

/ rapport



Vlaanderen
is zorg

JAARVERSLAG WOONZORGLIJN 2022

Klachten over ouderenzorg / 30.01.2023

**AGENTSCHAP
ZORG &
GEZONDHEID**

Inhoudstafel

1	De Woonzorglijn in 2022	3
2	Klachten in 2022: kerncijfers	4
2.1	Gegronde vs. ongegronde deelklachten	5
2.2	Oplossingen voor gegronde deelklachten	6
3	De inhoud van de deelklachten	7
4	Vergelijking met vorige jaren	10
4.1	Evolutie totaal aantal klachten	10
5	Wat doet de Woonzorglijn met een klacht?	11
5.1	Onderzoek door de Woonzorglijn	11
5.2	Onderzoek door Zorginspectie	12
5.3	Gegronde of ongegronde	12
5.4	Verslaggeving en oplossing	12
6	Bijlage 1: definitie	14

1 De Woonzorglijn in 2022

De werking van de Woonzorglijn is in 2022 genormaliseerd na twee jaren met ook hier veel vragen en klachten rond COVID-19. Het aantal klachten en vragen rond COVID-19 is in de loop van het jaar sterk gedaald. Het aantal oproepen blijft echter zeer hoog ten opzichte van 2019. Het is heel duidelijk dat er meer vragen en klachten zijn rond de kwaliteit van de zorg in zijn geheel.

De Woonzorglijn heeft in 2022 2.291 vragen en klachten ontvangen. Dat is een stijging ten opzichte van 2021 waar we 1.762 vragen en klachten ontvingen (30%). Ten opzichte van 2019 (het laatste jaar zonder COVID-19) is dit meer dan een verdubbeling.

Het team van de Woonzorglijn werd dit jaar uitgebreid met een halve VTE om de bijkomende vragen en klachten te behandelen. Dit brengt het totaal aantal medewerkers op vijf (of 4,2 VTE).

De vragen en klachten die we in 2022 hebben ontvangen, waren over het algemeen zeer complex.

De Woonzorglijn blijft zoveel als mogelijk zelf klachten onderzoeken door informatie op te vragen en te oordelen op basis van brieven, mailverkeer en telefoongesprekken. Er zijn natuurlijk heel wat klachten waarvoor een inspectie cruciaal blijft.

Hoewel dit verslag focust op klachten, wensen we erop te wijzen dat er ook mooie verhalen zijn. De inspanningen van elkeen om de werking van de ouderenzorgvoorzieningen aan te passen tijdens de pandemie en de verschillende golven verdient in het bijzonder aandacht.

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 of via de website www.woonzorglijn.be.



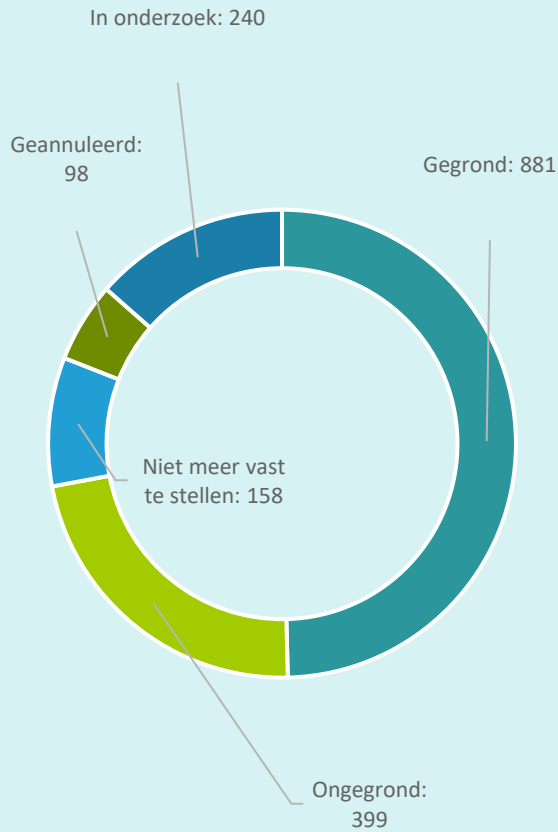
2 Klachten in 2022: kerncijfers



De Woonzorglijn ontving in 2022:

- **600 klachten (430 in 2021);**
- de klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in 1.776 **deelklachten** (781 in 2021)
- voor 83% van de deelklachten gaf de Woonzorglijn opdracht aan Zorginspectie om de klacht **verder te onderzoeken;**
- iets meer dan de helft van de deelklachten die onderzocht werden via een inspectie, bleek **gegrond** (zie volgend grafiek, 4.1).

2.1 GEGRONDE VS. ONGEGRONDE DEELKLACHTEN



49% van de 1.776 deelklachten bleek na onderzoek **gegrond**. Gegronde betekent dat er een inbreuk is vastgesteld op de erkenningsvoorwaarden.

