

# Knelpuntennota 2022

Door het Vlaams Mantelzorgplatform vzw (Coponcho, Liever Thuis LM, OKRA Zorgrecht, Mantelzorgnetwerk, Samana en Steunpunt Mantelzorg)

## Inleiding

De recente Zorgenquête van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin toonde aan dat 33% van de Vlaamse bevolking van 18 jaar en ouder mantelzorg verleent of verleende in het afgelopen jaar (Willems et al., 2021). Mantelzorgers zijn mensen die regelmatig zorgen voor iemand met een zorg- en/of ondersteuningsnood uit hun nabije omgeving. Ze doen dit onbetaald en omdat ze een band hebben met die persoon. Vaak is dit een positieve en verrijkende ervaring: 8 op 10 mantelzorgers geven aan voldoening te halen uit hun mantelzorg. De zorg kan echter ook zwaar doorwegen. Daarom is het belangrijk dat er voldoende ondersteuning wordt voorzien vanuit de overheid (federaal, Vlaams, gemeentelijk, bovenlokaal).

Toch stellen we vast dat niet alle mantelzorgers en zorgvragers de weg vinden naar de juiste informatie en ondersteuning. Heel wat mantelzorgers en zorgvragers vallen door de mazen van het net. Er zijn hiaten in de wetgeving en in het aanbod aan zorg- en hulpverleningsdiensten. Hierdoor worden mantelzorgers en hun zorgvragers tot op heden met heel wat knelpunten geconfronteerd.

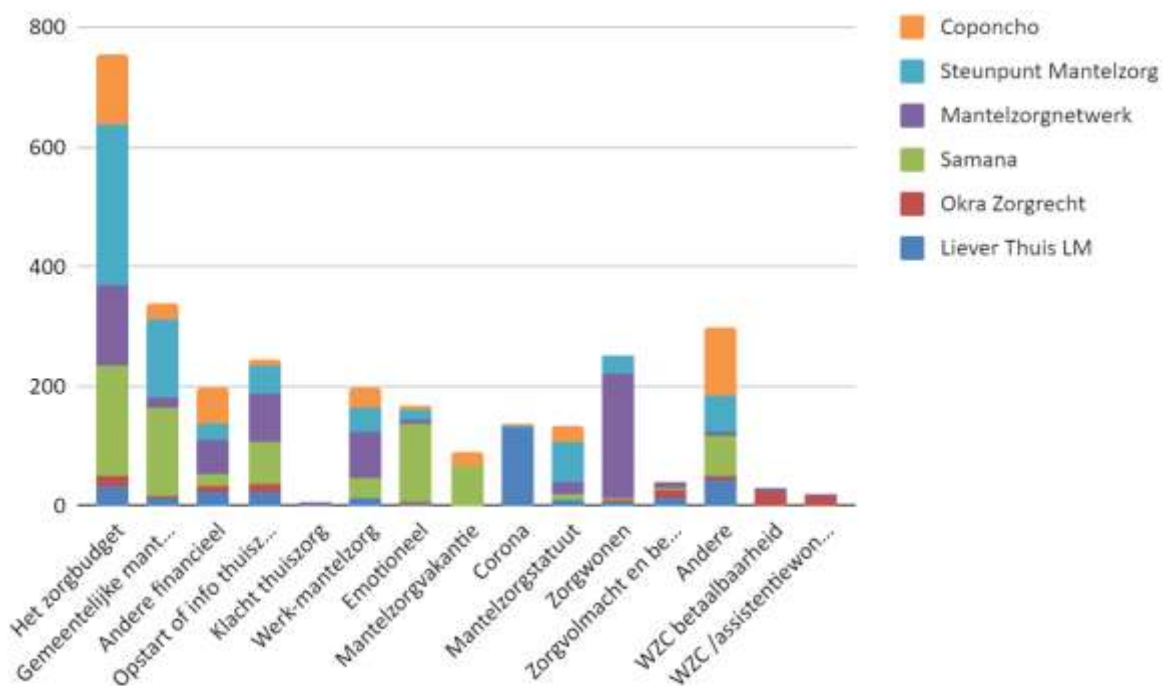
Het woonzorgdecreet van 15 februari 2019 geeft de opdracht aan de zes erkende verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers (Coponcho, Liever Thuis LM, OKRA Zorgrecht, Mantelzorgnetwerk, Samana en Steunpunt Mantelzorg) om deze knelpunten te detecteren en inventariseren. Dit rapport is een synthese van de belangrijkste en meest gesignaleerde problemen aan de verschillende verenigingen in 2022. Ook signalen die we oppikten op fysieke en digitale bijeenkomsten met mantelzorgers en zorgvragers en op mantelzorggraden zijn vervat in deze knelpuntennota.

In totaal kwamen er **2913 vragen en klachten van mantelzorgers en zorgvragers binnen via de diverse communicatiekanalen (o.a. telefoon, mail, sociale media...) van de zes erkende mantelzorgverenigingen**. Dit aantal is vergelijkbaar met het aantal van 2021 (3016). Vele mantelzorgers leerden tijdens de coronacrisis de mantelzorgtelefoon van de verschillende verenigingen beter kennen. Er werd de voorgaande jaren vooral een forse toename geconstateerd van mantelzorgers die op zoek waren naar corona-gerelateerde informatie of emotionele ondersteuning. We merkten in 2022 een verschuiving op van het type vragen (zie verder).

