



# RUSTHUIS-INFOFOON

JAARVERSLAG 2008



Vlaamse overheid

# INHOUDSTAFEL

<b>WOORD VOORAF</b>	<b>3</b>
<b>LEESWIJZER</b>	<b>4</b>
<b>DEEL I DE RUSTHUIS-INFOFOON</b>	<b>5</b>
I.1 DE KERNOPDRACHTEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON	5
I.2 DE RUSTHUIS-INFOFOON EN DE ANDERE DIENSTEN	6
I.3 HOE KAN JE DE RUSTHUIS-INFOFOON BEREIKEN ?	7
I.4 ACHTER DE SCHERMEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON ...	8
<b>DEEL II ALGEMENE CIJFERGEGEVENS</b>	<b>9</b>
II.1 GLOBAAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2002 TOT 2008.	9
II.2 WIE BELDE ER?	11
II.3 SOORT OPROEPEN	14
II.4 WIE BELDE WAARVOOR?	16
II.5 GESTELDE INFORMATIEVRAGEN	18
II.6 MEDIUM OPROEPEN 2007	20
II.7 KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING	21
<b>DEEL III WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN</b>	<b>22</b>
III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2002 TOT 2007	22
III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN	24
III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN	26
III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING	28
III.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING	30
III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 2001 TOT 2007	31
<b>DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>32</b>
IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN	32
IV.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTENGROEP	34
IV.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN	35
IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN	36
IV.5 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 2002 TOT 2007	37
IV.6 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT VAN 2002 TOT 2007	37
IV.7 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE RUSTHUIZEN EN SERVICEFLATS TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT	38
<b>DEEL IV ALGEMEEN BESLUIT</b>	<b>40</b>
<b>COLOFON</b>	<b>41</b>

## WOORD VOORAF

De Rusthuis-Infofoon houdt sinds 1994 de vinger aan de pols voor iedereen die de ruim 80.000 bewoners van rusthuizen en serviceflats in Vlaanderen een warm hart toedraagt.

Vanuit een grote bezorgdheid om de kwetsbare positie van die groeiende groep ouderen wil de Rusthuis-Infofoon een laagdrempelig instrument zijn waar men terecht kan voor allerhande inlichtingen m.b.t. de voorzieningen.

Uit de cijfers van dit jaarverslag blijkt dat het overgrote deel van de oproepen vragen om informatie betreft. Het aantal gegronde klachten stagneert in vergelijking met 2007. 62 % hiervan wordt opgelost en 10 % gedeeltelijk, waaruit blijkt dat de Rusthuis-Infofoon niet aan zijn doel voorbijgaat.

Ik nodig iedereen uit om suggesties te doen om de werking van de Rusthuis-Infofoon te verbeteren.

Ik wens u veel leesgenot.

Chris Vander Auwera  
administrateur-generaal

## LEESWIJZER

Eerst wordt de dienstverlening van de Rusthuis-Infofoon voorgesteld: de kernopdrachten, de verhouding met andere diensten en op welke wijze men de Rusthuis-Infofoon kan bereiken.

In het tweede deel worden de algemene cijfergegevens weergegeven, zoals het aantal en het soort oproepen, door wie en waarover er vragen werden gesteld, via welk medium de Rusthuis-Infofoon gecontacteerd werd en tenslotte het aantal klachtenoproepen uitgesplitst volgens de aard van de voorziening.

In het derde deel worden de deelklachten weergegeven, los van het aspect gegrondheid, en dit zowel voor de rusthuizen als voor de serviceflats. De deelklachten worden hierbij ingedeeld in vier klachtengroepen.

Het vierde deel bevat informatie over de gegrondheid van de deelklachten en over het resultaat van de interventie. Naast de globale cijfers vindt u ook een uitsplitsing per klachtengroep. Deze analyses werden beperkt tot de rusthuizen omdat de genoteerde gegevens voor de serviceflats te miniem waren. De beoordeling op gegrondheid is gebaseerd op de vaststelling van de inspecteurs. Dit wordt zeer strikt gehanteerd. Als de inspecteur de klacht niet bevestigd ziet, wordt de gegrondheid als “niet vast te stellen” geregistreerd. Verder wordt het aantal gegronde klachten uitgesplitst volgens beheersinstantie en opnamecapaciteit, zonder hier conclusies aan te willen verbinden.

# DEEL I

## DE RUSTHUIS-INFOFOON

### I.1 DE KERNOPDRACHTEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON

1. De Rusthuis-Infofoon wil een goed bereikbaar en laagdrempelig meldingspunt zijn voor signalen, vragen, suggesties en klachten die rechtstreeks afkomstig zijn van de rusthuisbewoners, hun familieleden of voor hun relevante derden.
2. De Rusthuis-Infofoon wil hierop een deskundig en klantvriendelijk antwoord of oplossing formuleren. Dit houdt in dat de respons correct en snel moet zijn. De Rusthuis-Infofoon doet daarvoor een beroep op de ervaring en de expertise van de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg. Daarnaast maakt de Rusthuis-Infofoon optimaal gebruik van zijn contacten binnen de sector om een antwoord te geven of een oplossing te aan te reiken.
3. De Rusthuis-Infofoon verzamelt informatie over een vraag of probleem, initieert het oplossingsproces, garandeert de continuïteit en blijft het aanspreekpunt en de gesprekspartner voor de oproeper. De Rusthuis-Infofoon is geen louter loket of doorgeefluik van vragen of problemen tussen gebruiker en de overheid. Echte klantgerichtheid kan immers niet verengd worden tot het doorgeven van een naam, adres of telefoonnummer van een 'bevoegd' ambtenaar of dienst.
4. De Rusthuis-Infofoon stelt zich subsidiair op. Dit betekent dat de vragen en problemen op de eerste plaats in het rusthuis een antwoord of een oplossing moeten krijgen. Een elementaire vereiste is wel dat elk rusthuis over een goed uitgewerkte informatie- en klachtenprocedure beschikt.
5. De Rusthuis-Infofoon promoot het informatie- en het klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen. Dit veronderstelt dat het rusthuis hiervoor ontvankelijk is en garanties voor een eerlijke en grondige informatieverstrekking en klachtenbehandeling wil inbouwen.

De Rusthuis-Infofoon wil op termijn ook haar signaal- en beleidsvoorbereidende functie beter uitbouwen.

## I.2 DE RUSTHUIS-INFOFOON EN DE ANDERE DIENSTEN

Ouderen komen vaak in een rusthuis of serviceflat terecht na een verwijzing door een Sociale Dienst. Er worden soms nog voorzieningen aanbevolen die niet (meer) erkend zijn of waartegen een negatieve procedure loopt. Op het nummer van de Rusthuis-Infofoon kan steeds vernomen worden of een ouderenvoorziening (nog) over een erkenning beschikt.

Bij het **team Ouderenzorg** van het agentschap Zorg en Gezondheid kunnen de repertoria van de erkende ouderenvoorzieningen kosteloos besteld worden.

*U kunt ze uiteraard ook raadplegen op onze website.*

**Adres:** Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid  
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg  
Team Ouderenzorg  
Koning Albert II - laan 35, bus 33  
1030 Brussel

Tel. 02-553 36 00

Fax 02-553 36 05

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

Daarnaast zijn er de Home Info's, die gedetailleerde informatie verzamelen over het functioneren van de individuele rusthuizen. Het **Platform Home Info's** is te bereiken op het telefoonnummer 02-511 91 20.

## I.3 HOE KAN JE DE RUSTHUIS-INFOFOON BEREIKEN ?

### *TELEFONISCH*

De Rusthuis-Infofoon is een 078-lijn waarop je kan telefoneren tegen zonaal tarief. De Rusthuis-Infofoon is elke werkdag te bereiken van 9 tot 12 uur. Op andere tijdstippen kan een boodschap ingesproken worden op een antwoordapparaat. Wie zijn telefoonnummer inspreekt, wordt zo vlug mogelijk teruggebeld.

 **078-15 25 25**

### *SCHRIFTELIJK*

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg  
Rusthuis-Infofoon  
Koning Albert II - laan 35, bus 33  
1030 Brussel

Fax 02-553 36 05

### *VIA E-MAIL*

**rusthuisinfofoon@vlaanderen.be**

### *VIA DE WEBSITE*

De Rusthuis-Infofoon beschikt over een eigen internetwebsite.

**<http://www.rusthuisinfofoon.be>**

Wat kan je er zoal vinden?

- × de jaarverslagen van de Rusthuis-Infofoon;
- × de meest gestelde vragen en de antwoorden hierop;
- × informatie over het belang en de organisatie van een klachtenprocedure;
- × informatie over het opstellen en hanteren van het reglement van orde en de verblijfsovereenkomst;
- × links naar de adressen van rusthuizen, serviceflatgebouwen en andere aanverwante organisaties; ...

Bovendien kan je er terecht met je vragen, suggesties of klachten. Ook positieve ervaringen zijn steeds welkom!

De website van de rusthuisinfofoon maakt deel uit van de website van het Agentschap Zorg en Gezondheid. Hier kan men informatie vinden over de werking en de kwaliteitsnormen, adressen en contactgegevens, enz... van rusthuizen en serviceflats, kortverblijf en dagverzorging.

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

## I.4 ACHTER DE SCHERMEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON ...

... staan bekwame en luisterbereide mensen klaar:

- × Erwin Lintermans, deskundige, in samenwerking met de sectorverantwoordelijken van het team Ouderenzorg
- × Vanaf januari 2009: Sabine De Brabanter, deskundige, in samenwerking met de sectorverantwoordelijken van het team Ouderenzorg.



