

ONDERSTEUNINGSPLANNING BINNEN DIENSTEN INCLUSIEVE ONDERSTEUNING (DIO)

Thomas HEYNDERICKX¹

Inclusief wonen, wonen in de samenleving, leven en werken in en voor de samenleving... Het zijn slechts enkele dromen die het DIO-pilootproject tracht te verwezenlijken. DIO, wat staat voor diensten inclusieve ondersteuning, is een nieuwe ondersteuningsvorm binnen de sector voor personen met een handicap. Deze ondersteuningsvorm is gegroeid uit de huidige ervaringen met de diensten beschermd wonen en geïntegreerd wonen. Vele van deze diensten proberen reeds geruime tijd hun werking inclusief in te kleuren door aandacht te besteden aan wonen en dagbesteding binnen de samenleving in plaats van er buiten. Daarnaast ligt DIO in de lijn van het perspectiefplan 2020 van minister Vandeurzen.

Een pilootproject

Diensten Inclusieve Ondersteuning (DIO) zijn diensten die door het VAPH gesubsidieerd worden en die personen met een handicap ondersteunen bij hun zelfstandig wonen en leven. Deze ondersteuning gebeurt op een zo inclusief mogelijke manier. De cliënt woont bij voorkeur

in een gewone woonomgeving. Personen met een handicap kunnen een woning aankopen, huren op de private markt, op de sociale huisvestingmarkt of een woning of kamer huren van de DIO². De ondersteuning bij dit 'inclusieve wonen' wordt best zoveel mogelijk uitgevoerd door mantelzorgers en reguliere diensten, zoals diensten gezinszorg, de huisarts, thuisverplegers... De DIO nemen de coördinatie over al deze diensten en individuen op zich. Overdag gaat de cliënt in functie van capaciteiten en wensen werken of volgt hij een andere vorm van dagbesteding. Deze dagbesteding wordt bij voorkeur gescheiden van het wonen en vindt plaats binnen en in interactie met de samenleving.

De DIO zetten de inclusieve werking van verschillende VAPH-gesubsidieerde diensten beschermd wonen en geïntegreerd wonen (gestaag) verder. Of alle diensten beschermd wonen en geïntegreerd wonen zullen overschakelen naar DIO en hoe dit dan dient te gebeuren, is nu nog onduidelijk, maar het pilootproject DIO gaf ons wel een aantal inzichten met betrekking tot het proces van ondersteuningsplanning. Nieuw binnen

-
- 1 De auteur is wetenschappelijk medewerker van de Studiedienst van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Contact: thomas.heynderickx@vaph.be.
 - 2 Op de problematiek van het wonen gaan we in een volgend artikel in.

het DIO-pilootproject is een duidelijke uitklaring van de zorgvraag en het opstellen van een ondersteuningsplan. Deze termen en het hele proces daarachter worden behandeld in dit artikel.

“**Nieuw binnen het DIO-pilootproject is een duidelijke uitklaring van de zorgvraag en het opstellen van een ondersteuningsplan.**”

Samenvattend kunnen we stellen dat het pilootproject DIO volgende doelstellingen voorop stelt: (1) een uitklaring van de zorgvraag en het opstellen van een ondersteuningsplan; (2) inclusief wonen en een inclusieve dagbesteding, waaruit automatisch een scheiding van wonen en dagbesteding volgt; (3) een subsidiëring gekoppeld aan zorgzwaarte; (4) een flexibel personeelskader, onder de vorm van het toekennen van personeelspunten.

Vooraleer in detail in te gaan op de analyse van de gehanteerde ondersteuningsplannen in DIO, kaderen we DIO binnen het perspectiefplan 2020 en houden we deze nieuwe ondersteuningsvorm tegen het licht van de beleidsaanbevelingen.