Daarnaast werden via de communicatiekanalen van de 6 verenigingen **1085 informatiebrochures aangevraagd**. **765 mantelzorgers werden lid van een mantelzorgvereniging via de website van één van de 6 erkende verenigingen**. Onderstaande grafiek 1 stelt het soort vragen en opmerkingen van 2022 visueel voor. De

vragen worden per thema gecategoriseerd (bijvoorbeeld: 'het zorgbudget') en geven weer hoe vaak ze voorkwamen. Per thema wordt tevens het aandeel gevisualiseerd per mantelzorgvereniging. We merken voor verscheidene thema's verschillen op tussen de verenigingen. Deze verschillen illustreren de verscheidenheid in thema's waarop de verschillende verenigingen werken. Zo kreeg Liever Thuis LM nog heel wat coronagerelateerde vragen terwijl andere verenigingen geen oproepen kregen m.b.t. dit thema. Vragen m.b.t. tot zorgwonen bereiken overwegend Mantelzorgnetwerk en Steunpunt Mantelzorg. Alle vragen rond regelgeving en betaalbaarheid van woonzorgcentra worden voornamelijk gesteld bij OKRA-Zorgrecht. Samana ontvangt de meeste oproepen rond emotionele ondersteuning. De informatie over mantelzorgvakanties wordt bijna uitsluitend gesteld aan de aanbieders, zijnde Coponcho en Samana. Dit is niet onlogisch aangezien zij de enige verenigingen zijn die mantelzorgvakanties aanbieden.

**Grafiek 1. Het ontvangen aantal vragen/opmerkingen opgedeeld in verschillende thema's en aandeel van elke mantelzorgvereniging**



**Tabel 2. De tien meest voorkomende thema's in 2022 (en hun verhouding t.o.v. het totaal).**

<b>Tien meest bevroagde thema's</b>	<b>Aandeel t.o.v. het geheel</b>
1. Het zorgbudget	25,88%
2. Gemeentelijke mantelzorgpremie	11,67%
3. Zorg-wonen	8,70%
4. Opstart en informatie over thuiszorg	8,37%
5. Andere financiële vragen	6,83%
6. Werk en Mantelzorg	6,76%
7. Emotionele ondersteuning	5,18%
8. Corona	4,66%
9. Mantelzorgstatuut	4,60%
10. Mantelzorgvakantie	3,12%

## 1. Financiële ondersteuning voor mantelzorgers

Veel mantelzorgers ondervinden negatieve financiële gevolgen omwille van de zorg die zij opnemen, bijvoorbeeld doordat de kosten van de zorg oplopen of doordat ze genoodzaakt zijn hun werktijd te verminderen. In de Zorgenquête 2021 geeft 65% van de mantelzorgers van 18 jaar en ouder aan een vorm van ondersteuning nodig te hebben. De nood aan financiële steun behoort bij de toppers en komt vaker voor bij de leeftijdsgroep 40 tot 64 jaar (Bracke et al., 2021).

De vragen over financiële thema's ('het zorgbudget', 'andere financieel' en 'gemeentelijke mantelzorgpremie') vertegenwoordigen 44,38% van het totale aantal vragen. **Bijna de helft van alle vragen die mantelzorgers of zorgvragers stelden, had dus betrekking op het financiële.**

Ook bij het thema 'Zorg-wonen' speelt financiële ondersteuning bij het aanpassen van een woning aan de zorgbehoeften van een zorgvrager een belangrijke rol bij de beslissing tot uitvoering. Een goed aangepaste woning verhoogt niet alleen het comfort van de zorgbehoevende persoon maar ook dat van de mantelzorger, de professionele hulpverleners en vrijwilligers die aan huis komen.

We constateren eveneens dat er door de stijging van de levensduurte bespaard wordt op thuiszorg. Dit komt ook naar voren uit de studie van Familiehulp, die aantoont dat de crisis mensen doet besparen op broodnodige thuiszorg in aangevraagd aantal uren per klant, en dit zowel bij de armere als bij de meer gegoede klanten. De stijgende levensduurte eist haar tol.<sup>1</sup> Ook de andere thuiszorgdiensten merken deze besparing op thuiszorg. Dit heeft nefaste gevolgen voor mantelzorgers: extra zorgen en extra belasting van de mantelzorger wanneer thuiszorg wegvalt of sterk wordt gereduceerd.

Dit is een sterk signaal dat mantelzorgers duurzame financiële ondersteuning nodig hebben. De procedurele complexiteit en de onbekendheid van veel premies en tegemoetkomingen verspreid over de verschillende beleidsniveaus (federaal, Vlaams, gemeentelijk) blijft hierbij een probleem. Nog steeds zijn we ervan overtuigd dat een adequate manier van (automatische) rechtentoekenning hier een oplossing kan bieden. Verder baren de evoluties die we momenteel waarnemen bij het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden (de afscoren sinds de invoering van de BelRAI-screener als indicatie-instrument) en de gemeentelijke mantelzorgpremies ons zorgen. Zelfs na de bijstelling van het afkappunt van de BelRAI-screener kregen we verder bezorgde reacties. Dergelijke evoluties brengen de financiële ondersteuning van mantelzorgers en zorgvragers in het gedrang.

