

Dossier (Vlaamse) thuiszorgdiensten in Brussel

Inhoud

1	Uitdagende context.....	2
1.1	Parallele systemen.....	2
1.2	Kwetsbaar cliëntenprofiel	4
1.3	Vinden en omkaderen personeel.....	6
1.3.1	Krapte op de markt.....	6
1.3.2	Diversiteit van medewerkers: extra coaching en onderbenut potentieel	7
1.4	Complexe werksituatie.....	8
1.4.1	Groot werkgebied.....	8
1.4.2	Moeilijke verplaatsingen	10
1.4.3	Precaire gezinssituaties	11
1.4.4	Klein professioneel netwerk.....	11
2	Vergelijking gebruikersbijdragen – tarief / uur	13
2.1	Inleiding.....	13
2.2	Casussen	15
3	Vaststellingen en conclusies.....	21
3.1	Algemene situatie gezinszorg in Brussel	21
3.2	Werkcontext Vlaamse erkende diensten	21
3.3	Prijvergelijking VG – Cocof – VG op basis van casussen	22
4	Bijlage: Overzicht gezinszorg VG – GGC- COCOF aanbod en parameters tariefbepaling.....	24
4.1	Diensten gezinszorg van de Vlaamse Gemeenschap	24
4.1.1	Urencontingent en aanbieders in Brussel	24
4.1.2	Tarifering	24
4.2	Aides à domicile et aides ménagères – COCOF.....	25
4.2.1	Urencontingent en aanbieders in Brussel	25
4.2.2	Calcul contribution bénéficiaire	25
4.3	Thuishulp Gemeenschappelijk Gemeenschapscommissie.....	26
4.3.1	Urencontingent en aanbieders.....	26
4.3.2	Tarifering (sinds november 2022)	26

1 Uitdagende context

1.1 Parallele systemen

De Vlaamse gezinszorg opereert in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest naast de voorzieningen erkend door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) en de Franse Gemeenschapscommissie (Cocof).

In Vlaanderen wordt per gemeente en voor Brussel een programmatie voor de diensten gezinszorg berekend op basis van bevolkingsprognoses (inwonersaantal en leeftijd) voor het volgende jaar. Voor Brussel wordt deze verrekend aan 30% volgens de geldende 'Brusselnorm'. Deze programmatie is een theoretische inschatting op langere termijn. Daarnaast wordt jaarlijks een urencontingent aan subsidiabele uren vastgelegd en toegekend aan de diensten voor gezinszorg in functie van de reële prestaties in het voorgaande jaar.

Samen met een toenemende vergrijzing steeg ook in Brussel de programmatie van Vlaamse gezinszorg, van 891.196 in 2011 naar 906.686 uren in 2022. Ook in het urencontingent zien we een gestage stijging met 50% over de afgelopen 10 jaar, van 134.296 uren in 2011 naar 204.582 uren in 2022. Het urencontingent besloeg in 2022 zodoende een vierde (23%) van de programmatie. Voor heel Vlaanderen was dit 76%. De kloof tussen de programmatie en het reële urencontingent wijst op een theoretisch groot potentieel aan gezinszorg dat vandaag in Brussel onbenut blijft.

Tabel 1. Urencontingent gezinszorg per erkennende overheid

	VG	COCOF	GGC	Totaal
Uren 2022	204.582	942.809	312.416	1.461.829
Aandeel 2022	14%	64%	21%	100%
Uren 2011	134.296	864.567	265.400	1.266.285
Aandeel 2011	11%	68%	21%	100%
Stijging 2011 - 2022	70.286 (+52%)	78.242 (+9%)	47.016 (+18%)	198.544 (+15%)

Merk op dat in Brussel het gewicht van de ouderenzorg historisch vooral op de residentiële sector ligt en minder op de thuiszorg. Dit uit zich in een relatief hoog aantal rusthuisbedden (16.600 voor 156.000 65-plussers), en minder uitgebouwde thuiszorg in vergelijking met Vlaanderen. Sinds kort is er een kentering als gevolg van leegstand in de rusthuizen en een stijgende vraag naar alternatieven. Zowel bij GGC als Cocof is een inhaalbeweging ingezet in functie van meer thuiszorg.

Het aanbod gezinszorg is verspreid over 3 erkennende overheden en 25 verschillende diensten, 2 Vlaams erkend¹, 6 Franstalige (Cocof) en 17 bicommunautaire (GGC). In 15 gemeenten is er een dienst voor gezins- en bejaardenhulp van het OCMW, in 3 gemeenten is een COCOF-erkende dienst lokaal actief. 6 diensten hebben een regionale werking: de 2 Vlaamse, 3 Cocof en 1GGC erkende dienst.

- De Frans Gemeenschapscommissie (Cocof) is de grootste aanbieder van gezinszorg in Brussel. De 942.809 subsidieerbare uren (2022) vertegenwoordigen 64% van het totale urencontingent. Het urencontingent bleef bij de Cocof in de periode 2005 tot 2015 ongewijzigd

¹ We benoemen in de nota enkel de diensten Familiehulp en I-Mens als Vlaamse erkende dienst in Brussel, samen goed voor 94% van het Vlaams aanbod.

(864.567) en werd voor quasi 100% ingevuld. Pas in 2020 werd in de nasleep van de Covid crisis voor het eerst een uitbreiding toegekend met 2% in 2020 en 5% in 2021.

- De gezinszorg van de GGC vertegenwoordigt 21% van urencontingent. Ook bij bicommunautaire diensten is er sinds kort een uitbreiding van subsidiabele uren van 265.400 uren in 2011 naar 312.416 uren in 2022 (+ 18%).
- Hoewel de kleinste actor heeft de Vlaamse gezinszorg een betekenisvolle plaats in het totaalaanbod, goed voor 14% van het subsidiabel urencontingent en 13% van de gepresteerde uren gezinszorg in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Daarmee realiseren de Vlaamse diensten bijna 90% van het toegekende urencontingent.

Zoals aangegeven hanteren noch GGC, noch Cocof een programmatie op basis van bevolking gegevens en komt hun programmatie overeen met het subsidiabel urencontingent. Het aantal gepresteerde uren gezinszorg over de drie gemeenschappen heen bedraagt 65,53% van deze ‘programmatie’. Mochten we evenwel de Vlaamse programmatie doortrekken naar de volledige Brusselse populatie, zou dit een totaal betekenen van 3.022.286,67 uren. Vandaag bedraagt het aantal gepresteerde uren van alle overheden samen slechts 47% van deze (hypothetische) programmatie, terwijl dit in Vlaanderen 67% in Vlaanderen bedraagt. Dit wijst op een aanzienlijke groeimarge voor gezinszorg in Brussel.

Tabel 2.: Programmatie – urencontingent – prestaties gezinszorg in Brussel per overheid

	Programmatie	Uren-contingent	Gepresteerde uren gezinszorg	Aandeel in totaal prestaties	% prestaties / urencontingent	% prestaties /programmatie
VG	918.868	204.582	182.941	13%	89,42%	19,91%
Cocof	942.809(*)	942.809	939.509(**)	66%	99,65%	99,65%
GGC	312.416(*)	312.416	302.169(**)	21%	96,72%	96,72%
Totaal	2.174.093	1.459.807	1.424.619	100%	97,59%	65,53%
<i>Extrapolatie Vlaamse programmatie naar totale Brusselse bevolking</i>	<i>3.022.287</i>					<i>47,1%</i>
Vlaanderen	23.857.652	18.858.828	16.063.99		85,18%	67,33%

(*) GGC en Cocof hanteren geen programmatie ifv bevolkingsaantallen en –vooruitzichten, maar bepalen enkel het urencontingent. We hernemen dit als cijfer voor de programmatie voor GGC en Cocof.

(**) voor GGC en Cocof diensten zijn geen gegevens voorhanden betreffende de reële prestaties. Deze berekening werd we gemaakt voor de programmatiestudie van 2011. We hernemen hier ter indicatie het % effectief gepresteerde uren t.o. toegekende urencontingent, nl 99,65% bij Cocof en 96,72% voor GGC diensten.

1.2 Kwetsbaar cliëntenprofiel

Het (potentieel) cliënteel van de diensten voor gezinszorg zijn een weerspiegeling van de Brusselse bevolking. Dat veel Brusselaars in het algemeen en oudere Brusselaars in het bijzonder zich in een sociaaleconomisch kwetsbare positie is voldoende beschreven²: 40% van de Brusselse ouderen woont alleen (t.o. 30% in Vlaanderen, 37% in Antwerpen), 13% doet beroep op een inkomensgarantie voor ouderen (t.o. 3,6% in Vlaanderen, 8,8% in Antwerpen); veel ouderen zijn aangewezen op de private huurmarkt, de verhalen van onaangepaste huisvesting en onvoldoende wooncomfort zijn legio³.

De residentiële zorg (rusthuizen) vormden decennialang het speerpunt van het Brussels ouderenbeleid (zie eerder), een groot aanbod aan ROB-bedden leidde ertoe dat sociaal en financieel kwetsbare ouderen met gezondheidsproblemen makkelijker kiezen/kozen voor of georiënteerd worden/werden naar een rusthuis⁴.

