

/ rapport



**Vlaanderen**  
is zorg

# JAARVERSLAG WOONZORGLIJN 2019

Klachten over ouderenzorg / 8.03.2019

**AGENTSCHAP  
ZORG &  
GEZONDHEID**

## Inhoudstafel

1	De Woonzorglijn in 2019	3
2	Een jaarverslag over klachten	3
3	Wat doet de Woonzorglijn met een klacht?	4
3.1	Onderzoek door de Woonzorglijn	4
3.2	Onderzoek door Zorginspectie	5
3.3	Gegronde of ongegrond	6
3.4	Verslaggeving en oplossing	6
4	Klachten in 2018: kerncijfers	8
4.1	Gegronde vs. ongegronde deelklachten	9
4.3	Oplossingen voor gegronde deelklachten (296)	10
5	Waarover gingen de deelklachten?	11
6	Vergelijking met vorige jaren	13
6.1	Evolutie totaal aantal klachten	13
7	Addendum: definitie subthema's	14



## 1 De Woonzorglijn in 2019

De Woonzorglijn werd in 2019 verstrekt met een extra medewerker. Op het einde van het jaar werd ook een coördinator voor de Woonzorglijn aangesteld. Deze persoon zal de komende jaren initiatieven nemen om de werking en kwaliteit van de Woonzorglijn verder uit te bouwen.

Deze uitbreidingen zijn noodzakelijk, want de vergrijzende bevolking maakt dat het doelpubliek van de Woonzorglijn aangroeit. Hoe ouder het publiek, hoe complexer ook de zorgnood en soms ook de vragen of klachten die daaruit kunnen volgen.

## 2 Een jaarverslag over klachten

In dit jaarverslag bespreken we **alleen de klachten** die de Woonzorglijn heeft behandeld in 2019.

Dat is slechts een deel van de werking van de Woonzorglijn. Elke dag beantwoorden onze medewerkers ook heel wat **vragen over een ouderenzorgvoorziening**.

De Woonzorglijn is echter **niet het enige kanaal** dat zulke vragen beantwoordt. Ook het Agentschap Zorg en Gezondheid of het centrale infopunt van de Vlaamse overheid 1700 krijgen en beantwoorden vragen over ouderenzorg. De Woonzorglijn komt dan niet tussenbeide. Een rapportage van de vragen die de Woonzorglijn beantwoordt, zou dus niet meer geven dan een deel van het plaatje.

Klachten die de Vlaamse overheid ontvangt over een ouderenzorgvoorziening, worden daarentegen wel steeds via de Woonzorglijn behandeld, ongeacht via welke weg deze klachten ons bereiken. Dit geeft dus een vollediger beeld.

### Wat is de Woonzorglijn?

De Woonzorglijn is het contactpunt van de Vlaamse overheid voor wie vragen of klachten heeft over een ouderenzorgvoorziening.

Bewoners van deze voorzieningen, thuiswonende ouderen, familie, vrienden of kennissen en ook het personeel kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerlei vragen en klachten over een erkend woonzorgcentrum, een rust- en verzorgingstehuis, een assistentiewoning, een centrum voor kortverblijf of een dagverzorgingscentrum.

De Woonzorglijn is een onderdeel van de afdeling Woonzorg en Eerste Lijn van het Agentschap Zorg en Gezondheid. Deze afdeling is ook bevoegd voor de erkenning en de financiering van de ouderenzorgvoorzieningen.

De Woonzorglijn is elke werkdag bereikbaar tussen 9 en 12 uur via de telefoon op het nummer 078 15 25 25, via e-mail op [woonzorglijn@zorg-en-gezondheid.be](mailto:woonzorglijn@zorg-en-gezondheid.be) of via de website [www.woonzorglijn.be](http://www.woonzorglijn.be).



### 3 Wat doet de Woonzorglijn met een klacht?

#### 3.1 ONDERZOEK DOOR DE WOONZORGLIJN

De Woonzorglijn raadt systematisch aan dat een klacht altijd eerst bij de voorziening zelf wordt aangekaart. Elke ouderenvoorziening moet immers, over een **laagdrempelige klachtenprocedure** beschikken en die actief bekendmaken bij haar bewoners en andere betrokkenen. Dit is een van de erkenningsvoorwaarden waaraan de ouderenzorgvoorzieningen moeten voldoen.

---

*“Elke ouderenvoorziening moet ook zelf een laagdrempelige klachtenprocedure hebben”*

---

Biedt de interne klachtenprocedure geen bevredigende oplossing of wil de klachtindienaar toch rechtstreeks bij de Woonzorglijn aankloppen, dan zal de Woonzorglijn de klacht verder behandelen.

