2.2. Werving van de leden

### Vraagstelling:

- hoe worden de leden door de vereniging geworven?

### Resultaten:

De verenigingen beschikken over verschillende wijzen van werving. Het meest vermeld wordt de website (alle verenigingen), gevolgd door het ledenblad (5 verenigingen). Veel gebruikte kanalen van werving zijn folders of brochures, deelname aan evenementen (bv. Thuiszorgbeurs), informatieve activiteiten en landelijke of plaatselijke pers (telkens 4 verenigingen). Drie verenigingen trachten leden te werven via het ledenblad of de kantoren van de verwante mutualiteit en twee doen dat ook nog via andere zorgvormen (bv. via de verwante dienst voor gezinszorg). Eén vereniging bezorgt zijn folders aan lokale dienstencentra.

## 2.3. Formalisering van het lidmaatschap

### Vraagstelling:

- op welke wijze wordt het lidmaatschap geformaliseerd?

### Resultaten:

Alle verenigingen kunnen ledenlijsten voorleggen.

Het is niet steeds duidelijk of de leden een bewuste keuze maken inzake hun lidmaatschap. Zo geven een aantal verenigingen aan lijsten van mantelzorgers te verkrijgen via verwante werkingen of diensten, of via het OCMW van gemeenten waar aan mantelzorgers een premie wordt toegekend. Eén vereniging beschouwt de gebruikers die door de verwante indicatiesteller voor de Vlaamse Zorgverzekering met de gepaste score werden bedacht, automatisch als lid.

Het bovenstaande weerspiegelt zich in het formaliseren van het lidmaatschap: vijf van de zes verenigingen bevestigen het lidmaatschap formeel en schriftelijk, maar één van de vijf kan dit niet voor alle leden aantonen. Eén vereniging kan op geen enkele wijze formeel het lidmaatschap aantonen. Bij twee verenigingen wordt lidgeld betaald. Een derde vereniging zegt geen lidgeld te vragen, maar wel een bijdrage voor het tijdschrift.

## 2.4. Actualisering van het lidmaatschap

### Vraagstelling:

- kan de actualisering van het lidmaatschap worden aangetoond?

### Resultaten:

Alle verenigingen kunnen aantonen dat ze hun lidmaatschap up-to-date houden. Stopzetting van lidmaatschap kan spontaan gebeuren (bv. gebruiker overleden of niet langer geïnteresseerd), of de vereniging krijgt een signaal dat het lid niet meer op het adres woont waar het ledenblad naartoe wordt gestuurd. Eén vereniging schreef recent al zijn leden aan met de vraag tot verlenging of stopzetting van het lidmaatschap.

### 3. Bereikbaarheid

Vraagstelling:

- is de vereniging per week minstens 32 u bereikbaar?
- is de bereikbaarheid verspreid over alle werkdagen van de week?
- hoe worden de leden geïnformeerd over de bereikbaarheid?
- is er bij ziekte of vakantie van de personeelsleden een regeling getroffen zodat de cliënt toch een antwoord krijgt op zijn vraag?

Alle verenigingen voldoen aan de voorwaarden: ze zijn alle zes minstens 32 uur bereikbaar (zo niet fysiek dan in elk geval telefonisch of per mail), de geïnteresseerden kunnen op alle werkdagen bij de vereniging terecht en alle verenigingen hebben ook voorzien in een regeling waarbij de cliënt of vraagsteller een antwoord krijgt, ook al zijn de personeelsleden niet in huis. Meestal wordt de telefoon doorgeschakeld naar de collega's van de verwante diensten of naar de mobiele telefoon van de afwezige. De verenigingen hebben ook vaak de afspraak dat de verscheidene personeelsleden niet samen vakantie nemen.

Als aandachtspunt wordt aan twee verenigingen meegegeven dat de uren van bereikbaarheid niet duidelijk zijn weergegeven voor geïnteresseerden.



## 4. Omkadering

### 4.1. Personeelsinzet

#### Vraagstelling:

- beschikt de vereniging over een organogram?

Vijf van de zes verenigingen zijn ontstaan vanuit een mutualiteit of maken deel uit van een grotere beweging. Om zicht te krijgen op de situering van de vereniging binnen het grotere geheel, werd een organogram opgevraagd. Bovendien werkt dit organogram ook verduidelijkend bij de manier waarop inspraak wordt georganiseerd of hoe er aan belangenverdediging wordt gedaan (zie verder).

