



Vlaanderen
is zorgzaam en
gezond samenleven

DIENSTEN MAATSCHAPPELIJK WERK VAN DE ZIEKENFONDSEN

Beleidsrapport 2025

COLOFON

Verantwoordelijke uitgever

Karine Moykens
Secretaris-generaal
Departement Zorg
Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel
www.departementzorg.be

Samenstelling

Departement Zorg
Zorginspectie

Productcoördinatie en vormgeving

Afdeling Communicatie en IT - Team Communicatie

Depotnummer

D/2025/3241/489

Uitgave

December 2025

WOORD VAN DANK

Zorginspectie wil de medewerkers van de diensten maatschappelijk werk graag bedanken voor hun openheid en de constructieve samenwerking tijdens de inspecties.

INHOUD

1	INLEIDING	4
1.1	Situering inspectie	4
1.2	Inspectiemethodiek	4
1.2.1	Inspectie per landsbond	4
1.2.2	Bronnen	5
1.2.3	Thema's	5
1.2.4	Werkwijze	6
1.2.5	Inspectieverslagen	7
1.2.6	Opbouw beleidsrapport	7
2	VASTSTELLINGEN	8
2.1	Organisatie en werking	8
2.1.1	Benaming	8
2.1.2	Toegankelijkheid en gratis hulp- en dienstverlening	8
2.1.3	Collectieve werkmethoden	8
2.1.4	Registratiesysteem	9
2.1.5	Kwaliteitshandboek	9
2.2	Personeelsomkadering	9
2.2.1	Leidinggevende functie	9
2.2.2	Kwalificatievereisten personeel	9
2.2.3	Vrijwilligers	9
2.2.4	VTO-beleid	10
2.2.5	Opleiding dementiekundige basiszorg	10
2.3	Hulp- en dienstverlening	10
2.3.1	Bereikte gebruikers	10
2.3.2	Begeleiding aan gebruikers	10
2.3.3	Proactieve actie	11
2.3.4	Beperkt zelfzorgvermogen	12
2.3.5	Woonadvies	12
2.3.6	Hulpmiddelen	13
2.3.7	Personenalarmtoestellen	13
2.3.8	Multidisciplinair overleg (MDO)	13
2.3.9	Toeleiding naar een andere vorm van hulp	13
2.3.10	Vroegtijdige zorgplanning	14
2.3.11	Kwaliteitsbewaking	14
3	BESLUIT EN AANBEVELINGEN	15

1 INLEIDING

1.1 SITUERING INSPECTIE

De diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen vinden hun regelgevende basis in verschillende wetten, decreten en besluiten. De erkenning en subsidiëring zitten vervat in de artikelen 19 en 20 van het decreet betreffende woonzorg van 15 februari 2019, het 'Woonzorgdecreet' genoemd. De reglementaire bepalingen werden vastgelegd in het besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers, Bijlage 5: 'Diensten maatschappelijk werk van het ziekenfonds'.

De basis voor deze inspectieronde zijn de wijzigingen aan het Woonzorgdecreet en het bijhorend stambesluit (bijlage 5) waarbij de regionale dienstencentra (RDC) werden geïntegreerd in de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen. De RDC die op 31 december 2019 erkend waren, behielden die erkenning tot en met 31 december 2022 (tenzij de erkenning eerder werd ingetrokken of vrijwillig werd opgegeven). Alle 58 RDC's die konden inkantelen in een dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds, deden dit. Vanaf 1 januari 2023 vervielen de erkenningen van de RDC van rechtswege. De diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen konden met de RDC afspreken om de taken op het vlak van woonondersteuning over te dragen van het RDC naar de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen. Het gaat om de volgende taken:

- > uitlenen van hulpmiddelen
- > uitlenen en onderhouden van personenalarmtoestellen
- > advies verstrekken over aanpassingen aan de woning en over technologische aanpassingen
- > begeleiding bieden bij de aanpassing van de woning en bij het gebruik van zorgtechnologie
- > verstrekken van ergotherapeutische begeleiding.

1.2 INSPECTIEMETHODIEK

1.2.1 Inspectie per landsbond

Voor de Landsbond der Christelijke Mutualiteiten (CM) en de Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen (Helan) werden de verschillende erkende diensten maatschappelijk werk ondergebracht onder één landsbond. Beide landsbonden hebben één erkende dienst maatschappelijk werk.

De andere landsbonden hebben nog enkele aparte erkende diensten maatschappelijk werk. Voor de Landsbond van Liberale Mutualiteiten (LM) gaat het om drie erkende diensten (LM Plus, LM Oost-Vlaanderen en LM MUTPLUS.be), voor de Landsbond van de Neutrale Ziekenfondsen om twee erkende diensten (Vlaams & Neutraal Ziekenfonds en Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen) en Solidaris – Nationaal Verbond van de Socialistische Mutualiteiten heeft vijf erkende diensten (Solidaris Oost- en West-Vlaanderen, Limburg, Brabant en Antwerpen).