Meestal kent de Woonzorglijn alle klachtindieners, maar de klachtindienaar kan zelf kiezen om zijn **anonymiteit** te bewaren tegenover de (uitbater van de) ouderenzorgvoorziening.

Een klacht over een ouderenzorgvoorziening bevat dikwijls **verschillende klachtelementen**. Iemand klaagt bijvoorbeeld over het personeel in de ouderenzorgvoorziening waar zijn familielid verblijft: er is te weinig personeel aanwezig en de bewoner in kwestie voelt zich onvoldoende geholpen bij het wassen. De Woonzorglijn zal zo'n klacht opsplitsen in twee deelklachten: een deelklacht over personeelstekort en een deelklacht over de zorg- en dienstverlening bij de persoonlijke verzorging.

De Woonzorglijn zal eerst onderzoeken of de deelklachten **gegrond of niet gegrond** zijn. De Woonzorglijn kan dat zelf onderzoeken indien het onderzoek kan gebeuren op basis van informatie die de klachtindienaar en/of de betrokken voorziening kunnen bezorgen. Een voorbeeld van zo'n klacht is een fout in de facturatie. De Woonzorglijn kan op basis van de facturen nakijken of de klacht gegrond is en, indien dit zo blijkt te zijn, een oplossing voorstellen.

#### Wat doen we met een klacht?

1. Eigen onderzoek



2. Zorginspectie



3. Gegrond of ongegrond?



4. Oplossing of verdere opvolging



Gaat de klacht over het (niet) naleven van de regelgeving, dan geeft de Woonzorglijn aan de klachtindiener informatie over de normen en voorwaarden die in de regelgeving staan. Soms kan de klachtindiener daarmee zelf het overleg aangaan met de beheersinstantie of met de betrokken personeelsleden. Dat kan leiden tot het **annuleren of intrekken** van de klacht.

In uitzonderlijke gevallen is de Woonzorglijn niet bevoegd om de klacht te behandelen en moet de klachtindiener doorverwezen worden naar een andere instantie zoals een vrederechter, bijvoorbeeld bij het beslechten van een familiale ruzie of onvrede met een bewindvoerder, of een andere inspectiedienst.

### 3.2 ONDERZOEK DOOR ZORGINSPECTIE

Wanneer de Woonzorglijn de klacht niet zelf kan onderzoeken, wordt Zorginspectie ingeschakeld. Een inspecteur van Zorginspectie zal dan tijdens een (meestal) **onaangekondigde controle** ter plaatse nagaan of er tekorten zijn op de **wettelijke erkenningsvoorwaarden en kwaliteitseisen** waarvoor Zorginspectie bevoegd is om toezicht op te houden.

De klachtindiener krijgt steeds vanuit de Woonzorglijn de nodige informatie over wat een inspectieaanvraag precies inhoudt.

#### Hoe onderzoekt Zorginspectie een klacht?

Bij de inspectie ter plaatse gaat Zorginspectie in gesprek met de directie, personeelsleden en bewoners. Vooraf is er in een aantal gevallen ook contact met de klager om zaken nog wat meer helder te krijgen of mogelijke nuttige documenten op te vragen. Ook derde partijen kunnen bevraagd worden, zoals een aannemer, een leverancier of een onderhoudsdienst.

Zorginspectie probeert in de eerste plaats objectieve, aantoonbare vaststellingen te doen via gesprekken, door te observeren tijdens een rondgang in de voorziening en door documenten te bekijken zoals verslagen, facturen, attesten, enz.

Zorginspectie kan echter niet altijd achterhalen wat er precies gebeurd is, bijvoorbeeld in het geval van een eenmalige gebeurtenis. Zorginspectie zal dan nagaan of een dergelijk voorval nog kan voorkomen of zich eveneens bij andere bewoners voordoet. Zorginspectie probeert dan de vraag te beantwoorden of een bepaalde toestand blijft voortbestaan en mogelijks leidt tot een gevaarsituatie, die we moeten opvolgen of voorkomen.

**Klachten over een subjectieve beleving**, zoals over de smaak van het eten of de aangeboden animatie, enz. zijn moeilijker vast te stellen. Via het overlopen van de menu's, de programmatie van de georganiseerde activiteiten, de notities in de persoonlijke dossiers, en eventueel een rondvraag bij de meerdere bewoners, kan Zorginspectie onderzoeken hoe ernstig de gemelde klacht is en of ze gegrond is. Soms gaat het om eenmalige gebeurtenissen en kan Zorginspectie niet meer vaststellen of de klacht gegrond of ongegrond is. Dit betekent daarom niet dat die gebeurtenis zich niet heeft voorgedaan.



