

woonzorg|ijn

uw contactpunt
over woonzorg voor ouderen

Jaarverslag 2012

Inhoudsopgave

<i>Inhoudsopgave</i>	2
<i>Woord vooraf</i>	4
<i>Leeswijzer</i>	5
1 De Woonzorglijn	6
1.1 De dienstverlening van de Woonzorglijn	6
1.2 Achter de schermen van de Woonzorglijn	7
1.3 Hoe kunt u de Woonzorglijn bereiken ?	7
2 Algemene cijfergegevens	9
2.1 Globaal overzicht van de oproepen van 2006 tot en met 2012.....	9
2.2 De oproepers	10
2.3 Soorten oproepen	13
2.4 Wie belde waarvoor?	15
2.5 Aard van de oproepen in 2012.....	16
3 Informatievragen	17
3.1 Overzicht van de informatievragen	17
3.2 informatievragen over wetgeving en reglementering	18
3.3 informatievragen over Rechten en plichten	18
3.4 informatievragen over de werking van de woonzorglijn	19
3.5 Facturatie	19
3.6 Algemene informatie	19
3.7 Andere informatievragen	20
3.8 De 10 meest voorkomende informatievragen	21
4 Weergave van de gemelde deelklachten	22
4.1 Overzicht van de klachtengroepen van 2007 tot en met 2012 in woonzorgcentra	22
4.2 Klachten over rechten en vrijheden	24
4.3 Klachten over financiële zaken	25
4.4 Klachten over de dienstverlening	27
4.5 Klachten over de verpleging en verzorging in de woonzorgcentra	29
4.6 Overzicht van de meest gemelde klachten in woonzorgcentra van 2007 tot 2012.....	31
5 Gegronde klachten	32
5.1 Gegronde klachten	32
5.2 Gegronde klachten per klachtengroep	33
5.3 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra	34

5.4	Resultaten van de gegronde klachten	35
5.5	Overzicht van het aantal erkende woonzorgcentra tegenover het aantal gegronde klachten en opnamecapaciteit.....	36
5.6	Overzicht van het aantal erkende woonzorgcentra tegenover het aantal gegronde klachten volgens beheersinstantie.....	37
6	<i>Algemeen besluit</i>.....	39
	<i>Colofon</i>.....	40

Woord vooraf

We leven in een tijd waarin mensen - terecht - steeds bewuster, kritischer en mondiger worden en aangezien ouderen een geïntegreerd deel van onze maatschappij uitmaken, geldt dit uiteraard ook voor hen.

Het gebeurt dat ouderen en hun omgeving niet altijd realistische verwachtingen hebben over het leven in een woonzorgcentrum of een serviceflat, of over het verblijf in een centrum voor kortverblijf of een dagverzorgingscentrum.

Een open communicatie tussen de voorziening en de personen in kwestie is een absolute voorwaarde om wrevel en misverstanden te vermijden.

Het feit dat de media maar al te graag en te vaak een weinig rooskleurig beeld van de sector schetsen werkt wantrouwen en een negatieve ingesteldheid in de hand.

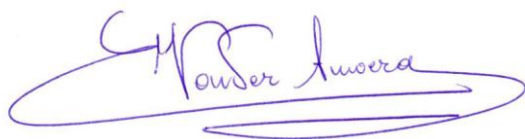
In 2012 merkten we hier een kentering op: de onvolprezen actie Music For Life van Studio Brussel en het ontroerende optreden van De Betties, een zangkoor van mensen met dementie, trok niet alleen de aandacht van het grote publiek maar getuigde ook van een goede onderzoekstechniek en expertise.

Dergelijke initiatieven zijn een hart onder de riem voor de vele mensen die dag en nacht zorg dragen voor de ouderen onder ons.

De Woonzorglijn probeert hiertoe haar klein steentje bij te dragen. Vriendelijke ambtenaren luisteren met interesse en genegenheid naar de talloze vragen, twijfels, verzuchtingen en klachten van de bewoners van de ouderenvoorzieningen en van diegenen rondom hen.

Voorzieningen worden hierbij aangespoord om hun klachtenmanagement verder uit te bouwen, zodat de communicatie met de gebruiker verbetert en de klacht niet als een aanklacht beschouwd wordt maar als een aanzet tot een optimalisering van de geboden dienstverlening.

Ik ben er dan ook van overtuigd dat de negatieve beeldvorming rond ouderenzorg verder kan worden doorbroken door open en eerlijk met de samenleving te communiceren en de pijnpunten van concrete situaties doelgericht aan te pakken.



Chris Vander Auwera
Administrateur-generaal
Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

Leeswijzer

In het eerste deel van dit jaarverslag vindt u de kernopdrachten, de verhouding tot en de samenwerking met andere diensten terug en de contactgegevens van de Woonzorglijn.

In deel twee geven wij u een overzicht van de algemene cijfergegevens, het aantal en het soort oproepen, wie de Woonzorglijn contacteert, waarover vragen worden gesteld en het medium dat gebruikt wordt.

In het derde deel kunt u een meer gedetailleerde voorstelling vinden van de informatievragen.

De klachtenoproepen - al dan niet gegrond - worden verder uitgesplit in deel vier. De deelklachten worden onderverdeeld in vier groepen: rechten en vrijheden, financiële aangelegenheden, dienstverlening en verzorging en verpleging. Naast een globaal overzicht van de cijfers kunt u hier ook een uitsplitsing per klachtengroep vinden.

De gegrondheid van de deelklachten en het resultaat van de interventies worden besproken in het vijfde deel. De gegrondheid van de klachten wordt bepaald op basis van de vaststellingen door Zorginspectie. Op het einde van dit vijfde deel vindt u een uitsplitsing van de gegronde klachten volgens beheersinstantie en opnamecapaciteit, zonder hier verdere conclusies aan te verbinden.

Deel zes tot slot bevat een algemeen besluit.

1 De Woonzorglijn

1.1 DE DIENSTVERLENING VAN DE WOONZORGLIJN

Een laagdrempelig informatie- en meldpunt

De Woonzorglijn is een goed bereikbaar en laagdrempelig informatie- en meldpunt voor signalen, vragen, suggesties en klachten van bewoners van ouderenvoorzieningen, hun familieleden, vrienden, mantelzorgers, bewindvoerders en relevante derden zoals bijvoorbeeld huisartsen of het personeel van de voorzieningen.

Wie op zoek is naar een woonzorgcentrum, een dagverzorgingscentrum, een centrum voor kortverblijf of een serviceflat kan bij de Woonzorglijn ook terecht voor informatie over een welbepaalde voorziening. Vaak verhuizen ouderen naar een residentiële ouderenvoorziening na een verwijzing door een sociale dienst, bijvoorbeeld van een ziekenhuis. De Woonzorglijn kan u vertellen of deze voorziening (nog) erkend is en of er geen negatieve procedure tegen loopt.

Voor vragen over het functioneren van een woonzorgcentrum in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kunt u terecht bij Home Info op het telefoonnummer 02-511 91 20 en via www.home-info.be.

Promotor van het informatie- en klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen

De Woonzorglijn promoot het informatie- en klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen. Voorwaarde voor het slagen van de implementatie van dit recht is uiteraard een positieve houding van de voorziening zelf hiertegenover en de bereidheid om voldoende garanties op transparantie in te bouwen.

Een klantvriendelijke en deskundige dienstverlening

De Woonzorglijn wil op een klantvriendelijke wijze deskundige antwoorden geven en waar nodig zelf op zoek gaan naar een gepaste oplossing. Zij doet daarvoor beroep op de ervaring en de expertise van het team Ouderenzorg van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en maakt optimaal gebruik van haar contacten binnen de sector.

De Woonzorglijn verzamelt informatie over een vraag of een probleem, initieert het oplossingsproces, garandeert de continuïteit en blijft het aanspreekpunt en de gesprekspartner van de oproeper. Op die manier is zij meer dan louter een loket of doorgeefluik van vragen of problemen tussen de gebruiker en de overheid.

Zij stelt zich subsidiair op, wat betekent dat de vragen en problemen op de eerste plaats in de voorziening zelf een antwoord of een oplossing moeten krijgen. Een elementaire vereiste daarbij is uiteraard dat elke voorziening over een goed uitgewerkte informatie- en klachtenprocedure beschikt, wat trouwens een wettelijke verplichting is.

1.2 ACHTER DE SCHERMEN VAN DE WOONZORGLIJN ...

... staan bekwame en luisterbereide mensen klaar:


- ✘ Sabine De Brabanter, deskundige
- ✘ Jurgen Claes, adjunct van de directeur

in samenwerking met de sectorverantwoordelijken van het team Ouderenzorg.

1.3 HOE KUNT U DE WOONZORGLIJN BEREIKEN ?

Telefonisch

De Woonzorglijn is een 078-lijn waarnaar u kunt bellen tegen zonaal tarief. De Woonzorglijn is elke werkdag te bereiken van 9.00 tot 12.00 uur. Op andere tijdstippen kan een boodschap ingesproken worden op het antwoordapparaat. Wie zijn telefoonnummer inspreekt, wordt altijd teruggebeld.

 078-15 25 25

Schriftelijk

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg
Woonzorglijn
Koning Albert II - laan 35, bus 33
1030 Brussel
Fax 02-553 36 05

Via e-mail

woonzorglijn@vlaanderen.be

Via de website

De Woonzorglijn beschikt over een eigen website.

<http://www.woonzorglijn.be>

Wat kan u hier zoal vinden?

- de jaarverslagen van de Woonzorglijn;
- de meest gestelde vragen en de antwoorden hierop;
- informatie over het belang en de organisatie van een klachtenprocedure;
- informatie over het opstellen en het hanteren van de afsprakennota en de schriftelijke overeenkomst in de voorzieningen.

Bovendien kunt u er terecht met vragen, suggesties of klachten. Ook positieve ervaringen zijn altijd welkom!

De website van de Woonzorglijn maakt deel uit van de website van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

Daar vindt u adressen en contactgegevens, informatie over de werking en de erkenningsvoorwaarden van woonzorgcentra en rust- en verzorgingstehuizen, serviceflats, centra voor kortverblijf, dagverzorgingscentra en de expertisecentra voor dementie.