Aangezien de verschillende landsbonden voorafgaandelijk aan het inspectiebezoek aangaven beleidsmatig op dezelfde wijze te werken, werd ervoor gekozen om de inspecties niet per erkende dienst te organiseren maar op niveau van de landsbond.

In totaal werden er tussen de periode van 8 juli 2025 en 26 augustus 2025 vijf landsbonden geïnspecteerd:

- Landsbond der Christelijke Mutualiteiten (CM)
- Landsbond van Liberale Mutualiteiten (LM)
- Landsbond van de Neutrale Ziekenfondsen (NZF)
- Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen (Helan)
- Nationaal Verbond van de Socialistische Mutualiteiten (Solidaris).

Na de opmaak werd het inspectie-instrument toegelicht aan de vertegenwoordigers van de betrokken diensten maatschappelijk werk. Vervolgens werd het verslagsjabloon ter beschikking gesteld.

De inspecties gebeurden aangekondigd.

1.2.2 Bronnen

Voorafgaand aan de aangekondigde inspectie werden ter voorbereiding een aantal documenten opgevraagd via e-mail.

- > **Kwaliteitshandboek:** dit document biedt inzicht in de interne procedures, normen en werkwijzen van de organisatie. De kwaliteitshandboeken werden opgevraagd vóór het inspectiebezoek. Zo konden de procedures die een link hadden met de bevraagde modules op voorhand worden geraadpleegd en konden ter plaatse gerichte vragen gesteld worden.
- > **Jaarverslagen:** deze documenten moeten de registratiegegevens bevatten, alsook een evaluatie van de kwaliteitsplanning. De jaarverslagen van 2024 werden bezorgd.
- > **Website:** bevat al heel wat informatie over de dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds en werd vóór het inspectiebezoek nagekeken.

Tijdens het inspectiebezoek raadpleegde de inspecteur nog verschillende andere bronnen:

- > gesprek met de medewerkers ter plaatse
- > registratiesysteem
- > personeelslijst (personeel, aangeworven na 1 januari 2020, belast met begeleidingsopdrachten en ergotherapeutische begeleidingsopdrachten)
- > personeelsdossiers (via steekproef)
- > bewijs opleiding dementiekundige basiszorg (via steekproef)
- > brochures, flyers
- > (eventuele) samenwerkingsovereenkomsten i.v.m. de hulpmiddelen en personenalarmtoestellen
- > facturatie gebruikers (personenalarmtoestel)
- > ...

1.2.3 Thema's

Tijdens deze inspectieronde werden drie thema's behandeld die aan bod komen in de regelgeving.

1. Organisatie en werking
2. Personeelsomkadering
3. Hulp- en dienstverlening.

1.2.4 Werkwijze

1.2.4.1 Toetsing erkenningsnormen en kwaliteitsbewaking

Er werd tijdens de inspectie nagegaan in welke mate de dienst relevante wettelijke en reglementaire bepalingen naleeft. Daarbij werd gefocust op de erkenningsvoorwaarden die erbij kwamen na de integratie van de regionale dienstencentra. De informatie en de cijfergegevens die via de jaarverslagen werden aangeleverd door de erkende diensten werden door Zorginspectie geanalyseerd, ter plaatse via steekproef afgetoetst en besproken om de achterliggende processen in beeld te brengen.

1.2.4.2 Steekproeven

Alle vaststellingen zijn gebaseerd op de bovenvermelde bronnen. Ter plaatse werd ook met steekproeven gewerkt.

Bij het **thema personeelsomkadering** werden de arbeidsovereenkomsten opgevraagd voor enerzijds leidinggevend en anderzijds voor de medewerkers die vanaf 1 januari 2020 werden aangeworven en belast zijn met de gewone begeleidingsopdrachten en de ergotherapeutische begeleidingsopdrachten. Om het aantal dossiers te bepalen voor de controle, werd de volgende regel gehanteerd:

- drie leidinggevend
- tot 100 personeelsleden (100 voltijdse equivalenten): 5 personeelsdossiers
- boven de 100 personeelsleden (100 voltijdse equivalenten): 10 personeelsdossiers

Voor drie medewerkers die vanaf 1 januari 2023 in dienst zijn getreden - de datum waarop de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen aan de nieuwe erkenningsnormen dienden te voldoen - werd nagegaan of de vereiste opleiding dementiekundige basiszorg werd gevolgd.