Het opmaken van een organogram vormt geen verplichting uit de regelgeving.

Zorginspectie stelt vast dat alle verenigingen een organogram hebben opgemaakt.

#### Vraagstelling:

- zijn er minstens 1,5 FTE personeelsleden tewerkgesteld?

Alle verenigingen stellen minstens 1,5 vte personeelsleden tewerk.

Bij 2 verenigingen worden iets meer personeelsleden ingezet dan de minimale in de regelgeving voorziene personeelsbezetting (namelijk respectievelijk 1,61 vte en 1,74 vte).

In totaal worden over alle verenigingen heen voor 330,76 uren/week personeelsleden tewerkgesteld.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat het totaal aantal uren per week varieert volgens sector van tewerkstelling van 36 uren of 38 uren per week.

Tijdens de inspecties werd (bv. bij de toelichting van de belangenverdediging of bij de toelichting van het organogram) duidelijk dat deze personeelsleden vaak rechtstreeks of onrechtstreeks beroep kunnen doen op één of andere vorm van ondersteuning van verwante organisatie bij het uitvoeren van de opdrachten als vereniging voor gebruikers en mantelzorgers.

Hoewel er in de regelgeving geen normen staan inzake de scholingsgraad van de personeelsleden, werd dit bij het inspectiebezoek wel bevraagd.

Scholingsgraad	Middelbaar onderwijs	Hoger niet universitair onderwijs	Universitair onderwijs	Totaal
Aantallen	2	9	4	15

Hieruit blijkt dat de personeelsleden een hogere scholingsgraad hebben.

De personeelsleden die middelbaar onderwijs hebben genoten, nemen voornamelijk administratieve taken op. De andere personeelsleden met een hogere opleiding (behalve één die enkel administratief werk deed) nemen in hoofdzaak een coördinerende of staffunctie op.

## 4.2. Bijscholing

### Vraagstelling:

- is er over twee jaar gespreid minstens 60u relevante bijscholing voor de personeelsleden?
- zijn de onderwerpen bijscholing relevant voor de personeelsleden?

### Resultaten:

Om dit te beoordelen, werden alle vormingsmomenten (met urenaantal) van de personeelsleden uit 2010 en 2011 opgevraagd.

Alle verenigingen voldoen aan deze voorwaarde, waarbij aangetoond kon worden dat 60u relevante bijscholing werd gevolgd door de personeelsleden in de periode 2010 en 2011.

Bij twee verenigingen volgt de administratief medewerker geen vorming, terwijl dit wel een verplichting vormt.

Bij één vereniging wordt als aandachtspunt meegegeven dat er geen vormingsattesten worden bijgehouden.

## 5. Dienstverlening

### 5.1. Informatieve bijeenkomsten

#### Vraagstelling:

- hoeveel informatieve bijeenkomsten organiseerde de vereniging in 2010 en 2011 in elke Vlaamse provincie en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest?

#### Resultaten:

Uit de vaststellingen blijkt dat de verenigingen het moeilijk hebben met het vervullen van de erkenningsvoorwaarde om jaarlijks minstens 2 informatieve bijeenkomsten te organiseren in elke Vlaamse provincie en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

In 2010 slaagden 3 verenigingen er niet in om 2 informatieve activiteiten te organiseren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Voor 2011 gaat het over 2 verenigingen. In 2010 konden 2 verenigingen 2 informatieve bijeenkomsten georganiseerd krijgen in de provincie Antwerpen. In 2011 gold dat voor één vereniging. Eén vereniging kon in het kalenderjaar 2010 evenmin voldoende activiteiten op poten zetten in de provincies Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant.

Hoewel dit niet systematische aan bod kwam tijdens alle inspecties, werden ook redenen meegegeven waarom een vereniging in een bepaalde provincie of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de minimale twee informatiemomenten niet kon organiseren. Dit had soms te maken met het minder uitgebouwd zijn van een verwante organisatie op die plaatsen, zodat de bekendmaking van de vereniging ook minder kon ondersteund worden. Specifiek voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd er bovendien ook op gewezen dat daar veel meer Franstaligen zijn dan Nederlandstaligen, zodat de groep van potentiële leden beperkter is. Tot slot is hier ook sprake van een grootstedelijke context, waar een grotere anonimiteit heerst. Zie ook de ledenaantallen, punt 3.1: de verenigingen hebben weinig leden in het BHG.

