



# woonzorg|ijn

uw contactpunt  
over woonzorg voor ouderen

## Jaarverslag 2011

# Inhoudsopgave

<i>Woord vooraf</i> .....	3
<i>Leeswijzer</i> .....	4
<b>1 De Woonzorglijn</b> .....	<b>5</b>
1.1 De kernopdrachten van de Woonzorglijn .....	5
1.2 De Woonzorglijn en diensten.....	6
1.3 Hoe kan je de Woonzorglijn bereiken ? .....	7
1.4 Achter de schermen van de Woonzorglijn .....	8
<b>2 Algemene cijfergegevens</b> .....	<b>9</b>
2.1 Globaal overzicht van de oproepen van 2005 tot en met 2011.....	9
2.2 De oproepers .....	10
2.3 Soorten oproepen .....	13
2.4 Wie belde waarvoor? .....	16
2.5 Gestelde informatievragen .....	18
2.6 Aard van de oproepen in 2011.....	20
2.7 Klachtenoproepen uitgesplitst volgens de aard van de voorziening.....	21
<b>3 Weergave van de deelklachten</b> .....	<b>22</b>
3.1 Overzicht van de klachtengroepen van 2006 tot en met 2011.....	22
3.2 Klachten over rechten en vrijheden in 2011 .....	24
3.3 Klachten over financiële zaken.....	25
3.4 Klachten over de dienstverlening in woonzorgcentra.....	26
3.5 Klachten over de verpleging en verzorging in de woonzorgcentra .....	28
3.6 Overzicht van de meest voorkomende klachten in woonzorgcentra van 2006 tot en met 2011 .....	30
<b>4 Gegronde klachten</b> .....	<b>31</b>
4.1 Gegrondheid van de klachten .....	31
4.2 Gegrondheid klachten per klachtengroep .....	33
4.3 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra .....	34
4.4 Resultaten van de gegronde klachten .....	35
4.5 Overzicht van de gegronde klachten volgensopnamecapaciteit in 2011 .....	36
4.6 Overzicht van het aantal erkende woonzorgcentra tegenover het aantal gegronde klachten volgens beheersinstantie en opnamecapaciteit .....	37
<b>5 Algemeen besluit</b> .....	<b>39</b>
<i>Colofon</i> .....	40

# Woord vooraf

In 2011 veranderde de naam van de Rusthuis-Infofoon in Woonzorglijn. Ook het logo, de affiches en de folders werden in een nieuw kleedje gestoken. Het zorglandschap in Vlaanderen evolueerde de laatste jaren zo sterk dat een verwijzing naar het klassieke, veelal geïsoleerde rusthuis niet langer de realiteit weerspiegelde.

Vele initiatiefnemers streven ernaar, individueel of via samenwerking, een waaier van zorgvormen te kunnen aanbieden.

Zo kunnen ouderen die nog thuis wonen, indien zij dit wensen, overdag opvang en verzorging in een dagverzorgingscentrum genieten, of gedurende een beperkte tijd in een centrum voor kortverblijf verblijven wanneer zij met een tijdelijke zorgbehoefte geconfronteerd worden.

Serviceflats zijn bestemd voor relatief valide senioren, die zelfstandig een flat bewonen en een beroep kunnen doen op facultatieve hulp- en dienstverlening zoals poetshulp, maaltijden of thuisverpleging.

Bij een stijgende zorggraad biedt het woonzorgcentrum zijn bewoners permanente hulp, ondersteuning en verzorging.

Bij de Woonzorglijn kan u terecht met vragen en klachten over al deze voorzieningen. Haar werking is dezelfde gebleven. Zij wil een laagdrempelig contactpunt zijn waar familie en vrienden, gebruikers en bewoners, sociale diensten, personeel, vrijwilligers en allen die de ouderen een warm hart toedragen een beroep kunnen op doen.

Ik nodig iedereen uit om suggesties te doen om de werking van de Woonzorglijn te verbeteren en wens u veel leesgenot.



Chris Vander Auwera  
Administrateur-generaal  
Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

# Leeswijzer

De dienstverlening van de Woonzorglijn wordt in het eerste deel kort voorgesteld. Hier kunt u een uiteenzetting vinden over de kernopdrachten, de verhouding en de samenwerking met andere diensten en de wijze waarop de Woonzorglijn kan worden gecontacteerd.

Algemene cijfergegevens zoals het aantal en het soort oproepen, door wie en waarover er vragen werden gesteld, via welke weg de Woonzorglijn werd gecontacteerd en het aantal klachtoproepen volgens de aard van de voorziening kunt u terugvinden in deel twee.

In het derde deel ligt de focus op de deelklachten, dit zowel voor de woonzorgcentra als voor de serviceflats. Alle deelklachten worden bekeken, zowel de gegronde als de ongegronde. Hiervoor worden de deelklachten in vier groepen opgedeeld: rechten en vrijheden, financiële klachten, dienstverlening en tot slot verzorging en verpleging.

De gegrondheid van de deelklachten en het resultaat van de interventies worden besproken in het vierde deel. U zal hier niet alleen een globaal overzicht van de cijfers vinden maar ook een uitsplitsing per klachtengroep. In dit deel beperken we ons tot de woonzorgcentra aangezien de genoteerde gegevens van de serviceflats te beperkt zijn. Op basis van de vaststelling van de inspecteurs wordt de gegrondheid van de klachten bepaald. Hiervoor worden strikte criteria gehanteerd. Tot slot vindt u een uitsplitsing van de gegronde klachten volgens beheersinstantie en opnamecapaciteit, zonder hier verdere conclusies aan te koppelen.

Dit jaarverslag wordt in het vijfde deel afgerond met een kort algemeen besluit.

# 1 De Woonzorglijn

## 1.1 DE KERNOPDRACHTEN VAN DE WOONZORGLIJN

De Woonzorglijn wil een goed bereikbaar en laagdrempelig meldingspunt zijn voor signalen, vragen, suggesties en klachten van alle bewoners van een ouderenvoorziening, hun familieleden, bewindvoerders, mantelzorgers en relevante derden.

De Woonzorglijn wil een deskundig en klantvriendelijk antwoord en een gepaste oplossing formuleren. Dit houdt in dat de respons correct en snel moet zijn. De Woonzorglijn doet daarvoor een beroep op de ervaring en de expertise van het team ouderzorg van de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg. Daarnaast maakt de Woonzorglijn optimaal gebruik van zijn contacten binnen de sector om een antwoord te geven of een oplossing aan te reiken.

De Woonzorglijn verzamelt informatie over een vraag of probleem, initieert het oplossingsproces, garandeert de continuïteit en blijft het aanspreekpunt en de gesprekspartner voor de oproeper. De Woonzorglijn is geen louter loket of doorgeefluik van vragen of problemen tussen gebruiker en de overheid. Echte klantgerichtheid kan immers niet verengd worden tot het doorgeven van een naam, adres of telefoonnummer van een 'bevoegde' ambtenaar of dienst.

De Woonzorglijn stelt zich subsidiair op. Dit betekent dat de vragen en problemen op de eerste plaats in de voorziening een antwoord of een oplossing moeten krijgen. Een elementaire vereiste is wel dat elke voorziening over een goed uitgewerkte informatie- en klachtenprocedure beschikt, wat een wettelijke verplichting is.

De Woonzorglijn promoot het informatie- en het klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen. Dit veronderstelt dat de voorziening hiervoor ontvankelijk is en garanties voor een eerlijke en grondige informatieverstrekking en klachtenbehandeling wil inbouwen.

De Woonzorglijn wil op termijn ook haar signaal- en beleidsvoorbereidende functie beter uitbouwen.

## 1.2 DE WOONZORGLIJN EN DIENSTEN

Ouderen komen vaak in een woonzorgcentrum of serviceflat terecht na een verwijzing door een sociale dienst. Er worden soms nog voorzieningen aanbevolen die niet (meer) erkend zijn of waartegen een negatieve procedure loopt. Op het nummer van de Woonzorglijn kan vernomen worden of een ouderenvoorziening (nog) over een erkenning beschikt.

Bij het **team Ouderenzorg** van het agentschap Zorg en Gezondheid kunnen de repertoria van de erkende ouderenvoorzieningen worden verkregen.

U kunt ze uiteraard ook raadplegen op onze website.

Adres: Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid  
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg  
Team Ouderenzorg  
Koning Albert II - laan 35, bus 33  
1030 Brussel

Tel. 02-553 36 00

Fax 02-553 36 05


Website <http://www.zorg-en-gezondheid.be/Zorgaanbod/residentiële-ouderenzorg/>

Daarnaast is er vzw Home-Info, die gedetailleerde informatie verzamelt over het functioneren van de individuele woonzorgcentra in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de regio Halle-Vilvoorde. Home Info is te bereiken op het telefoonnummer 02-511 91 20 en via [www.home-info.be](http://www.home-info.be).

## 1.3 HOE KAN JE DE WOONZORGLIJN BEREIKEN ?

### Telefonisch

De Woonzorglijn is een 078-lijn waarnaar u kunt bellen tegen zonaal tarief. De Woonzorglijn is elke werkdag te bereiken van 9.00 tot 12.00 uur. Op andere tijdstippen kan een boodschap ingesproken worden op het antwoordapparaat. Wie zijn telefoonnummer insprekt, wordt teruggebeld.

 078-15 25 25

### Schriftelijk

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid  
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg  
Woonzorglijn  
Koning Albert II - laan 35, bus 33  
1030 Brussel  
Fax 02-553 36 05

### Via e-mail

**[woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be)**

### Via de website

De Woonzorglijn beschikt over een eigen internetwebsite.

