



# RUSTHUIS-INFOFOON

JAARVERSLAG 2007



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 2007.	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	25
III.4	KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING	26
III.5	KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING	27
III.6	OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 2001 TOT 2007	28

<b>DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>29</b>
----------------------------------	-----------

---

IV.1	GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN	29
IV.2	GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTENGROEP	31
IV.3	OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN	32
IV.4	RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN	33
IV.5	OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 2002 TOT 2007	34
IV.6	OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT VAN 2002 TOT 2007	34
IV.7	OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE RUSTHUIZEN EN SERVICEFLATS TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT	35

<b>DEEL IV ALGEMEEN BESLUIT</b>	<b>37</b>
---------------------------------	-----------

---

<b>COLOFON</b>	<b>38</b>
----------------	-----------

---

## WOORD VOORAF

De Rusthuis-Infofoon bestaat sinds 23 september 1994 en is binnen het brede gamma van Vlaamse voorzieningen voor ouderen een begrip geworden.

De Rusthuis-Infofoon maakt sinds 2006 deel uit van het Agentschap Zorg en Gezondheid, afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg, team Ouderenzorg. De nauwe samenwerking met het Agentschap Inspectie Welzijn en Volksgezondheid, afdeling Welzijn, enerzijds en met het team Ouderenzorg, anderzijds, blijft aan de basis liggen van een doelmatige dienstverlening.

De doorslaggevende reden waarom de Vlaamse Gemeenschap met de Rusthuis-Infofoon gestart is, was de bezorgdheid om de kwetsbare positie van de groeiende groep ouderen die in een rusthuis, rust- en verzorgingstehuis of serviceflat wonen. Momenteel telt deze groep ruim 60.000 ouderen.

Via de registratie van de gestelde informatievragen en de gesignaleerde problemen verwerft de Rusthuis-Infofoon een brede kijk op enerzijds de aanwezige informatiebehoefte, en anderzijds op de knelpunten waarmee de bewoner, zijn familie, de directie of het personeel worden geconfronteerd. Deze gegevens dienen als meetinstrument om beleidsinitiatieven te evalueren en nieuwe voorstellen te formuleren.

De ouderensector blijft voortdurend in beweging. In 2007 wordt door de Vlaamse Regering een extra stimulans gegeven om het aanbod rusthuiswoongelegenheden te verhogen. Er worden in Vlaanderen 10.198 bijkomende woongelegenheden gerealiseerd door de bouw van 65 nieuwe rusthuizen en een capaciteitsuitbreiding van bestaande rusthuizen. Dit zal de urgente nood aan residentiële opvang oplossen.

Op basis van de vragen en klachten die de Rusthuis-Infofoon ontvangt, kan de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening onderkend worden en, waar nodig, hersteld of verbeterd worden. Zo denken we aan het Ministerieel Besluit van 14 februari 2007 inzake de prijszetting in de rusthuizen. Dit Ministerieel Besluit streeft een betere financiële bescherming van de bewoners na. Zo krijgt de bewoner meer transparantie en duidelijkheid over de aangerekende bedragen voor zijn verblijf en de hem verstrekte zorg, zoals die door de voorziening gefactureerd worden.

Hiermee wordt alvast tegemoet gekomen aan twee grote bekommernissen van de ouderen die beroep wensen te doen op de residentiële opvang.

In dit Jaarverslag bespreken we vooreerst de werking van de Rusthuis-Infofoon waarna we overgaan tot algemene cijfergegevens. Vervolgens geven we een weergave van de deelklachten en sluiten af met de gegrondheid van de klachten.

