



Vlaanderen
is zorgzaam en
gezond samenleven

JAARVERSLAG WOONZORGLIJN 2024

DEPARTEMENT
ZORG

departementzorg.be

COLOFON

Verantwoordelijke uitgever

Karine Moykens
Secretaris-generaal
Departement Zorg
Simon Bolivarlaan 17
1000 Brussel

Samenstelling

Departement Zorg
Afdeling Woonzorg

Productcoördinatie en vormgeving

Afdeling Communicatie en IT - Team Communicatie

Uitgave

Maart 2025

INHOUD

1	DE WOONZORGLIJN IN 2024	4
2	WAT DOET DE WOONZORGLIJN MET EEN KLACHT?	5
2.1	Onderzoek door de Woonzorglijn	5
2.2	Onderzoek door Zorginspectie	6
2.3	Gegronde of ongegronde	6
2.4	Verslaggeving en oplossing	6
3	KLACHTEN IN 2024: KERNCIJFERS	8
3.1	Gegronde vs. ongegronde deelklachten	9
3.2	Oplossingen voor gegronde deelklachten	10
4	DE INHOUD VAN DE DEELKLACHTEN	11
5	VERGELIJKING MET VORIGE JAREN	14
6	LIJST MET DEFINITIES	15

1 DE WOONZORGLIJN IN 2024

De Woonzorglijn wordt nog steeds heel sterk bevraagd. Er werden in totaal 1.906 oproepen geregistreerd in 2024.

Er werd 408 keer een klacht ingediend bij de Woonzorglijn en er werden 1.498 vragen gesteld.

Deze cijfers tonen aan dat de Woonzorglijn gekend is bij de burgers. Sinds 2020 is het aantal oproepen bij de Woonzorglijn naar een veel hoger niveau gegaan. Sinds 2022 kennen we een lichte daling, maar ten opzichte van 2019 is er nog steeds sprake van een stijging met 279%.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal vragen	493	1.459	1.332	1.691	1.504	1.498
Aantal klachten	189	576	430	600	526	408
TOTAAL	682	2.035	1.762	2.291	2.030	1.906

De Woonzorglijn bestaat nog steeds uit vijf medewerkers (4,5 VTE) die de klachten behandelen en één coördinator. Die personeelsleden zijn nodig om de dienstverlening te kunnen blijven leveren.

De Woonzorglijn blijft zoveel 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 ter plaatse aangewezen blijft.

Hoewel dit verslag focust op klachten, wensen we erop te wijzen dat er ook mooie verhalen zijn in de ouderenzorgsector.

WAT IS DE WOONZORGLIJN?

De Woonzorglijn is het contactpunt van de Vlaamse overheid voor wie vragen of klachten heeft over een residentiële 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 Departement Zorg. Deze afdeling is bevoegd voor de erkenning en de financiering van de woonzorgvoorzieningen.

De Woonzorglijn is bereikbaar

- op het telefoonnummer 02 553 75 00 (maandag tot vrijdag van 9 tot 12 uur)
- via e-mail op woonzorglijn@vlaanderen.be
- via de website www.woonzorglijn.be

2 WAT DOET DE WOONZORGLIJN MET EEN KLACHT?

2.1 ONDERZOEK DOOR DE WOONZORGLIJN

De Woonzorglijn raadt systematisch aan om een klacht altijd eerst bij de voorziening zelf aan te kaarten. Elke ouderenzorgvoorziening 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 ouderenzorgvoorziening moet 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 **anonymiteit** te bewaren tegenover de (uitbater/directie van de) ouderenzorgvoorziening.

Een klacht over een ouderenzorgvoorziening bevat dikwijls **verschillende klachtelementen**. Iemand dient bijvoorbeeld een klacht in 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 een dergelijke klacht opsplitsen in twee deelklachten: een deelklacht over personeels-tekort en een deelklacht over 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 daarvan is een fout in de facturatie. De Woonzorglijn kan op basis van de facturen nakijken of de klacht gegrond is. Indien dat 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 verwijst zij de klachtindiener door naar een andere instantie. Dat kan bijvoorbeeld een vrederechter zijn bij het beslechten van een familiale ruzie of onvrede met een bewindvoerder, of een andere inspectiedienst.



