

Positionering Vlaams Welzijnsverbond in post-corona-periode Helden van Welzijn en zorg na de coronacrisis

1. Inleiding

De zorg- en welzijnssectoren bewezen hoe essentieel ze zijn in het maatschappelijk weefsel. We hebben, in alle sectoren, in recordtempo onze werking moeten omgooien met de introductie van digitale communicatietools en veilige en adequate hulpverlening, ongeziene veiligheidsmaatregelen en een enorme impact op zowel de dagopvang als de residentiële, de ambulante als de mobiele hulpverlening. Tegelijk zijn de schotten tussen de verschillende gezondheids- en welzijnssectoren - gelukkig - minder scherp geworden.

Dat is een enorme omwenteling die onvermijdelijk zal blijven doorwerken in de manier waarop onze voorzieningen werken, in onze maatschappelijke rol (die er alleen maar belangrijker op geworden is) en in hoe wij ons positioneren ten opzichte van de samenleving. Dat stelt onze sectoren voor een aantal uitdagingen, maar ook kansen.

Het Vlaams Welzijnsverbond vindt het belangrijk om goede praktijken en positieve lessen uit deze coronacrisis aan het beleid te communiceren. We verbinden dit ook aan [ons memorandum in aanloop naar de Vlaamse verkiezingen van 2019](#).

2. Corebusiness: welzijn en kwaliteit van leven van onze cliënten

Zorg voor gezondheid én welzijn

De synergie tussen wetenschap en beleidsmakers om een dergelijke crisis het hoofd te bieden, heeft zijn meerwaarde bewezen. De expertise kwam evenwel vooral vanuit medische hoek. Dat resulteerde in maatregelen die adequaat inspeelden op de veiligheid en de gezondheid van de burgers. Maar dat de maatregelen een ongelofelijke impact hebben op het welzijn van mensen, werd onderschat. Bij een toekomstige aanpak van dergelijke crisissen dient het expertenteam **multidisciplinair** samengesteld te zijn zodat maatregelen gezondheid én welzijn voor ogen kunnen houden. Daarnaast zijn een goede **coördinatie en communicatie** op alle politieke niveaus noodzakelijk.

Oog voor het brede perspectief van de gebruikers

Richtlijnen werden uitgevaardigd met het oog op de veiligheid van de baby, de jongere, gezin of persoon met een handicap, en minder voor de psycho-sociale gevolgen. Naast de angst voor besmetting hadden de lockdownmaatregelen een zware impact. Het verbergen van de glimlach, het ontzeggen van een knuffel, het gemis aan lijfelijk bezoek, geen eigen vrijetijdsinvulling,... brengen kleine kinderen, jongeren, kwetsbare gezinnen en personen met een handicap in sociale

isolatie. Dat heeft een onmiskenbaar negatieve invloed op hun psycho-sociaal welzijn, ondanks de vele inspanningen van organisaties om ondersteunend aanwezig te zijn bij de uitbouw van een kwaliteitsvol leven tijdens de coronaperiode.

We moeten naar meer flexibele oplossingen die in samenspraak met gebruikers en hun context verfijnder uitgewerkt worden, dan bijv. de harde keuze tussen thuis of in de voorziening blijven. Dat kan voorkomen worden door bij de start van een opnametraject het netwerk van de gebruiker al in kaart te brengen. Wat als er door externe omstandigheden moet overgeschakeld worden op thuiszorg of net niet? Onder welke voorwaarden kan dat en welke aanpak en criteria hanteren we hierbij? Wat zijn de risico's? Dat zijn geen keuzes die je weloverwogen kunt maken in een crisissituatie. De mantelzorgers hebben een zware periode doorstaan, ook zij moeten hierin een stem krijgen.

We willen ook meer aandacht geven en vragen voor de meest kwetsbare mensen in onze samenleving. De dringende nood aan digitalisering in zorg en welzijn, maar ook in het onderwijs, heeft een diepe digitale kloof blootgelegd. Veel mensen hebben niet de middelen, de kennis of vaardigheden om volwaardig deel te nemen aan digitale communicatie. Er is geen laptop, geen goede internetverbinding, of men heeft onvoldoende kennis om dit op een doelgerichte manier te gebruiken.