### 3.3 GEGROND OF ONGEGROND

Het onderzoek bepaalt welke delen van de klachten gegrond of ongegrond zijn. De basis om dat uit te maken, zijn de erkenningsvoorwaarden.

---

*Een deelklacht is gegrond als er daadwerkelijk een inbreuk kan worden vastgesteld op een of verschillende van de erkenningsvoorwaarden die voor ouderenzorgvoorzieningen zijn vastgelegd in de regelgeving.*

---

Het kan dus zijn dat degene die de klacht indient het gevoel heeft dat iets niet in orde is, maar dat bij het onderzoek blijkt dat dit volgens de regelgeving wel in orde is.

Zo kan een bewoner/familielid bijvoorbeeld een klacht indienen omdat hij het gevoel heeft dat er onvoldoende personeel is, maar uit inspectie kan dan blijken dat er voldoende personeel in dienst is om te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden. De inspectie kijkt daarbij niet alleen naar het aanwezige personeel op het moment van de inspectie, maar ook naar uurroosters en contracten.

### 3.4 VERSLAGGEVING EN OPLOSSING

Wanneer de klacht leidt tot een inspectiebezoek aan een ouderenzorgvoorziening, maakt de inspecteur hierover een verslag, waarvan zowel de klachtindieners als de betrokken voorziening een kopie ontvangen. Wanneer de klachtindieners bijkomende vragen heeft over zijn klacht of over de vaststellingen van Zorginspectie, kan hij opnieuw contact opnemen met de Woonzorglijn.

Vastgestelde tekorten worden verder opgevolgd door **de sectorverantwoordelijken en de dossierverantwoordelijken van het Agentschap Zorg en Gezondheid**.

De ouderenzorgvoorziening moet met een remediëeringsplan aantonen dat het de tekortkomingen zal aanpakken en zijn kwaliteit zal verbeteren. Het Agentschap Zorg en Gezondheid gaat daarvoor in gesprek met de directie, die een actie- en verbeterplan moet voorleggen, waarvan de uitvoering kan gecontroleerd worden door Zorginspectie.

Gegronde klachten zijn “**opgelost**” als de voorziening aan Zorg en Gezondheid kan aantonen dat de vastgestelde tekorten adequaat zijn verholpen (bijvoorbeeld door het aanwerven van extra personeel of door het opstellen van een betere procedure). Niet alle tekorten kunnen meteen opgelost worden. De aanwerving van extra personeel bijvoorbeeld kan tijd vragen. De voorziening moet dan in zijn remediëeringsplan verduidelijken welke stappen het wanneer zal zetten en op het moment dat de oplossing bereikt is, dit aantonen aan Zorg en Gezondheid. Na enkele maanden kan een opvolgingsinspectie plaatsvinden om te peilen of de genomen maatregelen geleid hebben tot een beter resultaat. In afwachting daarvan krijgt de klacht de status “**verdere opvolging**”.

Is er geen perspectief meer dat een ouderenzorgvoorziening haar bewoners op een degelijk kwalitatief niveau kan verzorgen, kan Zorg en Gezondheid strengere maatregelen nemen zoals de voorziening aanmanen om zich te schikken naar de erkenningsvoorwaarden en zonodig overgaan tot het schorsen of het intrekken van de erkenning.



## Mededelingen

In sommige situaties wordt er ook een inspectie-mededeling overgemaakt aan Zorginspectie. Een mededeling wordt gegeven in de volgende situaties:

- de oproeper wenst geen klacht in te dienen, maar de Woonzorglijn vindt dat de melding verder moet worden opgevolgd;
- er is al een inspectie gepland om gelijkaardige klachten te onderzoeken;
- er is zopas een inspectie geweest waarin gelijkaardige klachten werden onderzocht.