### Het zorgbudget

Sinds 1 juni 2021 wordt er bij de indicatiestelling voor het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden gebruikt gemaakt van de BelRAI-screener. Deze nieuwe tool heeft een aantal positieve effecten: mensen met een psychische of cognitieve problematiek komen sneller in aanmerking voor het zorgbudget dan vroeger. Het onbedoelde neveneffect is dat

---

<sup>1</sup> <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2023/01/12/thuiszorg-de-markt/>

een groep mensen, die voorheen recht hadden op de premie, die nu niet langer ontvangen, hoewel hun situatie dezelfde is gebleven of doorheen de jaren verslechterd is. Daarnaast stellen we vast dat zorgvragers die beschikken over hulpmiddelen afgestraft worden. *Een voorbeeld:* Bij iemand die een traplift heeft, luidt de vraag: 'Kan je zelfstandig naar boven?' Antwoord: 'Ja, met de traplift.' Resultaat: voldoende mobiel en lagere score BelRAI en geen recht op zorgbudget. Het kan niet de bedoeling zijn dat het beschikken over een hulpmiddel de kans op een zorgbudget gevoelig vermindert. Dit vraagt enige nuancering.

De mantelzorgverenigingen stuiten op onbegrip van mantelzorgers en zorgvragers die het opeens zonder dit maandelijks zorgbudget moeten stellen. Dat dit het resultaat is van een nieuw meetinstrument voelt voor velen aan als een onrecht. In de knelpuntennota van 2020 noteerden we dat we hoopten "dat er bij de indicatiestelling meer rekening gehouden wordt met de noden van mantelzorgers". We moeten hier helaas een nadelige evolutie constateren.

Bovendien stellen we vast dat, wanneer zorgvragers hun zorgbudget verliezen, er vooreerst bespaard wordt op respijtzorg (oppashulp overdag of 's nachts, dagverzorgingscentrum, kortverblijf). Zo zal er bijkomende druk komen te liggen op de mantelzorger(s).

#### De gemeentelijke mantelzorgpremie

In de knelpuntennota van 2021 vermeldden we reeds dat uit onderzoek blijkt dat de voorwaarden voor het krijgen van een gemeentelijke mantelzorgpremie steeds strenger worden. De voorwaarden voor het verkrijgen van de premie worden nog sterker afhankelijk van bijkomende criteria.

De gemeentelijke mantelzorgpremie wordt gezien als één van de manieren om mantelzorgers te erkennen en te waarderen. Mantelzorgers ervaren dit zelf ook vooral als een waarderingsvergoeding. Het uitbetalen van een gemeentelijke mantelzorgpremie mag echter geen excuus zijn voor een gemeente om geen aanvullende inspanningen te leveren om hun inwoners, die mantelzorgtaken opnemen, te ondersteunen. Hier zien we wel een positieve trend in. Steeds meer gemeenten (vaak in samenwerking met de eerstelijnszone waartoe zij behoren) zetten in op een divers ondersteuningsaanbod voor een brede groep mantelzorgers. Dit juichen we als mantelzorgverenigingen toe.

#### Wat met de Brusselse mantelzorgers en hun zorgbehoevende naasten?

Zowel bij de gemeentelijke mantelzorgpremie als bij het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden valt ons de onderbescherming van mantelzorgers in Brussel op. Slechts 1 op 19 Brusselse gemeenten heeft een mantelzorgpremie. Het aantal mensen met een zorgbudget is daarenboven ook proportioneel veel lager dan in Vlaanderen.

## 2. Mantelzorg en werk

In maart 2022 werd in het kader van het ESF-project 'Triatlon, Mantelzorg en Werk', waarvan Mantelzorgnetwerk één van de projectpartners is, het rapport 'Het combineren van mantelzorg en werk: een grote uitdaging'<sup>2</sup> opgeleverd met knelpunten en beleidsaanbevelingen. Dezelfde bedenkingen en ervaringen komen volledig overeen met deze van de andere mantelzorgverenigingen.

### Federale mantelzorgstatuut

Het federaal mantelzorgstatuut bleef een belangrijk thema voor mantelzorgers en zorgvragers in 2022, al merken we het 2<sup>de</sup> jaar op een rij een grote daling op in het aantal vragen ten opzichte van 2020. Op zich hoeft dit niet verrassend te zijn: aangezien het statuut op 1 september 2020 in voege trad en het op dat moment iets nieuw en onbekend was, is het logisch dat hier veel vragen over gesteld werden. De daling in het aantal vragen is volgens ons echter geen positieve daling. Het statuut is, ondanks onze communicatie-inspanningen, nog steeds onbekend bij een grote groep mantelzorgers, alsook bij professionals. Aangezien er amper voordelen aan gekoppeld zijn, vraagt slechts een kleine groep van mantelzorgers dit statuut aan. Dit zien we in het aantal mantelzorgers dat het statuut aanvraagt. Op 31/12/2022 waren er in België slechts 24077 mantelzorgers met een mantelzorgstatuut.