22% van de 781 deelklachten was **ongegronde**. Een klacht kan ongegronde zijn om verschillende redenen:

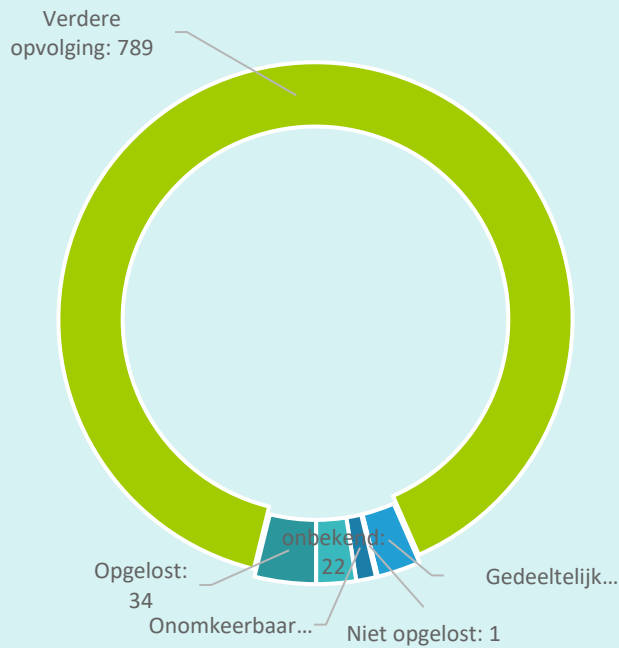
- een klacht kan het gevolg zijn van een **eenmalige** gebeurtenis, zonder dat er een structureel probleem of tekort is;
- de **verwachting** van een bewoner of familielid van hoe iets moet zijn, kan anders zijn dan wat in de regelgeving staat;
- een klacht kan gaan over een **subjectieve beleving**.

bijvoorbeeld de smaak van het eten. Het is dan soms moeilijk om te kunnen vaststellen dat een erkenningsvoorwaarde is geschonden.

Ten opzicht van 2021 zien we een stijging van het aandeel van de gegronde deelklachten.

240 deelklachten zijn nog **in onderzoek**. Dat betekent dat een inspectie heeft plaatsgevonden of gepland staat, maar nog niet bekend is of de klacht gegrond is.

2.2 OPLOSSINGEN VOOR GEGRONDE DEELKLACHTEN



Bij de 789 gegronde klachten moet het woonzorgcentrum actie ondernemen om de oorzaak van de klacht op te lossen en opnieuw te **voldoen aan de erkenningsvoorwaarden**.

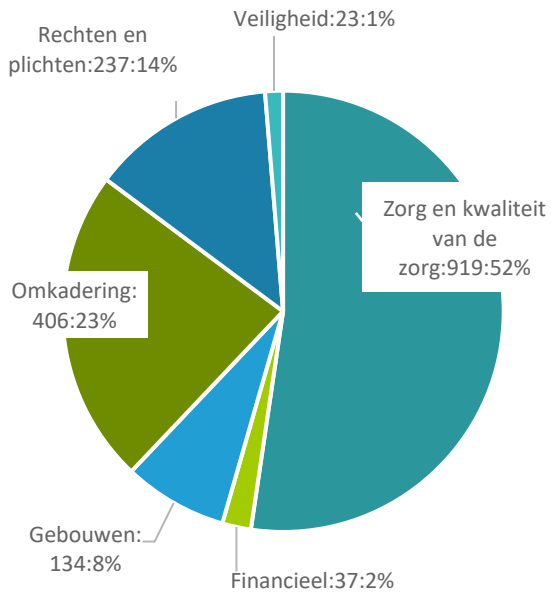
Bij 34 deelklachten kan het woonzorgcentrum aantonen dat de oorzaak van de klacht intussen was **opgelost**. Vorig jaar waren dit er 107, maar in 2020 vijf.

Bij 789 deelklachten heeft het woonzorgcentrum met een **remediëringsplan** verduidelijkt welke stappen het wanneer zal zetten om de oorzaak van de klacht op te lossen. Op het ogenblik dat de oplossing bereikt is, moet het woonzorgcentrum dit aantonen aan Zorg en Gezondheid. Soms volgt een opvolginspectie.

