

/ Jaarverslag



Vlaanderen
is zorg

WOONZORGLIJN

Jaarverslag 2014

**AGENTSCHAP
ZORG &
GEZONDHEID**

Inhoudstafel

Woord vooraf	3
Leeswijzer	4
1 De Woonzorglijn	5
1.1 De dienstverlening van de Woonzorglijn	5
1.1.1 Een laagdrempelig informatie- en meldpunt	5
1.1.2 Promotor van het informatie- en klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen	5
1.1.3 Een klantvriendelijke en deskundige dienstverlening	5
1.2 Achter de schermen van de Woonzorglijn ...	6
1.3 Hoe kunt u de Woonzorglijn bereiken?	7
2 Algemene cijfergegevens	8
2.1 Gegevens residentieel woonzorgaanbod op 31/12/2014	8
2.1.1 Woonzorgcentra	8
2.1.2 Centra voor kortverblijf	8
2.2 Globaal overzicht van de oproepen	9
2.2.1 Overzicht van de oproepen per type oproep	9
2.2.2 Overzicht van het gebruikte medium	10
2.3 Wie contacteerde de Woonzorglijn	11
2.4 Wie belde waarvoor?	12
2.4.1 Informatievragen	12
2.4.2 Mededelingen	13
2.4.3 Klachten	14
3 Informatievragen	16
3.1 Overzicht van de informatievragen	16
4 Klachten	17
4.1 Weergave van de gemelde klachtespecten	17
4.2 Overzicht van de meest gemelde klachten over woonzorgcentra	18
5 Gegrondheid van de klachten	20
5.1 Algemeen	20
5.1.1 Gegrondheid van de klachten in woonzorgcentra	20
5.2 Gegrondheid klachten in woonzorgcentra per klachtengroep	21
5.2.1 Gegrondheid klachten over rechten en vrijheden	21
5.2.2 Gegrondheid financiële klachten	22
5.2.3 Gegrondheid klachten over dienstverlening	23
5.2.4 Gegrondheid klachten over verpleging en verzorging	24
5.3 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra	25
5.4 Resultaat van de gegronde klachten	27
6 Algemeen besluit	28
Colofon	29



Woord vooraf

De Woonzorglijn is al jaren een gevestigde waarde binnen de Vlaamse residentiële ouderenzorg. Als meld- en informatiepunt vervult zij een belangrijke rol voor burgers die informatie wensen in te winnen over ouderenzorg in Vlaanderen, burgers die klachten en opmerkingen hebben over ouderenvoorzieningen of burgers die de Woonzorglijn contacteren als klankbord.

De populariteit van de Woonzorglijn kende de afgelopen jaren een hoge vlucht, wat resulteerde in aanzienlijk meer oproepen. Bovendien wordt de burger terecht mondiger en kritischer en kenden de oproepen een steeds meer en meer complex karakter.

De Woonzorglijn streeft ernaar de grote hoeveelheid aan vragen en klachten snel en kwaliteitsvol te beantwoorden en te verwerken. Met de haar beschikbare middelen, slaagde de Woonzorglijn er in, in samenwerking met de sectorverantwoordelijken van het team Ouderenzorg, om ook in 2014 haar streefdoel te bereiken en aan de burgers binnen een aanvaardbare termijn een zo volledig mogelijk antwoord te verstrekken op de vaak complexe vragen.

In dit jaarverslag kunt u een overzicht vinden van de cijfers en statistieken die de Woonzorglijn in het jaar 2014 registreerde. Die cijfers en statistieken hebben als doel een algemeen beeld te geven van het aantal en het soort oproepen dat de Woonzorglijn ontving, de relatie van de oproeper ten opzichte van ouderenzorg, waar de oproepen en klachten binnen de woonzorgcentra algemeen over handelden, hoeveel van deze klachten gegrond waren en wat het uiteindelijke resultaat van het klachtenonderzoek was.

Zoals u verder in dit jaarverslag kan lezen, zoekt de Woonzorglijn voortdurend naar nieuwe manieren en methodes om een laagdrempelig meld- en informatiepunt te zijn en te streven naar een zo spoedig mogelijke informatieverstrekking of oplossing. Ook in de nabije toekomst zal de Woonzorglijn dit maximaal blijven nastreven, o.a. met behulp van enkele nieuwe middelen die verder aan bod komen.

We beschouwen de Woonzorglijn als één van de diverse instrumenten waarmee de overheid de kwaliteit van de ouderenvoorzieningen in het algemeen en de woonzorgcentra in het bijzonder kan aftoetsen en in kaart brengen. Andere instrumenten zijn: het Vlaams Indicatoren Project in de woonzorgcentra, waar zowel objectieve als subjectieve kwaliteitsindicatoren gemeten worden enerzijds, en de diverse inspectiebezoeken die de naleving van de erkenningsvoorwaarden beogen anderzijds.

Vermeldenswaardig is dat alle woonzorgcentra verplicht zijn om op een zichtbare plaats de affiche van de Woonzorglijn uit te hangen. Daarnaast moeten ze beschikken over een klachtenprocedure en moet op de gebruikersraad op gezette tijden verslag gegeven worden over de geformuleerde klachten en de antwoorden die werden aangereikt om deze klachten op te lossen of te voorkomen.



Leeswijzer

Dit jaarverslag bestaat uit zes onderdelen. Vooreerst vindt u 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 2014 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.

Opdat men zo spoedig en laagdrempelig mogelijk met de Woonzorglijn in contact kan treden, stelt de Woonzorglijn vanaf september 2015 ook web formulieren ter beschikking op www.woonzorglijn.be. Hiermee kunnen betrokkenen tijdens hun websitebezoek meteen hun vragen of klachten formuleren. De gebruiker van de website die snel op zoek is naar een antwoord zal vanaf december terecht kunnen in ons vernieuwd overzicht met veel gestelde vragen. Dit document zal mogelijk reeds een eerste antwoord bieden.

Uiteraard kan men de Woonzorglijn ook nog op de vertrouwde manieren contacteren. Voor de exacte gegevens verwijzen we u naar punt 1.3.

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. 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 ACHTER DE SCHERMEN VAN DE WOONZORGLIJN ...

De Woonzorglijn wordt bemand door deskundig personeel dat steeds een luisterend oor biedt:

- Sabine De Brabanter, deskundige
- Ondersteund door de sectorverantwoordelijken van het team Ouderenzorg.



1.3 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 vernieuwd overzicht met veel gestelde vragen en antwoorden (vanaf december).

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

Fax

02-553 36 90

E-mail

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 als ook alle informatie met betrekking tot de geldende wetgeving.

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



2 Algemene cijfergegevens

2.1 GEGEVENS RESIDENTIEEL WOONZORGAANBOD OP 31/12/2014

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de erkende woongelegenheden 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 woongelegenheden woonzorgcentra en centra voor kortverblijf en het potentiële aantal hiervan gebruik makende personen.