De gezondheidsenquête 2018 van Sciensano⁵ bevestigt dat Brusselse ouderen minder beroep doen op thuiszorg en -hulp (22% van de 65-plussers tegenover 26% in Vlaanderen). Er zijn vooral *'significante verschillen zijn naargelang het opleidingsniveau: Brusselaars van 65 jaar en ouder met een diploma secundair onderwijs (32,6%) gebruiken vaker thuiszorg en -hulp dan diegenen zonder diploma of met hoogstens een diploma lager onderwijs (17,2%)'*. Het niet kennen van de aanbod en de culturele diversiteit spelen wellicht een rol in het minder gebruik van thuiszorgdiensten⁶.

De herkomstdiversiteit neemt bij de Brusselse ouderenbevolking toe, 42% van de Brusselse ouderen heeft een migratieachtergrond waarvan de helft buiten de EU (t.o. 16% in Antwerpen). Lage scholingsgraad, cultuurverschillen en anderstaligheid bemoeilijken de informatiedoorstroom en de communicatie met de thuiszorgdiensten.

Het kwetsbaar cliëntenprofiel is wellicht herkenbaar voor een stedelijke context, ook in Vlaanderen. De institutionele context en het naast elkaar bestaan van parallelle systemen is daarentegen uniek voor Brussel. Door een sterkere verankering, een breder aanbod aan diensten en een grotere naambekendheid bij (potentiële) klanten verloopt de doorverwijzing naar Franstalige of bicommunautaire diensten doorgaans vlotter. Op lokaal vlak zijn de diensten van de gemeenten en het OCMW laagdrempelig en goed gekend. Zij bieden vaak ook diverse diensten en initiatieven naast poets hulp en gezinszorg zoals een klusjesdienst, maaltijden aan huis, ontmoetingscentra voor ouderen, etc. Drie grote Franstalige (Cocof) diensten maken deel uit van een 'centres de coordination de soins et de services à domicile'; deze centra zijn verbonden aan mutualiteiten en bieden eveneens een brede waaier aan thuiszorg. We zullen verder zien dat ook de prijssetting in het voordeel speelt van de Franstalige en bicommunautaire diensten, die tot zes keer goedkoper zijn dan de Vlaamse dienst.

Lage socio-economische status van de cliënten, de toenemende diversiteit, het overwicht aan rusthuisbedden en de positionering t.o. de diensten van GGC en Cocof die meer gekend zijn en lagere tarieven hanteren, bemoeilijken het gebruik van Vlaamse diensten voor gezinszorg.

² Zie o.a. [Publicaties | Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie \(ccc-ggc.brussels\)](#), [Brussel, gezond en wel? | Kenniscentrum WWZ](#) en

³ Zie [Zorgnoden en -behoeften: de kijk van de Brusselaar \(kenniscentrumwwz.be\)](#)

⁴ https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapports-externes/rapport_0a_in_rob_2017.pdf

⁵ <https://www.sciensano.be/nl/biblio/gezondheidsenquête-2018-gebruik-van-diensten-voor-thuiszorg>

⁶ https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/dossiers/dossier_2023_personnes_agees_bruxelles_0.pdf

Het vergt veel energie en creativiteit van de Vlaamse diensten om potentiële cliënten te bereiken, het vertrouwen te winnen, een dossier op te kunnen starten en cliënten aan zich te binden.

‘Wanneer we voor de opstart van een dossier langsgaan bij een persoon in de Vlaamse rand ligt alles al mooi klaar op de tafel, zijn de papieren in orde, is er vaak een familielid bij om een en ander door te spreken. In Brussel loopt het zelden zo vlot, er moet vertaald worden, mensen hebben niet de nodige formulieren of begrijpen het niet,..; kortom, het kost veel tijd en moeite nog voor dat gezinszorg van start kan gaan’ (verantwoordelijke dienst)

De Vlaamse diensten voor gezinszorg stellen vast dat cliënten steeds meer gaan beknibben in het aantal uren gezinsondersteuning. Het aantal geholpen cliënten stijgt maar het aantal gepresteerde uren per client daalt: gezinszorg of poetshulp wordt beperkt tot blokken van 1 tot 2 uren; de gezinszorg wordt opgestart maar vroegtijdig stopgezet, mogelijks om over te stappen naar een goedkopere dienst van GGC of Cocof. Dit leidt tot meer verplaatsingen en minder ruimte voor zorg en ondersteuning.

“Ik heb cliënten die de dienst stop gezet hebben omdat ze het niet kunnen betalen. (...) Ik zie bij ons ook een vrouw, helemaal uitgeput maar die kan het niet meer betalen en ze neemt niet de zorg in huis, het zou voor de man veel beter zijn om thuis hulp te krijgen alle dagen maar het is niet mogelijk, het kost te veel. (...) Het gaat soms over een half uur. Ze zeggen, 2 uur dat gaat maar 2,5 uur niet want dan is mijn budget op het eind van de maand op.” (getuigenis verzorgenden Brussel)

Of cliënten al of niet deze overstap maken kan niet hard gemaakt worden aan de hand van gegevens. Aanwijzingen voor een moeizamere opstart van cliëntendossiers en groter verloop van cliënten vinden we in gegevens betreffende het aandeel verzilverde dossiers en de omzettingsratio:

- De diensten voor gezinszorg ervaren een lager aandeel verzilverde dossier (opgestarte dossiers t.o.v. geregistreerde aanvragen) in vergelijking met het Vlaams gemiddelde voor hun organisatie. Zo noteerde Familiehulp 56% gestarte dossiers t.o. 65% voor heel Vlaanderen⁷.
- De omzettingsratio - aantal cliënten per VTE medewerker – ligt voor beide diensten hoger in Brussel; De cliëntenlast per VTE ligt in Brussel 50% hoger in vergelijking met Vlaams Brabant. Dit wijst op een sneller verloop van cliënten en impliceert een hogere werkdruk voor de medewerkers.
 - o Familiehulp : 17,29 cliënten /VTE (t.o. 11,81 cliënten/VTE)
 - o I-Mens : 16,66 cliënten /VTE (t.o. 11,11/FTE cliënten/VTE)

⁷ Voor I-mens zijn er nog geen samengevoegde gegevens beschikbaar sinds de fusie van Solidariteit voor het Gezin en Thuishulp

1.3 Vinden en omkaderen personeel

1.3.1 Krapte op de markt

Gezien het uitbreidingspotentieel in Brussel (het urencontingent is slechts voor 76% ingevuld) staan er permanent vacatures open voor huishoudhulpen en verzorgenden. De krapte op de arbeidsmarkt doet zich echter ook voelen bij de thuiszorgorganisaties; hoewel geen knelpuntberoep noteerde Actiris een verdubbeling van het aantal werkaanbiedingen, terwijl het aantal werkzoekenden t.o.v. 2020 daalde.

Tabel 2: werkaanbiedingen en werkzoekenden 'zorg' BHG

verzorgenden + zorgkundigen BHG	2020	2021	2022
	Vz - Zk	Vz - Zk	Vz - Zk
evolutie werkaanbiedingen	34 + 164 198	66 + 166 232	126 + 363 489
evolutie aantal werkzoekenden	629 + 494 1.123	645 + 215 860	601 + 477 1.078
Profiel werkzoekende 2022 Verzorgende: 65% uit buitenland, 50% laaggeschoold Zorgkundige: 40% uit buitenland, 22% laaggeschoold			

Cijfers Actiris, cfr PP Eerstelijnsmeeting HvG 15/03/23

De eerder beschreven omstandigheden en de grote flexibiliteit die van medewerkers gevergd wordt, maken het moeilijk om medewerkers aan te trekken en een stabiele equipe te vormen. Het merendeel van de werkzoekende verzorgenden⁸ is afkomstig uit het buitenland, de helft is laaggeschoold. Dit impliceert dat er tevens uitdagingen liggen bij het vinden van geschikt personeel, onder meer op het vlak van talenkennis. Veel medewerkers moeten nog groeien en/of hebben extra ondersteuning nodig. Soms is er een dringende nood aan een verzorgende of een huishoudhulp en raakt de vacature niet ingevuld, zoals momenteel bijvoorbeeld m.b.t. de vacature voor kraamverzorgende.

De diensten voor gezinszorg organiseren zelf opleidingen tot verzorgende/zorgkundige. Het is vanuit deze pool dat in hoofdzaak nieuwe medewerkers worden gerekruteerd. Het opleidingscentrum in Brussel kende afgelopen jaren een sterke verschuiving in het profiel van deelnemers. Vandaag is 80 tot 100 % van de deelnemers aan de opleiding anderstalig. Tegelijk ervaren de diensten voor gezinszorg ook dat de afstand van deze medewerkers tot de arbeidsmarkt vaak ook groter is.

Ter illustratie:

- 1) *Evolutie van het aantal anderstaligen in de opleiding bij Familiehulp - opleidingscentrum Brussel*
 - *Einde jaren '90 : eerste anderstaligen in de opleiding, 1 à 2 anderstaligen per opleiding*
 - *Vanaf +/- 2005 : 1/3 anderstaligen, 2/3 Nederlandstaligen*
 - *Vanaf +/- 2010 : 1/2 anderstaligen, 1/2 Nederlandstaligen*
 - *Vanaf +/- 2015 : 2/3 anderstaligen, 1/3 Nederlandstaligen*

⁸ Een **verzorgende** helpt bij dagelijkse huishoudelijke activiteiten zoals samen boodschappen doen bij de dagelijkse verzorging zoals het haar wassen, Ook de cliënt moet inpraten, sociaal ondersteunen... Verzorgenden werken (enkel) in de thuiszorg. Een **zorgkundige** heeft meer verantwoordelijkheid dan een verzorgende. Hij/zij is opgeleid om ook een 20-tal ondersteunende taken uit te voeren vb. het toedienen van medicatie. Zorgkundigen kunnen werken in de thuiszorg of een zorginstelling

- Vanaf +/- 2020 : 80 à 90 % anderstaligen, met af en toe groepen met 100 % anderstaligen

2) Herkomst medewerkers

- 22% van de mensen die in Brussel wonen en voor Familiehulp werken hebben de Belgische herkomst. Van de niet-Belgische medewerkers is 45% afkomstig uit Afrika; 12% uit een EU land, 11% uit Azië.