Drie verenigingen slagen er wel in om ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest twee keer per jaar een informatiebijeenkomst te organiseren. Eén van deze verenigingen organiseerde 2 informatieve bijeenkomsten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar besliste om de informatiebijeenkomsten niet te laten doorgaan omdat er te weinig geïnteresseerden kwamen opdagen. Eén van deze verenigingen bereikte dit doel door samen te werken met een lokaal dienstencentrum.

#### Vraagstelling:

- kon voor de georganiseerde activiteiten hun relevantie m.b.t. de thuiszorg worden aangetoond?

#### Vaststellingen:

Hierop worden geen afwijkingen vastgesteld. Verreweg de meeste activiteiten sluiten nauw aan bij de interesses, leefwereld en situaties van mantelzorgers en/of gebruikers.

**Vraagstelling:**

- hoe verzamelen de verenigingen vragen van hun leden inzake de gewenste informatie-onderwerpen?

**Vaststellingen:**

5 van de 6 verenigingen verzamelen vragen van hun leden via hun website. Daarnaast komen de informatieve bijeenkomsten (3 verenigingen) en brieven of e-mail (2) voor. Soms dienen andere verenigingen (bv. lokale kantoren van de mutualiteit) met wie men samen de informatieve bijeenkomsten organiseert, als aangever van vragen. Eén vereniging bevraagt nieuwe leden meteen hieromtrent bij de inschrijving als lid.

5.2. Andere activiteiten

**Vraagstelling:**

- worden er initiatieven georganiseerd of aan deelgenomen waarbij contacten tussen gebruikers en mantelzorgers centraal staan?  
- gebeurde dit in 2011 in elke provincie en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest?

**Vaststellingen:**

Op twee na kunnen de verenigingen positief gescoord worden op de vraag of zij activiteiten, waarbij de ontmoetingsfunctie tussen gebruikers en mantelzorgers primeert, ontplooiën. Een activiteit ontplooiën op de Dag van de Mantelzorg scoort hier hoog (4 verenigingen).

Inzake de spreiding van de andere activiteiten over alle Vlaamse provincies en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest blijkt dat het, naar analogie met de informatieve bijeenkomsten, moeilijk is om activiteiten te organiseren in het BHG (niet aangetoond voor 3 van de 6 diensten). Eén vereniging zette wel activiteiten op, maar moest vaststellen dat er één of zelfs geen geïnteresseerde kwam opdagen... Eén vereniging organiseerde geen enkele 'andere' activiteit. Slechts één vereniging slaagde erin om in alle provincies en het BHG een 'andere' activiteit te organiseren.

5.3. Informatiebrochure of vergelijkbare informatiedrager

**Vraagstelling:**

- hoe verzamelt de vereniging vragen van leden naar onderwerpen voor informatiebrochures of vergelijkbare informatiedragers?  
- hoe wordt deze informatie aan de aangesloten leden verstrekt?

**Vaststellingen:**

De onderwerpen die aan bod kunnen komen in hun informatiebrochures (tijdschriften) worden voornamelijk verzameld:

- via de website (4),
- via per post toegestuurde vragen (3)
- of via andere wijzen zoals: individuele telefonische vragen, redactieraad, stuurgroepen, Raad van Bestuur, onderzoeken, projecten of interessepeilingen,... (5)
- bij 2 verenigingen wordt ook een rondvraag gehouden op de informatieve activiteiten.

De informatie wordt aan de leden verstrekt via een ledenblad/tijdschrift (6) en/of via een elektronische nieuwsbrief (bij 5 verenigingen). Drie verenigingen plaatsen de informatie (al of niet in de vorm van digitale versie van hun tijdschrift) op hun website.

Zoals uit het voorgaande blijkt voldoen alle verenigingen aan deze voorwaarde.

**Vraagstelling:**

- wordt er minstens tweemaal per jaar informatie verstuurd aan alle aangesloten leden?
- is het informatieonderwerp relevant?