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



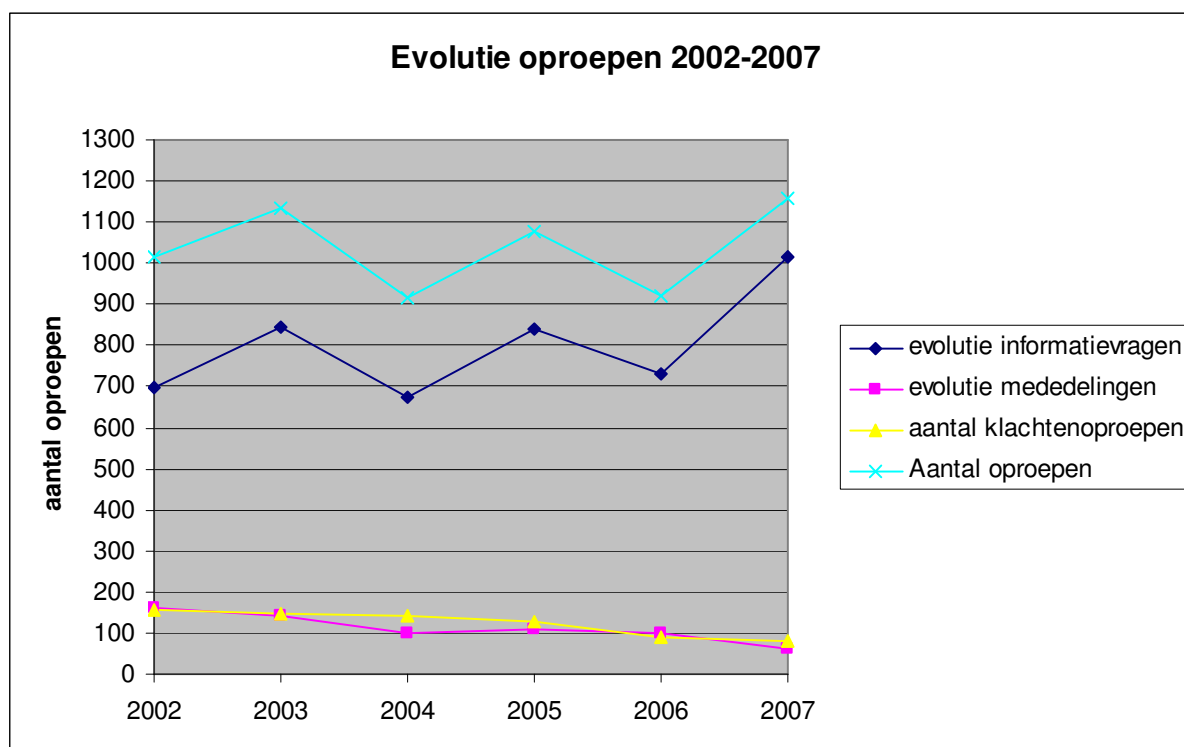
## DEEL II

### ALGEMENE CIJFERGEGEVENS

#### GLBAAAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2002 TOT 2007.

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

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



De evolutie van het aantal oproepen in de periode 2002 tot en met 2007, opgedeeld in de verschillende subcategorieën, wordt weergegeven in tabel II.1.

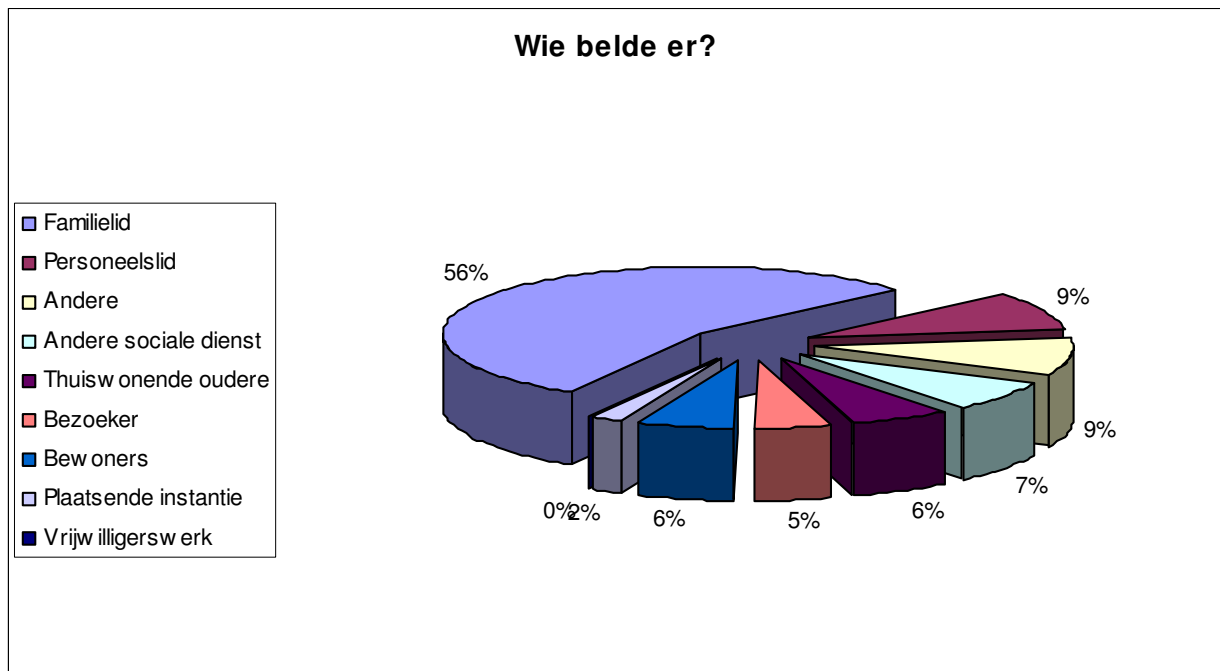
Uit de cijfergegevens van 2007 blijkt dat het totaal aantal oproepen is gestegen van 921 oproepen in 2006 tot 1160 oproepen in 2007. Dit betekent een stijging van 239 oproepen of 25,95%.

