

INSPECTIE

DE INSPECTIE VOLGT DE ONTWIKKELINGEN IN SECTOR EN SAMENLEVING:
“HET WELZIJN VAN DE PATIËNT EN DE CLIËNT IS ONZE GROOTSTE BEKOMMERNIS.”



De zussen Godelieve en Rosa wonen samen in De Plataan en zorgen voor elkaar.

OP PAD MET DE INSPECTEURS

OPVANG LEREN VERBETEREN

INSPECTIE IN DE PRAKTIJK KINDEROPVANG EN WOON- EN ZORGCENTRA: VROEG OF LAAT KOMT IEDEREEN ERMEE IN AANRAKING. EN ALS JE DAN TOCH ERGENS ANDERS DAN THUIS MOET VERBLIJVEN, DAN LIEFST IN DE BESTE OMSTANDIGHEDEN. LEEN GOOSSENS EN GEERT VELGHE INSPECTEREN EN CONTROLEREN OF DE ZORG VOOR DE JONGSTEN EN OUDSTEN VOLDOET AAN DE NORMEN.

TEKST LIESBETH VAN BRAECKEL | FOTO'S BOB VAN MOL EN JAN LOCUS

Vandaag staat woon- en zorgcentrum De Plataan in Izegem op het programma van inspecteur Leen Goossens. De dag start in de vergaderzaal met directeur Danny De Moor. Aan beide kanten van de tafel worden paperassen opgediept: opnamedossiers, uurroosters, personeelslijsten, reglementen, overeenkomsten en zelfs bouwplannen. Leen Goossens is van alle markten thuis. Danny vertelt Leen over de nakende verhuisplannen van het nabijgelegen Ten Bos. De Plataan krijgt een nieuwe

vleugel en de bewoners van Ten Bos zullen begin volgend jaar naar De Plataan verhuizen. Leen controleert of de kamers voldoende groot zijn en bestudeert de indeling van het nieuwe deel van het gebouw. Op de personeelslijst controleert ze de verhouding tussen verzorgenden en verpleegkundigen. Op de bewonerslijst zoekt ze op wie jonger is dan 65 jaar. Vervolgens bezoeken we een van de vier afdelingen van De Plataan, die vernoemd zijn naar bekende

schilders. Picasso komt als eerste aan de beurt. Hier verblijven bewoners die nog vrij zelfstandig kunnen leven. In de gemeenschappelijke ruimte is het rustig, veel bewoners zitten in hun kamer en eten daar ook. Leen doet een steekproef bij de medicatiedoosjes die klaarstaan. Bevatten de doosjes de juiste hoeveelheid pillen? De inspectrice vraagt een paar zorgdossiers op. Ze controleert of alles correct is ingevuld: welke zorgen de bewoner nodig heeft, op welke dag hij in bad gaat. Ze maakt de hoofdverpleegkundige ook attent op de nieuwe normen rond de autonomie van de bewoners. In het zorgdossier moet ook goed genoteerd worden wat de persoon in kwestie nog zelf kan.

“HET KAN NIET VEEL BETER ZIJN”

Wanneer we een paar bewoners in hun kamer bezoeken, horen we geen klachten. “Het kan niet veel beter zijn”, zegt de 94-jarige Julienne terwijl ze haar boek weglegt. “Ik heb vanmorgen lekker ontbeten, nu zit ik wat te lezen, meer heb ik niet nodig.” Door de intercom op haar kamer klinkt om 9.45 uur de melding: “De soep is klaar, de soep is klaar.” De zussen Godelieve en Rosa wandelen hand in hand door de gang naar de eetkamer.

WIE INSPECTEERT DE INSPECTEURS?

Inspectie WVG wil niet enkel de zorginstellingen evalueren, maar ontvangt ook graag feedback op haar aanpak. De bezochte instellingen krijgen achteraf een vragenlijst toegestuurd waarin wordt gepeild naar het imago van de inspecteurs, de tevredenheid van hun klanten en het vertrouwen in de resultaten van het inspectieteam. Christine Tresignie van Significant begeleidt de klantenbevragingen die anoniem verwerkt worden. Ze vat lof en kritiek bondig samen: “Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat informatie vaak de achilleshiel is van een organisatie, zo ook bij de inspecties. De informatieverstrekking is vandaag niet slecht, maar ze kan altijd beter. Een audit is iets wat je als zorginstelling moet ondergaan. Hoe beter je weet waar je aan toe bent, hoe beter je het gebeuren kan plaats en hoe groter je betrokkenheid. Een geïnformeerde klant is een tevreden klant, dus blijft die informatieverstrekking een aandachtspunt. Tegelijk blijkt meer dan de helft van de klanten uitgesproken tevreden over de aanpak van de inspecteurs. Die zijn beleefd, komen betrouwbaar over en slagen er blijkbaar in de mensen tijdens de audit op hun gemak te stellen. Verder heerst er een groot vertrouwen. Dat is belangrijk, want vertrouwen vormt de basis van je werking. Hoe groter het vertrouwen, hoe zinvoller de audit en de evaluatie, en hoe groter ook het wederzijds begrip voor elkaars sterktes en werkpunten.” (GG)