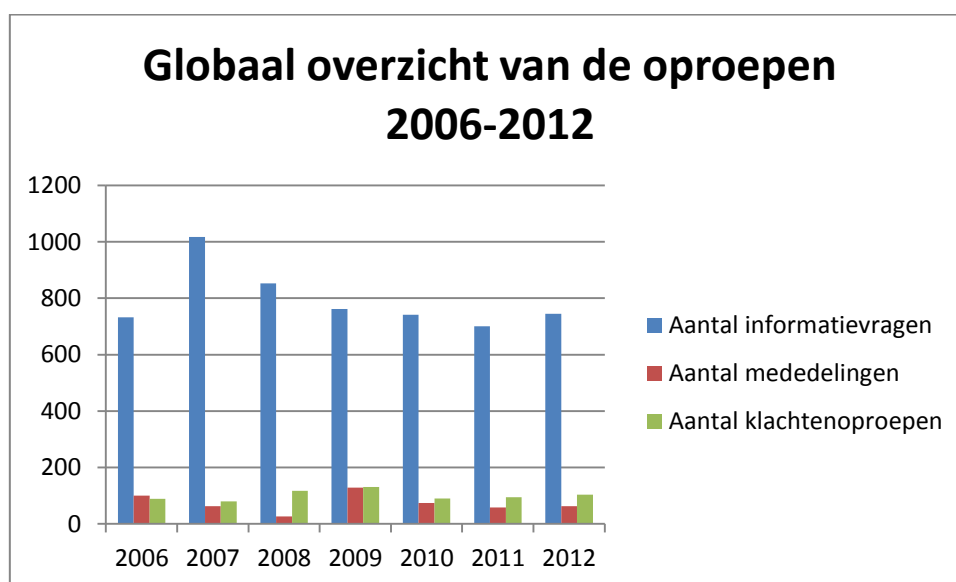
<http://www.zorg-en-gezondheid.be/ouderenzorg>

2 Algemene cijfergegevens

2.1 GLOBAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2006 TOT EN MET 2012

Tabel 2.1 Aantal oproepen – globaal overzicht

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Aantal informatievragen	732	1017	852	762	741	701	745
Aantal mededelingen	100	63	26	128	74	58	63
Aantal klachtenoproepen	89	80	117	131	90	95	104
Totaal aantal oproepen	921	1160	995	1021	905	854	912



De evolutie van het aantal oproepen in de periode 2006-2012 is terug te vinden in tabel 2.1. Net zoals voorgaande jaren wordt er een opdeling gemaakt in een aantal categorieën: informatievragen, mededelingen en klachtenoproepen.

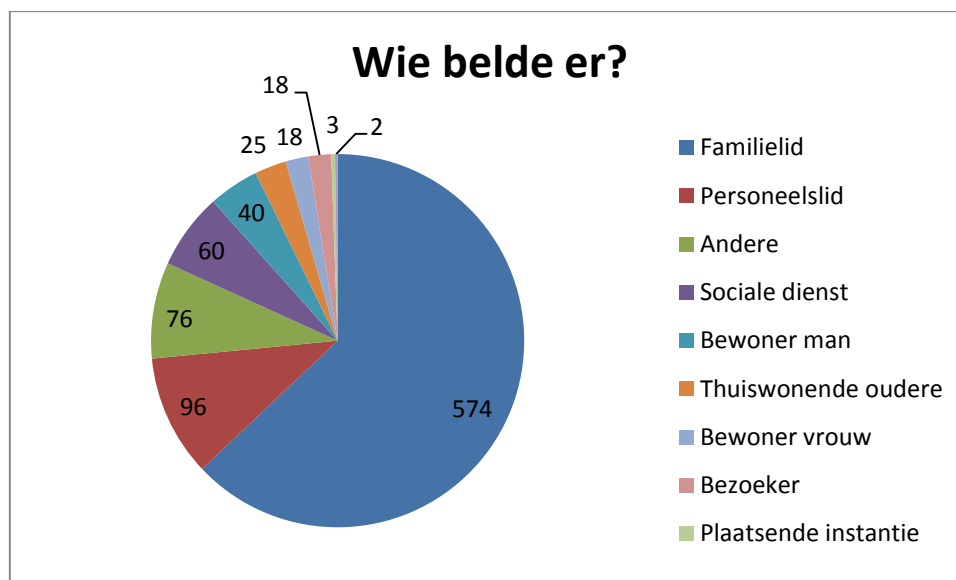
Na twee jaar een daling van het aantal oproepen te hebben geregistreerd, werden er in 2012 opnieuw meer oproepen geteld; in vergelijking met 2011 is er een stijging van 6,79%.

Die stijging is te merken bij alle drie de categorieën, maar is het grootst bij de informatievragen.

2.2 DE OPROEPERS

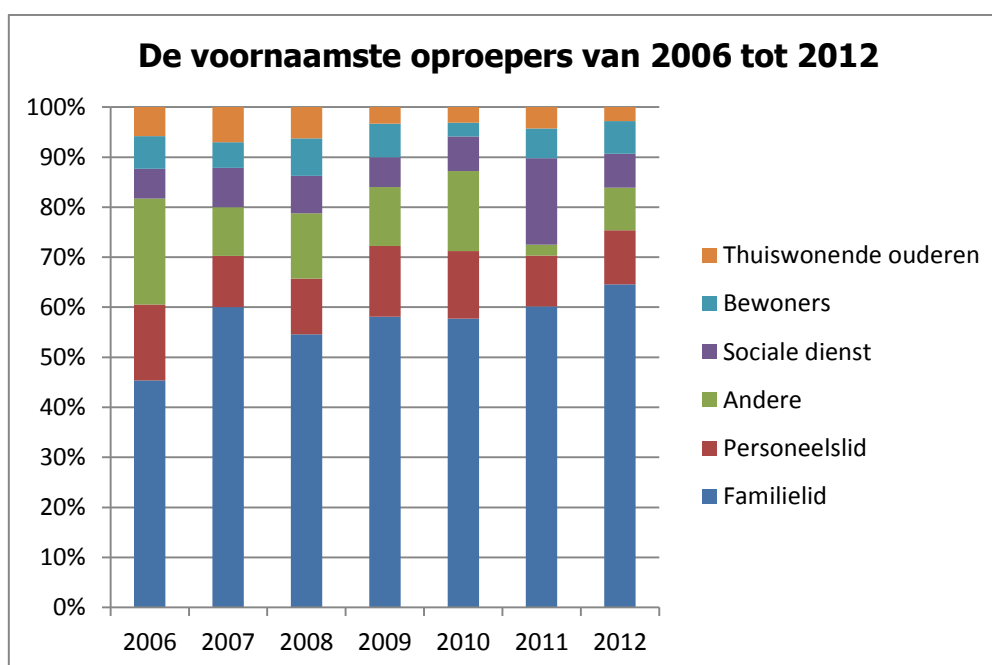
2.2.1 De cijfers in 2012

Aard oproeper	Aantal oproepen	Procentueel aandeel
Familieelid	574	62,9%
Personeelslid	96	10,5%
Andere	76	8,3%
Sociale dienst	60	6,6%
Bewoner man	40	4,4%
Thuiswonende oudere	25	2,7%
Bewoner vrouw	18	2,0%
Bezoeker	18	2,0%
Plaatsende instantie	3	0,3%
Vrijwilliger	2	0,2%
Totaal	912	100%



2.2.2 Overzicht van de voornaamste oproepers van 2006 tot 2012

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Familielid	43,7%	55,2%	54,6%	55,1%	57,7%	58,2%	62,9%
Personeelslid	14,6%	9,4%	11,2%	13,4%	13,5%	9,8%	10,5%
Andere	20,4%	9,0%	13,1%	11,2%	16,0%	2,1%	8,3%
Sociale dienst	5,7%	7,2%	7,4%	5,7%	6,9%	16,7%	6,6%
Bewoners	6,3%	4,7%	7,5%	6,4%	2,8%	5,8%	6,4%
Thuiswonende ouderen	5,6%	6,5%	6,2%	3,1%	3,1%	4,1%	2,7%



In tabel 2.2.1 wordt weergegeven door wie - zowel personen als instanties - de Woonzorglijn werd opgebeld. Net zoals voorgaande jaren werd de Woonzorglijn in 2012 vooral gecontacteerd door familieleden en mantelzorgers van bewoners.

Waar we in 2011 een sterke stijging zagen van het aantal oproepen door sociale diensten, stellen we in 2012 een sterke daling vast.

Ook wat betreft de oproepen door de thuiswonende ouderen is er, na een stijging in 2011, een daling waar te nemen in 2012. De vertegenwoordiging van deze groep is het laagst sinds de registraties van 2006.

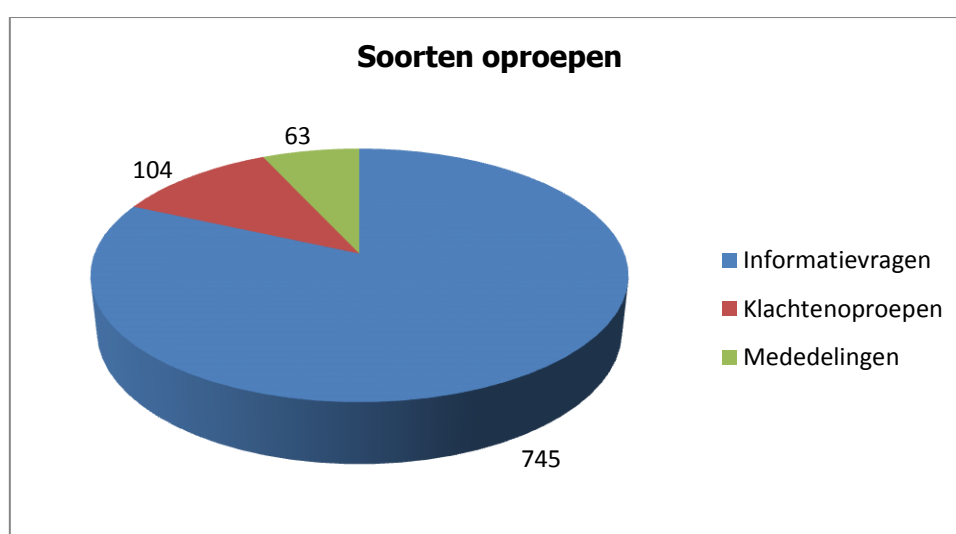
De thuiswonende ouderen contacteerden de Woonzorglijn vooral met vragen om informatie, zoals de voorwaarden om in een woonzorgcentrum te kunnen worden opgenomen of de adresgegevens van de respectieve voorzieningen.