We blijven vaststellen dat mantelzorgers het statuut zien als een 'lege doos'. Er zijn te weinig voordelen verbonden aan dit statuut en ook in 2022 blijft de meerwaarde ervan onduidelijk voor veel mantelzorgers. Dit maakt het moeilijk om mantelzorgers warm te maken voor dit statuut. Vooral de algemene erkenning blijft een administratieve procedure waar voor mantelzorgers weinig voordelen aan gekoppeld zijn. Op 1 september 2021 werd het mantelzorgverlof wel uitgebreid. In plaats van 1 maand voltijds verlof, of 2 maanden deeltijds verlof, kunnen mantelzorgers nu gebruik maken van 3 maanden voltijds of 6 maanden deeltijds verlof. Deze uitbreiding is een stap in de goede richting, maar mantelzorgers kunnen nog steeds maar maximaal 6 maanden mantelzorgverlof opnemen doorheen heel hun loopbaan. We stellen echter vast dat dit niet voor alle werknemers en ambtenaren geldt. Voor ambtenaren die tewerkgesteld zijn bij de Vlaamse overheid blijft voorlopig de initiële duur van kracht; zij hebben nog steeds recht op maximaal 1 maand voltijds of 2 maanden deeltijds mantelzorgverlof. We pleiten ervoor om de regels voor Vlaamse ambtenaren gelijk te schakelen met de regels voor werknemers en federale ambtenaren.

Daarnaast werden met deze uitbreiding een aantal problemen die we reeds benoemden in onze knelpuntennota van 2021 niet opgelost. Zo zijn er geen wijzigingen aangebracht in de voorwaarden voor dit verlofstelsel. Het mantelzorgverlof is niet flexibel genoeg en biedt onvoldoende antwoord op de noden die mantelzorgers hebben. De vergoeding is bovendien voor de meeste mantelzorgers te laag om effectief het mantelzorgverlof te kunnen opnemen. Dit blijkt ook uit de bevraging<sup>3</sup> die bij Samana in 2022 werd gehouden bij meer dan 400 mantelzorgers.

---

<sup>2</sup> <https://ppw.kuleuven.be/ogop/magentaproject/rapport-het-combineren-van-mantelzorg-met-werk-een-grote-uitdaging>

<sup>3</sup> [www.samana.be/75-combineert-mantelzorg-en-werk/](http://www.samana.be/75-combineert-mantelzorg-en-werk/)

We stellen wel vast dat sommige steden en gemeenten het statuut aangrijpen om mantelzorgers bepaalde voordelen aan te bieden, bijvoorbeeld een parkeerkaart voor mantelzorgers. We vinden dit een positieve evolutie.

Bij de aankondiging van het mantelzorgstatuut werd vermeld dat dit ook zou worden ingevoerd voor zelfstandigen. We stellen echter vast dat zij tot op vandaag nog niet in aanmerking komen voor het mantelzorgverlof. Toch geven zelfstandigen die plots in een mantelzorgsituatie terecht komen aan dat zij hier nood aan hebben. Het mantelzorgverlof kan een goede aanvulling zijn op het bestaande zorgverlof voor zelfstandigen.

### Federale verlofstelsels

Er bestaan heel wat verlofstelsels waar mantelzorgers een beroep op kunnen doen: verlof om medische bijstand, palliatief verlof, tijdskrediet, zorgverlof voor zelfstandigen ... en daar is nu ook nog eens het mantelzorgverlof bijgekomen. Allemaal mooi, maar voor elke maatregel zijn de voorwaarden en termijnen verschillend. Mantelzorgers zien door de bomen het bos niet meer. Bovendien zijn deze stelsels veel te weinig flexibel en sluiten dus onvoldoende aan bij de noden en wensen van de mantelzorgers. Het is bijvoorbeeld onbegrijpelijk dat ouderschapsverlof in een 1/10<sup>de</sup>-regeling kan opgenomen worden, maar voor het verlof om medische bijstand kan dit niet. Blijkbaar wordt er gedacht dat het zorgen voor een kind meer flexibiliteit vereist dan het zorgen voor een zorgbehoevende naaste, terwijl bij deze persoon de ene dag ook de andere niet is. Soms kan de mantelzorger gaan werken, terwijl op andere momenten de aanwezigheid van de mantelzorger essentieel is.

### Vlaamse aanmoedigingspremie als aanvulling op de federale verlofstelsels

Het verlof om medische bijstand, het palliatief verlof, het tijdskrediet voor zorg aan hulpbehoevende familieleden en het mantelzorgverlof zijn stelsels aangeboden door de federale overheid. De Vlaamse overheid versterkt dit in de privésector (zowel profit als social profit) door bijkomende aanmoedigingspremies.

Dankzij deze verlofstelsels kunnen mantelzorgers tijd vrijmaken voor zorg en worden ze hierbij financieel ondersteund. Veel mensen vallen echter uit de boot voor de Vlaamse aanmoedigingspremies. Een betere afstemming tussen deze premies, het tijdskrediet en de thematische verloven is nodig. Dat kan door een volledige koppeling.

Wie minder gaat werken met een verlofstelsel om mantelzorg op te nemen, ziet zijn inkomen flink dalen. En dat in een context die emotioneel en fysiek al heel zwaar is en enorm veel eist van mensen. Daarom moeten de Vlaamse aanmoedigingspremies voor wie halftijds of voltijds zijn/haar werk onderbreekt verhoogd worden, zodat wie mantelzorg verleent zijn/haar inkomen niet ziet dalen onder de Europese armoedegrens. Vandaag is het inkomensverlies nog zeer groot wanneer een mantelzorger voltijds zijn werk onderbreekt.