Bij het **thema hulp- en dienstverlening** werden voor elke dienst maatschappelijk werk, voor het item personenalarmtoestellen, zes gebruikersfacturen gecontroleerd. Daarbij werd het bedrag van de plaatsings- of waarborgkosten nagegaan alsook het bedrag van de gebruikersbijdrage. Voor minstens drie gebruikersfacturen werd nagegaan of er een verminderde gebruikersbijdrage werd toegekend.

1.2.4.3 Vastgelegd aantal voltijdse equivalenten (vte) per erkende dienst maatschappelijk werk (DMW)

Bij het **thema hulp- en dienstverlening** wordt het *ministerieel besluit tot vastlegging van het totale aantal voltijdse equivalenten per erkende dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds voor 2024*, als uitgangsbasis genomen. Elke dienst maatschappelijk werk moet jaarlijks een aantal activiteiten vervullen en krijgt daarvoor jaarlijks subsidies via een aantal voltijdse equivalenten. De Vlaamse minister van Welzijn legt elk jaar het aantal voltijdse equivalenten per erkende dienst maatschappelijk werk vast voor dat jaar. Het aantal vte dat per erkende DMW wordt toegekend, varieert naargelang de grootte van de dienst. Tijdens deze inspectieronde werden de activiteiten voor het jaar 2024 nagegaan.

Voor 2024 werden via het *ministerieel besluit tot vastlegging van het totale aantal voltijdse equivalenten per erkende dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds voor 2024*, de volgende vte vastgelegd en als volgt verdeeld:

Dienst maatschappelijk werk	Toegekend aantal vte voor 2024 volgens het ministerieel besluit
DMW van de Landsbond der Christelijke Mutualiteiten (CM)	313,76
Landsbond van Liberale Mutualiteiten (LM)	42,34
DMW LM Plus	23,34
DMW LM MUTPLUS.be	7,36
DMW LM Oost-Vlaanderen	11,64
Landsbond van de Neutrale Ziekenfondsen (NZF)	16,76
DMW van het Vlaams & Neutraal Ziekenfonds	7,61
DMW van het Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen	9,15
DMW van de Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen (Helan)	53,93
Solidaris – Nationaal verbond van de Socialistische Mutualiteiten	145,27
DMW van Solidaris Antwerpen	47,00
DMW van Solidaris Brabant	21,89
DMW van Solidaris Limburg	24,61
DVM van Solidaris Oost-Vlaanderen	28,10
DVM van Solidaris West-Vlaanderen	23,67
TOTAAL	572,06

1.2.5 Inspectieverslagen

Elke inspectie leidde tot een individueel inspectieverslag dat openbaar gepubliceerd werd en raadpleegbaar is via [CoBRHA Viewer](#). Gedetailleerde informatie over de vaststellingen zijn terug te vinden in de individuele inspectieverslagen. Elk verslag werd overgemaakt aan de vertegenwoordigers van de diensten maatschappelijk werk en aan het team Thuiszorg van de afdeling Woonzorg (Departement Zorg) dat de remediëring opvolgt.

1.2.6 Opbouw beleidsrapport

In dit beleidsrapport worden de belangrijkste vaststellingen opgenomen per thema. De meeste vaststellingen hebben betrekking op de erkenningsnormen. Een aantal vaststellingen (registratiesysteem, collectieve werkmethoden, toeleiding naar andere vormen van hulp) worden niet verplichtend opgelegd door de regelgeving en werden daarom enkel beschrijvend weergegeven in de verslagen en in dit beleidsrapport.

Naast de vaststellingen werden enkele beleidsaanbevelingen geformuleerd waarmee de sector en de erkennende overheid - Team Thuiszorg, afdeling Woonzorg - aan de slag kunnen.

2 VASTSTELLINGEN

2.1 ORGANISATIE EN WERKING

De module 'organisatie en werking' richt zich op de structurele en organisatorische aspecten van de diensten maatschappelijk werk. In dit kader werden de gehanteerde benaming (dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds), de toegankelijkheid en de gratis aard van het hulp- en dienstverleningsaanbod, de uitvoering van collectieve werkmethoden, het gebruik van registratiesystemen en de toepassing van het kwaliteitshandboek onderzocht.

2.1.1 Benaming

De landsbonden communiceren via verschillende kanalen over hun dienst(en) maatschappelijk werk (DMW). Zowel op de websites als in de beschikbare brochures wordt informatie over de DMW van de landsbonden gedeeld. In de meeste gevallen wordt daarbij de correcte benaming 'dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds' gehanteerd. Slechts één landsbond wijkt hiervan af.