Bij de groep 'Andere' zien we in 2012 een opmerkelijke stijging, van 2,1% in 2011 naar 8,3% in 2012. Deze groep bestaat uit studenten, koepelorganisaties, commerciële organisaties, artsen, architecten, ... en neemt het vaakst contact op om inlichtingen in te winnen over de bouwvoorschriften die gelden voor ouderenvoorzieningen en de wettelijke normen waaraan die voorzieningen in hun werking moeten beantwoorden.

2.3 SOORTEN OPROEPEN

2.3.1. De cijfers van 2012

	2012	%
Informatievragen	745	81,69%
Klachtenoproepen	104	11,40%
Mededelingen	63	6,91%
Totaal	912	100%



De Woonzorglijn maakt een onderverdeling in drie soorten oproepen:

- A. informatievragen
- B. klachtenoproepen
- C. mededelingen

In tabel 2.3.1 kunt u een weergave vinden van die onderverdeling en van het aantal overeenstemmende oproepen.

In 2012 is het totaal aantal oproepen gestegen - de procentuele verhouding tussen de drie verschillende categorieën is in 2012 quasi gelijk gebleven aan die van 2011.

A. Informatievragen

Net zoals voorgaande jaren bellen mensen het vaakst met vragen om informatie.

B. Klachtenoproepen

Om een oproep als klacht te registreren moet er aan twee voorwaarden zijn voldaan. Enerzijds moet het over de niet-naleving van erkenningsvoorwaarden en -normen gaan en anderzijds moet de ervaring van de klachtindiener van die aard zijn dat hij meent dat het persoonlijk welzijn van de bewoner geschonden wordt.

In de meeste gevallen wordt de klacht doorgegeven aan het agentschap Zorginspectie en gaat een inspecteur tijdens een onaangekondigd inspectiebezoek na in welke mate de erkenningsvoorwaarden waarvan sprake in de klacht worden nageleefd. De Woonzorglijn ontvangt een verslag met de bevindingen van dit onderzoek en maakt dit over aan de sectorverantwoordelijke van het agentschap Zorg en Gezondheid, die de vastgestelde inbreuken verder opvolgt. De Woonzorglijn brengt de klachtindiener op de hoogte van de vastgestelde feiten en bezorgt hem, indien gewenst, een kopie van het verslag.

Indien mogelijk bemiddelt de Woonzorglijn echter zelf bij klachten - dit gebeurt vooral bij opmerkingen over de facturatie, zoals het onterecht aanrekenen van supplementen. De Woonzorglijn neemt dan zelf contact op met de voorziening en doet de verdere opvolging van de klacht. Doorgaans volstaat deze tussenkomst; komt men niet tot een oplossing, dan wordt alsnog aan het agentschap Zorginspectie gevraagd om de gegrondheid van de geformuleerde klacht ter plaatse te verifiëren.

Wanneer de Woonzorglijn klachten ontvangt over aangelegenheden die niet onder de bevoegdheid van de Vlaamse Overheid ressorteren, verwijst ze altijd door naar de bevoegde instantie, zoals naar de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie bij klachten over de verhoging van de dagprijs of naar het Federaal Voedselagentschap bij klachten over de hygiëne in de keuken.

Anonieme klachten worden in principe geregistreerd als 'mededeling' behalve wanneer er een ernstige situatie gemeld wordt, zie hieronder.

Indien de klachtindiener dat wenst kan de Woonzorglijn wel zijn anonimiteit ten opzichte van de directie en het personeel van de voorziening garanderen. Uiteraard is het beschikken over identiteitsgegevens een noodzaak om de klachtindiener verder op de hoogte te houden van het verdere verloop van zijn oproep.

C. Mededelingen

De termen 'mededeling' en 'klacht' liggen dicht bij elkaar. We spreken van een mededeling wanneer de oproeper enkel zijn ervaringen wenst mee te delen, maar geen klacht wil indienen. De Woonzorglijn vindt het evenwel belangrijk dat ook deze informatie wordt geregistreerd zodat dit bij een volgend inspectiebezoek verder kan worden onderzocht.

Een oproep wordt eveneens als een mededeling geregistreerd wanneer het een klacht betreft van iemand die zich niet kenbaar wenst te maken en er geen ernstige situatie geschetst wordt. Ook wanneer er reeds een oplossing door de Woonzorglijn zelf werd geboden, beperkt men zich tot een mededeling.

2.4 WIE BELDE WAARVOOR?

Wie belde waarvoor	Aantal informatievragen	informatie vragen %	Aantal klachten	Aantal klachten %	Aantal medelingen	Aantal medelingen %	Totaal aantal
Andere	65	8,72%	6	5,77%	5	7,94%	77
Andere sociale dienst	58	7,79%	1	0,96%	1	1,59%	60
Bewoner man	33	4,43%	4	3,85%	3	4,76%	40
Bewoner vrouw	15	2,01%	1	0,96%	2	3,17%	18
Bezoeker	11	1,48%	3	2,88%	4	6,35%	18
Familielid	452	60,67%	80	76,92%	42	66,67%	574
Personeelslid	83	11,14%	9	8,65%	4	6,35%	96
Plaatsende instantie	3	0,40%	-	-	-	-	3
Thuiswonende oudere	25	3,36%	-	-	-	-	25
Vrijwilligerswerk	-	-	-	-	2	3,17%	1
Totaal	745	100%	104	100%	63	100%	912

Zoals reeds vermeld in tabel 2.2.2 zijn de meeste oproepen afkomstig van familieleden of mantelzorgers en van het personeel van de ouderenvoorzieningen.

In 2012 steeg het aantal bewoners van een ouderenvoorziening die zelf contact opnamen lichtjes, de thuiswonende ouderen hebben in 2012 dan weer minder met de Woonzorglijn gebeld dan in 2011.

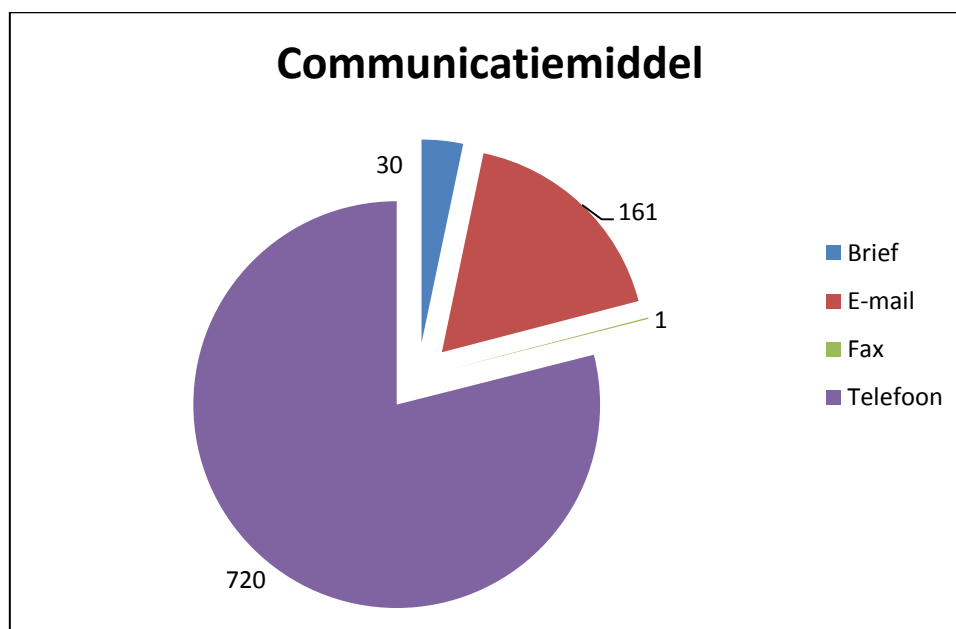
De bewoners van de ouderenvoorzieningen bellen vooral met vragen om informatie, vaak over hun rechten.

De thuiswonende ouderen bellen voornamelijk m.b.t. vragen over een opname in een serviceflatgebouw of een woonzorgcentrum, zoals de dagprijs, wachtlijsten, mogelijke financiële tussenkomsten, ...

2.5 AARD VAN DE OPROEPEN IN 2012

Medium oproeper	Aantal in 2011	%	Aantal in 2012	%
Brief	19	2,21%	30	3,29%
E-mail	125	14,57%	161	17,65%
Fax	0	0,00%	1	0,11%
Telefoon	714	83,22%	720	78,95%
Totaal	858	100%	912	100%

De telefoon blijft het meest gebruikte middel om de Woonzorglijn te contacteren, maar er is een opmerkelijke stijging van het aantal oproepen per e-mail.



3 Informatievragen

3.1 OVERZICHT VAN DE INFORMATIEVRAGEN

Ruim 80% van de oproepen betreft een vraag om informatie; het verstrekken van inlichtingen is dan ook de belangrijkste taak van de Woonzorglijn.