## 4 Klachten in 2019: kerncijfers



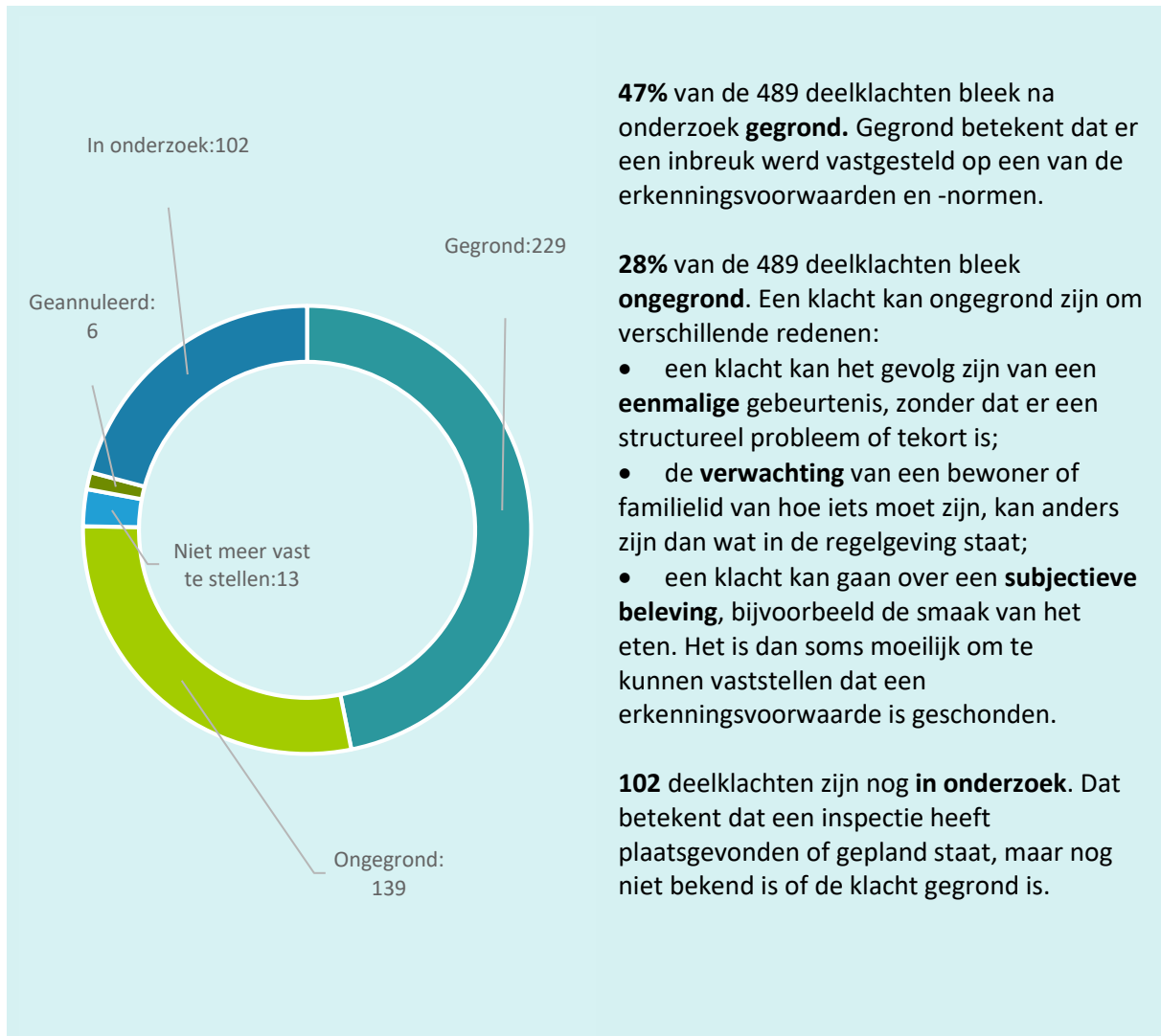
De Woonzorglijn ontving in 2018:

- **189 klachten (220 in 2018).**
- Voor bijna alle deelklachten (90%) gaf de Woonzorglijn opdracht aan Zorginspectie om de klacht **verder te onderzoeken.**
- De klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in 489 **deelklachten** (643 in 2017)
- Ongeveer de helft van de deelklachten die al onderzocht werden via een inspectie, bleek **gegrond** (zie volgend grafiek, 4.1).

