



**Vlaanderen**  
is zorg

# WOONZORGLIJN

Jaarverslag 2015 - kerncijfers

**AGENTSCHAP  
ZORG &  
GEZONDHEID**

## Inhoudstafel

Leeswijzer	3
<b>1 De Woonzorglijn</b>	<b>4</b>
1.1 De dienstverlening van de Woonzorglijn	4
1.1.1 Een laagdrempelig informatie- en meldpunt	4
1.1.2 Promotor van het informatie- en klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen	4
1.1.3 Een klantvriendelijke en deskundige dienstverlening	4
1.2 Hoe kunt u de Woonzorglijn bereiken?	5
<b>2 Algemene cijfergegevens</b>	<b>6</b>
2.1 Gegevens residentieel woonzorgaanbod op 31/12/2015	6
2.1.1 Woonzorgcentra	6
2.1.2 Centra voor kortverblijf	6
2.2 Globaal overzicht van de oproepen	7
2.2.1 Overzicht van de oproepen per type oproep	7
2.2.2 Overzicht van het gebruikte medium	8
2.3 Wie contacteerde de Woonzorglijn	9
2.4 Wie belde waarvoor?	10
2.4.1 Informatievragen	10
2.4.2 Mededelingen	11
2.4.3 Klachten	12
<b>3 Informatievragen</b>	<b>13</b>
3.1 Overzicht van de informatievragen	13
<b>4 Klachten</b>	<b>14</b>
4.1 Weergave van de gemelde klachtenaspecten	14
4.2 Overzicht van de meest gemelde klachten over woonzorgcentra	15
<b>5 Gegrondheid van de klachten</b>	<b>16</b>
5.1 Algemeen	16
5.1.1 Gegrondheid van de klachten in woonzorgcentra	16
5.2 Gegrondheid klachten in woonzorgcentra per klachtengroep	17
5.2.1 Gegrondheid klachten over rechten en vrijheden	17
5.2.2 Gegrondheid financiële klachten	18
5.2.3 Gegrondheid klachten over dienstverlening	19
5.2.4 Gegrondheid klachten over verpleging en verzorging	20
5.3 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra	21
5.4 Resultaat van de gegronde klachten	22
<b>6 Algemeen besluit</b>	<b>23</b>
Colofon	24

# Leeswijzer

Dit jaarverslag bestaat uit zes onderdelen en omvat de kerncijfers voor de oproepen uit het jaar 2015. Vooreerst vindt u de kernopdrachten en de contactgegevens van de Woonzorglijn.

Een overzicht van de algemene cijfergegevens kunt u in het tweede deel terugvinden. Hierin worden onder meer de cijfers met betrekking tot het aanbod van woonzorgcentra en centra van kortverblijf, het aantal en het soort oproepen bij de Woonzorglijn behandeld. Tevens vindt u er een overzicht van wie de Woonzorglijn contacteerde, waarover vragen werden gesteld en via welk medium deze oproepen ons bereikten.

Het derde deel van het jaarverslag biedt een algemeen overzicht van de informatievragen die in 2015 bij de Woonzorglijn aan bod kwamen.

Hierna worden in het vierde onderdeel de klachtenoproepen behandeld. U kunt er een algemeen overzicht van de cijfers terugvinden alsook een overzicht van de meest gemelde klachten.

Het vijfde onderdeel spitst zich toe op de gegrondheid van de klachten en het resultaat van de interventies die plaatsvonden.

In het laatste onderdeel, deel zes, wordt tot slot een algemeen besluit geformuleerd.



# 1 De Woonzorglijn

## 1.1 DE DIENSTVERLENING VAN DE WOONZORGLIJN

### 1.1.1 Een laagdrempelig informatie- en meldpunt

De Woonzorglijn streeft ernaar een zo laagdrempelig mogelijk informatie- en meldpunt te zijn waar zowel gebruikers van residentiële ouderenvoorzieningen als hun familieleden, mantelzorgers, vrienden, bewindvoerders en anderen, zoals artsen en personeel van de voorziening, terecht kunnen met vragen, suggesties en klachten.

Voor de contactinformatie verwijzen we u naar punt 1.2.

Mensen die vragen hebben over ouderenvoorzieningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die erkend zijn door de Brusselse overheid worden doorverwezen naar Home Info.

### 1.1.2 Promotor van het informatie- en klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen

De Woonzorglijn ijvert voor een goed uitgebouwde informatie- en klachtenprocedure in de ouderenvoorzieningen. Van de voorzieningen wordt dan ook een positieve houding verwacht tegenover de informatie- en klachtenprocedures die door gebruikers zowel intern als via de Woonzorglijn worden opgestart.

De Woonzorglijn benadrukt aan gebruikers en voorzieningen steeds dat vragen en problemen in de eerste plaats in de voorziening een antwoord of een oplossing moeten krijgen en streeft naar de bereidheid om hier binnen de voorziening aan te werken.

Ouderenvoorzieningen zijn dan ook wettelijk verplicht om over een duidelijke klachtenprocedure te beschikken en de contactgegevens van de Woonzorglijn zichtbaar te afficheren.

### 1.1.3 Een klantvriendelijke en deskundige dienstverlening

De Woonzorglijn stelt een klantvriendelijke en deskundige dienstverlening centraal. De medewerker van de Woonzorglijn probeert waar mogelijk mee te zoeken naar een gepaste oplossing en/of de juiste informatie te verzamelen en aan te reiken aan de contactnemer. Indien vragen niet onder de bevoegdheid van de Woonzorglijn vallen, proberen de medewerkers zo precies mogelijk door te verwijzen. Met de beschikbare middelen, probeert de Woonzorglijn immers meer te zijn dan een loket of doorgeefluik voor vragen en problemen.

De Woonzorglijn kan beroep doen op de kennis van de medewerkers van het team Ouderenzorg van het Agentschap Zorg en Gezondheid.



## 1.2 HOE KUNT U DE WOONZORGLIJN BEREIKEN?

De Woonzorglijn kan zowel via de website, telefonisch, per mail, per post als per fax worden bereikt.

### Website

<http://www.woonzorglijn.be>

Op de website van de Woonzorglijn kunt u volgende informatie vinden:

- contactformulieren om zowel vragen als klachten aan de Woonzorglijn te bezorgen;
- de jaarverslagen van de Woonzorglijn;
- informatie betreffende de regelgeving;
- een overzicht met veel gestelde vragen en antwoorden.

### Telefonisch

De 078-lijn, zonaal tarief, is bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 12.00 uur.

☎ 078-15 25 25

### Schriftelijk

Agentschap Zorg en Gezondheid  
Afdeling Woonzorg en Eerste Lijn  
Woonzorglijn  
Koning Albert II-laan 35, bus 33  
1030 Brussel

### E-mail

[woonzorglijn@zorg-en-gezondheid.be](mailto:woonzorglijn@zorg-en-gezondheid.be)

U kunt bij de Woonzorglijn terecht met vragen, klachten en suggesties. Positieve ervaringen zijn uiteraard ook altijd welkom.

De website van de Woonzorglijn maakt deel uit van de website van het Agentschap Zorg en Gezondheid. Op deze website kunt u alle adresgegevens vinden van de erkende voorzieningen alsook alle informatie met betrekking tot de geldende wetgeving.

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



## 2 Algemene cijfergegevens

### 2.1 GEGEVENS RESIDENTIEEL WOONZORGAANBOD OP 31/12/2015

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de erkende woonegelegenheden in woonzorgcentra en centra voor kortverblijf. Dit biedt de mogelijkheid om de geregistreerde gegevens van de Woonzorglijn te plaatsen in het perspectief van het totale aanbod aan woonegelegenheden woonzorgcentra en centra voor kortverblijf en het potentiële aantal hiervan gebruik makende personen.

