

# De eisen van decreten en de behoeften van gebruikers

## Een onderzoek.<sup>(1)</sup>

Het onderzoek: „Sluit het thuiszorgdecreet aan bij de leefwereld en de behoeften van de gebruiker van de Brusselse lokale dienstencentra.” is tot stand gekomen naar aanleiding van een onderzoeksvraag van het Brussels Overleg Dienstencentra (BOD) ingediend bij de Wetenschapswinkel verbonden aan de Vrije Universiteit Brussel. Het BOD is een informeel overlegplatform voor de elf lokale dienstencentra (LDC), werkzaam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ze hebben allen het juridisch statuut van VZW en zijn erkend en gesubsidieerd door de Vlaamse Gemeenschap, en door de Vlaamse Gemeenschapscommissie.

De doelstellingen van het BOD zijn het realiseren van een gemeenschappelijk werkkader, informatie-uitwisseling, samenwerking, en belangen-behartiging naar de overheid. LDC hebben tot doel mensen zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving te laten wonen door het aanbieden van activiteiten en diensten. De LDC treden steeds meer op de voorgrond. Hun laagdrempeligheid, de vrijwilligerswerking en het bevorderen van een sociaal netwerk voor de buurtbewoner vormen duidelijke troeven. Het LDC is één van de zeven dienstverleningsvormen van de thuiszorg, en valt sinds 1998 onder het thuiszorgdecreet.

De centrumleiders van de Brusselse LDC stellen echter vast dat de noden en behoeften van de centrumgebruikers niet altijd overeenstemmen met de eisen van het thuiszorgdecreet. Om die vaststelling te staven, werd er een kwantitatief onderzoek opgesteld. Er werd gepeild naar de behoeften van de gebruikers van de Brusselse LDC.

Er werd gewerkt met gesloten vragenlijsten die gebaseerd zijn op een gestandaardiseerde vragenlijst opgesteld voor een ouderenbehoeften onderzoek door prof. D. Verté, verbonden aan de vakgroep Sociale- Culturele agogiek aan de Vrije Universiteit Brussel. Aangezien een groot deel van de centrumgebruikers Franstalig is, werd er ook een Franstalige versie van de vragenlijst opgemaakt.

Er werd gekozen voor een toevallige steekproef van respondenten die in het dienstencentrum aanwezig waren op de dag van de afname. Door de beperkingen in tijd en middelen werd er in samenspraak met prof. Verté, prof. Van Loon en het BOD een minimum van 150 respondenten opgelegd, om een kwantitatief onderzoek te kunnen rechtvaardigen.

In totaal werden er 179 respondenten bevroegd, waarvan 95 Nederlandstaligen en 75 Franstaligen. Dat aantal is echter te weinig om uitspraken te doen over de hele populatie.

De afname van de vragenlijsten bleef ook beperkt tot de cliënten die het centrum bezoeken. Cliënten die enkel gebruik maken van de thuisdiensten werden dus niet bevroegd.

### WETENSCHAPSwinkel Brussel

De Wetenschapswinkel van de Vrije Universiteit Brussel zorgde tijdens het onderzoek voor de communicatie tussen student, promotor en BOD, de aanvrager van het onderzoek. Vaak hebben organisaties behoefte aan wetenschappelijke ondersteuning, maar weten ze niet waar ze terecht kunnen, hebben ze zelf geen expertise of geen financiële middelen om het onderzoek te (laten) uitvoeren. De Wetenschapswinkel brengt de organisaties in contact met studenten die het onderzoek uitvoeren in het kader van hun eindwerk onder begeleiding van een promotor.

Standpunten, verkondigd in onderzoeken, gecoördineerd door de Wetenschapswinkel, zijn niet noodzakelijk de standpunten van de Vrije Universiteit Brussel.

<sup>1</sup> Dit artikel is een samenvatting van een thesis geschreven door Yoo Ree Vandevivere, afgestudeerd als Agoge aan de Vrije Universiteit Brussel. Het onderzoek werd begeleid door professor T. Van Loon, professor D. Verté en de Wetenschapswinkel. Yoo Ree Vandevivere, *Sluit het thuiszorgdecreet aan bij de leefwereld en de behoeften van de gebruiker van de Brusselse lokale dienstencentra*. Brussel, VUB, 2006, 42pp + bijlagen

De dataverwerking gebeurde via het statistisch programma SPSS 14.0.