DIO in het kader van het perspectiefplan 2020

Het pilootproject DIO kunnen we kaderen in het perspectiefplan 2020 van Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeurzen. Perspectiefplan 2020 zet de grote krijtlijnen uit voor de hervorming van het beleid voor personen met een handicap. Het pilootproject DIO kunnen we beschouwen als een van de eerste aanzetten in de realisatie van perspectiefplan

2020. Elk van de vier doelstellingen kunnen we kaderen binnen perspectiefplan 2020.

Uitklaring van de zorgvraag

De uitklaring van de zorgvraag is een belangrijke doelstelling van het perspectiefplan 2020: *“Daarnaast heeft iedere hulpvrager in 2020 de mogelijkheid om, met de hulp van een zelf gekozen professionele kracht of opgeleide vrijwilliger, een proces van vraagverduidelijking te doorlopen. Het resultaat van dit proces vindt zijn neerslag in een ondersteuningsplan dat door de tijd heen kan evolueren, maar ook grondig kan wijzigen (...) Dit proces met zijn onderscheiden functies noemen wij het ‘voortraject’.”* (Perspectief 2020 - Nieuw ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap, 2010, p. 25.)

Inclusief wonen en een inclusieve dagbesteding

De idee van inclusief wonen en inclusieve dagbesteding is geworteld in het burgerschapsmodel, waarvan het perspectiefplan 2020 duidelijk stelt dat dit het basismodel moet zijn voor de verdere uitbouw van het Vlaams beleid voor personen met een handicap. Concreet betekent dit *“dat we maximaal investeren in een volwaardige participatie van personen met een handicap, dat we personen met een handicap handvaten in handen geven om hun eigen leven te sturen en dat we de sociale solidariteit maximaal laten spelen.”* (Perspectief 2020 - Nieuw ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap, 2010, p. 5.) Dit impliceert onder andere de realisatie van het ontkoppelen van ondersteuning bij wonen en bij werken/dagbesteding.

Subsidiëring gekoppeld aan (naakte) zorgzwaarte³

Over de koppeling van zorgzwaarte aan financiering lezen we in perspectiefplan 2020 het volgende: *“Een gemiddelde financiering is onvoldoende attractief. De groep voor wie we garantie willen inbouwen vraagt een financiering die op maat is van de betrokkenen en hun ondersteuningsnoden, zodanig dat aanbieders niet terugschrikken om deze mensen tegemoet te komen met zorg en assistentie en dat personen met een cashbudget voldoende budget hebben om de nodige zorg in te kopen. Met de inzet van een zorgzwaarte-inschalingsinstrument voor volwassen personen met een handicap, en een vergelijkbaar maar intersectoraal te ontwikkelen instrument voor kinderen en jongeren moet deze ‘financiering op maat’ mogelijk worden.”* (Perspectief 2020 - Nieuw ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap, 2010, p. 27.)

Het gaat bij de DIO niet om een persoonsvolgend financieringssysteem. Een dienst inclusieve ondersteuning wordt erkend voor een maximum aantal subsidieerbare zorggebonden personeelspunten (=erkende aantal personeelspunten). De dienst inclusieve ondersteuning moet de volledige benutting van zijn erkend aantal personeelspunten aantonen aan de hand van de cliënten die zij begeleidt. Aan iedere DIO-cliënt zijn punten verbonden. Deze punten zijn gekoppeld aan de naakte zorgzwaarte van de DIO-cliënt, zoals gemeten met het zorgzwaarte-instrument. De DIO is vrij in de besteding van deze punten. Wanneer deze naakte zorgzwaarte verschilt van de effectief ingezette personeelsmiddelen voor die persoon, ontstaat er een surplus dat de DIO mag inzetten voor ondersteuning

van meer of andere DIO-cliënten. De wetgever beoogt hiermee een flexibeler inzetbaarheid, omdat er geen plaatsen meer erkend worden, maar personeelspunten. De DIO beschikt over de enveloppe van personeelspunten, de DIO-cliënt zelf niet.

Een flexibel personeelskader door middel van het toekennen van personeelspunten

Een erkenning in de vorm van personeelspunten kunnen we bekijken als een eerste stap in de creatie van een meer regelluw erkenningssysteem.

DIO als tussenstap naar Persoonsvolgende financiering

De integratie van de diensten beschermd wonen en geïntegreerd wonen binnen de DIO-regelgeving is uitgesteld van eind 2012 naar eind 2013. Dit heeft meerdere oorzaken: (1) de consolidatie van het zorgzwaarte-instrument (ZZI) zat eind 2012 in haar eindfase en is nu voltooid; (2) de technische puntenkoppelingen binnen het DIO pilootproject van personeelspunten aan waarden van het ZZI zijn niet algemeen gedragen, waardoor een technische en inhoudelijke discussie tussen experts zich opdringt; (3) de beleidsaanbevelingen verduidelijkten een aantal klemtonen waarop de DIO-regelgeving zich moet aanpassen; en (4) de intentie die bij sommigen leeft om (al dan niet onder andere) DIO reeds te implementeren als proeftuin van een/het persoonsvolgend financieringssysteem.

