

**ZORG
COM
MU
NI
CATIE.BE**

RECEPT
VOOR 4-STERRENCOMMUNICATIE

**Zo schrijf je
heerlijk
heldere
teksten**

OPLEIDINGEN
najaar 2018

**Schrijf
nu in!**

#12 - juni - juli - augustus 2018
driemaandelijks tijdschrift
vol inspiratie en tips



**WOONZORGCENTRA VOOR
GROTE UITDAGINGEN**

HENDRIK DELARUELLE (Vlaams Welzijnsverbond)
“Allemaal sociaal ondernemer”

COLLEGA KLAPT UIT DE BIECHT
TINA GOOSEN (PC MENEN)

MAGAZINE VOOR PROFESSIONELE COMMUNICATIE IN ZORG EN WELZIJN



Interview met Hendrik Delaruelle
Algemeen directeur van
het Vlaams Welzijnsverbond

Persoonsvolgende financiering (PVF) stelt hoge eisen aan communicatie

Op 1 januari 2017 werd de persoonsvolgende financiering (PVF) voor volwassenen met een handicap ingevoerd. Andere sectoren zullen volgen, waaronder de ouderenzorg. Algemeen directeur Hendrik Delaruelle van het Vlaams Welzijnsverbond benadrukt het belang van goede communicatie, ook bij de voorzieningen.

“PVF lijkt op het eerste gezicht gewoon een nieuwe financieringstechniek, maar het is veel meer dan dat”, zegt Hendrik Delaruelle. “Het is een grondige omslag naar een nieuwe visie, een nieuw concept. Het gaat in essentie over de integratie van mensen met een handicap in de samenleving. PVF beperkt zich niet tot de backoffice van een organisatie. Het vergt een mentaliteitswijziging met een enorme impact op het beleid, de administratie, de organisaties, de medewerkers, de cliënten én de samenleving. Al deze actoren worden door de PVF gevat. Het is een gigantische verandering en het belang van goede communicatie is dan ook ontzettend groot.”

“Er zijn veel en heel diverse doelgroepen en die zijn allemaal sterk betrokken, ook emotioneel. De cliënten en hun familie willen uiteraard op elk moment weten waar ze aan toe zijn. Maar ook de bestuurders en de medewerkers van gehandicaptenvoorzieningen (‘vergunde zorgaanbieders’), het reguliere zorgaanbod en wij als koepelorganisatie hebben de voorbije maanden soms in het duister getast. De overheid zit aan het stuur van deze omslag en de communicatie. Dat liep de voorbije maanden niet altijd van een leien dakje.”

Afstemming cruciaal

“Belangrijk is dat alle communicatie continu afgestemd wordt. De overheid commu-

niceert soms rechtstreeks naar de cliënten, maar als die cliënten vragen hebben, dan stellen ze die aan hun vertrouwenspersoon in de voorziening. Als de voorzieningen echter niet weten wat de overheid naar de cliënten communiceert, kunnen ze zich hierop niet voorbereiden. De organisaties op het terrein hebben ongelooflijk hard gewerkt. Chapeau aan al die mensen! Ze zijn in dialoog gegaan met elke cliënt, ze hebben informatieavonden georganiseerd, artikelen geschreven... Ook de gebruikersorganisaties hebben voortreffelijk werk geleverd. Het veranderproces is meer dan eens bijgestuurd, zowel naar timing als inhoud. Het is een hobbelig parcours,

“Elke organisatie moet vandaag sociaal ondernemend zijn.”

al ben ik ervan overtuigd dat de overheid en het VAPH hun best hebben gedaan. Het is nu eenmaal een complex geheel.”

“Die complexiteit maakt ook de communicatie moeilijk. In de media ontbreekt vaak nuance over wat PVF en de stand van zaken precies is. We hebben veel steekvlamcommunicatie gezien. Groepen gebruikers die aan de alarmbel trekken en de media die die verhalen uitvergroten. Bij wat meer nuance was iedereen gebaat geweest. Veel cliënten begrepen het niet, hoorden

tegenstrijdige geruchten en maakten zich ongerust.”