### Profielschets van de centrumgebruikers

Vermits het hoofddoel van de LDC eruit bestaat de onafhankelijkheid en zelfredzaamheid van de oudere bevolking te bewaren en aldus institutionalisering te voorkomen, is het nuttig een profielschets van de LDC-bezoeker op te stellen en die te vergelijken met de rust en verzorgingstehuis (R(v)T)-bewoners. Dat zal toelaten de kwetsbare groepen te identificeren om de werking van de LDC af te stemmen op de noden van die groepen. Een onderdeel van het Leefsituatie Onderzoek Vlaamse Ouderen (LOVO) 1 en 2 uitgevoerd door het Centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudie (CBGS) onderzoekt de karakteristieken van thuiswonende en R(v)T verblijvende 75-plussers en geeft goede vergelijkingspunten.

De gemiddelde leeftijd van de cliënten van de LDC bedraagt 72,5 jaar, de mediaan 65 jaar. Dat is beduidend lager dan de R(v)T-populatie in Vlaanderen, waar de gemiddelde leeftijd 85 jaar bedraagt.

Toch is 40% van de centrumgebruikers ouder dan 75 jaar. Twee op de drie van de ondervraagden zijn vrouwen. Dat percentage stemt overeen met thuiswonenden uit de LOVO-onderzoeken, daar waar bij de R(v)T-populatie die verhouding 3 op 4 bedraagt. Zowel bij beide populaties uit de LOVO-studies als in onze studie vormen de weduwen/weduwnaars de grootste groep binnen de leeftijdsklassen 75-plus, en hun aandeel stijgt met de leeftijd. Uit de LOVO-studies blijkt dat het aandeel kinderloze 75-plussers groter zijn in de R(v)T-populatie dan bij de thuiswonenden.

Ook in onze studie hebben de meesten geen kinderen of kleinkinderen in leven. De jongere leeftijdsgroepen hebben door de band een betere opleiding genoten. Bij onze respondenten vermeldt slechts 34,0% „geen afgerond” of „lager onderwijs”, in vergelijking met 75,0% van de 75-plussers. De lagere onderwijsniveaus vindt men in de LOVO-studies bij 63,0% van de thuiswonende 75-plussers in vergelijking met 71,0% bij de R(v)T-bewoners van dezelfde leeftijd.

In ons onderzoek is het gezinsinkomen voor 18,2% van de respondenten niet bekend, en ligt lager dan 1000 euro voor 52,0% van de ondervraagden. Er bestaat geen verband tussen leeftijd en inkomen, er is wel een positief verband tussen inkomen en opleidingsgraad. De LOVO-studies tonen aan dat de R(v)T-bewoners, en vooral de oudere groepen, minder uithuizig hebben gewerkt dan de thuiswonenden (32% versus 22%). Hogere beroepsklassen zijn meer frequent bij thuiswonenden.

Opmerkelijk is dat in onze studie slechts 10% van de ondervraagden geen uithuizig beroep heeft uitgeoefend onafhankelijk van de leeftijdsklassen. De meesten hebben gewerkt onder een arbeidersstatuut. De LOVO-studies tonen aan dat de risicogroepen voor R(v)T opname volgende socio-economische karakteristieken vertonen:

- Oudere senioren
- Vrouwelijk geslacht
- Lager onderwijsniveau
- Geen uithuizig beroep of lagere beroepsklassen
- Gering familiaal netwerk

Op basis van onze ondervraging kunnen we stellen dat tal van LDC-gebruikers behoren tot kwetsbare groepen met hoog risico op R(v)T opname. De LDC zullen hun inspanningen preferentieel op die personen moeten richten. De ondervraging leert ook dat de LDC-gebruikers sinds lang in hun gemeente wonen, meestal op zelfstandige basis in een huurappartement. Er is een vrij hoge deelname aan het verenigingsleven.

### Reden van bezoek aan lokale dienstencentra

Hoewel het eerste bezoek meestal recent is, is er een hoge bezoekfrequentie. Het sociale contact speelt hierbij de hoofdrol. 84% van de bevroegde bevolking geeft sociaal contact en gezelligheid aan als een belangrijke tot zeer belangrijke reden voor bezoek. Groepsactiviteiten hebben de hoogste deelnamecijfers. Restaurant 70,6%, uitstapjes 44,7%, ontspanningsmogelijkheden 37,1% en daguitstapjes 25,9%. We kunnen stellen dat de dienstencentrumbezoekers in hoofdzaak naar het dienstencentrum komen om vereenzaming en isolatie tegen te gaan. Dat geldt voor alle leeftijdsklassen. Doch minder voor gehuwden vergeleken met alleenwonenden.