Vooraf alleenstaande mantelzorgers en mantelzorgers van een ziek kind of zieke partner melden een te groot inkomensverlies in combinatie met de hoge gezondheids- en zorgkosten voor de zorgbehoevende naaste. Dit maakt dat het aanvragen van de verlofstelsels voor hen vaak een financieel struikelblok is, zelfs met de aanvulling van eventuele aanmoedigingspremies.

### Uitzonderlijk verlof wegens overmacht

Binnen het verlof om dwingende redenen werd er in 2022 de mogelijkheid toegevoegd om maximaal 5 dagen per jaar afwezig te kunnen zijn om iemand persoonlijke zorg of steun te verlenen wanneer die persoon om een ernstige medische reden behoefte heeft aan aanzienlijke zorg of steun. Deze dagen zijn echter onbezoldigd en worden in mindering gebracht van de 10 dagen familiaal onbetaald verlof per jaar.

Nochtans blijkt een recente bevraging van Samana aan werkende mantelzorgers dat verlof kunnen nemen op crisismomenten helpend zou kunnen zijn voor een beter werk-mantelzorg-evenwicht.<sup>4</sup>

### Loopbaancoaching

Er is een gebrek aan loopbaancoaching voor mantelzorgers die omwille van de mantelzorgsituatie vrijwillig hun job hebben opgezegd. Momenteel is loopbaancoaching enkel mogelijk indien de mantelzorger werkt of een werkloosheidsuitkering ontvangt.

### Mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid

Mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid is onvoldoende ingeburgerd bij werkgevers. Mantelzorgers ervaren nog steeds een grote drempel om hun mantelzorgsituatie te bespreken met de werkgever. Het verplichte thuiswerk was voor een grote groep mantelzorgers een voordeel. Zij ervaren een betere 'zorgen-werken-leven'-balans en wensen dit nu, na de coronacrisis, geheel of gedeeltelijk verder te zetten. De omgekeerde ervaring werd eveneens beluisterd. Dit toont nogmaals aan dat de zoektocht naar een goede 'zorgen-werken-leven'-balans maatwerk is. Het kunnen en durven bespreken van maatoplossingen met de werkgever is voor mantelzorgers essentieel. Ook hier geeft de recente peiling van Samana bij werkende mantelzorgers aan dat zij baat hebben bij meer begrip op de werkvloer, een grotere bespreekbaarheid en flexibiliteit op de werkvloer.

### Hulpverleningsaanbod te weinig afgestemd op werkende mantelzorgers

Het hulpverleningsaanbod houdt te weinig rekening met de werkende mantelzorger. Hulpverlening, ondersteuning, activiteiten ... zijn te weinig afgestemd op werkende mantelzorgers. Huidige vormen van ondersteuning zijn vooral afgestemd op niet-werkende of gepensioneerde mantelzorgers. Vooral zelfstandige mantelzorgers (meer specifiek: winkeliers, horeca-uitbaters, ...) hebben nood aan betere ondersteuning tijdens de weekends. Want al te vaak zoekt deze groep oplossingen in de privésfeer en roept deze keuze vragen op wat de kwaliteit en de verzekerdheid betreft.

---

<sup>4</sup> [www.samana.be/75-combineert-mantelzorg-en-werk/](http://www.samana.be/75-combineert-mantelzorg-en-werk/)



### 3. Woonzorgcentrum en assistentiewoningen

#### Facturatie en betaalbaarheid

Een vraag die opvallend meer is binnengekomen is een vraag naar de specifieke regelgeving rond onderhoudsplicht en de borgstelling van het OCMW:

- 'Wat moet ik doen als mijn moeder onvoldoende middelen heeft om de factuur te betalen?'
- Moeten kinderen opdraaien voor de kosten? Kan het OCMW de ouderlijke woning verkopen?

Deze vragen kwamen niet alleen van mantelzorgers van huidige bewoners maar ze leven ook bij mantelzorgers die een opname voor een zorgbehoevende naaste overwegen. Een algemene bevraging aan OCMW's zou nuttig kunnen zijn om een beter zicht te krijgen of er effectief meer aanvragen zijn tot borgstelling.

Er leeft zowel bij de mantelzorgers als bij de bewoners van de woonzorgcentra een grote ongerustheid over de betaalbaarheid. In normale omstandigheden wordt er een jaarlijkse indexering voorzien maar momenteel is er een uitzonderingsperiode en kunnen woonzorgcentra om de 6 maanden de dagprijzen indexeren. De kosten nemen op deze manier een steeds grotere hap uit het pensioen of het resterend spaargeld door het verschil in de wijze (verschil in indexeringsmechanisme) waarop prijzen van woonzorgcentra en pensioenen evolueren. Bovendien leidt een indexering op een gemiddelde maandfactuur van pakweg 2000 euro netto tot een groter bedrag dan een indexering op een gemiddeld pensioen van bijvoorbeeld 1400 euro. Het is niet altijd overzichtelijk voor de familieleden hoe de factuur in woonzorgcentra wordt samengesteld. Hoewel er duidelijke regels bestaan, is het niet altijd duidelijk wat inbegrepen is in de dagprijzen en welke supplementen mogen aangerekend worden. Ter illustratie is er het voorbeeld van een mantelzorger die extra kosten kreeg aangerekend nadat het woonzorgcentrum overgeschakeld was naar een andere leverancier van incontinentiemateriaal en hierdoor niet meer met het standaardmateriaal geholpen kon worden. Door de specifieke zorgnoden moesten ze dan zelf onterecht opdraaien voor de meerkosten.