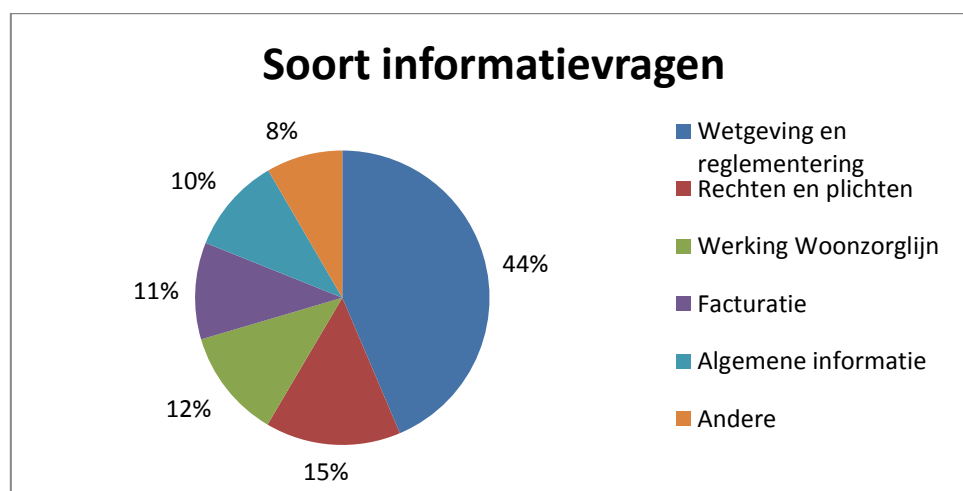
Eén informatieoproep kan verscheidene informatievragen bevatten. In 2012 werden er 1062 informatievragen gesteld tijdens 745 oproepen. Dit is een stijging van bijna een vijfde ten opzichte van 2011.

Evolutie informatievragen	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Aantal informatieoproepen	732	1017	852	762	741	701	745
Aantal informatievragen	748	1141	1071	798	797	876	1062

In tabel 3.1 wordt een overzicht gegeven van het soort gestelde informatievragen: wetgeving en reglementering, rechten en plichten, werking van de Woonzorglijn, facturatie en algemene informatie.

Overzicht informatievragen	Aantal	%
Wetgeving en reglementering	463	44%
Rechten en plichten	158	15%
Werking Woonzorglijn	127	12%
Facturatie	113	11%
Algemene informatie	112	11%
Andere	89	8%
Totaal	1062	100%

De meeste vragen hebben betrekking op het bestaan en de interpretatie van de wetgeving en reglementering, gevolgd door vragen omtrent rechten en plichten.



3.2 INFORMATIEVRAGEN OVER WETGEVING EN REGLEMENTERING

Wetgeving en reglementering	Aantal	%
Algemene wetgeving ouderenvoorzieningen	291	63%
Wetgeving serviceflats	67	14%
Wetgeving centra voor kortverblijf	35	8%
Wetgeving woonzorgcentra	26	6%
Personeelsomkadering	19	4%
Erkenningstoestand	12	3%
Info opstarten van een voorziening	11	2%
Wetgeving centra voor herstel	2	0%
Totaal	463	100%

Net zoals in 2011 werden ook in 2012 de meeste vragen gesteld over de regelgeving die algemeen van toepassing is op ouderenvoorzieningen. Een paar voorbeelden:

- mogen bewoners vrij bezoek ontvangen?
- welk meubilair moet er standaard op de kamer ter beschikking worden gesteld?
- wat staat in de wetgeving rond voeding?
- kan of moet ik wekelijks een bad nemen?
- wat is de minimale oppervlakte van een kamer?
- welke zijn de personeelsnormen?

3.3 INFORMATIEVRAGEN OVER RECHTEN EN PLICHTEN

Rechten en plichten	Aantal	%
Klachtenprocedure	71	45%
Vrije keuze woonzorgcentrum	53	34%
Bepalingen contract	32	20%
Dagindeling	2	1%
Totaal	158	100%

In 2012 is er ten opzichte van 2011 een stijging met ongeveer de helft van het aantal vragen rond de klachtenprocedure en de vrije keuze van het woonzorgcentrum. Een paar voorbeelden:

- waar kan ik met een klacht terecht?
- binnen welke termijn mag ik een antwoord op mijn klacht verwachten?
- mijn kinderen wonen in een andere provincie: kan ik opgenomen worden in een woonzorgcentrum in hun gemeente?

3.4 INFORMATIEVRAGEN OVER DE WERKING VAN DE WOONZORGLIJN

Werking woonzorglijn	Aantal	%
Algemene werking	66	52%
Opvolging klacht	61	48%
Totaal	127	100%

Er werden 66 vragen gesteld rond de werking van de Woonzorglijn. Het betreft hier vragen in verband met de concrete opdracht en bevoegdheid van de Woonzorglijn zoals bijvoorbeeld de manier waarop iemand een klacht kan indienen of het verloop van de klachtenprocedure.

Daarnaast waren er in 2012 61 oproepen om te vragen naar de stand van zaken betreffende de opvolging van een ingediende klacht.

3.5 FACTURATIE

Facturatie	Aantal	%
Supplementen	45	40%
Verhoging dagprijs	36	32%
Opzegvergoeding	23	20%
Prijsvermindering bij afwezigheid	9	8%
Totaal	113	100%

Wat betreft de facturatie werd in 2012 vooral verduidelijking gevraagd rond het aanrekenen van supplementen en de verhoging van de dagprijs.

3.6 ALGEMENE INFORMATIE

Algemene informatie	Aantal	%
Documentatie	62	55%
Adressenlijst	50	45%
Totaal	112	100%

Het aantal aanvragen voor documentatie is met de helft gedaald ten opzichte van 2011 en betreft vooral het aanleveren van affiches en kopieën van wetteksten.

Het aantal vragen om een adressenlijst is met een kwart toegenomen ten opzichte van 2011. Iedereen kan op eenvoudig verzoek bij de Woonzorglijn of bij het team Ouderenzorg van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid het repertorium of het overzicht van de ouderenvoorzieningen in Vlaanderen opvragen. Die lijsten bevatten de adres- en contactgegevens van zowel de voorziening zelf als van de verantwoordelijke

beheersinstantie en vermelden het aantal woongelegenheden waarvoor de erkenning werd verleend. Deze gegevens zijn ook terug te vinden op de website van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

3.7 ANDERE INFORMATIEVRAGEN

Andere informatievrage	Aantal	%
Andere	57	64%
OCMW-aangelegenheid	20	22%
Sociale wetgeving	9	10%
Voorlopige bewindvoering	2	2%
Taalgebruik	1	1%
Totaal	89	100%

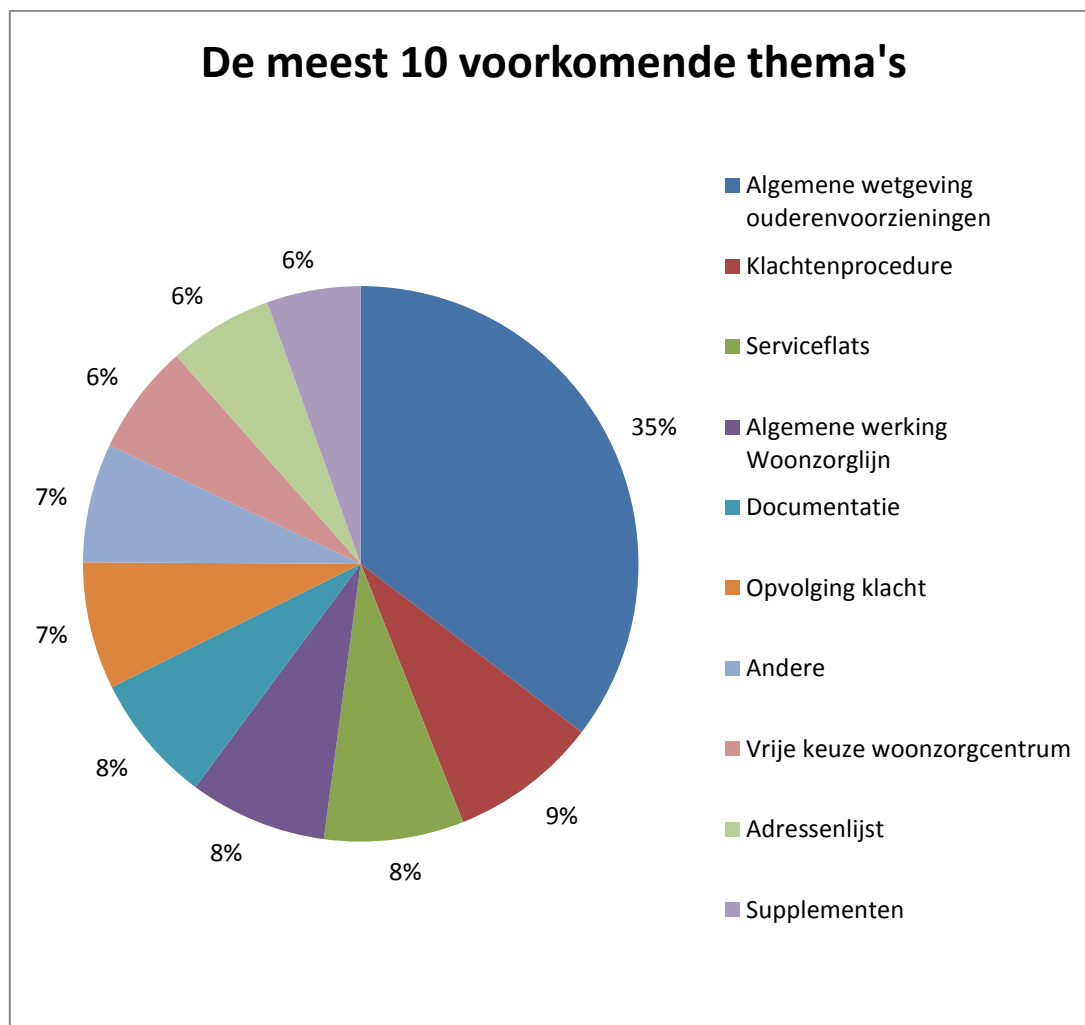
Enkele voorbeelden van vragen die worden geregistreerd onder 'andere' zijn:

- vragen over personeelszaken;
- vragen die niet over ouderenzorg gaan;
- vragen over tegemoetkomingen.

Wanneer de Woonzorglijn zelf niet over alle gedetailleerde informatie beschikt, verwijst zij door naar andere instanties zoals de sociale dienst van het woonzorgcentrum waarin de kandidaat-bewoner geïnteresseerd is, zijn mutualiteit, of, in geval van vragen omtrent het recht op financiële tegemoetkomingen, naar het OCMW.