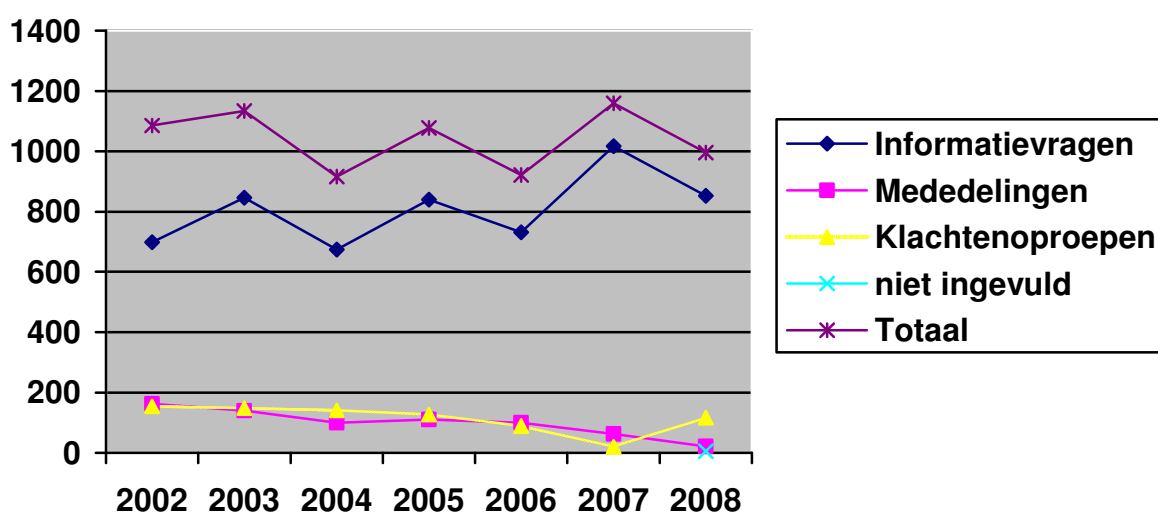
## DEEL II

### ALGEMENE CIJFERGEGEVENS

#### GLOBAAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2002 TOT 2008.

##### II.1. Aantal oproepen – globaal overzicht.

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
evolutie informatievragen	699	846	675	840	732	1017	852
evolutie mededelingen	163	140	100	110	100	63	21
aantal klachtenoproepen	155	148	141	127	89	80	117
niet ingevuld							5
<b>Aantal oproepen</b>	<b>1086</b>	<b>1134</b>	<b>916</b>	<b>1077</b>	<b>921</b>	<b>1160</b>	<b>995</b>



De evolutie van het aantal oproepen in de periode 2002 tot en met 2008, opgedeeld in de verschillende subcategorieën, wordt weergegeven in tabel II.1.

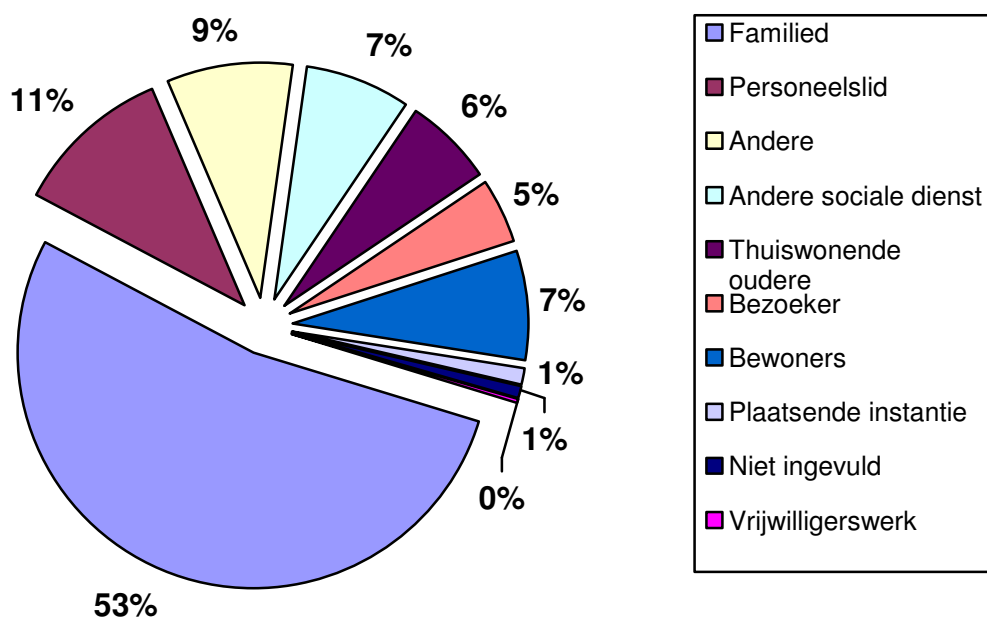
Uit de cijfergegevens van 2008 blijkt dat het totaal aantal oproepen is gedaald van 1160 oproepen in 2007 tot 995 oproepen in 2008. Dit betekent een daling van 165 oproepen of 14,22 %.

Het valt onmiddellijk op dat de evolutie van de informatie-oproepen en de medelingen de trend volgt van het totaal aantal oproepen. Het aantal klachten daarentegen steeg in 2008. Van 6,89% van het totaal aantal oproepen in 2007 stijgt hun aandeel naar 11,16% in 2008. Welke factoren hierbij een rol spelen wordt verder geanalyseerd in hoofdstuk III en IV.

## II. 2 WIE BELDE ER?

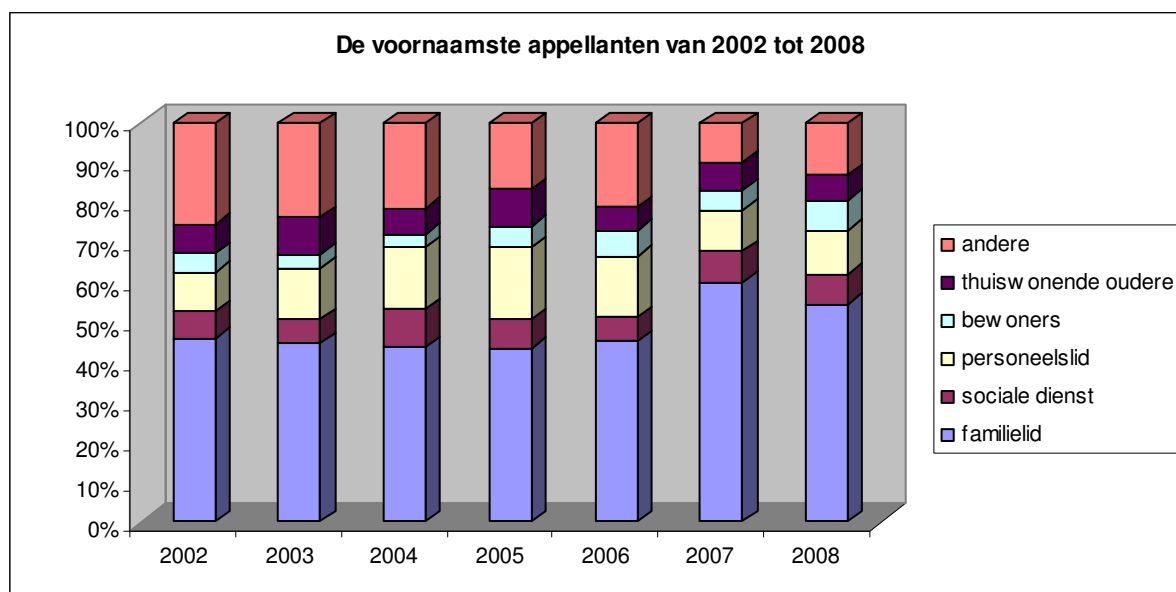
### II.2.1 DE CIJFERS IN 2008.

Aard oproeper	Aantal oproepen in 2008	Procentueel aandeel 2008
Familieid	543	54,57
Personeelslid	111	11,16
Andere	55	8,97
Andere sociale dienst	74	7,44
Thuiswonende oudere	62	6,23
Bezoeker	47	4,72
Bewoners	75	7,54
Plaatsende instantie	16	1,16
Niet ingevuld	8	0,80
Vrijwilligerswerk	4	0,40
<b>Totaal aantal oproepen in 2008</b>	<b>995</b>	<b>100</b>



## II.2.2 OVERZICHT VAN DE VOORNAAMSTE APPELLANTEN VAN 2002 TOT 2008.

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
familieelid	44,38%	43,74%	42,25%	41,78%	43,67%	55,17%	54,57%
sociale dienst	6,54%	6,08%	9,17%	6,87%	5,68%	7,24%	7,44%
personeelslid	9,48%	12,35%	14,96%	17,36%	14,63%	9,40%	11,16%
bewoners	4,42%	3,44%	3,06%	5,01%	6,33%	4,66%	7,54%
thuiswonende oudere	7,09%	9,17%	6,33%	9,01%	5,57%	6,47%	6,23%
andere	24,49%	23,19%	20,63%	15,97%	20,41%	8,97%	13,07%



Rabel II.2 geeft weer welke personen of instanties de Rusthuis-Infofoon in 2008 contacteerden.

Ook in 2008 was het grootste deel (meer dan de helft) van de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon afkomstig van de familieleden (mantelzorgers) van de ouderen die in de ouderenvoorzieningen (wensen te) verblijven. Sinds de start van de Rusthuis-Infofoon is dit een constante.

Het aantal contacten van familieleden (mantelzorgers) van bewoners van serviceflats en rusthuizen met de Rusthuis-Infofoon is in absolute cijfers wel gedaald van 640 oproepen in 2007 tot 543 oproepen in 2008. Ten opzichte van het totale aantal oproepen is het aandeel van de 'familie' licht gedaald van 55,17 % tot 54,57 %.

De categorie 'bewoners' steeg van 4,66% in 2007 tot 7,54% in 2008, procentueel gezien is dit het grootste aantal oproepen van bewoners sinds 2002. De bewoners vinden zo meer de weg naar de Rusthuis-Infofoon. Alhoewel deze groep van oproepers niet zo hoog 'scoort', blijft deze groep een belangrijke rol spelen bij de voornaamste appellanten van 2008.