Ter vergelijking: 80% van de mensen die voor Familiehulp werken in Vlaanderen en Brussel hebben de Belgische herkomst.

De diensten hebben het moeilijk om het een evenwichtige balans te vinden tussen aantal cliënten en medewerkers. Er is weinig stabiliteit, de plannings raken niet volledig ingevuld. De diensten nemen constant risico's door medewerkers aan te werven bij het ontbreken van een volledige planning. De puzzels in de thuiszorg zijn moeilijk en impactvol naar financieel resultaat. Want geen cliënt betekent geen subsidies voor de medewerker terwijl zij wel een gegarandeerd loon hebben.

1.3.2 Diversiteit van medewerkers: extra coaching en onderbenut potentieel

Het begeleiden van nieuwe medewerkers met een diversiteit aan talen, culturen en achtergronden vraagt tijd, coaching en aandacht: de coaches moeten actief meertalig zijn, een goede kennis hebben van Nederlands én Frans, cultuurverschillen moeten overbrugd worden, bvb aangaande palliatieve zorg of babyzorg. Voor deze extra coaching en ondersteuning zijn vanuit de overheid geen aangepaste of bijkomende werkmiddelen voorzien.

De diversiteit van de medewerkers biedt nochtans kansen om ook een diverser publiek aan cliënteel te bereiken, al mogen we er niet zonder meer van uitgaan dat medewerkers met een migratieachtergrond automatisch ook de rol van ambassadeur zullen / willen / kunnen opnemen binnen de eigen gemeenschap⁹. Het project cultuursensitieve zorgambassadeurs¹⁰ toonde aan dat een rol kan zijn weggelegd voor ervaringsdeskundigen en thuiszorgmedewerkers om zo de brug te maken tussen nog weinig bereikte doelgroep van ouderen met een migratieachtergrond en de thuiszorgdiensten. De positieve ervaringen van het project konden echter niet omgezet worden naar vaste brug- en outreachfuncties binnen de diensten voor gezinszorg. Voortrajecten ivf van aanspreken van potentiële cliënten en opbouwen van vertrouwensrelatie worden immers niet vergoed. Nochtans zou het een waardering betekenen van de competenties van (potentiële) medewerkers als brugfiguur en erkenning geven aan ouderen met een migratieachtergrond en hun noden. Ook in Vlaanderen zullen thuiszorgdiensten steeds meer uitgedaagd worden om in taal- en cultuurdiverse contexten actief te zijn.

⁹ <https://www.kenniscentrumwz.be/leertraject-cultuursensitieve-zorg-woonzorgcentra>

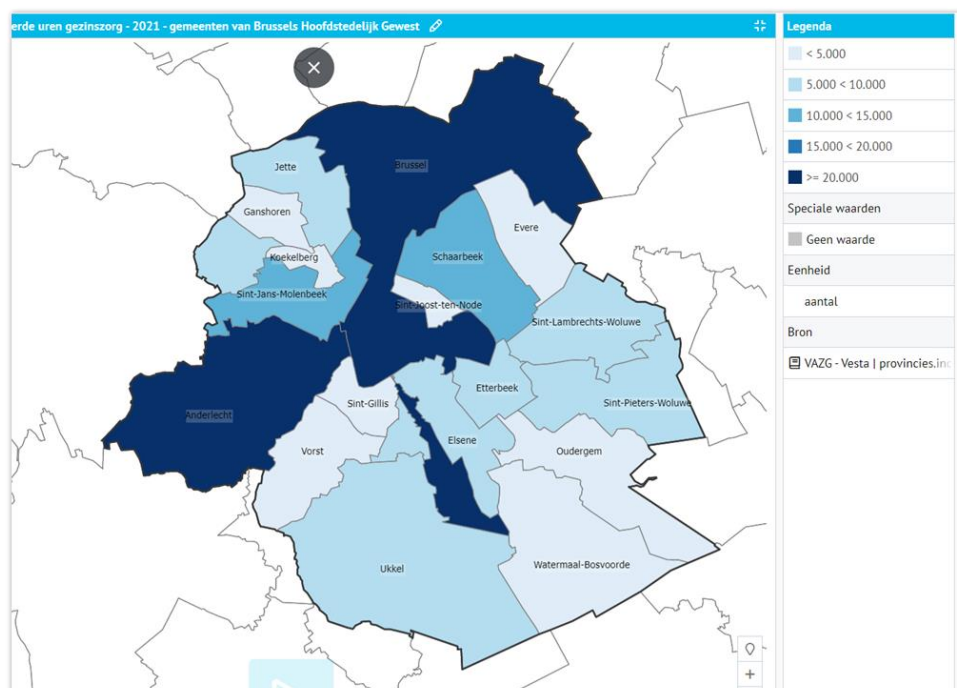
¹⁰ <https://evabxl.be/nieuws-item/cultuursensitieve-zorgambassadeurs-je-weet-niet-wat-je-mist/>

1.4 Complexe werksituatie

1.4.1 Groot werkgebied

De Vlaamse diensten voor gezinszorg zijn actief over het hele Brussels grondgebied, een regio van 1,3 mio inwoners gespreid over 19 gemeenten. Dit grote werkgebied wordt bediend met een equipe van resp. 50 (I-Mens) en 144 (Familiehulp) medewerkers. Onderstaande figuur 1 en tabel 3 geven de spreiding van de diensten voor gezinszorg over de Brusselse gemeenten weer.

Figuur 1. Spreiding gepresteerde uren Vlaamse gezinszorg per gemeenten (BHG)



Bron: provincies.incijfers.be - Agentschap Zorg en Gezondheid - Vesta systeem van elektronische gegevensuitwisseling

Tabel 3. Verdeling gepresteerde uren Vlaamse gezinszorg per gemeente en leeftijdsgroep. - BHG, 2021

Prestaties gezinszorg	Aantal inwoners		Gepresteerde uren gezinszorg (algemeen en per leeftijdsgroep cliënten)							
			65+		Totaal		-65		65+	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	Aantal	%
Anderlecht	15.166	10%	24.167	13%	5.806	24%	18.362	76%	11.807	49%
Brussel	20.514	13%	63.467	35%	22.490	35%	40.977	65%	24.002	38%
Elsene	9.794	6%	5.182	3%	1.539	30%	3.643	70%	3.298	64%
Etterbeek	5.277	3%	6.604	4%	2.181	33%	4.423	67%	2.266	34%
Evere	6.576	4%	4.408	2%	1.225	28%	3.183	72%	2.521	57%
Ganshoren	4.186	3%	3.674	2%	681	19%	2.993	81%	2.579	70%
Jette	7.712	5%	9.414	5%	2.160	23%	7.254	77%	4.384	47%
Koekelberg	2.408	2%	4.032	2%	1.262	31%	2.769	69%	1.982	49%
Oudergem	5.605	4%	2.362	1%	825	35%	1.537	65%	1.200	51%
Schaarbeek	13.146	8%	11.918	7%	2.607	22%	9.311	78%	6.597	55%
St-Agatha-Berchem	3.902	2%	5.172	3%	416	8%	4.756	92%	1.607	31%
St-Gillis	4.672	3%	3.242	2%	1.665	51%	1.577	49%	1.500	46%
St-Jans-Molenbeek	11.281	7%	14.137	8%	3.450	24%	10.687	76%	6.891	49%
St-Joost-ten-Node	2.316	1%	1.381	1%	595	43%	786	57%	-	0%
St-Lambrechts-Woluwe	9.778	6%	5.613	3%	1.779	32%	3.834	68%	3.347	60%
St-Pieters-Woluwe	8.029	5%	8.272	5%	2.716	33%	5.556	67%	4.462	54%
Ukkel	16.032	10%	6.883	4%	2.235	32%	4.648	68%	1.884	27%
Vorst	7.409	5%	2.475	1%	656	27%	1.819	73%	1.595	64%
Watermaal-Bosvoorde	5.223	3%	538	0%	141	26%	397	74%	205	38%
BHG	159.026		182.941	100%	54.430	30%	128.511	70%	82.126	45%
Vlaams Gewest			16.063.999		3.665.461	23%	12.398.537	77%	8.789.917	55%

De tabel geeft een overzicht van de prestaties gezinszorg per gemeente en per leeftijdscategorie. Ter indicatie worden ook het aantal en aandeel ouderen 65+ weergegeven.

Bijvoorbeeld: in de gemeente Elsene wonen 9.794 ouderen, dit is 6% van totale Brusselse ouderenpopulatie. De Vlaamse diensten samen presteren in deze gemeente 5.182 uren gezinszorg, dit vertegenwoordigt 3% van alle uren Vlaams gezinszorg in Brussel. 30% van de prestaties gebeurt bij cliënten jonger dan 65 jaar; 70% bij ouderen. Dit sluit aan bij het Brusselse gemiddelde.