2.2 ONDERZOEK DOOR ZORGINSPECTIE

Wanneer de Woonzorglijn de klacht niet zelf kan onderzoeken, schakelt zij de Zorginspectie in. Een inspecteur 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 vanuit de Woonzorglijn altijd de nodige informatie over wat een inspectie-aanvraag precies inhoudt.

2.3 GEGROND OF ONGEGROND

Het onderzoek bepaalt welke delen van de klacht gegrond of ongegrond zijn op basis van de erkenningsvoorwaarden.

Een deelklacht is gegrond als er daadwerkelijk een **inbreuk** kan worden vastgesteld op **één of verschillende erkenningsvoorwaarde(n)** die voor ouderenzorgvoorzieningen zijn vastgelegd in de regelgeving.

Het kan dus zijn dat diegene 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. Zorginspectie kan alleen de regelgeving toetsen. Niet elke klacht wordt gevat door regelgeving, waardoor Zorginspectie in dat geval geen uitspraak kan doen.

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.

2.4 VERSLAGGEVING EN OPLOSSING

Wanneer de klacht leidt tot een inspectiebezoek aan een ouderenzorgvoorziening, maakt de inspecteur daarover een verslag. Zowel de klachtindiener als de betrokken voorziening ontvangen daarvan een kopie. Als de klachtindiener bijkomende vragen heeft over zijn klacht of over de vaststellingen van Zorginspectie, dan kan hij de Woonzorglijn opnieuw contacteren.

HOE ONDERZOEKT ZORGINSPECTIE EEN KLACHT?

Vooraf neemt de inspecteur contact met de klachtindiener om waar nodig bijkomende informatie te krijgen om de klacht te onderzoeken.

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

Bij de inspectie ter plaatse gaat Zorginspectie in gesprek met de directie, personeelsleden en bewoners.

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 risico. Een risico dat moet voorkomen en opgevolgd worden.

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. Dat betekent daarom niet dat die gebeurtenis zich niet heeft voorgedaan.

Vastgestelde inbreuken op de erkenningsvoorwaarden worden verder opgevolgd door **de sectorverantwoordelijken en de dossierverantwoordelijken van de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg**.

De ouderenzorgvoorziening moet met een remediëringsplan aantonen dat ze de tekorten zal aanpakken en de kwaliteit zal verbeteren. De afdeling Woonzorg 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 het departement 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 haar remediëringsplan verduidelijken welke stappen ze wanneer zal zetten. Op het moment dat de oplossing bereikt is, moet ze dit aantonen aan het departement. 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, dan kan het Departement Zorg strengere maatregelen nemen zoals de voorziening aanmanen om zich te schikken naar de erkenningsvoorwaarden. Indien nodig kan het departement overgaan tot het schorsen of het intrekken van de erkenning.