Voor het eerste punt verwijst ik naar het onderzoek rond de consolidatie van het ZZI dat nu is

.....
3 Naakte zorgzwaarte is de totale zorgzwaarte los van wie de ondersteuning geeft.

afgerond (Heymans & Molleman, 2013)⁴. Het tweede punt valt buiten het bereik van dit artikel. Op het derde en vierde punt ga ik hieronder dieper in.

Beleidsaanbevelingen

Volgende vier beleidsaanbevelingen, die een concretisering zijn van perspectief 2020, schetsen een duidelijk kader waarin DIO verder moet evolueren:

Beleidsaanbeveling 4: *"Om een inclusieve samenleving te realiseren, verlaten we het traditionele instellingenconcept voor personen met een handicap. In overeenstemming met het VN-verdrag art. 19 en 23, zijn de individuele ondersteuningsvragen de referentie voor het aanbod van voorzieningen."*

De huidige DIO-regelgeving verplicht de zorgaanbieder zijn ondersteuning af te stemmen op de specifieke zorgvraag van de persoon met een handicap. Deze zorgvraag moet in een vraagverduidelijkingsproces naar boven komen. De DIO-regelgeving beantwoordt aan beleidsaanbeveling 4.

Beleidsaanbeveling 7: *"Personen met een handicap en hun context kunnen net zoals andere mensen met beperkingen beroep doen op de verschillende overheden (federaal, Vlaams, lokaal). Het bieden van ondersteuning en zorg zijn een gedeelde verantwoordelijkheid van de individuele personen met een handicap, zijn context, de samenleving en de overheid."*

Ook hier heeft de DIO-regelgeving reeds op geanticipeerd. De ondersteuningsvorm DIO gaat

impliciet uit van een ondersteuningsmodel voor personen met een handicap gebaseerd op gedeelde verantwoordelijkheid; netwerk, reguliere diensten en VAPH nemen elk hun verantwoordelijkheid op.

Beleidsaanbeveling 8: *"Het toekomstig ondersteuningsmodel bestaat uit 5 concentrische cirkels van ondersteuningsbronnen. In het middelpunt staat de persoon met een handicap zelf. In de tweede cirkel staat het gezin. In de derde cirkel staat de familie, de buurt, de vrienden, de vrijwilligers... De overheid faciliteert deze 3 cirkels door ondersteunende maatregelen. In cirkel vier staan de reguliere welzijns- en gezondheidsdiensten. In de buitenste cirkel staan de gespecialiseerde diensten. De overheid organiseert cirkel 4 en 5. De 5 cirkels zijn dynamisch en complementair."*

Binnen de huidige DIO-regelgeving zorgt de verplichting om een vraagverduidelijking af te nemen en een ondersteuningsplan op te stellen er reeds impliciet voor dat alle ondersteuningsbronnen worden overlopen. Deze beleidsaanbeveling modelleert deze werkwijze. De vijf cirkels zijn dynamisch en complementair ingevuld in het ondersteuningsplan.

Beleidsaanbeveling 12: *"De regie door de persoon met een handicap zelf is het uitgangspunt. De persoonsvolgende financiering is hiervoor het middel bij uitstek. Elke persoon beschikt over een budget (cash of voucher) dat dient om de overblijvende ondersteuningsnood af te dekken."*

Deze beleidsaanbeveling maakt duidelijk dat DIO slechts een tussenstap is naar persoonsvolgende financiering. Het huidige subsidiëring-

4 Zie ook: Sofie HEYMANS en Catherine MOLLEMAN, Het VAHP Zorgzwaarte-instrument: een voorstelling, in: *Tijdschrift voor Welzijnswerk*, jg. 37, nr. 333, juli 2013

systeem is niet persoonsvolgend, immers de DIO beheert de personeelspunten en niet de persoon met een handicap. De personeelspunten binden aan de persoon met een handicap zou een persoonsvolgende DIO-regelgeving impliceren...