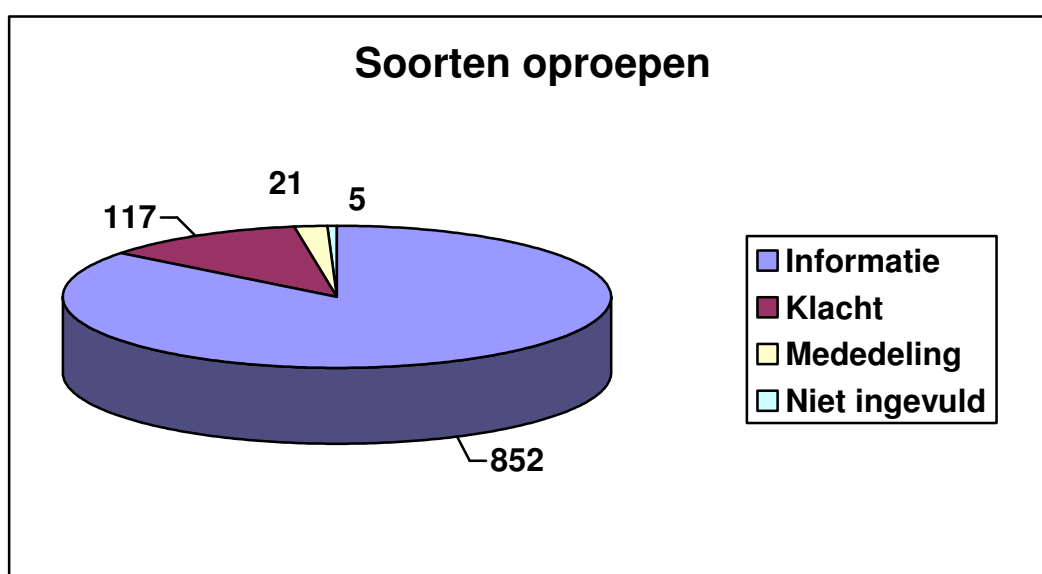
Onder de noemer 'andere' worden ondermeer studenten, artsen, apothekers, koepelorganisaties, enz. geregistreerd. Opvallend is dat dit jaar de groep 'andere' meer scoort dan het jaar voorheen (van 8,97% in 2007 naar 13,07% in 2008).

Waar er vorig jaar een stijging werd waargenomen van de oproepen door de thuiswonende ouderen, blijft het aantal oproepen in 2008 ongeveer gelijk aan 2007. De thuiswonende ouderen hebben meestal informatieve vragen met betrekking tot een verblijf in een rusthuis of service flat. De meest voorkomende vragen gaan over de wachtlijst van een rusthuis, de dagprijzen, de werking van het rusthuis, adressen van rusthuizen en service flats. Niet alle gegevens zijn echter beschikbaar bij de 'Rusthuis-Infofoon' of op de afdeling 'Residentiële en Gespecialiseerde Zorg'. De informatieverstrekking beperkt zich tot het bezorgen van het repertorium van de ouderenvoorzieningen met adressen en telefoonnummers. Voor specifieke vragen over een bepaald rusthuis of serviceflatgebouw, wordt de thuiswonende oudere doorverwezen naar de sociale dienst van het rusthuis, het OCMW of de mutualiteit.

## II.3 SOORT OPROEPEN

### II.3.1. De absolute cijfers van 2008.

	2008	%
aantal informatievragen	852	85,63%
aantal klachtoproepen	117	11,76%
aantal mededelingen	21	2,11%
Niet ingevuld	5	0,50%
<b>totaal</b>	<b>995</b>	<b>100,00%</b>



De oproepen die bij de Rusthuis-Infofoon toekomen kunnen globaal gezien onderverdeeld worden in 3 categorieën: informatievragen, klachten en mededelingen. Deze opdeling en het aantal overeenstemmende oproepen worden weergegeven in tabel II.3.1.

#### A. Klachtoproepen.

In 2008 zien we een sterke stijging van het aantal klachtoproepen (van 6,90% in 2007 naar 11,76% in 2008).

Een oproep wordt als 'klacht' gedefinieerd als de opmerkingen of ervaringen zodanig zijn dat ze een inbreuk vormen op enerzijds het persoonlijk welzijn van de bewoner in de ouderenvoorziening en anderzijds in strijd zijn met de erkenningsnormen opgelegd door het Agentschap Zorg en Gezondheid. In dit geval zal de klacht doorgegeven worden aan het Agentschap Inspectie en Toezicht. Een inspecteur zal ter plaatse de inbreuken op de erkenningsnormen vaststellen. De dossierbehandelaar van het Agentschap Zorg en Gezondheid, belast met de erkenningsdossiers van de betreffende regio, ontvangt de resultaten van het onderzoek. De oproeper wordt altijd telefonisch of, indien gewenst, schriftelijk op de hoogte gebracht van de resultaten van het onderzoek.

Bij sommige klachten komt de Rusthuis-Infofoon zelf tussen. Dit kan door contact op te nemen met de directie bij bijvoorbeeld een fout in de facturatie. De Rusthuis-Infofoon volgt dan verder op of deze fout wordt rechtgezet.

Enkel de materies die onder de bevoegdheid van de Vlaamse overheid ressorteren, kunnen worden behandeld. Voor andere thema's, zoals de uitbetaling van het personeel (Federale bevoegdheid), de verhoging van de dagprijzen (Ministerie Economische Zaken), de bereidingswijze van het voedsel en de hygiëne in de keuken (Federaal Voedselagentschap), wordt doorverwezen naar de bevoegde instantie.

Indien er een ernstige en dringende klacht wordt ingediend, dan is het sterk wenselijk dat de oproeper zijn identiteit en contactgegevens bekend maakt. Dit maakt het mogelijk om het gevolg en het resultaat van het inspectiebezoek mee te delen. In samenspraak met de contactpersoon en coördinator van de Rusthuis-Infofoon kan de anonimiteit van de beller ten opzichte van de directie van de ouderenvoorziening (of de verantwoordelijke aangeklaagde) bewaard worden. Indien de klachtindiener zijn identiteit niet wil prijsgeven dan wordt de klacht gereformeerd naar een 'mededeling'.

## B. Mededelingen.

Het aantal oproepen dat al mededeling wordt omschreven is gedaald van 5,43% in 2007 tot 2,11% in 2008.

Een oproep wordt als mededeling gecatalogeerd wanneer iemand bevindingen, ervaringen, ...wil meedelen zonder daaraan verdere acties te willen verbinden. Deze informatie wordt doorgegeven aan het Agentschap Inspectie. Dergelijke meldingen worden, indien mogelijk, bij een eerstvolgend inspectiebezoek aan de voorziening nader onderzocht.

## C. Informatie-oproepen.

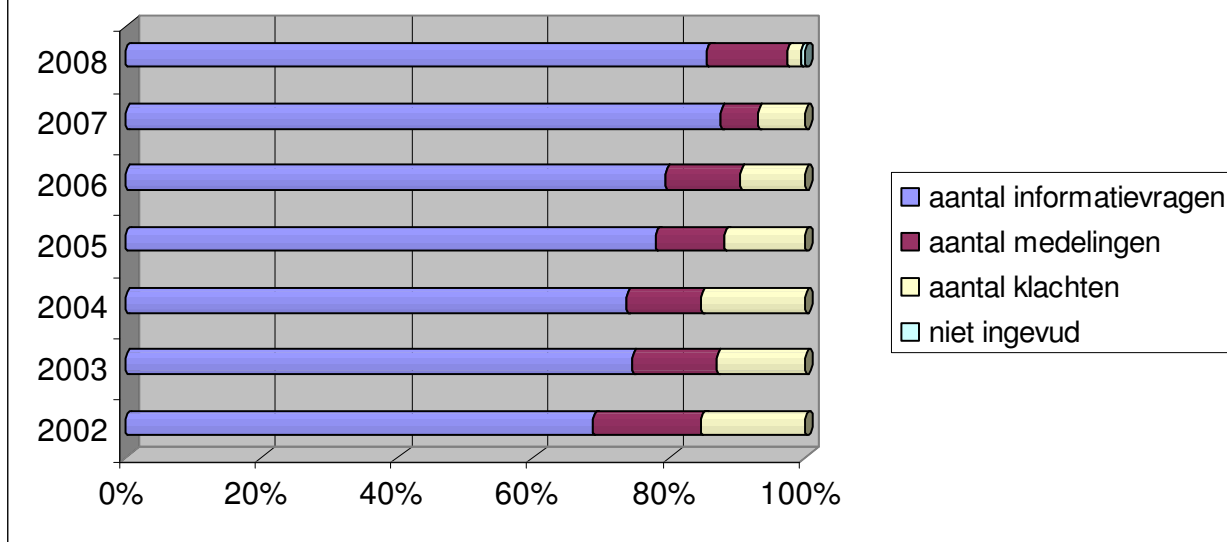
Informatie-oproepen vormen meer dan vier vijfden van het totaal aantal oproepen, namelijk 85,63%. Sinds de registratie van de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon blijft deze categorie de hoogste score behalen. Het verstrekken van informatie is dan ook de hoofdtaak van de dienstverlening door de Rusthuis-Infofoon aan de burgers.

De vragen kunnen zeer uiteenlopende thema's bevatten. In het hoofdstuk II.5 wordt deze belangrijke categorie oproepen verder geanalyseerd.