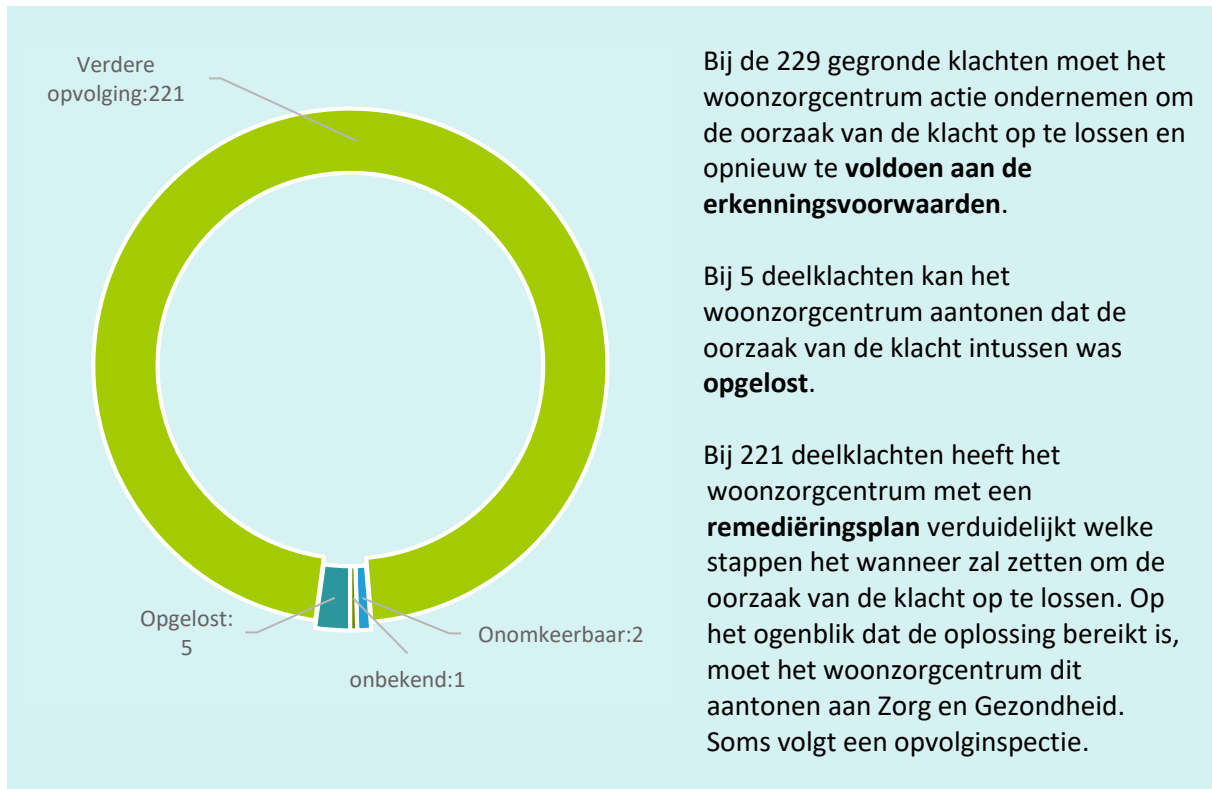




## 4.1 GEGRONDE VS. ONGEGRONDE DEELKLACHTEN

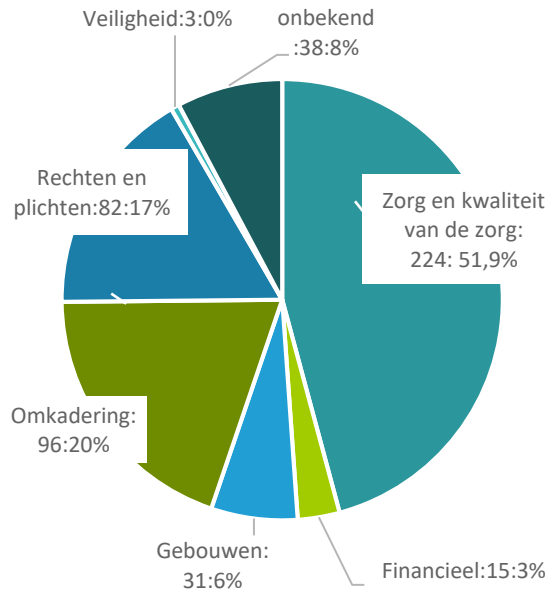


### 4.3 OPLOSSINGEN VOOR GEGRONDE DEELKLACHTEN

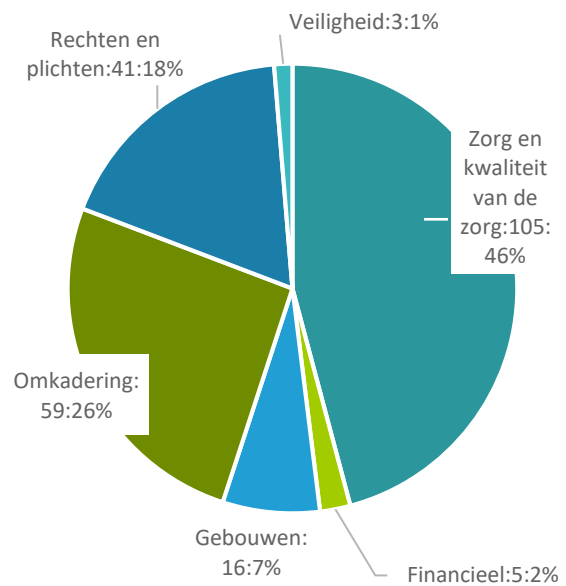


## 5 Waarover gingen de deelklachten?

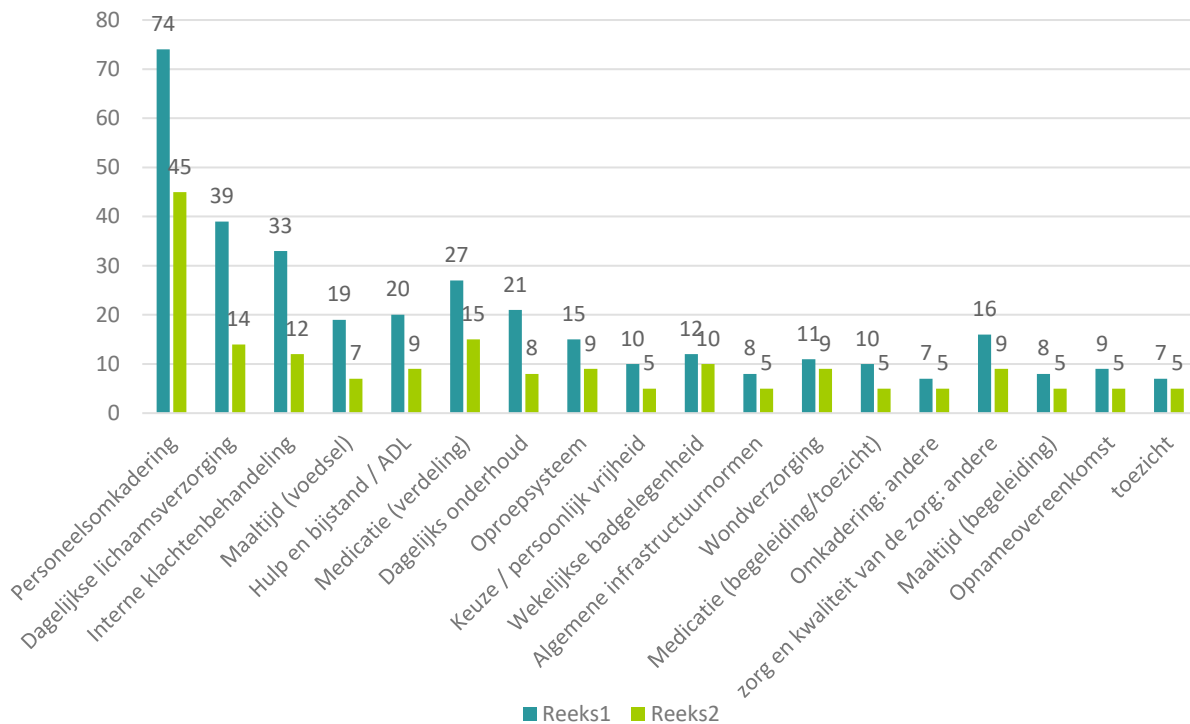
**Aantal deelklachten per hoofdthema (489)**



**Aantal gegronde deelklachten per hoofdthema (229)**



**Aantal deelklachten en gegronde deelklachten per subthema**



- Enkel subthema's waarover minstens 5 gegronde deelklachten geregistreerd werden, zijn opgenomen.
- Voor een definitie van deze subthema's, zie addendum

## Waarover gingen de deelklachten?

Zoals ook de voorbije jaren gaan meer dan de helft van de deelklachten (224), of ze nu gegrond zijn of niet, over **de zorg en kwaliteit van de zorg** in de woonzorgcentra.

- De meeste deelklachten (39) daarbij gaan over **dagelijkse lichaamsverzorging**. Het gaat dan over het wassen, de lichaamshygiëne en het verzorgen van de bewoner. Ongeveer een derde daarvan bleek ook gegrond (14).