Daar waar de cijfers sterk afwijkend zijn, werden kleuren gebruik:

Roze wijst op zeer lage aantallen of aandelen in verhouding tot het totaal (bvb minder dan 2% van uren gezinszorg) of een percentage (ver) onder Brussels gemiddelde (bvb minder dan 40% cliënten ouder dan 80 jaar).

blauw duidt het tegenovergestelde aan: hoge aandelen in het totaal (bvb aandeel van meer dan 10% uren gezinszorg of meer dan 92% cliënten ouder dan 65 jaar).

Enkele vaststellingen:

- Algemeen gaat de dienstverlening van de Vlaamse gezinszorg in Brussel meer dan in Vlaanderen naar cliënten jonger dan 65 jaar en minder naar ouderen. 30% van de Brusselse cliënten is -65 (t.o. van 23% in Vlaanderen), 45% is ouder dan 80 (t.o.v. 55% in Vlaanderen).
- Opvallend is dat twee gemeenten – Anderlecht en Brussel-stad – samen goed zijn voor bijna de helft van de Vlaamse prestaties. Het zijn ook de twee gemeenten waar de meeste ouderen wonen, samen goed voor bijna een kwart van de Brusselse ouderenbevolking. De overige 50% prestaties Vlaamse gezinszorg is verspreid over de andere 17 gemeenten.
- Zowel het hoge aantal als aandeel prestaties in Brussel-stad is frappant. 35% van de prestaties worden in deze gemeente verleend daar waar er 13% van de ouderen wonen. Het bereik 80+ ligt er evenwel onder het Brusselse gemiddelde;
- Het aandeel prestaties in de gemeenten in het Noordwesten (Jette, Ganshoren, Koekelberg, St-Agatha-Berchem) sluit aan bij het aandeel ouderen in deze gemeenten. Men zou kunnen verwachten dat de Vlaamse diensten hier meer aanwezig zijn gezien het relatief hoger aandeel Nederlandstalige (ouderen)¹¹ al zijn er geen officiële taaltellingen meer sinds 1948.
- De gemeenten in het Zuiden van het gewest (Ukkel, Vorst, Watermaal-Bosvoorde, Oudergem) worden relatief minder bediend door de Vlaamse diensten voor gezinszorg, het aandeel prestaties ligt er lager dan het aandeel ouderen de bevolking. Zo ok bvb in de gemeente Ukkel waar 10% van de Brusselse ouderen woont maar slechts 4% van de Vlaamse gezinszorg wordt gepresteerd. Deze gemeenten worden eerder als Franstalig beschouwd¹² (al zijn hierover geen officiële tellingen).
- Hoewel het merendeel van de cliënten ouder zijn dan 65 jaar zijn, wordt in 30 % van de gevallen gezinszorg verleend aan een persoon jonger dan 65 jaar. Ook kraamzorg behoort hiertoe. Dit aandeel ligt hoger dan het Vlaamse gemiddelde. Het hoog aandeel interventies aan niet-ouderen in de gemeente Sint Gillis springt in het oog. Dit is te verklaren door de samenwerking met een VAPH dienst die in deze gemeente enkele groepswooningen beheert.

1.4.2 Moeilijke verplaatsingen

Een dergelijk groot werkingsgebied maakt het moeilijk om buurtgericht te werken – nochtans een doelstelling van het woonzorgdecreet – en bezorgt de organisatie en de medewerkers kopzorgen omwille van grote afstanden die overbrugd moeten worden tussen twee cliënten. De meeste medewerkers zijn voor hun verplaatsingen aangewezen op het openbaar vervoer. Doordat steeds meer vraag is naar kleine blokken van prestaties bij meer cliënten die bovendien niet in elkaars buurt wonen maar gespreid, gaat hieraan veel tijd verloren. Tot een half uur worden deze gerekend als werktijd en verrekend aan de cliënten. Reistijden die langer duren worden beschouwd als ‘verloren’ uren ten koste van de organisatie. In totaal gingen er in 2022 aldus meer dan 4.300 niet subsidiabele uren verloren aan reistijden; 1.710 bij I-mens en 2.602 bij Familiehulp.

De veelvuldige verplaatsingen en grote afstanden zijn weliswaar geen exclusief Brussels gegeven maar ook in Vlaanderen een bekommernis. Een territoriale verdeling en afspraken tussen diensten zouden tot meer efficiëntie en minder tijdsverlies kunnen leiden, maar botst met het principe van de keuzevrijheid van de client. In Brussel gaan er stemmen op om tot onderlinge gebiedsafspraken te komen tussen de Vlaams erkende diensten.

¹¹ Zie <https://www.bruzz.be/samenleving/negen-procent-nederlandstaligen-brussel-2019-02-13>

¹² idem

1.4.3 Precaire gezinssituaties

De omstandigheden waarin de gezinszorg plaatsvindt zijn vaak erg precair, met een combinatie van slechte woonomstandigheden, isolement en psychische kwetsbaarheid, financiële moeilijkheden, laag-geletterdheid, ...

“We hebben soms contact met onze collega’s buiten Brussel, uit de rand, Dilbeek, Ternat,... en daar zijn veel minder vervuilde situaties, veel minder psychiatrische patiënten en daar ligt het accent veel meer op de poets, die moeten veel meer poetsen en boodschappen doen. In de stad is de situatie anders. Op de buiten zijn er burens, is mantelzorg. In de stad is iedereen individualistisch, in een dorp kent iedereen elkaar. In de stad weet ge niet wie onder of boven u woont, dat is triestig, echt triestig. Als wij niet gaan hebben ze geen brood om te eten.” (getuigenis verzorgenden)

Medewerkers voelen zich niet altijd voldoende in staat of comfortabel om in dergelijke situaties aan huis te gaan.

“Voor ons is het ook heel moeilijk, we weten het niet... Ik werkte er nog maar pas, een paar dagen toen ik bij die psychopaat kwam om te werken. Ik kwam daar binnen om te werken, ik vraag iets maar hij antwoordt niet. Het was daar heel vuil, die had een vies gedrag; dus ik weende 's avonds als ik daar 's anderdaags moest gaan werken want ik was daar niet op mijn gemak. Ik keek altijd of die de deur op slot deed, ik had altijd mijn gsm op zak, ik was daar niet op mijn gemak.” (getuigenis poetshulp)

1.4.4 Klein professioneel netwerk

De Vlaamse diensten voor gezinszorg engageren zich in diverse netwerken van welzijns- en zorgactoren in Brussel. Dit zijn in hoofdzaak Nederlandstalige netwerken zoals de eerstelijnszone BruZEL, het Brussels Regio-overleg gehandicapten (BROG), het Brussels Ouderen Platform (BOP) of de adviesraad Welzijn en Gezondheid van de VGC. Verder zijn er één op één samenwerkingen met Vlaamse gehandicaptenvoorzieningen, mutualiteiten of het CAW. De beide diensten hebben ook een gezamenlijke bekendmakingscampagne bij de 19 lokale dienstencentra. In enkele lokale dienstencentra worden zitdagen gehouden. Kortom, de diensten voor gezinszorg zijn zo goed als mogelijk present in het Vlaamse welzijns- en zorg landschap.

Maar dit netwerk is in het licht van de Brusselse zorgomgeving slechts een fractie van het Brusselse welzijns- en zorglandschap. Om een correcte en afdoende dekking te hebben van de dienstverlening in het Brusselse Gewest zouden relaties moeten worden opgebouwd met de 19 lokale besturen en OCMW's, samenwerkingsverbanden worden aangegaan met diensten voor gezinszorg van GGC en COCOF, aansluiting gevonden worden met intersectorale netwerken, sociale organisaties en diensten voor senioren.

Vandaag staat bovendien een hervorming van de Brusselse eerstelijnszorg in de stijgers. Het geïntegreerd welzijns- en gezondheidsplan (GWWP/PSSI) van GGC en Cocof voorziet voor Brussel een territoriale reorganisatie van de eerstelijnszorg en een opdeling van het Brussels grondgebied in 5 zorgzones (zie kaart).



Ook deze ontwikkeling zal gevolgen hebben voor de positionering van de Vlaamse diensten. De Vlaamse diensten zouden hierin een actieve partner moeten zijn en kunnen deelnemen aan de bicommunautaire eerstelijnsnetwerken.

Er zijn in de praktijk echter nauwelijks contacten tussen diensten over de gemeenschappen heen. De tijd en mankracht die nodig is om zich te integreren in het brede Brusselse zorglandschap ontbreekt bij de Vlaamse diensten.

De beperkte omvang van het Nederlandstalige netwerk in Brussel maakt dat er sowieso minder resultaat wordt behaald met dezelfde inspanningen dan wat kan worden verwacht in een context waar er exclusiviteit is van het Nederlandstalige netwerk en geen parallelle systemen operationeel zijn.

2 Vergelijking gebruikersbijdragen – tarief / uur

2.1 Inleiding

In het kader van de programmatiestudie over de Brusselse ouderenzorg uitgevoerd in 2012 werden een aantal casussen uitgewerkt en voorgelegd aan telkens 2 erkende diensten gezinszorg per regelgevende overheid – Vlaamse Gemeenschap, Cocof en GGC- met de vraag om de berekening te maken van de gebruikersbijdrage, en dit zowel wat betreft gezinszorg als poetshulp. Op die manier werden de prijsverschillen zichtbaar tussen diensten die een persoon moet betalen voor dezelfde (thuis)zorg bij verschillende aanbieders. Deze vergelijking bracht onder meer aan het licht dat de gebruikersbijdrage voor gezinszorg en poetshulp bij de Cocof in 5 van de 7 casussen gevallen het laagst was, met tarieven variërend van 0,71 EUR/uur tot max 7,41 EUR/uur. Omgekeerd gold voor alle casussen dat de poetshulp aangeboden door een Vlaams erkende dienst het duurst is, en cliënten Vlaamse gezinszorg in 5 van de 7 casussen de hoogste bijdrage betalen. Verder viel destijds het grote verschil op in tarieven voor eenzelfde casus, waarbij de thuiszorg afhankelijk van de dienst soms 6 tot 7 keer duurder was.