#### 2.1.1 Woonzorgcentra

Woonzorgcentra	Aantal woonegelegenheden 2014	Aantal woonegelegenheden 2015
Antwerpen	20.548	21.024
Vlaams-Brabant	11.943	12.638
Limburg	7.862	8.132
Oost-Vlaanderen	18.455	18.425
West-Vlaanderen	15.319	15.537
Brussel-Hoofdstad	459	649
<b>Totaal</b>	<b>74.586</b>	<b>76.135</b>

Tabel 1 Overzicht erkende woonegelegenheden woonzorgcentra op 31/12/2014 en 31/12/2015

#### 2.1.2 Centra voor kortverblijf

Centra voor kortverblijf	Aantal woonegelegenheden 2014	Aantal woonegelegenheden 2015
Antwerpen	474	534
Vlaams-Brabant	275	296
Limburg	203	213
Oost-Vlaanderen	555	572
West-Vlaanderen	499	509
Brussel-Hoofdstad	10	10
<b>Totaal</b>	<b>2.016</b>	<b>2.134</b>

Tabel 2 Overzicht erkende woonegelegenheden centra voor kortverblijf op 31/12/2014 en 31/12/2015

De aangroei van het aantal woonegelegenheden in de woonzorgcentra en centra voor kortverblijf in 2015 ligt in de lijn van de door de Vlaamse Regering goedgekeurde maximaal te erkennen woonegelegenheden in het kader van de goedgekeurde erkenningskalenders.

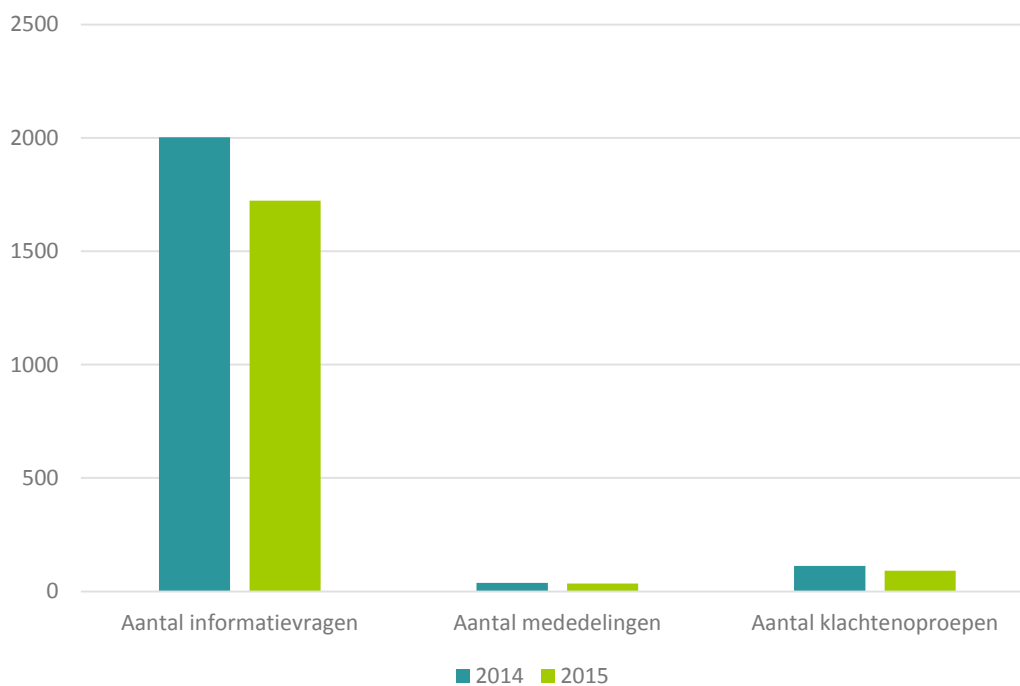


## 2.2 GLOBAAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN

### 2.2.1 Overzicht van de oproepen per type oproep

Type oproep	2014	In %	2015	In %
Aantal informatievragen	2003	93,1%	1723	93,2%
Aantal mededelingen	37	1,7%	35	1,9%
Aantal klachtenoproepen	112	5,2%	91	4,9%
<b>Totaal aantal oproepen</b>	<b>2152</b>	<b>100,0%</b>	<b>1849</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 3 Overzicht van de oproepen per type in 2014 - 2015



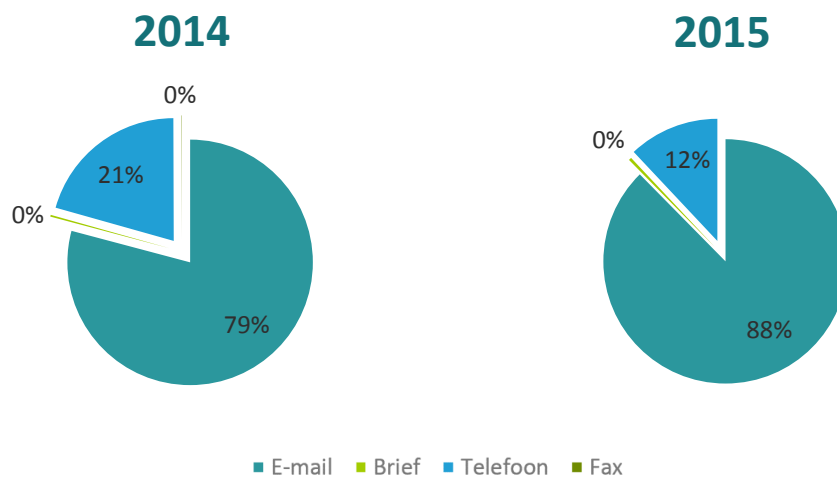
Grafiek 1 Overzicht van de oproepen, verdeeld per type in 2014 - 2015

De meeste oproepen naar de Woonzorglijn betreffen informatievragen (93%). Het aantal klachtenoproepen in 2015 blijft rond 5 % van de oproepen en is gelijklopende met het percentage van 2014 (5,2%).

## 2.2.2 Overzicht van het gebruikte medium

Medium oproeper	Aantal 2014	In %	Aantal 2015	In %
E-mail en website	1703	79,1%	1620	87,6%
Brief	5	0,2%	7	0,4%
Telefoon	443	20,6%	222	12,0%
Fax	1	0,1%	-	-
<b>Totaal</b>	<b>2152</b>	<b>100,0%</b>	<b>1849</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 4 Overzicht van het gebruikte medium om de Woonzorglijn te contacteren in 2014 – 2015



Grafiek 2 Overzicht van het gebruikte medium om de Woonzorglijn te contacteren in 2014 - 2015

Steeds meer oproepen verlopen via e-mail en website. Hier is een significante toename vast te stellen van 79,1% in 2014 naar 87,6% in 2015. In absolute cijfers halveren de telefonische contacten.