De ene helpt de andere bij het eten van de soep. Samen hebben ze twee kamers, waarvan ze er eentje ingericht hebben als slaapkamer, en de andere als leefruimte. Hoe mooi het tafereel van de voor elkaar zorgende zussen ook is, Leen laat zich niet afleiden van de kern van de zaak. Door twee bedden in een kamer te plaatsen, is de noodknop minder goed bereikbaar. Daar zal de voorziening werk van moeten maken.

VROEGER KREGEN WOON- EN ZORGCENTRA EEN ERKENNING VAN MINSTENS TWEE TOT TIEN JAAR DIE TELKENS VERLENGD KON WORDEN. IN HET NIEUWE SYSTEEM IS VOOR ALLE WOONZORGCENTRA EEN ERKENNING VAN ONBEPAALEDE DUUR MOGELIJK.



Voor inspectrice Leen Goossens komt bij een inspectie het welzijn van de bewoners op de eerste plaats.

De vleugel Van Gogh is een gesloten afdeling waar dementerende bewoners verblijven. Hier heeft Leen extra aandacht voor fixatie, het inperken van de bewegingsvrijheid van de bewoners. Volgens afdelingsverantwoordelijke Rita hebben ze dit de laatste maanden flink kunnen afbouwen. Slechts bij één bewoner wordt dit nog toegepast, in samenspraak met de familie. Speciale verpleegdekens op de bedden hebben een groot deel van de fixatiemiddelen kunnen vervangen. “Ze zijn voor de verzorgende aangenamer om mee te werken en zijn beter voor de bewoner én de familie”, vindt Rita. Vanzelfsprekend wordt ook de manier van sluiten van de deuren goed geïnspecteerd. “Nu gebeurt dit nog met een

codesysteem,” legt Danny uit, “maar in de toekomst willen we werken met een detectiesysteem. Dan krijgen bewoners een polsbandje dat meldt als ze zich naar een zone begeven waar ze niet mogen komen.” Als Leen aan Rita vraagt of de krulspelden van een bewoonster niet pijn doen als ze neerligt, blijkt nog maar eens dat het welzijn van de bewoners bij haar inspectie op de eerste plaats staat. Vroeger kregen woon- en zorgcentra een erkenning

OOK DE NOODPLANNEN WORDEN DOORGENOMEN. WAT DOE JE ALS ER PLOTS EEN KINDJE VERDWENEN IS? WAT ALS EEN KINDJE EEN ZWARE VAL MAAKT?

van minstens twee tot tien jaar die telkens verlengd kon worden. In het nieuwe systeem zullen alle woonzorgcentra een erkenning van onbepaalde duur krijgen. Leen kan tijdens de lange en grondige inspectie in De Plataan geen fundamentele problemen vaststellen. De Plataan is het eerste woonzorgcentrum dat wordt geïnspecteerd aan de hand van de nieuwe normen en zal een van de eerste zijn die een erkenning van onbepaalde duur krijgen.

HET SLOEBERHUIS

Maaïke en Myriam leerden elkaar kennen via de dienst voor onthaalouders van de KAV. Beiden hadden ze ervaring met kinderopvang thuis, maar ze vonden dat soms belastend voor hun gezin. Toen bleek dat ze beiden op zoek waren naar een andere vorm van opvang, besloten ze samen te ondernemen. Ze knapten een rijhuis op en baten

sinds begin januari een eigen zelfstandig kinderdagverblijf uit: Het Sloeberhuis. Geert Velghe is inspecteur van dienst die de eerste inspectie komt uitvoeren. Dat houdt in dat de speel- en slaapruintes opgemeten worden om te kijken of ze voldoende groot zijn voor het aantal

BUDGET ONDER CONTROLE?

Personen met een handicap die niet in een zorgvoorziening verblijven, kunnen zelf zorg ‘inkopen’. Sinds 2001 kunnen ze die zorg betalen met een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB). Jaarlijks wordt op basis van urgentiecodes berekend wie ervoor in aanmerking komt.