2.1.1 Woonzorgcentra

Woonzorgcentra	Aantal woongelegenheden
Antwerpen	20.548
Vlaams-Brabant	11.943
Limburg	7.862
Oost-Vlaanderen	18.455
West-Vlaanderen	15.319
Brussel-Hoofdstad	459
Totaal	74.586

Tabel 1 Overzicht erkende woongelegenheden woonzorgcentra op 31/12/2014

2.1.2 Centra voor kortverblijf

Centra voor kortverblijf	Aantal woongelegenheden
Antwerpen	474
Vlaams-Brabant	275
Limburg	203
Oost-Vlaanderen	555
West-Vlaanderen	499
Brussel-Hoofdstad	10
Totaal	2.016

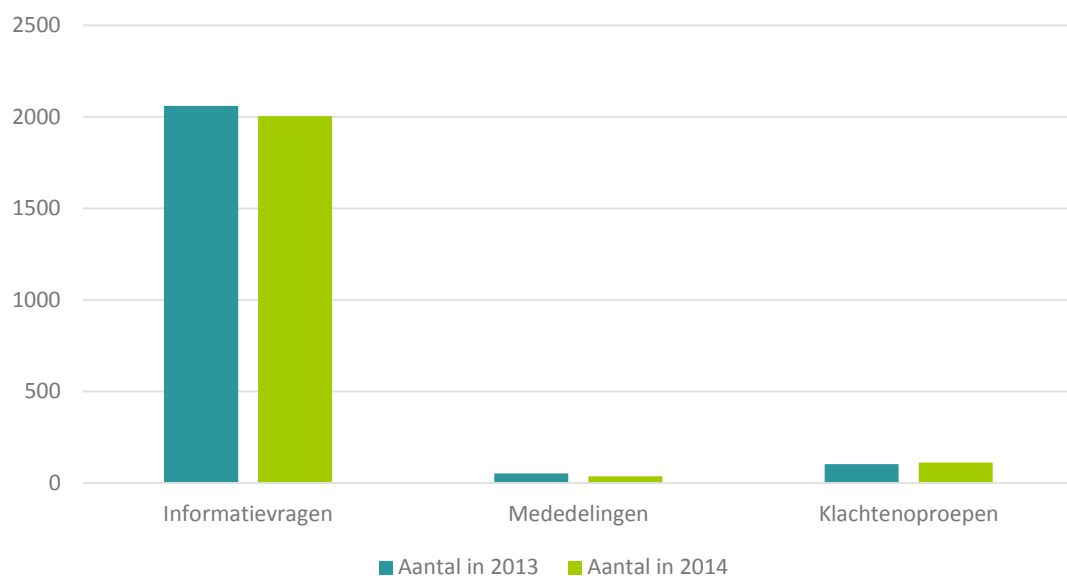
Tabel 2 Overzicht erkende woongelegenheden centra voor kortverblijf op 31/12/2014

2.2 GLOBAAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN

2.2.1 Overzicht van de oproepen per type oproep

Type oproep	2013	In %	2014	In %
Aantal informatievragen	2059	92,9%	2003	93,1%
Aantal mededelingen	53	2,4%	37	1,7%
Aantal klachtenoproepen	104	4,7%	112	5,2%
Totaal aantal oproepen	2216	100,0%	2152	100,0%

Tabel 3 Overzicht van de oproepen per type in 2013 - 2014



Grafiek 1 Overzicht van de oproepen, verdeeld per type in 2013 - 2014

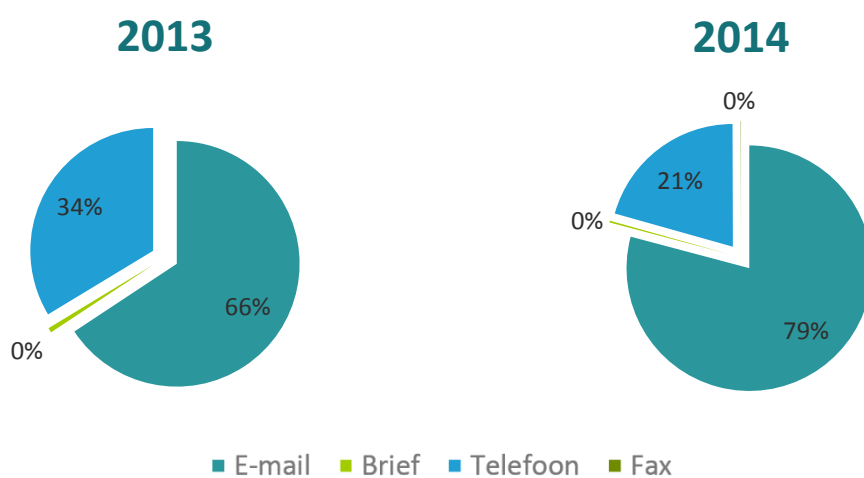
De Woonzorglijn wordt in belangrijke mate gecontacteerd voor informatievragen. Het aantal ervan is quasi gelijk gebleven aan dat van 2013. De Woonzorglijn stelt echter wel vast dat de aard van de informatievragen steeds vaker complex wordt.



2.2.2 Overzicht van het gebruikte medium

Medium oproeper	Aantal 2013	In %	Aantal 2014	In %
E-mail	1456	65,7%	1703	79,1%
Brief	14	0,6%	5	0,2%
Telefoon	746	33,7%	443	20,6%
Fax	0	0%	1	0,1%
Totaal	2216	100,0%	2152	100,0%

Tabel 4 Overzicht van het gebruikte medium om de Woonzorglijn te contacteren in 2013 – 2014



Grafiek 2 Overzicht van het gebruikte medium om de Woonzorglijn te contacteren in 2013 - 2014

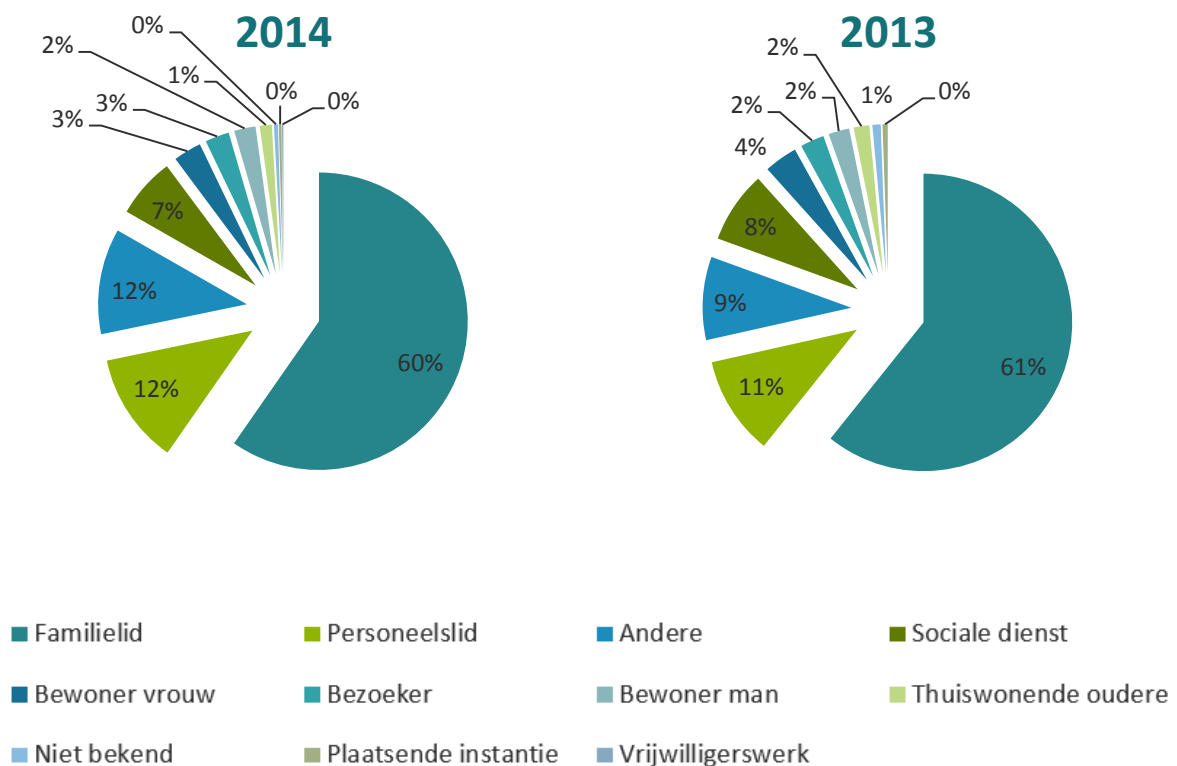
De Woonzorglijn wordt in een toenemende mate gecontacteerd via email. Het aantal telefonische contacten neemt in 2014 (443) beduidend af tegenover 2013 (746).