Toch worden diensten, activiteiten, hulp en steun eveneens belangrijk geacht, respectievelijk 78,8%, 68,8%, en 62,9%. Het belang van activiteiten, diensten, steun en hulp stijgt naarmate de leeftijd toeneemt, en zijn belangrijker voor vrouwen dan voor mannen. Activiteiten, hulp en steun worden meer gewaardeerd door mensen met een lagere opleiding en een inkomen lager dan 1000 euro.

### Deelname aan verplichte en optionele activiteiten en diensten

Uit de vergelijking van de top 10 van deelname met de door het decreet opgelegde en optionele activiteiten en diensten blijkt dat centrumgebruikers andere accenten leggen dan het decreet voorschrijft. Daar waar het thuiszorgdecreet een grote nadruk legt op activiteiten van algemeen vormende aard (100 per jaar), zien we dat die niet de voorkeur wegdragen in de top 10 lijst. We zien daarentegen dat de cliënten veel belang hechten aan het restaurant en de verzorging in het LDC. Die diensten staan in het decreet vermeld als optionele activiteiten. Opmerkelijk is ook dat er regelmatig gebruik wordt gemaakt van de administratieve hulp en sociale dienst. Die dienstverleningen zijn tijdrovend en vragen een goede kennis van zaken en opvolging. Die diensten worden niet vermeld in het thuiszorgdecreet.

De activiteiten van recreatieve aard (75 per jaar), alsook de informatieve artikels vallen wel in de smaak bij de centrumgebruikers. Hulp en steun (sociale dienst en administratieve hulp) zijn belangrijk voor kwetsbare groepen. Toch zien we dat mensen met een lager inkomen en opleidingsniveau minder gebruik maken van die faciliteiten aangeboden door het LDC. Moet die kwetsbare groep pro-actief worden benaderd, moet er aan drempelverlaging worden gewerkt?

De deelname aan de 23 onderzochte items hangt nauw samen met het belang dat men eraan hecht. De items met een hoge deelname scoren ook hoog qua belang. Toch zijn er algemene trends zichtbaar: mensen met een hogere opleiding of een inkomen hoger dan 1000 euro hechten over de hele lijn meer belang en nemen, op uitzondering van lessen en voordrachten, meer deel aan aangeboden diensten en activiteiten, administratieve hulp, uitstapjes, sociale dienst, ontspanningsmogelijkheden,



Foto: Michel Demol

Bron: Samenlevingsopbouw Brussel

gaan meer naar het restaurant en hechten meer belang aan de informatieve artikels.

Mannen maken meer gebruik van de verzorgingsdienst, groepsboodschappen en uitstapjes.

### Laagdrempeligheid- toegankelijkheid

Zijn de LDC voor iedereen even toegankelijk? De toegankelijkheid van de activiteiten blijkt even goed te zijn voor zowel de jongere leeftijdscategorieën als de oudere leeftijdscategorieën. Zelfs de hoogbejaarden vertonen dezelfde participatiegraad als de andere leeftijdscategorieën. Uiteraard zijn er enkele verschillen in deelname afhankelijk van de aard van de activiteiten en de leeftijdsgroepen. Zo zien we dat jongere leeftijdsgroepen meer gebruik maken van de verzorgingsdienst en dat de 85-plussers een grote interesse hebben in daguitstappen.

De kostprijs voor deelname aan bepaalde activiteiten of bepaalde diensten lijkt voor sommige

activiteiten toch een drempel te vormen. Er zijn significante verschillen gevonden. Het restaurant, de vervoersdienst, de klusjesdienst, uitstapjes en de verzorging in het LDC zijn betalend en we merken dat mensen met een inkomen van meer dan 1000 euro hieraan meer participeren, of er meer gebruik van maken.

De centra lijken goed centraal ingeplant te zijn in de wijken, want de bereikbaarheid vormt geen probleem. De programmienorm is echter niet volledig ingevuld, er zijn maar 11 LDC in Brussel terwijl de programmienorm 19 bedraagt. Slechts 7 van de 19 Brusselse gemeenten beschikken over een LDC.

### Tevredenheid

Er heerst een zeer grote tevredenheid over de algemene werking. Contacten met personeel, bereikbaarheid van het centrum, beschikbare lokalen en de openingsuren scoren allemaal een tevredenheid boven de 90%.

