

/ rapport



**Vlaanderen**  
is zorg

# JAARVERSLAG WOONZORGLIJN 2020

Klachten over ouderenzorg / 25.01.2021

**AGENTSCHAP  
ZORG &  
GEZONDHEID**

## Inhoudstafel

1	De Woonzorglijn in 2020	3
2	Een jaarverslag over COVID-19 en een jaarverslag over klachten	4
3	COVID-19: klachten en informatievragen	5
4	Klachten in 2020: kerncijfers	6
4.1	Gegronde vs. ongegronde deelklachten	7
4.2	Oplossingen voor gegronde deelklachten	8
5	De inhoud van de deelklachten	9
6	Vergelijking met vorige jaren	11
6.1	Evolutie totaal aantal klachten	11
7	Bijlage 1: definities	12
8	Bijlage 2: Wat doet de Woonzorglijn met een klacht?	14
8.1	Onderzoek door de Woonzorglijn	14
8.2	Onderzoek door Zorginspectie	15
8.3	Gegronde of ongegronde	16
8.4	Verslaggeving en oplossing	16



# 1 De Woonzorglijn in 2020

De eerste meldingen over het SARS-COV-2 virus uit China bereikten ons in januari 2020. Zo goed als niemand had toen kunnen inschatten welke impact dit virus op onze samenleving zou hebben.

Op 11 maart 2020 heeft de Woonzorglijn de eerste melding ontvangen van een besmetting met COVID-19. In de afgelopen tien maanden hebben onze overheden moeilijke maatregelen moeten nemen en werd het Agentschap Zorg en Gezondheid geconfronteerd met heel wat uitbraken in woonzorgcentra in heel Vlaanderen.

De Woonzorglijn heeft in 2020 een groot aantal extra vragen en klachten ontvangen, namelijk 2.035 individuele vragen en klachten. Dat zijn er 862 meer dan in het jaar 2019 of 173% van het aantal vragen en klachten in vergelijking met 2019.

De Woonzorglijn is in 2019 versterkt met een extra medewerker en een coördinator. Deze extra personeelsbezetting was nodig om de extra vragen en klachten te beantwoorden, maar dat was tijdens de corona-pandemie onvoldoende. De Woonzorglijn is dan ook tijdelijk uitgebreid met een jobstudent in 2020 en op het einde van het jaar 2020 met een vierde medewerkster.

De vragen en klachten die we in 2020 hebben ontvangen, waren complexer dan in 2019. COVID-19 bracht een moeilijk evenwicht tussen volksgezondheid en welzijn, tussen leven en kwaliteit van leven, tussen individuele noden en samenleven in een woonzorgcentrum.

Tijdens de COVID-19-pandemie werden de inspecties door Zorginspectie tijdelijk opgeschort. De Woonzorglijn heeft op die manier veel meer klachten zelf moeten onderzoeken door informatie op te vragen en te oordelen op basis van brieven, mailverkeer en telefoongesprekken. Deze manier van werken wenst de

## 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 assistentiewoning of serviceflat, een centrum voor kortverblijf, een centrum voor herstelverblijf of een centrum voor dagverzorging.

De Woonzorglijn is een onderdeel van de afdeling Woonzorg 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 02 553 75 00, via e-mail op [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be) of via de website [www.woonzorglijn.be](http://www.woonzorglijn.be).



Woonzorglijn voor sommige type klachten verder uit te werken en meer te gebruiken. Voor andere type klachten blijft een inspectiebezoek cruciaal.

Om de COVID-19-pandemie het hoofd te bieden, heeft het Agentschap Zorg en Gezondheid nieuwe tijdelijke maatregelen en draaiboeken uitgewerkt. De toepassing van deze tijdelijke maatregelen was een moeilijke opgave voor de Woonzorglijn. Deze richtlijnen hebben niet dezelfde juridische kracht als decreten en besluiten waarmee de Woonzorglijn meestal werkt. De richtlijnen waren vaak onderhevig aan veranderingen door nieuwe of gewijzigde kennis en voortschrijdende inzichten. Deze veranderingen maakten het soms een uitdaging om klachten te behandelen. De maatregelen waaraan een klacht moest getoetst worden, veranderden soms tijdens de behandeling van een klacht.

Hoewel dit verslag focust op klachten, wensen we erop te wijzen dat er ook mooie verhalen zijn. Het personeel van ouderenzorgvoorzieningen heeft zich sterk ingezet onder hoge druk. Deze zaken krijgen maar weinig aandacht in het publieke domein.