- Ook deelklachten over de **hulp en bijstand** komen regelmatig terug (20). Die gaan over hulp die bewoners nodig hebben bij dagdagelijkse activiteiten zoals toiletbezoek, hulp om in de namiddag even op bed te gaan liggen, bereikbaarheid van drinkbaar water. Bijna de helft daarvan (9) blijkt ook gegrond.
- Opvallend is het aantal deelklachten over **medicatie**. Waar er over alle andere andere thema's beduidend minder deelklachten waren dan vorig jaar, is het aantal deelklachten over medicatie min of meer stabiel gebleven. Tellen we het aantal klachten over de verdeling van medicatie (27) op bij het aantal klachten over de begeleiding bij de medicatie (10), dan komt medicatie voor het eerst in de top 3 van thema's met de meeste klachten.
- De **maaltijden** zijn een ijkpunt in de dagindeling van een woonzorgcentrum en komen dan ook vaak terug in de deelklachten. 19 klachten gaan over het voedsel, de smaak, de bereiding, variatie, etc. Vaak zit er een subjectief element in de appreciatie van de voeding, toch konden 7 klachten als gegrond beschouwd worden.
- 8 klachten gingen over **begeleiding bij de maaltijden** (hulp bij het eten); daarvan bleken 5 klachten gegrond.