**<http://www.woonzorglijn.be>**

Wat kunt u er zoal vinden?

- de jaarverslagen van de Woonzorglijn;
- de meest gestelde vragen en de antwoorden hierop;
- informatie over het belang en de organisatie van een klachtenprocedure;
- informatie over het opstellen en hanteren van de afsprakennota en de schriftelijke overeenkomst;
- links naar de adressen van woonzorgcentra, serviceflatgebouwen, centra voor kortverblijf, dagverzorgingscentra, andere organisaties, ...

Bovendien kunt u er terecht met vragen, suggesties of klachten. Ook positieve ervaringen zijn steeds welkom!

De website van de Woonzorglijn maakt deel uit van de site van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. Hier kunt u informatie vinden over de werking en de erkenningsvoorwaarden, adressen en contactgegevens, ... van woonzorgcentra en rust- en verzorgingstehuizen, serviceflats, centra voor kortverblijf, dagverzorgingcentra en de expertisecentra voor dementie.

**<http://www.zorg-en-gezondheid.be/ouderenzorg>**

## 1.4 ACHTER DE SCHERMEN VAN DE WOONZORGLIJN ...

... staan bekwame en luisterbereide mensen klaar:

- ✘ Sabine De Brabanter, deskundige
- ✘ Jurgen Claes, adjunct van de directeur

in samenwerking met de sectorverantwoordelijken van het team Ouderenzorg.

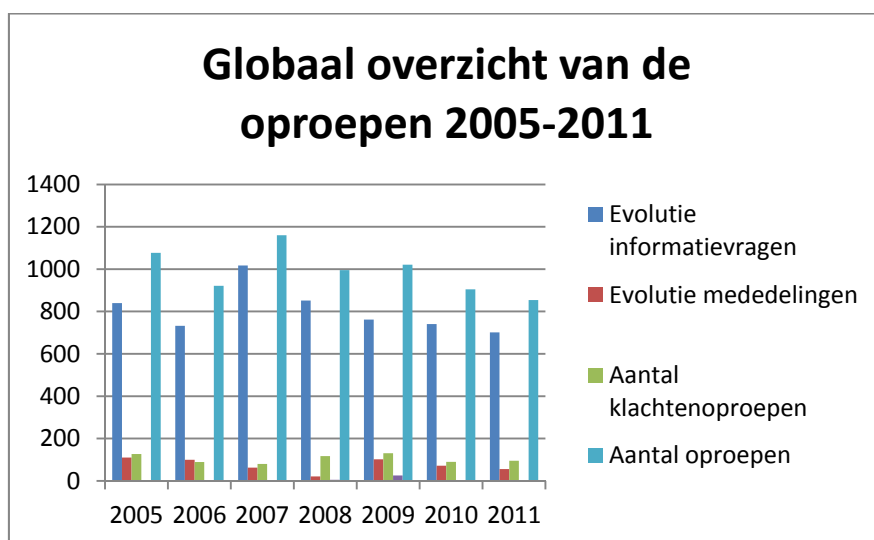


## 2 Algemene cijfergegevens

### 2.1 GLOBAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2005 TOT EN MET 2011

**Tabel 2.1. Aantal oproepen – globaal overzicht**

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Evolutie informatievragen	840	732	1017	852	762	741	701
Evolutie mededelingen	110	100	63	21	102	72	56
Aantal klachtenoproepen	127	89	80	117	131	90	95
Niet ingevuld	-	-	-	5	26	2	2
<b>Aantal oproepen</b>	<b>1077</b>	<b>921</b>	<b>1160</b>	<b>995</b>	<b>1021</b>	<b>905</b>	<b>854</b>



In tabel 2.1 wordt de evolutie weergegeven van het aantal oproepen in de periode 2005-2011. Hierbij wordt een opdeling gemaakt in verschillende subcategorieën: informatievragen, mededelingen en klachtenoproepen.

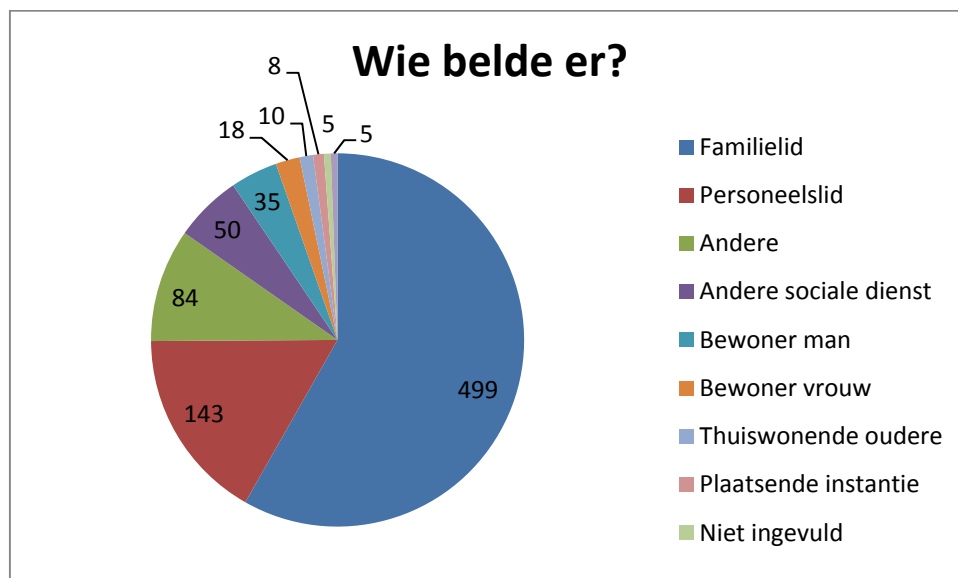
Voor het tweede jaar op rij is het aantal oproepen gedaald. Ten opzichte van 2010 waren er in 2011 5,64% minder oproepen.

De daling is zowel te merken in het aantal oproepen met informatievragen alsook bij de mededelingen. Wat betreft het aantal klachtenoproepen is er een stijging van 5,56%.

## 2.2 DE OPROEPERS

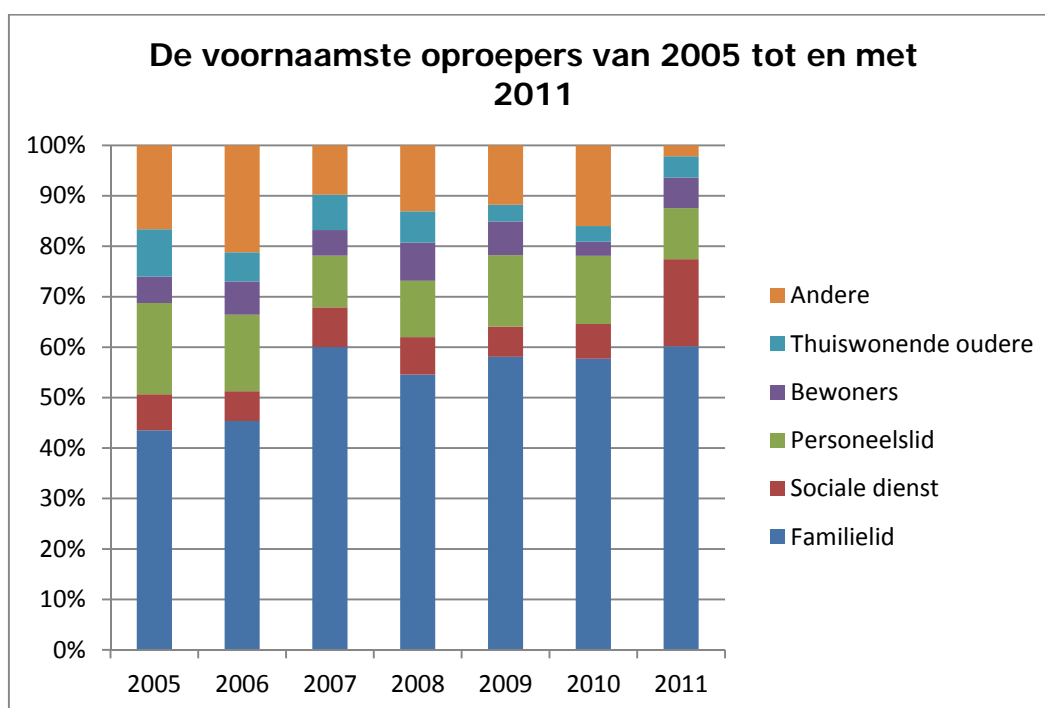
### 2.2.1 DE CIJFERS IN 2011

Aard oproeper	Aantal oproepen in 2011	Procentueel aandeel in 2011
Familielid	499	58,2%
Personeelslid	143	16,7%
Andere	84	9,8%
Sociale dienst	50	5,8%
Bewoner man	35	4,1%
Bewoner vrouw	18	2,1%
Thuiswonende oudere	10	1,2%
Plaatsende instantie	8	0,9%
Niet ingevuld	5	0,6%
Bezoeker	5	0,6%
<b>Totaal aantal oproepen in 2011</b>	<b>857</b>	<b>100%</b>



## 2.2.2 OVERZICHT VAN DE VOORNAAMSTE OPROEPERS VAN 2005 TOT EN MET 2011

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Familielid	41,78%	43,67%	55,17%	54,57%	55,14%	57,70%	58,23%
Sociale dienst	6,87%	5,68%	7,24%	7,44%	5,68%	6,90%	16,69%
Personeelslid	17,36%	14,63%	9,40%	11,16%	13,42%	13,50%	9,80%
Bewoner	5,01%	6,33%	4,66%	7,54%	6,37%	2,80%	5,83%
Thuiswonende oudere	9,01%	5,57%	6,47%	6,23%	3,13%	3,10%	4,08%
Andere	15,97%	20,41%	8,97%	13,07%	11,17%	16,00%	2,10%



In tabel 2.2.1 wordt weergegeven door wie, zowel personen als instanties, de Woonzorglijn werd opgebeld.