**Vaststellingen:**

Het toesturen van informatie aan alle leden vormt één van de kerntaken van de verenigingen. Vijf verenigingen bezorgen dan ook minstens twee keer per jaar informatie aan hun leden. Bij één vereniging wordt vastgesteld dat niet aan alle leden de informatie wordt gegeven, maar enkel aan de mantelzorgers onder hun leden. In situaties waar een gebruiker niet op hetzelfde adres woont met een mantelzorger of er geen gezin mee vormt, blijven de gebruikers hierdoor zonder informatie.

De verstrekte informatie is bij alle verenigingen relevante informatie voor de gebruikers-mantelzorgers.

**Vraagstelling:**

- wordt informatie over rechten en plichten verstrekt?
- beschikt de vereniging over een geactualiseerde informatiedatabank (o.a. inzake rechten en plichten) waaruit informatie wordt geput als antwoord op vragen of om door te verwijzen

**Vaststellingen:**

Hoewel binnen de sector vragen naar verduidelijking waren omtrent de verwachtingen van de overheid hieromtrent, stelt Zorginspectie vast dat alle verenigingen de gebruikers en mantelzorgers niet enkel informeren over de rechten maar ook over hun plichten. Zo informeert men bv. niet enkel over een tussenkomst vanuit de Vlaamse zorgverzekering, maar geeft men tevens informatie over het feit dat er een jaarlijkse bijdrage tegenover staat. Zo krijgt de gebruiker of mantelzorger volledige informatie.

Naast het informeren via brochures, ledentijdschriften, boeken, de website,... wordt ook (vaak bij individuele vragen) informatie verstrekt via de telefoon of per email.

Om de informatie te kunnen verstrekken, beschikken alle verenigingen over een geactualiseerde informatiedatabank. Hier stelt Zorginspectie vast dat in hoofdzaak gebruik gemaakt wordt van het internet om actuele informatie op te zoeken. De personeelsleden raadplegen daarbij vooral websites zoals Rechtenverkenner.be, Zorgzoeker.be, Vlaamse Zorg.be, websites van Vlaamse provincies, de website van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid inzake de Vlaamse zorgverzekering, websites van gemeenten en OCMW's, desocialekaart.be of dezilverengids.be,....

Twee verenigingen beschikken nog over een papieren versie van De Sociale Kaart van Vlaanderen, de Gids in de Thuiszorg en/of het OCMW-zakboekje.

**Vraagstelling:**

- kunnen gebruikers en mantelzorgers vragen stellen aan de vereniging? En hoe?

**Vaststellingen:**

Alle verenigingen voorzien ook in de mogelijkheid om individuele vragen te stellen. De gebruikers en mantelzorgers kunnen hun vragen dan stellen via de post (5), per email (6), via de website (bij twee verenigingen kon een vraag op de website worden achterlaten) of telefonisch (6). Daarnaast gebruiken twee verenigingen ook nog de informatieve bijeenkomsten of een "interessepeiling" als forum.

#### 5.4 Inventarisatie en rapportage gesignaleerde problemen leden

##### Vraagstelling:

- langs welke kanalen ontvangt de vereniging de gesignaleerde problemen van gebruikers en mantelzorgers?
- worden de gesignaleerde problemen gerapporteerd aan de overheid? En hoe?

##### Vaststellingen:

Het inventariseren en rapporteren van door de leden gesignaleerde problemen is eveneens een kerntaak van de vereniging. Ook hier stelt Zorginspectie vast dat alle verenigingen voldoen aan deze voorwaarde.

Er valt een onderscheid te maken tussen verenigingen die kunnen terugvallen op een netwerk van een verwante organisatie en verenigingen die dit niet kunnen. Bij de eerste groep stelt Zorginspectie vast dat de verwante organisatie kanalen aanbiedt om problemen te signaleren en de vereniging ondersteunt bij het rapporteren van gesignaleerde problemen.

Vijf verenigingen gebruiken de informatieve activiteiten om naar problemen te peilen. Verder gebruikt men kanalen als de website (3), de post (4) en telefoon of email (3). Verenigingen die echter kunnen terugvallen op een ruimer netwerk maken ook gebruik van praatgroepen (1), vrijwilligers of contactpersonen (2).

Alle verenigingen nemen de geïnventariseerde problemen op in een rapport (knelpuntennota, jaarrapport, memorandum....) dat aan de overheid wordt overgemaakt. Soms wordt dit rapport ook nog eens gepubliceerd in het ledentijdschrift en op de website geplaatst (2).