Daarnaast zijn er specifieke vragen vanuit bewoners van assistentiewoningen. Ook hier geldt de toepassing om uitzonderlijk om de 6 maanden te indexeren terwijl de energiekosten voor de bewoner (met een eigen meter) voor eigen rekening zijn. Op die manier worden deze bewoners zowel met hogere dagprijzen als met een hogere energierekening geconfronteerd. Zo wordt de energiestijging dubbel doorgerekend.

We kregen eveneens verschillende meldingen van bewoners van assistentiewoningen met een collectieve aansluiting over het feit dat zij geen aanspraak konden maken op de federale energiepremie.

### Verhuis naar een woonzorgcentrum

De verhuis naar een woonzorgcentrum blijft een grote stap. Er zijn vragen over hoe je de toekomstige bewoner best kunt voorbereiden, op welke basis je een woonzorgcentrum kiest en wanneer je best de stap zet. Ook administratieve vragen komen hierbij kijken. De keuze waar je je domicilie als bewoner moet plaatsen, is niet alleen een emotioneel moeilijke keuze, het is best ingewikkeld om te bepalen welke de financiële gevolgen zijn.

### Betrokkenheid en inspraak

De coronacrisis heeft veel mantelzorgers van bewoners bewuster doen stilstaan bij hun rol. De voornaamste bekommernis is dat er ook naar hen geluisterd wordt en dat ze goede informatie kunnen krijgen en doorgeven over hun naaste. Mantelzorgers willen betekenisvol blijven voor hun naaste. Ook het belang van inspraak van bewoners en mantelzorgers is toegenomen. Mantelzorgers vinden het belangrijk dat er zowel naar de stem van de bewoner als naar de mantelzorger geluisterd wordt. De bewoners- en familieraden spelen hier een belangrijke rol, maar daarnaast is een algemene cultuur van participatie in de voorziening noodzakelijk en moet er ook gekeken worden hoe bewoners die niet zelf hun vragen kunnen formuleren of rechten verdedigen, vertegenwoordigd worden. Bij de uitvoering van het MB 'uitbouw psychosociale ondersteuning van de mantelzorger' voelden we alvast een groot enthousiasme van woonzorgcentra om mantelzorgers te betrekken in hun werking.

### Kwaliteit van leven, wonen en zorg

Thuisgevoel en geborgenheid (zich veilig voelen) bepalen steeds meer de tevredenheid over de opname van de bewoners en de familieleden. Dit zijn kwaliteitspunten waar momenteel te weinig aandacht voor is. Ook bij de inspectiediensten ontbreken deze elementen in de actuele inspectieverslagen. Naar de nabije toekomst toe zal moeten nagegaan worden hoe dit kan geoperationaliseerd en gemeten worden. Een eerste stap hierin zijn tevredenheidsonderzoeken bij bewoners, familie en personeelsleden. De eerste stappen hiertoe worden gezet door het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ).

### Commercialisering

De nieuwsberichten over de mogelijke verdere commercialisering van de zorg, maakten ook reacties los bij mantelzorgers. Vanuit de meldingen die we binnenkregen, kunnen we vaststellen dat mantelzorgers het belangrijk vinden dat winsten maximaal geherinvesteerd worden in de zorg zelf en dat overheidsgeld dat bedoeld is om de kwaliteit in de voorzieningen niet weglekt naar commerciële spelers.

#### **4. Toenemend tekort aan zorgverstrekkers, welzijnswerkers en zorgpersoneel in de thuiszorg, woonzorgcentra en ziekenhuizen**

De grootste uitdaging voor de komende jaren wordt zeker het toenemend tekort aan ambulante zorgverstrekkers, welzijnswerkers en zorgpersoneel in de thuiszorg, woonzorgcentra en de ziekenhuizen. Maatschappelijk werk is recent een knelpuntberoep geworden. Andere zorgberoepen zijn dit al vele jaren.

Het tekort aan personeel bij thuiszorgdiensten is regionaal verschillend en periodisch. Bij tekorten geven mantelzorgers aan dat ze verschillende thuiszorgdiensten moeten inschakelen om de benodigde uren in te vullen. Dit bezorgt hen nog meer regelstress. Ook telkens weer nieuwe medewerkers inwerken is voor mantelzorgers vermoeiend.

Algemeen ontvangen we vanuit de thuiszorg alarmerende berichten over tekorten aan thuisverpleegkundigen en poetshulpen. Ook een tekort aan vrijwillige oppassers wordt regelmatig gesignaleerd.

Daarnaast zorgen de verschillende financieringsystemen tussen gezinszorg en thuisverpleegkunde voor onbedoelde negatieve effecten voor mantelzorgers en zorgvragers. Bepaalde hygiënische en verzorgende taken kunnen evengoed door een verzorgende of zorgkundige van gezinszorg opgenomen worden. De kosten voor deze prestatie liggen voor de cliënt hoger. De cliënt betaalt een inkomensgerelateerd uurbedrag en bij de meeste diensten wordt een minimumbeurt van 2 uur aangerekend wat niet overeenkomt met de werkelijke duurtijd van de verzorging. Als een verpleegkundige dezelfde zorg voorziet, is deze volledig terugbetaald door het RIZIV en moet er geen remgeld betaald worden. Voor cliënten en mantelzorgers is dit moeilijk te vatten.