Veerle De Greef zorgt voor de inspectie van de PAB's. Haar job ziet er iets anders uit dan die van haar collega's die voorzieningen inspecteren: zij controleert wat elke budgethouder persoonlijk doet met het toegewezen budget. “PAB-houders mogen zelf kiezen op welke manier ze hun budget besteden. Ze kunnen er het loon van een assistent mee betalen, verzorging, een tuinman, dienstencheques voor huishoudhulp of uitstapjes met een begeleider”, legt De Greef uit. “De grootste kost is meestal het loon van de assistent. Daarnaast zijn er nog directe kosten die met de tewerkstelling van de assistent te maken hebben, zoals de kosten van het sociaal secretariaat en een arbeidsongevallenverzekering. De indirecte kosten, zoals bioscoopkaartje van de begeleider die mee naar de film gaat, mogen maximaal 5% van het totale budget bedragen.”

Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) controleert de kostenstaten en gaat na welke kostenposten aanvaard worden en welke niet. De inspecteurs van Inspectie WVG gaan verder. Zij controleren de bewijzen van de kosten aan de hand van rekeninguittreksels. Meestal is er ook een gesprek met de assistent(en). Samen met de info van de budgethouders krijgt men zo een totaalbeeld van deze toch wel specifieke hulpvorm. Vinden de budgethouders het niet vervelend als een inspectrice hun doen en laten komt controleren? De Greef: “Nee, niet echt. Ze weten ook dat we het hen laten weten als ze zelf fouten in hun nadeel maken. Sommigen hebben problemen om hun budget onder controle te houden door nonchalance of onwetendheid. Het is dan zaak om hen zo snel mogelijk door te verwijzen naar iemand die hen daarbij kan helpen. Zorgconsulenten werken voor een voorziening of voor een budgethoudersvereniging. Zij weten wat kan en mag met een PAB. Zo kunnen ze budgethouders helpen met de opmaak van hun kostenstaten. De controle is strikt, maar daar hebben ze geen probleem mee. Ze weten dat het in hun belang is om misbruiken op te sporen. Op die manier komt het geld terecht bij wie er recht op heeft.” (LVB)



Geert Velghe: “Wij komen niet alleen om te inspecteren. Als je vragen hebt, kan je daarmee ook bij ons terecht. Niet dat we over alles advies geven, maar we proberen wel de inhoud en de bedoeling van een bepaalde norm toe te lichten.”

opgevangen kindjes. Myriam en Maaïke zouden graag twintig kindjes opvangen, maar uit de eerste opmetingen blijkt dat de speelruimtes wat te klein uitvallen. Daarop meldt Myriam dat boven nog een kleine ruimte met bureautjes voorzien is voor kinderen die na school hun huiswerk komen maken in de opvang. Maar de verdieping komt later aan bod.

Eerst komt het papierwerk op tafel. Verschillende verplichte documenten worden gecontroleerd. De attesten van levensreddend handelen bij kinderen worden getoond. Op de aanwezigheidslijsten wordt duidelijk hoeveel kindjes er tegelijk aanwezig zijn en hoe oud ze zijn. Elk kind heeft een inlichtingenfiche waarop zeker de contactgegevens van de ouders en de huisarts moeten worden vermeld. Op sommige fiches vindt Geert geen nummer van een huisarts. Myriam legt uit waarom: "Sommige kindjes wonen niet in onze gemeente. Ze hebben dus geen huisarts in de buurt. Daarom werken we ook samen met een vaste huisarts voor kindjes die niet van hier zijn."

Dat mag van Geert. Ook de noodplannen worden doorgenomen. Wat doe je als er plots een kindje verdwenen is? Wat als een kindje een zware val maakt? De uitgeschreven procedures en de lijst noodnummers zien er al vrij goed uit. Geert zegt dat de stap 'Kind en Gezin verwittigen' er nog aan moet worden toegevoegd.