Ook de aangeboden activiteiten en diensten scoren hoog. Niemand is ontevreden of heel ontevreden. Er zijn slechts 7 items die een

tevredenheid hebben van lager dan 90%. Het gaat om de groepsboodschappen (87,5%), warme maaltijden aan huis geleverd (83,3%), buurthulp (83,3%), wasserette (81,8%), individuele boodschappendienst (72,7%), persoonsverzorging aan huis (67%) en de verhuur van personenalarmtoestellen (60%). De tevredenheid ligt hier lager doordat de respondenten vaker noch tevreden, noch ontevreden zijn. Opmerkelijk is dat net die items de laagste regelmatige deelname hebben, gaande van 0% tot 7,1%.

Mensen met een inkomen lager dan 1000 euro zijn vaker tevreden over de sociale contacten en aangeboden diensten en activiteiten.

### Besluit

Uit dit onderzoek blijkt dat de door de centrumgebruikers vooropgestelde hypothese over het gebruik van de LDC in het Brusselse Gewest overeenstemt met de werkelijkheid: gebruikers van de Brusselse dienstencentra richten zich vooral naar de dienstencentra voor informatie, vragen over hulpverlening en maken gebruik van het sociaal restaurant. Ze hebben vooral nood aan sociale contacten en dienstverlening en tonen maar weinig interesse voor lessen of andere activiteiten die de persoonlijke ontwikkeling stimuleren.

Het thuiszorgdecreet schrijft voor dat meer dan de helft van de verplichte activiteiten moet handelen over algemene vorming. Dat decreet is duidelijk niet afgestemd op de noden en behoeften van de Brusselse LDC gebruikers.

Voor de overheid hebben de LDC tot hoofddoel het voorkomen van institutionalisering van bejaarden, essentieel de opname in een R(v)T.

Na het opstellen van een profiel van de LDC-gebruiker werd dat profiel vergeleken met het profiel van de R(v)T-bewoner. Het is duidelijk dat een groot deel van de LDC-gebruikers dezelfde socio-economische karakteristieken vertonen als de R(v)T-bewoners. Voor hen bestaat er een verhoogd risico op R(v)T-opname. De LDC moeten extra inspanningen leveren naar die kwetsbare groepen toe en zich laagdrempelig opstellen.

De LDC zijn zeer toegankelijk omdat men geen lidmaatschap moet voorleggen, geen zware administratieve procedures moet volgen, geen receptionistes of wachtzalen dient te trotseren

om van het dienstencentrum gebruik te maken. Ondanks die laagdrempeligheid toont de studie toch dat er nog meer dient geïnvesteerd in het detecteren van mensen in probleemsituaties en het stimuleren tot duurzame contacten opdat hulp en steun, sociale en administratieve ondersteuning ook de zwakste, minst mondige groepen zou bereiken. Het onderzoek toont ook aan dat er een zekere selectiviteit bestaat van de betalende diensten ten gunste van de meer begoede LDC-gebruikers.

Die bevindingen pleiten voor beleidsmatige aanpassingen. Uit de studie blijkt dat de Brusselse LDC een belangrijke sociale rol is toebedeeld. En dat in tegenstelling tot de Vlaamse LDC. Om historische redenen opereren zij als zelfstandige VZW's, los van de OCMW's.

Die specifieke situatie rechtvaardigt een aparte behandeling van de Brusselse LDC in het thuiszorgdecreet, zowel naar opdrachten als naar middelen toe: dat behelst een herziening van de opgelegde activiteiten, meer inspanningen naar de sociaal meest kwetsbare groepen toe, een uitbreiding van het aantal LDC in alle gemeenten voor een betere toegankelijkheid en een aanpassing van de financiële enveloppe.

Het vermijden van R(v)T-opnames kan indirect de nodige financiële middelen vrijmaken met behoud van de levenskwaliteit van de bejaarde.

Dit onderzoek is slechts een verkenning, er zijn echter nog vele aspecten waarover geen onderzoek is verricht: de onderlinge verschillen tussen de Brusselse LDC, vergelijkende studie Brussel – Vlaanderen, vergelijkende studie grootstedelijke gebieden – kleinere steden en rurale gebieden,... . Verder onderzoek is hier aangewezen om een duidelijk overzichtelijk beeld te krijgen.

De volledige thesis is te vinden op de website van de Wetenschapswinkel <http://www.vub.ac.be/wetenschapswinkel:index.html>

Yoo Ree Vandevivere



Foto: Michel Demol Bron: Samenlevingsopbouw Brussel