De **omkadering in de woonzorgcentra** is een belangrijk aandachtspunt. Ongeveer een op vijf deelklachten (96 deelklachten, waarvan 59 gegrond) gaan over omkadering. Het aantal gegronde deelklachten hierover is stabiel gebleven t.o.v. vorig jaar.

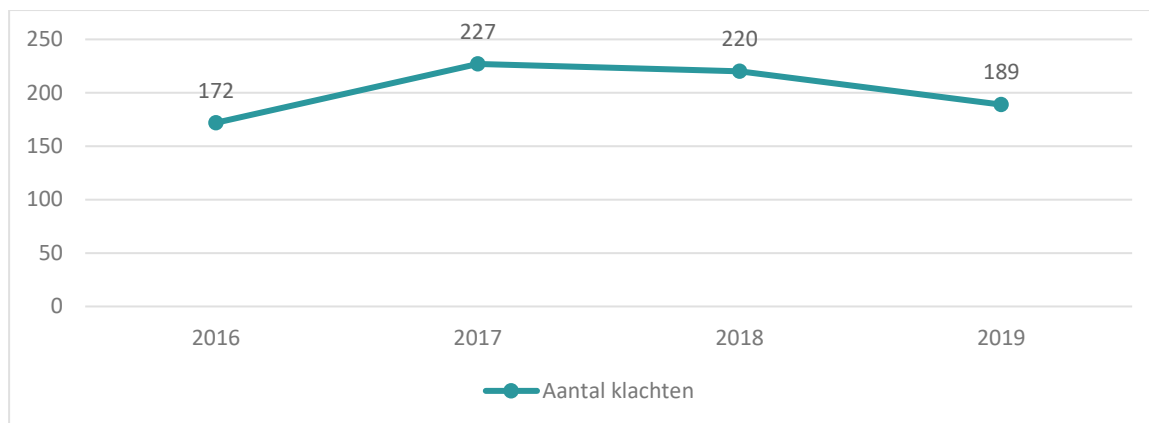
- Het gaat dan meestal (74 deelklachten) over de personeelsomkadering: het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Meer dan de helft daarvan (45) blijkt gegrond.
- Klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

Net zoals de voorbije jaren werd ook een niet onbelangrijk aantal deelklachten geregistreerd **over de interne klachtenbehandeling**. 33 deelklachten gingen over die interne klachtenbehandeling. Zorg en Gezondheid organiseerde op donderdag 28 februari 2019 de studiedag 'Bedankt voor uw klacht! Bewonersgericht omgaan met klachten in het woonzorgcentrum'. Deze studiedag richtte zich op interne klachtenbehandeling in woonzorgcentra. Zowel de praktijk, het beleid als de wetenschap kwamen aan bod.



## 6 Vergelijking met vorige jaren

### 6.1 EVOLUTIE TOTAAL AANTAL KLACHTEN



Het aantal klachten in 2019 is gedaald ten opzichte van 2018. Mogelijke verklaringen voor die daling zijn:

- Een verschil in registratie: de Woonzorglijn stelde in 2019 ene nieuwe medewerker in dienst. Mogelijk deed die de registratie licht anders dan zijn collega's. Vooral de vermindering van het aantal deelklachten kan daardoor te verklaren zijn (minder opsplitsing per klacht)
- Het zou ook kunnen dat woonzorgcentra er beter in slagen de klachten van hun bewoners te beantwoorden met hun eigen interne klachtenprocedure, waardoor de bewoners of hun familieleden niet meer bij de Woonzorglijn hoeven aan te kloppen.
- In 2017 was er **verhoogde aandacht in de media** voor kwaliteit en klachten over kwaliteit in woonzorgcentra. Dergelijke berichten hebben een aantoonbaar verhoogd aantal vragen en klachten bij de Woonzorglijn tot gevolg. In 2019 was daarentegen relatief weinig aandacht in de media voor woonzorgcentra en dus geen beïnvloeding van het aantal klachtenoproepen.

We verwachten dat deze daling eenmalig is. De evoluties van de voorbije jaren zetten zich immers verder:

- De **vergrijzende bevolking** maakt dat de primaire doelgroep van de Woonzorglijn uitbreidt. Het aantal ouderenvoorzieningen en het aantal bewoners in ouderenvoorzieningen neemt jaar na jaar toe.
- Tegelijk neemt de **gemiddelde leeftijd** en de **zorgzwaarte** van bewoners in een woonzorgcentrum toe. Dit brengt soms **zwaardere en complexere zorgproblemen** met zich mee, wat dan weer een grotere inspanning vraagt van het woonzorgcentrum en meer kans om niet te voldoen aan de verwachtingen van de bewoner of zijn familie.
- De economische heropleving zorgt tegelijkertijd voor een schaarste op de arbeidsmarkt: zowel verpleeg- als zorgkundige blijven knelpuntberoepen.
- De sterke uitbreiding in de ouderenzorg maakt dat er ook veel nieuwe voorzieningen zijn. Een **nieuw opgestarte voorziening** kan ook te kampen hebben met opstartproblemen (bv. problemen met het aanwerven van personeel), wat mogelijk tot meer klachten kan leiden.