Als een huisarts of tandarts vandaag zijn/haar praktijk stopt wegens pensionering of ziekte, is het voor hun patiënten (vaak ouderen) niet eenvoudig om een nieuw huisarts/tandarts te vinden. Heel wat huisartsen- en tandartsenpraktijken hanteren momenteel een patiëntenstop. Sommige huisartsen gaan ook niet meer op huisbezoek, terwijl het in een aantal gevallen net een meerwaarde kan zijn om een zicht te hebben op de thuissituatie van de patiënt.

Mantelzorgers van vooral oudere zorgbehoevenden maken zich zorgen over het tekort aan zorgpersoneel. Het is aan de overheid om maatregelen te nemen om onze kwaliteitsvolle zorg voor iedereen in de toekomst te vrijwaren.

Daarnaast neemt het aantal ingrepen omwille van besparingsmaatregelen in daghospitalisatie toe. Dit verhoogt niet enkel de druk op de thuiszorg, maar ook deze van de mantelzorger met risico's op overbelasting als gevolg.

## **5. 'Post-corona'-stress bij mantelzorgers**

De coronaperiode was erg zwaar voor veel mantelzorgers. Vooral de angst om de persoon voor wie zij zorgden te besmetten, zorgde voor veel stress bij de mantelzorgers.

Deze stress bleef bij een aantal mantelzorgers duren wanneer de overheid in maart 2022 besliste de coronamaatregelen sterk te versoepelen. Men stelde vast dat sommige huishoudhulpverleners en thuisverpleegkundigen plots geen mondmasker meer droegen en dat baarde hen zorgen. Maandenlang hadden zij er alles aan gedaan om de coronamaatregelen zo goed en zo kwaad mogelijk toe te passen om het virus buiten te houden en werden deze maatregelen ook perfect toegepast door het zorgpersoneel dat thuis over de vloer kwam. Plots werd hier soepeler mee omgesprongen, terwijl het virus nog steeds circuleerde.

Een aantal mantelzorgers contacteerde ons in de periode maart-juni 2022 ook met de vraag of het opportuun/veilig was om deel te nemen aan groepsactiviteiten en of zij daar hun mondmasker nog mochten opzetten als zij dat wilden.

We vingen signalen op van mantelzorgers die niet begrepen waarom lokale besturen plots communiceerden dat iedereen die opnieuw gevaccineerd wenste te worden alleen naar het vaccinatiecentrum moest komen, zonder begeleiding. Dit bleek een misverstand te zijn, maar we hebben wel enkele lokale besturen en eerstelijnszones erop attent moeten maken dat er mensen zijn voor wie dit niet zonder begeleiding lukt en dat de communicatie dus best werd bijgesteld.

Hetzelfde geldt voor het vervoer dat tijdens de eerste vaccinatieperiode door lokale besturen werd ingericht om zorgbehoevende ouderen naar het vaccinatiecentrum te brengen. Een aantal mantelzorgers nam met ons contact op, omdat zij niet begrepen waarom dit vanaf 2022 in een aantal gemeenten werd stopgezet. Lokaal werd hier en daar dan gezocht naar een alternatief door bijvoorbeeld het busje van het dagverzorgingscentrum of het lokaal dienstencentrum overdag te laten rijden om oudere zorgbehoevenden naar het vaccinatiecentrum te brengen.

Kortom, er werd niet altijd rekening gehouden met de noden van de zorgvragers en hun mantelzorgers. Hier kunnen lessen uit getrokken worden voor volgende gezondheids crisissen.

## **6. Respijtzorg**

Om de zorg langdurig en kwalitatief vol te houden, is het nodig dat mantelzorgers de kans krijgen om hun batterijen op te laden. Dit bijvoorbeeld door er eens tussenuit te gaan of door hobby's te blijven uitoefenen. In veel gevallen is het niet mogelijk om de zorgvrager(s) alleen te laten.

Het is daarom noodzakelijk dat het aanbod aan betaalbare respijtzorg wordt uitgebouwd. Momenteel is er een groot tekort aan beschikbare respijtzorg in de buurt waar zorgvragers wonen. Ook moet het aanbod meer divers worden, zodat het een bredere groep van zorgvragers en mantelzorgers dekt. Momenteel is het immers zo dat er voor bepaalde

zorgnoden geen gepaste respijtzorg voorhanden is, bijvoorbeeld voor ouders van kinderen met een beperking of een chronische ziekte of mantelzorgers van mensen met een psychische kwetsbaarheid. Er moet een aanbod op maat gecreëerd worden dat ook in staat is om aan huis te gaan, bijvoorbeeld in het kader van nachtopvang.

## **7. Laagdrempelige psychologische ondersteuning**

Psychologische ondersteuning komt terug als een belangrijke behoefte tijdens ontmoetingsmomenten, vormingen, focusgroepen voor mantelzorgers en individuele gesprekken. Vooral als de thema's zelfzorg en veerkracht voor de mantelzorger en preventie van ontspoorde zorg worden aangeboord.