VRAAG EN ANTWOORD

Inspecteurs komen niet alleen om te inspecteren. Je kan bij hen ook met je vragen terecht. "We zijn niet tevreden over onze babyfoons", zegt Myriam. "Kan je ons geen goed videobewakingssysteem aanraden?" Geert geeft aan waar ze zich daarover kan informeren, maar benadrukt tegelijk het belang van zelf naar de kindjes te gaan kijken: "Een videobewakingssysteem is een hulp, maar is niet zaligmakend. Je kan nooit de hele kamer in het oog houden en je kan niet altijd horen welk kindje welk geluid maakt." Maaïke wil dan weer weten of ze wel citrusvruchten in de fruitpap mag mengen. Ze hoorde dat het afgeraden werd om dat in kinderdagverblijven te doen, wegens allergieën, maar was daar als onthaalouder nooit van op de hoogte gebracht. Geert heeft er niet meteen een antwoord op, maar belooft het na te vragen bij zijn collega's. Hij verwijst ook naar de infobrochures van Kind en Gezin over voeding. Boven vinden we drie nette slaapkamertjes en een hal met twee bureautjes. Ook hier neemt Geert nauwkeurig de maten. Na wat berekeningen komt hij tot de conclusie dat het huis geschikt is voor de opvang van maximaal achttien kindjes. Myriam heeft hier geen probleem mee, ze wist zelf niet

precies hoe dit berekend moest worden. Bij een laatste rondje door het huis vraagt Geert nog hoe Myriam en Maaïke wiegendood voorkomen en wat hun beleid rond zieke kindjes en medicatie is. Hij wil ook weten of de hekjes tussen de speelruimte en de keuken gesloten zijn tijdens het koken, en of de poetsproducten wel buiten het bereik van grijpgrage kinderhandjes staan. De antwoorden zijn bevredigend.



Na de berekeningen komt inspecteur Geert Velghe tot de conclusie dat het huis geschikt is voor de opvang van achttien kindjes.

We nemen een kijkje in de tuin. Die ziet er goed uit, ware het niet dat er nog geen veilige afscheiding staat tussen de tuin van Het Sloeberhuis en die van de burens. Een muur was al een tijdje door de buurman gepland, maar moest steeds uitgesteld worden wegens het vriesweer. Met de lente in aantocht noteert Geert dit als een aandachtspunt. Hij sluit de inspectie af met een positief gevoel: "Op een paar kleine details na ziet het er goed uit. Zeker als je bedenkt dat ze nog maar een paar weken open zijn. Binnenkort kom ik terug voor een observatiebezoek. Ik heb er het volste vertrouwen in dat dit ook goed zal verlopen."

► Reacties welkom op www.weliswaar.be/forum

HOE GAAT EEN AUDIT IN ZIJN WERK?

ALLES KAN BETER

EVALUATIE

ELK ZIEKENHUIS IN BELGIË MOET DOOR DE OVERHEID WORDEN ERKEND. DE VIJFJAARLIJKE HERNIEUWING VAN DIE ERKENNING VALT SAMEN MET EEN ZOGENAAMDE INSPECTIE WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN, KORTWEG INSPECTIE WVG. VORIG JAAR DEED HET INSPECTIETEAM ONDER MEER DE ANTWERPSE ZNA-ZIEKENHUIZEN AAN.

TEKST GOELE GEERAERT | FOTO'S BOB VAN MOL

Vroeger werd een bezoek van de Inspectie WVG ook wel een 'visitatie' genoemd. Maar die term dekt volgens inspecteur Michaëla Daelemans niet langer de activiteiten van het team. "Aanvankelijk

DE RESULTATEN VAN DE AUDIT GEVEN EEN WAARHEIDSGETROUWE WEERGAVE VAN DE STERKTES EN DE WERK-PUNTEN VAN EEN INSTELLING.

behelsde de inspectie voornamelijk een formeel bezoek en een korte analyse van de ziekenhuisactiviteit, waar inhoudelijk weinig mee gebeurde."

"In 2002 kwam daar verandering in en werd het auditconcept gelanceerd. Vandaag wordt een inspectie grondig voorbereid. Ze resulteert in een rapport dat dient als leidraad voor de verdere ontwikkeling van een kwalitatief ziekenhuisbeleid."

SPIEGEL

Bruno Holthof, CEO van ZNA, kan ervan meespreken. Vorig jaar kreeg ZNA een ploeg van maar liefst twaalf auditoren over de vloer. "De audit was voor ons belangrijk omdat we hem voor de eerste maal als fusieziekenhuis ondergingen. De fusie van de negen Antwerpse ziekenhuizen lag nog maar een jaar achter ons. We waren benieuwd naar de resultaten van de audit."

Ter voorbereiding kreeg ZNA een uitgebreid zelfevaluatie document voorgeschoteld. Michaëla Daelemans: "Die zogenaamde spiegel bevraagt de ziekenhuizen op verschillende niveaus en diensten over afspraken, overlegstructuren en processen. Het doel is de instelling zelf een beeld te geven over de stand van zaken en op aandachtspunten te wijzen. Voor de auditoren vormt de zelfevaluatie een leidraad om een zicht te krijgen op mogelijke risicozones van de instelling."