### II.3.2. Vergelijking en evoluties van de verschillende soorten oproepen in 2002-2008.

Soorten oproepen	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
aantal informatievragen	699	846	675	840	732	1017	852
aantal mededelingen	163	140	100	110	100	63	21
aantal klachtenoproepen	155	148	141	127	89	80	117
niet ingevuld							5

## Evolutie soorten oproepen van 2002 tot 2008



## II.4 WIE BELDE WAARVOOR?

Wie belde waarvoor?	Aantal Info-vragen	Aantal Info-vragen %	Aantal klacht-en	Aantal Klacht-en %	Aantal Mede-delingen	Aantal Mede-delingen %	Totaal	Totaal %
Familieelid	450	53%	78	67%	15	71%	543	55%
Personeelslid	103	12%	7	6%	1	5%	111	11%
Andere sociale dienst	70	8%	3	3%	1	5%	74	7%
Thuiswonende oudere	62	7%	0	0%	0	0%	62	6%
Andere	53	6%	1	1%	1	5%	55	6%
Bezoeker	41	5%	4	3%	2	10%	47	5%
Bewoner man	30	4%	14	12%	0	0%	44	4%
Bewoner vrouw	27	3%	4	3%	0	0%	31	3%
Plaatsende instantie	9	1%	6	5%	1	5%	16	2%
Niet ingevuld	3	0%	0	0%	0	0%	5	1%
Vrijwilligerswerk	4	0%	0	0%	0	0%	4	0%
<b>Totaal</b>	<b>852</b>	<b>100%</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>992</b>	<b>100%</b>



Net zoals de vorige jaren gingen de meeste klachtenoproepen, mededelingen en informatieoproepen uit van familieleden. Het aantal oproepen van familieleden bedraagt in 2008 net zoals in 2007 55%.

De tweede grootste groep bellers is de groep 'personeelsleden'. In 2007 waren zij goed voor 9% van het aantal oproepen, in 2008 bedraagt hun aandeel 11%. Het aandeel van de groep 'Andere' is gedaald van 9% in 2007 tot 6% in 2008. Deze groep bestaat onder andere uit studenten, artsen, apothekers, koepelorganisaties,... De laatste jaren raadplegen ook commerciële instanties (bijvoorbeeld immo-kantoren, distributieketens van verzorgingsmateriaal ...) de Rusthuis-Infofoon om contactgegevens of andere informatie over rusthuizen te verkrijgen. De groep van de 'thuiswonende ouderen' is met 6% stabiel gebleven. Wat betreft de oproepen van de bewoners uit een rusthuis is het percentage in 2008 gestegen met 1% ten aanzien van 2007.

Ondanks het feit dat deze twee categorieën, de thuiswonende ouderen en de bewoners, de belangrijkste doelgroepen zijn van de Rusthuis-Infofoon, wordt er vastgesteld dat deze groepen slechts 13% van de oproepen vertegenwoordigen.

Zoals eerder werd vermeld, bellen thuiswonende ouderen vooral om hun 'keuze' te bepalen voor een opname in een serviceflat, centrum voor kortverblijf of in een rusthuis. Deze bellers verwachten bij de Rusthuis-Infofoon informatie te krijgen over vrije plaatsen, over specifieke kenmerken van een voorziening, over dagprijzen, enz... Het antwoord hierop blijft helaas beperkt tot het opsturen van het repertorium van de erkende voorzieningen in de streek. De nood aan een papieren of elektronische database met alle gegevens over de rusthuizen en serviceflats laat zich meer en meer voelen. De Vlaamse overheid wil in de toekomst zowel de feitelijke gegevens als de kwalitatieve beoordeling van de ouderenvoorzieningen ter beschikking stellen van het brede publiek.

Wat de klachtenoproepen betreft, vormt de familie van de betrokken oudere een duidelijk overwicht, namelijk 67%. Dit is niet verwonderlijk omdat zij het nauwst betrokken zijn bij het leven en het welzijn van het oudere familielid in het rusthuis. Zij zijn bovendien de eerste vertrouwenspersoon en de toeverlaat.

De volgende bevolkingscategorie die de klachten van de oudere in het rusthuis aanmeldt, zijn de bewoners zelf. Het aandeel van deze categorie gestegen is gestegen van 4% in 2007 tot 12% in 2008.

De derde grootste categorie van personen die een klacht formuleren bij de Rusthuis-Infofoon zijn de personeelsleden zelf van de rusthuizen. Het aantal klachten is gedaald van 9% in 2007 naar 6% in 2008.

We moeten hier wel in het oog houden dat de categorie 'klachten' dicht aanleunt bij de reeks 'mededelingen'. Sommige mensen zullen bepaalde 'mistoestanden' eerder als een mededeling of een vraag formuleren dan als een officiële klacht uit schrik of schaamte ten opzichte van de dagelijkse leidinggevende en/of het verzorgend personeel van de voorziening. De mogelijkheid is bijgevolg reëel dat de categorie 'mededelingen' veel verdoken 'klachten' bevat.

## II.5 GESTELDE INFORMATIEVRAGEN

Informatie	Aantal	Procentueel aandeel
Normering algemeen	181	16,90%
Documentatie	130	12,14%
Adressenlijst	107	9,99%
Andere rusthuis-aangelegenheid	77	7,19%
Supplementen	68	6,35%
RIF-werking	62	5,79%
Prijsverhoging	60	5,60%
Erkenningstoestand	49	4,58%
Klachtenprocedure	49	4,58%
OCMW-aangelegenheid	48	4,48%
Bepalingen contract	45	4,20%
Opzegvergoeding	32	2,99%
Opvolging klacht	26	2,43%
Personeelsomkadering	26	2,43%
Andere	23	2,15%
Vermindering bij afwezigheid	20	1,87%
Voorlopige bewindvoering	17	1,59%
Vrije keuze rusthuis	14	1,31%
Info start voorziening	14	1,31%
Sociale wetgeving	11	1,03%
Dagindeling	9	0,84%
Niet ingevuld	3	0,28%
<b>Totaal</b>	<b>1071</b>	<b>100%</b>

Eén informatieoproep kan verschillende informatievragen bevatten.

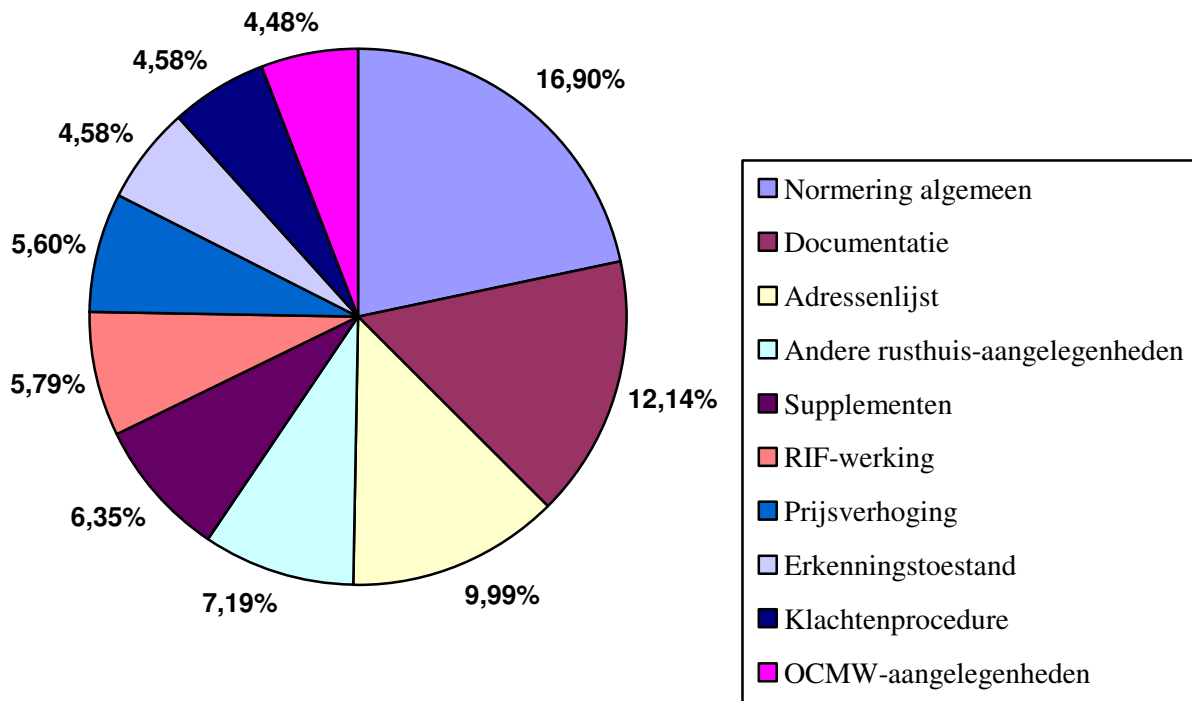
In 2008 waren er 852 informatieoproepen met 1071 informatievragen.

De meest gestelde informatievragen hadden betrekking op 'algemene normering', opvragen van adressenlijsten en documentatie.

Waar we in 2007 nog een sterke stijging zagen van het aantal vragen rond 'prijsverhoging' tov 2006, ten gevolge van de invoering van nieuwe wetgeving, is er in 2008 opnieuw een daling van de informatievragen omtrent de 'prijsverhoging'.

Hieronder staat de grafiek die een visuele weergave geeft van de 10 meest voorkomende thema's.