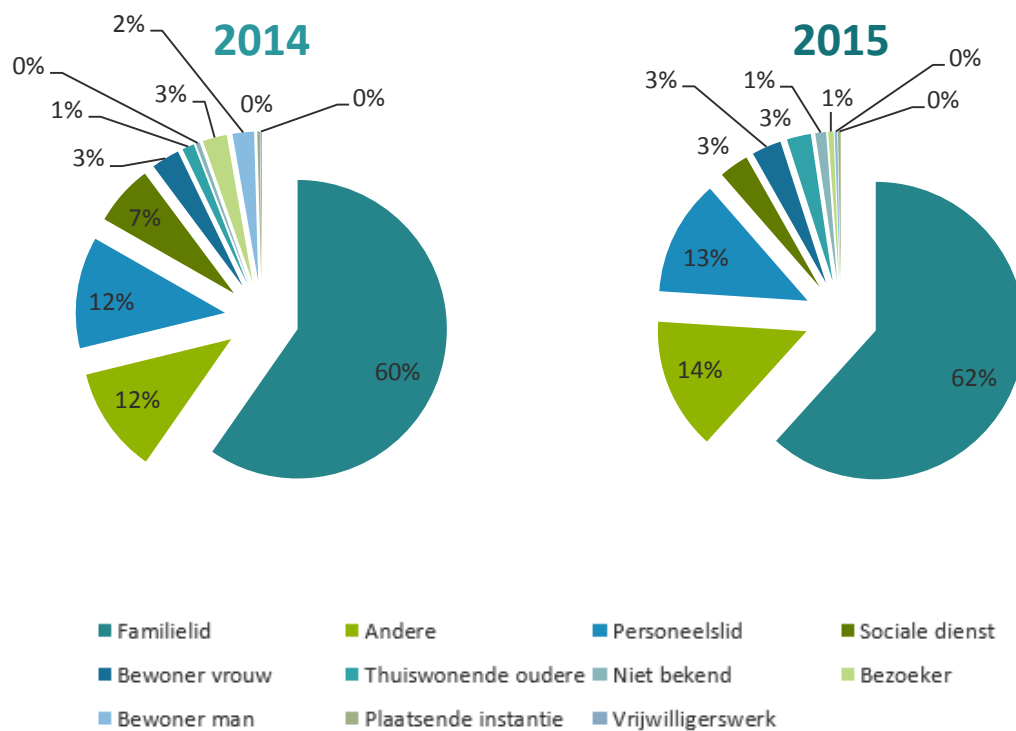




## 2.3 WIE CONTACTEERDE DE WOONZORGLIJN

Aard oproeper	Procentueel aandeel 2014	Procentueel aandeel 2015
Familielid	59,7%	61,7%
Andere	12,1%	14,3%
Personeelslid	11,5%	12,6%
Sociale dienst	6,6%	3,2%
Bewoner vrouw	3,1%	3,2%
Thuiswonende oudere	2,3%	2,6%
Niet bekend	2,6%	1,2%
Bezoeker	1,3%	0,6%
Bewoner man	0,4%	0,3%
Plaatsende instantie	0,3%	0,3%
Vrijwilligerswerk	0,1%	0,0%
<b>Totaal aantal oproepen</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 5 Overzicht van de aard van de oproepers in 2014 – 2015



Grafiek 3 Overzicht van de aard van de oproepers in 2014 - 2015

Familieleden nemen het meest contact op met de Woonzorglijn.

## 2.4 WIE BELDE WAARVOOR?

De Woonzorglijn behandelt informatieve oproepen, mededelingen en klachten. Een meer specifieke duiding van deze begrippen volgt hieronder. Tevens geven onderstaande tabellen en grafieken het aandeel van een bepaald type oproeper weer. De achtergrond van de oproeper kan immers zeer divers zijn. De Woonzorglijn krijgt oproepen van zowel bewoners, familieleden als bijvoorbeeld het personeel of een sociale dienst.

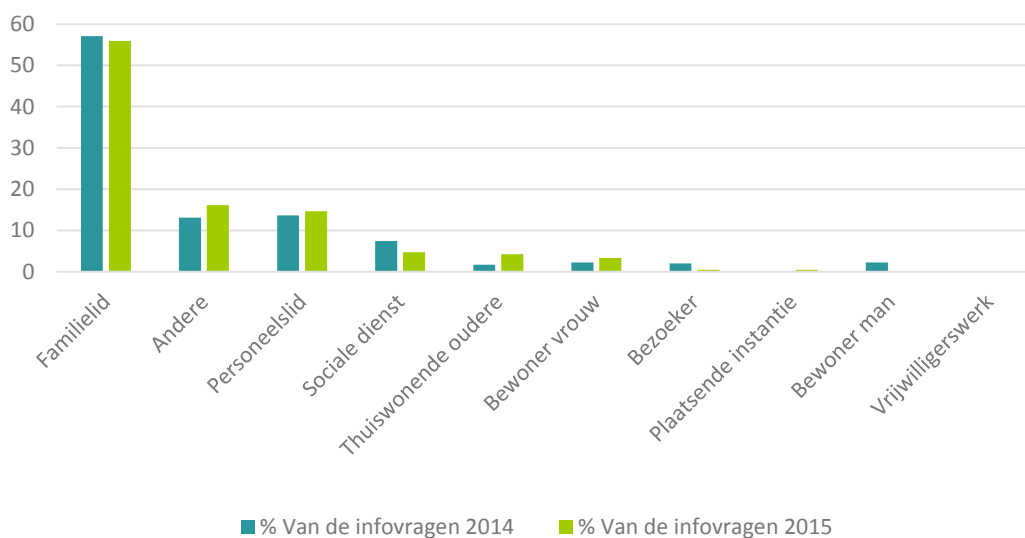
### 2.4.1 Informatievragen

Informatievragen kunnen in de meeste gevallen onmiddellijk worden beantwoord. Indien de medewerker van de Woonzorglijn informatie moet verzamelen wordt de oproepers zo spoedig mogelijk gecontacteerd en geïnformeerd.

Informatieve vragen betreffen doorgaans vragen over de regelgeving, de karakteristieken en eigenschappen van bepaalde zorgvormen, adresgegevens van voorzieningen, de verzorging, rechten en vrijheden van de bewoners, specifieke probleemsituaties waarin de oproeper advies wenst, ...

Type oproeper	% Van de infovragen 2014	% Van de infovragen 2015
Familie lid	57,1%	55,9%
Andere	13,1%	16,1%
Personeelslid	13,7%	14,7%
Sociale dienst	7,5%	4,7%
Thuiswonende oudere	1,7%	4,3%
Bewoner vrouw	2,2%	3,3%
Bezoeker	2,1%	0,5%
Plaatsende instantie	0,2%	0,5%
Bewoner man	2,2%	0,0%
Vrijwilligerswerk	0,2%	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 6 Overzicht van de aard van de oproeper die informatievragen formuleerde in 2014 – 2015



Grafiek 4 Overzicht van de aard van de oproeper die informatievragen formuleerde in 2014 – 2015

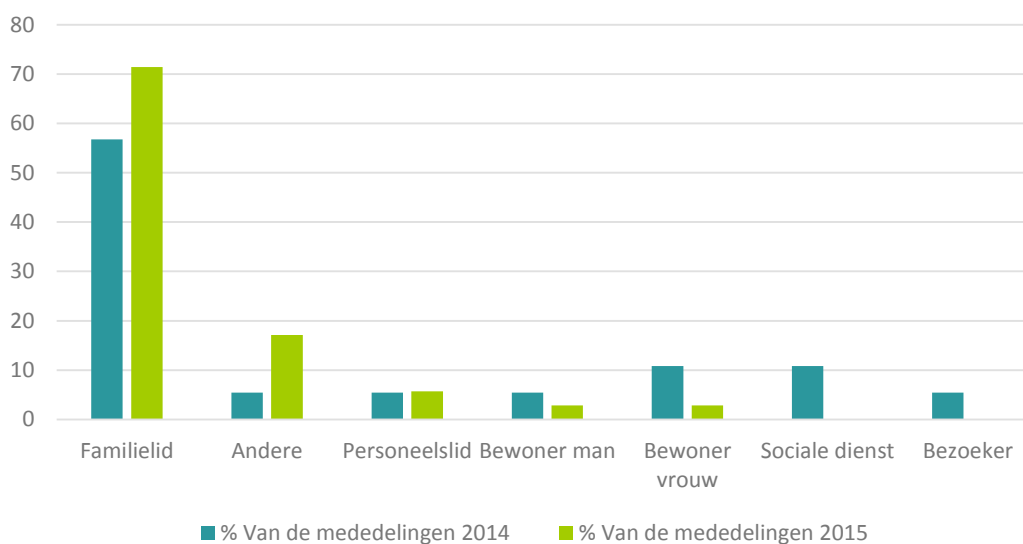
Informatievragen worden het meeste gesteld door familieleden.