Het hierboven geschetste algemene kader rond DIO laat ons toe nu in te gaan op het onderzoek naar ondersteuningsplanning binnen DIO.

Onderzoeksgroep

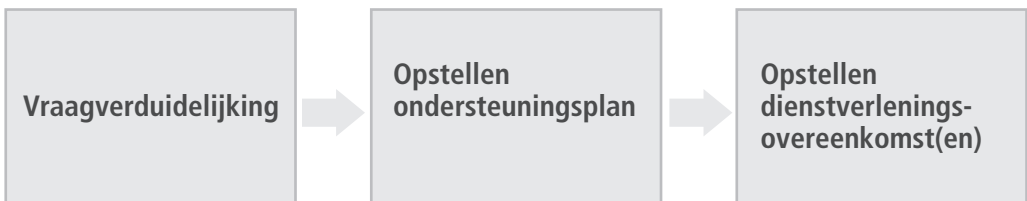
Concreet heeft de studiecél van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap in het kader van de evaluatie van het pilootproject DIO de ondersteuningsplannen en dienstverleningsovereenkomsten van 70 DIO-cliënten opgevraagd. Van 69 DIO-cliënten kregen wij beide documenten binnen. De exacte inhoud van de ondersteuningsplannen werd gedetailleerd bestudeerd. Daarnaast hebben we de visie

van de DIO-directie over vraagverduidelijking en ondersteuningsplanning bevroegd. Alvorens op deze analyses in te gaan, overlopen we even de wettelijke bepalingen met betrekking tot ondersteuningsplannen en dienstverleningsovereenkomsten en bekijken we de relatie tussen vraagverduidelijking en ondersteuningsplanning zoals bedoeld in het wettelijk kader.

Vraagverduidelijking, ondersteuningsplan en dienstverleningsovereenkomsten

Het DIO-pilootproject is vernieuwend in haar duidelijke richtlijnen over hoe de individuele ondersteuning tot stand moet komen. Vanuit een grondige vraagverduidelijking wordt een ondersteuningsplan ontwikkeld en vervolgens een individuele dienstverleningsovereenkomst (zie figuur 1) tussen DIO en cliënt opgesteld. Hieronder lichten we alle begrippen nader toe.

Figuur 1: proces van ondersteuningsplanning



Het Besluit van de Vlaamse Regering (BVR) betreffende de DIO verplicht de diensten expliciet een **vraagverduidelijking** af te nemen van haar DIO-cliënten. Deze vraagverduidelijking gebeurt aan de hand van de acht domeinen van kwaliteit van bestaan, geconceptualiseerd door Schalock. Deze domeinen zijn: emotioneel wel-

bevinden, sociale relaties, materieel welbevinden, persoonlijke ontwikkeling, fysiek welbevinden, zelfbepaling, maatschappelijke participatie en rechten. Deze vraagverduidelijking bestaat uit een objectief en subjectief deel. Het objectieve deel brengt de capaciteiten van de cliënt in kaart. Het subjectieve deel polst naar de wen-

sen van de cliënt. Deze scheiding hoeft bij de concrete afname van de vraagverduidelijking daarom niet strikt gemaakt te worden.

Het proces van vraagverduidelijking moet worden uitgevoerd door een dienst thuisbegeleiding, trajectbegeleiding, een MDT of de DIO zelf. Op basis van deze vraagverduidelijking wordt een ondersteuningsplan opgesteld. Het **ondersteuningsplan** wordt in het besluit van de Vlaamse regering betreffende de vergunning, erkenning en subsidiëring van een pilootproject diensten inclusieve ondersteuning door het Vlaams Agentschap voor Personen met

een Handicap omschreven als *“de beschrijving van het geheel van ondersteuning waarop de gebruiker een beroep kan doen, met inbegrip van de reguliere diensten, mantelzorg, zijn sociale netwerk en ondersteuning, geleverd door voorzieningen erkend en gesubsidieerd door het agentschap.”* (BVR, Art. 1). Ook hier suggereert de regelgeving een duidelijke structuur voor het opstellen van een ondersteuningsplan. In tabel 1 zien we dat voor elk van de zeven vooropgestelde ondersteuningsdomeinen in het ondersteuningsplan moet worden weergegeven welke ondersteuningsvormen en ondersteuningsbronnen worden gehanteerd en benut.