2.3 WIE CONTACTEERDE DE WOONZORGLIJN

Aard oproeper	Procentueel aandeel 2013	Procentueel aandeel 2014
Familielid	60,7%	59,7%
Personeelslid	10,7%	12,1%
Andere ¹	9,0%	11,5%
Sociale dienst	7,8%	6,6%
Bewoner vrouw	3,6%	3,1%
Bewoner man	2,6%	2,3%
Bezoeker	1,7%	2,6%
Thuiswonende oudere	2,3%	1,3%
Niet bekend ²	0,6%	0,4%
Plaatsende instantie	0,9%	0,3%
Vrijwilligerswerk	0%	0,1%
Totaal aantal oproepen	100%	100,0%

Tabel 5 Overzicht van de aard van de oproepers in 2013 - 2014



Grafiek 3 Overzicht van de aard van de oproepers in 2013 - 2014

¹ Andere: voornamelijk studenten, architecten, potentiële initiatiefnemers,...

² Niet bekend: personen die geen informatie wensen te geven over hun relatie ten aanzien van ouderenzorg.

De meeste oproepen komen van familieleden (60,7 % in 2013 en 59,7% in 2014). Oproepen geplaatst door bewoners zelf vormen eerder een beperkt aandeel (6,2 % in 2013 en 5,4% in 2014) van de oproepen.

De Woonzorglijn wordt ook door personeelsleden en sociale diensten gecontacteerd voor informatievragen. Ook zij vinden hun weg naar 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 aard van de oproeper kan immers zeer divers zijn. De Woonzorglijn krijgt oproepen van zowel bewoners, familieleden als bijvoorbeeld het personeel of een sociale dienst. Uit onderstaande statistieken blijkt dat familieleden voor zowel informatievragen, mededelingen en klachten de belangrijkste oproepers blijven.

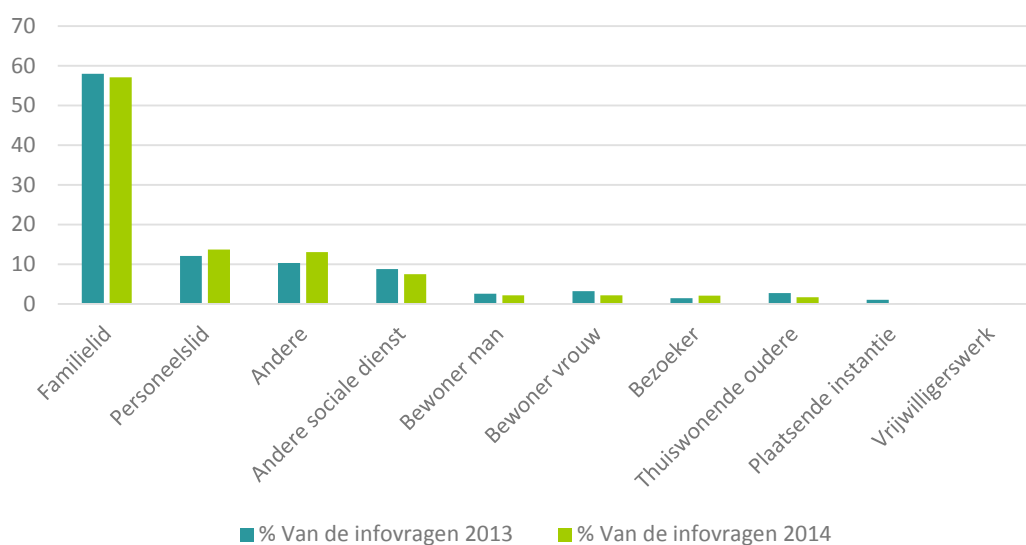
2.4.1 Informatievragen

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 2013	% Van de infovragen 2014
Familielid	58,0%	57,1%
Personeelslid	12,1%	13,7%
Andere	10,3%	13,1%
Andere sociale dienst	8,8%	7,5%
Bewoner man	2,6%	2,2%
Bewoner vrouw	3,2%	2,2%
Bezoeker	1,4%	2,1%
Thuiswonende oudere	2,7%	1,7%
Plaatsende instantie	1,0%	0,2%
Vrijwilligerswerk	0%	0,2%
Totaal	100%	100,0%

Tabel 6 Overzicht van de aard van de oproeper die informatievragen formuleerde in 2013 - 2014



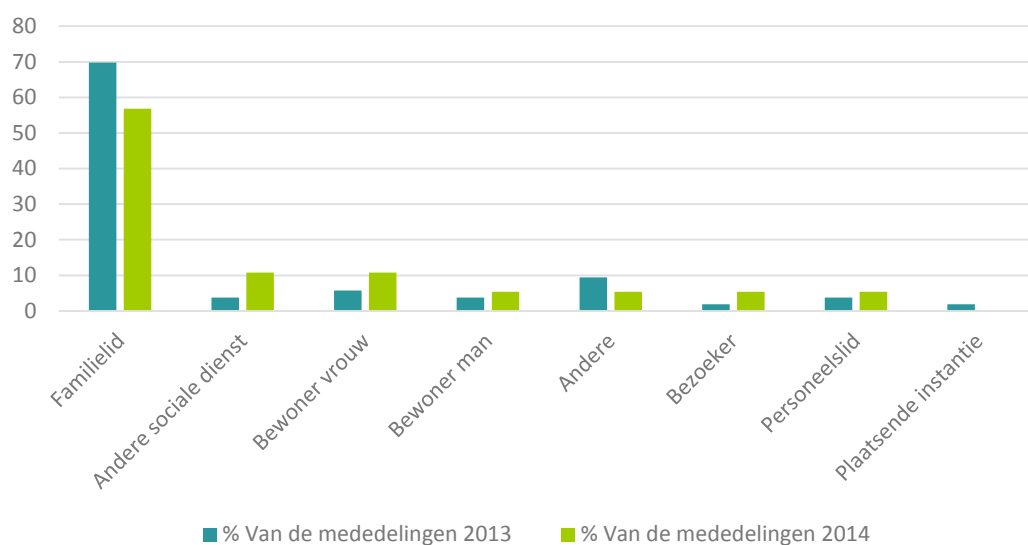
Grafiek 4 Overzicht van de aard van de oproeper die informatievragen formuleerde in 2013 - 2014