## 2.4.2 Mededelingen

Een oproep wordt als mededeling behandeld indien de oproeper geen 'echte' klacht wenst in te dienen maar de Woonzorglijn toch op de hoogte wil stellen van bepaalde feiten of situaties. Ook wanneer er al een klacht werd ingediend en het een aanvulling betreft, of wanneer het gaat over een klacht over hetzelfde onderwerp die zeer recent werd behandeld, wordt de oproep behandeld als een mededeling.

Type oproeper	% Van de mededelingen 2014	% Van de mededelingen 2015
Familielid	56,8%	71,4%
Andere	5,4%	17,1%
Personeelslid	5,4%	5,7%
Bewoner man	5,4%	2,9%
Bewoner vrouw	10,8%	2,9%
Sociale dienst	10,8%	0,0%
Bezoeker	5,4%	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 7 Overzicht van de aard van de oproeper die mededelingen formuleerde in 2014 - 2015



Grafiek 5 Overzicht van de achtergrond van de oproeper die mededelingen formuleerde in 2014 - 2015

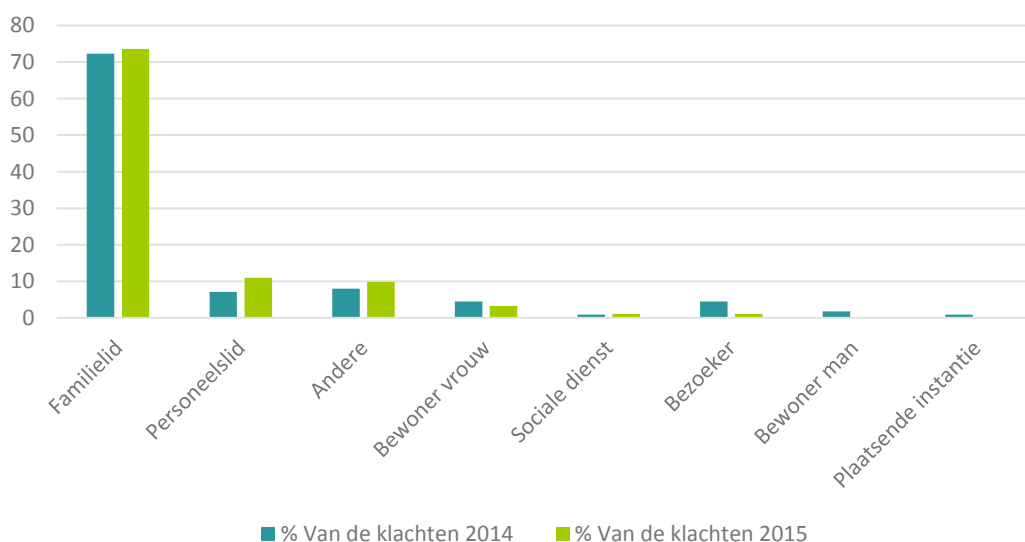
Mededelingen worden het meest frequent geformuleerd door familieleden. In 2015 is hieromtrent een opmerkelijke toename vast te stellen (56,8% in 2014 en 71,4 % in 2015).

### 2.4.3 Klachten

Bij een klacht wordt er een verder onderzoek uitgevoerd door de Woonzorglijn zelf en/of wordt er een inspectieaanvraag ingediend bij de Zorginspectie voor een onderzoek van de klachtelementen in de betreffende voorziening.

Type oproeper	% Van de klachten 2014	% Van de klachten 2015
Familieelid	72,3%	73,6%
Personeelslid	7,1%	11,0%
Andere	8,0%	9,9%
Bewoner vrouw	4,5%	3,3%
Sociale dienst	0,9%	1,1%
Bezoeker	4,5%	1,1%
Bewoner man	1,8%	0,0%
Plaatsende instantie	0,9%	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 8 Overzicht van het type oproeper dat klachten formuleerde in 2014 - 2015



Grafiek 6 Overzicht van de achtergrond van de oproeper die klachten formuleerde in 2014 - 2015

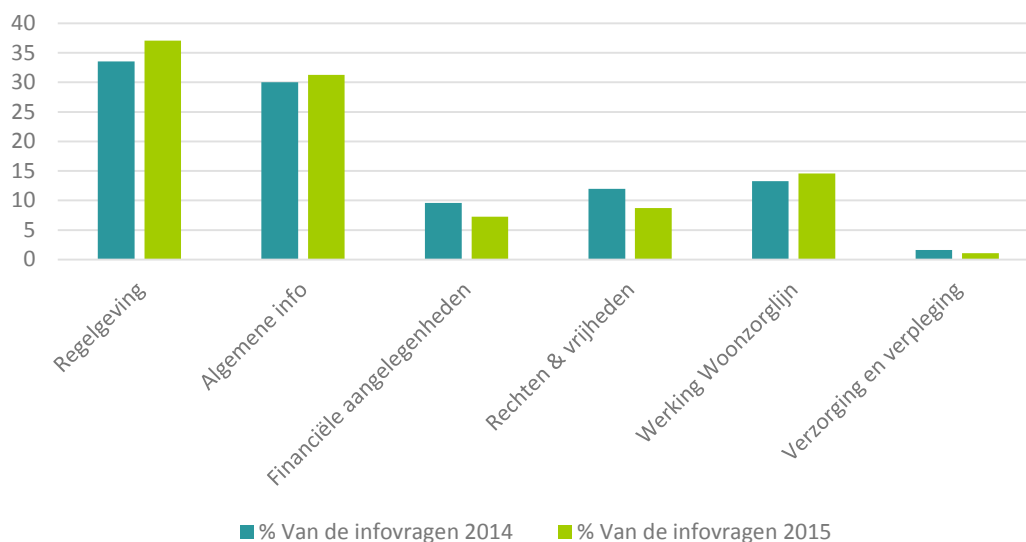
Het aantal klachten geformuleerd door een personeelslid neemt in 2015 licht toe tegenover 2014, van 7,1% naar 11%. De meeste klachten worden, net zoals in 2014, geformuleerd door familieleden.

### 3 Informatievragen

#### 3.1 OVERZICHT VAN DE INFORMATIEVRAGEN

Informatievragen	2014	2015
Regelgeving	33,6%	37,1%
Algemene info	30,0%	31,3%
Financiële aangelegenheden	9,6%	7,3%
Rechten & vrijheden	12,0%	8,7%
Werking Woonzorglijn	13,3%	14,6%
Verzorging en verpleging	1,6%	1,1%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 9 Overzicht van de thema's waarover de meest gestelde informatievragen handelden in 2014 - 2015



Grafiek 7 Overzicht van de thema's waarover de meest gestelde informatievragen handelden in 2014-2015

De informatievragen hebben, net zoals in 2014, in een belangrijke mate betrekking op regelgeving en algemene informatie.