2.1.2 Toegankelijkheid en gratis hulp- en dienstverlening

Alle DMW van de landsbonden zijn op diverse manieren bereikbaar: via huisbezoek, telefonisch, op kantoor en digitaal. Met uitzondering van één landsbond gebeurt de bekendmaking van de bereikbaarheid door alle landsbonden digitaal. Daarbij wordt rekening gehouden met de noden en mogelijkheden van de gebruikers, wat zich onder meer vertaalt in de mogelijkheid om afspraken te maken buiten de reguliere kantooruren. De hulp- en dienstverlening die verband houdt met de verplichte opdrachten wordt overal kosteloos aangeboden.

De meest innovatieve technologie die werd aangehaald is het beeldbellen. Deze toepassing is in alle landsbonden intussen ingeburgerd en er zijn cijfergegevens beschikbaar over het gebruik ervan. Daarnaast werden ook sociale media en chatboxen vermeld. Deze technologieën worden op het moment van de inspectie enkel op het niveau van het ziekenfonds georganiseerd. Vragen die gesteld worden via deze kanalen en betrekking hebben op de DMW, worden systematisch doorgestuurd.

Om de laagdrempelige bereikbaarheid en de toegankelijkheid van het hulp- en dienstverleningsaanbod verder te versterken, zetten de landsbonden in op samenwerking met diverse partners. Zo worden structurele samenwerkingsverbanden uitgebouwd met onder meer diensten voor gezinszorg en andere actoren binnen het netwerk van de eerstelijnszone.

2.1.3 Collectieve werkmethoden

Alle landsbonden voeren collectieve werkmethoden uit die intermutualistisch zijn vastgelegd. Er werd verwezen naar gezamenlijke initiatieven zoals bijvoorbeeld het rondtoeren in ziekenhuizen en de bekendmaking van de DMW-werking bij huisartsen in opleiding. Verschillende landsbonden gaven daarnaast aan ook opdrachten te realiseren die specifiek gericht zijn op de eigen leden. Voor geen van deze collectieve werkmethoden wordt een vergoeding gevraagd.

2.1.4 Registratiesysteem

Wat betreft de registratie en opvolging van de hulp- en dienstverlening maken alle landsbonden gebruik van een elektronisch registratiesysteem. Deze systemen bevatten een inventaris van alle gegevens met betrekking tot de gebruiker en de begeleiding. Drie landsbonden werken met eenzelfde elektronisch registratiesysteem. Twee andere maken elk gebruik van een ander systeem.

Tijdens de inspectie werd vastgesteld dat één landsbond in 2024 koos om een nieuw registratiesysteem te implementeren. Dit ging gepaard met een moeizaam verlopen migratieverhaal wat betreft overzetting van data. Volgens de gesprekspartners werden daardoor een aantal erkenningsnormen niet gehaald. Ook personeelsverloop en -uitval werden als oorzaak vermeld.

Ter ondersteuning van een uniforme en kwaliteitsvolle registratiepraktijk beschikken alle landsbonden over een interne handleiding of thesaurus. Die handleiding bevat richtlijnen over de technische registratie en concrete inhoudelijke afspraken over wat al dan niet geregistreerd moet worden. Het document is voor alle medewerkers toegankelijk via interne platformen zoals intranet, SharePoint of Teams.

2.1.5 Kwaliteitshandboek

Vier landsbonden beschikken over een kwaliteitshandboek waarin alle vereiste elementen werden opgenomen. Voor één landsbond was dat niet het geval. Er werd dieper ingegaan op de procedure voor klachtenregistratie en -behandeling, grensoverschrijdend gedrag en gevaar voor schade aan de integriteit van de gebruiker of derden. Bij drie landsbonden was de procedure grensoverschrijdend gedrag onvolledig.

2.2 PERSONEELSOMKADERING

Bij de module ‘personeelsomkadering’ werd gevraagd naar de leidinggevende functie en de kwalificatievereisten voor het personeel. Aansluitend daarbij kwam het vormings-, trainings- en opleidingsbeleid (VTO-beleid) aan bod alsook het onderzoeken van de mogelijkheid en wenselijkheid om vrijwilligers in te schakelen. Tenslotte werd nagegaan of de opleiding dementiekundige basiszorg binnen de twee jaar na indiensttreding werd gevolgd door personeelsleden met een begeleidingsopdracht.

2.2.1 Leidinggevende functie

Elke landsbond beschikt over een leidinggevende functie waarvan de functiebeschrijving is opgenomen in het kwaliteitshandboek.

2.2.2 Kwalificatievereisten personeel

Uit de steekproef blijkt dat de personeelsleden met gewone en/of ergotherapeutische begeleidingsopdrachten voldoen aan de kwalificatievereisten die gelden voor personeel dat sinds 1 januari 2020 in dienst werd genomen.