3 KLACHTEN IN 2024: KERNCIJFERS

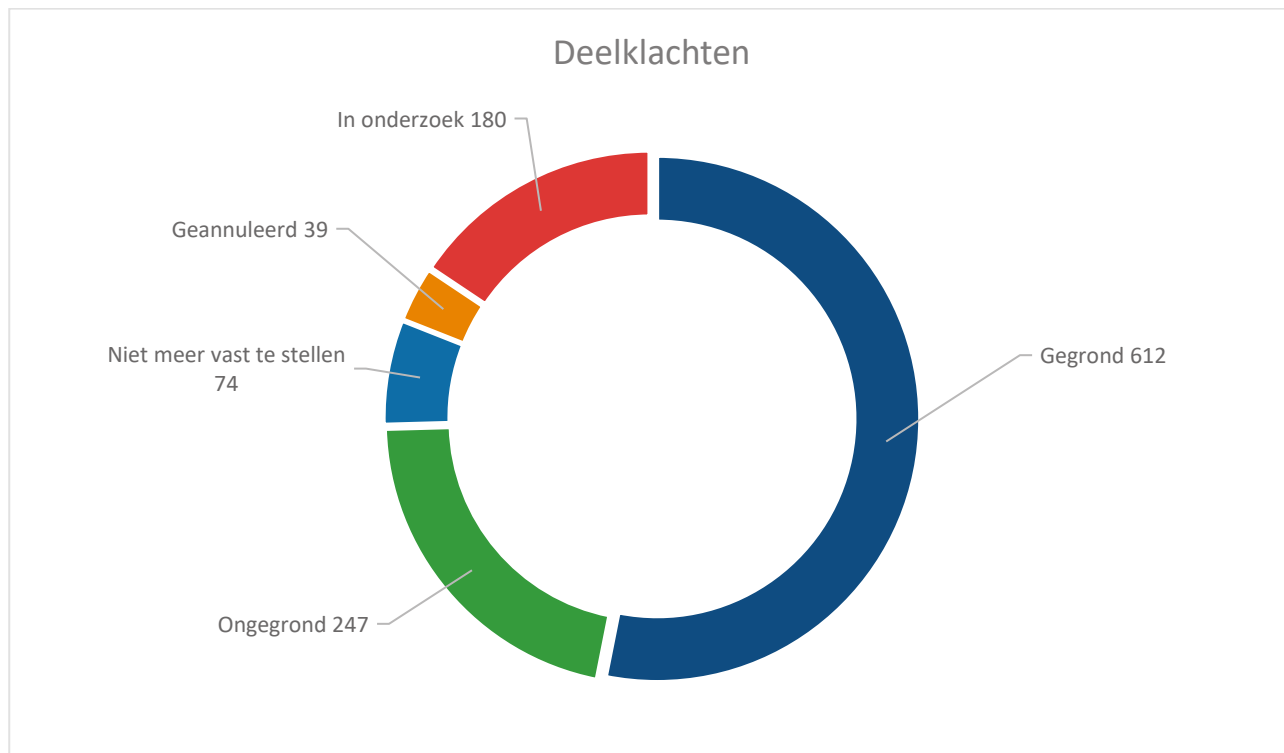


De Woonzorglijn ontving 408 klachten in 2024. In 2023 waren dat er 526.

De klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in 1.152 deelklachten. In 2023 waren dat er 1.456.

Van de 1.152 deelklachten gaf de Woonzorglijn voor 75% een opdracht aan Zorginspectie om ter plekke een onderzoek uit te voeren.

3.1 GEGRONDE VS. ONGEGRONDE DEELKLACHTEN



Gegrond betekent dat er een inbreuk is vastgesteld op de erkenningsvoorwaarden.