Ook dit jaar waren de ontvangen oproepen door de Woonzorglijn overwegend afkomstig van familieleden (mantelzorgers). Deze groep neemt zowel contact op met vragen voor ouderen die in een ouderenvoorziening verblijven, als voor ouderen die nog thuis wonen.

In 2011 werd de Woonzorglijn opvallend meer gecontacteerd door sociale diensten (een stijging met 10%) alsook door de bewoners zelf van de ouderenvoorzieningen. Bij de bewoners is er sprake van een verdubbeling van het aantal oproepen in 2011 ten opzichte van het aantal in 2010.

Het aantal personeelsleden dat de Woonzorglijn contacteerde daalde met 3%.

Ook is er een daling bij de groep 'Andere'. Deze groep omvat commerciële organisaties, artsen, studenten, koepelorganisaties, ...

Het aantal oproepen van thuiswonende ouderen kende een beperkte stijging in 2011 ten opzichte van 2010.

De thuiswonende ouderen contacteerden de Woonzorglijn meestal met informatieve vragen zoals over:

- de rechten en plichten van een bewoner;
- de wetgeving waaraan woonzorgcentra moeten voldoen;
- de in de dagprijs inbegrepen diensten en wat zijn mogelijke supplementen;
- adressenlijsten van erkende ouderenzorgvoorzieningen;
- het verschil tussen een serviceflatgebouw en een woonzorgcentrum.

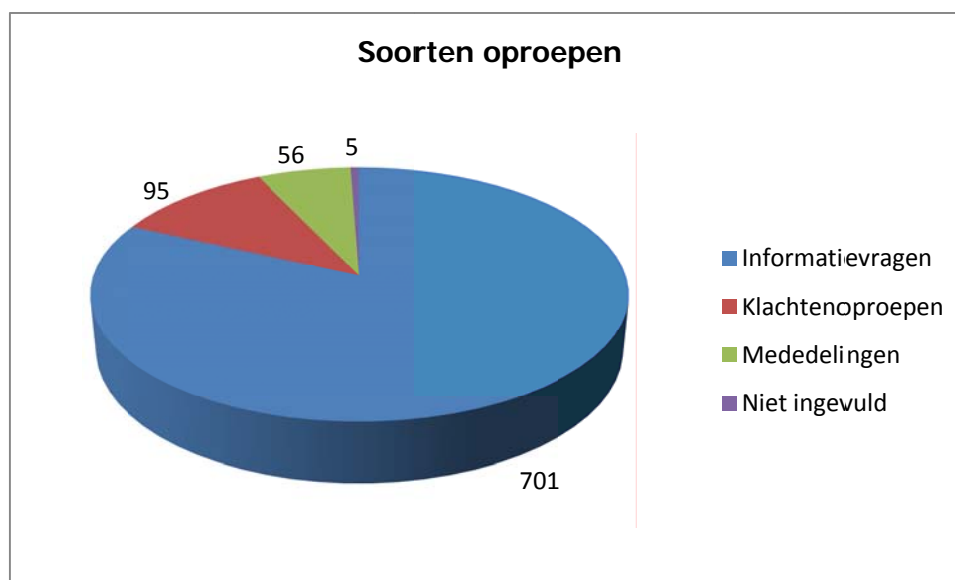
De thuiswonende ouderen kunnen zowel bij de Woonzorglijn als bij het team Ouderenzorg van de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg het repertorium van de erkende ouderenvoorzieningen in Vlaanderen opvragen. Indien de thuiswonende oudere meer specifieke vragen heeft, worden deze doorverwezen naar de sociale dienst van het woonzorgcentrum, de mutualiteit, het OCMW, ... Enkele voorbeeldenvragen zijn:

- Mijn inkomen is onvoldoende om het verblijf te betalen: waar kan ik terecht voor financiële hulp?
- Zijn er woonzorgcentra met een korte(re) wachtlijst?
- Heb ik recht op financiële tegemoetkomingen?

## 2.3 SOORTEN OPROEPEN

### 2.3.1. De absolute cijfers van 2011

	2011	%
Informatievragen	701	81,80%
Klachtenoproepen	95	11,09%
Mededelingen	56	6,53%
Niet ingevuld	5	0,58%
<b>Totaal</b>	<b>857</b>	<b>100%</b>



De Woonzorglijn maakt een onderverdeling in de soorten oproepen die worden ontvangen. Er zijn drie categorieën:

1. klachtenoproepen
2. mededelingen
3. informatievragen

In tabel 2.3.1 kunt u een weergave vinden van deze onderverdeling en van het aantal overeenstemmende oproepen.

#### A. Klachtenoproepen

In 2011 deed zich een stijging voor van het aantal klachtenoproepen. In 2010 waren 9,94% van de oproepen klachten, in 2011 is dit gestegen tot 11,09%.

Een oproep wordt als 'klacht' gedefinieerd als de opmerkingen of ervaringen zodanig zijn dat ze een inbreuk vormen op enerzijds het persoonlijk welzijn van de bewoner in de

ouderenvoorziening en anderzijds in strijd zijn met de erkenningsvoorwaarden en -normen opgelegd door het agentschap Zorg en Gezondheid. Als dit het geval is, wordt de klacht doorgegeven het agentschap Zorginspectie. Een inspecteur zal tijdens een onaangekondigde inspectie de inbreuken op de erkenningsvoorwaarden en -normen ter plaatse vaststellen. De resultaten van het onderzoek worden overgemaakt aan de Woonzorglijn. De klachtindiener wordt door de Woonzorglijn hiervan op de hoogte gebracht en kan, indien gewenst, een kopie van het inspectieverslag ontvangen.

Het verslag wordt ook overgemaakt aan de sectorverantwoordelijke van het agentschap Zorg en Gezondheid, belast met het erkenningsdossier van de betreffende voorziening. De vastgestelde inbreuken op de erkenningsvoorwaarden worden door de sectorverantwoordelijke verder opgevolgd.

De Woonzorglijn komt bij een aantal klachten ook zelf tussen. Een voorbeeld hiervan is een fout in de facturatie. In dit geval wordt door de Woonzorglijn contact opgenomen met de voorziening. De opvolging van deze klacht gebeurt door de Woonzorglijn zelf. Indien geen oplossing wordt gevonden, kan een inspectie-aanvraag bezorgd worden aan het agentschap Zorginspectie.

Enkel de materies die onder de bevoegdheid van de Vlaamse overheid ressorteren, kunnen worden behandeld door de Woonzorglijn. Voor andere thema's, zoals de uitbetaling van het personeel (federale bevoegdheid), de verhoging van de dagprijzen (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie), de bereidingswijze van het voedsel en de hygiëne in de keuken (Federaal Voedselagentschap), wordt doorverwezen naar de bevoegde instantie.

Indien een ernstige en dringende klacht wordt ingediend, is het noodzakelijk dat de oproeper zijn identiteit en contactgegevens bekend maakt. Daardoor is het mogelijk om het gevolg en het resultaat van het inspectiebezoek mee te delen. Het voorkomt ook onnodige tussenkomsten van de inspectiediensten. In samenspraak met de contactpersoon en de Woonzorglijn kan de anonimiteit van de oproeper ten opzichte van de directie van de ouderenvoorziening gegarandeerd worden. Indien de klachtindiener zijn identiteit niet wil prijsgeven wordt de klacht omgezet in een 'mededeling'.

## B. Mededelingen

Het aantal oproepen dat in 2011 als mededeling werd geregistreerd was 6,53%. Ten opzichte van 2010, 72 mededelingen, daalde het aantal mededelingen in 2011 naar 56 mededelingen.

Een oproep wordt als mededeling gecatalogeerd wanneer iemand bevindingen, ervaringen, ... wil meedelen zonder daaraan verdere acties te willen verbinden. Er wordt eveneens een mededeling gegeven indien al een inspectieaanvraag werd gedaan. Deze informatie wordt doorgegeven aan het agentschap Zorginspectie. Dergelijke meldingen worden, indien mogelijk, bij een eerstvolgend inspectiebezoek aan de voorziening nader onderzocht.