3.8 DE 10 MEEST VOORKOMENDE INFORMATIEVRAGEN

Hieronder vindt u een grafiek die de 10 meest voorkomende thema's visueel weergeeft.



4 Weergave van de gemelde deklachten

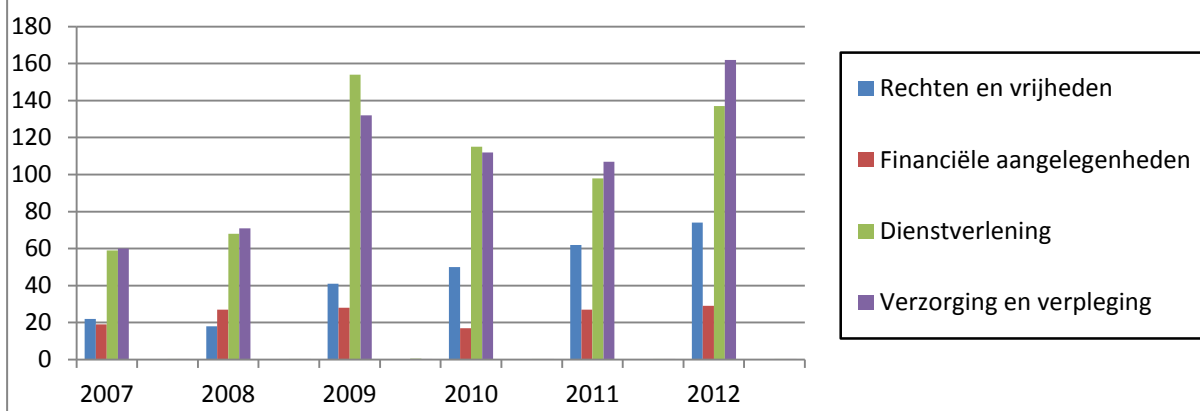
Een klachtenoproep bestaat veelal uit een aantal deklachten. Zowel in dit deel als in deel 5 zal de term 'klachten' gebruikt worden om deklachten aan te duiden. Indien het over de oproep zelf gaat, zal de term 'klachtenoproep' gebruikt worden.

Zowel de klachten over woonzorgcentra als die over serviceflats worden besproken. Indien het enkel over de woonzorgcentra gaat, wordt dit expliciet vermeld.

4.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2007 TOT EN MET 2012 IN WOONZORGCENTRA

Klachtengroepen woonzorgcentra 2007-2012	2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Rechten en vrijheden	22	14%	18	10%	41	12%	50	17%	62	21%	74	18%
Financiële aangelegenheden	19	12%	27	15%	28	8%	17	6%	27	9%	29	7%
Dienstverlening	59	37%	68	37%	154	43%	115	39%	98	33%	137	34%
Verzorging en verpleging	60	38%	71	38%	132	37%	112	38%	107	36%	162	40%
Totaal	160	100%	184	100%	357	100%	294	100%	294	100%	402	100%

Evolutie van de klachten 2007-2012 in de woonzorgcentra en serviceflatgebouwen



Het aantal klachten stijgt van 298 in 2011 naar 402 in 2012. De stijging is het grootst bij de klachten rond 'verzorging en verpleging', dit na een daling in 2011. Ook het aantal gemelde klachten rond de dienstverlening is, na een daling in 2011, opnieuw gestegen. In hoofdstuk 5 zal blijken dat het aantal gegronde klachten ongeveer gelijk is gebleven.

4.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN

Rechten en vrijheden van de bewoners in 2012	Aantal in WZC	% in WZC	Aantal in SFG	% in SF
Klachtenbehandeling	24	32,43%	2	14,29%
Veiligheid	13	17,57%	-	-
Taalgebruik	9	12,16%	-	-
Infrastructuur	5	6,76%	4	28,57%
Fixatie	4	5,41%	-	-
Persoonlijke vrijheid	3	4,05%	-	-
Overeenkomst	1	1,35%	2	14,29%
Bewonersraad	2	2,70%	2	14,29%
Bezoek	1	1,35%	-	-
Privacy/beroepsgeheim	1	1,35%	1	7,14%
Andere	11	14,86%	3	21,43%
Totaal	74	100%	14	100%

Enkele voorbeelden van klachten over rechten en vrijheden zijn :

- beperkte bezoeken;
- bewoners moeten op een bepaald uur terug zijn wanneer zij de voorziening verlaten;
- klachtenprocedure wordt niet gevolgd door de directie;
- personeel begrijpt onvoldoende Nederlands;
- geen vrije keuze van huisarts;
- gebrek aan veiligheid voor de bewoners.

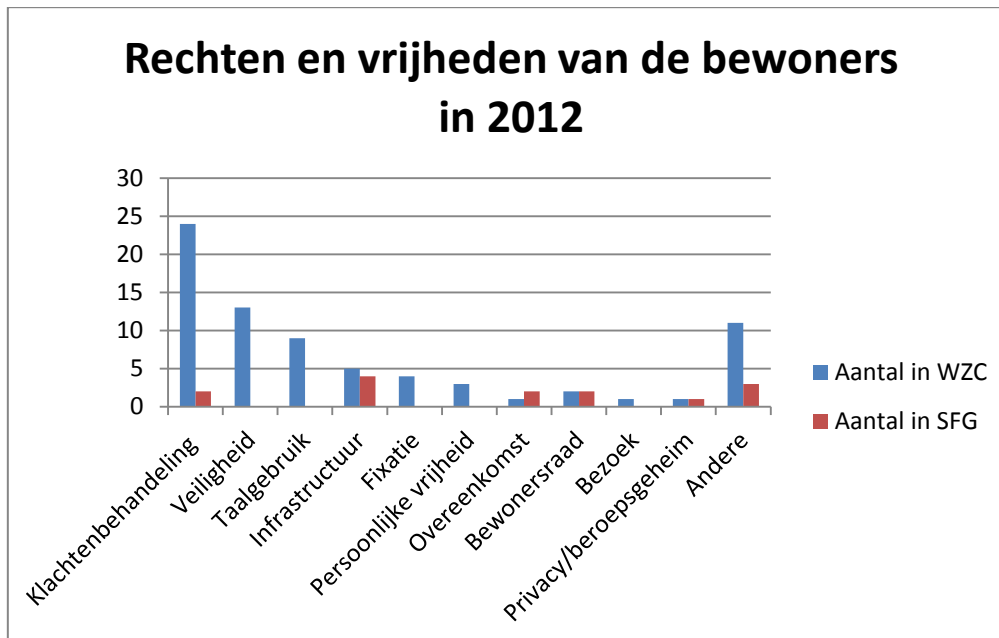
Het belang van een duidelijke schriftelijke opnameovereenkomst én afsprakennota kan niet voldoende benadrukt worden. Een overeenkomst die niet conform de regelgeving is, is niet geldig. Wanneer de Woonzorglijn een onduidelijkheid of een clause die niet conform de regelgeving is opmerkt, zal de directie/uitbater gevraagd worden de betrokken bepaling aan te passen. Dergelijke bemiddelingen zijn doorgaans succesvol.

Opvallend is de stijging van het aantal klachten met betrekking tot de klachtenbehandeling, de manier waarop in de voorziening wordt omgegaan met klachten. Een duidelijke open communicatie is van cruciaal belang.

Onder de rubriek 'andere' werden volgende klachten geregistreerd:

- het tijdstip waarop bewoners moeten gaan slapen;
- geen inzage krijgen in het bewonersdossier;
- gevolgen van stroompannes in de voorziening;
- de opnameprocedure;

- te lange realisatietermijn van de nieuwbouw;
- het respectloos communiceren met bewoner/familie;
- verplichte verhuizing naar een andere serviceflat;
- een te hoog zorgprofiel van de bewoners in serviceflats;
- het niet ter beschikking zijn van drinkbaar kraantjeswater in de serviceflat.



4.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE ZAKEN

Financiële klachten in 2012	Aantal in WZC	% in WZC	Aantal in SFG	% in SFG
Facturatie	20	68,97%	4	50,00%
Opzegvergoeding	3	10,34%	1	14,29%
Waarborg	2	6,90%	-	-
Beheer gelden en goederen	2	6,90%	-	-
Andere	2	6,90%	2	28,57%
Totaal	29	100%	7	100%

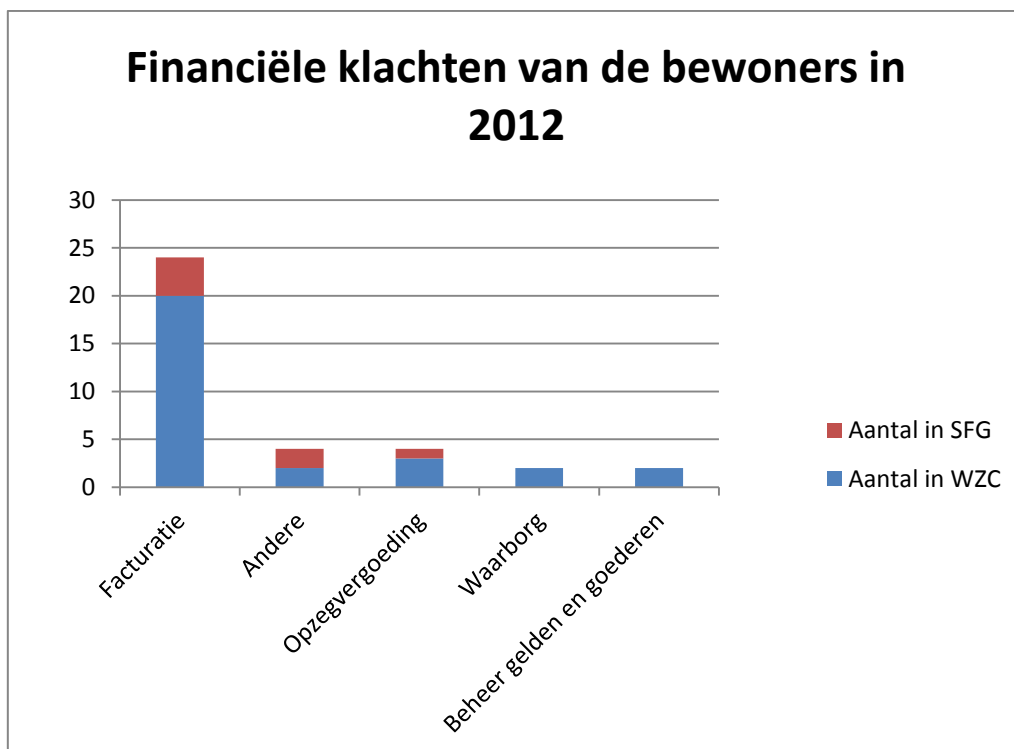
De meeste klachten in deze categorie handelen over de facturatie; hun aantal is ruim verdubbeld ten opzichte van 2011. Een aantal voorbeelden van klachten over facturatie:

- het niet op een geïndividualiseerde rekening storten van de waarborg;
- het niet ontvangen van kortingen;
- onoverzichtelijke facturen;
- het onterecht aanrekenen van supplementen;

- geen korting op de dagprijs geven bij afwezigheid van de bewoner;
- de stijging van de dagprijs;
- het aanreken van kosten voor meubilair in een serviceflat.