53% van de 1.152 deelklachten bleek na onderzoek gegrond.

21% van de 1.152 deelklachten was ongegrond. Een klacht kan ongegrond zijn om verschillende redenen:

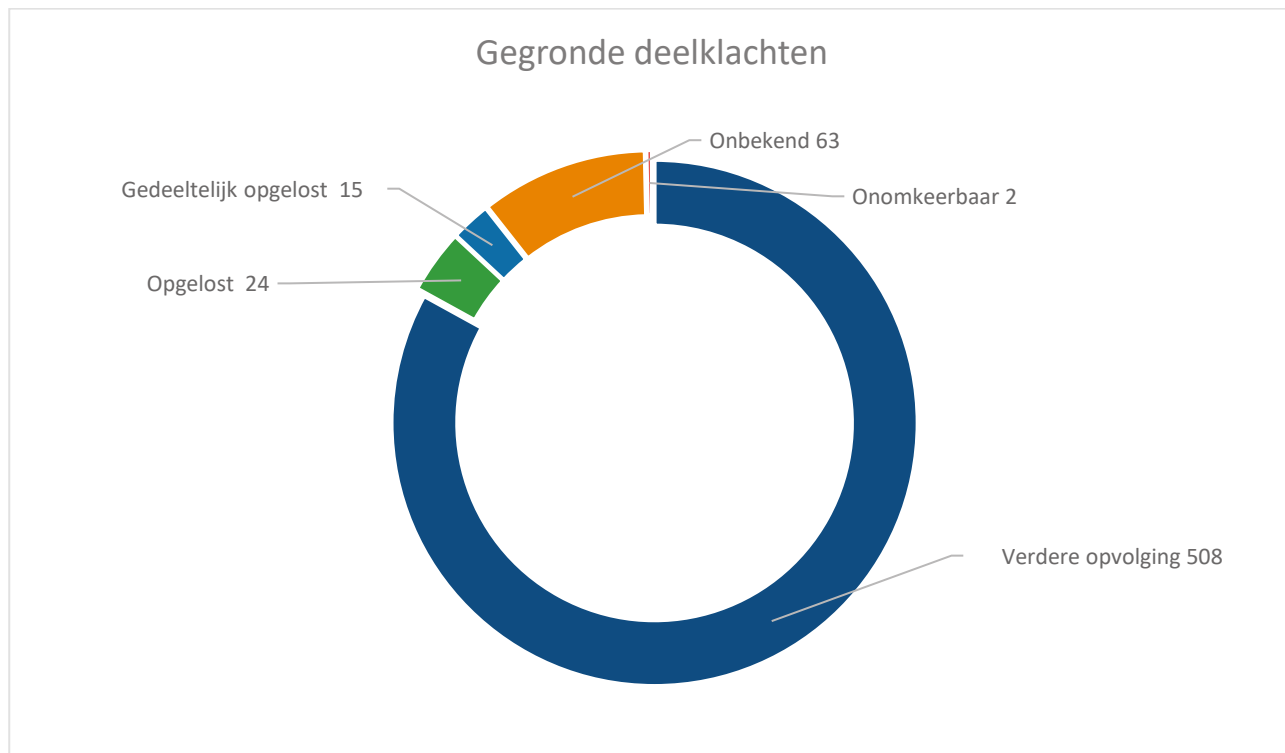
- > de verwachting van een bewoner of familielid van hoe iets moet zijn, kan anders zijn dan wat in de regelgeving staat;
- > een klacht kan gaan over een subjectieve beleving, bijvoorbeeld de smaak van het eten. Het is dan soms moeilijk om te kunnen vaststellen dat een erkenningsvoorwaarde is geschonden.