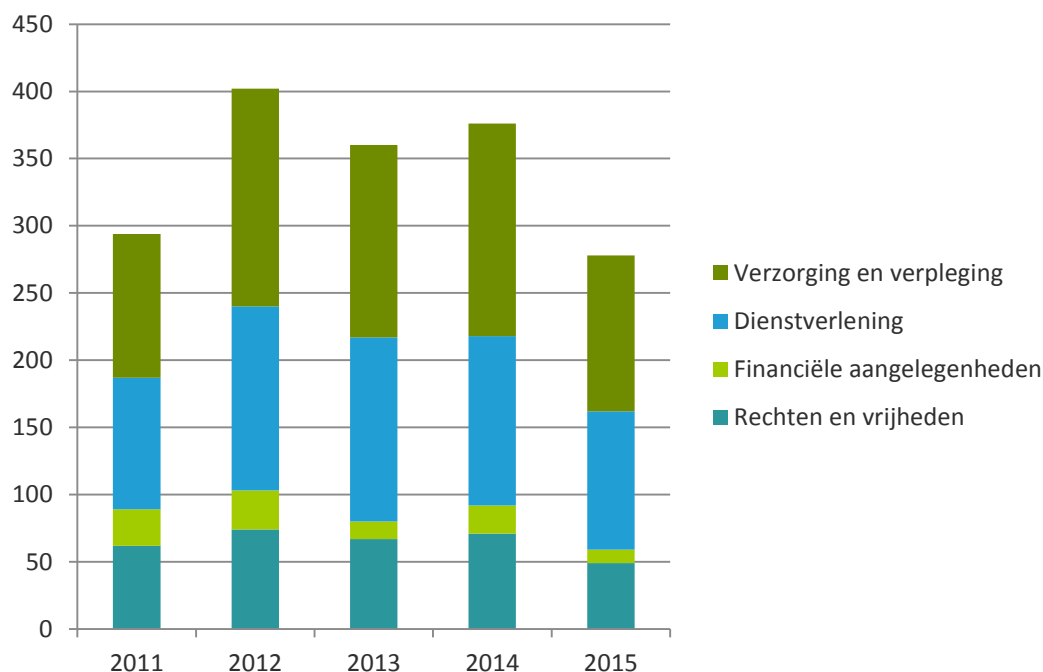
## 4 Klachten

### 4.1 WEERGAVE VAN DE GEMELDE KLACHTENASPECTEN

Een klacht kan uit verschillende aspecten bestaan, namelijk deelklachten. In het verdere verslag zal de term 'klachten' gebruikt worden om deelklachten aan te duiden. Wanneer het over de oproep zelf gaat, zal de term 'klachtenoproep' gebruikt worden.

Klachtenaspecten woonzorgcentra	2011	2012	2013	2014	2015
Rechten en vrijheden	62	74	67	71	49
Financiële aangelegenheden	27	29	13	21	10
Dienstverlening	98	137	137	126	103
Verzorging en verpleging	107	162	143	158	116
<b>Totaal</b>	<b>294</b>	<b>402</b>	<b>360</b>	<b>376</b>	<b>278</b>

Tabel 10 Overzicht van de evolutie van de klachtenaspecten waaruit de klachtenoproepen zijn opgebouwd 2011-2015



Grafiek 8 Overzicht van de evolutie van de klachtenaspecten waaruit de klachten zijn opgebouwd 2011-2015

Het aantal klachten daalt in 2015 (278) aanzienlijk tegenover 2014 (376). De klachten met betrekking tot financiële aangelegenheden zijn gehalveerd tegenover 2014. Klachten met betrekking tot dienstverlening, verzorging en verpleging blijven het meest gemeld.



## 4.2 OVERZICHT VAN DE MEEST GEMELDE KLACHTEN OVER WOONZORGCENTRA

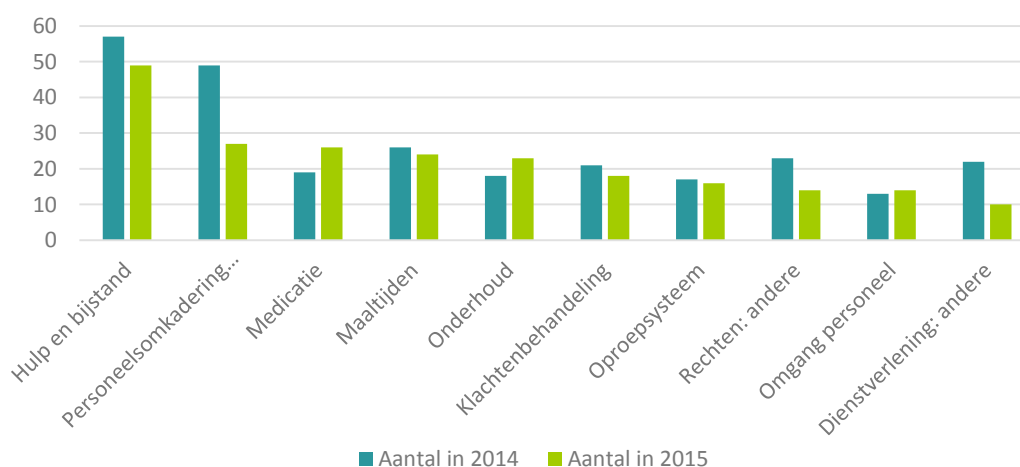
	Meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra	Aantal 2015
1	Hulp en bijstand	49
2	Personeelsomkadering algemeen	27
3	Medicatie	26
4	Maaltijden	24
5	Onderhoud	23
6	Klachtenbehandeling	18
7	Oproepsysteem	16
8	Rechten: andere	14
9	Omgang personeel	14
10	Dienstverlening: andere	10

Tabel 11 Overzicht van de meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra in 2015

Ter vergelijking vindt u hieronder een overzicht met de meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra in 2014.

	Meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra	Aantal 2014
1	Hulp en bijstand	57
2	Personeelsomkadering algemeen	49
3	Maaltijden	26
4	Rechten algemeen	23
5	Dienstverlening algemeen	22
6	Klachtenbehandeling	21
7	Medicatie	19
8	Onderhoud	18
9	Oproepsysteem	17
10	Omgang personeel	13

Tabel 12 Overzicht van de meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra in 2014



Grafiek 9 Overzicht van de meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra in 2014 – 2015

Het aantal klachten met betrekking tot de personeelsomkadering daalt van 49 in 2014 naar 27 in 2015. Ter informatie: in 2013 bedroeg dit 36. Het aantal klachten over de medicatie neemt toe, van 19 in 2014 naar 26 in 2015. Ter informatie: in 2013 bedroeg dit 27.

## 5 Gegrondheid van de klachten

### 5.1 ALGEMEEN

Een klacht wordt als gegrond beschouwd indien de bevestiging van de klacht door de Woonzorglijn en/of tijdens een inspectiebezoek vastgesteld werd.

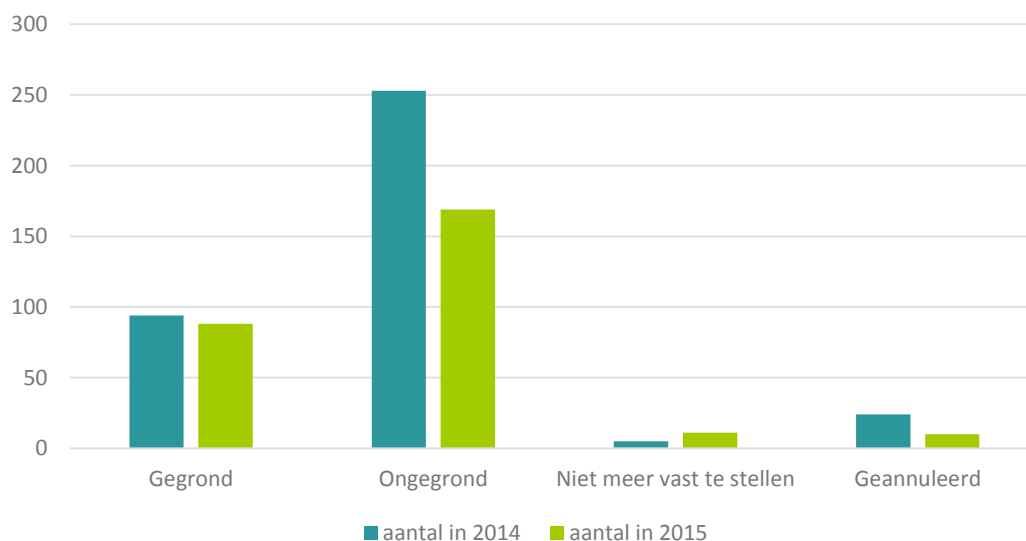
De klachten worden onderverdeeld in vier klachtengroepen:

- Klachten over rechten en vrijheden;
- Klachten over financiële aangelegenheden;
- Klachten over dienstverlening;
- Klachten over verpleging en verzorging.