#### 5.5 Belangenbehartiging

##### Vraagstelling:

- hoe doen de verenigingen aan belangenverdediging?

##### Vaststellingen:

Alle verenigingen doen beroep op extra mensen naast de eigen personeelsleden om deze taak te kunnen uitvoeren.

De manieren om tot belangenverdediging te komen, zijn vrij divers. Bij verenigingen voor gebruikers en mantelzorgers die aanleunen bij een grotere organisatie (bv. mutualiteit of een beweging) wordt deze belangenverdediging ondersteund door die grotere organisatie en personeel hiervan. De belangenverdediging gebeurt ook door samen te werken met andere organisaties (bv. thuiszorg, koepelorganisaties woonzorgcentra,...). In beide gevallen valt

een deel van het doelpubliek of het volledige doelpubliek samen, zodat er gezamenlijke belangen zijn om te verdedigen en er kan overgegaan worden tot wisselwerking. Hoewel de nadruk bij de verenigingen vooral ligt bij de collectieve belangenverdediging, wordt ook aan individuele belangenverdediging gedaan. Dit gebeurt bv. via het zetelen in de bezwaarcommissies Zorgverzekering.

Wat betreft de collectieve belangenverdediging vormt de vertegenwoordiging in commissies, werkgroepen, klankbordgroepen, raden zoals de Vlaamse Ouderenadviesraad, expertisecentra dementie, ... een belangrijk instrument.

Enkele over alle verenigingen terugkomende kanalen zijn de provinciale overleggen en de Samenwerkingsinitiatieven EersteLijnszorg (SEL's) die over gans Vlaanderen georganiseerd worden.

Een ander kanaal vormen de onderzoeken en studies, welke dan via allerlei kanalen worden kenbaar gemaakt of gebruikt worden ter staving van specifieke standpunten die worden ingenomen.

Naar de ruimere publieke opinie vormt de organisatie van de Dag van de Mantelzorg op 23 juni een belangrijk middel ter bekendmaking van de specifieke problemen die mantelzorgers en gebruikers ervaren. In 2011 gebeurde dit ook samen met Waalse zusterverenigingen.

Het in de kijker stellen van de mantelzorg gebeurt door de verschillende verenigingen op diverse manieren. Dit kan gaan van het verstrekken van een attentie aan mantelzorgers op lokaal niveau, het organiseren van een persconferentie, het organiseren van een debat, getuigenissen van mantelzorgers,.....

Naast een 'onrechtstreekse' belangenverdediging via bv. perscampagnes, wordt er ook aan 'rechtstreekse' belangenverdediging bij de beleidsmakers gedaan. Zo gaven enkele verenigingen aan dat er overleg inzake mantelzorg en gebruikers geweest was met de Vlaamse Minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin of dat er een overleg rond het statuut van de mantelzorg georganiseerd was door de Staatssecretaris voor Sociale Zaken, Gezinnen en Personen met een handicap. Bovendien sturen alle verenigingen een jaarrapport op aan het Vlaams Agentschap Zorg- en Gezondheid.

#### Vraagstelling:

- hoe worden sensibiliserende aanbevelingen aan woonzorgvoorzieningen en overheid bezorgd?
- hoe worden het verdedigen van de belangen en eventuele resultaten teruggekoppeld naar de leden?

#### Vaststellingen:

Om de belangen te verdedigen van gebruikers en mantelzorgers brengen vijf verenigingen een knelpuntennota uit die bv. wordt overhandigd op het jaarlijks overleg met de Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (werd door 3 verenigingen vermeld). Deze nota wordt ook kenbaar gemaakt in hun jaarverslag (3) of via een persconferentie (1).

Volgens de regelgeving dienen ze deze aanbevelingen ook aan woonzorgvoorzieningen te bezorgen. Hieraan voldoen twee verenigingen echter niet.

Alle verenigingen informeren hun leden over de stappen die ze hebben gezet inzake belangenverdediging. Deze terugkoppeling gebeurt in hoofdzaak via het ledenblad (4) en via de website (4). Eén vereniging doet de terugkoppeling via de interne structuur van de grotere entiteit en één vereniging gebruikte de informatieve bijeenkomst om terug te koppelen.