## 2 Een jaarverslag over COVID-19 en een jaarverslag over klachten

In het jaarverslag bespreken we de voorbije jaren alleen de door de Woonzorglijn behandelde klachten. Dit jaar bespreken we de niet-COVID-19 klachten en de klachten en informatievragen over COVID-19.

Deze specifieke opdeling voor 2020 maken we omdat COVID-19 zo een grote impact heeft gehad op de samenleving, ouderen en hun familieleden, voorzieningen, het zorgpersoneel en op de Woonzorglijn zelf.

De Woonzorglijn is niet het enige kanaal dat vragen over COVID-19 heeft beantwoord. Het Agentschap Zorg en Gezondheid heeft tijdens deze pandemie verschillende extra kanalen gecreëerd om alle doelgroepen zo goed en zo correct mogelijk te woord te staan. De rapportage van de vragen die de Woonzorglijn over dit onderwerp heeft ontvangen, is dus maar een deel van een groter en breder geheel. We hopen echter met de rapportage een beeld te geven van de impact van COVID-19 op de burgers die de Woonzorglijn hebben gecontacteerd.

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

In punt 3 bespreken we specifiek de klachten en vragen over COVID-19.

Punt 4 behandelt alle klachten. De cijfers over de COVID-19 klachten zijn hierin opgenomen.



### 3 COVID-19: klachten en informatievragen



De Woonzorglijn ontving in 2020 in totaal 984 oproepen met als onderwerp COVID-19, waarvan:

- 396 (40%) klachten;
- 588 (60%) informatievragen. Vaak werd de vraag gesteld of een bepaalde actie of maatregel van een voorziening toegestaan is. De Woonzorglijn informeerde de oproeper en gaf meer achtergrond bij de op dat moment geldende richtlijnen;
- 186 (18%) oproepen over besmettingen met COVID-19 in een woonzorgcentrum. In de meeste gevallen werd de oproeper doorverwezen naar de directie van de voorziening om daar de juiste informatie op te vragen. In een aantal gevallen nam de Woonzorglijn zelf contact op met de voorziening om meer informatie te verkrijgen.
- 583 (60%) van de oproepen over de bezoekenregeling.