#### 5.1.1 Gegrondheid van de klachten in woonzorgcentra

Gegrondheid klachten in woonzorgcentra	Aantal 2014	In % 2014	Aantal 2015	In % 2015
Gegrond	94	25,0%	88	31,7%
Ongegrond	253	67,3%	169	60,8%
Niet meer vast te stellen <sup>1</sup>	5	1,3%	11	4,0%
Geannuleerd	24	6,4%	10	3,6%
<b>Totaal</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>	<b>278</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 13 Overzicht van de gegrondheid van de klachten in woonzorgcentra in 2014 - 2015



Grafiek 10 Overzicht van de gegrondheid van de klachten in woonzorgcentra in 2014 - 2015

<sup>1</sup> Niet meer vast te stellen: Wanneer een klacht handelt over feiten die in het verleden plaatsvonden en niet meer vastgesteld kunnen worden.

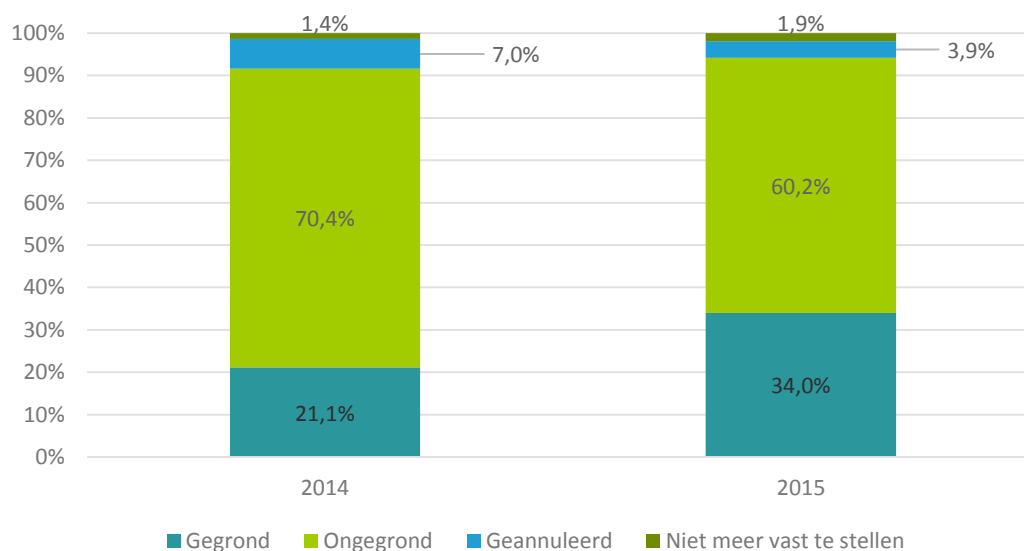


## 5.2 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA PER KLACHTENGROEP

### 5.2.1 Gegrondheid klachten over rechten en vrijheden

Gegrondheid klachten over rechten en vrijheden	Aantal 2014	In % 2014	Aantal 2015	In % 2015
Gegrond	15	21,1%	35	34,0%
Ongegrond	50	70,4%	62	60,2%
Geannuleerd	5	7,0%	4	3,9%
Niet meer vast te stellen	1	1,4%	2	1,9%
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>100,0%</b>	<b>103</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 14 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over de rechten en vrijheden 2014-2015



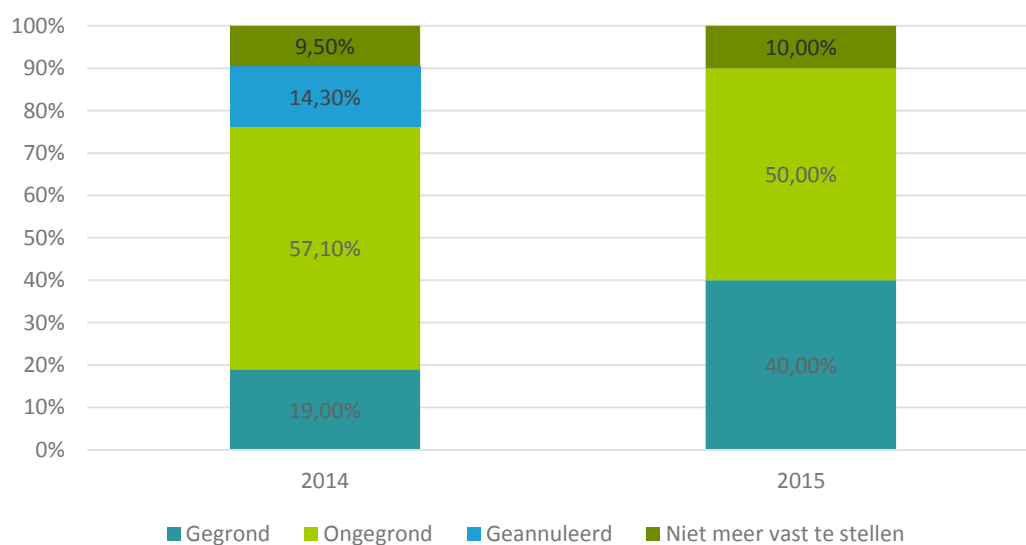
Grafiek 11 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over de rechten en vrijheden in 2014-2015 in %

Het aantal gegronde klachten met betrekking tot de rechten en de vrijheden neemt in 2015 aanzienlijk toe, van 15 in 2014 naar 35 in 2015.

## 5.2.2 Gegrondheid financiële klachten

Gegrondeid financiële klachten	Aantal 2014	In % 2014	Aantal 2015	In % 2015
Gegronde	4	19,0%	4	40,0%
Ongegronde	12	57,1%	5	50,0%
Geannuleerde	3	14,3%	0	0,0%
Niet meer vast te stellen	2	9,5%	1	10,0%
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 15 Overzicht van de gegrondeid van de klachten over financiële aangelegenheden 2014 – 2015