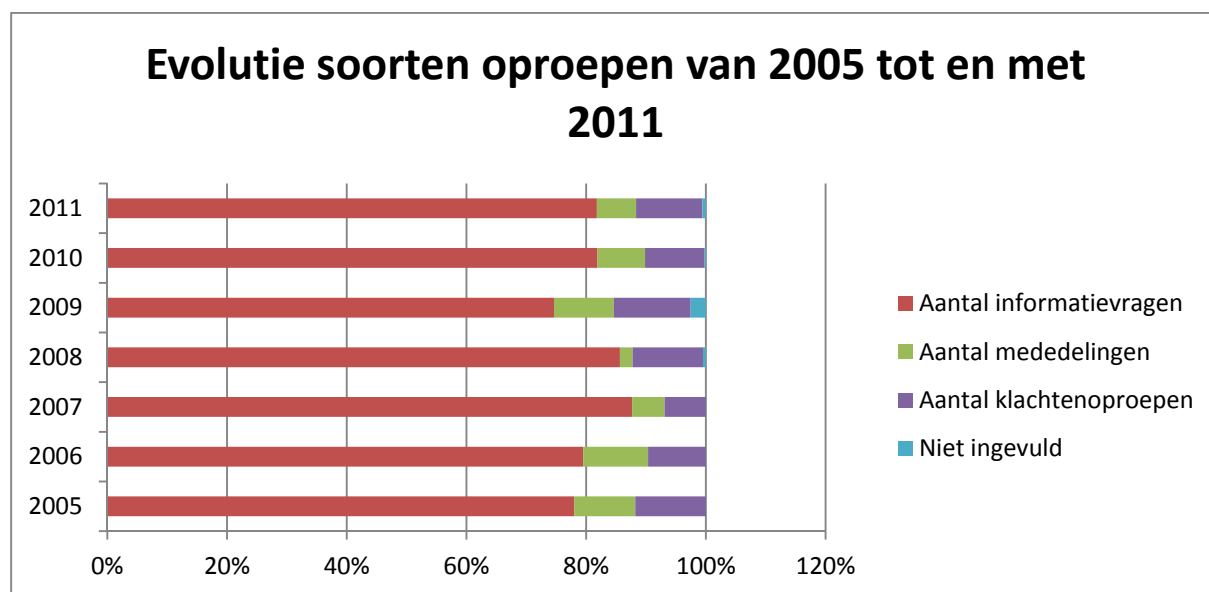
### C. Informatie-oproepen

De grootste groep zijn nog steeds de informatie-oproepen. In 2011 waren meer dan 80% van de oproepen informatievragen. De hoofdtaak van de Woonzorglijn is dan ook het geven van informatie over residentiële ouderenvoorzieningen.

In hoofdstuk 2.5 wordt verder ingegaan op de verschillende thema's waarover informatievragen worden gesteld.

#### **2.3.2. Vergelijking en evoluties van de verschillende soorten oproepen in 2005-2011**

Soorten oproepen	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Aantal informatievragen	840	732	1017	852	762	741	701
Aantal mededelingen	110	100	63	21	102	72	56
Aantal klachtenoproepen	127	89	80	117	131	90	95
Niet ingevuld	-	-	-	5	26	2	5



## 2.4 WIE BELDE WAARVOOR?

Wie belde waarvoor	Aantal informatievragen	Aantal informatievragen %	Aantal klachten	Aantal klachten %	Aantal mededelingen	Aantal mededelingen %	Totaal aantal
Bewoner man	27	3,85%	6	6,32%	2	3,57%	35
Bewoner vrouw	11	1,57%	4	4,21%	3	5,36%	18
Bezoeker	3	0,43%	-	-	2	3,57%	5
Familielid	391	55,78%	66	69,47%	42	75,00%	499
Niet ingevuld	-	0,00%	-	0,00%	1	1,79%	1
Personeelslid	139	19,83%	2	2,11%	2	3,57%	143
Plaatsende instantie	8	1,14%	-	-	-	-	8
Thuiswonende oudere	10	1,43%	-	-	-	-	10
Andere	65	9,27%	14	14,74%	5	8,93%	84
Sociale dienst	47	6,70%	3	3,16%	-	-	50
Totaal	701	100%	95	100%	56	100%	853

Zoals tabel 2.2.2 vermeldt, komen de meeste oproepen van familieleden en mantelzorgers. De tweede grootste groep oproepers in 2011 waren de sociale diensten, meer bepaald van OCMW's, mutualiteiten en ziekenhuizen.

De belangrijkste doelgroep van de Woonzorglijn zijn de bewoners van ouderenvoorzieningen. In 2011 was er een stijging van het aantal oproepen zowel bij de thuiswonende ouderen als bij de bewoners van een woonzorgcentrum.

De thuiswonende ouderen bellen vooral met informatievragen over een opname in een serviceflat of woonzorgcentrum. Zij stellen vooral vragen over de dagprijs, wachtlijsten, mogelijk tussenkomsten,... De Woonzorglijn beschikt niet over alle gedetailleerde informatie



om deze vragen zelf te kunnen beantwoorden. In dat geval wordt een adressenlijst opgestuurd van alle erkende voorzieningen in de gewenste regio.

Voor het antwoord op meer specifieke vragen, wordt er geadviseerd om contact op te nemen met de ouderenvoorzieningen zelf of sociale diensten (mutualiteit, OCMW).

Klachten worden vooral door familieleden van bewoners ingediend. Zij zijn nauw betrokken bij het leven en het welzijn van het familielid dat in het woonzorgcentrum verblijft. De familie treedt ook op als vertrouwenspersoon en steun en toeverlaat van de bewoner. De bewoner zal bijgevolg de klachten meestal eerst aan de familie of een andere mantelzorger signaleren.

## 2.5 GESTELDE INFORMATIEVRAGEN

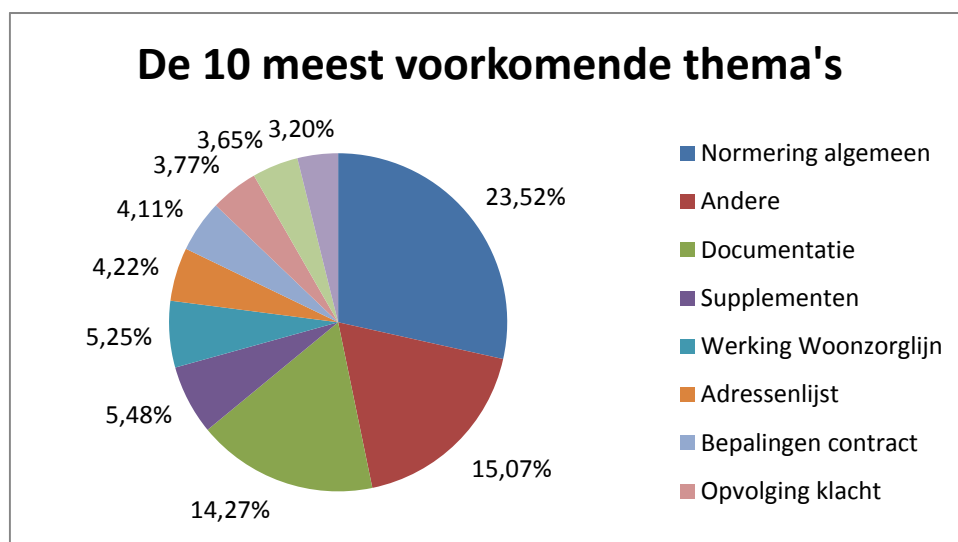
Informatie	Aantal	Procentueel aantal
Normering algemeen	206	23,52%
Documentatie	125	14,27%
Supplementen	48	5,48%
Werking van de Woonzorglijn	46	5,25%
Adressenlijst	37	4,22%
Bepalingen contract	36	4,11%
Opvolging klacht	33	3,77%
Prijsverhoging	32	3,65%
Vrije keuze woonzorgcentrum	28	3,20%
Opzegvergoeding	25	2,85%
Andere voorziening-aangelegenheid	25	2,85%
Klachtenprocedure	24	2,74%
Personeelsomkadering	21	2,40%
Info start voorziening	14	1,60%
OCMW-aangelegenheid	13	1,48%
Vermindering bij afwezigheid	11	1,26%
Erkenningstoestand	10	1,14%
Sociale wetgeving	7	0,80%
Voorlopige bewindvoering	2	0,23%
Dagindeling	1	0,11%
Andere	132	15,07%
<b>Totaal</b>	<b>876</b>	<b>100%</b>

In tabel 2.5 kunt u een overzicht vinden van de gestelde informatievragen. In 2011 werden 876 informatievragen gesteld, gespreid over 701 informatieoproepen.

In 2011 werden de meeste vragen gesteld over 'normering in het algemeen'. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- aan welke voorwaarden moet een kamer in een woonzorgcentrum voldoen;
- kan de bewoner zelf zijn huisarts kiezen;
- zijn er bezoeken in een woonzorgcentrum;
- wat is de verplichte dienstverlening in een serviceflat.

Hieronder vindt u een grafiek die de 10 meest voorkomende thema's visueel weergeeft.