Daarnaast stelden we veel materiële noden vast, waardoor noodhulp soms noodgedwongen in de plaats moest komen of voorrang moest krijgen op aangepaste zorgtrajecten. Kwetsbare gezinnen hadden vaak grote problemen om in hun basisbehoeften te voorzien, zoals voeding, waardoor wij de grootste noden probeerden te lenigen.

Betere afstemming en samenwerking Vlaams en federaal: nood aan een krachtige regie !

De afstemming en communicatie tussen verschillende beleidsniveaus en beleidsdomeinen was verre van optimaal. Vlaams en federaal speelden de bal te vaak naar elkaar door, waardoor kostbare tijd verloren ging en ook bijkomende kosten werden gemaakt, bijvoorbeeld rond de aankoop en verspreiding van beschermingsmateriaal. De task force heeft wel goed gewerkt en het was belangrijk dat het middenveld daarin vertegenwoordigd was. Wij hebben onze expertise daar maximaal laten spelen, samen met andere partners. De meerwaarde van het middenveld werd andermaal aangetoond.

Er was wel duidelijk een gebrek aan overleg tussen verschillende ministers. Ook de overhaaste communicatie van sommige ministers, die niet gelijk liep met die van de agentschappen, creëerde onnodige problemen. De communicatie was verwarrend, moest soms bijgestuurd worden en zorgde voor onrust op het terrein.

Maar ook binnen het Vlaamse beleidsniveau is een betere samenwerking nodig tussen de verschillende beleidsdomeinen, bijv. onderwijs, kinderopvang, jeugdhulp, sport,... Dan had men veel creatiever kunnen inspelen op de lockdownmaatregelen voor bepaalde groepen. Dat had bijvoorbeeld kunnen leiden tot een betere afstemming over veiligheidsvoorschriften.

Onderwijs en welzijnsvoorzieningen hebben vaak een geïntegreerde werking. Het is jammer dat er weinig afstemming was bij de uitrol van preventiemaatregelen. Jongeren uit de jeugdhulp, maar net zo goed mensen met een handicap, hadden dankbaar gebruik kunnen maken van sportinfrastructuur om daar in veilige omstandigheden buitenactiviteiten te doen, of van

zaalinfrastructuur die tijdens deze coronaperiode leeg stond. Een betere afstemming had dit mogelijk kunnen maken.

3. Lessen voor zorg en welzijn: naar een geïntegreerde zorg en welzijn over sectoren heen

Betere afstemming en samenwerking tussen 1^{ste}, 2^{de} en 3^{de} lijn

De eerstelijnszorg is belangrijk om ook in een crisis als deze kwaliteitsvolle zorg en maximale bescherming te kunnen bieden. De eerste lijn, in een vertrouwde omgeving en met zorg- en hulpverleners die men kent, lokaal en buurtgericht, is het best geplaatst om de juiste zorg en de nodige preventiemaatregelen te bieden en goed te laten opvolgen. Maar daartoe moeten duidelijke afspraken gemaakt worden over wie welke rol opneemt, o.m. de regierol van de lokale besturen.

Er is een maximale afstemming en samenwerking nodig binnen de eerstelijnszones. Tegelijk moet werk worden gemaakt van een vlotte samenwerking tussen 1st, 2^{de} en 3^{de} lijn. De schotten tussen de gezondheids- en welzijnssectoren zijn, nog meer dan vroeger, minder scherp geworden. We kregen de mogelijkheid om middelen en know-how tussen voorzieningen en over sectoren heen in te zetten, op de plaats waar de cliënt verblijft. Dat moet ook structureel mogelijk zijn in post-corona-tijd zodat specialistische zorg en hulpverlening ook in de gewone woon- en leefomgeving kan aangeboden worden.