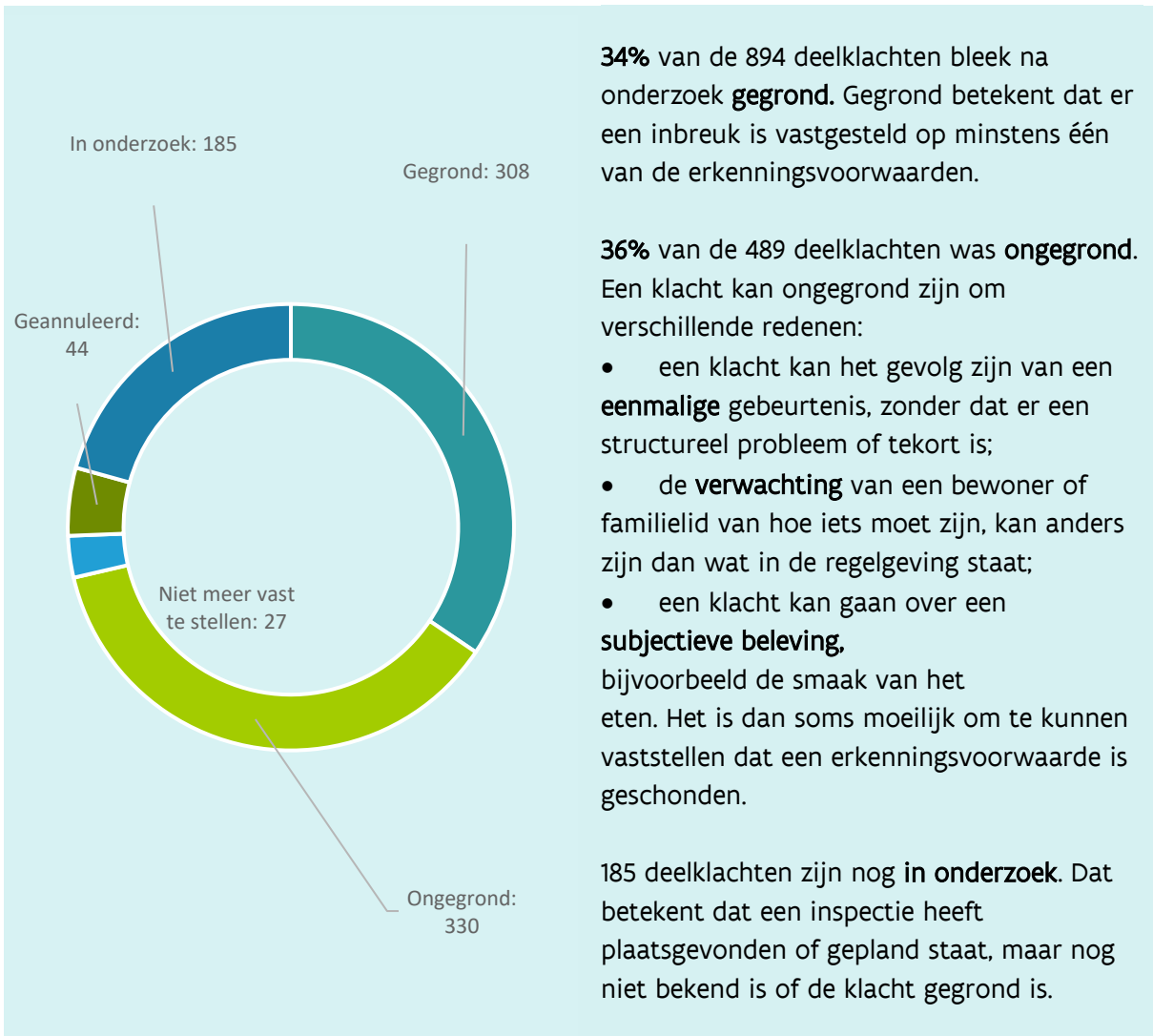
## 4 Klachten in 2020: kerncijfers



De Woonzorglijn ontving in 2020:

- **576 klachten (189 in 2019);**
- voor minder dan de helft van de deelklachten (47%) gaf de Woonzorglijn opdracht aan Zorginspectie om de klacht **verder te onderzoeken;**
- de klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in 894 **deelklachten** (489 in 2019)
- 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



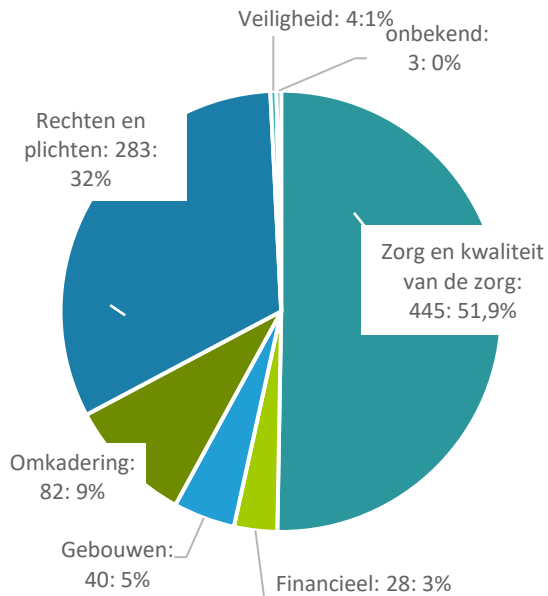
## 4.2 OPLOSSINGEN VOOR GEGRONDE DEELKLACHTEN