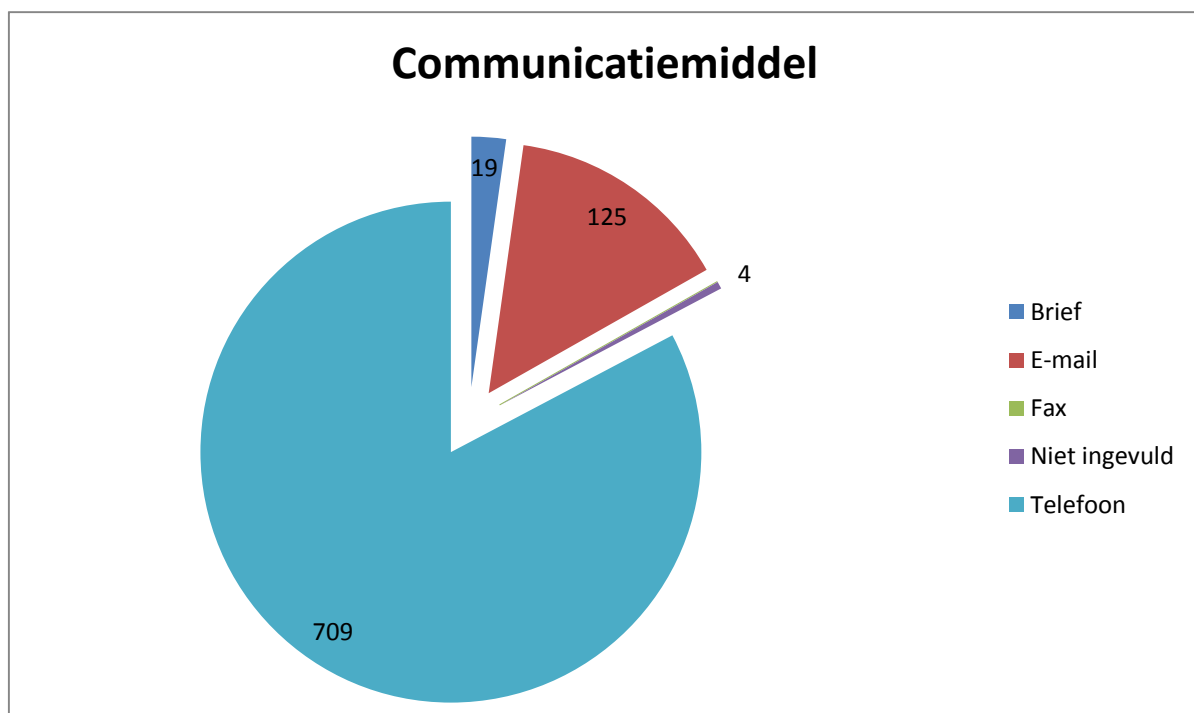


## 2.6 AARD VAN DE OPROEPEN IN 2011

Medium oproeper	Aantal in 2010	%	Aantal in 2011	%
Brief	21	2,32%	19	2,45%
E-mail	187	20,66%	125	19,39%
Fax	2	0,22%	0	0,10%
Telefoon	693	76,57%	709	75,71%
Niet ingevuld	2	0,22%	4	2,35%
Totaal	905	100%	857	100%

De meeste oproepen gebeuren nog steeds via de telefoon. In 2011 werden er geen oproepen per fax geregistreerd.

Procentueel gezien, zijn er weinig verschillen in 2011 ten opzichte van de aard van de oproepen in 2010.



## 2.7 KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING

<b>Voorzieningen waarover klachtenoproepen binnenliepen</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Woonzorgcentra	71	93	118	76	80
Serviceflatgebouwen	8	13	8	10	10
Niet ingevuld	-	-	4	4	4
<b>Totaal</b>	<b>79</b>	<b>117</b>	<b>130</b>	<b>90</b>	<b>94</b>

In vergelijking met 2010 is er in 2011 een lichte stijging van het aantal klachtoproepen over de woonzorgcentra. Het aantal oproepen over serviceflats is gelijk gebleven.

Betekent dit een daling van de kwaliteit van de zorgverlening, dat er minder oplossingen worden gevonden in het woonzorgcentrum zelf, dat het doelpubliek sneller een klacht meldt bij de Woonzorglijn?

In deel 3 proberen we door een verdere analyse van de klachten die bij de Woonzorglijn werden aangekaart aan te tonen welke factoren hierbij een rol spelen.

## 3 Weergave van de deelklachten

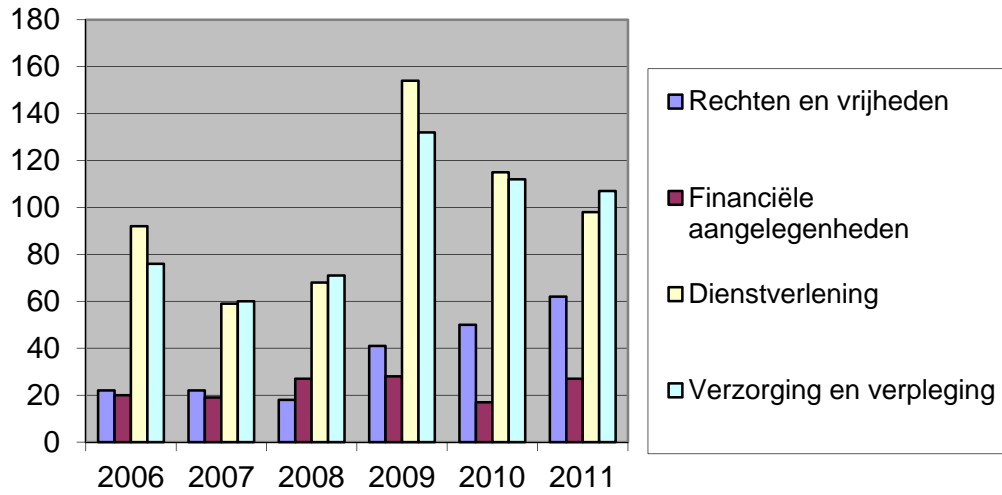
Een klachtenoproep kan uit meerdere deelklachten bestaan. In deel 3 en 4 van dit jaarverslag wordt de term 'klachten' gebruikt om deelklachten aan te duiden. Anders wordt de term klachtenoproep gehanteerd.

Zoals eerder vermeld, worden hier zowel de klachten over woonzorgcentra als die over serviceflats besproken. Indien het enkel over de woonzorgcentra gaat, wordt dit extra vermeld.

### 3.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2006 TOT EN MET 2011

Klachtengroepen woonzorgcentra en serviceflats	2006		2007		2008		2009		2010		2011	
	2006-2011											
Rechten en vrijheden	22	10%	22	14%	18	10%	41	12%	50	17%	62	21%
Financiële aangelegenheden	20	10%	19	12%	27	15%	28	8%	17	6%	27	9%
Dienstverlening	92	44%	59	37%	68	37%	154	43%	115	39%	98	33%
Verzorging en verpleging	76	36%	60	38%	71	38%	132	37%	112	38%	107	36%
<b>Totaal</b>	<b>210</b>	<b>100 %</b>	<b>160</b>	<b>100 %</b>	<b>184</b>	<b>100 %</b>	<b>357</b>	<b>100 %</b>	<b>294</b>	<b>100 %</b>	<b>294</b>	<b>100 %</b>

### Evolutie van de deelklachten 2006-2011 in de woonzorgcentra en serviceflatgebouwen



In 2011 werden evenveel klachten geregistreerd als in 2010. Het aantal klachten over 'Verzorging en verpleging' daalde in 2011, deze categorie is wel nog steeds de grootste groep waarover klachten worden ontvangen. Het aantal klachten over 'rechten en vrijheden' en 'financiële aangelegenheden' is in 2011 gestegen ten opzichte van 2010.

In totaal gaan 69% van de klachten over 'dienstverlening' en 'verzorging en verpleging'.

### 3.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN IN 2011

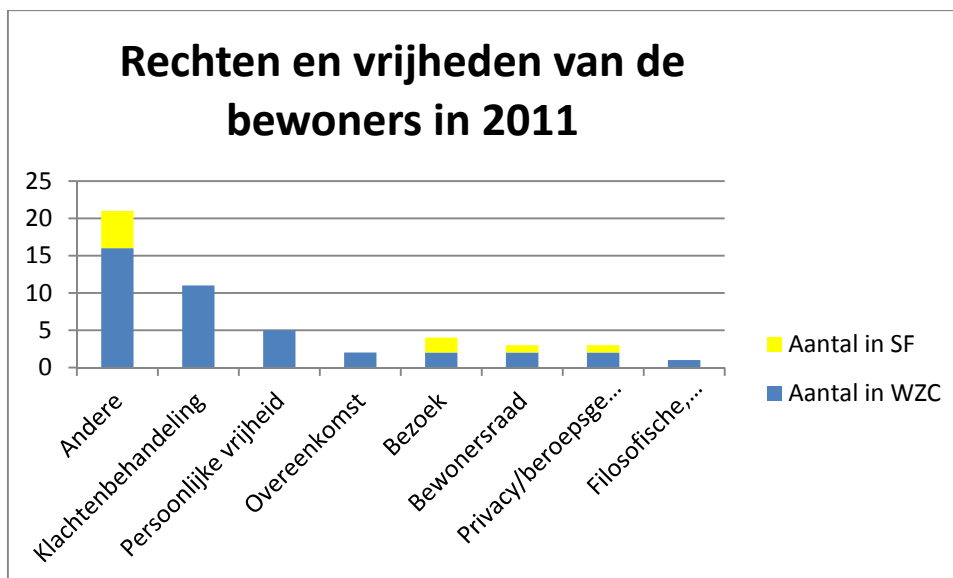
Rechten en vrijheden van de bewoners in 2011	Aantal in WZC	% in WZC	Aantal in SF	% in SF
Klachtenbehandeling	11	26,83%	0	0,00%
Persoonlijke vrijheid	5	12,20%	0	0,00%
Overeenkomst	2	4,88%	0	0,00%
Bezoek	2	4,88%	2	22,22%
Bewonersraad	2	4,88%	1	11,11%
Privacy/beroepsgeheim	2	4,88%	1	11,11%
Filosofische, godsdienstige overtuiging	1	2,44%	0	0,00%
Andere	16	39,02%	5	55,56%
<b>Totaal</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Enkele voorbeelden uit deze klachtenbundel zijn :

- geen reactie krijgen bij klachten;
- het niet organiseren van een gebruikers- en familieraad;
- geen vrije keuze van bezoek;
- geen vrije keuze van huisarts;
- bewoner verhuizen naar een andere afdeling zonder overleg met bewoner/familie;
- bewoners opsluiten op de kamer;
- personeel horen praten over medische gegevens van bewoners waar bezoekers bij zijn;
- geen respect voor de privacy van de bewoner (bijvoorbeeld de kamerdeur niet sluiten wanneer de bewoner wordt gewassen);
- niet naar het toilet mogen wanneer de bewoner dit wenst;
- niet ontvangen van een afsprakennota;
- het niet doorgeven van telefonische boodschappen aan de bewoner.