2.2.3 Vrijwilligers

In de meerderheid van de gevallen werd de mogelijkheid of wenselijkheid om met vrijwilligers te werken niet onderzocht. Slechts één landsbond heeft dit thema effectief geëvalueerd. Geen enkele landsbond doet een beroep op vrijwilligers binnen de eigen dienst maatschappelijk werk.

2.2.4 VTO-beleid

Alle landsbonden beschrijven hun VTO-beleid in het kwaliteitshandboek. Voor één landsbond werd vastgesteld dat de opleiding voor nieuwe medewerkers beleidsmatig nog onvoldoende is uitgewerkt. Over het algemeen zorgen de landsbonden ervoor dat hun personeelsleden voldoende opgeleid zijn voor de opdrachten die zij uitvoeren. Medewerkers krijgen de kans om zowel interne als externe opleidingen te volgen ter versterking van hun competenties en vaardigheden. Binnen alle landsbonden wordt het principe van train de trainer toegepast: medewerkers die extern een opleiding volgen, delen nadien hun verworven kennis intern tijdens teamvergaderingen.

2.2.5 Opleiding dementiekundige basiszorg

Tenslotte waken alle landsbonden erover dat personeelsleden met een begeleidingsopdracht binnen de twee jaar na aanwerving de opleiding dementiekundige basiszorg volgen. Deze naleving werd bevestigd in de uitgevoerde steekproef.

2.3 HULP- EN DIENSTVERLENING

Bij de module ‘hulp- en dienstverlening’ werd onderzocht of in 2024 het vereiste aantal gebruikers werd bereikt en begeleid binnen de verschillende typemodules. Daarnaast werd nagegaan of de DMW ervoor zorgde dat de meest kwetsbaren proactief benaderd werden, of er voldoende gebruikers bereikt werden met een beperkt zelfzorgvermogen en er voldoende adviezen over aanpassingen aan woningen werden verleend. Vervolgens kwam het uitlenen van voldoende hulpmiddelen en personenalarmtoestellen aan bod alsook het multidisciplinair overleg, de toeleiding naar andere vormen van hulp, de vroegtijdige zorgplanning. Tot slot werd de kwaliteitsbewaking behandeld.

2.3.1 Bereikte gebruikers

In 2024 bereikten alle landsbonden het vooropgesteld aantal gebruikers volgens de regelgeving. Zij beschouwen een gebruiker als ‘bereikt’ wanneer er sprake is van een duidelijke hulpvraag die behandeld en geregistreerd werd in een dossier. Elke gebruiker werd slechts één keer opgenomen in de telling, ongeacht het aantal registraties in het dossier.

2.3.2 Begeleiding aan gebruikers

Over de landsbonden heen bestaan intermutualistische afspraken over de definitie van een begeleiding. Een begeleiding omvat meerdere en gedifferentieerde contacten met de gebruiker, die kunnen variëren in duur, frequentie en intensiteit.

Aan een begeleiding kunnen de volgende typemodules worden toegewezen:

- > psychosociale begeleiding bij verliesverwerking
- > zorgbegeleiding in complexe thuissituaties
- > trajectbegeleiding
- > ergotherapeutische begeleiding.

Drie van de vijf landsbonden behaalden in 2024 het vereiste aantal gebruikers in begeleiding. Bij één landsbond werd tijdens de inspectie vastgesteld dat de cijfers in het jaarverslag niet overeenstemden met die uit het registratiesysteem. Dit bleek om een rapporteringsfout te gaan.

Naast de vier vermelde typemodules is er ook de typemodule 'directe hulp en ondersteuning', die de fase omvat waarin de eerste contacten tussen de DMW en de gebruiker worden gelegd. In deze fase wordt de hulpvraag verhelderd. Indien nodig wordt nadien één van bovenstaande begeleidingsmodules opgestart.

Ook over de toewijzing van typemodules bestaan intermutualistische afspraken. Zoals eerder vermeld, beschikt elke landsbond over een eigen handleiding of thesaurus waarin zowel de technische registratie-richtlijnen als de inhoudelijke afspraken over wat al dan niet geregistreerd moet worden, zijn opgenomen.

Elke begeleiding vertrekt vanuit de overkoepelende typemodule 'trajectbegeleiding'. Wanneer binnen die module verder wordt gefocust op specifieke probleemaspecten, wordt een andere typemodule toegevoegd.

Er wordt verwacht dat in elk begeleidingsdossier actief overleg plaatsvindt met de betrokken zorgaanbieders. Alle landsbonden hanteren hierbij een gelijkaardige definitie van 'actief overleg', opgenomen in hun eigen handleiding of thesaurus. De betrokken zorgaanbieders zijn onder meer het OCMW, thuiszorgdiensten, centra voor algemeen welzijnswerk (CAW), huisartsen en sociale diensten van ziekenhuizen. De contactname verloopt overal via vergelijkbare kanalen, zoals e-mail, beeldbellen, multidisciplinaire overlegmomenten (MDO) en telefonisch overleg. Voor één landsbond ontbrak de interne kwaliteitsbewaking die ervoor zorgt dat in elk begeleidingsdossier een actief overleg met de overige betrokken zorgaanbieders wordt georganiseerd.