## De 10 meest voorkomende thema's

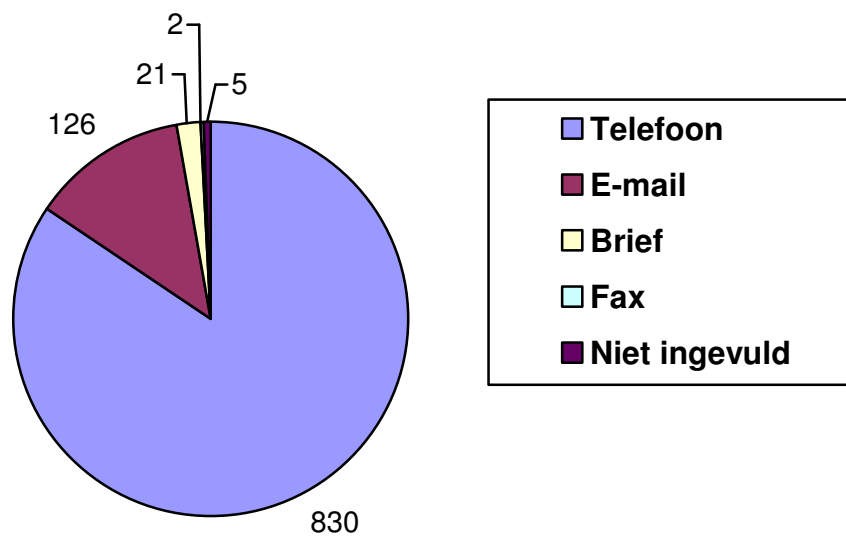


## II.6 MEDIUM OPROEPEN 2007

	Aantal in 2007	%	Aantal in 2008	%
Telefoon	951	81,98%	830	84,35%
E-mail	171	14,74%	126	12,80%
Brief	36	3,10%	21	2,13%
Fax	2	0,17%	2	0,20%
Niet ingevuld	0	0,00%	5	0,51%
<b>Totaal</b>	<b>1160</b>	<b>100,00%</b>	<b>984</b>	<b>100,00%</b>

Meer dan vier vijfde van de communicaties met de Rusthuis-Infofoon gebeuren via telefonische weg. In 2008 waren er 830 telefonische oproepen. Procentueel gezien blijft dit medium een ongeveer even groot deel uitmaken van het totaal aantal contacten als in 2007. Verwacht wordt dat het medium e-mail geleidelijk aan een grotere aantrekkingskracht zal krijgen ten koste van brief en fax. Uit de cijfers (procenten) blijkt dat deze tendens is ingezet.

### Communicatiemiddel



## II.7 KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING

Voorzieningen waarover klachtenoproepen binnenliepen	2004	2005	2006	2007	2008
Rusthuizen	123	109	88	71	93
Serviceflatgebouwen	12	11	1	8	13
Niet ingevuld					11
<b>Totaal</b>	<b>135</b>	<b>120</b>	<b>89</b>	<b>79</b>	<b>117</b>

We noteerden ook dit jaar een aanzienlijke stijging van het aantal klachtenoproepen met betrekking tot de rusthuizen, in mindere mate met betrekking tot de serviceflats.

Betekent dit dat de kwaliteit van de zorgverlening is gedaald, dat er minder oplossingen worden bereikt door louter bemiddeling van de rusthuisinfofoon, dat het doelpubliek meer gemotiveerd is om klachten bij de Rusthuis-Infofoon te melden?

In deel III proberen we door een verdere analyse van de klachten die bij de Rusthuisinfofoon werden aangekaart aan te tonen welke factoren hierbij een rol spelen.

Er kan door de aandachtige lezer worden vastgesteld dat het aantal klachtenoproepen m.b.t. serviceflatgebouwen opnieuw is gestegen en dit voor het 3<sup>e</sup> jaar op rij.

## DEEL III

### WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN

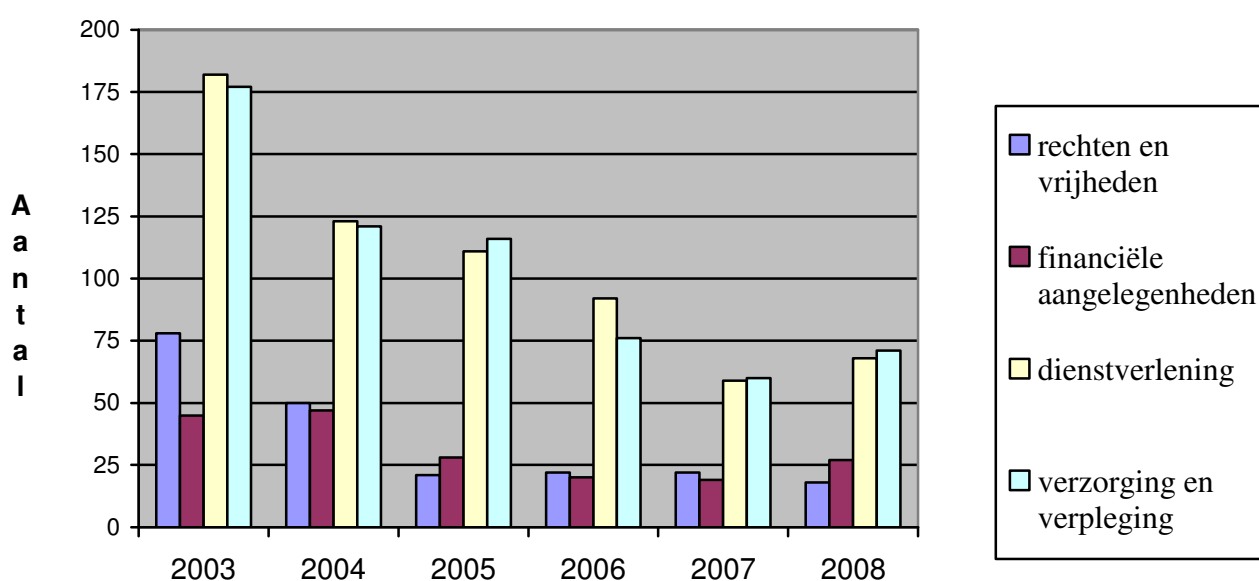
Een klachtenoproep kan uit meerdere deelklachten bestaan. In deel III en IV van dit verslag wordt de term klachten gebruikt om deelklachten aan te duiden. Anders wordt de term klachtenoproep gebruikt.

Zoals eerder vermeld worden hier zowel de klachten over rusthuizen als die over serviceflats besproken.

#### III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2003 TOT 2008

klachtengroepen RH 2003-2008	2003		2004		2005		2006		2007		2008	
rechten en vrijheden	78	16%	50	15%	21	8%	22	10%	22	14%	18	10%
financiële aangelegenheden	45	9%	47	14%	28	10%	20	10%	19	12%	27	15%
dienstverlening	182	38%	123	36%	111	40%	92	44%	59	37%	68	37%
verzorging en verpleging	177	37%	121	35%	116	42%	76	36%	60	38%	71	38%
<b>totaal</b>	<b>482</b>	<b>100%</b>	<b>341</b>	<b>100%</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>

**Evolutie van de deelklachten 2003-2008 in de rusthuizen**



In vergelijking met 2007 waren er in totaal 24 meer klachten in 2008. De stijging is aanwezig in alle klachtengroepen.

Net zoals in 2007 maken de klachten in 2008 met betrekking tot de “dienstverlening” en de “verpleging en verzorging” (bijvoorbeeld over maaltijden, personeelsomkadering, hygiëne en onderhoud) precies 75% van het totaal uit.

## III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN

rechten en vrijheden van de bewoners in 2008	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
Overeenkomst	6	33,33%	0	0%
Klachtenbehandeling	3	16,67%	0	0%
Persoonlijke vrijheid	3	16,67%	0	0%
Andere	2	11,11%	0	0%
Bezoek	2	11,11%	0	0%
Privacy/beroepsgeheim	1	5,56%	0	0%
Bewonersraad	1	5,56%	1	0%
<b>Totaal</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

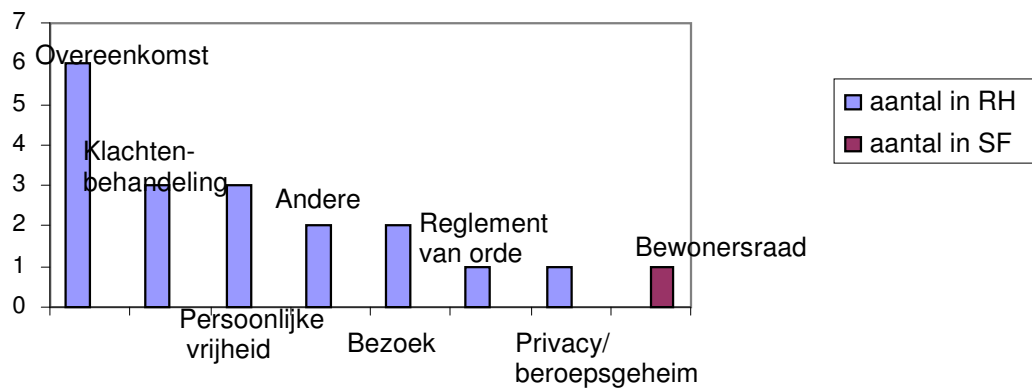
Enkele voorbeelden uit deze klachtenbundel zijn :

- het niet doorgeven van telefonische boodschappen aan de bewoner
- het opleggen van bezoeken aan familie en/of vrienden
- niet naar het toilet mogen gaan
- beperkingen betreffende het telefoongebruik
- onregelmatige samenkomst van de bewonersraad
- het niet toelaten van huisdieren in de voorziening
- gebrek aan veiligheid (openstaande kelderdeur)
- isolatie van bewoners met een MRSA-besmetting
- ruzie tussen residenten
- bewoners verplichten om van kamer te verhuizen
- het bijhouden van de SIS-kaart van de bewoner, zonder toelating van de resident
- het niet vooraf meegeven van de opnameovereenkomst aan de potentiële bewoner

Het belang van een duidelijke overeenkomst én reglement van orde bij opname in een rusthuis kan niet voldoende benadrukt worden. Indien de Rusthuis-Infofoon een onduidelijkheid ontdekt, zal de directie gevraagd worden de betrokken bepaling aan te passen. Deze bemiddelingen blijken meestal succesvol te zijn.