Eén vereniging doet deze terugkoppeling enkel per email en dus enkel naar die leden waarvan men het emailadres kent, maar niet aan alle leden. Als aandachtspunt wordt aan deze vereniging dan ook meegegeven dat deze terugkoppeling naar alle leden dient te gebeuren.

Twee verenigingen opteren om alleen maar terug te koppelen omtrent de belangenverdediging als er effectief beleidsmatig iets bereikt werd.

Bij één vereniging wordt bij de belangenverdediging als aandachtspunt meegegeven om meer aandacht te besteden aan de specifieke problematiek van de mantelzorgers.



## 6. Inspraak en klachten

### 6.1 Inspraak in de algemene werking en mogelijkheid tot formuleren suggesties

#### Vraagstelling:

- is er een procedure uitgeschreven inzake de inspraak van de leden in de algemene werking?

#### Resultaten:

Er zijn geen uitvoeringsbesluiten opgemaakt voor art. 6 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009, waarin de vereniging verplicht wordt om een kwaliteitshandboek op te maken. Zo is niet vastgelegd wat de minimale inhoud van het kwaliteitshandboek dient te zijn en koppelde Zorginspectie ook geen beoordeling aan zijn vaststellingen.

Twee van de zes verenigingen schreven een procedure uit inzake de inspraak van hun leden in de algemene werking.

#### Vraagstelling:

- is er inspraak van de leden in de algemene werking?
- hoe wordt de mogelijkheid gegeven aan leden om suggesties te formuleren?

#### Resultaten:

Inspraak in de algemene werking wordt hier ruimer gezien dan enkel een tevredenheidsmeting, gezien er voor deze twee elementen aparte artikelen in de regelgeving zijn voorzien.

Vier verenigingen kunnen aantonen dat ze inspraak in de algemene werking voorzien voor hun leden. Dit gebeurt telkens door vertegenwoordiging van leden in de interne structuur (Algemene Vergadering, Raad van Bestuur, Stuurgroepen,...).

Bij één vereniging wordt als aandachtspunt aangebracht dat bij die inspraak ook aandacht moet gaan naar de specifieke situatie van de mantelzorgers en gebruikers, gezien de inbedding van de vereniging in een grotere organisatie.

### 6.2 Tevredenheidsmeting

#### Vraagstelling:

- is er een procedure rond tevredenheidsmeting opgemaakt?

#### Resultaten:

Zoals bij de inspraakprocedure hoger aangegeven, koppelde Zorginspectie geen beoordeling aan de vaststellingen rond deze bevraging, gezien er geen uitvoeringsbesluiten zijn inzake de opmaak van het kwaliteitshandboek.

Drie van de zes verenigingen schreven een procedure uit over hoe ze de tevredenheidsmetingen houden.

#### Vraagstelling:

- wordt er tweejaarlijks een tevredenheidsmeting uitgevoerd sinds 2010?
- wordt de werking bijgestuurd o.b.v. deze tevredenheidsmeting?

### **Resultaten:**

Het peilen naar de tevredenheid van de leden vormt sinds 2010 een verplichting voor de verenigingen. Daar deze peiling tweejaarlijks moet georganiseerd worden, dient er dus sinds 2010 minstens één peiling te hebben plaatsgevonden.

Vier van de zes hebben effectief één tevredenheidsmeting gehouden. Er dient echter opgemerkt te worden dat de respons soms laag ligt (bv. 2,29%, of minder dan 1%). Twee andere verenigingen kaderden de tevredenheidsmeting in een ruimer kader en met een ruime doelgroep (bv. thuiszorg) en kregen een hogere respons.

Twee verenigingen kunnen aantonen dat hun werking werd bijgestuurd n.a.v. een tevredenheidsmeting. Eén van de vier verenigingen waar een tevredenheidsmeting plaatsvond, was nog bezig met het verwerken van de gegevens en de conclusies die dienen getrokken te worden. De vierde vereniging vindt de respons te beperkt om conclusies te kunnen trekken uit de meting en stuurt daarom de werking niet bij.

## 6.3 Klachtenmanagement

### **Vraagstelling:**

- is er een klachtenprocedure opgemaakt?
- is de te volgen werkwijze op verstaanbare wijze verduidelijkt aan de leden?