Het belang van een duidelijke schriftelijke opnameovereenkomst én afsprakennota bij opname in een woonzorgcentrum kan niet voldoende benadrukt worden. Een overeenkomst die niet conform de regelgeving is, is niet geldig. Indien de Woonzorglijn een onduidelijkheid of een clause die niet conform de regelgeving is, ontdekt, zal de directie/uitbater gevraagd worden de betrokken bepaling aan te passen. Deze bemiddelingen blijken meestal succesvol te zijn.





### 3.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE ZAKEN

Financiële klachten in 2011	Aantal in WZC	% in WZC	Aantal in SF	% in SF
Facturatie	8	42,11%	3	37,50%
Opzegvergoeding	3	15,79%	1	12,50%
Waarborg	2	10,53%	2	25,00%
Beheer van gelden en goederen	2	10,53%	1	12,50%
Zakgeld	1	5,26%		
Andere	3	15,79%	1	12,50%
<b>Totaal</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

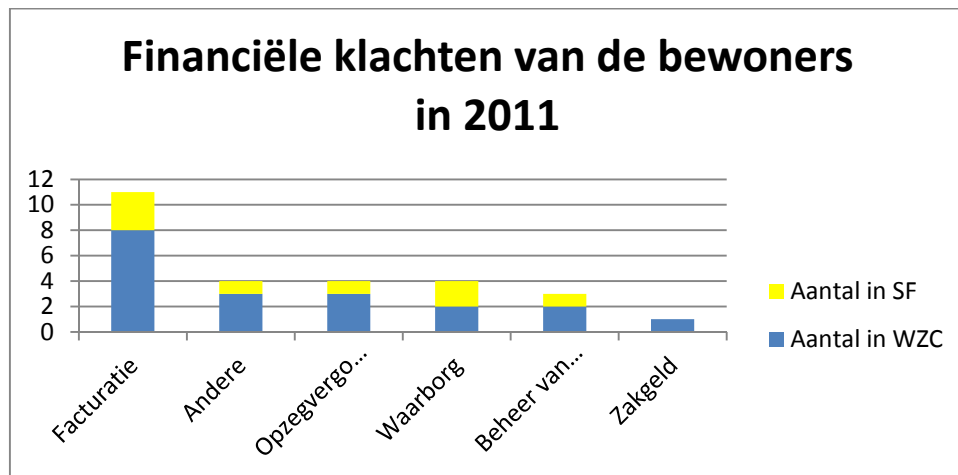
De meeste klachten in deze categorie gaan over de facturatie.

Een aantal voorbeelden van klachten over financiële zaken:

- geen gedetailleerde factuur;
- onterecht aanrekenen van supplementen;
- onterechte prijsstijgingen;
- niet terug betalen van de waarborg;
- onduidelijke facturatie;
- geen zakgeld geven aan bewoners;
- geen vermindering van de dagprijs tijdens afwezigheid of ziekenhuisopname.

De kans is groot dat de Woonzorglijn op een succesvolle manier kan tussenkomen bij financiële klachten. De gegrondheid van deze klachten is namelijk doorgaans eenvoudig te beoordelen.

Er wordt door de Woonzorglijn eerst informatie gegeven aan de familie. Deze informatie zet er toe aan dat familieleden zelf contact kunnen opnemen met de voorziening om een aanpassing van de factuur te vragen. In de meeste gevallen is de zaak opgelost en is een rechtstreekse interventie van de Woonzorglijn niet meer nodig.



### 3.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING IN WOONZORGCENTRA

Klachten over de dienstverlening in 2011	Aantal in WZC	% in WZC
Maaltijden	27	28,42%
Dagelijks onderhoud	16	16,84%
Omgang personeel	16	16,84%
Oproepsysteem	11	11,58%
Andere	8	8,42%
Badgelegenheid	7	7,37%
Animatie	5	5,26%
Dieetmaaltijden	2	2,11%
Onderhoud linnen	2	2,11%
Structureel onderhoud	1	1,05%
<b>Totaal</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Net zoals voorgaande jaren handelden in 2011 de klachten vooral over de maaltijden en het onderhoud (dagelijks en structureel).

De klachten over maaltijden zijn zowel kwalitatief als kwantitatief van aard. Kwalitatieve klachten zijn echter moeilijker te controleren aangezien smaken voor iedereen verschillend zijn. Enkele klachten die geregeld terugkomen zijn:

- onvoldoende kruiding van het eten;
- te kleine porties;
- onvoldoende variatie;
- onvoldoende vers fruit en verse groenten;
- warm eten wordt koud geserveerd;
- te veel tijd tussen avondmaal en ontbijt.

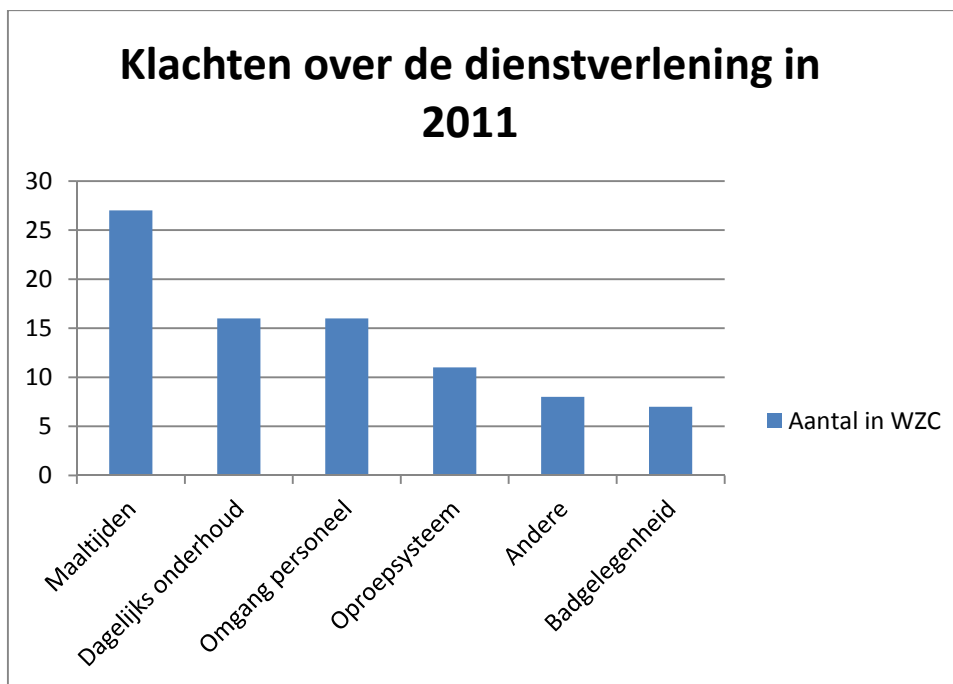
Voor de meeste bewoners in de woonzorgcentra zijn de maaltijden een belangrijk moment in het dagelijkse leven. De beoordeling hiervan is echter sterk persoonsgebonden. Het is voor de woonzorgcentra niet mogelijk om aan ieders verwachtingen te voldoen. Iedereen heeft immers eigen individuele wensen, verwachtingen en gewoonten. Het ongenoegen dat bewoners uiten op het vlak van maaltijden heeft ook vaak te maken met een gebrek aan belangstelling en aandacht van het woonzorgcentrum.

Wanneer we het hebben over de klachten die betrekking hebben op het onderhoud, is dit zowel op het vlak van dagelijks als structureel onderhoud. Enkele voorbeelden van klachten zijn: niet grondig poetsen van de kamers, niet onderhouden van het gebouw, gemeenschappelijk sanitair wordt onvoldoende geïnspecteerd, ...

Procentueel gezien waren er in 2011 meer klachten over de omgang van het personeel dan in 2010. We merken dat een gebrek aan communicatie tussen het personeel en de bewoners/familie hier vaak aan de oorsprong ligt. Een goede communicatie voorkomt veel problemen. Het is niet evident om dergelijke klachten te onderzoeken en de (on)gegrondheid ervan vast te stellen.

Bewoners hebben recht op een wekelijks bad. De klachten over badgelegenheden gaan vooral over het niet wekelijks kunnen baden. In mindere mate zijn er ook klachten over de toegankelijkheid van de badvoorzieningen.

Er is ook een groot aantal klachten dat we terugvinden onder 'dienstverlening andere'. Hieronder vallen bijvoorbeeld de klachten over het soort van incontinentiemateriaal, de cafetaria, de kapper die niet langs komt, ...



### 3.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING IN DE WOONZORGCENTRA

Klachten over verpleging en verzorging in 2011	Aantal in WZC	% in WZC
Personeelsomkadering	37	35,24%
Hulp en bijstand, ADL	35	33,33%
Medicatie	20	19,05%
Wondverzorging	6	5,71%
Medische bijstand arts	3	2,86%
Personeelsomkadering nacht	3	2,86%
Andere	1	0,95%
<b>Totaal</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Het grootste deel van de klachten in de groep 'verzorging en verpleging' gaat over de personeelsomkadering. Dit is een constante die we jaarlijks zien terugkomen. Verder handelen de klachten over hulp en bijstand bij de activiteiten van het dagelijks leven en over de medicatie.

Klachten in serviceflats over verpleging en verzorging zijn gering. De verpleging en verzorging zijn er doorgaans beperkt tot tussenkomsten bij crisismomenten.

Enkele voorbeelden van klachten over verpleging en verzorging:

- onvoldoende personeel;

- wondverzorging wordt niet correct uitgevoerd;
- de huisarts wordt niet op tijd opgeroepen;
- personeel vergeet de medicatie te geven;
- er is geen toezicht op de gesloten afdeling;
- hulpmiddelen (zoals tillift) worden op een verkeerde manier gebruikt.