Zie [Programmatiestudie NL deel 4 Financiële impact.pdf \(kenniscentrumwvz.be\)](#) ; p 257 e.v.

Tien jaar later deden we de oefening opnieuw, waarbij we dezelfde situaties hanteerden met telkens aangepaste (geïndexeerde) bedragen. Er werd een casus aangaande kraamzorg toegevoegd. De negen situaties werden in februari 2023 voorgelegd aan 2 Vlaams erkende diensten gezinszorg, 2 Cocof-erkende service d'aide à domicile en 2 OCMW thuiszorgdiensten erkend door de GGC, met de vraag om aan de hand van de aangegeven parameters de prijs te berekenen per uur gezinszorg en poetshulp.

De casussen, resultaten en verschillende tarieven staan verder beschreven onder 2.2.

Daarbij is het goed om volgende elementen in het achterhoofd te houden:

- Elke overheid hanteert eigen schalen en criteria voor de prijsberekening. Een overzicht van de parameters vindt u verder in bijlage. Gezinsamenstelling, inkomen, zorgzwaarte, ... zijn telkens meebepalend voor de berekening van de gebruikersbijdrage.
- De GGC kondigde met de omzendbrief van 3 oktober 2022 de invoering aan van nieuwe tarieven voor de begunstigden van de GGC-erkende diensten voor thuishulp. De tarieven werden bijgesteld en afgestemd op de bijdrageschalen van de Cocof. Onderstaande berekeningen werden gemaakt aan de hand van deze nieuwe richtlijnen. De parameters voor de berekening zijn echter niet identiek bij GGC en Cocof, wat de verschillen in resultaten verklaart.
- Een opvallend verschil is dat de Cocof de huurprijs als aftrekpost voorziet: indien de huurlasten (meer dan) 30% van het inkomen bedragen, wordt de helft van de huurkost in mindering gebracht. Deze aftrekpost is niet voorzien bij de GGC of Vlaamse diensten.
- Bij GGC en Cocof diensten wordt – in tegenstelling tot de Vlaamse diensten - geen onderscheid gemaakt tussen gezinszorg en poetshulp en gelden in principe dezelfde tarieven. Niet alle diensten bieden echter ook poetshulp aan (zie verder bvb OCMW X), en veelal wordt voor huishoudelijke taken gewerkt via dienstencheques. De Vlaamse diensten mogen voor poetshulp zelf hun tarieven bepa.
- Voor verplaatsingen rekenen de diensten van Cocof en GGC een forfaitair bedrag aan, terwijl de VG diensten een berekening maken in functie van de te overbruggen afstand tussen cliënten.

- De prijs voor een uur gezinszorg heeft binnen elk regelgevend kader een andere onder- en bovengrens:
 - o Bij GGC is het tarief geplafonneerd tot 8,68 €; het minimumtarief bedraagt er 0,25€ en geldt in de situatie dat het OCMW de gezinszorg voor haar rekening neemt.
 - o Bij Cocof variëren de tarieven tussen 0,89 € en 9,39 €/uur.
 - o Bij de Vlaamse overheid gaan de bijdrageschalen van minimaal 0,54 € tot maximaal 49,20€¹³.
- Niet alleen tussen diensten van verschillende regulerende overheden zijn er verschillen, ook binnen eenzelfde regelgevend kader zijn de resultaten van de berekening niet altijd identiek. De regelgeving voor de prijsberekening is heel erg complex en de berekening mensenwerk; onvermijdelijk leidt dit soms tot fouten of misinterpretaties. Dit geldt ook voor de casussen die aan de medewerkers van de diensten werden voorgelegd. Daar waar er afwijkingen waren of gegevens ontbraken deden we verdere navraag. Het lukte echter niet de aanpassingen te bekomen van GGC en Cocof diensten omwille van overbelasting en tijdsgebrek. Voor de Vlaamse diensten konden in onderling overleg de correcties wel worden doorgevoerd. Deze vaststelling doet vermoeden dat ook in realiteit niet steeds eenzelfde tarief zal worden aangerekend voor eenzelfde situatie.
- Diensten kunnen bovendien uitzonderlijke afwijkingen toestaan: een verhoging van het uurtarief in geval van (uiterlijke) tekenen van welvaart of een prijsverlaging in specifieke sociale situaties. Elke dienst hanteert hiervoor eigen interne regels, wat ook verschillen in tarieven binnen eenzelfde regelgevend kader voor een eenzelfde situatie als gevolg kan hebben.
- De zorgbudgetten van de Vlaams Sociale Bescherming komen in de casussen niet in beeld. Doel van de VSB is via budgetten mensen met een zorgnood te versterken. We merken evenwel op dat het zorgbudget wel wordt mee gerekend als inkomen bij prijsberekening bij GGC en Cocof. In Brussel is aansluiting bij VSB facultatief, ongeveer 42.000 Brusselaars zijn aangesloten, d.i. 5% van de Brusselse bevolking ouder dan 25 jaar¹⁴. In 2011 bedroeg hun aantal nog ca 49.500. Dit betekent een daling in 10 jaar met meer dan 14%. 2.822 Brusselaars¹⁵ ontvangen een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, zowel in woonzorgcentra als in thuisituaties.

¹³ €49,20 is maximum tarief gehanteerd door een van de diensten gezinszorg bij het ontbreken van informatie over inkomsten

¹⁴ <https://bisa.brussels/themas/bevolking/leeftijdsstructuur>, kleinste eenheid = leeftijdsgroep van 5 jaar, geen telling vanaf 26 jaar mogelijk

¹⁵ Departement Zorg. Aantal dossier zorgbudgetten zwaar zorgbehoevenden. Brussel, geraadpleegd op 19/06/23, <http://www.zorg-en-gezondheid.be/cijfers/>

2.2 Casussen

CASUS 1: Man , 79 j. Alleenstaand , Zelfredzaam , Pensioen 16.500/j, Huurder (810+125 lasten /m)					
VG-Erkend		Cocof-erkend		GGC-erkend	
Familiehulp	I-Mens	CSD	ASD	OCMW X	OCMW Y
Gezinszorg					
6,26 €	6,26	1,49 €	1,49 €	3,64 €	3,64 €
Evt 10 tot 25% korting omwille van hoge woonkost		+0,37 € verplaatsing			
Poetshulp					
8,45 €	8,18 €	1,49 €	1,49 €	Geen poetshulp In principe idem tarief	3,64 €
		+0,37 € verplaatsing			

Situatie

Deze casus wordt gezien als een standaardsituatie in Brussel: een alleenstaande met pensioen en huurlasten. Het aandeel huurders is in Brussel bijzonder groot (62% in Brussel t.o. 28% in Vlaanderen). Bij de Brusselse ouderen (+65) varieert hun aandeel per gemeente (25% huurders in de 'rijkere' zuidoostelijk deel van Brussel, en 40 tot 55% in de 'armere' gemeenten in het centrum, westen en noorden. Huurders lopen meer dan eigenaars het risico een netto-inkomen te hebben dat zich onder de armoedegrens bevindt. ([dossier 2023 ouderen brussel 0.pdf \(ccc-ggc.brussels\)](#))

Bij ouderen speelt de gezinsstructuur een belangrijke rol bij het al dan niet zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Zo is het risico op een verhuis naar een woonzorgcentrum veel groter voor alleenstaanden. Op 1 januari 2020 bedroeg het aandeel alleenwonende Brusselaars 37,2% bij de 65-79-jarigen (27,9% bij de mannen en 44,6% bij de vrouwen) en 45,3% bij de personen van 80 jaar en ouder (28,3% bij de mannen en 54,0% bij de vrouwen).

In 2012 concludeerde de programmatiestudie Ouderenzorg al dat alleenstaanden en huurders op de privémarkt het moeilijker hebben om zich financieel thuis te handhaven.

Analyse

- In de prijsberekening van Cocof wordt 50% van de huurlast in mindering gebracht indien ze meer dan 30% van het inkomen vertegenwoordigen. Dit is niet het geval voor GGC-erkende dienst. Ook de Vlaamse diensten *kunnen* een afwijking overwegen omwille van de hoge huurlast.
- Cocof heeft laagste tarief (1,49 €), Vlaamse gezinszorg is tot 4,5 keer duurder (6,26 €) dan Cocof; poetshulp is 5,6 keer duurder.
- De situatie leek eenduidig voor de diensten met telkens een zelfde prijsberekening binnen elke regelgeving.

Casus 2: Vrouw, 50 j. - Gescheiden - 2 kinderen ten laste - Psychisch labiel - Inkomsten: Leefloon OCMW 1.640,83 €; Alimentatiegeld 500/m - Sociale woning: 688 EUR/m					
VG		Cocof		GGC	
Familiehulp	I-Mens	CSD	ASD	OCMW X	OCMW Y
Gezinszorg					
8,17 €	8,17 €	1,57 €	3,61 €	2,23 €	0,25 €
Evt 10 tot 25% korting omwille van hoge woonkost		+ 0,39€ verplaatsing			
Poetshulp					
11,03 €	9,75 €	1,57 €	3,61 €	Geen poetshulp In principe idem tarief	0,25€
	= max tarief	+ 0,39€ verplaatsing			

Situatie

Niet alleen ouderen maar ook (kwetsbare) gezinnen behoren tot de doelgroep van gezinszorg. Zowel gezinszorg als poetshulp kunnen voor deze gezinnen het verschil maken om de draagkracht in balans te houden en een belangrijke steun zijn voor het gezin .