Tabel 1: Ondersteuningsdomeinen zoals opgenomen in het ministerieel besluit

Ondersteuningsdomeinen	Ondersteuningsvormen	Ondersteuningsbron	Gradatie
1° wonen			
2° werken en dagbesteding			
3° vrije tijd			
4° gedrag, ontwikkeling en functioneren			
5° vorming en onderwijs			
6° omgeving			
7° algemeen			

Ondersteuningsvorm kunnen we omschrijven als de vorm waaronder de ondersteuning plaatsgrijpt. De meest voorkomende zijn meer bepaald; assistentie, begeleiding, toezicht, ondersteuning...⁵

De **ondersteuningsbron** is de dienst of persoon die de ondersteuning op zich neemt. Uiteraard zullen er afhankelijk van de taken en vorm

van ondersteuning andere ondersteuningsbronnen worden aangesproken.

Essentieel in het DIO-project is dat men eerst de mantelzorg probeert aan te spreken, indien nodig reguliere ondersteuning voorziet en in laatste instantie naar de gespecialiseerde VAPH-hulp kijkt. De laatste kolom '**gradatie**' verwijst naar de intensiteit en frequentie van ondersteuning.

5 Voor een ruim overzicht van mogelijke ondersteuningsvormen verwijzen we naar 'vraagverduidelijking in het kader van het PGB-experiment', p. 17-20 (Maes en Hermans, 2010).

Na het opstellen van het ondersteuningsplan stelt de DIO een **dienstverleningsovereenkomst** op met de cliënt. Deze individuele dienstverleningsovereenkomst is een overeenkomst tussen de DIO en de DIO-client met de specifieke individuele afspraken rond de ondersteuning die de DIO zal leveren aan de cliënt. Ook de overeenkomsten met de andere zorgverstrekkers, zoals reguliere diensten, kunnen nu best opgesteld worden. Het ondersteuningsplan is hierbij uiteraard de leidraad.

Tot slot zijn DIO nog steeds verplicht een **protocol van verblijf** op te stellen met hun cliënt. Dit protocol van verblijf stipuleert de opnamedatum, de duur van de opname (deze is vaak van onbepaalde duur) en alle financiële afspraken tussen de cliënt en de DIO. Dit protocol is, in tegenstelling tot wat de naam van het document insinueert, ook verplicht indien de DIO-client niet in een collectiviteit verblijft, maar een eigen huur- of koopwoning betreft.

Bespreken we nu concreet de resultaten van de analyse van de vraagverduidelijking, ondersteuningsplannen en dienstverleningsovereenkomsten.

Analyse vraagverduidelijking

Een grote meerderheid van de persoonlijk begeleiders van de DIO-clienten, 71 procent, geeft aan dat er een vraagverduidelijking is doorlopen. De zorgvraagverduidelijking kan echter slechts bij 11,6 procent van de DIO-clienten duidelijk geobjectiveerd worden aan de hand van het ondersteuningsplan. Hoewel de regelgeving voorziet dat een ondersteuningsplan wordt opgesteld op basis van een vraagverduidelijking zien we bij minstens 81,4 procent van de DIO-clienten dat er geen verband wordt teruggevonden tussen de vraagverduidelijking en het ondersteuningsplan. Bij de resterende 7 procent

is onduidelijk of er een verband is tussen de vraagverduidelijking en het ondersteuningsplan.

“**Bij minstens 81,4 procent van de DIO-clienten wordt er geen verband teruggevonden tussen de vraagverduidelijking en het ondersteuningsplan.**”

Analyse ondersteuningsplannen

Voor dit onderzoek onderzochten we 69 ondersteuningsplannen van DIO-clienten. 44 procent van de DIO-clienten heeft een ondersteuningsplan waarin alle zeven ondersteuningsdomeinen worden beschreven. De overige ondersteuningsplannen van cliënten beschrijven minstens één ondersteuningsdomein niet. In tabel 2 krijgt u een overzicht van het percentage ondersteuningsplannen die een welbepaald ondersteuningsdomein beschrijven. Eén vierde van de DIO-clienten heeft een ondersteuningsplan waarin de ondersteuning binnen geen enkel ondersteuningsdomein wordt beschreven. Deze plannen mogen we beschouwen als ‘onvolledige tot geen ondersteuningsplannen’.