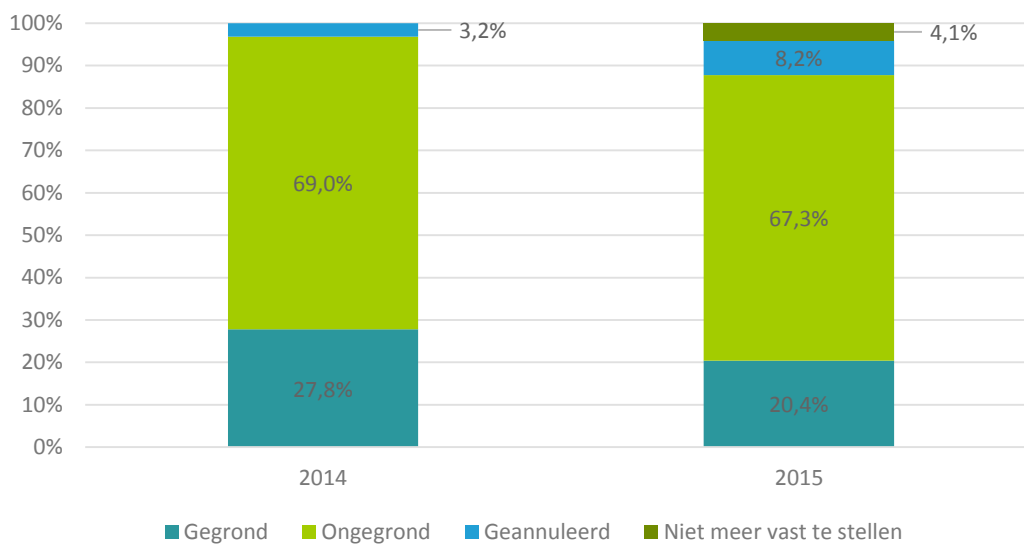
Grafiek 12 Overzicht van de gegrondeid van de klachten over financiële aangelegenheden in 2014-2015 in %

Het aantal gegronde klachten over financiële aangelegenheden blijft in 2014 eerder beperkt en gelijk aan 2014.

### 5.2.3 Gegrondheid klachten over dienstverlening

Gegrontheid dienstverlening	Aantal 2014	In % 2014	Aantal 2015	In % 2015
Gegronde	35	27,8%	10	20,4%
Ongegronde	87	69,0%	33	67,3%
Geannuleerd	4	3,2%	4	8,2%
Niet meer vast te stellen	0	0,0%	2	4,1%
<b>Totaal</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 16 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over dienstverlening in 2014-2015



Grafiek 13 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over dienstverlening in 2014-2015 in %

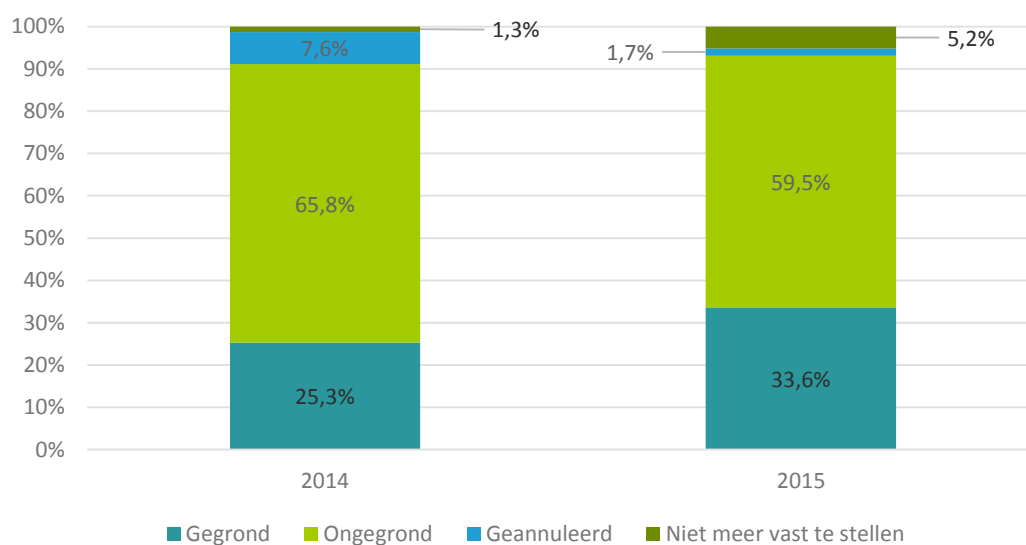
Het aantal gegronde klachten met betrekking tot de dienstverlening daalt aanzienlijk, van 35 in 2014 naar 10 naar 2015.



## 5.2.4 Gegrondheid klachten over verpleging en verzorging

Gegrontheid verpleging en verzorging	Aantal 2014	In % 2014	Aantal 2015	In % 2015
Gegronde	40	25,3%	39	33,6%
Ongegronde	104	65,8%	69	59,5%
Geannuleerd	12	7,6%	2	1,7%
Niet meer vast te stellen	2	1,3%	6	5,2%
<b>Totaal</b>	<b>158</b>	<b>100,0%</b>	<b>116</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 17 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over verpleging en verzorging in 2014-2015



Grafiek 14 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over verpleging en verzorging in 2014-2015 in %

Het aantal gegronde klachten met betrekking tot verpleging en verzorging blijft gelijk over de jaren 2014 en 2015.

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

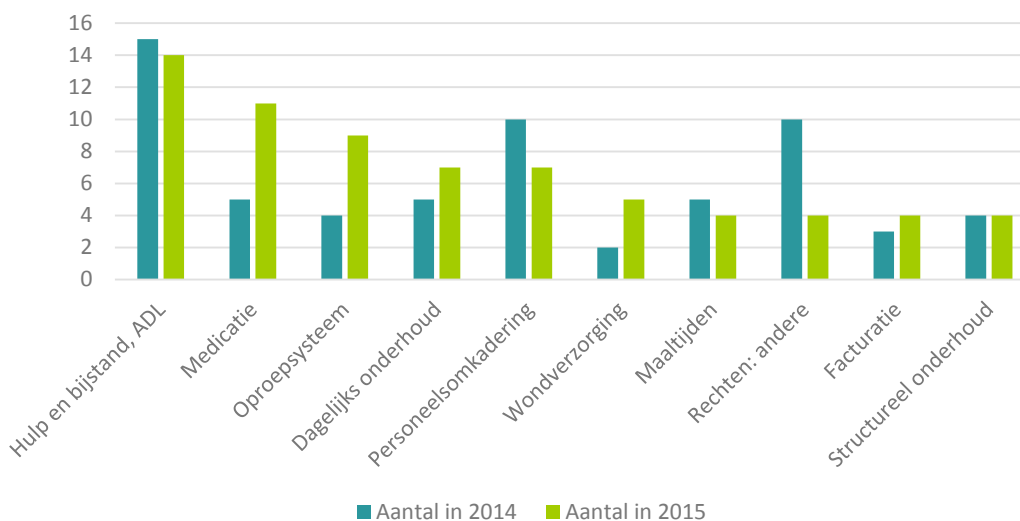
	Meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra	Aantal 2015
1	Hulp en bijstand, ADL	14
2	Medicatie	11
3	Oproepsysteem	9
4	Dagelijks onderhoud	7
5	Personeelsomkadering	7
6	Wondverzorging	5
7	Maaltijden	4
8	Rechten: andere	4
9	Facturatie	4
10	Structureel onderhoud	4

Tabel 18 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten in 2015

Ter vergelijking de 10 meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra in 2014.

	Meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra	Aantal 2014
1	Hulp en bijstand, ADL	15
2	Personeelsomkadering	10
3	Rechten algemeen	10
4	Dagelijks onderhoud	5
5	Dienstverlening algemeen	5
6	Maaltijden	5
7	Medicatie	5
8	Omgang personeel	4
9	Oproepsysteem	4
10	Structureel onderhoud	4

Tabel 19 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten in 2014

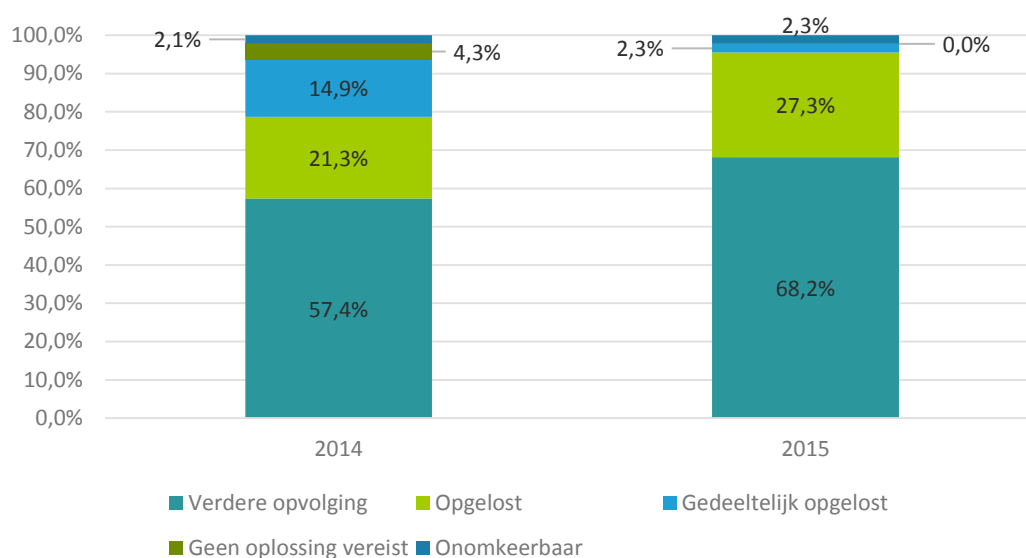


Grafiek 15 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten 2014 - 2015

## 5.4 RESULTAAT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Resultaten van de gegronde klachten in het woonzorgcentrum	Aantal 2014	In % 2014	Aantal 2015	In % 2015
Verdere opvolging	54	57,4%	60	68,2%
Opgelost	20	21,3%	24	27,3%
Gedeeltelijk opgelost	14	14,9%	2	2,3%
Geen oplossing vereist	4	4,3%	0	0%
Onomkeerbaar	2	2,1%	2	2,3%
<b>Totaal</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 20 Overzicht van de resultaten van de gegronde klachten in 2014 – 2015



Grafiek 16 Overzicht van de resultaten van de gegronde klachten in 2014 – 2015 in %

In het jaar 2015 vereisten 68,2 % van de gegronde klachten een verdere opvolging. De sectorverantwoordelijken ouderenzorg van het agentschap Zorg en Gezondheid volgen deze klachten verder op in samenwerking met de Zorginspectie die de opvolgingsinspecties uitvoert.

Het aantal gegronde onomkeerbare klachten is in het jaar 2015 opnieuw klein (2,3%). Het gaat hierbij om klachten betreffende een eenmalige gebeurtenis, bijvoorbeeld een valincident.



## 6 Algemeen besluit

In 2015 ontving de Woonzorglijn 1849 oproepen wat, een daling inhoudt ten opzichte van het jaar 2014 (2152 oproepen). Het merendeel van de oproepen betrof vragen om informatie (93,2% van de oproepen).

Contactopname via de digitale weg heeft duidelijk het meeste succes. 87,6% van de oproepen bereikte de Woonzorglijn immers via e-mail of de website. Het aantal oproepen via de telefoon blijft dalen al werden er toch nog steeds 222 telefonische oproepen ontvangen. Net als de voorbije jaren zijn het familieleden die goed zijn voor de meerderheid van de oproepen die de Woonzorglijn ontvangt (61,7%). De bewoners van woonzorgcentra zoeken zelf maar beperkt contact (3,5%).

De Woonzorglijn stelt vast iets minder informatievragen te ontvangen van familie en bezoekers. Wel ontving ze wat meer informatievragen van personeelsleden die zich wensen te informeren, thuiswonende ouderen die overwegen de stap naar een woonzorgcentrum te zetten of andere oproepers zoals studenten, projectontwikkelaars, mensen die willen investeren in een assistentiewoning,... tegenover 2014. De informatievragen handelden voor het grootste deel over regelgeving en normering (37,1%) en algemene info (31,3%).

Wat specifiek de oproepen betreft waarbij klachten werden ingediend, blijkt dat het aandeel van familieleden en personeelsleden in beperkte mate stijgt. Hoewel het aandeel van de klachtenoproepen maar 4,9% betreft, valt het belang van deze oproepen niet te betwisten. Dankzij een klachtenoproep worden problemen immers zichtbaar, kan een onderzoek gevoerd worden en vervolgens een verbetertraject geïnitieerd worden. In 2015 ontving de Woonzorglijn 91 klachtenoproepen. Tijdens deze 91 klachtenoproepen werden 278 concrete klachten geformuleerd. Eén oproeper kan immers meerdere klachten formuleren. Zowel het aantal klachtenoproepen (91 t.o.v. 112) als geformuleerde klachten (278 t.o.v. 376) daalde ten opzichte van 2014.

De meeste gemelde klachten handelden over hulp en bijstand (49), de personeelsomkadering (27) en medicatie (26). Na onderzoek van de klachten bleken klachten over hulp en bijstand (14), medicatie (11) en oproepsysteem (9) het vaakst gegrond te zijn. Van de gemelde klachten over de personeelsomkadering bleken er 7 gegrond te zijn. Belangrijk aandachtspunt is de toename van het aantal gegronde klachten over de rechten en de vrijheden van de bewoners. Anderzijds stellen we vast dat het aantal gegronde klachten met betrekking tot de dienstverlening daalt aanzienlijk daalt.

Bekijken we de totaliteit van de 278 geformuleerde klachten dan zien we dat bij 88 klachten, of bij 31,7% van de gemelde situatie, dat de klachten gegrond waren. 60,8% van de klachten, nl. 169 klachten, bleken ongegrond. Een beperkt aantal klachten werd op verzoek van de klachtindiener alsnog geannuleerd of kon niet meer worden vastgesteld omdat de klachten handelden over een niet meer vast te stellen specifieke gebeurtenis in het verleden.

Na de vaststelling van de gegronde klachten gaan de Woonzorglijn en de sectorverantwoordelijke van het team Ouderenzorg aan de slag en streven ze het oplossen van de klachten maximaal na. Dit doen ze in samenwerking met de Zorginspectie die de opvolgingsinspecties ter plaatse uitvoert. In 27,3% van de gegronde klachten bleek de voorziening na de vaststelling de klachten opgelost te hebben. In 68,2% van de gevallen bleek een verdere opvolging door de sectorverantwoordelijke noodzakelijk.



De Woonzorglijn blijft ernaar streven om ook in de komende jaren burgers met vragen en klachten over residentiële ouderenzorg klantgericht en kwaliteitsvol verder te helpen. De Woonzorglijn gaat de uitdaging aan om zich met de beschikbare middelen toch steeds te verbeteren in het efficiënt en effectief te woord te staan van burgers, het verzamelen en verstrekken van voldoende informatie, het registreren en onderzoeken van klachten en het communiceren van de resultaten.

De Woonzorglijn neemt in mei 2016 dan ook een nieuwe softwaretoepassing in gebruik die het haar moet mogelijk maken om korter op de bal te spelen, meer georganiseerd te werk te gaan en beter oproepen te kunnen registreren, behandelen en antwoorden te kunnen formuleren. De nieuwe softwaretoepassing zal echter ook wijzigingen met zich meebrengen inzake dataverzameling. Dit leidt ertoe dat het voorliggende jaarverslag, het laatste jaarverslag in zijn huidige vorm zal zijn.

## Colofon



### Samenstelling

Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Agentschap Zorg en Gezondheid  
Afdeling Woonzorg en Eerste Lijn  
Team Ouderenzorg

### Verantwoordelijke uitgever

Dirk Dewolf

### Redactie

Jurgen Claes  
Sabine De Brabanter

### Eindredactie

Veerle Van der Linden