Bij financiële klachten is de kans groot dat de klacht snel kan worden opgelost; vaak is het immers niet zo moeilijk om de gegrondheid ervan vast te stellen.

Meestal geeft de Woonzorglijn in eerste instantie de nodige uitleg aan de bewoner of de familie en raadt hen aan zelf contact op te nemen met de voorziening om een aanpassing van de factuur te vragen. In de meeste gevallen gebeurt dit ook effectief en is een rechtstreekse interventie van de Woonzorglijn niet meer nodig. Indien er betwistingen zijn komt de Woonzorglijn zelf tussen en neemt contact op met de voorziening.



4.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING

Klachten over de dienstverlening in 2012	Aantal in WZC	% in WZC	Aantal in SFG	% in SFG
Maaltijden	28	20,44%		
Dagelijks onderhoud	25	18,25%		
Omgang personeel	25	18,25%	1	33%
Oproepsysteem	21	15,33%	1	33%
Andere	12	8,76%	1	33%
Structureel onderhoud	10	7,30%		
Badgelegenheid	6	4,38%		
Animatie	6	4,38%		
Dieetmaaltijden	3	2,19%		
Onderhoud linnen	1	0,73%		
Totaal	137	100%	3	100%

Net zoals voorgaande jaren handelden in 2012 de klachten vooral over de maaltijden, gevolgd door het dagelijks onderhoud, de omgang van het personeel en het oproepsysteem.

Klachten over de maaltijden kunnen zowel op de kwantiteit als op de kwaliteit betrekking hebben.

Een greep uit deze klachtenbundel:

- de porties zijn niet groot genoeg;
- er is onvoldoende variatie;
- voedsel wordt gemixt wanneer dit niet nodig is;
- er zijn onvoldoende verse groenten en vers fruit;
- het middagmaal wordt te vroeg opgediend.

De maaltijden betekenen een heel belangrijk moment in het dagelijkse leven van de meeste bewoners en vormen dan ook gemakkelijk het voorwerp van kritiek. Het beoordelen van maaltijden is persoonsgebonden en aan de verwachtingen van alle bewoners voldoen is haast onmogelijk voor de woonzorgcentra; elke bewoner heeft immers zijn persoonlijke wensen, verwachtingen, voorkeuren en gewoonten.

Toch moet het streefdoel van de voorzieningen zijn om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de ouderen en steeds met aandacht naar hun verzuchtingen te luisteren.

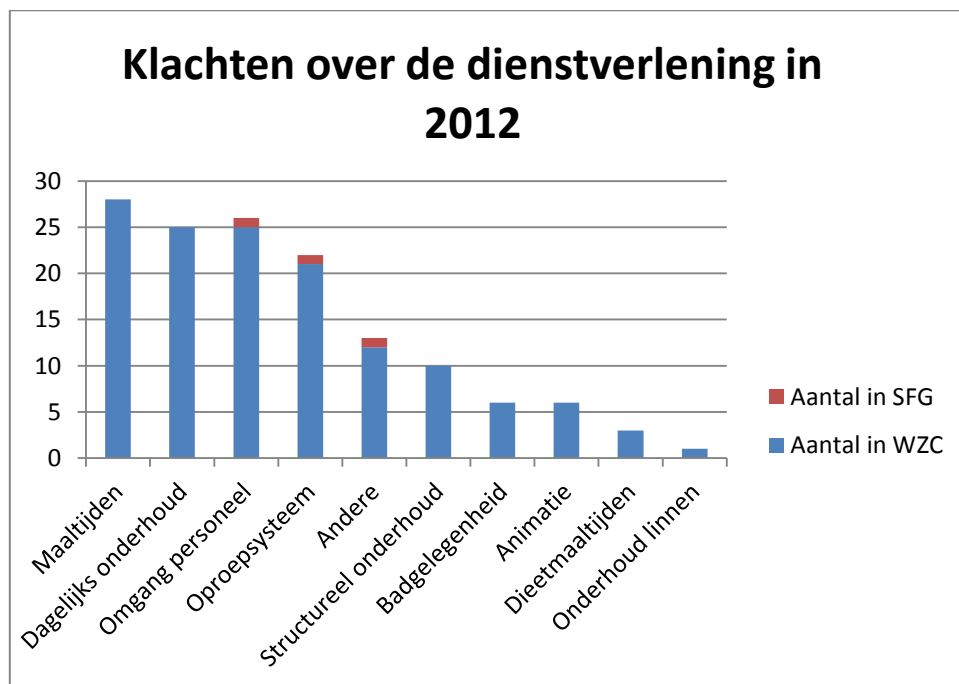
In 2012 zien we een toename van het aantal klachten over het oproepsysteem, vooral over het onbehoorlijk functioneren van het systeem of de lange wachttijden bij een oproep. Bij een dergelijke klacht test de inspecteur het oproepsysteem tijdens een bezoek en gaat na hoe lang de gemiddelde wachttijd is.

Verder zien we een toename van de klachten betreffende het onderhoud. Klachten hierover kunnen zowel structureel van aard zijn als betrekking hebben op het dagelijks onderhoud. Enkele voorbeelden hiervan zijn het niet grondig poetsen van de kamers, het gebrekkig onderhoud van het gebouw of het onvoldoende poetsen van het gemeenschappelijk sanitair.

Ten slotte is er ook een lichte stijging waar te nemen van de klachten die betrekking hebben op de omgang van het personeel, wat zowel ten aanzien van de bewoners als ten aanzien van familie, mantelzorgers of bezoekers kan zijn. De oorsprong van deze klachten is vaak terug te vinden in een gebrek aan communicatie.

Onder de rubriek 'andere' werden ondermeer volgende klachten geregistreerd:

- verdwenen kledij;
- onvoldoende incontinentiemateriaal;
- interne spanning met een negatieve invloed op de dienstverlening;
- het niet beschikbaar zijn van warm water;
- onduidelijkheid over het hitteplan;
- slechte communicatie i.v.m. de dienstverlening;
- defecte lift.



4.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING IN DE WOONZORGCENTRA

Klachten over verpleging en verzorging in 2012	Aantal in WZC	% in WZC
Hulp en bijstand, ADL	52	32,10%
Personeelsomkadering	49	30,25%
Medicatie	27	16,67%
Wondverzorging	8	4,94%
Medische bijstand arts	10	6,17%
Personeelsomkadering nacht	11	6,79%
Andere	5	3,09%
Totaal	162	100%

Het grootste deel van de klachten in de groep 'verzorging en verpleging' in woonzorgcentra gaat over de hulp en bijstand die bewoners krijgen bij de dagdagelijkse verzorging. Indien we alle klachten rond personeelsomkadering (algemeen en nacht) zouden optellen, wordt dit de grootste groep.

Enkele voorbeelden van klachten over hulp en bijstand:

- krijgen van foute medicatie;
- te weinig personeel;
- onvoldoende toezicht;
- niet opvolgen van medische voorschriften;
- geen gebruik maken van de aanwezige hulpmiddelen.

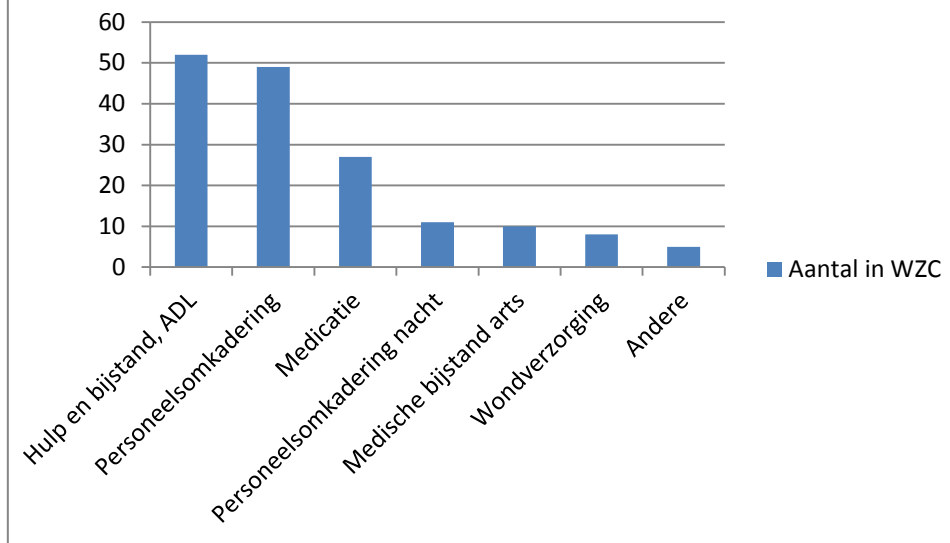
Onder 'andere' registreerden we:

- slechte tandhygiëne;
- geen verpleegkundige permanentie;
- onvoldoende aandacht voor palliatieve zorg;
- onvoldoende steriel materiaal;
- houding van het personeel tegenover bewoners met dementie tijdens de verzorging.

In de serviceflats gaat slechts een gering aantal klachten over verpleging en verzorging, wat verklaard kan worden door het feit dat serviceflatbewoners doorgaans minder zorgen nodig hebben dan de mensen in een woonzorgcentrum.