## Rechten en vrijheden van de bewoners in 2008



### III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN

financiële klachten in 2008	aantal in RH	% in RH	aantal in SFG	% in SFG
Facturatie	12	44,44%	5	50,00%
Opzegvergoeding	7	25,93%	2	20,00%
Beheer gelden en goederen	3	11,11%	0	
Waarborg	2	7,41%	1	10,00%
Zakgeld	1	3,70%	1	10,00%
Andere	2	7,41%	1	10,00%
<b>totaal</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

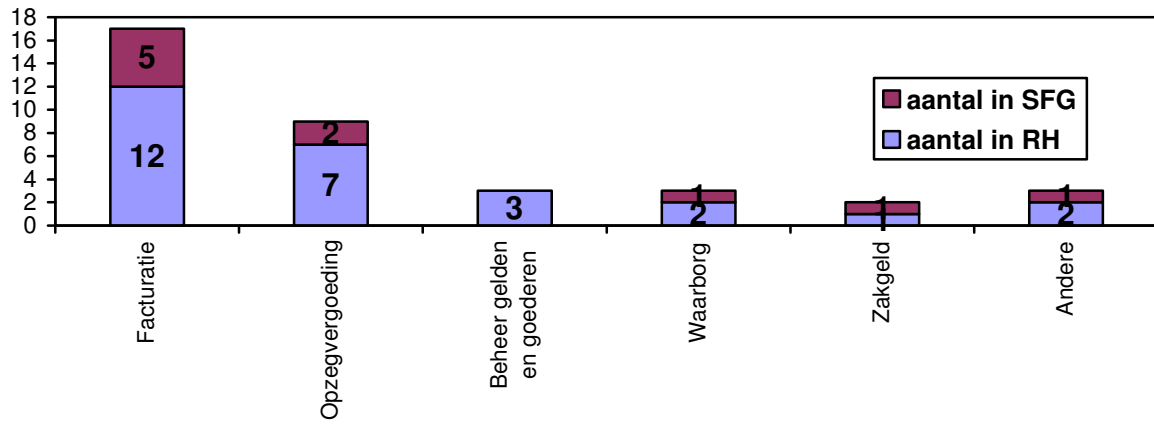
Het merendeel van deze klachten had betrekking op de facturatie en dit zowel voor de rusthuizen als de service-flats. Het aantal klachten over het beheer van gelden is gering.

Een aantal voorbeelden van klachten over financiële aangelegenheden:

- onrechtmatige volmacht over beheer van persoonlijke rekeningen
- het onrechtmatig aanrekenen van kiné-verstrekking
- opsmuk van de kamer doorrekenen aan de bewoner
- niet doorrekenen van medicatiekorting aan de bewoner
- een waarborg innen die hoger is dan 30x de dagprijs
- dubbel boeking van een kamer
- overcapaciteit van bedden in de voorziening
- het niet afsluiten van een schriftelijke overeenkomst
- een onoverzichtelijke facturatie
- een naderend faillissement
- overname van een voorziening

Financiële klachten zijn vaak gemakkelijk te beoordelen op hun gegrondheid. De kans op een succesvolle tussenkomst van de Rusthuis-Infofoon is dus vrij groot. De informatieverstrekking door de Rusthuis-Infofoon is vaak de aanzet voor familieleden om zelf contact op te nemen met het rusthuis en een herziening/aanpassing van de factuur te vragen. In de meeste gevallen is de zaak hiermee opgelost en is een rechtstreekse interventie van Rusthuis-Infofoon niet meer nodig.

## Financiële klachten in 2008



### III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING

Klachten aangaande de dienstverlening in 2008	Aantal in RH	% in RH	Aantal in SFG	% in SFG
Dagelijks onderhoud	17	25,00%	1	16,67%
Maaltijden	10	14,71%	1	16,67%
Structureel onderhoud	10	14,71%	1	16,67%
Omgang personeel	8	11,76%	0	0%
Animatie/activiteiten/ontspanning	5	7,35%	1	16,67%
Onderhoud linnen	5	7,35%	0	0%
Dienstverlening: Andere	5	7,35%	1	16,67%
Oproepsysteem	4	5,88%	0	0%
Badgelegenheden	4	5,88%	0	0%
<b>totaal</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

De klachten handelen vooral over de 'maaltijden' en 'hygiëne en onderhoud', gevolgd door de houding van de directie en personeel en het structureel onderhoud van de voorziening.

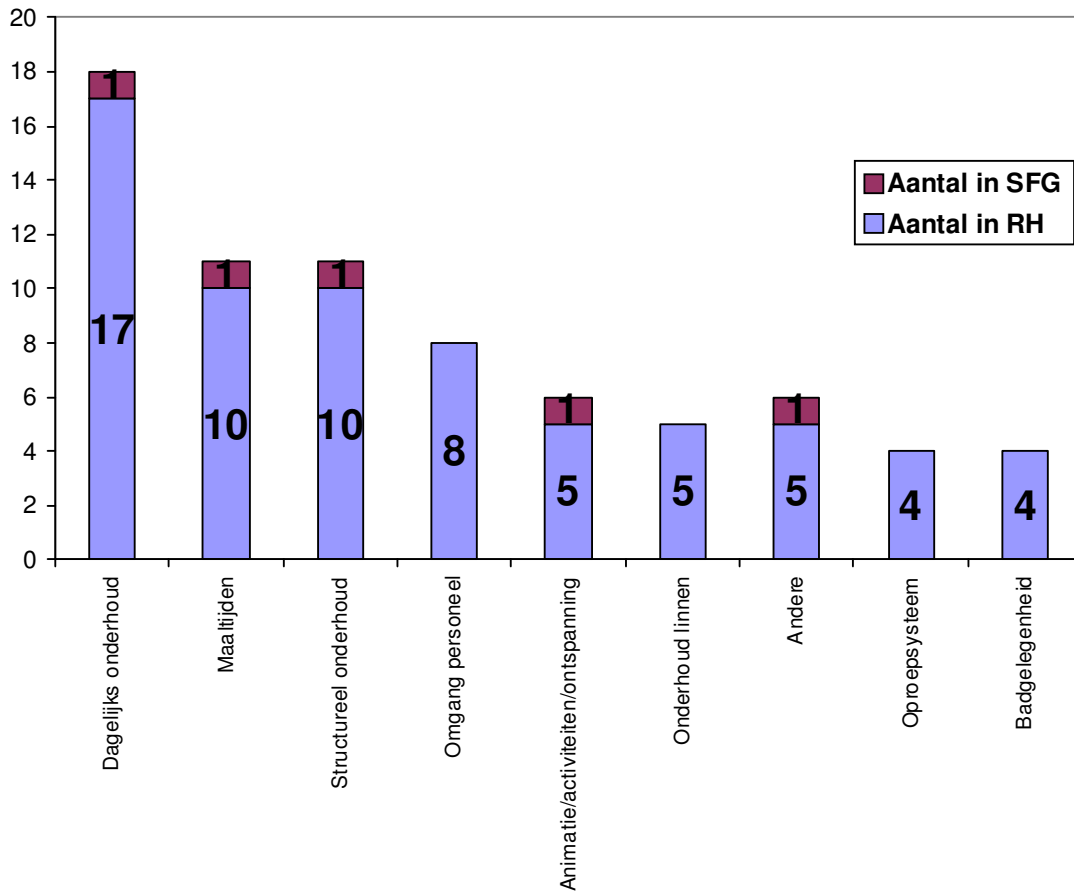
Bij de rubriek 'maaltijden' noteerden we zowel klachten over de kwantiteit als over de kwaliteit. Geregeld komen dezelfde aspecten terug zoals de bereidingswijze, het feit dat het voedsel te koud is, te zout, te weinig variatie, te weinig vers fruit en groenten, geen keuze en een slechte spreiding van de maaltijden. De maaltijd is voor een rusthuisbewoner een uitermate belangrijk moment in het dagelijkse leven. De beoordeling van maaltijden is echter zeer persoonsgebonden. Het geventileerde ongenoegen heeft vaak te maken met het gebrek aan belangstelling van het rusthuis voor de individuele wensen, verwachtingen en gewoonten van de bewoners op het vlak van voeding.

Klachten over 'hygiëne en onderhoud in het algemeen' hebben betrekking op de netheid van de sanitaire voorzieningen, het restaurant, de keuken, onfris gordijnen, stoffige kamers, enz.... Ook de manier waarop men omgaat met de verwerking van het huisvuil en de etensresten behoort tot deze klachtengroep.

Het structureel onderhoud heeft betrekking op de bouwtechnische aspecten, zoals vochtige muren, niet goed sluitende ramen, het voorkomen van schimmels en ongedierte, het functioneren en het veiligheidsniveau van de elektrische toestellen en de verwarming,...

Klachten over de houding van directie en personeel vinden vaak hun oorsprong in een communicatieprobleem. Soms is er een gebrek aan tactvolle of respectvolle omgang met bewoners of familieleden ten gevolge van een personeelsgebrek, een (té) hoge werkdruk, onvoorziene situaties, en dergelijke. De gegrondheid van deze klachten is meestal moeilijk vast te stellen.

### Klachten dienstverlening 2008



### III.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING

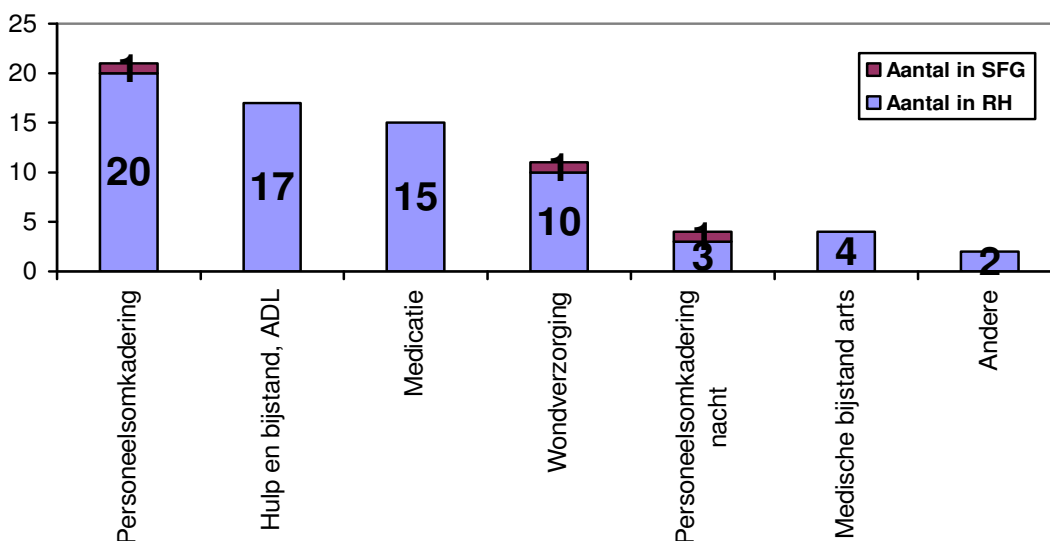
Verpleging en verzorging in 2008	Aantal in RH	% in RH	Aantal in SFG	% in SFG
Personeelsomkadering	20	28,17%	1	33,33%
Hulp en bijstand, ADL	17	23,94%		
Medicatie	15	21,13%		
Wondverzorging	10	14,08%	1	33,33%
Medische bijstand arts	4	5,63%		
Personeelsomkadering nacht	3	4,23%	1	33,33%
Andere	2	2,82%		
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Het merendeel van de klachten over verpleging en verzorging in rusthuizen heeft betrekking op de personeelsomkadering (algemeen), hulp en bijstand activiteiten van het dagelijks leven (ADL) en medicatie. Klachten in serviceflats betreffende verpleging en verzorging zijn zeer gering. De verpleging en verzorging zijn er beperkt tot de tussenkomsten bij crisismomenten.