Ten opzichte van 2023 zien we dat een iets groter aandeel van de deelklachten gegrond werden bevonden.

180 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.

Een klacht kan ook geannuleerd worden omdat de klachtindiener afziet van zijn klacht.

3.2 OPLOSSINGEN VOOR GEGRONDE DEELKLACHTEN

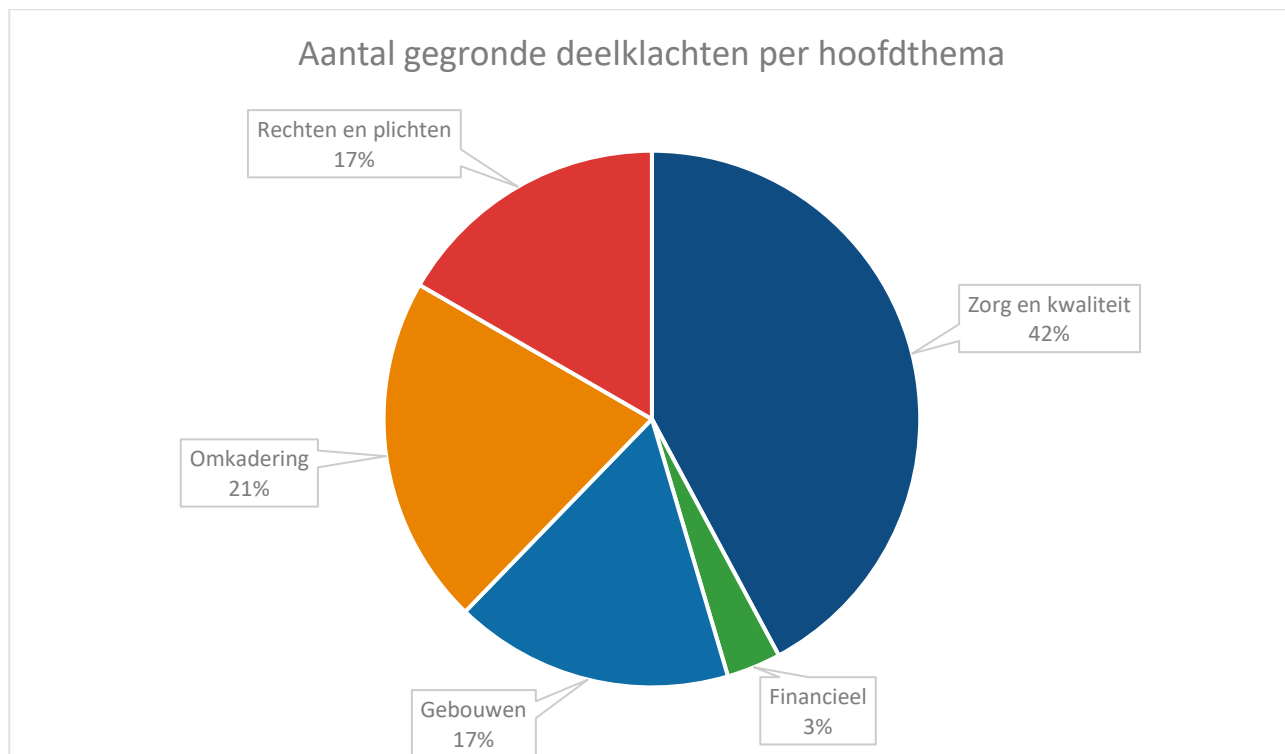
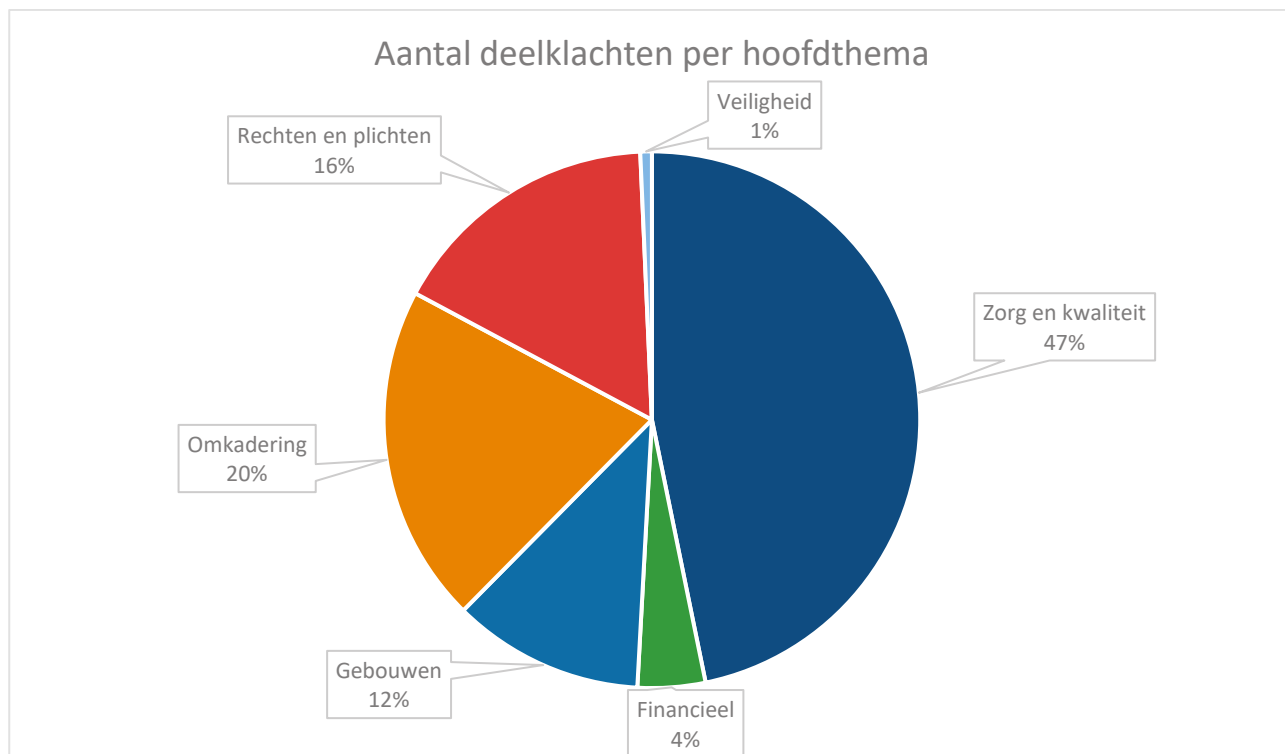