Het valt onmiddellijk op dat de evolutie van de informatie-oproepen de trend volgt van het totaal aantal oproepen. Het totaal aantal mededelingen kent een lichte daling. De klachtenoproepen vertonen eveneens een dalende tendens. Van 9,66% van het totaal aantal oproepen in 2006 zakt hun aandeel naar 6,89% in 2007. Welke factoren hierbij een rol spelen wordt verder geanalyseerd in hoofdstuk III en IV.

## WIE BELDE ER?

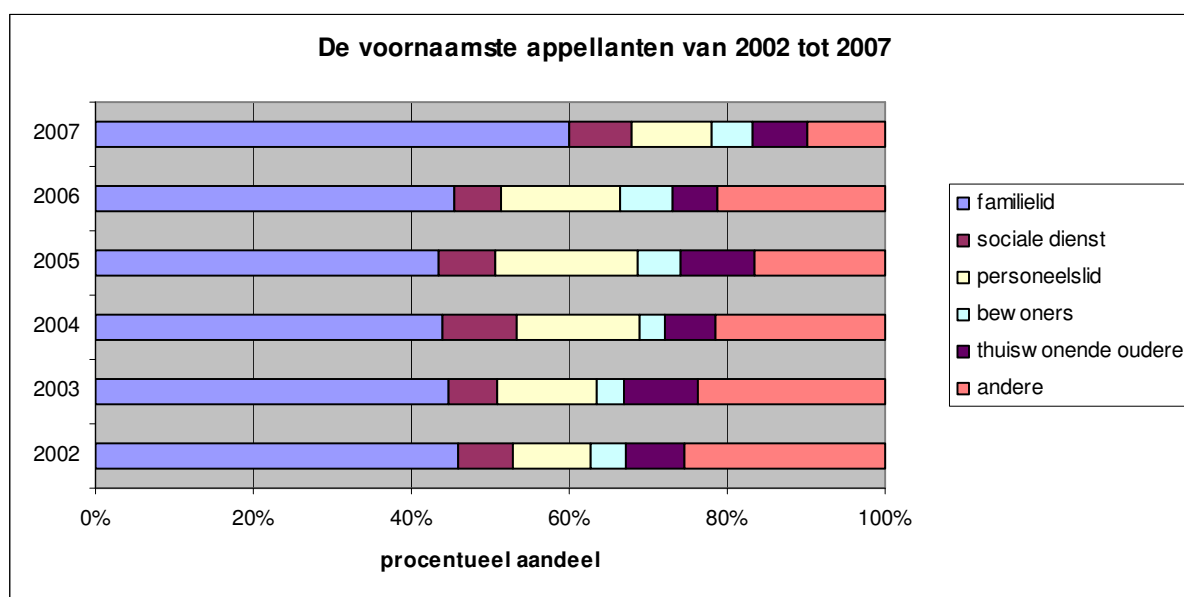
### II.2.1 DE CIJFERS IN 2007.

Aard oproeper	Aantal oproepen in 2007	Procentueel aandeel 2007
Familieelid	640	55,17
Personeelslid	109	9,40
Andere	104	8,97
Andere sociale dienst	84	7,24
Thuiswonende oudere	75	6,47
Bezoeker	54	4,66
Bewoners	70	6,03
Plaatsende instantie	23	1,98
Totaal aantal oproepen in 2007	<b>1160</b>	<b>100</b>



## II.2.2 OVERZICHT VAN DE VOORNAAMSTE APPELLANTEN VAN 2002 TOT 2007.

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



In tabel II.2 wordt er weergegeven welke personen of instanties de Rusthuis-Infofoon in 2007 contacteerden.