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 2013	% Van de mededelingen 2014
Familielid	69,8%	56,8%
Andere sociale dienst	3,8%	10,8%
Bewoner vrouw	5,7%	10,8%
Bewoner man	3,8%	5,4%
Andere	9,4%	5,4%
Bezoeker	1,9%	5,4%
Personeelslid	3,8%	5,4%
Plaatsende instantie	1,9%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%

Tabel 7 Overzicht van de aard van de oproeper die mededelingen formuleerde in 2013 - 2014



Grafiek 5 Overzicht van de aard van de oproeper die mededelingen formuleerde in 2013 - 2014

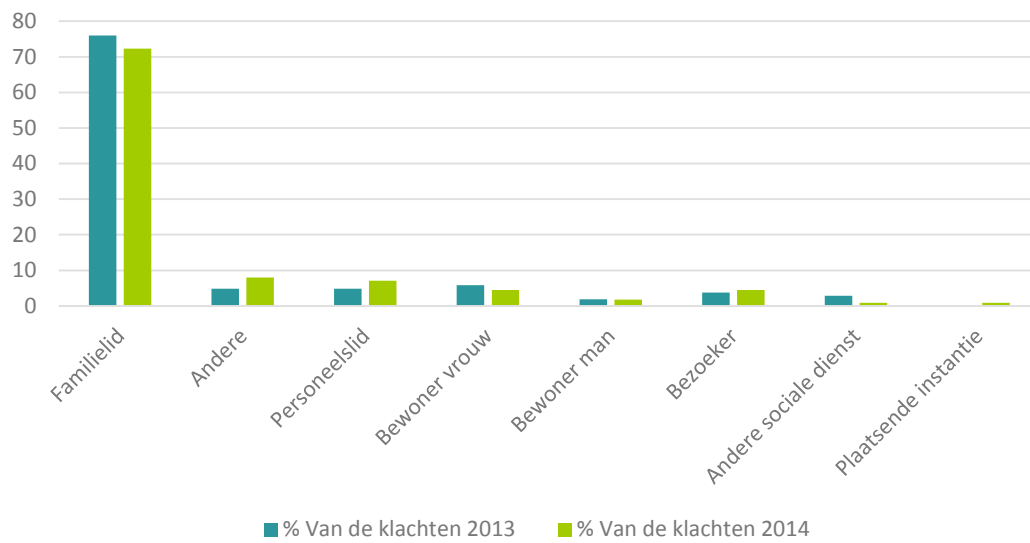
2.4.3 Klachten

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 2013	% Van de klachten 2014
Familielid	76,0%	72,3%
Andere	4,8%	8,0%
Personeelslid	4,8%	7,1%
Bewoner vrouw	5,8%	4,5%
Bewoner man	1,9%	1,8%
Bezoeker	3,8%	4,5%
Andere sociale dienst	2,9%	0,9%
Plaatsende instantie	0,0	0,9%
Totaal	100,0%	100,0%

Tabel 8 Overzicht van het type oproeper dat klachten formuleerde in 2013 - 2014





Grafiek 6 Overzicht van de aard van de oproeper die klachten formuleerde in 2013 - 2014

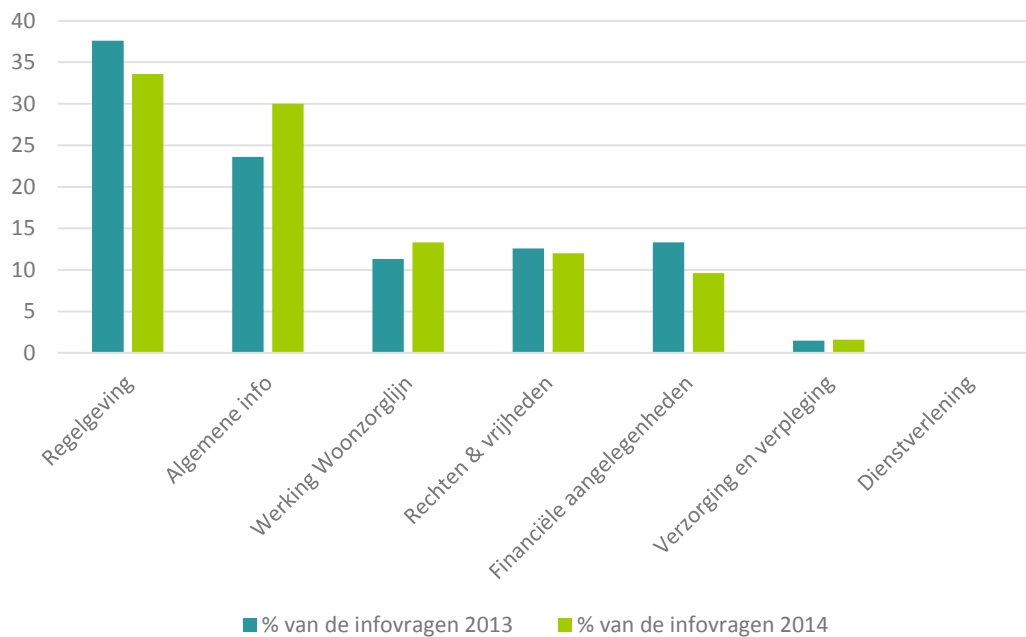


3 Informatievragen

3.1 OVERZICHT VAN DE INFORMATIEVRAGEN

Informatievragen	2013	2014
Regelgeving	37,6%	33,6%
Algemene info	23,6%	30,0%
Werking Woonzorglijn	11,3%	13,3%
Rechten & vrijheden	12,6%	12,0%
Financiële aangelegenheden	13,3%	9,6%
Verzorging en verpleging	1,5%	1,6%
Dienstverlening	0,1%	0,0%
Totaal	100%	100,0%

Tabel 9 Overzicht van de thema's waarover de meest gestelde informatievragen handelden in 2013 - 2014



Grafiek 7 Overzicht van de thema's waarover de meest gestelde informatievragen handelden

Zowel in 2013 als in 2014 wordt de Woonzorglijn het meest gecontacteerd voor informatievragen rond regelgeving en algemene informatie.