“Weinig mensen houden van verandering. Ook cliënten niet. Vroeger maakten de woon- en leefkosten deel uit van het totaalpakket, vandaag moeten cliënten hierover in dialoog treden met de voorziening. Veel mensen ervaren dat als een bijkomende last. Andere cliënten voelen zich dan weer erg in hun nopjes met de PVF en beschouwen hun budget als ‘hun centen’. Terwijl je in een voorziening altijd ook collectieve zorg moet aanbieden. Je kunt geen nachtpermanentie organiseren per cliënt. Mensen begrijpen dat als je het geduldig uitlegt, maar het vergt veel inspanningen.”

Ondernemerschap

“Naast de dialoog aangaan met en het informeren en geruststellen van cliënten, hebben de voorzieningen de voorbije jaren hard ingezet op hun externe communicatie en profilering. Ja, dat was nodig. Vroeger waren er wachtlijsten, nu moeten voorzieningen cliënten overtuigen. Je moet actief communiceren waarvoor je staat en waarvoor mensen bij jou terecht kunnen. Veel voorzieningen hebben hun communicatie naar een hoger niveau getild. We moeten mensen meer dan vroeger wegwijs maken in het aanbod. Bovendien speelt de concurrentie sterker, al moet ik



“Een moeilijk maar waardevol parcours”

foto Kristof Diddens

“De inclusieve samenleving: daar doen we het voor.”

hier meteen aan toevoegen dat op het terrein veel samenwerking ontstaat: in een groter netwerk, in een fusie, door gezamenlijk een complementair aanbod te ontwikkelen. Dat zijn strategische keuzes die elke voorziening moet maken.”

“Elke organisatie moet vandaag sociaal ondernemend zijn. Het Vlaams Welzijnsverbond ondersteunt zijn voorzieningen hierin met leermomenten waar collega's ervaringen en goede praktijken delen. We hebben met Lieve Claeys zelf voor het eerst een communicatiemedewerker in dienst genomen, net zoals veel voorzieningen doen. Er zijn zoveel terreinen waarop we kunnen werken. Ik geloof bijvoorbeeld sterk in een hechte samenwerking met de inspraakorganen: als je de communicatie hiermee transparant en in open dialoog voert, dan creëer je sowieso een groter draagvlak voor je acties en je

communicatie. Ook voor de kwaliteit van dienstverlening maakt communicatie mee het verschil. Mensen hebben recht op ondersteuning op maat en dat veronderstelt een professionele communicatie. De PVF is in veel opzichten een hefboom gebleken. Maar het gaat niet vanzelf. De tijd dat voorzieningen van de buitenwereld afgesloten instellingen waren, is allang voorbij. We werken midden in de samenleving, inclusief, vraaggestuurd en kostenefficiënt. Maar we merken dat ook aan die beeldvorming nog continu moet worden gewerkt.”

Inclusie als doel

“Dat de timing voor de invoering van de PVF voor minderjarige cliënten weer is opgeschoven, is voor veel voorzieningen die zich hierop al hadden voorbereid een tegenvaller. Tegelijk leeft het besef dat deze hervorming nog complexer is, met de link naar het onderwijs en de kinderbijslag. We hebben ondertussen geleerd dat je beter niet start als je niet eerst alle voorwaarden op orde hebt. Het blijft hoe dan ook een moeilijk parcours, maar we mogen het

doel niet uit het oog verliezen.”

“De inclusieve samenleving: daar doen we het voor. Of de samenleving hier klaar voor is? Die vraag houdt me bezig. Ik zie hele mooie, maar ook minder mooie dingen. Hoe kan het dat het nog altijd zo moeilijk is om als rolstoelgebruiker de trein te nemen? Waarom roept het M-decreet nog zoveel weerstand op? Een flankerend beleid is nodig. Je kunt niet alles afschuiven op het departement Welzijn. Ook onderwijs, wonen, cultuur, werk, mobiliteit... moeten mee als het ons menens is met inclusie. In de media heb ik de voorbije maanden fijne dingen gezien: Taboe met Philippe Geubels, Down the Road met Dieter Coppens, de fictiereeks Tytgat Chocolat, Radio Gaga... Maar dat zijn altijd themaprogramma's. Wanneer krijgen we de eerste kandidaat met een mentale beperking in De Mol? Of in een quiz? De vergunde voorzieningen breken uit hun traditionele cirkel en zoeken samenwerking met het reguliere vrijetijds- en cultuuraanbod en andere levensdomeinen. Maar ook de samenleving moet haar verantwoordelijkheid opnemen.”