Enkele voorbeelden van klachten over verpleging en verzorging:

- het niet correct toedienen van de medicatie
- het onregelmatig toedienen van de medicatie
- fixatie van moeilijke bewoners zonder overleg
- geen rekening houden met allergieën van bepaalde verzorgingsproducten
- onzorgvuldigheid
- gebrek aan intern toezicht
- gebrek aan vorming
- gebrek aan aandacht voor het goed detecteren van klachten en misnoegen.

**Klachten verpleging en verzorging in 2008**



### III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN IN RUSTHUIZEN VAN 2003 TOT 2008

Rang-orde	Onderwerp van de klachten mbt de rusthuizen	Aantal 2003	Aantal 2004	Aantal 2005	Aantal 2006	Aantal 2007	Aantal 2008
1	Hygiëne en onderhoud	32	31	32	31	24	27
2	Personeelsomkadering algemeen	42	34	33	35	16	20
3	Hulp en bijstand	34	23	33	20	22	17
4	Medicatie	21	12	20	10	9	15
5	Facturatie	15	17	13	9	10	12
6	Maaltijden (incl. dieet)	46	34	26	18	19	10
7	Wondverzorging	12	13	12	7	7	10
8	Houding directie/personeel	19	12	7	14	5	8
9	Opzegvergoeding					5	7
10	Overeenkomst					4	6

In de bovenstaande tabel worden de 10 meest voorkomende onderwerpen van klachten met betrekking tot rusthuizen weergegeven voor de periode 2003 - 2008. Elk jaar zijn er relatieve verschuivingen in deze top 10.

Wat hier onmiddellijk opvalt is dat het aantal klachten omtrent medicatie bijna verdubbeld is, van 9 klachten in 2007 naar 15 klachten in 2008.

In 2007 was er nog een sterke stijging van het aantal klachten betreffende de personeelsomkadering gedurende de nacht. In 2008 staat dit onderwerp niet meer bij de 10 meest voorkomende klachten mbt de rusthuizen.

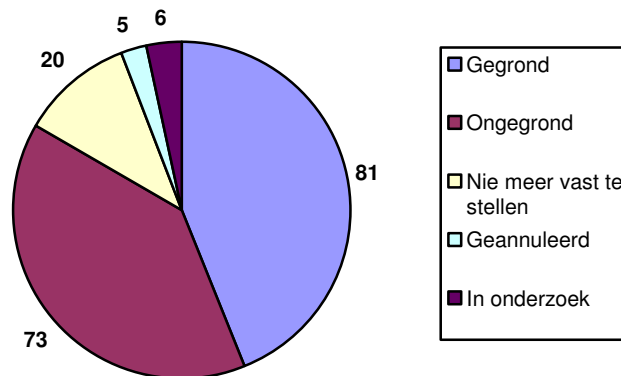
Klachten m.b.t. de houding van het personeel en directie zijn in onze ranking een plaats gesteegen.

# DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN

## IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

gegrondheid van de klachten voor RH	2004		2005		2006		2007		2008	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	Aantal	%
gegrond	149	44%	127	46%	100	50%	83	52%	81	44%
ongegronnd	147	43%	104	38%	78	37%	71	44%	73	39%
niet meer vast te stellen	30	9%	45	16%	22	9%	5	3%	20	11%
geannuleerd	0	0%	0	0%	9	4%	1	1%	5	3%
in onderzoek	15	4%	0	0%	1	1%	1	1%	6	3%
<b>totaal</b>	<b>341</b>	<b>100%</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>

**Gegrondheid van de klachten in RH**





Voor het vijfde jaar op rij is het aantal gegronde klachten over rusthuizen gedaald in absolute cijfers. Het proportioneel aantal gegronde klachten is wel gedaald. Dit van 52% in 2007 tot 44% in 2008. De gegronde klachten blijven wel nog steeds de grootste groep.

In 2008 blijkt 39% van de klachten over rusthuizen ongegrond te zijn. Dit is een daling van 5% ten opzichte van 2007.

Een negatieve reactie vanwege de voorziening op dit soort klachten kan leiden tot nog meer wrevel bij de betrokkenen. Een goede communicatie en wederzijds begrip zijn hierbij van het allergrootste belang. In dergelijke situaties worden niet alleen de professionele deskundigheid maar ook de sociale vaardigheden van de directie en het personeel op proef gesteld.

Het aantal klachten waarvan de gegrondheid niet meer is vast te stellen is, na een daling in 2006 en 2007, opnieuw gestegen tot 11%.

In de volgende tabellen krijgt u een overzicht van de gegrondheid van de klachten per klachtengroep.

## IV.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTEN GROEP

gegrondheid rechten en vrijheden in 2008	RUSTHUIS	
	aantal	%
gegrond	11	61,11%
ongeground	3	16,67%
geannuleerd	0	0%
niet meer vast te stellen	2	11,11%
(nog) niet bekend	2	11,11%
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

gegrondheid financiële klachten 2008	RUSTHUIS	
	Aantal	%
gegrond	11	40,74%
ongeground	13	48,16%
geannuleerd	0	0%
niet meer vast te stellen	2	7,41%
(nog) niet bekend	1	3,70%
<b>totaal</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

gegrondheid dienstverlening in 2008	RUSTHUIS	
	aantal	%
gegrond	34	50,00%
ongeground	23	33,82%
geannuleerd	3	4,41%
niet meer vast te stellen	6	8,82%
(nog) niet bekend	2	2,94%
<b>totaal</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

gegrondheid verpleging en verzorging in 2008	RUSTHUIS	
	aantal	%
gegrond	25	35,21%
ongeground	34	47,89%
geannuleerd	1	1,41%
niet meer vast te stellen	10	14,08%
(nog) niet bekend	1	1,41%
<b>totaal</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

### IV.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN IN RUSTHUIZEN

<b>meest voorkomende gegronde klachten in RH</b>	<b>FREQ. 2005</b>	<b>FREQ. 2006</b>	<b>FREQ. 2007</b>	<b>FREQ. 2008</b>
onderhoud	13	14	16	13
personeelsomkadering algemeen	16	13	16	9
hulp en bijstand	8	11	22	7
overeenkomst				5
opzegvergoeding				5

De klachten over het onderhoud – zowel wat betreft het dagelijks onderhoud als het structureel onderhoud – kunnen worden verklaard door de veroudering van de voorzieningen en het nijpend tekort aan financiële middelen.

Er kan worden vastgesteld dat ‘personeelsomkadering’ en ‘hulp en bijstand’ en ‘onderhoud’ tot de top drie van de gegronde klachten blijven behoren. De elementen ‘personeelsomkadering’ en ‘hulp en bijstand’ behoren tot de basiselementen van de werking van het rusthuis. Deze bevindingen kunnen gekaderd worden enerzijds door de schaarste van verzorgenden en verpleegkundigen op de arbeidsmarkt en anderzijds door de stijgende zorggraad van de bewoners.

Nieuw in de top 5 van meest voorkomende klachten zijn klachten over de overeenkomst en de opzegvergoeding.

In tegenstelling tot voorgaande jaren waren er dit jaar aanzienlijk minder klachten betreffende facturatie en maaltijden. Deze zijn dan ook niet meer terug te vinden in de top 5 van meest voorkomende klachten.

## IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

resultaten van de gegronde klachten in het rusthuis	aantal in 2007	% in 2007	aantal in 2008	% in 2008
opgelost	52	63%	50	62%
niet opgelost	22	27%	16	20%
gedeeltelijk opgelost	8	10%	8	10%
verder opvolging	0	0%	4	5%
onomkeerbaar	1	1%	3	4%
<b>totaal</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Het aantal opgeloste gegronde klachten is quasi hetzelfde gebleven als in 2007. Het aandeel van de niet opgeloste klachten is voor het tweede jaar op rij gedaald (20% in 2008 tov 27% in 2007).

Zowel de gegronde klachten die verdere opvolging vereisen als de gegronde klachten die onomkeerbaar zijn, zijn in 2008 toegenomen ten opzichte van 2007.

Klachten zijn 'gedeeltelijk opgelost' wanneer er een aanzet tot remediëren gegeven werd (vb. reorganisatie van de keuken bij klachten over voeding).

In 2008 werden er na onderzoek 3 klachten als onomkeerbaar beschouwd. Een klacht wordt als 'onomkeerbaar' beschouwd als het gaat over een eenmalig feit dat voor de betrokkene onherroepelijk is en dus niet meer ongedaan kan worden gemaakt, bijvoorbeeld een val die had kunnen vermeden worden, het toegediend krijgen van de medicatie van de buurvrouw, 'vergeten worden' op het toilet... Dergelijke klachten worden vaak pas gemeld nadat de bewoner het rusthuis verlaten heeft. Voor de resterende en de toekomstige bewoners is een onderzoek echter belangrijk, alsook voor de directie en het personeel voor wie het een aanleiding kan zijn om de werkorganisatie te verbeteren en aan te passen.