### **Resultaten:**

Zoals bij de inspraakprocedure hoger aangegeven, koppelde Zorginspectie ook hier geen beoordeling aan de vaststellingen rond deze bevraging, gezien er geen uitvoeringsbesluiten zijn inzake de opmaak van het kwaliteitshandboek.

Er wordt vanuit gegaan dat gezien de verenigingen het klachtrecht dienen te garanderen, ze de manier om klachten in te dienen ook kenbaar moeten maken aan hun leden.

Minimaal moeten leden weten op welke wijze een klacht kan worden ingediend, bij wie of waar dit kan gebeuren en binnen welke termijn en op welke wijze er feedback zal gegeven worden op de klacht.

Doch slechts één vereniging maakt bekend hoe een klacht kan worden ingediend. Een andere vereniging geeft aan dat er klachten kunnen worden ingediend, doch zonder te vermelden hoe dit dan kan gebeuren. De andere verenigingen maken dit klachtenrecht niet bekend.

### **Vraagstelling:**

- zijn er in de werkingsjaren 2010/2011 klachten ontvangen?
- hoeveel klachten ontvangen in de werkingsjaren 2010/2011?
- zijn de klachten op een adequate en objectieve manier behandeld?

### **Resultaten:**

Het aantal klachten dat terecht komt bij een vereniging is eerder beperkt. Slechts twee verenigingen ontvingen klachten in de periode 2010/2011: respectievelijk 1 en 3. Dit lage aantal klachten kan gekaderd worden in het soort dienstverlening die wordt aangeboden en de afstand t.o.v. de leden. Er

kan echter niet uitgesloten worden dat het niet bekendmaken van het klachtenrecht hier ook effect kan op hebben.

Als gekeken wordt naar de klachtinhoud, dan gaat dit vooral over het blijven toesturen van informatie aan een ex-lid. Indien er klachten werden ingediend, dan stelt Zorginspectie vast dat deze wel op een adequate en objectieve manier werden behandeld.

## 7. Kwaliteitszorg

### Vraagstelling:

- beschikt de vereniging over een kwaliteitshandboek?
- wat is de inhoud van het kwaliteitshandboek?

### Resultaten:

In principe moet elke vereniging een kwaliteitshandboek hebben (art. 6 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009), maar er ontbreekt een uitvoeringsbesluit waarin de minimale inhoud van het kwaliteitshandboek staat beschreven. Daarom werd aan deze vraagstelling geen beoordeling gekoppeld.

Vijf van de zes verenigingen beschikken over een kwaliteitshandboek. Eén vereniging voorziet het uitschrijven van een kwaliteitshandboek in de kwaliteitsplanning.

Vier verenigingen baseerden zich op een kwaliteitshandboek van een zusterorganisatie in een andere sector. Eén vereniging heeft een 'beperkter' kwaliteitshandboek met vermelding van missie en visie en doelstellingen, maar met de optie om nog bijkomende procedures te beschrijven.

## 8. Conclusies en beleidsaanbevelingen

De verenigingen voor gebruikers en mantelzorgers hebben er de afgelopen 14 jaar voor gezorgd dat 'de mantelzorger' een begrip is geworden binnen het zorglandschap. Ook in de publieke opinie kreeg het begrip 'mantelzorger' meer bekendheid, o.m. via de 'dag van de mantelzorg' op 23 juni.

Uit de eerste inspecties aan deze verenigingen komt naar voren dat de verenigingen een belangrijke rol kunnen spelen bij het ondersteunen van de mantelzorgers bij hun dagdagelijkse inzet voor de medemens en de problemen die ze hierbij ondervinden.

Zorginspectie stelt volgende punten vast:

- Alle verenigingen weten minstens 4.000 leden op hun ledenlijst te plaatsen, afkomstig uit de vijf Vlaamse provincies of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het lidmaatschap kon echter niet steeds door alle verenigingen en voor alle leden worden aangetoond. Dit vormt volgens Zorginspectie dan ook een werkpunt. Er kan maar van een lidmaatschap gesproken worden indien dit gebaseerd is op een bewuste keuze van de gebruiker en mantelzorger. Dit uit zich in het formaliseren van dit lidmaatschap.

Zorginspectie stelt ook vast dat het niet steeds gaat om gebruikers of mantelzorgers.

De verenigingen doen wel inspanningen om hun ledenbestand actueel te houden.