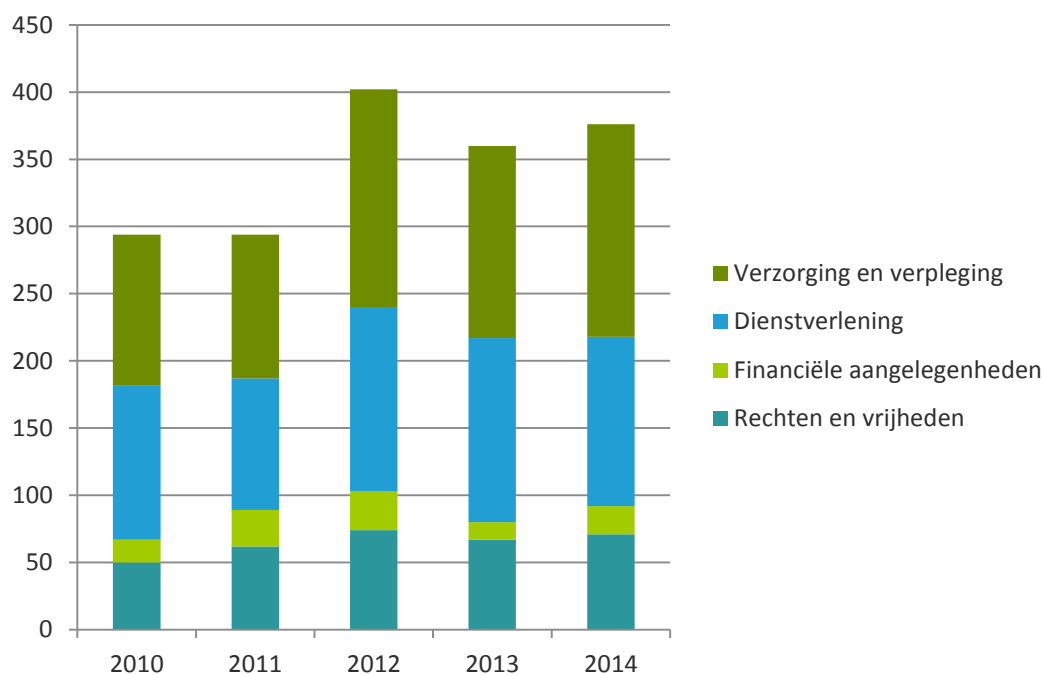
4 Klachten

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	2010	2011	2012	2013	2014
Rechten en vrijheden	50	62	74	67	71
Financiële aangelegenheden	17	27	29	13	21
Dienstverlening	115	98	137	137	126
Verzorging en verpleging	112	107	162	143	158
Totaal	294	294	402	360	376

Tabel 10 Overzicht van de evolutie van de klachtenaspecten waaruit de klachten zijn opgebouwd 2010-2014



Grafiek 8 Overzicht van de evolutie van de klachtenaspecten waaruit de klachten zijn opgebouwd 2010-2014

De meeste klachtenaspecten betreffen verzorging en verpleging en de dienstverlening. Het aantal aangemelde klachten steeg van 360 in 2013 naar 376 in 2014, goed voor een stijging van 4%.

4.2 OVERZICHT VAN DE MEEST GEMELDE KLACHTEN OVER WOONZORGCENTRA

	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

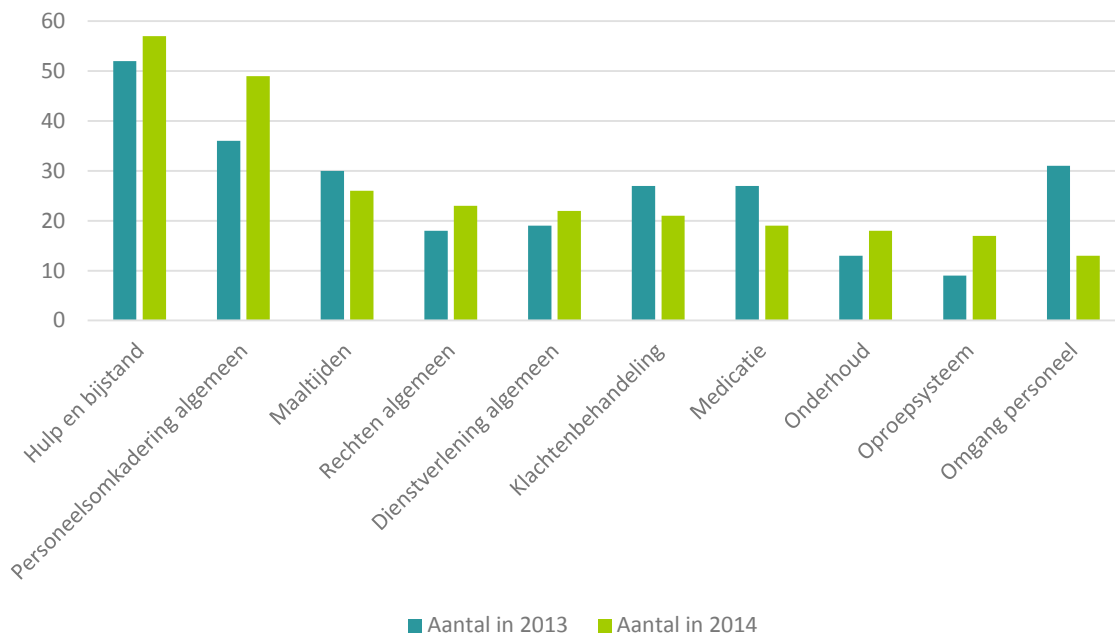
Tabel 11 Overzicht van de meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra in 2014

Ter vergelijking vindt u hieronder een overzicht met de meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra in 2013.

	Meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra	Aantal 2013
1	Hulp en bijstand	52
2	Personeelsomkadering algemeen	36
3	Omgang personeel	31
4	Maaltijden	30
5	Klachtenbehandeling	27
6	Medicatie	27
7	Dagelijks onderhoud	25
8	Dienstverlening algemeen	19
9	Rechten algemeen	18
10	Onderhoud	13

Tabel 12 Overzicht van de meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra in 2013





Grafiek 9 Overzicht van de meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra in 2013 - 2014

Zowel in 2014 als in 2013 gaan de meeste gemelde klachtenaspecten over de hulp en bijstand en de personeelsomkadering. Bij deze aspecten nemen de aantallen ook toe in 2014 tegenover 2013. Het aantal gemelde klachten rond medicatie en omgang personeel daalt opmerkelijk. Bijzonder aandachtspunt in 2014 zijn de klachten rond het aspect oproepsysteem (9 in 2013, 17 in 2014).



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.

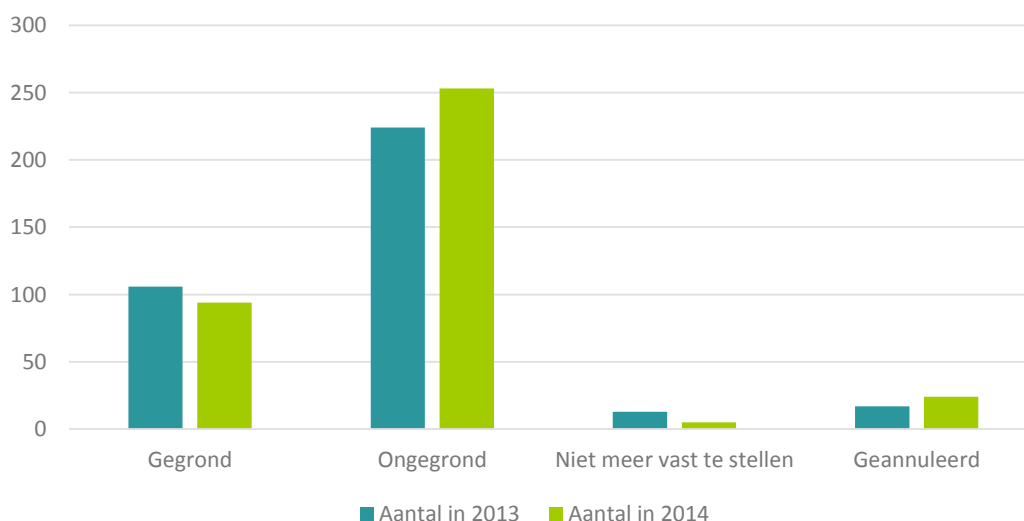
De klachten worden onderverdeeld in vier klachtengroepen:

- 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 2013	In % 2013	Aantal 2014	In % 2014
Gegrond	106	29,4%	94	25,0%
Ongegrond	224	62,2%	253	67,3%
Niet meer vast te stellen ³	13	3,6%	5	1,3%
Geannuleerd	17	4,7%	24	6,4%
Totaal	360	100,0%	376	100,0%

Tabel 13 Overzicht van de gegrondheid van de klachten in woonzorgcentra in 2013 - 2014



Grafiek 10 Overzicht van de gegrondheid van de klachten in woonzorgcentra in 2013 - 2014

In 2014 daalt het aantal gegronde klachten lichtjes in het voordeel van het aantal ongegronde klachten die toenemen tegenover 2013.