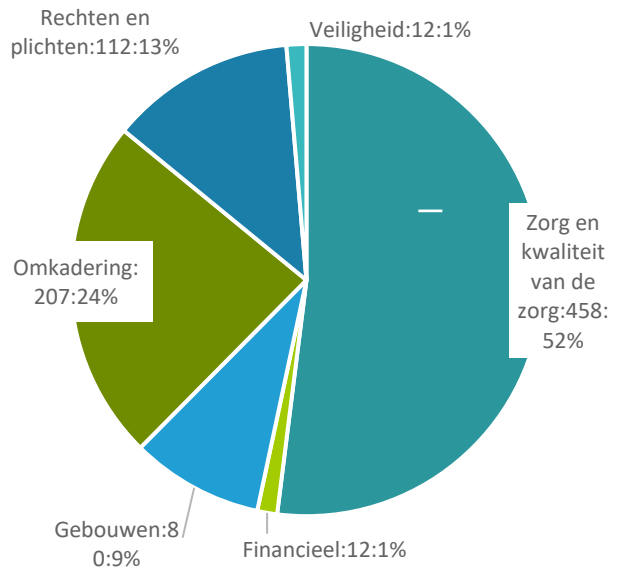


3 De inhoud van de deelklachten

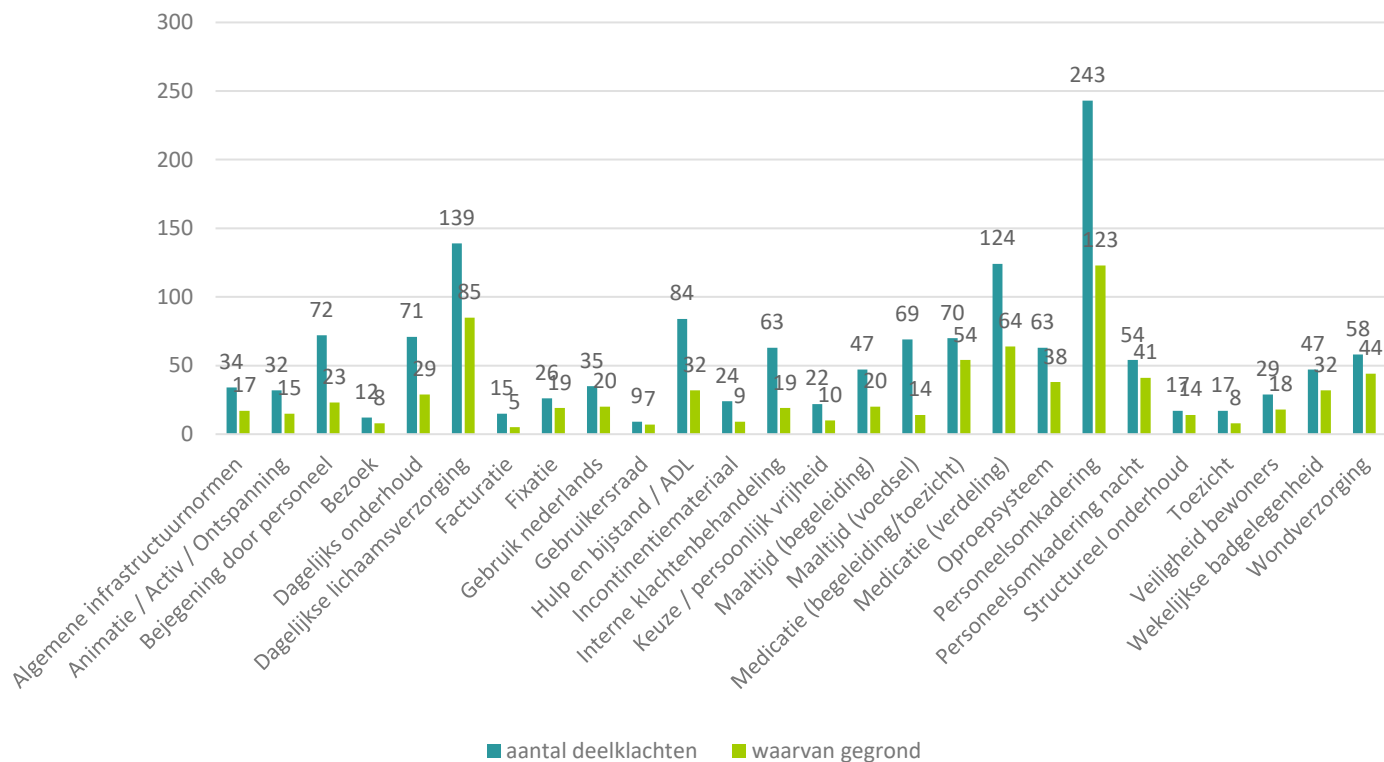
Aantal deelklachten per hoofdthema (781)



Aantal gegronde deelklachten per hoofdthema (354)



Aantal deelklachten en gegronde deelklachten per subthema



- 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 (919), of ze nu gegrond zijn of niet, over **de zorg en kwaliteit van de zorg** in de woonzorgcentra:

- de meeste deelklachten (139) gaan over **dagelijkse lichaamsverzorging**: het wassen, de lichaamshygiëne en het verzorgen van de bewoner. Meer dan de helft daarvan is gegrond (85);
- het aantal klachten over de **verdeling van medicatie** blijft nog steeds hoog na vorig jaar (124). Meer dan de helft is gegrond (64). Samengenomen met het aantal klachten over **de begeleiding en het toezicht** op de medicatie (70, waarvan 54 gegrond) zorgt dit toch voor een zeer hoog aantal klachten;
- ook de deelklachten over de **het dagelijks onderhoud** komen regelmatig terug (71).