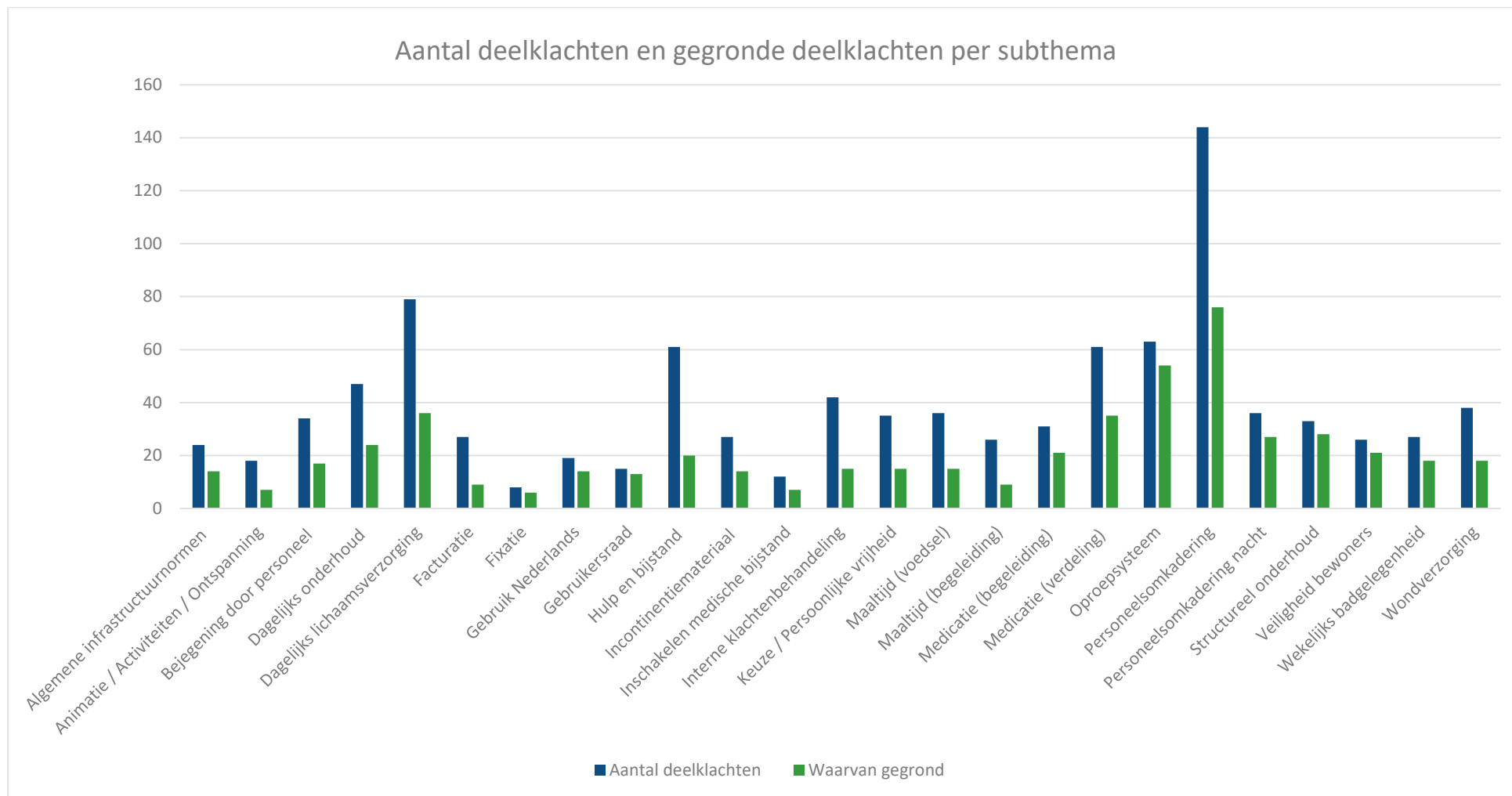
Bij de 612 **gegronde** deelklachten moet het woonzorgcentrum actie ondernemen om de oorzaak van de klacht op te lossen en opnieuw te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden.

Bij 24 deelklachten kan het woonzorgcentrum aantonen dat de oorzaak van de klacht intussen was **opgelost**. Vorig jaar waren dit er 36.

Bij 508 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 het Departement Zorg. Soms volgt een opvolgingsinspectie.

4 DE INHOUD VAN DE DEELKLACHTEN





Alleen de subthema's waarvan minstens vijf deelklachten als gegronde werden beoordeeld, worden meegenomen in dit overzicht.

WAAROVER GINGEN DE DEELKLACHTEN?

Het aandeel van de klachten rond zorg en kwaliteit van de dienstverlening is een klein beetje gedaald van 52% naar 47%, maar het blijft het grootste onderwerp waarover een klacht wordt ingediend:

- de meeste deelklachten (67) binnen dit thema gaan over medicatie, zowel de verdeling als de begeleiding of het toezicht op de bedeling en toediening;
- over de dagelijkse lichaamsverzorging (79) blijft er een grote ontevredenheid;
- ook de deelklachten over het dagelijks onderhoud komen geregeld terug (47).