Inzet van vrijwilligers verduurzamen

Terwijl Vlaanderen zich solidair toonde en allerlei platformen ontwikkeld werden om zich te melden als vrijwilliger, kon een aantal welzijnsgerichte ondernemers geen toegang meer verlenen aan vrijwilligers en stagiairs, waardoor een belangrijk stuk ondersteuning van de professionele omkadering wegviel. Het spanningsveld tussen veiligheid van bewoners/cliënten, vrijwilligers en personeel enerzijds en kwaliteit van de zorg anderzijds, kwam scherp bovendrijven. Het vrijwillige engagement in Vlaanderen moeten we koesteren en op een duurzame manier inzetten in de organisaties. Ook hier moeten we een kader uitwerken. Onder welke omstandigheden en voorwaarden kunnen vrijwilligers wel nog toegang krijgen tot een voorziening in een crisisperiode? In sommige voorzieningen lukte het wel, in andere verliep dat moeilijker. Het is belangrijk om te kijken wat hier de succesfactoren waren, hierrond praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek te doen en de concrete opvolging te geven aan de aanbevelingen die eruit voortvloeien.

Kwaliteitsvolle zorg in samenwerking met alle stakeholders

Participatie van de overheid, het werkveld en andere stakeholders vinden wij essentieel. Ieder neemt vanuit zijn rol de verantwoordelijkheid om als gelijkwaardige partners kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning mogelijk te maken voor wie dat nodig heeft. Een degelijke informatiedoorstroom tussen departementen en overheden, een goede en geïntegreerde aansturing en het blijven betrekken van stakeholders op het terrein (koepels van voorzieningen, gebruikersorganisaties, vakbonden) bij de beleidsvorming zijn daarvoor noodzakelijk.

4. Geef voldoende ruimte aan welzijnsgericht ondernemerschap

De welzijnssectoren hebben hun maatschappelijke meerwaarde sterk aangetoond. Ze bewijzen dat ze zeer flexibel en wendbaar zijn. De voorzieningen hebben zich bijzonder goed georganiseerd.

De overheid van zijn kant zorgde voor budgetgarantie, liet heel wat regels vallen en gaf vertrouwen. Dat is meteen een belangrijke les die we kunnen trekken uit de corona-crisis. Hoe bereiken we kwaliteitsvolle zorg en maximale veiligheid, binnen en buiten crisistijden? Met wendbare organisaties, voldoende budget en vertrouwen onder de vorm van een regelluw kader!

Investeer voldoende en geef vertrouwen aan welzijnsgerichte ondernemers

Welzijnsorganisaties kregen in deze crisis een ruim kader aangereikt, waarbinnen ze voldoende manoeuvreerruimte hadden om zelf een aanpak op maat uit te werken. Er werd snel overgeschakeld naar dienstverlening op afstand voor mensen die noodgedwongen thuis opgevangen werden of bijvoorbeeld niet meer naar de dagopvang konden komen. Tegelijk werd de dienstverlening in recordtempo uitgebreid en aan de hogere bezettingsgraad aangepast. Daardoor werd het mogelijk dat jongeren en mensen met een handicap tijdens de corona-maatregelen permanent in de voorziening verbleven, soms 24/7, op een moment dat mantelzorg en vrijwilligerswerk minstens deels wegvielen. Welzijnsorganisaties hebben zich getoond als een sector die zijn verantwoordelijkheid neemt en heel flexibel en wendbaar kan reageren op een crisissituatie over functielagen en organisatiestructuren heen. Het is aan de overheid om dat **regelluw kader** verder door te trekken in het toekomstig welzijnsbeleid en vertrouwen te geven aan welzijnsgerichte ondernemers.

Ga in dialoog met belanghebbenden

De welzijnsgerichte ondernemers hebben zeer snel hun interne stakeholders weten te mobiliseren. Dat was nodig om deze crisis op een performante manier te kunnen aanpakken. Mensen zijn gemobiliseerd om binnen de voorzieningen andere taken op te nemen, tussen voorzieningen van dezelfde sector en ook over de sectoren heen ingezet te worden in plaats van terug te vallen op technische werkloosheid. Dat was enkel mogelijk met een regelluw kader (zie boven, inleiding van dit hoofdstuk).