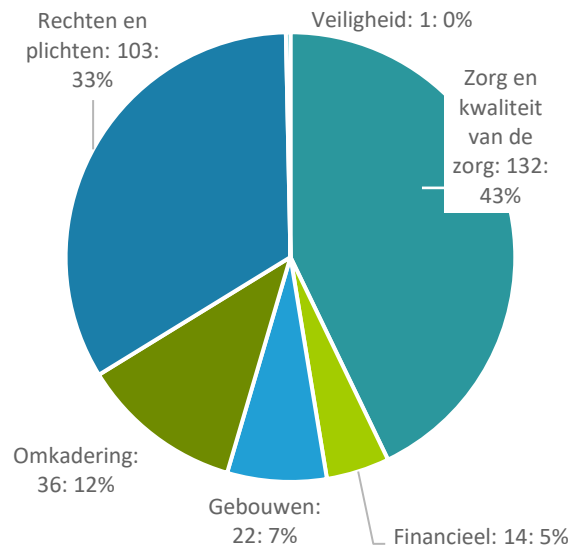


## 5 De inhoud van de deelklachten

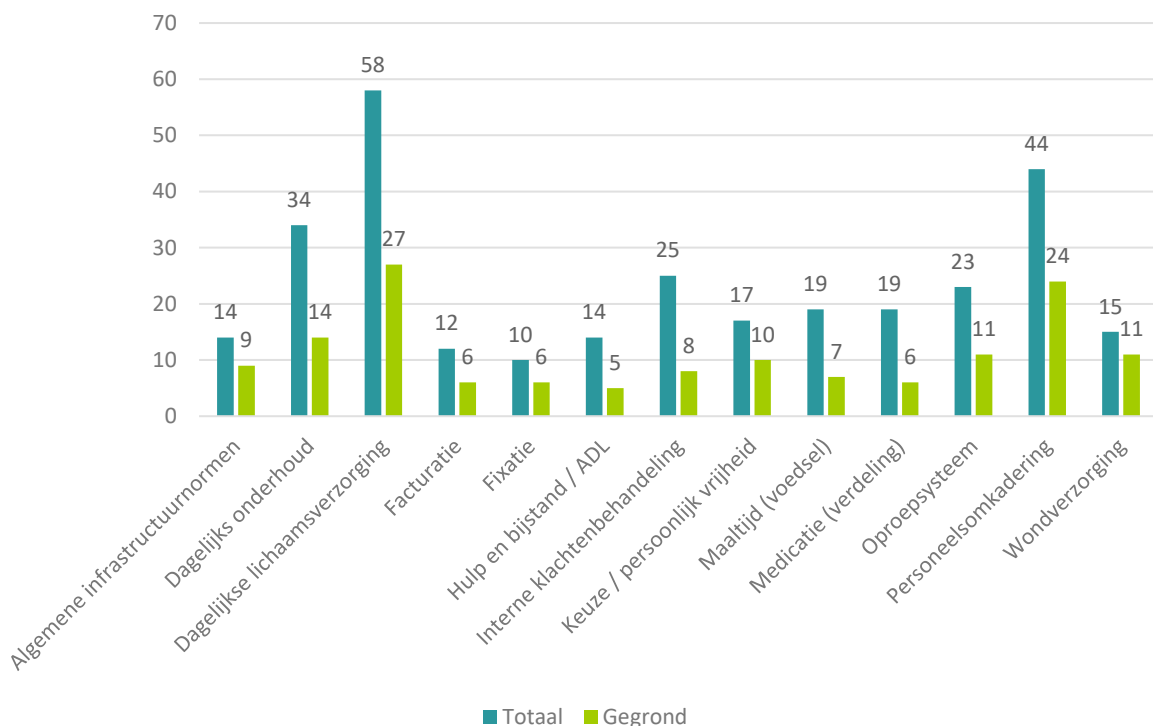
**Aantal deelklachten per hoofdthema (894)**



**Aantal gegronde deelklachten per hoofdthema (308)**



**Aantal deelklachten en gegronde deelklachten per subthema (exclusief COVID-19 klachten)**



- Enkel subthema's met minstens vijf gegronde deelklachten, zijn opgenomen.
- Voor een definitie van deze subthema's, zie addendum.

## Waarover gingen de deelklachten?

Zoals de voorbije jaren gaan meer dan de helft van de deelklachten (445), of ze nu gegrond zijn of niet, over **de zorg en kwaliteit van de zorg** in de woonzorgcentra:

- de meeste deelklachten (58) gaan over **dagelijkse lichaamsverzorging**: het wassen, de lichaamshygiëne en het verzorgen van de bewoner. Ongeveer de helft daarvan is gegrond (27);
- ook deelklachten over de **interne klachtenbehandeling** komen regelmatig terug (25);
- het aantal klachten over de **verdeling van medicatie** blijft hoog dit jaar (19);
- opvallend is het aantal deelklachten over **het oproepsysteem**;
- de **maaltijden** zijn een ijkpunt in de dagindeling van een woonzorgcentrum en komen vaak terug in de deelklachten. 19 klachten gaan over het voedsel, de smaak, de bereiding, variatie, ... Meestal is er een subjectief element in de appreciatie van de voeding, toch konden zeven klachten als gegrond beschouwd worden.

De **omkadering in de woonzorgcentra** is een belangrijk aandachtspunt. Ongeveer één op tien deelklachten (82 deelklachten, waarvan 36 gegrond) gaan over omkadering. Het aantal gegronde deelklachten hierover is stabiel gebleven t.o.v. vorig jaar:

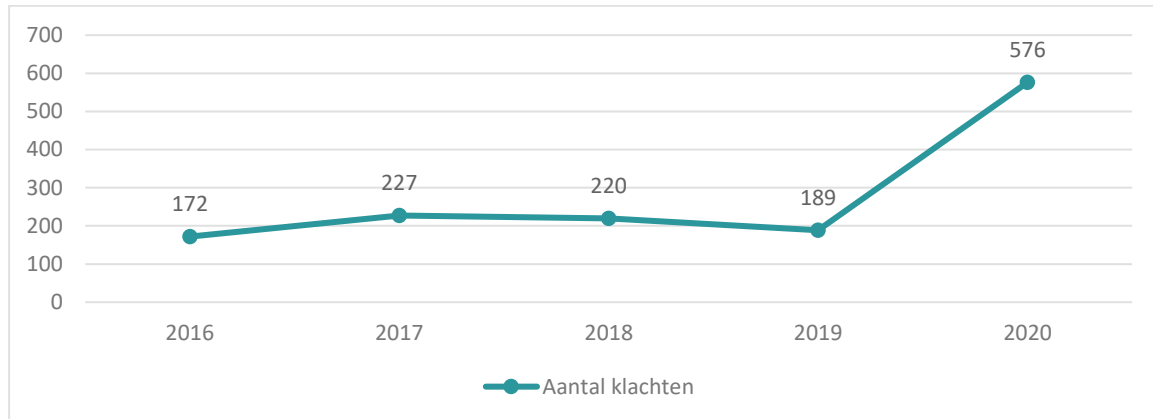
- 44 deelklachten over de personeelsomkadering: het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Meer dan de helft daarvan (24) blijkt gegrond;
- klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

Verder zijn er veel klachten over **rechten en plichten**. De meeste klachten hebben betrekking op **COVID-19** en zijn in punt 3 van dit verslag opgenomen.



## 6 Vergelijking met vorige jaren

### 6.1 EVOLUTIE TOTAAL AANTAL KLACHTEN



Het aantal klachten in 2020 is sterk toegenomen ten opzichte van 2019. De grootste verklaring hiervoor is de impact van COVID-19. In 396 van de 576 klachten zit minstens een deelklacht over COVID-19 in de klacht verwerkt.

De stijging van de klachten over alle thema's zal enerzijds liggen aan de druk die voorzieningen door COVID-19 hebben gehad. Hierdoor zal er zeker ingeboet zijn aan de wensen van bewoners. Dit wilt niet automatisch zeggen dat een voorziening de basiszorgen meer kon voorzien. Anderzijds kwamen er eerst geen en later vele minder bezoekers langs in de woonzorgcentra. Bezoekers doen vaak als mantelzorger heel veel voor een bewoner. Een partner die bijvoorbeeld dagelijks langskomt, neemt veel taken op en het is niet altijd mogelijk voor een voorziening om dat op te vangen.

We verwachten dat deze sterke stijging daardoor eenmalig is.

Niettemin zetten de evoluties van de voorbije jaren zetten zich 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;
- gelijktijdig neemt de **gemiddelde leeftijd** en de **zorgzwaarte** van bewoners in een woonzorgcentrum toe. Dit brengt soms **zwaardere en complexere zorgproblemen** met zich mee, wat 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 voor een schaarste op de arbeidsmarkt: zowel verpleeg- als zorgkundige zijn en 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 mogelijks tot meer klachten kan leiden.



## 7 Bijlage 1: definities

- **Afsprakennota:** is er een afsprakennota en welke afspraken staan erin vermeld;
- **Algemene infrastructuurvoorwaarden:** voorwaarden 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 van kop tot teen 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 één keer per week een bad krijgen;
- **Wondverzorging:** wordt de wondverzorging uitgevoerd volgens de voorschriften van de arts.



## 8 Bijlage 2: Wat doet de Woonzorglijn met een klacht?

### 8.1 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 één van de erkenningsvoorwaarden waaraan de ouderenzorgvoorzieningen moeten voldoen.

---

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

---

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

Meestal kent de Woonzorglijn alle klachtindieners, maar de klachtindiener kan zelf kiezen om zijn **anonimiteit** te bewaren tegenover de (uitbater/directie 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 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 onderzoekt of de deelklachten **gegrond of niet gegrond** zijn. De Woonzorglijn doet dit zelf als het onderzoek kan gebeuren op basis van informatie die de klachtindiener en/of de betrokken voorziening 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 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.

## 8.2 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 inspectie-aanvraag 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 plaatsvinden 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.

### 8.3 GEGROND OF ONGEGROND

Het onderzoek bepaalt welke delen van de klacht 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 uit 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.

### 8.4 VERSLAGGEVING EN OPLOSSING

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

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

De ouderenzorgvoorziening moet met een remediëringsplan aantonen dat het de tekorten 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 remediëringsplan 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 vervolgens zo nodig 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.
- De oproeper laat geen persoonlijke contactgegevens na en stuurt de klacht naamloos.