Het aandeel van de klachten over omkadering in de woonzorgcentra is stabiel gebleven ten opzichte van het vorige jaar. Vorig jaar ging 19% van de deelklachten hierover. Dit jaar bedraagt het aandeel ervan 20%.

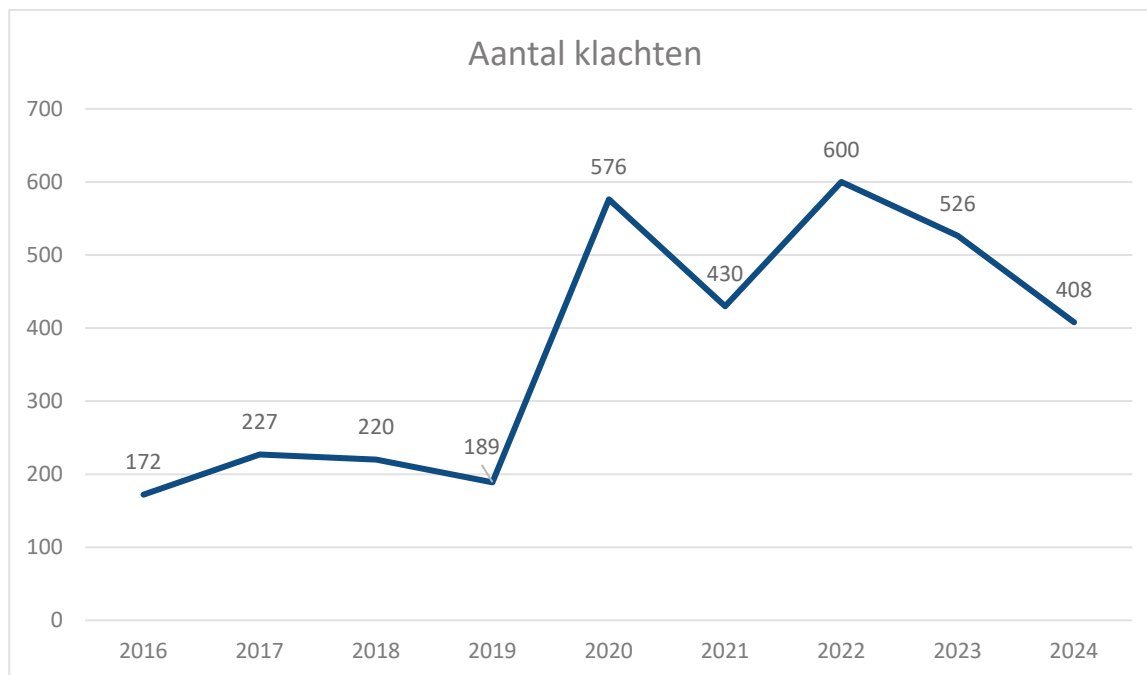
- 144 deelklachten over de personeelsomkadering, namelijk het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Iets meer dan de helft daarvan is gegrond bevonden.
- Het aantal klachten over bejegening door het personeel is verder gedaald voor het tweede jaar op rij (34).

Klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

Een opmerkelijke stijging zijn het aantal klachten over het oproepsysteem.

Verder zijn er behoorlijk wat klachten over rechten en plichten (190) en gebouwen (133). Een groot aantal van die klachten heeft betrekking op de interne klachtenbehandeling (42).

5 VERGELIJKING MET VORIGE JAREN



Het aantal klachten daalt voor het tweede jaar op rij, maar blijft op een hoog niveau ten opzichte van 2019.

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

- > de toenemende zorgwaarde van bewoners in een woonzorgcentrum. Dit brengt soms zwaardere en complexere zorgproblemen met zich mee, wat een grotere inspanning vraagt van het woonzorgcentrum. Die 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 zorgkundige een knelpuntberoep is;
- > de beperkte werking van de klachtenprocedure in de eigen voorziening. Een goede klachtenprocedure in de voorziening zou niet alleen het aantal klachten bij de Woonzorglijn verminderen, maar ook zorgen voor het sneller oplossen van de klachten.

6 LIJST MET 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 dagelijks 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.
- **Veiligheid van de bewoner:** is de infrastructuur van de voorziening veilig 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.