Sinds 1 januari 2023 vervullen de DMW van de landsbonden nieuwe opdrachten, waaronder het aanbieden van de typemodule 'ergotherapeutische begeleiding in de leefomgeving van de gebruiker'. De leefomgeving wordt omschreven als de plaats waar de gebruiker op dat moment verblijft, zoals de eigen woning, de woning van kinderen of een assistentiewoning, maar niet een woonzorgcentrum. Twee landsbonden bereikten in 2024 niet het vereiste aantal gebruikers binnen deze opdracht. Eén gaf aan dat dit te wijten was aan de invoering van deze nieuwe taak.

Vervolgens werd nagegaan hoeveel personen met een handicap en personen met dementie of een vermoeden van dementie werden toegewezen aan een van de bovenstaande typemodules. De meerderheid van de landsbonden, met uitzondering van één, behaalde het vereiste aantal gebruikers. Er werden hierbij zowel gebruikers in aanmerking genomen die zich (nog) niet in een begeleidingsmodule bevinden als gebruikers voor wie dit wel het geval is. De meerderheid van deze gebruikers bevond zich in de typemodule 'directe hulp en ondersteuning', wat geen begeleidingsmodule is. Geen enkele landsbond kon afzonderlijke cijfergegevens bezorgen over het aantal gebruikers met een handicap of met (een vermoeden van) dementie per typemodule.

2.3.3 Proactieve actie

De landsbonden zetten in op het proactief bereiken van leden met een verhoogde zorg- en ondersteuningsnood. De proactieve acties hebben als doel mogelijke gebruikers tijdig te informeren over hun rechten, de toegang tot de dienstverlening te vergemakkelijken en kwetsbare situaties vroegtijdig te detecteren.

In 2024 voldeden vier van de vijf landsbonden aan de vastgelegde norm van minstens vijf proactief benaderde doelgroepen. Daarnaast voldeden alle vijf de landsbonden aan de norm dat minstens 20% van de acties leidde tot een vervolgactie.

De proactieve werking is structureel ingebed in de werking van de landsbonden en wordt ondersteund door interne richtlijnen en jaarlijkse evaluaties. De vastgelegde doelgroepen zijn grotendeels gelijklopend en worden voornamelijk gekozen op basis van indicatoren die wijzen op een verhoogde zorg- of ondersteuningsbehoefte. De gegevens hiervoor worden aangeleverd door het ziekenfonds, de zorgkas, de Kruispuntbank, de FOD Sociale Zekerheid en andere administratieve bronnen.

Elke landsbond beschikt over interne richtlijnen over:

- > de definiëring van een proactieve actie;
- > welke doelgroepen proactief benaderd worden;
- > welke acties uitgevoerd moeten worden (zoals het versturen van een brief, een telefoongesprek, een huisbezoek of beeldbellen);
- > op welke momenten acties worden uitgevoerd (bijvoorbeeld bij gebruikers die recent of nog nooit contact hadden);
- > en hoe de acties geregistreerd moeten worden.

De doelgroepen worden jaarlijks geëvalueerd op hun relevantie, hetgeen niet noodzakelijk betekent dat ze jaarlijks gewijzigd worden.

In totaal werden negen proactieve acties getoetst aan het gevoerde beleid. Daaruit bleek dat de praktijk overeenstemde met het beleid dat de landsbonden hanteren.

2.3.4 Beperkt zelfzorgvermogen

In 2024 voldeden alle landsbonden aan de vastgelegde norm dat minstens 50% van de bereikte gebruikers voldeed aan de criteria voor zorgbehoefte, zoals gedefinieerd in de regelgeving.

De classificatie van een gebruiker als iemand:

- > met een beperkt zelfzorgvermogen,
- > die is aangewezen op hulpmiddelen,
- > die hulp nodig heeft van personen om activiteiten van het dagelijks leven uit te voeren,
- > die kwetsbaar is op sociaal of financieel vlak,

gebeurt op basis van specifieke zorgbehoefteparameters. Deze parameters en de bijbehorende gegevens worden automatisch aangeleverd via gegevensstromen van onder meer het ziekenfonds, de Kruispuntbank en de Vlaamse sociale bescherming.