Tabel 2: Aantal ondersteuningsplannen waarin de ondersteuning binnen een welbepaald ondersteuningsdomein wordt beschreven

Ondersteuningsdomein	Percentage
Wonen	71,4%
Werken	68,6%
Vrije Tijd	72,9%
Gedrag, ontwikkeling en functioneren	62,9%
Vorming en onderwijs	48,6%
Omgeving	62,9%
Algemeen	60,0%

Tabel 3: Aantal ondersteuningsplannen waarin de inzet van een welbepaalde ondersteuningsbron wordt beschreven

Ondersteuningsbron	Percentage
DIO	77,1%
Reguliere diensten	72,9%
Mantelzorg	72,9%

Analyse Dienstverleningsovereenkomsten

Voor dezelfde cliënten waarvan we een ondersteuningsplan hebben geanalyseerd, hebben we ook een dienstverleningsovereenkomst geanalyseerd. 39 procent van de ingediende individuele dienstverleningsovereenkomsten zijn niet expliciet opgesteld voor het DIO-project. Het zijn overeenkomsten, opgesteld voor diensten beschermd wonen of geïntegreerd wonen. 64 procent van de 69 individuele dienstverleningsovereenkomsten verwijst naar het opstellen van een ondersteuningsplan of 'behandelingsplan'. Dus ook de ondersteuningsvormen beschermd wonen en geïntegreerd wonen werkten reeds met plannen waar de individuele ondersteuning en/of begeleiding in wordt opgenomen. Slechts 28 procent van de 69 individuele dienstverleningsovereenkomsten beschrijven de inzet van de DIO binnen de verschillende ondersteuningsdomeinen. Bij vier van deze overeenkomsten wordt de effectieve tijdsinzet weergegeven.

” **Slechts 28 procent van de 69 individuele dienstverleningsovereenkomsten beschrijven de inzet van de DIO binnen de verschillende ondersteuningsdomeinen.** “

13 procent van de individuele ondersteuningsovereenkomsten geeft naast de eigen inzet ook

de inzet van mantelzorg en reguliere zorg aan. Dit toont aan dat er nog steeds verwarring bestaat tussen de begrippen ondersteuningsplan en individuele dienstverleningsovereenkomst. Vanuit juridisch perspectief is dit immers vreemd: de twee betrokken partijen zijn de DIO-cliënt en de DIO-dienst; de mantelzorger en de reguliere diensten zijn geen direct betrokken partij bij het opstellen van de individuele dienstverleningsovereenkomst tussen DIO en DIO-cliënt. De DIO kan zich er moeilijk toe verbinden dat die bepaalde mantelzorger of reguliere dienst standaard die taken op zich zal nemen. Wel kan de DIO zich er bijvoorbeeld toe verbinden voor welbepaalde taken op welbepaalde domeinen te pogen zoveel mogelijk reguliere diensten en mantelzorg in te schakelen, en indien zij hierin falen, de ondersteuning wél op zich te nemen.

Visie directie op vraagverduidelijking, ondersteuningsplanning en dienstverleningsovereenkomsten

De 70 DIO-cliënten zijn verspreid over 29 diensten. Twee diensten ondersteunen respectievelijk 8 en 7 cliënten. Alle andere hebben slechts één of enkele DIO-cliënten. De 29 directies van deze DIO werden bevestigd. Met open vragen polsten we naar hun visie op vraagverduidelijking, ondersteuningsplanning en het opstellen van dienstverleningsovereenkomsten. We peilden naar de meerwaarde van een vraagverduidelijkingsproces, vroegen wie de vraagverduidelijking best afneemt en of de afname van een vraagverduidelijking de ondersteuningsplanning vergemakkelijkt of bemoeilijkt. Tot slot vroegen we in welke mate de dienstverleningsovereenkomst is afgestemd op het ondersteuningsplan.

De open vragen zijn op een kwalitatieve wijze verwerkt. Daarom kunnen geen exacte percentages of aantallen worden vermeld.