³ Niet meer vast te stellen: Wanneer een klacht handelt over feiten die in het verleden plaatsvonden en niet meer vastgesteld kunnen worden.

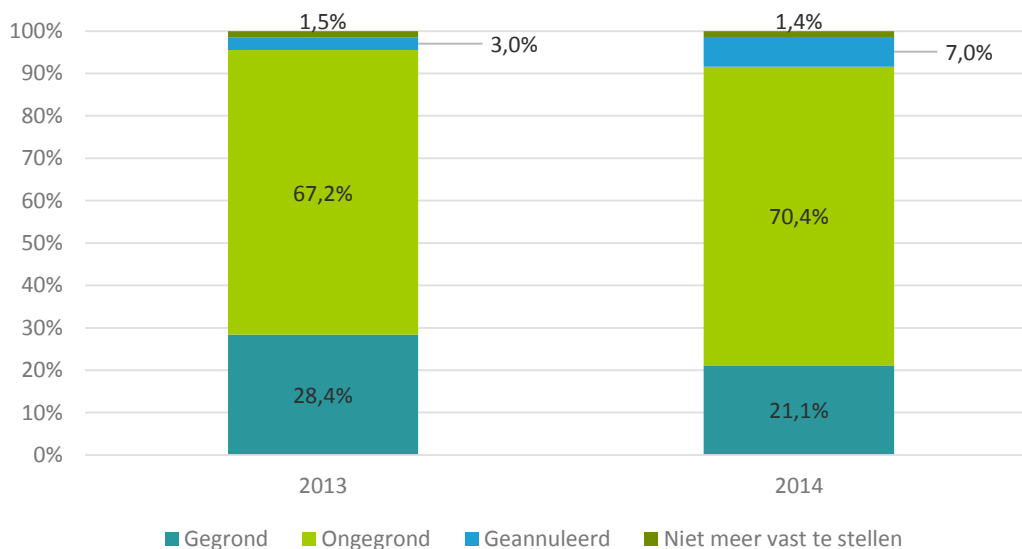
Het aantal gegronde klachten bedraagt in het jaar 2014 94 of 25 % van het totaal ontvangen klachten. In 2013 bedroeg dit aandeel 29,4 %. Het is opportuun om dit aantal gegronde klachten te plaatsen tegenover het totaal aantal erkende woongelegenheden in woonzorgcentra in Vlaanderen. Op 31/12/2014 bedroeg dit 74.586 woongelegenheden (zie punt 2.1.1.).

5.2 GEGRONDHEID KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA PER KLACHTENGROEP

5.2.1 Gegrondheid klachten over rechten en vrijheden

Gegrondheid klachten over rechten en vrijheden	Aantal 2013	In % 2013	Aantal 2014	In % 2014
Gegrond	19	28,4%	15	21,1%
Ongegrond	45	67,2%	50	70,4%
Geannuleerd	2	3,0%	5	7,0%
Niet meer vast te stellen	1	1,5%	1	1,4%
Totaal	67	100,0%	71	100,0%

Tabel 14 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over de rechten en vrijheden 2013-2014



Grafiek 11 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over de rechten en vrijheden in 2013-2014 in %

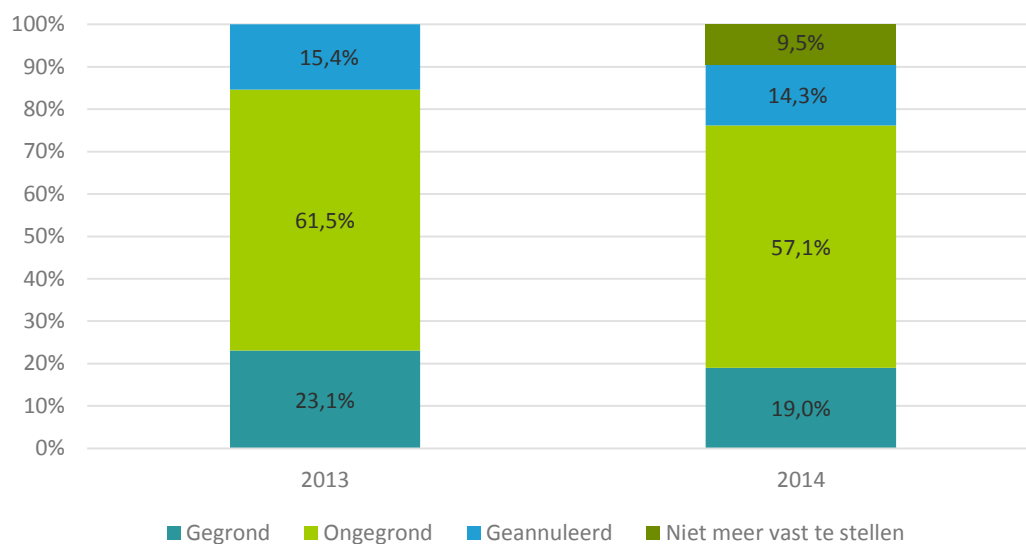
In 2014 daalt het aantal gegronde klachten met betrekking tot de rechten en vrijheden. We stellen vast dat het aantal ongegronde klachten licht toeneemt. Het aandeel gegronde klachten over rechten en vrijheden betreft nog 21,1% van de geformuleerde klachten.



5.2.2 Gegrondheid financiële klachten

Gegrondeid financiële klachten	Aantal 2013	In % 2013	Aantal 2014	In % 2014
Gegrondeid	3	23,1%	4	19,0%
Ongegrondeid	8	61,5%	12	57,1%
Geannuleerdeid	2	15,4%	3	14,3%
Niet meer vast te stellen	0	0,0%	2	9,5%
Totaal	13	100,0%	21	100,0%

Tabel 15 Overzicht van de gegrondeid van de klachten over financiële aangelegenheden 2013 – 2014