De mantelzorgverenigingen juichen daarom alle initiatieven toe die psychologische ondersteuning toegankelijker en betaalbaarder maken. We weten immers dat de financiële drempel voor begeleiding door een psycholoog of psychotherapeut voor veel mantelzorgers erg hoog is, waardoor zij afzien van de noodzakelijke begeleiding of deze uitstellen. De eerstelijnspsychologische functie zien we als een veelbelovende oplossing, maar tegelijkertijd ijveren we voor een verdere en bredere uitbouw hiervan. In vele regio's is er onvoldoende aanbod aan psychologen om mantelzorgers naar te verwijzen. Ook het aantal sessies is volgens ons niet hoog genoeg om adequate psychologische ondersteuning te bieden.

## **8. Jonge mantelzorgers**

De mantelzorgverenigingen ontvangen weinig vragen van jonge mantelzorgers (tot en met 24 jaar). Toch is deze groep mantelzorgers substantieel en hebben zij ook noden en vragen. Steunpunt Mantelzorg deed daarom samen met HOGENT en EhB onderzoek naar de noden en verwachtingen van jonge studerende mantelzorgers (leeftijdsgroep 18 tot 24 jaar).

Een aantal resultaten hieronder. De infographic met de belangrijkste resultaten zijn te vinden via 'Jonge mantelzorgers in het hoger onderwijs: ondersteuning op maat is nodig' ([steunpuntmantelzorg.be](http://steunpuntmantelzorg.be)).

- ❖ 50 procent van de studerende mantelzorgers geeft aan dat ze worstelen met de combinatie studeren en mantelzorg. Het zorgt voor vertraging in het studietraject en heeft een invloed op het emotioneel welbevinden van de jonge mantelzorgers.
- ❖ 59 procent van de jonge mantelzorgers vindt het belangrijk dat medestudenten, lesgevers en opleidingsinstellingen weten dat de combinatie studeren en mantelzorg complex is.
- ❖ 55 procent van de studenten wil een mantelzorgstatuut op school met onderwijsondersteunende maatregelen. Nog eens 18 procent zegt ook een mantelzorgstatuut te willen, maar alleen als er echt opvolging is en niet iedereen de details van de situatie kent.

Jonge mantelzorgers zijn alom aanwezig: uit bevragingen in scholen blijkt dat gemiddeld 1 student op 5 te maken heeft met een zorgsituatie in zijn/haar thuismilieu<sup>5</sup>. De helft van alle scholieren meldt dat niemand op school op de hoogte is van de zorgsituatie waarin ze zich bevinden, en meer dan 1 op 3 meldt dat ze bij niemand terecht kunnen. Nochtans is de invloed van mantelzorg op het algemeen welbevinden en concreter op welzijn op school groot: jonge mantelzorgers zijn vaker (over)vermoeid, hebben concentratiestoornissen, komen vaker te laat op school of zijn vatbaarder voor schooluitval.

Ook leerkrachten zijn vaak niet op de hoogte van de aanwezigheid van jongen mantelzorgers in hun klas en/of koppelen bepaald gedrag niet aan de mogelijkheid dat leerlingen zich in een zorgsituatie bevinden.

## 9. Gezondheidsvaardigheden

Het gebruik van gezondheidsapps, de digitalisering van aanvragen en aangiftes bij diensten en mutualiteiten, is voor de digitaalvaardige mantelzorgers een vooruitgang op vlak van efficiëntie en tijdswinst. Anderzijds merken we op dat het taalgebruik en het vakjargon van deze apps en digitale platformen voor veel mantelzorgers of zorgvragers te moeilijk is en als ongebruiksvriendelijk wordt ervaren. Aanpassingen in het kader van een meer laagdrempelige toegankelijkheid zijn noodzakelijk om werkelijke efficiëntiewinst voor mantelzorger en zorgvrager te realiseren.

Daarnaast blijft er nog een grote groep mantelzorgers en zorgvragers die niet of onvoldoende digitaal vaardig zijn en behoefte hebben aan een fysiek aanspreekpunt. In een gedigitaliseerde wereld wordt er in diverse sectoren jammer genoeg bespaard op fysieke aanspreekpunten, ook in de welzijns- en gezondheidszorg. Dit is een jammere evolutie gezien net de meest kwetsbare groep mantelzorgers en mantelzorgers uit de dunbevolkte plattelandsregio's op deze manier volledig uit de boot dreigen te vallen. We beluisteren geregeld de nood aan een voldoende bereikbaar fysiek contactpunt of vast aanspreekpunt bij mutualiteiten en diverse sociale diensten.

Corona heeft ons gedwongen om voor mantelzorgers een digitaal aanbod aan informatiesessies te ontwikkelen. In volle coronatijd werd dit aanbod enorm gesmaakt. In 2022 ervoeren wij een zeker digitale moeheid bij de mantelzorger, mantelzorgers haakten af op het digitale aanbod. We bereikten in 2022 terug meer mantelzorgers op fysieke ontmoetingsmomenten, een positieve evolutie. Daarnaast stellen we vast dat een beperkte groep mantelzorgers vasthoudt aan de voordelen (geen verplaatsing, niet moeten zorgen voor opvang van de zorgvrager) van digitale bijeenkomsten. Deze groep vraagt naar een hybride vorm van vergaderen of live-streamen van informatiesessies. Dit vraagt om bijkomende aanpassingen en organisatie van de mantelzorgverenigingen. Omwille van de aard van de besprekingen en de privacy van de deelnemers blijven we echter opteren om louter 'lotgenotencontact' fysiek te laten plaats vinden.

---

<sup>5</sup> Samana, 'Jonge mantelzorgers op school'.