Klachten in serviceflats gaan vooral over aspecten die niet tot het takenpakket van een dergelijke voorziening behoren. Bewoners verwachten bijvoorbeeld dat medicatie beheerd en uitgedeeld wordt, wat geen taak is van de uitbater van een serviceflatgebouw.



### 3.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA VAN 2006 TOT EN MET 2011

Rang-orde	Onderwerp van de klachten m.b.t. de woonzorgcentra	Aantal 2006	Aantal 2007	Aantal 2008	Aantal 2009	Aantal 2010	Aantal 2011
1	Personeelsomkadering algemeen	35	16	20	45	43	37
2	Hulp en bijstand	20	22	17	40	37	35
3	Maaltijden (incl. dieet)	18	19	10	32	29	29
4	Rechten: Andere	-	-	-	-	16	29
5	Medicatie	10	9	15	23	16	20
6	Hygiëne en onderhoud	31	24	27	37	23	17
7	Houding directie/personeel	14	5	8	23	14	16
8	Klachtenbehandeling	9	3	3	6	11	13
9	Oproepsysteem	-	-	-	-	10	11
10	Dienstverlening: Andere	-	-	-	-	19	8

De 10 meest voorkomende klachten met betrekking tot de woonzorgcentra worden weergegeven in bovenstaande tabel, En dit voor de periode 2006-2011. Naar jaarlijkse gewoonte zijn er relatieve verschuivingen in deze top 10.

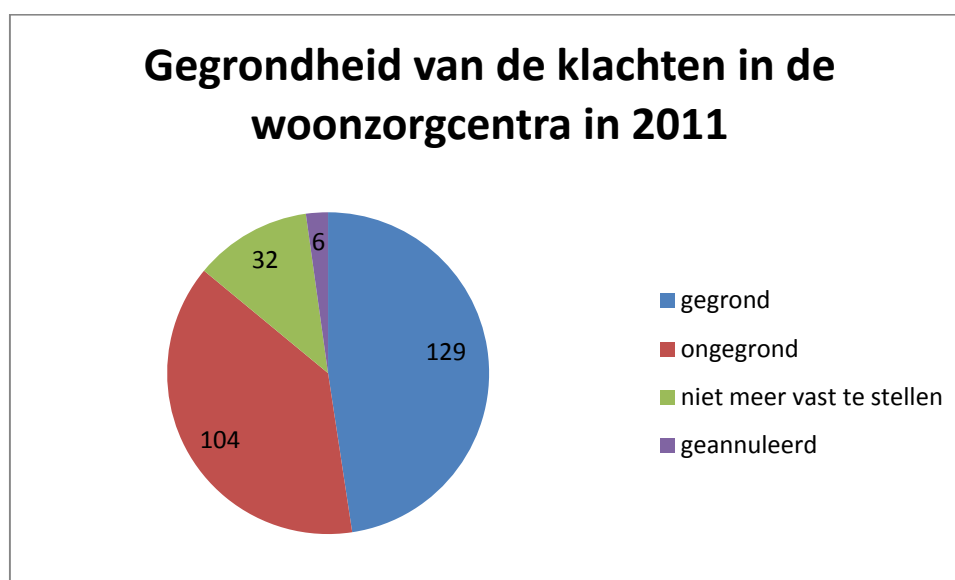
Enkele opvallende wijzigingen zijn:

- afname van het aantal klachten over de ‘personeelsomkadering’, hoewel ze wel op nummer 1 blijven staan in de top 10 van de klachten;
- een sterke stijging van het aantal klachten over andere ‘rechten’;
- er is een toename van het aantal klachten ‘medicatie’;
- zowel het aantal klachten rond ‘hygiëne en onderhoud’ als ‘dienstverlening: andere’ zijn afgenomen.

## 4 Gegronde klachten

### 4.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

Gegrondheid van de klachten voor WZC	2007		2008		2009		2010		2011	
	aantal	%	Aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Gegrond	83	52%	81	44%	143	40%	113	41%	129	48%
Ongegrond	71	44%	73	39%	141	39%	119	43%	104	38%
Niet meer vast te stellen	5	3%	20	11%	51	14%	40	14%	32	12%
Geannuleerd	1	1%	5	3%	12	3%	6	2%	6	2%
In onderzoek	1	1%	6	3%	10	3%	0	0%		0%
<b>Totaal</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>



Het totaal aantal klachten was in 2011 zo goed als gelijk aan het aantal klachten in 2010. In 2011 waren er meer gegronde klachten (48%) dan in 2010 (41%). Het is van 2007 geleden dat er procentueel zoveel gegronde klachten waren.

Het aantal gegronde klachten is in 2011 gezakt naar 38%.

Een negatieve reactie vanwege de voorziening op dit soort klachten kan leiden tot nog meer wrevel bij de betrokkenen. Een goede communicatie en wederzijds begrip zijn hierbij van het allergrootste belang. In dergelijke situaties zijn niet alleen de professionele deskundigheid maar ook de sociale vaardigheden van de directie en het personeel cruciaal.

De klachten waarvan de gegrondheid niet meer vast te stellen is, blijft in 2011 hetzelfde als in 2010. Dit is ook het geval bij de klachten die werden geannuleerd.



## 4.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTENGROEP

Gegrontheid rechten en vrijheden in 2011	WZC	
	aantal	%
gegrond	23	44,23%
ongegronnd	22	42,31%
geannuleerd	1	1,92%
niet meer vast te stellen	6	11,54%
<b>totaal</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Gegrontheid financiële klachten in 2011	WZC	
	aantal	%
gegrond	8	42,11%
ongegronnd	11	57,89%
geannuleerd	0	0,00%
niet meer vast te stellen	0	0,00%
<b>totaal</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Gegrontheid dienstverlening in 2011	WZC	
	aantal	%
gegrond	32	33,68%
ongegronnd	41	43,16%
geannuleerd	3	3,16%
niet meer vast te stellen	19	20,00%
<b>totaal</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Gegrontheid verpleging en verzorging in 2011	WZC	
	aantal	%
gegrond	66	62,86%
ongegronnd	30	28,57%
geannuleerd	2	1,90%
niet meer vast te stellen	7	6,67%
<b>Totaal</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

#### 4.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA

	Aantal 2008	Aantal 2009	Aantal 2010	Aantal 2011
Personeelsomkadering algemeen	9	29	19	28
Hulp en bijstand	7	13	18	17
Maaltijden (incl. dieet)	4	10	14	9
Rechten: Andere	2	7	11	15
Onderhoud	13	12	6	5
Medicatie	4	7	6	14

Net zoals vorig jaar heeft ook in 2011 het grootste aantal gegronde klachten betrekking op de personeelsomkadering in het algemeen. Ten aanzien van 2010 is er wel een opvallende stijging te zien, van 19 gegronde klachten in 2010 naar 28 in 2011.

Het aantal gegronde klachten over hulp en bijstand is ongeveer gelijk gebleven in 2011 ten opzichte van 2010. De gegronde klachten betreffende de maaltijden zijn in 2011 afgenomen.

Er is een sterke stijging vast te stellen van het aantal gegronde klachten over medicatie, van 6 in 2010 naar 14 in 2011. Dit is het hoogste aantal gegronde klachten hierover sinds 2008.

Voor het tweede jaar op rij is er een stijging van het aantal gegronde klachten 'rechten: andere'.

#### 4.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Resultaten van de gegronde klachten in woonzorgcentra	Aantal in 2010	% in 2010	Aantal in 2011	% in 2011
Opgelost	24	21,43%	26	20%
Niet opgelost	5	4,46%	2	1,55%
Gedeeltelijk opgelost	25	22,32%	13	10,08%
Verdere opvolging	50	44,64%	82	63,57%
Onomkeerbaar	8	7,14%	6	4,65%
<b>Totaal</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

Eerder konden we een daling vaststellen van het aantal klachten in 2011 ten opzichte van 2010. In bovenstaande tabel zien we een stijging is van het aantal gegronde klachten. Hoewel het aantal gegronde klachten die zijn opgelost in absolute cijfers licht gestegen is, is er procentueel een lichte daling is. Zo waren in 2011 20% van de gegronde klachten opgelost tegenover 21,43% in 2010. Het aandeel van de niet opgeloste klachten daalde in 2011 van 4,46% in 2010 naar 1,55% in 2011.

In 2011 is een stijging merkbaar van de gegronde klachten die een verdere opvolging vragen: deze zijn gestegen van 44,64% in 2010 naar 63,57% in 2011. Een veel voorkomend voorbeeld zijn klachten over personeelstekort. Deze klachten kunnen vaak niet onmiddellijk opgelost worden en vragen een verdere opvolging. De agentschappen Zorg en Gezondheid en Zorginspectie volgen het personeelstekort op en gaan na of het woonzorgcentrum effectief extra personeel aanwerft.

Het aandeel van de gedeeltelijk opgeloste klachten daalde dan weer van 22,32% naar 10,08%.

Klachten zijn 'gedeeltelijk opgelost' wanneer er een aanzet tot remediëren gegeven werd (bv. reorganisatie van de keuken bij klachten over voeding, verbouwingswerken).

Een klacht wordt als 'onomkeerbaar' beschouwd wanneer de klacht handelt over een eenmalig feit dat voor de betrokkene onherroepelijk is en dus niet meer kan worden rechtgezet of ongedaan gemaakt. Enkele voorbeelden van 'onomkeerbare' klachten zijn: een val die had kunnen vermeden worden, het toegediend krijgen van de medicatie van de buurvrouw, 'vergeten worden' op het toilet, ... Dergelijke klachten worden vaak pas gemeld nadat de bewoner het woonzorgcentrum verlaten heeft. Voor de overige en de toekomstige bewoners is een onderzoek echter belangrijk, net als voor de directie en het personeel voor wie het een aanleiding kan zijn om de werkorganisatie te verbeteren en aan te passen.