OPEN DIALOOG

Vervolgens klopte het inspectieteam bij ZNA aan. Bruno Holthof herinnert het zich nog goed: "Onze mensen dachten dat ze de auditoren meer zouden kunnen begeleiden, maar dat bleek niet het geval. Het team heeft vier dagen vrij in ZNA rondgelopen, zonder enige vorm van controle. Dat is zeker positief. Het leidt tot een objectief



Michaëla Daelemans (Inspectie WVG): "We besteden almaar meer aandacht aan de zorgkwaliteit en de patiëntveiligheid."

verslag. Al was het voor ons wel behoorlijk spannend. Zouden ze iets vinden dat niet in orde was?”

Om een globaal zicht te krijgen op het geheel bezochten de auditoren diverse diensten. Ze praatten met de meest uiteenlopende profielen, van directieleden over artsen tot verzorgers, ombudspersonen en administratieve en technische medewerkers. Op het einde van de vierdaagse had de ploeg van dokter Daelemans zo'n 117 uren interview en checks op de teller. Bruno Holthof: “We waren aangenaam verrast door de grondigheid van de inspectie. Onze medewerkers voelden de betrokkenheid van de auditoren. Daardoor was bij de rapportering ook een open dialoog mogelijk, zodat iedereen de bevindingen van de auditoren correct kon kaderen en aanvaarden. Dat maakt het nadien ook een stuk makkelijker om verbeteringsacties te ondernemen.”

PLUIM

Als referentie voor hun evaluatie gebruiken de auditoren standaarden gebaseerd op de huidige ziekenhuiswetgeving, maar ook op internationale richtlijnen en goede praktijken, bijvoorbeeld van beroepsverenigingen.

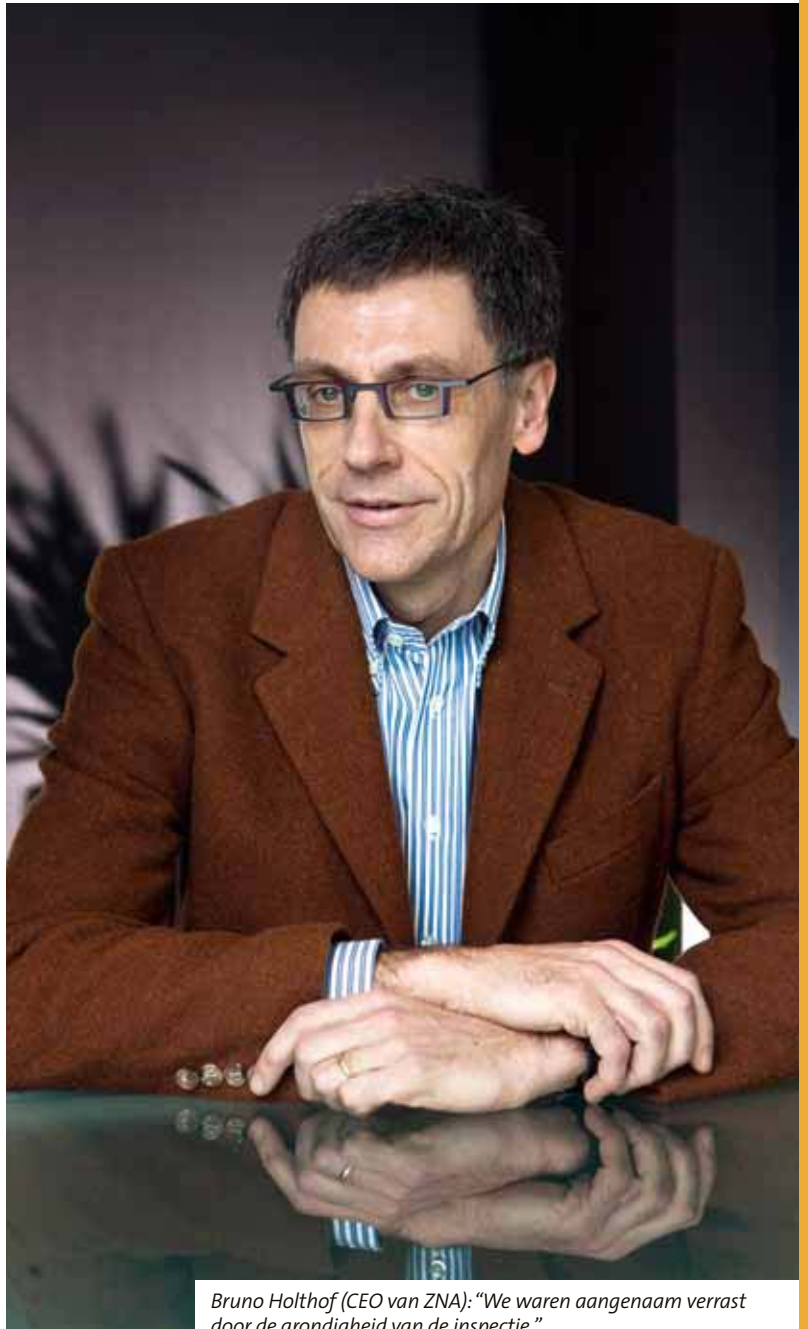
Michaëla Daelemans: “In het begin beriepen we ons heel erg op de – verouderde – ziekenhuiswetgeving. Maar de laatste jaren besteden we almaar meer aandacht aan de zorgkwaliteit en de patiëntveiligheid in de praktijk. Wat betekent het werkelijk om een patiënt goede zorg te geven? Welke risico's bestaan er bijvoorbeeld op het vlak van medicatie, sterilisatie en in de zorg voor specifieke patiëntengroepen?”