Bovenstaande situatie is verre van een uitzonderlijk: Eenoudergezinnen vertegenwoordigen ongeveer één derde van de gezinnen in Brussel, één kind op vier groeit er op in een eenoudergezin. Dit aanzienlijk deel van de bevolking in de hoofdstad loopt nochtans meer risico op kansarmoede (huisvesting van minder goede kwaliteit, minder hoge inkomens, enz.). Alleenstaande moeders maken zowat 90% van deze ouders uit en staan financieel alleen in voor de opvoeding van één of meerdere kinderen. ([Eenoudergezinnen - Equal Brussels](#)).

Inwoners van steden melden meer psychische problemen dan niet-stedelijke inwoners. (40% van de Brusselaars ouder dan 15 jaar geeft aan te kampen te hebben met psychische problemen (t.o.v. 35% in Wallonië en 29% in Vlaanderen) ([Staten-Generaal-2019 Rapport Brussel-gezond-en-wel.pdf](#)).

Analyse

- Situatie 2023: laagste tarief (Cocof - CSD) 1,57 €; hoogste tarief (VG) 8,17 € (gezinszorg) en 11,03 € (poetshulp I-Mens; vrije tariefbepaling) ;
- Deze casus brengt een zeer groot prijsverschil aan het licht tussen de diensten. Het verschil in tarief gezinszorg tussen de laagste (dienst Cocof) en de hoogste (VG) bedraagt 6,6 € per uur.
- Voor poetshulp bedraagt dit verschil bijna 10 €. Bij de diensten van de Cocof wordt er geen onderscheid gemaakt tussen beide tarieven. Hetzelfde geldt voor de diensten van de OCMW's die poetshulp aanbieden, wat niet het geval blijkt voor OCMW X.
- Opvallend zijn de tariefverschillen tussen beide diensten van de Cocof, hoewel er in deze casus geen melding werd gemaakt van mogelijke interpretatieproblemen.

Casus 3: Vrouw, 35 j. - Alleenstaand - 1 kind ten laste - Zwaar zorgbehoevend BEL-BelRAI* / handicap +70% - Inkomensvervangende tegemoetkoming + integratietegemoetkoming = 19.811/j - KI eigen woning:554 - Hypothecaire lening: 9000/j - (para)medische kosten: 1.700€/jaar

VG		Cocof		GGC	
Familiehulp	I-Mens	CSD	ASD	OCMW X	OCMW Y
Gezinszorg					
5,40 €	5,40	1,49 €	/	1,88 €	1,88 €
Evt 10 tot 25% korting omwille van hoge woonkost; Incl -0,65 € afkappunten BelRAI screener (BRS)	-0.90 vanaf 2e jaar hulp (vanwege belrai)	+0,39 € verplaatsing ; En temps normal, on ne tient compte que de l'ARR, pas de l'AI. N'ayant pas le prix de chacun, le calcul a été fait avec les deux.	Je ne sais pas calculer car le montant d'intégration n'est pas noté et nous ne pouvons pas le compter	Attest ter erkenning van de handicap is noodzakelijk	
Poetshulp					
8,17 €	8,79€	1,49 €	/	Geen poetshulp In principe idem tarief	1,88 €

Analyse

- In de casus is bij de berekening door de Cocof diensten verwarring ontstaan omwille van de samenvoeging van de inkomensvervangende en integratietegemoetkoming terwijl de integratietegemoetkoming - in tegenstelling tot de Vlaamse regelgeving - niet als inkomen wordt meegerekend. Dit hebben we over het hoofd gezien bij het opstellen van de casus.
- Het goedkoopste tarief voor gezinszorg vinden we bij Cocof (1,49 €) , een vergelijkbaar tarief bij OCMW (1,88 €), terwijl de Vlaamse gezinszorg 3 maal duurder is (5,40 €);
- Voor poetshulp is het bijna 6 keer duurder (8,79 €). Weliswaar kan een afwijking worden toegekend omwille van hoge huurlast, en wordt bij langdurige zorg vanaf 2^{de} jaar de bijdrage verlaagd met 0,90 € omwille van zwaar zorgbehoevendheid.

Casus 4: Man, 73 j. - Gehuwd - Zwaar zorgbehoevend BEL-BelRAI* / handicap +70% - Man: pensioen 1.120/m; Vrouw: geen - Huurinkomsten: 13.750 /j (deel van het woonhuis) - Zorgbudget: 130€/maand - KI eigen woning:1.112 (1/3 verdiepingen wordt verhuurd) - Te betalen belasting: 2.837€

VG		Cocof		GGC	
Familiehulp	I-Mens	CSD	ASD	OCMW X	OCMW Y
Gezinszorg					
4,14 €	4,14 €	1,12 €	2,03 €	1,24 €	7,98 €
• Incl -0,65 € omwille van afkappunt BRS	-0.90 vanaf 2e jaar hulp (vanwege Belrai)	+ 0,28 € verplaatsing	.		
Poetshulp					
6,29 €	6,21 €	1,12 €	2,03 €	Geen poetshulp In principe idem tarief	7,98 €
		+ 0,28 € verplaatsing			

Analyse

- Deze casus levert het laagste tarief voor een uur gezinszorg op, zowel bij diensten VG (3,70 €) als Cocof (1,12 €). Het verschil tussen het hoogste (VG, 4,01 €) en laagste (Cocof, 1,12 €) tarief is tevens het kleinste, zij het nog steeds bijna 3 € per uur.
- De berekening van OCMW Y roept vragen op gezien het hoge uurtarief in tegenstelling tot dat van de andere diensten. Er werd navraag gedaan voor verklaring of herziening, maar er kwam (nog) geen reactie.

Casus 5: Vrouw, 64 j. – Gehuwd - Inwonend Volwassen kind - Zwaar zorgbehoevend BEL-BelRAI* / handicap +70% - inkomsten: vrouw: geen ; Man: pensioen 19.500/j ; Kind: 15.000/j - Extra medische kosten: 1.500/j					
VG		Cocof		GGC	
Familiehulp	I-Mens	CSD	ASD	OCMW X	OCMW Y
Gezinszorg					
5,61 €	5,61€	?	2,85 €	3,99 €	3,99
Incl - 0,65 € afkappunten BRS	Incl - 0,65 € afkappunten BRS; ; -0.90 vanaf 2e jaar				inwonende kinderen : 1/3 van loon aftrekbaar
Poetshulp					
8,45 €	9,75 €	?	2,85 €	Geen poetshulp In principe idem tarief	3,99 €
	= max tarief; inkomen kind meegerekend want hele huis wordt gepoetst				

Analyse

- De casus lijkt eenduidig, weliswaar met ? voor CSD, wellicht zagen ze deze casus over het hoofd. Er werd alsnog gevraagd om de berekening te maken maar er kwam (nog) geen reactie.)
- Vlaamse gezinszorg is ook hier weer (aanzienlijk) duurder dan de diensten van GGC en Cocof.

Casus 6: Man, 76 j. Gehuwd - Inwonende broer - Echtgenote verblijft in een woonzorgcentrum – Inkomsten: Man: pensioen 14.150/j ; Vrouw : pensioen 11.125/j ; Broer: pensioen 16.250/j - Eigenaar KI: 2.875; Kost verblijf WZC: 2.000 €/maand					
VG		Cocof		GGC	
Familiehulp	I-Mens	CSD	ASD	OCMW X	OCMW Y
Gezinszorg					
12,20 €	12,20 €	2,69 €	9,39 €	8,68 €	3,82 €
Evt korting 10 – 25% omwille van klant met hoge bijdrage	als broer ook hulp; 5,30 € (als broer geen hulp)	+ 0,67 € verplaatsing			echtgeno(o)t(e) : 100% van de loon aftrekbaar
Poetshulp					
13 €	9,75 €	2,69 €	9,39 €	Geen poetshulp In principe idem tarief	3,82 €
16,47 € maar aftopping tot 13 € = afwijking volgens afwijkingkader	= max tarief; inkomen broer meegerekend want hele huis wordt gepoetst	+ 0,67 € verplaatsing			

Analyse :

- Deze casus geeft opmerkelijke verschillen, zowel tussen diensten van verschillende overheden als diensten binnen een erkennende overheid. De situatie van de broer en echtgenote lijken hier voor interpretatieverschillen te zorgen. Ook hiervoor werd naar mogelijke verklaring gevraagd maar (nog) geen reactie.
- Hoe dan ook is de Vlaamse gezinszorg ook hier weer de duurste.
- Voor poetshulp hebben de Vlaamse diensten een eigen berekening, met een plafond dat in deze situatie bereikt wordt en bij I-mens lager uitvalt dan een uur gezinszorg waar geen plafonnering geldt.