2.3.5 Woonadvies

Woonadvies behoort tot één van de nieuwe opdrachten. In 2024 verleende één landsbond onvoldoende woonadviezen. Bij één andere landsbond werd ter plaatse opgemerkt dat de cijfers in het jaarverslag niet overeenkwamen met de gegevens uit het registratiesysteem. Dit bleek om een rapporteringsfout te gaan. Alle landsbonden hanteerden een gelijkaardige definitie van woonadvies, dat wordt onderverdeeld in:

- > advies over aanpassingen aan de woning
- > advies over technologische aanpassingen
- > advies over begeleiding bij het gebruik van technologische aanpassingen.

Voorbeelden die werden gegeven zijn onder andere het advies voor het plaatsen van een traplift, een douchestoel of handvaten, en advies over het gebruik van een personenalarmtoestel.

Bij vier van de vijf landsbonden worden deze adviezen uitsluitend door ergotherapeuten verstrekt. Bij één landsbond gebeurt dit door zowel ergotherapeuten als maatschappelijk werkers. Het advies over aanpassingen aan de woning gaat steeds gepaard met een huisbezoek. Dit vindt plaats op de locatie die door de gebruiker als zijn of haar thuis wordt beschouwd zoals de huidige woning, een toekomstige woning of een assistentiewoning, met uitsluiting van een woonzorgcentrum (WZC). Na elk huisbezoek wordt een verslag opgemaakt op basis van een uitgewerkt sjabloon.

Geen enkele landsbond beschikt over formele samenwerkingsverbanden met externe leveranciers voor de uitvoering van werkzaamheden in het kader van het woonadvies. Eventueel verwijzen zij wel door naar externe partners, maar de keuze om eventuele werken te laten uitvoeren ligt volledig bij de gebruiker.

2.3.6 Hulpmiddelen

Het uitlenen van hulpmiddelen behoort tot één van de nieuwe opdrachten. In 2024 leende elke landsbond minstens 20 verschillende soorten hulpmiddelen uit en verstrekke zij adviezen voor een even groot aantal hulpmiddelen. Die adviezen waren zowel digitaal als op papier raadpleegbaar.

Alle landsbonden werkten samen met externe uitleendienstten voor het uitlenen van hulpmiddelen. De samenwerking werd vastgelegd in formele samenwerkingsovereenkomsten. Vier landsbonden verwijzen in hun overeenkomsten ook expliciet naar de verplichte opdrachten, namelijk het uitlenen van hulpmiddelen en het verstrekken van advies.

2.3.7 Personenalarmtoestellen

Het uitlenen en onderhouden van personenalarmtoestellen behoort eveneens tot de nieuwe opdrachten. In 2024 leenden alle landsbonden voldoende toestellen uit. Voor het uitlenen en onderhouden werd telkens een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met een externe partner.

Alle landsbonden onderscheiden verschillende type toestellen: vaste personenalarmtoestellen en mobiele personenalarmen. De gebruikersbijdrage verschilt per type en omvat alle kosten, inclusief onderhoud. De regelgeving bepaalt dat voor tenminste één type toestel de gebruikersbijdrage in 2024 maximaal 27,49 euro mag bedragen. Bij alle landsbonden voldeed één type toestel aan dit maximum, voor de overige toestellen werd een hogere gebruikersbijdrage gevraagd.

De meeste landsbonden boden een verminderde gebruikersbijdrage aan op de personenalarmtoestellen, andere op de plaatsingskosten. Eén DMW van een landsbond bood geen mogelijkheid tot een verminderde gebruikersbijdrage voor gebruikers met een beperkte financiële draagkracht, zoals de regelgeving voorschrijft. Bij drie andere DMW van diezelfde landsbond werd vastgesteld dat gebruikers de verminderde bijdrage zelf moeten aanvragen. Voor de landsbonden die wel een verminderde bijdrage aanboden, werd die maandelijks, jaarlijks of op aanvraag van de gebruiker verrekend. Voor het plaatsen van personenalarmtoestellen werd telkens een plaatsingskost binnen het wettelijke maximumbedrag gevraagd. Eén landsbond bracht daarnaast een extra waarborgkost in rekening, wat in strijd is met de regelgeving.

2.3.8 Multidisciplinair overleg (MDO)

In 2024 namen alle landsbonden deel aan multidisciplinaire overlegmomenten. Een MDO kan worden aangevraagd door een hulpverlener, een maatschappelijk werker van een DMW of de sociale dienst van een ziekenhuis. De landsbonden coördineren het MDO zelf of in samenwerking met een externe partner (zoals een dienst voor gezinszorg), en/of nemen deel aan MDO's.

2.3.9 Toeleiding naar een andere vorm van hulp

Alle landsbonden leiden gebruikers naar andere zorg- en dienstverleningsorganisaties. Eén landsbond beschikte niet over cijfergegevens met betrekking tot dit onderwerp. Over het algemeen verliep de toeleiding gelijklopend: de meeste gebruikers werden in 2024 doorverwezen naar thuiszorgorganisaties en VAPH-voorzieningen, gevolgd door de sociale dienst van het ziekenhuis.