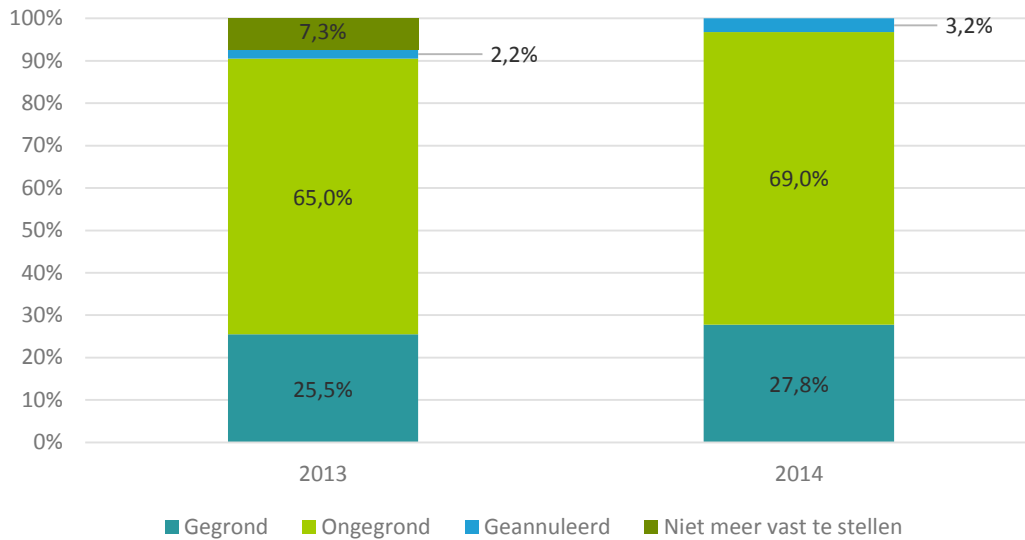
Grafiek 12 Overzicht van de gegrondeid van de klachten over financiële aangelegenheden in 2013-2014 in %

In 2014 werden er meer klachten geformuleerdeid over financiële aangelegenheden, 21 klachten t.o.v. 13 in 2013. Het aantal gegronde klachten over financiële aangelegenheden mag dan wel stijgen van drie klachten in 2013 naar vier klachten in 2014, toch daalt het aandeel van de gegronde klachten in het totaal aantal klachten over financiële aangelegenheden van 23,1% naar 19%.

5.2.3 Gegrondheid klachten over dienstverlening

Gegrontheid dienstverlening	Aantal 2013	In % 2013	Aantal 2014	In % 2014
Gegronnd	35	25,5%	35	27,8%
Ongegrond	89	65,0%	87	69,0%
Geannuleerd	3	2,2%	4	3,2%
Niet meer vast te stellen	10	7,3%	0	0,0%
Totaal	137	100,0%	126	100,0%

Tabel 16 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over dienstverlening in 2013-2014



Grafiek 13 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over dienstverlening in 2013-2014 in %

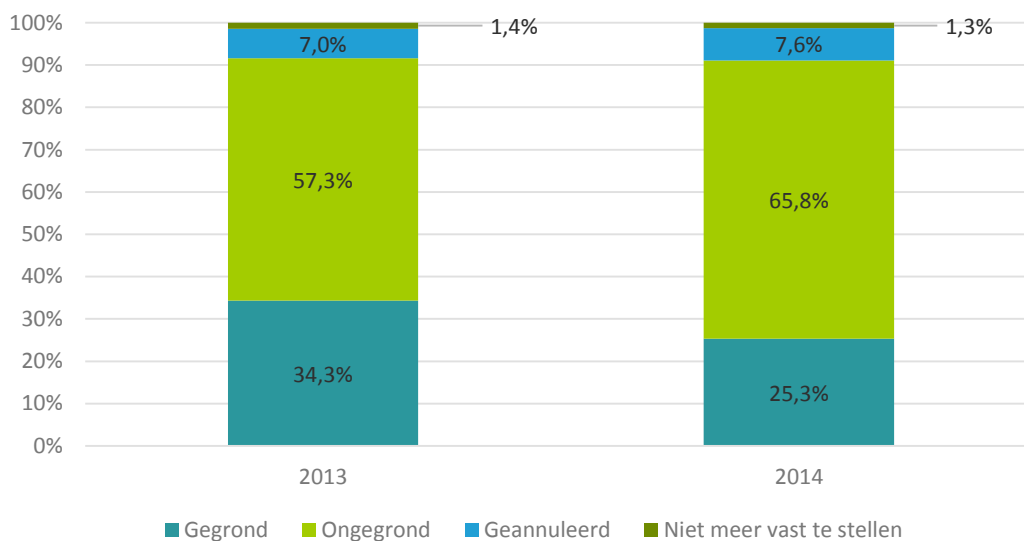
Het aantal gegronde klachten met betrekking tot de dienstverlening blijft in 2014 status quo tegenover 2013. Het aandeel van het aantal gegronde klachten in het totaal aantal klachten over de dienstverlening stijgt licht.



5.2.4 Gegrondheid klachten over verpleging en verzorging

Gegrontheid verpleging en verzorging	Aantal 2013	In % 2013	Aantal 2014	In % 2014
Gegronnd	49	34,3%	40	25,3%
Ongegrond	82	57,3%	104	65,8%
Geannuleerd	10	7,0%	12	7,6%
Niet meer vast te stellen	2	1,4%	2	1,3%
Totaal	143	100,0%	158	100,0%

Tabel 17 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over verpleging en verzorging



Grafiek 14 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over verpleging en verzorging in 2013-2014 in %

In 2014 neemt de gegrondheid van de klachten met betrekking tot verpleging en verzorging, zowel in absoluut aantal als in procentueel aandeel, af tegenover 2013. Een vierde van de geformuleerde klachten over verpleging en verzorging blijkt gegrond te zijn.

5.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA

	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

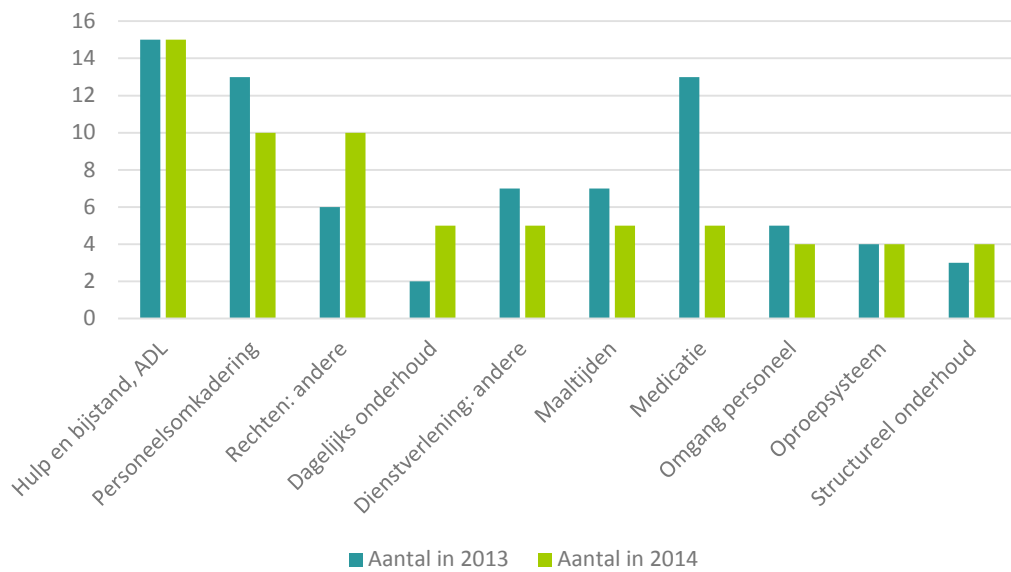
Tabel 18 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten in 2014

Ter vergelijking de 10 meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra in 2013.

	Meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra	Aantal 2013
1	Hulp en bijstand, ADL	15
2	Personeelsomkadering	13
3	Medicatie	13
4	Klachtenbehandeling	10
5	Dienstverlening andere	7
6	Maaltijden	7
7	Rechten andere	6
8	Omgang personeel	5
9	Oproepsysteem	4
10	Wondverzorging	4

Tabel 19 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten in 2013





Grafiek 15 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten 2013 - 2014

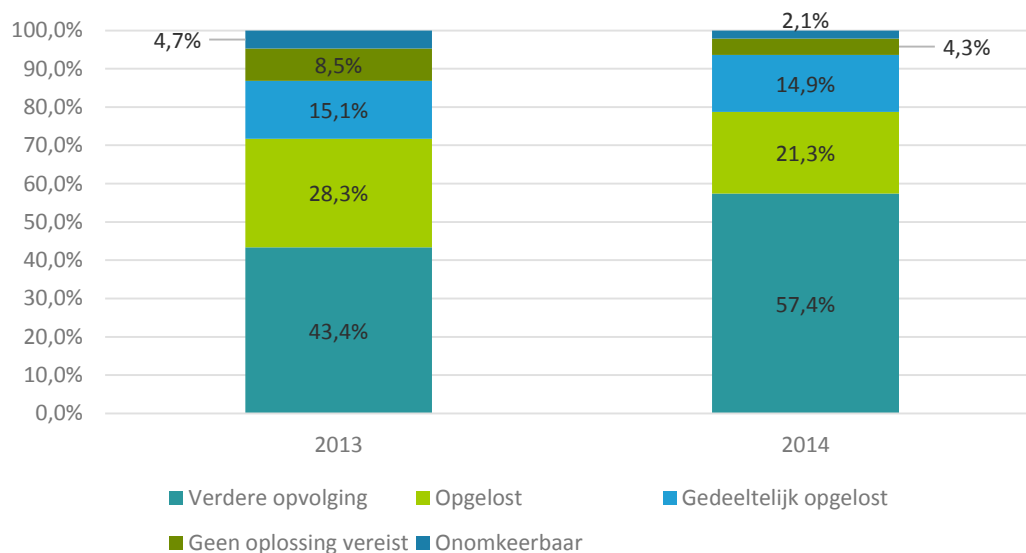
De meest voorkomende gegronde klachten situeren zich op het vlak van de hulp en bijstand (ADL) en de personeelsomkadering en dit zowel in 2014, als in 2013. Opvallend is de daling in het aantal gegronde klachten m.b.t. medicatie in 2014 (5) tegenover 2013 (13 klachten).



5.4 RESULTAAT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Resultaten van de gegronde klachten in het woonzorgcentrum	Aantal 2013	In % 2013	Aantal 2014	In % 2014
Verdere opvolging	46	43,4%	54	57,4%
Opgelost	10	28,3%	20	21,3%
Gedeeltelijk opgelost	16	15,1%	14	14,9%
Geen oplossing vereist	9	8,5%	4	4,3%
Onomkeerbaar	5	4,7%	2	2,1%
Totaal	106	100,0%	94	100,0%

Tabel 20 Overzicht van de resultaten van de gegronde klachten in 2013 - 2014



Grafiek 16 Overzicht van de resultaten van de gegronde klachten in 2013 – 2014 in %

In het jaar 2014 vereisten 57,4 % van de gegronde klachten een verdere opvolging. In 2013 bedroeg dit 43,4 %. 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 zijn in het jaar 2014 minimaal (2,1%). Het gaat hierbij om klachten betreffende een eenmalige gebeurtenis, bijvoorbeeld een valincident.

6 Algemeen besluit

In 2014 ontving de Woonzorglijn 2152 oproepen, waarvan het merendeel (93,1%) informatievragen betrof.

De trend dat de e-mail steeds meer het geprefereerde medium blijkt om contact op te nemen met de Woonzorglijn, zette zich door. 79,1% van de contacten gebeurde via e-mail. De telefonische contacten waren nog steeds goed voor 20,6% van de oproepen, maar nemen af tegenover 2013 (33,7%).

De grootste groep van personen die de Woonzorglijn contacteerden zijn, net als de voorbije jaren, de familieleden (59,7%). Wanneer we enkel de klachtenoproepen bekijken, stellen we bovendien vast dat 7 op 10 klachtenoproepen werden gepleegd door familieleden. Opmerkelijk is ook het stijgend aandeel klachtenoproepen van personeelsleden van de ouderenvoorzieningen.

Hoewel klachtenoproepen maar een fractie van het totaal aantal oproepen uitmaakten (5,2%) is het belang van deze oproepen onmiskenbaar. Dankzij een klachtenoproep worden problemen immers zichtbaar, kan een onderzoek gevoerd worden en vervolgens een verbetertraject geïnitieerd worden. Tijdens de 112 klachtenoproepen werden 376 klachten geformuleerd door de klachtindieners. Dit is een lichte stijging t.o.v. de 360 klachten in 2013.

75 % van de klachten handelden over de verzorging en verpleging en dienstverlening in het woonzorgcentrum. De meeste gemelde klachten handelden over de hulp en bijstand die bewoners krijgen in de voorziening, de personeelsomkadering en de maaltijden. Het aantal gemelde klachten rond medicatie en omgang personeel daalt in 2014 opmerkelijk tegenover 2013. Bijzonder aandachtspunt in 2014 zijn de klachtenmeldingen rond het aspect oproepsysteem.

Na onderzoek van de klachten door de Woonzorglijn of door middel van een inspectie ter plaatse, bleek de meerderheid van de klachten, namelijk 67,3%, ongegrond. Het aantal gegronde klachten bedraagt in het jaar 2014 94 of 25 % van het totaal ontvangen klachten. In 2013 bedroeg dit 106 of 29,4 % van het totaal ontvangen klachten. De gegronde klachten gingen voornamelijk over de hulp en bijstand, de personeelsomkadering en de rechten van de gebruiker. Opvallend is de daling in het aantal gegronde klachten in 2014 (5) tegenover 2013 (13 klachten) wat betreft het aspect medicatie.

Er wordt vastgesteld dat 26 klachten over de maaltijden werden geformuleerd. Daarvan werden echter maar 5 gegronde geacht. Uit de onderzoeken blijkt dat de maaltijdbeleving en de daarbij gepaard gaande klachten voor een groot deel een subjectieve aangelegenheid blijven. Gezien het belang van de maaltijd voor de bewoners, blijft het belangrijk dat de voorzieningen zo maximaal mogelijk rekening houden met de wensen en voorkeuren van de bewoners.

De Woonzorglijn streeft ernaar ook in de toekomst burgers met vragen en klachten over residentiële ouderenzorg kwaliteitsvol verder te helpen. Binnen de huidige conjunctuur is het een uitdaging om burgers efficiënt en effectief te woord te staan, voldoende informatie te verzamelen en te verstrekken, klachten te registreren, te onderzoeken en de resultaten te communiceren. De Woonzorglijn streeft er dagelijks naar te slagen in die oefening en lanceerde daarom in september 2015 onder meer web formulieren waarmee meteen en op een eenvoudige wijze een vraag of klacht kan geformuleerd worden. Daarnaast biedt de Woonzorglijn vanaf december een geactualiseerd document met veel gestelde vragen aan, waarin reeds heel wat informatie en antwoorden op vragen



gevonden kunnen worden.

Hiermee wil de Woonzorglijn, met de haar beschikbare middelen, nog meer inspelen op de bereikbaarheid voor de burger en het zo spoedig mogelijk verstrekken van een antwoord.

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