De resultaten van de audit gaven een waarheidsgetrouwe weergave van de sterktes en werkpunten van ZNA, vindt Bruno Holthof. “We kregen een pluim voor de toegankelijkheid van onze gezondheidszorg en de invulling van onze maatschappelijke opdracht. Ook kwalitatief behoren we op veel vlakken tot de top in Vlaanderen. Tegelijk is die kwaliteit nog te versnipperd. Het wordt nu een uitdaging om ze ZNA-breed te verzekeren.”

VERBETERINSTRUMENT

Er liggen ook voor de auditoren nog uitdagingen in het verschiep. Momenteel fungeert het auditverslag als verbeterinstrument voor het ziekenhuis zelf. Het beschrijft wat er goed is en waar zich de knelpunten bevinden. Op basis daarvan rolt het ziekenhuis een verbetertraject uit.

Michaëla Daelemans: “Wat we momenteel niet hebben en in de toekomst meer zouden willen



Bruno Holthof (CEO van ZNA): “We waren aangenaam verrast door de grondigheid van de inspectie.”

is een rapport voor de burger dat vertelt welke kwaliteit hij van een zorginstelling mag verwachten. Wat mag je bijvoorbeeld als ouder van een ziek kind van het ziekenhuis vragen? Welke rechten heb je? Aan die informatieverstrekking kan nog worden gewerkt.”

► Reacties welkom op www.weliswaar.be/forum

“EERDER **STIMULEREN** DAN CONTROLEREN”

NA DE CONTROLE ‘INSPECTIE’ BLIJFT EEN WOORD MET EEN NEGATIEVE BIJKLANK. OOK WORDEN ARMOEDEVERENIGINGEN ERAAN ONDERWORPEN. VANAF DIT JAAR WORDEN ZE RECHTSTREEKS DOOR DE VLAAMSE OVERHEID ERKEND. MAAR WAT GEBEURT ER PRECIJS MET DIE INSPECTIEVERSLAGEN? EN WORDT VLAANDEREN NIET TE ZEER EEN CONTROLEMAATSCHAPPIJ?

TEKST STEFANIE VAN DEN BROECK | FOTO JAN LOCUS | ILLUSTRATIE IEF CLAESSEN

Tot voor kort liep de erkenning en subsidiëring van armoedeverenigingen langs een omweg. Het ‘Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen’ kreeg subsidies die het zelf verdeelde over de verschillende verenigingen. Maar het netwerk had ook de taak om de verenigingen te ondersteunen, wat weleens voor tegenstrijdige belangen zorgde. Sinds medio 2009 nemen zij enkel nog de ondersteuning voor hun rekening, terwijl het geld

rechtstreeks van de overheid komt. Die subsidies komen er niet zonder de nodige inspecties, zoals het gebruikelijk is in alle welzijnssectoren. “Maar dat wil niet zeggen dat er voordien sprake was van misbruiken”, benadrukt Chantal Knockaert, een van de inspecteurs. “Het is logisch dat de armoedeverenigingen geïnspecteerd worden, zoals dat bij andere welzijnsvoorzieningen al jaren gebeurt. Waarom zou het bij hen anders gaan?”

IN 2009 ZIJN ER 41 VAN DE 43 ARMOEDEVERENIGINGEN ERKEND, NET ZOALS HET DEPARTEMENT WVG HAD GEADVISEERD.