Meerwaarde van de vraagverduidelijking

In de open vragen vinden we bevestiging terug dat niet alle DIO reeds vraagverduidelijgingsprocessen met hun cliënten doorlopen. *"Gezien de cliënten intern doorstroomden naar DIO hoefde geen volledige vraagverduidelijking vooraf. De interne trajectbegeleiders namen de verdere verfijning van de woonondersteuningsvraag op zich."* (directie 26)

De meeste DIO-directies evalueren een vraagverduidelijking aan de hand van de acht domeinen van Schalock als positief: *"Het versterkt de gebruiker."* - *"Cliënt en netwerk worden expliciet bevraagd en actief betrokken bij opmaak van ondersteuningsplannen."* - *"De 'vraagverduidelijking' stimuleert een goede denkoefening met betrekking tot de zorgvraag. Tevens is deze methodiek ook bevorderend voor de zorg op maat en het inclusief denken met betrekking tot de cliënt."* - *"Meer betrokkenheid van de bewoner in kwestie."* - *"Ruimer stilstaan bij wat de concrete vraag is van de cliënt."*

Enkele DIO-directies vermelden expliciet de afstemming van het (DIO)-zorgaanbod op de zorgvraag als belangrijkste meerwaarde van de vraagverduidelijking: *"Goede afstemming tussen vraag en aanbod."* - *"Vraagverduidelijking is steeds het zorgaanbod voorafgegaan. Nu kan er meer tijd aan besteed worden en helpt het de zorgvrager en de zorgaanbieder ruimer te denken."* - *"Er wordt nagedacht over de invulling van de ondersteuning."* - *"Er wordt stilgestaan bij het zorgaanbod vanuit reguliere diensten."* - *"Duidelijkheid omtrent betrokkenen bij de zorg en taakverdeling tussen mantelzorg, netwerk, reguliere dienst, VAPH ondersteuning."* - *"In theorie (we hebben er geen ervaring mee) kan je van een vraagverduidelijking verwachten wat de term aangeeft: een inschatting van wat gebruikelijke zorg, mantelzorg, ondersteuning van reguliere diensten en van handicap-specifieke dienstverlening voor de betrokken cliënt kan*

betekenen. Het lijkt me een plausibele fase voor de uitbouw van een vraaggestuurde ondersteuning." (Dit antwoord maakt duidelijk dat deze laatste DIO nog geen vraagverduidelijkingen afneemt.) Eén directielid merkt op: *"Weinig meerwaarde in ons concreet geval. Niet echt afgestemd op onze concrete cliënten. Momentopname kan verkeerd beeld scheppen."*

Wie neemt de vraagverduidelijking af?

Minimaal 8 directieleden geven expliciet aan dat de vraagverduidelijking moet worden afgenomen door een onafhankelijke dienst.

Een aantal diensten vinden het belangrijk dat verschillende instanties/personen de vraagverduidelijking (al dan niet samen) kunnen uitvoeren: *"Multidisciplinair in samenspraak met de zorgaanbieders."* - *"Cliënt, zijn familie, de verwijzer, de orthopedagoog en het begeleidingsteam van de voorziening."* - *"DIO-dienst, trajectbegeleiding."* - *"Best gemengd extern/intern en met begrip van de in te zetten punten."* - *"DIO alsook de trajectbegeleiding."* - *"Een onafhankelijke dienst, maar met grondige raadpleging van alle betrokkenen, ook de hulpverlening, die de zorgvrager 'kennen'."* - *"Door de directie begeleiders/familie samen met cliënt."* - *"De vorige zorgaanbieder of een trajectbegeleidingsdienst."* - *"DIO-dienst, trajectbegeleiding."*

Een kleine minderheid van de directies vinden onomwonden de DIO als enige de beste partij om de cliënt door het vraagverduidelijgingsproces te gidsen.

Vergemakkelijkt of bemoeilijkt vraagverduidelijking de ondersteuningsplanning?