Casus 7: Man, 47 j. - Gehuwd - 5 kinderen ten laste - Arbeidsongeschikt - Man: Uitkering 18.000/j ; Vrouw : inkomen 19.500/j - Huur: 875/m					
VG		Cocof		GGC	
Familiehulp	I-Mens	CSD	ASD	OCMW X	OCMW Y
Gezinszorg					
11,46 €	11,46 €	4,50 €	4,50 €	4,15€	5,02 €
		+ 1,12 € verplaatsing		attest ter erkenning van de invaliditeit is noodzakelijk	
Poetshulp					
13 € max	9,75 €	4,50 €	4,50 €	Geen poetshulp In principe idem tarief	5,02 €
15,47 € maar aftopping tot 13 €	= max tarief	+ 1,12 € verplaatsing			

Analyse

- Deze casus geeft eenduidige berekeningen maar een zeer groot prijsverschil tussen Vlaamse diensten enerzijds en deze van GGC en Cocof anderzijds.
- De Vlaamse dienst is 2,5 keer duurder (11,46€ t.o. 4,15€ bij OCMW Y en 4,50€ bij Cocof) , een gebruiker moet er 6 tot 7 € meer betalen per uur gezinszorg.

Casus 8: Vrouw, 73 - Samenwonend met partner - Zwaar zorgbehoevend BEL-BelRAI* / handicap +70% - Inkomsten: Vrouw: pensioen 18.000/j; Man: pensioen : 31.200/j – Lasten: Eigenaar KI: 975 - Medische kosten: 2.000 - Persoonlijke hulp (dienstencheques): 2.000/j					
VG		Cocof		GGC	
Familiehulp	I-Mens	CSD	ASD	OCMW X	OCMW Y
Gezinszorg					
16,21 €	16,21 €	9,39 €		8,68 €	8,68 €
Incl -0,65 € omwille van BRS	Incl -0,65 euro vanwege BRS; -0.90 vanaf 2e jaar	+ 2,35€ verplaatsing		attest ter erkenning van de handicap is noodzakelijk	
Poetshulp					
13 €	9,75€	9,39 €		Geen poetshulp In principe idem tarief	8,68 €
22,21 € maar aftopping tot 13 €	= max tarief	+ 2,35€ verplaatsing			

Analyse

- In deze casus wordt gezinszorg verleend aan een koppel met beiden een pensioeninkomen. Dit is de duurste casus wat Vlaamse gezinszorg betreft. Deze dame dient 16,21€ te betalen per uur gezinszorg. Ook bij GGC en Cocof wordt het hoogste tarief aangerekend dat evenwel geplafonneerd is tot resp. 8,68€ en 9,39€. Een verklaring voor het hoge uurtarief bij de

Vlaamse diensten ligt in de cumul van beide inkomens. In de praktijk blijken weinig bereid of in staat om dergelijke hoge bedragen te betalen.

- De Vlaamse gezinszorg is 2 x duurder, met een prijsverschil van ongeveer 8 € per uur t.o.v. een GGC dienst.
- De prijs voor poetshulp van VG diensten valt lager uit dat van gezinszorg omwille van het bereikte maximumtarief.

Casus 9: Vrouw, 29j + pasgeboren kind - Samenwonend met partner – Zelfredzaam - Enkel kraamzorg – postnataal - Vrouw: inkomen 2.000 €/m - Man: inkomen 1.800 €/m (Kraamhulp)					
VG		Cocof		GGC	
Familiehulp	I-Mens	CSD		OCMW X	OCMW Y
Gezinszorg					
9,5 €	9,90 €			8,68 €	8,68 €
= max tarief	= max tarief kraamzorg				
Poetshulp					
9,5 €	9,75 €			Geen poetshulp In principe idem tarief	8,68 €
= max tarief	= max tarief				

Analyse

- In deze casus wordt kraamhulp aangeboden bij een jonge moeder en haar baby. Het lijkt erop dat de Cocof diensten hiervoor geen aanbod hebben, al kregen we van één dienst hierop geen antwoord.
- Voor kraamzorg geldt bij de Vlaamse diensten wel een maximum tarief dat in deze casus van toepassing is. Ook voor de GGC diensten werd het plafond bereikt. De prijsverschillen tussen VG en GGC diensten zijn in deze situatie beperkt.

3 Vaststellingen en conclusies

3.1 Algemene situatie gezinszorg in Brussel

- Brusselse ouderen doen minder dan hun leeftijdsgenoten in Vlaanderen beroep op thuiszorg. Brussel hinkt achterop als het gaat om aanbod aan gezinszorg. Het totaal aantal gerealiseerde uren gezinszorg (VG + Cocof + GGC) bedraagt minder dan de helft van de hypothetische programmatie (extrapolatie Vlaamse programmatie), ondanks een stijging van het urencontingent bij de drie overheden in de afgelopen jaren. (zie details tabel 2 p.3)
- De Vlaamse regelgeving dateert van 1991 en is niet meer aangepast aan de situatie van 2-verdieners. De cumul van inkomens / pensioenen leidt soms tot hoge tarieven die mensen niet altijd bereid of in staat zijn te betalen waardoor ze er geen beroep op doen. Dit geldt zowel voor gezinszorg als poets hulp en doet vragen rijzen aangaande de toegankelijkheid van thuiszorg. Het speelt ook in het nadeel van (jonge) gezinnen met ondersteuningsnoden waar vaak kosten voor kinderopvang of studiekosten het gezinsbudget bijkomend belasten.
- De prijsberekening is erg complex, en dit binnen elk regelgevend kader waarvan de basisredenering dezelfde is: prijs volgens inkomen en gezinssamenstelling. Hoewel elke overheid hiermee een eenduidige prijssetting beoogt waarbij eenzelfde situatie tot een zelfde berekening leidt, blijkt dit in de praktijk niet het geval. Fouten en misinterpretaties leiden tot verschillen en bemoeilijken de transparantie. De prijsverschillen tussen diensten onderling zijn weinig klantvriendelijk, zetten de deur open voor shoppinggedrag en is nadelig voor personeelsinzet en financieel beleid van de organisaties.

3.2 Werkcontext Vlaamse erkende diensten

- Het werkgebied van de Vlaamse diensten beslaat het gehele grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met een sterkere aanwezigheid in de gemeenten op het Noordwesten. Niettemin wordt gezinszorg verleend bij cliënten in alle 19 Brusselse gemeenten. Dergelijk uitgestrekt gebied bedienen met een beperkte equipes heeft zware implicaties op vlak van verplaatsingen, leidt tot verloren uren maar bemoeilijkt ook de lokale inbedding een buurtgerichte werking die nochtans van de diensten verwacht wordt.
- De diensten voor gezinszorg hebben het moeilijk om medewerkers te rekruteren, steeds vaker raken vacatures niet ingevuld en de omkadering en begeleiden van nieuwe medewerkers met een diversiteit aan talen, culturen en achtergronden en scholingsgraad vraagt meer tijd, coaching en aandacht.
- De omstandigheden waarin gezinszorg wordt verleend zijn vaak precair: alleenstaanden zonder netwerk, onaangepaste huisvesting, preciaire financiële situatie, taal- en cultuurbarrières,..... Het vraagt meer inspanningen van de diensten om een clientrelatie op te bouwen en te behouden. Een lager aantal verzilverde dossiers en een hogere cliëntenlast in vergelijking met Vlaanderen / Vlaams Brabant zijn hiervan indicaties.
- In functie van meer bekendheid en samenwerking zouden de Vlaamse diensten zich moeten inschakelen, niet enkel in het netwerk van de Nederlandstalige partners, maar ook in de bicommunautaire netwerken en hervorming van de eerstelijnszorg in Brussel; Tijd en mankracht hiertoe ontbreekt echter.

3.3 Prijsvergelijking VG – Cocof – VG op basis van casussen

- Afgaande op de prijsberekening van de casussen kunnen we stellen de Vlaamse gezinszorg zich onmiskenbaar in een nadelige concurrentiële positie t.a.v. collega organisaties bij GGC of Cocof. De gebruiker betaalt in alle situaties - behoudens 1 casus - meer voor gezinszorg en poetshulp bij een Vlaams erkende dienst.
- De minimumbijdrage voor een uur gezinszorg bedraagt 0,25€ bij GGC, 1,12 € bij Cocof en 4,14 € bij Vlaamse dienst. De maximumbijdrage is 8,68 bij GGC, 9,39€ bij Cocof en 16,21 €/uur bij de Vlaamse diensten.
- Ondanks een minimumtarief van 0,54€ voor de Vlaamse gezinszorg komt geen enkele casus in de buurt hiervan, daar waar diensten van GGC en Cocof in meerdere situaties minder dan 2€ uurtarief aanrekenen.
- De Vlaamse gezinszorg is van 1,14 tot 32 keer duurder dan de goedkoopste (Cocof of GGC) dienst. Poetshulp is in casus 2 zelfs 44 keer duurder.
- Eenzelfde gebruiker die aanklopt bij een Vlaams dienst betaalt per uur minstens 1 euro meer per uur gezinszorg of poetshulp. Het verschil loopt op tot bijna 11 euro voor een uur (casus 6).