Een gegronde klacht vraagt verdere opvolging wanneer de klacht niet onmiddellijk kan worden opgelost. Een voorbeeld hiervan is een tekort aan personeel. Het agentschap Zorg en Gezondheid en het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin volgen het personeelstekort op en gaan na of het rusthuis extra personeel aanwerft.

Niet-opgeloste klachten aangaande tekortkomingen op de erkenningsnormen worden uiteraard opgevolgd door het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en het agentschap Zorg en Gezondheid met eventuele gevolgen voor het erkenningsstatuut. Men registreert een klacht bijvoorbeeld als niet opgelost indien bij een volgende inspectie geen verandering wordt vastgesteld.

## IV.5 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT IN 2008

Aantal klachten per rusthuis en per categorie opnamecapaciteit in 2008	% RH	aantal gegronde deelklachten	% gegronde deelklachten per opname-categorie	gemid. aantal klachten per rusthuis per opname-capaciteit
< 40 woongelegenheden	13,25%	9	11,11%	0.09
40 – 99 woongelegenheden	54,48%	31	38,27%	0.08
>= 100 woongelegenheden	32,26%	29	35,80%	0.12
aantal woongelegenheden niet vermeld		12	14,81%	
<b>totaal</b>	<b>100,00%</b>	<b>81</b>	<b>100,00%</b>	<b>0.29</b>

Verhoudingsgewijs zijn de meeste gegronde klachten vast te stellen in rusthuizen met meer dan 100 woongelegenheden: 35,80% van de klachten ten opzichte van 32,26% van de rusthuizen.

Hoewel de middelgrote rusthuizen het grootste aantal gegronde klachten hebben, scoren ze procentueel gezien het beste. 54,48% van het aantal rusthuizen bestaat middelgroot. Hun aandeel in het aantal gegronde klachten bedraagt slechts 38,27% van het totaal aantal gegronde klachten. Dit komt neer om 0,08 gegronde klachten per middelgroot rusthuis.

## IV.6 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE RUSTHUIZEN TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT

### A. Rusthuizen

Erkende rusthuizen tegenover aantal gegronde klachten (%)	VZW		OCMW		Particulier niet-vzw	
	% RH	% klachten	% RH	% klachten	% RH	% klachten
< 40	5,22%	2.47%	1,07%		6.96%	8.64%
40 – 99	28,11%	17.28%	17.04%	3.70%	8.97%	17.28%
>= 100	17,67%	20,99%	12.45%	6.17%	2.14%	8.64%
Aantal woonegelegenheden niet weergegeven		4.93%				9.88%
<b>TOTAAL</b>	<b>51%</b>	<b>46.68%</b>	<b>30.56%</b>	<b>9.87%</b>	<b>18.07%</b>	<b>44,44%</b>

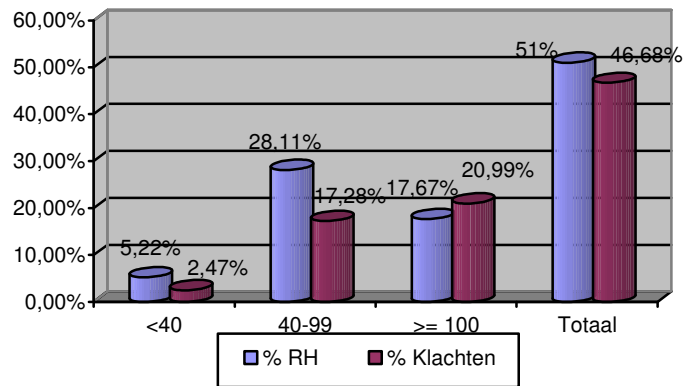
In de volgende grafieken wordt het aantal gegronde klachten weergegeven in verhouding tot de erkende rusthuizen, ingedeeld naar beheersinstantie en opnamecapaciteit.

Bij de rusthuizen met minder dan 40 woonegelegenheden wordt het meeste aantal gegronde klachten bij de particuliere niet-vzw organisatievormen vastgesteld.

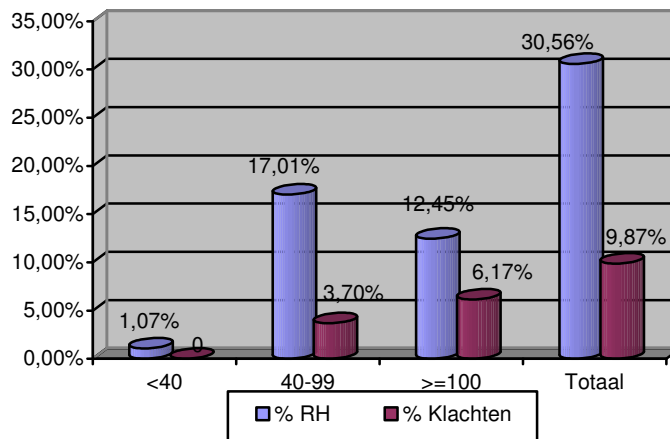
Bij de middelgrote voorzieningen is het percentage gegronde klachten bij de vzw's gelijk aan het aantal gegronde klachten bij de particuliere niet-vzw's. Er moet hier wel genoteerd worden dat er in deze categorie drie keer zoveel vzw-rusthuizen zijn als particuliere niet-vzw's.

Bij de categorie rusthuizen met een capaciteit van meer dan 100 woonegelegenheden is het aantal gegronde klachten bij vzw's significant hoger dan bij de particuliere niet-vzw's en OCMW's. Ook hier echter is het aantal gegronde klachten relatief gezien beduidend hoger in particuliere niet-vzw's, vermits hun aantal praktisch tien keer kleiner is dan het aantal vzw.

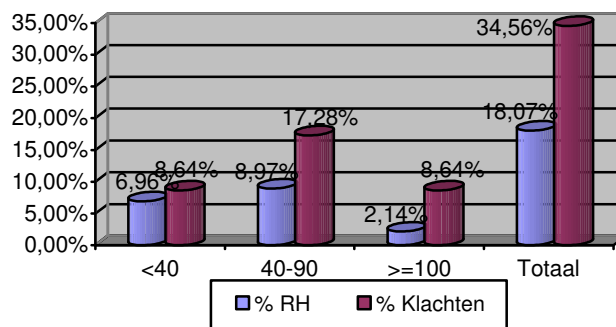
**% erkende vzw-rusthuizen tegenover aantal  
gegronde klachten**



**% erkende OCMW-rusthuizen tegenover aantal  
gegronde klachten**



**% erkende particuliere niet-vzw  
rusthuizen tegenover aantal  
gegronde klachten**



# DEEL V

## ALGEMEEN BESLUIT

Bij het overlopen van dit jaarverslag wordt duidelijk dat de rusthuisinfofoon in 2008 een vrij positief resultaat kan voorleggen.

Het aantal oproepen is t.o.v. 2007 licht gedaald. Er werden dit jaar 995 oproepen geregistreerd. Deze daling is vooral merkbaar in het aantal informatievragen en mededelingen. Het aantal klachtenoproepen steeg in 2008 voor het eerst sinds 2002. Ondanks het groter aantal klachtenoproepen in 2008 blijft het aantal gegronde klachten ongeveer gelijk aan het aantal gegronde klachten in 2007. Hieruit is vast te stellen dat familie en bewoners mondiger worden en hun klachten sneller kenbaar maken. De nood aan een papieren of elektronische database met alle gegevens over de rusthuizen en serviceflats laat zich meer en meer voelen.

De familieleden of mantelzorgers van de bewoners van het rusthuis blijven de grootste groep contactpersonen van de rusthuisinfofoon. Zij bellen in de eerste plaats om informatie te vernemen maar plegen ook het hoogste aantal oproepen met klachten en mededelingen in verband met het verblijf van hun familielid of zorgbehoevende kennis in het rusthuis. In 2008 werden 7,54 % van de geregistreerde oproepen gedaan door bewoners. Dit is het hoogste aantal sinds 2002. Hiermee komt de rusthuisinfofoon tegemoet aan zijn belangrijkste doelstelling, namelijk een goed bereikbaar en laagdrempelig meldingspunt zijn voor signalen, vragen, suggesties en klachten die rechtstreeks afkomstig zijn van de rusthuisbewoners, hun familieleden of relevante derden.

Uit de analyse van de resultaten van de gegronde klachten blijkt bovendien dat 62% van de klachten wordt opgelost en dat 10% gedeeltelijk wordt opgelost. Dit betekent dat de tussenkomst van de infofoon in 72% van de gevallen tot een positief resultaat leidt. Daartegenover staat 24% van de gevallen waarin geen oplossing (meer) kan worden geboden. Tot slot vereist 5 % van de klachten een verdere opvolging. Rekening houdend met de complexiteit en de subjectiviteit van de problemen en de beperking van de bevoegdheden, kan men dit toch een behoorlijk resultaat noemen.

Wanneer we kijken naar het totaal aantal gegronde klachten, merken we dat bij de OCMW-rusthuizen het laagste aantal gegronde klachten werd geregistreerd. Verhoudingsgewijs komen de meest gegronde klachten voor in de particuliere niet-vzw rusthuizen. 18,07% van de rusthuizen behoort tot deze groep en zij vertegenwoordigen 44,44% van de gegronde klachten.



# COLOFON



Vlaamse overheid

## **SAMENSTELLING**

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid  
Team Ouderenzorg

## **VERANTWOORDELIJKE UITGEVER**

Chris Vander Auwera, administrateur-generaal

## **REDACTIE**

Sabine De Brabanter

## **EINDREDACTIE**

Veerle Van der Linden