Klachten in serviceflats gaan vooral over aspecten die niet tot het takenpakket van een dergelijke voorziening behoren. Bewoners verwachten bijvoorbeeld dat medicatie beheerd en uitgedeeld wordt, wat niet de taak is van de uitbater van een serviceflatgebouw.

Klachten rond verpleging en verzorging in 2012



4.6 OVERZICHT VAN DE MEEST GEMELDE KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA VAN 2007 TOT 2012

Rang-orde	Onderwerp van de klachten mbt de woonzorgcentra	Aantal 2007	Aantal 2008	Aantal 2009	Aantal 2010	Aantal 2011	Aantal 2012
1	Personeelsomkadering algemeen + nacht	16	20	45	43	37	60
2	Hulp en bijstand	22	17	40	37	35	52
3	Rechten en vrijheden	-	-	-	16	29	34
4	Maaltijden en dieetmaaltijden	19	10	32	29	29	31
5	Medicatie	9	15	23	16	20	27
6	Dagelijks onderhoud	24	27	37	23	17	25
7	Omgang personeel	5	8	23	14	16	25
8	Oproepsysteem	-	-	-	10	11	21
9	Facturatie	-	-	-	19	8	20
10	Klachtenbehandeling	3	3	6	11	13	24

De 10 meest gemelde klachten met betrekking tot de woonzorgcentra worden weergegeven in bovenstaande tabel voor de periode 2007-2012. Naar jaarlijkse gewoonte zijn er relatieve verschuivingen in deze top 10.

Enkele opvallende vaststellingen zijn:

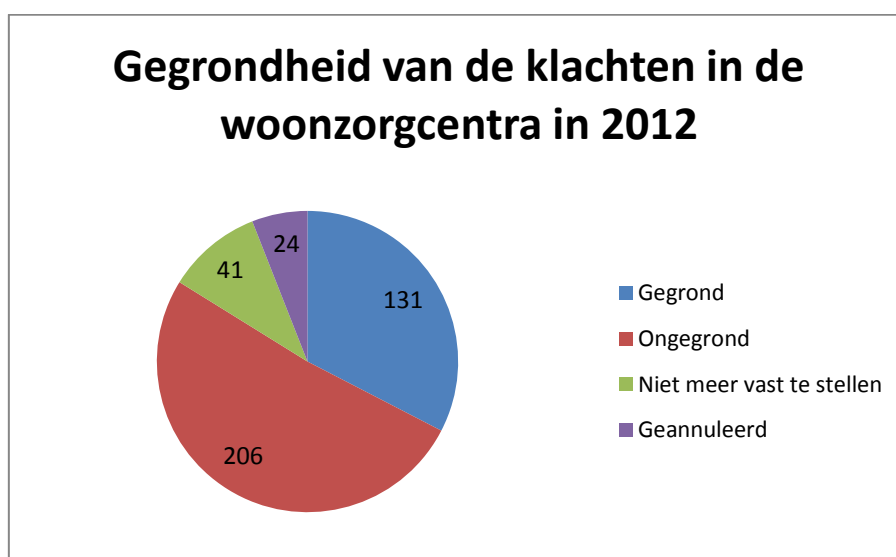
- net zoals voorgaande jaren worden het meeste klachten gemeld over de groep personeelsomkadering (algemeen + nacht);
- er is een opvallende stijging van het aantal gemelde klachten betreffende de hulp en bijstand aan de bewoners, het oproepsysteem, de facturatie en de klachtenbehandeling.

In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op de gegrondheid van de klachten en het resultaat van de behandeling ervan.

5 Gegronde klachten

5.1 TEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

Gegrondheid klachten WZC	2008		2009		2010		2011		2012	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	81	44%	143	40%	113	41%	129	48%	131	32%
Ongegrond	73	39%	141	39%	119	43%	104	38%	206	51%
Niet meer vast te stellen	20	11%	51	14%	40	14%	32	12%	41	10%
Geannuleerd	5	3%	12	3%	6	2%	6	2%	24	7%
Totaal	185	100%	357	100%	278	100%	271	100%	402	100%



Hoewel het totale aantal klachten in 2012 sterk steeg, blijft het aantal gegronde klachten in 2012 ongeveer gelijk ten opzichte van 2011. Procentueel zien we dan ook een daling van het aantal gegronde klachten: in 2011 was ongeveer de helft van de klachten gegronde; in 2012 was een derde gegronde.

Er is ook een toename vast te stellen van het aantal geannuleerde klachten: in 24 gevallen wordt de klacht door de indiener geannuleerd omdat er in tussentijd door het woonzorgcentrum een oplossing geboden werd of omdat het om een misverstand blijkt te gaan.

Het aantal klachten waarvan de gegrondheid niet meer vast te stellen is, blijft in 2012 ongeveer gelijk aan dat van 2011. Een voorbeeld hiervan is een klacht over te hoge temperatuur, waarbij op het moment dat de inspectie plaatsvindt de buitentemperatuur gedaald is ten opzichte van het moment van het indienen van de klacht.

5.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTENGROEP

Gegrontheid rechten en vrijheden in 2012	WZC	
	aantal	%
Gegronnd	23	31,08%
Ongegronnd	32	43,24%
Geannuleerd op verzoek van indiener	7	9,46%
Niet meer vast te stellen	12	16,22%
Totaal	74	100%

Gegrontheid financiële klachten 2012	WZC	
	aantal	%
Gegronnd	14	48,28%
Ongegronnd	13	44,83%
Geannuleerd op verzoek van indiener	2	6,90%
Niet meer vast te stellen	-	-
Totaal	29	100%

Gegrontheid dienstverlening in 2012	WZC	
	aantal	%
Gegronnd	40	29,20%
Ongegronnd	70	51,09%
Geannuleerd op verzoek van indiener	6	4,38%
Niet meer vast te stellen	21	15,33%
Totaal	137	100%

Gegrontheid verpleging en verzorging in 2012	WZC	
	aantal	%
Gegronnd	54	33,33%
Ongegronnd	91	56,17%
Geannuleerd op verzoek van indiener	9	5,56%
Niet meer vast te stellen	8	4,94%
Totaal	162	100%

Wat de gegrondheid van de klachten naar categorie betreft, is meer dan de helft van de gemelde klachten betreffende verpleging en verzorging én betreffende dienstverlening ongegronnd.

Een negatieve reactie vanwege de voorziening op dit soort klachten kan leiden tot nog meer wrevel bij de betrokkenen. Het belang van een goede communicatie en wederzijds begrip kan niet genoeg benadrukt worden. Bij het behandelen van suggesties en klachten zijn niet alleen de professionele deskundigheid maar ook de sociale vaardigheden van de directie en het personeel cruciaal.

5.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA

Meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra	Aantal 2009	Aantal 2010	Aantal 2011	Aantal 2012
Hulp en bijstand	13	18	17	22
Personeelsomkadering algemeen + nacht	29	19	28	19
Rechten	7	11	15	13
Onderhoud	12	6	5	13
Oproepsysteem	3	2	5	11
Facturatie	4	1	4	9

Ten opzichte van voorgaande jaren zijn er enkele veranderingen op te merken wat betreft de meest voorkomende klachten.

Waar we in 2011 nog een sterke stijging zagen van het aantal gegronde klachten aangaande de personeelsomkadering, kunnen we in 2012 een daling vaststellen. Hierdoor komen we terug op het aantal van 2010.

Het grootste aantal gegronde klachten heeft te maken met de hulp en bijstand die bewoners in het woonzorgcentrum krijgen.

Nieuw in de lijst met meest voorkomende klachten zijn de gegronde klachten betreffende het oproepsysteem en de facturatie.

Klachten betreffende de maaltijden en de medicatie behoren in 2012 niet meer tot de meest voorkomende groep.

5.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Resultaten van de gegronde klachten in het woonzorgcentrum	Aantal in 2011	% in 2011	Aantal in 2012	% in 2012
Opgelost	26	20%	19	15%
Niet opgelost	2	1,55%	3	2%
Gedeeltelijk opgelost	13	10,08%	33	25%
Verdere opvolging	82	63,57%	65	50%
Onomkeerbaar	6	4,65%	11	8%
Totaal	129	100%	131	100%

Eerder werd reeds aangehaald dat, hoewel er een stijging vast te stellen is van het aantal geregistreerde klachten, er in 2012 nagenoeg evenveel gegronde klachten waren als in 2011.

Ondanks het gelijke aantal gegronde klachten, zien we wel een verschuiving in de resultaten van de gegronde klachten. Zo is er een daling van het aantal opgeloste gegronde klachten en een sterke stijging van het aantal gedeeltelijk opgeloste gegronde klachten.

Het aantal gegronde klachten die onomkeerbaar zijn is verdubbeld. Een klacht wordt als 'onomkeerbaar' beschouwd wanneer de klacht handelt over een eenmalig feit dat voor de betrokkene onherroepelijk is en dus niet meer kan worden rechtgezet of ongedaan gemaakt. Enkele voorbeelden van 'onomkeerbare' klachten zijn: een val die had kunnen vermeden worden, het toegediend krijgen van medicatie die bestemd was voor een andere bewoner, het langdurig achtergelaten worden op het toilet, ... Dergelijke klachten worden soms ook pas gemeld nadat de bewoner het woonzorgcentrum verlaten heeft. Voor de overige en de toekomstige bewoners is een onderzoek echter belangrijk, net als voor de directie en het personeel voor wie het een aanleiding kan zijn om de werkorganisatie aan te passen en te optimaliseren.

Het aantal klachten dat een verdere opvolging vraagt is in 2012 gedaald ten opzichte van 2011. Ongeveer de helft van de klachten vraagt verdere opvolging. Deze opvolging gebeurt door de sectorverantwoordelijke van het team Ouderenzorg in samenwerking met het agentschap Zorginspectie dat de effectieve uitvoering van het door de voorziening ingediende remediëringsplan nagaat bij een volgend inspectiebezoek. Een voorbeeld van een gegronde klacht die onmiskenbaar een verdere opvolging vereist is een vastgesteld tekort op het personeel.