## 7 Addendum: definitie subthema's

- **Afsprakennota:** is er een afsprakennota en welke afspraken staan erin vermeld - Opm. definitie zelf ontbreekt
- **Algemene infrastructuurvoorwaarden en -normen:** voorwaarden en normen waaraan de infrastructuur moet voldoen, zoals rolstoeltoegankelijkheid
- **Animatie / Activatie / Ontspanning:** de activiteiten die het woonzorgcentrum organiseert om zijn bewoners te activeren, animeren en ontspanning te bieden
- **Bejegening door personeel:** hoe het personeel omgaat met de bewoners
- **Beheer gelden/goederen:** correct en integer omgaan met de goederen en het geld van de bewoners (bijvoorbeeld diefstal)
- **Brandveiligheid:** brandveiligheid van het gebouw en de kamers
- **Dagelijkse lichaamsverzorging:** wassen en lichaamshygiëne verzorgen van de bewoner
- **Dagelijks onderhoud:** onderhoud van de kamer en de gemeenschappelijke ruimte. Dat moet dagelijks gebeuren, bijvoorbeeld poetsen van de tafel na de maaltijden, vloer reinigen wanneer deze vuil is, dagelijks reinigen van de sanitaire voorzieningen
- **Facturatie:** hoe gebeurt facturatie en welke dagprijs wordt aangerekend, verplichte rubrieken die moeten vermeld staan op de factuur
- **Fixatie:** maatregelen die een bewoner van zijn bewegingsvrijheid beroven, zoals bedhekken
- **Gebruikersraad:** Raad bestaande uit bewoners en familie die minimaal elk kwartaal samen komt
- **Gebruik Nederlands:** spreekt en begrijpt het personeel Nederlands
- **Hitteplan:** maatregelen die worden genomen bij extreme hitte
- **Hulp en bijstand / ADL (activiteiten van het dagelijkse leven):** Hulp die bewoners nodig hebben bij dagdagelijkse activiteiten zoals toiletbezoek, hulp om in de namiddag even op bed te gaan liggen, bereikbaarheid van drinkbaar water
- **Incontinentiemateriaal:** of er voldoende en geschikt incontinentiemateriaal beschikbaar is en gebruikt wordt voor de bewoners
- **Inschakelen medische bijstand:** tijdig contacteren van arts/ziekenwagen
- **Interne klachtenbehandeling:** elke voorziening moet beschikken over een klachtenbeleid . Hierin wordt vermeld hoe bewoners/familie of anderen een klacht kunnen indienen in de voorziening zelf
- **Keuze / persoonlijk vrijheid:** bewoner kan zelf zijn keuzes maken
- **Maaltijd (voedsel):** kwaliteit, voedingswaarde van de maaltijden en of ze aangepast zijn aan de behoeftes van de bewoner
- **Maaltijd (begeleiding):** ondersteuning die een bewoner krijgt tijdens de maaltijd
- **Medicatie (begeleiding/toezicht):** toezicht op inname van de medicatie, correcte verdeling van de medicatie
- **Onderhoud linnen:** onderhoud van het beddengoed
- **Oproepsysteem** vragen over beloproepen, wachttijden
- **Opzegvergoeding:** worden de kortingen toegepast tijdens de opzegtermijn en wordt deze tijdig stopgezet



- **Personeelsomkadering (nacht):** aantal personeelsleden dat een voorziening minimaal in dienst moet hebben (in de nacht)
- **Privacy / beroepsgeheim gegevens:** vertrouwelijk behandelen van informatie en gegevens van bewoners
- **Structureel onderhoud:** onderhoud van het gebouw en de infrastructuur die niet dagdagelijks wordt gepoetst
- **Supplementen en kortingen:** wat wordt aangerekend als supplement en hoe kortingen worden toegekend
- **Toezicht:** toezicht van het personeel op bewoners om de veiligheid te garanderen
- **Verzorgingsmateriaal:** of er voldoende en geschikt verzorgingsmateriaal beschikbaar is en gebruikt wordt voor de bewoners
- **Waarborg:** of de waarborgregeling correct wordt toegepast
- **Wekelijkse badgelegenheid:** bewoners moeten minimaal 1 keer per week een bad krijgen
- **Wondverzorging:** wordt de wondverzorging uitgevoerd volgens de voorschriften van de arts