De meerderheid van de directies is van mening dat een vraagverduidelijking de ondersteunings-

planning vergemakkelijkt. Een aantal directieleden, die aangeven te geloven in de kracht van vraagverduidelijking in het proces van ondersteuningsplanning, zien enkele moeilijkheden: *"Het vergemakkelijkt het opstellen in die zin dat heel wat aspecten van bij aanvang duidelijk zijn. Af en toe moet er wel onderhandeld worden aangezien het aanbod niet onbegrensd is."* - *"Als de vraagverduidelijking volledig is, helpt ze het opstellen van het ondersteuningsplan. Er bestaat gevaar dat de cliënt zich te positief voorstelt, waardoor een deel van de vraag verborgen blijft en pas na enkele maanden zorg duidelijk wordt."* - *"Gesprek met cliënt en netwerk is belangrijk vertrekpunt. Ze kunnen veel info geven en kunnen goed aangeven welke ondersteuning nodig is. Aanvankelijk veel werk."* - *"Het is klaarder waar de noden zijn en wie daar een rol in kan spelen, waarmee nog niet gezegd is dat dit ook in de praktijk kan georganiseerd worden."*

Mate van afstemming dienstverleningsovereenkomst op ondersteuningsplan

De antwoorden van de DIO-directies maken duidelijk dat deze laatste stap in de formalisering van de ondersteuningsplanning niet evident is (zie Figuur 1). Om te beginnen verwarren verschillende directies de individuele dienstverleningsovereenkomst met het protocol van verblijf en zien ze deze overeenkomst niet als een overeenkomst over de individuele dienstverlening van de DIO aan de DIO-client.

Volgende antwoorden wijzen hierop: *"Het ondersteuningsplan is persoonlijk, concreet aangepast aan de individuele cliënt. De dienstverleningsovereenkomst is algemeen (op welke diensten kan de cliënt beroep doen?)."* - *"De dienstverleningsovereenkomst is grotendeels hetzelfde voor elke cliënt DIO. Enkel gegevens in verband met woonsituatie (vb. huurprijzen) verschillen. Er wordt wel in de dienstverle-*

ningsovereenkomst verwezen naar het ondersteuningsplan." - *"De dienstverleningsovereenkomst heeft een eerder administratief karakter (protocol, reglement van orde, financiële regelingen...). Er wordt wel verwezen naar het ondersteuningsplan, dat een meer inhoudelijk karakter heeft. De zorg die concreet geboden wordt, wordt in een individueel handelingsplan vastgelegd en jaarlijks geüpdatet."*

Verskillende DIO-directies geven aan te willen evolueren naar een afstemming van de dienstverleningsovereenkomst op het ondersteuningsplan.

Conclusie

Het is zeer onduidelijk in hoeverre de DIO-clienten effectief een vraagverduidelijking hebben doorlopen. Wel is duidelijk dat het verband tussen vraagverduidelijking en ondersteuningsplan slechts bij een beperkt aantal cliënten (iets meer dan tien procent) vast te stellen is. We hebben geconstateerd dat de meerderheid van de ondersteuningsplannen kwalitatief onvoldoende zijn. Bij de dienstverleningsovereenkomsten is de verwarring dan weer zeer groot. Zo is het onderscheid met het protocol van verblijf onduidelijk. Bovendien blijkt in de praktijk de dienstverleningsovereenkomst niet het resultaat te zijn van het proces van ondersteuningsplanning.

“ De meerderheid van de ondersteuningsplannen zijn kwalitatief onvoldoende. ”

Bij de DIO-directies groeit wel het besef dat een vraagverduidelijking mogelijkheden schept op vlak van ondersteuningsplanning en dat een dienstverleningsovereenkomst logischerwijze moet gebaseerd zijn op dat ondersteuningsplan. De DIO-directies benadrukken over het

algemeen ook de meerwaarde van vraagverduidelijking bij het begin van het proces van ondersteuningsplanning.

Een uitgebreidere becommentariëring van de resultaten van de analyse van de ondersteu-

ningsplannen en dienstverleningsovereenkomsten vindt u in het onderzoeksrapport 'evaluatie DIO-pilootproject' (Heynderickx en Molleman, 2012), dat beschikbaar is op de website van het VAPH (www.vaph.be).

Bronnen

- Heymans, S., & Molleman, C. (2013). *Zorgzwaarte-instrument (ZZI). Een onderzoek naar validiteit en betrouwbaarheid.*
- Heynderickx, T., & Molleman, C. (2012). *Rapport evaluatie DIO-pilootproject.*
- Schalock, R.L., & Felce, D. (2004). Quality of life and subjective well-being: conceptual and measurement issues. In: E. Emerson, C. Hatton, T. Thompson, & T. Parmenter (Red.), *International Handbook of Applied Research in Intellectual Disabilities*, Chichester, UK: Wiley.