Tabel: Verschil per casus tussen duurste en goedkoopste uurtarief; VG – COCOF - GGC

Gezinszorg	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9
duurste	€ 6,26	€ 8,17	€ 5,50	€ 7,98 €	€ 5,61	€ 12,20	€ 11,46	€ 16,21	€ 9,90
goedkoopste	€ 1,49	€ 0,25	€ 1,49	€ 1,12	€ 2,85	€ 2,69	€ 4,15	€ 8,68	€ 8,68
verschil €/uur	€ 4,77	€ 7,92	€ 4,01	€ 2,89	€ 2,76	€ 10,99	€ 7,31	€ 7,93	€ 1,22
x duurder	4,20	32,68	3,69	3,58	1,97	5,09	2,76	1,91	1,14
Poetshulp									
duurste	€ 8,45	€ 11,03	€ 8,17	€ 7,98 €	€ 9,75	€ 13,00	€ 13,00	€ 13,00	€ 9,75
goedkoopste	€ 1,49	€ 0,25	€ 1,49	€ 1,12	€ 2,85	€ 2,69	€ 4,50	€ 8,69	€ 8,68
verschil €/uur	€ 6,96	€ 10,78	€ 6,68	€ 5,17	€ 6,90	€ 10,31	€ 8,50	€ 4,31	€ 1,07
x duurder	5,67	44,12	5,48	5,62	3,42	4,83	2,89	1,50	1,12

- In onderstaande grafiek geven we de spreiding aan tussen het hoogste en laagste uurtarief voor gezinszorg uit alle voorgelegde casussen samen. We maken daarbij ook een vergelijking met de situatie in 2011. De prijsvork van de Vlaamse diensten varieerde in 2011 tussen 3,31€ en 14,21€. In 2021 stegen het minimum en maximum prijzen naar resp. 4,14€ en 16,21€. Ook bij Cocof noteren we een stijging van het minimum en maximum aangerekende tarief. Het minimum tarief bij GGC bedraagt in 2021 nog steeds 0,25€/uur. De gemeenschappelijk prijsvork van 2021 situeert zich tussen 4,14 en 8,68€.



4 Bijlage: Overzicht gezinszorg VG – GGC- COCOF aanbod en parameters tariefbepaling

4.1 Diensten gezinszorg van de Vlaamse Gemeenschap

4.1.1 Urencontingent en aanbieders in Brussel

[Urencontingent gezinszorg \(zorg-en-gezondheid.be\)](http://zorg-en-gezondheid.be) [UC22-MB.pdf](#) en [UC22-MB-bijlage.pdf](#)

	Urencontingent 2022 Brussel	% op totaal Brussel
FAMILIEHULP	118.273	57,8%
I-MENS	73.355	35,8%
Andere thuiszorgdiensten	12.954	6,3%
TOTAAL 2022	204.582	100%
Totaal 2011	134.296	
Evolutie 2011 - 2022	+ 52%	

4.1.2 Tarifiering

[Ministerieel besluit tot vaststelling van het bijdragesysteem voor de gebruiker van gezinszorg \(vlaanderen.be\) en ZG WZ TZ-GZ06 \(Berekening van de gebruikersbijdrage na het sociaal onderzoek\).docx \(live.com\)](#)

Gezinszorg (oa kraamzorg)

- Acute zorg (max 14 dagen) = forfaitair
 - o vast tarief 7,58 €/uur
 - o indien verhoogde tegemoetkoming: 4,55€/u
- (Voortgezette) gezinszorg (na 14 dagen): berekening/codebepaling adhv 5 parameters:
 - o Inkomsten gebruiker + inwonende generatiegenoot
 - beroepsinkomsten
 - roerende inkomsten
 - onroerende inkomsten – KI bij verhuur
 - sociale uitkeringen - vervangingsinkomens
 - andere
 - niet: wettelijke gezinsbijslagen, studiebeurzen
 - o Aftrekbare lasten gebruiker (facultatief)
 - uitzonderlijke (para)medische kosten
 - o Gezinssamenstelling
 - o BEL-score (- 0,65€ vanaf BELscore>35 of equivalent BelRAI)
 - o Duur van de hulpverlening: (- 0,25€ vanaf 1 jaar hulp en positieve BRS)
 - o Intensiteit: (- 35€ verplichte korting als meer dan 60u hulp/maand en pos. BRS)
- Afwijking mogelijk via gemotiveerd verslag

Poetshulp

- Geen algemeen geldend systeem , wordt berekend per dienst

4.2 Aides à domicile et aides ménagères – COCOF

4.2.1 Urencontingent en aanbieders in Brussel

	Werkgebied	Urencontingent 2021
AIDE FAMILIALE	Regio Brussel	199.349
CENTRALE DE SOINS & SERVICES À DOMICILE (Cosedi)	Regio Brussel	317.672
CENTRE FAMILIAL DE BRUXELLES	Regio Brussel	273.127
À VOS CÔTÉS 1030	Schaarbeek	69.560
MAISON DE LA FAMILLE	St-Joost	24.706
S.A.D. KOEKELBERG	Koekelberg	22.480
VIVRE CHEZ SOI - WATERMAEL-BOITSFORT	Watermaal-Bosvoorde	35.915
Totaal 2021 (= 2022 en 2023)		942.809
Totaal 2011		864.404

4.2.2 Calcul contribution bénéficiaire

Arrêté d'application du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé - <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2009/06/04/2009031410/justel#LNK0022>

Parameters tariefbepaling gezinszorg en poetshulp (geen onderscheid)

- Code de base suivant la composition du ménage:
 - Code 1: personne isolée
 - Code 2: ménage ou personne handicapée reconnue à + 66%
 - Code 3 : personne handicapée avec enfant(s) à charge
- Augmentation par personne à charge
 - Personnes membres du ménage sans ressources propres
 - Enfants à naître
 - Personnes handicapées < 25 ans = 2 x
- Calcul revenus du ménage
 - Revenus personne aidée + 1/3 revenus autres personnes du ménage
 - Aide collective maison communautaire/ habitat accompagné : moyenne des revenus
 - Considéré comme revenus :
 - Tous revenus net imposables
 - 60% rentes viagères / loyer
 - Exclus; allocations (étude, intégration, familiale...), RC maison habité par propriétaire, pensions alimentaires pour enfants
 - Charges déductibles (cumulatif):
 - Impôts personnes physiques
 - Cotisation sociale indépendants
 - % pensions alimentaires payées
 - Frais relatifs à la santé / handicap
 - 50% loyer & charges locatives/ hypothécaires (si + 30% du revenu)

4.3 Thuishulp Gemeenschappelijk Gemeenschapscommissie

4.3.1 Urencontingent en aanbieders

<https://www.irispedia.brussels/wp-content/uploads/MB-AM-28.01.2021-Tabel-Tableau-art.1%C2%A72.pdf>

Dienst	Werkgebied	Urencontingent gezinshulp 2021
OCMW ANDERLECHT	ANDERLECHT	16.093
OCMW BRUSSEL	BRUXELLES	22.000
OCMW ELSENE	ELSENE	27.864
OCMW ETTERBEEK	ETTERBEEK	11.264
OCMW EVERE	EVERE	15.495
OCMW GANSHOREN	GANSHOREN	20.600
OCMW JETTE	JETTE	16.003
OCMW OUDERGEM	OUDEGHEM	8.300
OCMW SINT-AGATHA-BERCHEM	SINT-AGATHA-BERCHEM	9.870
OCMW SINT-GILLIS	SINT-GILLIS	4.691
OCMW SINT-JANS-MOLENBEEK	SINT-JANS-MOLENBEEK	20.473
OCMW SINT-LAMBRECHTS-WOLUWE	SINT-LAMBRECHTS-WOLUWE	38.000
OCMW SINT-PIETERS-WOLUWE	SINT-PIETERS-WOLUWE	6.736
OCMW UKKEL	UKKEL	24.653
OCMW VORST	VORST	16.844
DIENST VOOR HULP AAN BRUSSELSE SENIOREN	BRUSSEL-Stad	44.853
Thuiszorg Brussel	Brussel-Regio	8.677
TOTAAL 2021		312.416
Totaal 2011		265.400

4.3.2 Tarifiering (sinds november 2022)

<https://www.irispare.brussels/nl/download/omzendbrief-betreffende-vernieuwde-tarieven-voor-begunstigden-van-de-thuishulp-vanaf-1-november-2022/>

Parameters tariefbepaling gezinszorg en poetshulp (geen onderscheid)

De prijs van de thuiszorg hangt af van de gezinssamenstelling en -inkomsten van de gebruiker. De tarieven variëren tussen 0,25 € en 8,68 € per uur

- Toekenning code ifv gezinssamenstelling:
 - Opbouw vanuit basiscode:
 - 1) voor alleenstaande of samenwonend met volwassene niet-partner ten laste;

- 2) voor alleenstaande met kind ten laste, samenwonend met partner, samenwonend met volwassene niet ten laste
- Verhoging ifv:
 - Aantal personen ten laste
 - Handicap
 - Berekening beschikbaar inkomen
 - Effectief inkomen begunstigde + samenwonenden
 - Beroepsinkomen
 - Onroerende inkomsten: KI indien niet eigen woning
 - Sociale uitkeringen, bvb leefloon
 - Niet: spaargelden, gezinsbijslagen, toelagen,...
 - Aftrekbare lasten:
 - Kosten (para)medische consultaties en behandelingen
 - Aankoop geneesmiddelen
 - Hulpmiddelen, kosten aangepast vervoer
 - Vergoeding ondersteunende diensten, persoonlijk assistent, huishoudhulp,..; andere dan door erkende dienst thuishulp ifv gezondheid (ter discussie, cfr gesprek Iriscare)
 - ⇒ Berekening adhv van code gezinssamenstelling + beschikbaar inkomen, tenzij:
 - Weigering inzage inkomen => automatisch hoogste tarief (8,68€/uur)
 - Indien thuiszorg ten laste van OCMW => automatisch laagste tarief (0,25€/u)
 - Uitzonderlijk afwijking mogelijk, 0,25€ = absoluut minimum