BEWIJSMATERIAAL

Chantal en haar collega-inspecteurs bezochten in heel Vlaanderen 43 verenigingen die een erkenningsaanvraag hadden ingediend. Het inspectie-instrument op basis van de wetgeving kwam tot stand in samenwerking met het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, bevoegd voor de erkenning en subsidiëring van deze verenigingen. Tijdens de inspecties wordt bijvoorbeeld nagegaan of de verenigingen wel op zoek gaan naar armen, en of ze hen voldoende het woord geven. Maar hoe controleer je zoiets? Chantal Knockaert: “Als een vereniging beweert dat ze drie informatiesessies heeft georganiseerd voor mensen die in armoede leven, dan willen wij de nodige bewijzen zien. We kunnen ons niet louter op verhalen baseren. Affiches of aanwezigheidslijsten van zo’n sessie kunnen een bewijs zijn. De verenigingen hebben bij het verzamelen van bewijsmateriaal een zekere vrijheid. Maar ze moeten ons wel overtuigen. Als de vereniging beweert dat er armen vertegenwoordigd zijn in hun bestuursorganen, dan kunnen we dat makkelijk controleren. Maar we willen ook weten of die mensen echt iets te zeggen hebben in het bestuur. We gaan uiteraard heel anders te werk dan bij de inspectie van een rusthuis. Daar wordt bijvoorbeeld gecontroleerd of



een kamer wel groot genoeg is. Bij armoedeverenigingen zijn de opdrachten algemener geformuleerd, want ze liggen nog niet zo lang vast. De eisen voor de erkenning moeten in verhouding staan met de mogelijkheden en middelen waarover deze sector beschikt.”

NIET BESTRAFFEN

“De nadruk ligt eerder op stimuleren dan op controleren”, benadrukt ook Tom Lathouwers, een collega-inspecteur. “Uiteraard is er een aantal minimumcriteria waaraan de verenigingen moeten voldoen, maar we willen niet louter bestraffend werken. Dat zou een averechts effect hebben. We leggen de bestaande pijnpunten bloot, maar dat kan ook voor de vereniging zelf zinvol zijn. Ik ben er rotsvast van overtuigd dat de kwaliteit van de Vlaamse armoedeverenigingen hierdoor omhoog zal gaan.” Eigenlijk is het nog te vroeg voor algemene conclusies, maar toch ziet Lathouwers al een aantal algemene aandachtspunten. “Enerzijds moeten de verenigingen zorgen voor basiswerking: armen bereiken en ze betrekken bij hun werking. Dat loopt doorgaans goed. Maar anderzijds hebben de armoedeverenigingen ook een beleidsgerichte functie. Ze moeten de visie en de standpunten van de armen verwoorden. Daarin schiet er een aantal nog lichtjes tekort. We hebben er begrip voor. Want inspraak is niet altijd vanzelfsprekend bij hun doelgroep. Toch benadrukken we het belang ervan. We zien te vaak dat sociale voorzieningen, zoals de stookolietoelages bijvoorbeeld, te weinig hun doelgroep bereiken.”

CONTROLEMAATSCHAPPIJ

Het inspectieverslag is openbaar. Zodra het klaar is, wordt het retour gestuurd naar de vereniging zelf. Die kan eventueel nog correcties voorstellen. Vervolgens vertrekt het hele pakket naar het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, waar een advies wordt opgesteld voor de minister. Die draagt de eindverantwoordelijkheid over de erkenningen. In 2009 zijn er 41 van de 43 erkend, net zoals het departement had geadviseerd. Maar volgens Koen Devroey, teamverantwoordelijke bij het departement, dienen de inspectieverslagen niet alleen om een advies op te stellen. “Ze bevatten ook nuttige informatie voor de ontwikkeling van het beleid. De inspecteurs zijn onze ogen en oren. Dankzij hun globale rapport – dat er binnenkort aan komt – krijgen we nuttige informatie over het effect van de regelgeving in de praktijk. Zo kunnen er signalen komen om het beleid aan te passen of te verfijnen, al blijft dat natuurlijk een politieke keuze.” Het is natuurlijk ook de vraag of al die inspecties – en de administratieve molen die erbij hoort – wel zo noodzakelijk zijn. Worden we niet te zeer een controlemaatschappij, zonder vertrouwen in



Chantal Knockaert, inspecteur, naast Koen Devroey en Tom Lathouwers (r.): “Het is logisch dat de armoedeverenigingen geïnspecteerd worden, zoals dat bij andere welzijnsvoorzieningen al jaren gebeurt.”

de goodwill van de organisaties? Koen Devroey: “Uiteraard mag je vertrouwen hebben, maar het is toch vooral de burger die controle claimt. Als er iets misloopt, zoals recent in de kinderopvang, dan wordt er steevast met scherp geschoten op de overheid. Iedereen verwacht dat er nauwlettend wordt toegezien op wat er gebeurt. De overheid kan het niet maken om belastinggeld te geven aan verenigingen die slecht bezig zijn. Het gaat om geld van de burger, die terecht eist dat het goed besteed wordt.”