Dat was mogelijk omdat dialoog met werknemers en hun vertegenwoordigers centraal staat in de bedrijfsvoering, en omdat het personeel zelf een zeer grote flexibiliteit aan de dag legde. We moeten streven naar maximale betrokkenheid van de medewerkers en hun vakbondsvertegenwoordigers om ook de post-corona-periode goed aan te pakken. Niet alleen de medewerkers, ook de gebruikers moeten een centrale rol krijgen in het uittekenen van een post-corona-beleid. Hoe zorg moet aangepakt worden en hoe ver die zorg mag of moet reiken, is iets wat we samen met de doelgroep moeten bepalen.

Investeer in digitale ondersteuning en toegankelijkheid

Corona bracht de digitalisering in de welzijnssectoren in een stroomversnelling. Telewerk werd ook bij ons de norm voor wie zijn werk van thuis uit kan doen. Beeldbellen, telefonische ondersteuning, begeleiding, ... dagen ons uit om na te denken hoe we via digitale weg ondersteuning en hulpverlening kunnen aanbieden. Dat is niet haalbaar voor elke ondersteuningsvraag, maar er zitten zeker opportuniteiten die we meer kunnen benutten. We merken dat voor mensen met autisme bijvoorbeeld de digitale ondersteuning soms beter loopt dan FTF-contacten. We stellen vast dat een deel van onze gezinnen niet beschikt over de digitale infrastructuur (laptop, internetverbinding, ...) om dat op een kwaliteitsvolle manier te doen. Investeren in digitalisering zal ook extra middelen vragen, zowel in apparatuur als software.

5. Investeer in medewerkers: versterk de omkadering en maak ruimte voor ondersteuning

Onze waardering voor de medewerkers is enorm. Het is hun passie die kwaliteit van leven mogelijk maakt voor kwetsbare mensen. Onze #heldenvanwelzijn verdienen meer dan een applaus. Zij zijn tot het uiterste gegaan om mensen kwaliteitsvolle zorg en veiligheid te bieden.

Budgetgarantie was cruciaal om medewerkers flexibel te kunnen inzetten in een omgeving waarin dagopvang noodgedwongen de deuren moest sluiten en residentiële opvang versterking nodig had. Nu mobiele en ambulante begeleiding heropstarten, worden deze medewerkers terug onttrokken aan de residentiële opvang.

Versterk de personeelsomkadering

Elke persoon heeft het recht om zich te ontplooien. Wanneer kinderen, jongeren of volwassenen nood hebben aan opvang, ondersteuning of begeleiding, moet de gepaste hulpvorm voorhanden zijn. Voldoende competente en getalenteerde medewerkers zijn van cruciaal belang.

Maak daarom werk van de versterking van de omkadering, zodat iedereen de ondersteuning kan krijgen die past bij zijn specifieke zorgvraag en meer persoonlijke begeleiding mogelijk wordt. Zo werd de uitbreiding van de omkadering om tot kleinere leefgroepen te komen in de jeugdhulp, al bevestigd in een resolutie van het Vlaams Parlement.

Krapte op de arbeidsmarkt aanpakken

Er moeten dringend oplossingen komen voor de krapte op de arbeidsmarkt. Dat zal zich concreet moeten vertalen in meer (zij)-instromers. Daarom hebben we dringend nood aan aantrekkelijke loon- en arbeidsvoorwaarden en positieve beeldvorming. Drempels om doelgroepmedewerkers aan te trekken, moeten worden weggewerkt. Een betere aansluiting van het onderwijs op de arbeidsmarkt is noodzakelijk. [Dat kaartten we ook al aan in ons memorandum voor de Vlaamse verkiezingen van 2019.](#)

Faciliteer werkbaar werk

Corona leerde dat jobs met voldoende autonomie een organisatie wendbaarder maken. Er moet geïnvesteerd worden in jobs met leermogelijkheden, die te combineren zijn met het privé-leven en die motiverend werken. Daarom moeten we de arbeidswetgeving grondig onder de loep nemen en drempels voor werkbaar werk wegwerken.