Het aandeel van de klachten rond **omkadering in de woonzorgcentra** is verder gestegen nadat het vorig jaar al verdubbeld was. Vorig jaar ging twee op tien van de deelklachten hierover. Dit jaar bedraagt het aandeel ervan 25%.

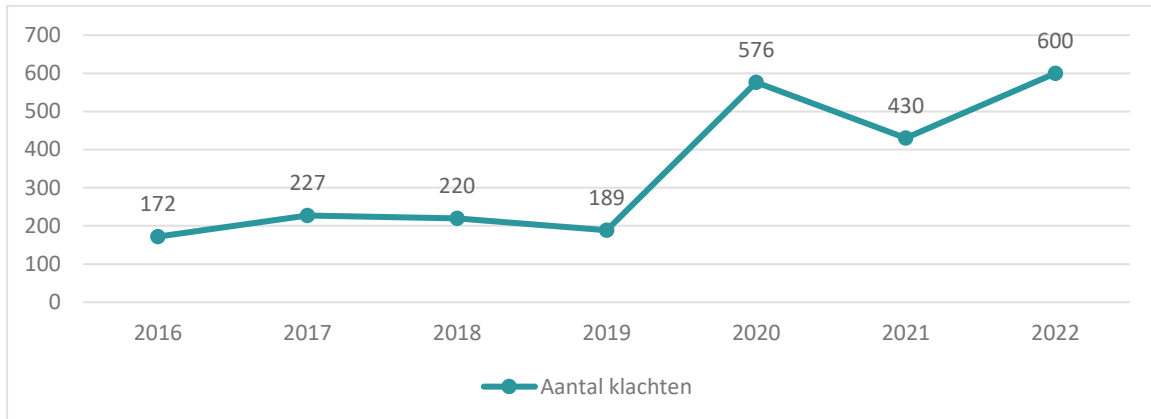
- 243 deelklachten over de personeelsomkadering, nl. het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Iets meer dan de helft hiervan is gegrond bevonden;
- Er waren ook 54 klachten over de personeelsomkadering 's nachts, waarvan 41 gegrond bevonden werden;
- Het aantal klachten rond bejegening door het personeel is ook sterk gestegen ten opzicht van vorige jaren (72);
- Klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

Verder zijn er behoorlijk wat klachten over **rechten en plichten (237)**. Een groot aantal van deze klachten hebben betrekking op de interne klachten behandeling (63).



4 Vergelijking met vorige jaren

4.1 EVOLUTIE TOTAAL AANTAL KLACHTEN



Het aantal klachten is het hoogste aantal ooit. Het zal belangrijk zijn om deze evolutie verder in de gaten te houden, zowel beleidsmatig als voor de werking van de Woonzorglijn.

Het blijvend hoge aantal klachten kan te wijten zijn aan een aantal elementen:

- **de toenemende zorgzwaarte** van bewoners in een woonzorgcentrum . Dit brengt soms **zwaardere en complexere zorgproblemen** met zich mee, wat een grotere inspanning vraagt van het woonzorgcentrum. Deze bijkomende inspanning vergroot de kans om niet te voldoen aan de verwachtingen van de bewoner of zijn familie;
- het feit dat het beroep van verpleeg- en zorgkundigen een knelpuntberoep is. De pandemie heeft daarenboven nogmaals een extra impact gehad op het personeelsbestand.



5 Wat doet de Woonzorglijn met een klacht?

5.1 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

“Elke ouderenvoorziening moet ook zelf een laagdrempelige klachtenprocedure hebben”

ouderenzorgvoorzieningen moeten voldoen. 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

Wat doen we met een klacht?

1. Eigen onderzoek

2. Zorginspectie

3. Gegrond of ongegrond?

4. Oplossing of verdere opvolging

klacht is een fout in de facturatie. De Woonzorglijn kan op basis van de facturen nakijken of de klacht gegrond is. Indien dit zo blijkt te zijn kan ze een oplossing voorstellen.

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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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

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 bevestigd 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 mogelijk 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 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.

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.

6 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 geïnspecteerd;
- **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 badgelegenheden:** bewoners moeten minimaal één keer per week een bad krijgen;
- **Wondverzorging:** wordt de wondverzorging uitgevoerd volgens de voorschriften van de arts.