► Reacties welkom op www.weliswaar.be/forum

VERTROUWEN IN TOEZICHT

BELEID DE INSPECTIE WIL DE INSTELLINGEN VAN DE ZORGSECTOR SEREEN EN CONSTRUCTIEF INSPECTEREN. MARC MORRIS DIE AAN HET HOOFD STAAT VAN INSPECTIE WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN (WVG) LEGT UIT HOE DE VLAAMSE OVERHEID MEE WIL MET DE TIJD. **TEKST NICO KROLS | FOTO JAN LOCUS**

De inspectie krijgt geregeld de wind van voren. Bij te weinig controle roert de publieke opinie zich. Bij een te stringente controle laten de instellingen van zich horen. Is dat eigen aan de opdracht?

Marc Morris: “Die dubbelheid bestaat. Maar het is een maatschappelijk fenomeen dat verder gaat dan Inspectie WVG. Overheidstussenkomsten leveren soms tegenstrijdige gevoelens op. Wij merken alleszins dat 94% van de geïnspecteerde voorzieningen tevreden tot uiterst tevreden is over het totale verloop van een inspectie (zie ook p. 15, *het klantentevredenheidsonderzoek*). Ook voor het imago van een sector kan het belangrijk zijn minder goed functionerende voorzieningen op te sporen. Sectoren zijn daar zelfs vragende partij voor. Inspectie WVG voert jaarlijks een vijftienduizendtal inspecties uit. Het welzijn van patiënten en cliënten is daarbij steeds de grootste bekommernis.”

Wat doet de Inspectie WVG tegen administratieve overlast?

“Een inspectie zorgt bij voorzieningen voor extra werk en een zekere druk. We streven ernaar om dit te beperken. Dat is ook opgenomen in onze beheersovereenkomst. We zijn geëvolueerd naar een geïntegreerde inspectiemethodiek, waarbij een inspectiebezoek gereduceerd is tot een dag. Niet alle normen worden daarbij nog afgetoetst, maar wel wat het

meest van belang is voor de ouderen zelf. De inspectie focust op de kwaliteit van de zorg in de dagelijkse werking.”

Welke weg wil Inspectie WVG in de toekomst bewandelen?

“Aanvankelijk vormden normen het vertrekpunt voor een inspectie. Bijvoorbeeld: ‘Is deze kamer groot genoeg?’ Daarna kwam de klemtoon meer te liggen op processen bij organisaties, onder meer aan de hand van het kwaliteitshandboek. Nu vormt de eigenlijke output, de kwaliteit van zorg, de focus van de inspecties. Is er bijvoorbeeld voldoende toezicht bij dementerenden? Wordt het personeel wel goed ingezet? Inspectie WVG moet in de welzijns- en gezondheidssector een basistoezicht garanderen, maar het agentschap streeft ook naar een risicogestuurd toezicht. We zullen meer aanwezig zijn waar het echt moet. Zo hanteren financiële inspecteurs een knipperlichtmodel om te bepalen waar er een dringende inspectie nodig is. Inspectie WVG wil ook diverse vormen van thematisch toezicht uitoefenen. Een welbepaald aspect wordt dan in de gehele zorgsector of in delen ervan onder de loep genomen. Zo toetsen we alle voorzieningen hoe ze beantwoorden aan het Decreet Rechtspositie van Minderjarigen. De resultaten hiervan worden in het najaar gecommuniceerd. Het regeerakkoord vraagt ook dat er onderzocht wordt om samen te werken met accreditatieorganisaties die kwaliteitseisen opstellen en controleren in samenspraak met de sector. We maken ook werk van onze opdrachten in verband met het rapporteren, zowel naar het beleid als naar het brede publiek.”

► De volledige versie van dit interview kan je lezen op www.weliswaar.be

► Reacties welkom op www.weliswaar.be/forum



Marc Morris (secretaris-generaal WVG en waarnemend leidinggevend ambtenaar Inspectie WVG): “Het welzijn van patiënten en cliënten is onze grootste bekommernis.”