2.3.10 Vroegtijdige zorgplanning

Alle landsbonden hebben oog voor vroegtijdige zorgplanning. Er is een intermutualistische brochure waarin een definitie van vroegtijdige zorgplanning is opgenomen. Deze definitie omvat minstens de wensen en noden van de toekomstige zorgen en werd overal toegepast. Iedere landsbond heeft cijfergegevens beschikbaar over dit behandeld domein.

2.3.11 Kwaliteitsbewaking

Alle landsbonden beschikken over een kwaliteitsbewakingssysteem om het behalen van de door de regelgeving vastgelegde cijfers te monitoren. Maandelijks wordt een Excellijst met outputgegevens uit het registratiesysteem gegenereerd en besproken. Die lijst bevat alle verplichte erkenningsnormen waarover in de jaarverslagen wordt gerapporteerd. Alle landsbonden toonden dit systeem aan. Zelfs bij landsbonden waar de cijfers voor 2024 niet werden gehaald, werd aangegeven dat via deze Excellijst maandelijks de voortgang wordt opgevolgd. Daarnaast wordt gecontroleerd of de registratie door medewerkers gebeurt volgens de afspraken in de handleiding of thesaurus. Dit gebeurt onder andere via dossiercontroles, individuele coaching, gesprekken en jaarlijkse functioneringsgesprekken.

3 BESLUIT EN AANBEVELINGEN

In totaal werden vijf landsbonden geïnspecteerd. Er zijn twee landsbonden waar de verschillende diensten maatschappelijk werk gecentraliseerd werden tot één erkende DMW. De drie overige landsbonden beschikken nog over verschillende erkende DMW die nog niet volledig op een uniforme wijze werken. Er werd gekozen om één verslag te maken per landsbond waarin ook de verschillen tussen de erkende DMW werden beoordeeld.

Tijdens de inspectie kwamen zowel de gelijkenissen als de verschillen tussen de landsbonden aan bod.

Alle DMW van de landsbonden nemen de taken op die overgedragen werden vanuit de RDC. De landsbonden beschikken over registratiesystemen om over de erkenningsnormen te rapporteren in hun jaarverslagen. Er wordt verwacht dat het jaarverslag, met de gegevens van het voorbije werkjaar, ter beschikking wordt gehouden van de administratie. Uit de analyse van de jaarverslagen 2024 bleek dat niet over alle erkenningsnormen gerapporteerd werd. Gegevens met betrekking tot de nieuwe opdrachten die werden toegewezen na de inkanteling - met name over hulpmiddelen en personenalarmen – zijn tot op heden niet opgenomen in de jaarverslagen. Bovendien werd vastgesteld dat het jaarverslag van één landsbond foutieve cijfergegevens bevatte. De intentie werd geuit om de jaarverslagen te optimaliseren.

Gedurende het inspectietraject werd aangegeven dat de diensten maatschappelijk werk met de opmerkingen van Zorginspectie aan de slag zullen gaan.

Aanbevelingen

Bij de diensten maatschappelijk werk van elke landsbond waren er verbetermogelijkheden die zich op verschillende vlakken situeren. Het is daarom aangewezen om:

- het gebruik en de effectiviteit van innovatie in digitale communicatie (bv. chatbox, sociale media ...) te evalueren
- de wenselijkheid en mogelijkheid om vrijwilligers in te schakelen te onderzoeken
- de centralisatie van verschillende DMW die onder eenzelfde landsbond ressorteren te onderzoeken. Dit kan zorgen voor administratieve vereenvoudiging en meer uniformiteit
- de verminderde bijdrage automatisch toe te kennen aan wie er recht op heeft. Zo moeten mensen dit niet zelf aanvragen en krijgen alle rechthebbenden hun voordeel zonder extra drempels.

De regelgeving van de diensten maatschappelijk werk legt verschillende kwantitatieve verwachtingen op. De diensten maatschappelijk werk volgen deze verwachtingen op via zelfmonitoringsystemen. Het strekt tot aanbevelen om te onderzoeken welke rol deze systemen kunnen opnemen voor het toezicht. De functie en meerwaarde van de huidige jaarverslagen zal op die manier ook onderwerp van gesprek worden.

De voorwaarden van hulp- en dienstverlening die door de regelgeving worden bepaald, hebben voornamelijk betrekking op kwantitatieve gegevens. De invulling daarvan wordt ruim omschreven. Het strekt tot aanbevelen om te evalueren of dit voldoende informatie geeft om het beleid op te volgen en bij te sturen waar nodig.