- Zonder uitzondering stellen de verenigingen zich bereikbaar op voor de gebruikers en mantelzorgers en worden de uren van bereikbaarheid meestal ook bekend gemaakt aan het doelpubliek.

- Alle verenigingen verzorgen informatieve bijeenkomsten voor hun leden en bieden hier telkens relevante informatie aan. De verenigingen kunnen telkens aantonen dat zij hun leden uitnodigen voor deze bijeenkomsten. Dit gebeurt lokaal of regionaal, zodat het kan voorvallen dat leden in een andere (aangrenzende) regio niet op de hoogte worden gebracht van onderwerpen die hen misschien wel kunnen interesseren.

- Voor de verenigingen was niet altijd even duidelijk dat de informatieve bijeenkomsten en de activiteiten waarbij contact tussen gebruikers en/of mantelzorgers centraal staan, twee duidelijk te onderscheiden verplichtingen zijn. Zorginspectie heeft via deze inspectie dit punt onder de aandacht gebracht.

Bij de informatieve bijeenkomsten, maar ook bij de andere activiteiten ondervinden de verenigingen problemen. Soms behaalt men de norm niet in een aantal Vlaamse provincies, doch vooral in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben meerdere verenigingen het moeilijk om de norm te behalen.

- De leden van de zes verenigingen moeten minstens twee keer per jaar een informatiebrochure ontvangen van hun vereniging. Hieraan voldoen de zes verenigingen bijna volledig. Naast een papieren ledenblad of tijdschrift beschikken de verenigingen ook allemaal over een website (met soms een te downloaden digitale versie hun tijdschrift), en soms over een digitale nieuwsbrief.

- Hoewel er bij de verenigingen onduidelijkheid bestond rond de verwachtingen hieromtrent, voldeden alle verenigingen aan de verplichting om niet enkel informatie te verstrekken over de rechten van de gebruikers en mantelzorgers, maar ook over de plichten die ze dienen na te komen.

- Alle verenigingen bieden mogelijkheden aan hun leden om vragen te stellen. Alle verenigingen hebben zich gedocumenteerd om hierop een deskundig antwoord te formuleren, dan wel de vrager correct door te verwijzen.

- Alle verenigingen maken werk van het inventariseren van gesignaleerde problemen van gebruikers en mantelzorgers en bezorgen sensibiliserende aanbevelingen aan de overheid. Doch hierbij stelt Zorginspectie vast dat niet alle verenigingen sensibiliserende aanbevelingen overmaken aan de woonzorgvoorzieningen. Via deze inspectieronde heeft Zorginspectie dit onder de aandacht gebracht.

Om juist de slagkracht van de sector te verhogen lijkt het aangewezen dat de verenigingen de krachten zo veel mogelijk bundelen bij het bekendmaken van de problemen waarmee gebruikers en mantelzorgers geconfronteerd worden.

- Wat betreft de inspraak van de leden in de algemene werking, stelt Zorginspectie vast dat hier nog verbetering mogelijk is. Twee van de zes verenigingen zorgen nog onvoldoende voor deze inspraak.

- Hoewel uit het aantal klachten blijkt dat de verenigingen niet onmiddellijk als een klachtgevoelige sector moeten beschouwd worden, kan vooral op het vlak van het bekendmaken van dit klachtenrecht aan hun leden, nog verbetering worden aangebracht.

- Het organiseren van tevredenheidsmetingen is een relatief nieuw gegeven voor deze sector, dat nog niet volledig zijn ingang vond. Twee verenigingen dienen hier nog werk van te maken. Een derde vereniging kampt met een lage respons en zal moeten bekijken hoe ze tot een hogere respons kan komen.

Vanuit meerdere verenigingen wordt het signaal gegeven dat, gezien de relatief beperktere reikwijdte van de dienstverlening, de frequentie om tevredenheidsmetingen te organiseren, namelijk tweejaarlijks, hoog is. Er wordt dan ook door de verenigingen gepleit om een lagere frequentie te voorzien.

- Inzake de kwaliteitszorg wordt van de verenigingen verwacht dat ze een kwaliteitshandboek opmaken, maar omdat hierover nog geen uitvoeringsbesluit is opgemaakt besloten vijf verenigingen om er in op te nemen wat zij zelf belangrijk vonden. Het opmaken van uitvoeringsbesluiten zou hierbij voor duidelijkheid kunnen zorgen.