Niet opgeloste klachten over tekorten op de erkenningsvoorwaarden worden opgevolgd door de agentschappen Zorginspectie en Zorg en Gezondheid met eventuele gevolgen voor het erkenningsstatuut. De Woonzorglijn registreert een klacht als niet opgelost indien bij een volgende inspectie geen verandering wordt vastgesteld.

#### 4.5 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT IN 2011

Aantal klachten per woonzorgcentrum en per categorie opnamecapaciteit in 2011	% WZC	Aantal gegronde deelklachten	% gegronde deelklachten per opname-categorie	Gemid. aantal gegronde klachten per WZC per opnamecapaciteit
< 40 woonegelegenheden	12,98%	23	17,83%	0,23
40 – 99 woonegelegenheden	52,32%	44	34,11%	0,11
>= 100 woonegelegenheden	34,70%	20	15,50%	0,08
aantal woonegelegenheden niet vermeld	-	42	32,56%	-
<b>totaal</b>	<b>100%</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>	<b>0,42</b>

Net zoals voorgaande jaren werden de meeste gegronde klachten vastgesteld in woonzorgcentra met 40 – 99 woonegelegenheden. Het betreft hier 34,11% van de klachten ten opzichte van 52,32% van de woonzorgcentra.

Verhoudingsgewijs zijn de meeste gegronde klachten vast te stellen in woonzorgcentra met minder dan 40 woonegelegenheden. Het betrof hier 17,83% van de klachten voor 12,98% van de woonzorgcentra.

Hoewel de middelgrote woonzorgcentra het grootste aantal gegronde klachten hebben, scoren ze procentueel gezien niet het hoogst. 52,32% van het aantal woonzorgcentra is middelgroot. Hun aandeel in het aantal gegronde klachten bedraagt 34,11% van het totaal aantal gegronde klachten. Dit komt neer op 0,11 gegronde klachten per middelgroot woonzorgcentrum.

Voor de grote woonzorgcentra, met meer dan 100 woonegelegenheden, situeert het gemiddeld aantal gegronde klachten per opnamecapaciteit zich het laagst, namelijk 0,08.

In de kleinere woonzorgcentra, met minder dan 40 woongelegenheden, komen de meeste gegronde klachten voor. Hier zijn er 0,23 klachten per woonzorgcentrum.

#### 4.6 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE WOONZORGCENTRA TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT

Woonzorgcentra tegenover aantal gegronde klachten (%)	VZW		OCMW + andere openbaar		Particulier niet-vzw (BVBA, NV, ...)	
	% WZC	% klachten	% WZC	% klachten	% WZC	% klachten
< 40	5,12%	0,79%	1,05%	-	5,23%	17,32%
40 – 99	24,53%	18,11%	14,42%	3,15%	6,98%	13,39%
>= 100	16,98%	9,45%	11,05%	2,36%	14,65%	2,36%
Aantal woongelegenheden niet weergegeven	-	17,32%	-	-	-	15,75%
<b>TOTAAL</b>	<b>46,63%</b>	45,67%	<b>26,51%</b>	5,51%	<b>26,86%</b>	48,82%

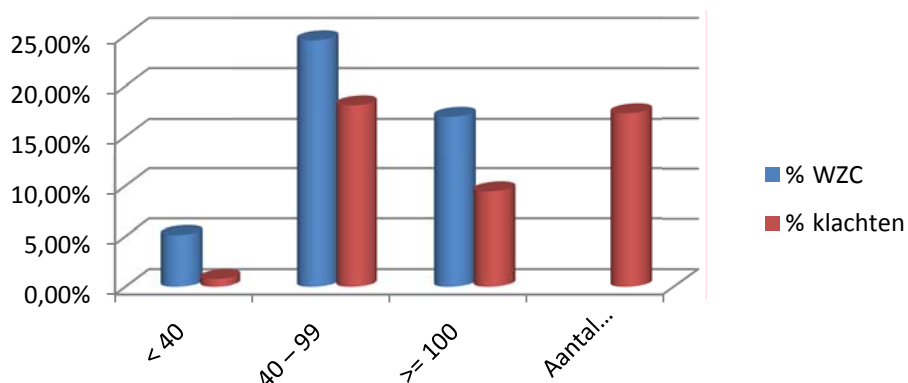
Bij de particuliere niet-vzw-woonzorgcentra worden de meeste klachten geregistreerd bij de kleinere voorzieningen.

De vzw's hebben het grootste aantal gegronde klachten bij zowel de middelgrote als de grote voorzieningen. Deze groep heeft procentueel gezien ook de meeste voorzieningen.

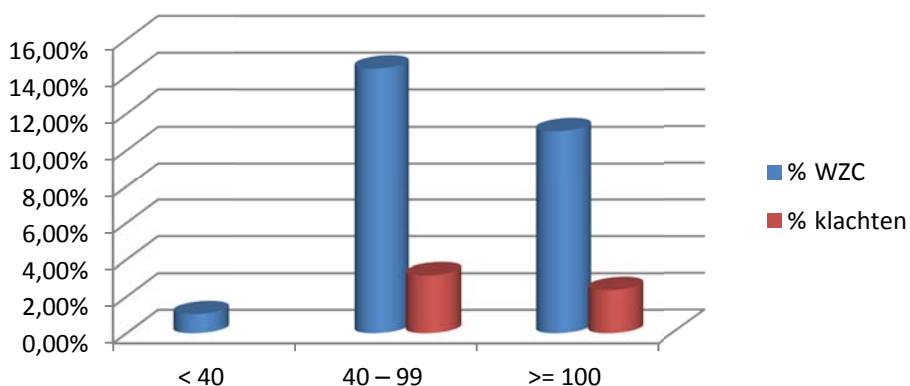
De openbare woonzorgcentra scoren het laagst wat betreft het aantal gegronde klachten.

De volgende grafieken tonen het aantal gegronde klachten in verhouding tot de erkende woonzorgcentra, ingedeeld naar beheersinstantie en opnamecapaciteit.

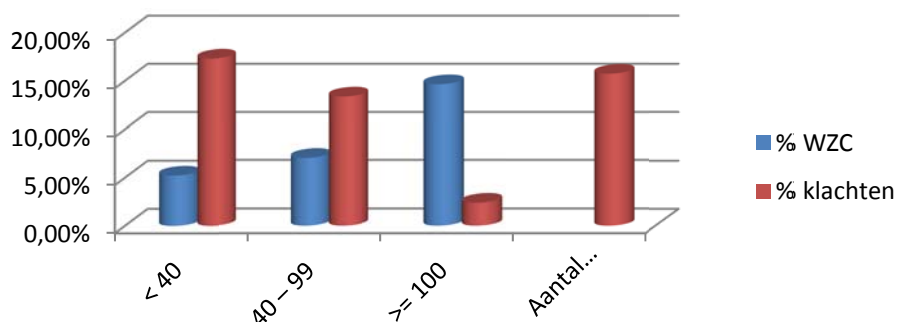
### % vzw-woonzorgcentra tegenover aantal gegronde klachten



### % OCMW-woonzorgcentra tegenover aantal gegronde klachten



### % particuliere niet-vzw- woonzorgcentra tegenover aantal gegronde klachten



## 5 Algemeen besluit

In 2011 werd een lichte daling van het aantal oproepen m.b.t. informatievragen en mededelingen vastgesteld. Bij de klachtenoproepen noteerden we in 2011 een stijging ten opzichte van 2010.

De familieleden en/of mantelzorgers van de bewoners zijn nog steeds de grootste groep oproepers door wie de Woonzorglijn wordt gecontacteerd. Deze groep oproepers contacteert de Woonzorglijn ook het vaakst om een klacht in te dienen.

Het aantal oproepen dat werd gedaan door bewoners van de residentiële ouderenvoorziening steeg in 2011.

De meest voorkomende klachten zijn klachten die betrekking hebben op de verpleging en verzorging en op de dienstverlening. Wanneer we kijken naar de verpleging en verzorging, gaan de meeste klachten over een mogelijk tekort aan personeel. Bij klachten over de dienstverlening hebben de klachten over de maaltijden het grootste aandeel.

20% van de gegronde klachten werd in 2011 opgelost, dit is een lichte daling ten opzichte van 2010. Hier tegenover staat een stijging van het aantal gegronde klachten die verder opvolging vragen, van 44,64% in 2010 naar 63,57% in 2011. Deze klachten worden verder opgevolgd door de agentschappen Zorg en Gezondheid en Zorginspectie.

Het grootste aandeel gegronde klachten werd in 2011 geregistreerd bij de particuliere niet-vzw-woonzorgcentra, bij de OCMW-woonzorgcentra werd het kleinste aantal gegronde klachten genoteerd.

De Woonzorglijn houdt de vinger aan de pols voor iedereen die de hulpverlening en verzorging van ouderen in woonzorgcentra of serviceflats nauw aan het hart ligt en wil deze opdracht in de toekomst met nog meer overtuiging en enthousiasme waarmaken.

# Colofon



Vlaamse overheid

## **SAMENSTELLING**

Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Agentschap Zorg en Gezondheid  
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg  
Team Ouderenzorg

## **VERANTWOORDELIJKE UITGEVER**

Chris Vander Auwera, administrateur-generaal

## **REDACTIE**

Sabine De Brabanter  
Jurgen Claes

## **EINDREDACTIE**

Veerle Van der Linden