Ondersteun het psychisch welbevinden van de medewerkers

De **Zorgsamen-barometer** laat duidelijk zien dat de impact op het personeel (stress, mentaal welbevinden) groot is. Sociale steun vinden mensen die meewerkten aan de barometer in mei 2020 vooral bij hun "partner" (83% positieve ervaring), bij de "eigen/directe collega's" (73%) en vrienden buiten de organisatie (70%). Professionele steun wordt nog niet vaak opgezocht. Ondersteun organisaties die werk maken van een duurzaam loopbaanbeleid en werkbaar werk, want dat is een gedeelde verantwoordelijkheid!

Vertrouw op professionaliteit van medewerkers

Medewerkers haalden veel voldoening uit het feit dat ze in deze crisis konden terugvallen op hun rol als pure begeleider of ondersteuner zonder al te veel administratieve overlast en stress om verantwoording en rapporten te schrijven. Ze konden terugvallen op hun passie en straalden dat uit. Dat kan andere mensen overtuigen om ook voor de job te kiezen.

We moeten vertrouwen in de professionaliteit van de medewerkers, bijvoorbeeld in onze kijk op KB '78 over de verpleegkundige handeling. Onze sectoren hebben bewezen daar op een goede manier mee om te kunnen. Misschien is het nu het moment om dat debat terug aan te gaan en te kijken naar een verdere verfijning van het protocolakkoord uit 2017, dat tegen eind dit jaar sowieso toe is aan een (geplande) evaluatie.

6. Investeer in zorg en welzijn

Maatschappelijk draagvlak voor zorg en welzijn

Het sociaal ondernemerschap heeft een boost gekregen in onze drie sectoren. Om dat te continueren hebben we, zoals eerder al aangehaald, nood aan bijkomende investeringen. Die vereisten botsen met het Vlaamse regeerakkoord, dat hoge ambities formuleert voor onze sectoren, maar daar vooralsnog niet de middelen voor voorziet en ons in het begin van de bestuursperiode zelfs zware besparingen oplegde. Dat blijven we in vraag stellen. Hopelijk maakt de nieuwe context waarin we nu beland zijn een opening mogelijk naar een grondige bijsturing van het beleid.

De Vlaamse regering spreekt graag de ambitie uit dat ze zich op alle beleidsdomeinen wil meten met de Scandinavische landen. Om die ambitie waar te maken is een stevige inhaalbeweging nodig op het vlak van financiering en ondersteuning van de verschillende welzijnssectoren. Ambitie is goed, maar blijft een lege doos als die niet gepaard gaat met de nodige middelen. Geef de sectoren de middelen die ze verdienen en nodig hebben en ze zullen nog beter gewapend zijn om een crisis als deze aan te pakken.

Werk de wachtlijsten weg

En er moeten consequent flankerende maatregelen genomen worden om de meest kwetsbare mensen en mensen in armoede te bereiken. Zij zijn lang onder de radar gebleven. Iedereen heeft recht op ondersteuning. Dat recht start bij een toegankelijke welzijnssector, die iedereen op het moment dat hij dat nodig heeft de gepaste hulp kan bieden. De wachtlijsten brengen dat recht in het gedrang. Het wegwerken ervan vinden wij daarom een prioriteit voor de overheid!

Er was terecht veel bezorgdheid voor mensen die wekenlang verstoken bleven van zorg in hun voorziening, maar wat te zeggen over mensen die jarenlang op een wachtlijst staan, ondanks zeer hoge en reële zorgnoden?

Versterk de sociale bescherming en voorzie een meerjarenbegroting en langetermijnplanning

Met de invoering van de Vlaamse sociale bescherming heeft de overheid een baanbrekende stap gezet. Het is een belangrijke toekomstgerichte ontwikkeling die alle kansen moet krijgen om te groeien. We pleiten voor een verhoging van de zorgpremie die rekening houdt met ieders inkomen.

Zorg ervoor dat de zorgaanbieders een strategische planning kunnen uitwerken door een meerjarenbegroting en langetermijnplanning te voorzien. Beide zijn essentieel om te kunnen investeren, innoveren en ondernemen.