5.5 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE WOONZORGCENTRA TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN EN OPNAMECAPACITEIT

In 2012 werden de meeste gegronde klachten vastgesteld in de woonzorgcentra met 40-99 woongelegenheden. Het gaat hier om 58,01%, wat dus bijna de helft van de gegronde klachten is. In Vlaanderen zijn 53,01% van de woonzorgcentra voorzieningen met 40-99 woongelegenheden. Voor voorzieningen met 40-99 woongelegenheden is het aantal klachten dus in proportie met het aantal woonzorgcentra.

In woonzorgcentra met minder dan 40 woongelegenheden, zijn er proportioneel meer klachten: 15,27% van de klachten voor 10,99% van de woonzorgcentra.

De woonzorgcentra met meer dan 100 woongelegenheden hebben gemiddeld minder gegronde klachten per woonzorgcentrum, namelijk 26,71% voor 35,99% van de woonzorgcentra.

Opnamecapaciteit tegenover gegronde klachten (%)	% WZC	% klachten
< 40	10,99%	15,27%
40 – 99	53,01%	58,01%
>= 100	35,99%	26,71%
Totaal	100 %	100%

5.6 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE WOONZORGCENTRA TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE

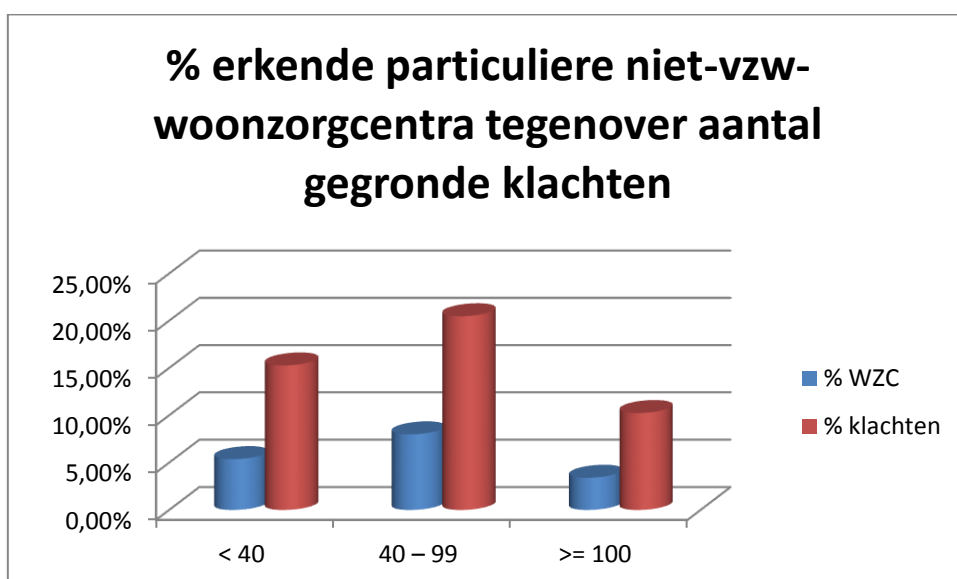
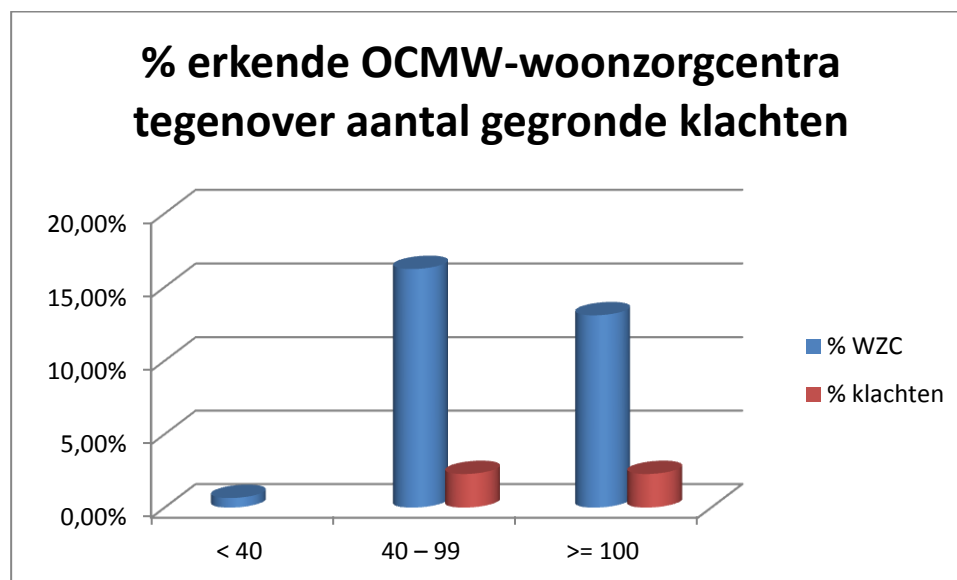
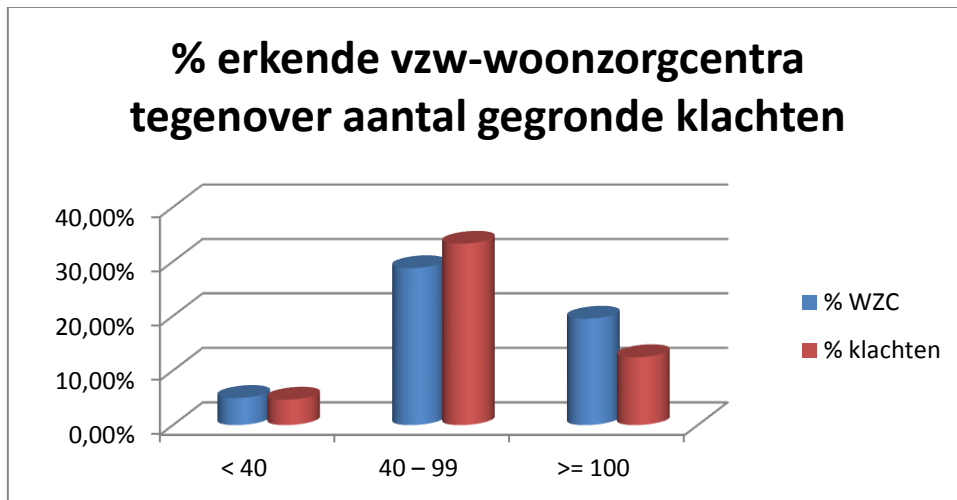
Erkende woonzorgcentra tegenover gegronde klachten (%)	VZW		OCMW + openbaar		Particulier niet-vzw (BVBA, NV, ...)	
	% WZC	% klachten	% WZC	% klachten	% WZC	% klachten
< 40	4,97%	1,53%	0,65%	0,00%	5,37%	13,74%
40 – 99	28,80%	32,06%	16,23%	2,29%	7,98%	23,66%
>= 100	19,50%	16,79%	13,09%	4,58%	3,40%	5,34%
TOTAAL	53,27%	50,38%	29,97%	6,87%	16,75%	42,75%

De meeste gegronde klachten werden in 2012 geregistreerd bij de vzw-woonzorgcentra, de groep die procentueel gezien ook het grootste aantal voorzieningen uitbaat.

De openbare woonzorgcentra, goed voor zo'n 30% van de voorzieningen, scoren het laagst wat betreft het aantal gegronde klachten, namelijk 4,58% van het totale aantal.

De particuliere niet-vzw-woonzorgcentra hebben verhoudingsgewijs de meeste klachten, nl. 42,75% van de klachten tegenover 16,75% van de voorzieningen.

Hieronder vind u de grafische weergave van het aantal gegronde klachten in verhouding tot de beheersinstantie en de opnamecapaciteit.



6 Algemeen besluit

2012 kende een stijging van het aantal oproepen bij de Woonzorglijn, zowel wat de informatievragen en mededelingen als wat de klachtenoproepen betreft.

De grootste groep oproepers zijn nog steeds de familieleden en de mantelzorgers van de bewoners. Zij zijn het ook die het vaakst klachten indienen bij de Woonzorglijn. Voor het tweede jaar op rij merken we een stijging op van het aantal oproepen door de bewoners zelf; thuiswonende ouderen doen daarentegen minder beroep op de Woonzorglijn.

In 2012 werden er opvallend meer oproepen gedaan door 'anderen', zijnde studenten, architectenbureaus, artsen, ... Deze groep contacteert de Woonzorglijn vooral met informatieve vragen.

Het aantal informatievragen is in 2012 met ongeveer een vijfde gestegen en heeft vooral betrekking op het bestaan en de interpretatie van de wetgeving en reglementering in verband met ouderenvoorzieningen.

Het aantal gemelde klachten is in 2012 gestegen; het aantal gegronde klachten bleef evenwel gelijk. De meest voorkomende klachten hebben betrekking op de verzorging en verpleging en op de dienstverlening. De meest voorkomende deelklachten handelen over de hulp en bijstand die bewoners krijgen en de personeelsomkadering.

Ongeveer de helft van de gegronde klachten vraagt een verdere opvolging. Dergelijke opvolging gebeurt door het Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid dat aan de Zorginspectie vraagt om tijdens een volgende inspectie de effectieve uitvoering van het remediëringsplan dat de voorziening opstelde na te gaan.

Verhoudingsgewijs hebben de meeste klachten betrekking op de particuliere niet-vzw-woonzorgcentra, nl. 42,78% van de klachten tegenover 16,75% van de voorzieningen. De OCMW-woonzorgcentra hadden in 2012 procentueel gezien het minste aantal gegronde klachten.

De Woonzorglijn wil in een tijd waar kwaliteit, transparantie en respect voor de burger terecht hoog in het vaandel worden gedragen, haar opdracht in de toekomst met nog meer overtuiging en inzet ter harte nemen.

Colofon



Vlaamse overheid

SAMENSTELLING

Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Agentschap Zorg en Gezondheid
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg
Team Ouderenzorg

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Chris Vander Auwera, administrateur-generaal

REDACTIE

Sabine De Brabanter
Jurgen Claes
Tiffany Gruwez

EINDREDACTIE

Veerle Van der Linden