Ook in 2007 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 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 gestegen van 400 oproepen in 2006 tot 640 oproepen in 2007.

Ten opzichte van het totaal aantal oproepen is het aandeel van de 'familie' gestegen van 43,67 % tot 55,17 %.

De categorie 'personeelsleden' heeft de groep 'anderen' van de ouderenvoorzieningen ingehaald.

Onder de noemer 'andere' worden ondermeer studenten, artsen, apothekers, koepelorganisaties, enz. geregistreerd. Opvallend is dat dit jaar de groep 'andere' aanzienlijk minder scoort dan het jaar voorheen (van 24,95% naar 8,97%).

Het aantal rechtstreekse contacten van de bewoners van de rusthuizen met de Infofoon kent ook hier een lichte terugval. In 2005 werd er bijna een verdubbeling van het aantal oproepen

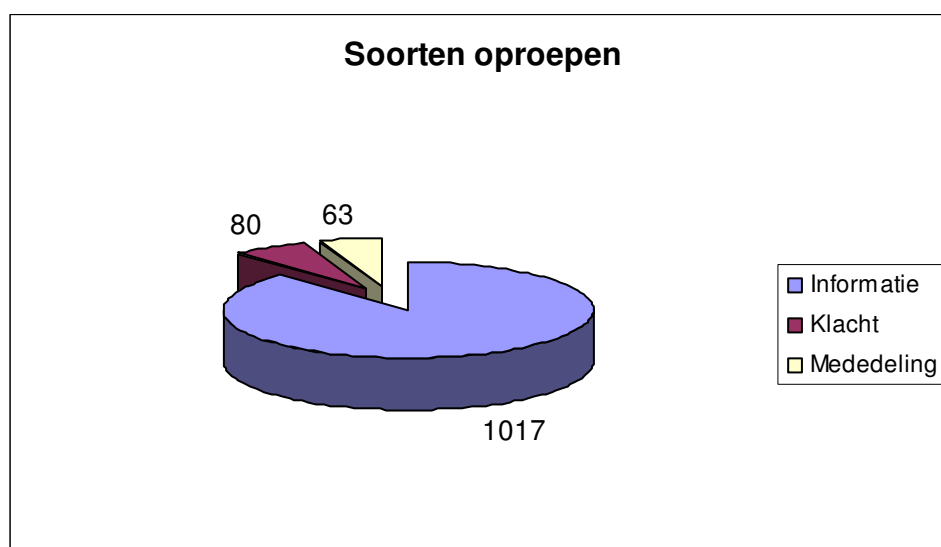
vastgesteld, in 2006 steeg het aandeel van deze oproepen verder van 5,01 % naar 6,33 %. In 2007 was dit slechts 4,66%. Alhoewel deze groep van oproepers minder 'scoort', blijft deze groep een belangrijke rol spelen bij de voornaamste appellanten van 2007.

Waar vorig jaar een daling werd waargenomen van de oproepen door de thuiswonende ouderen, wordt deze in 2007 opnieuw dezelfde trend verder gezet en stijgt men van 5,57% in 2006 naar 6,47% in 2007. De redenen hiervoor kan misschien gezocht worden in het feit dat het hier meestal gaat om informatievragen in functie van een plaatsing of een verblijf in een rusthuis of een serviceflat. De bellers verwachten dat ze onder meer informatie kunnen krijgen over het aantal vrije plaatsen in de rusthuizen of serviceflats, de dagprijzen, de werking en de bijzondere kenmerken van de voorziening. Dergelijke gegevens zijn echter niet beschikbaar bij de '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.

## SOORT OPROEPEN

### II.3.1. De absolute cijfers van 2007.

	2007	%
aantal informatievragen	1017	87,67%
aantal klachtoproepen	80	6,90%
aantal mededelingen	63	5,43%
<b>totaal</b>	<b>1160</b>	<b>100,00%</b>



De oproepen die bij de 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.

Ongeveer één op zeven oproepen (6,90 %) is een klachtenoproep.

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.

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 (Eetwareninspectie), wordt doorverwezen naar de bevoegde instantie.

Indien er een ernstige en dringende klacht wordt ingediend, dan is het wel noodzakelijk 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. Het voorkomt ook onnodige tussenkomsten van de inspectiediensten. In samenspraak met de contactpersoon en coördinator van de 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.

Meer dan één op vijf oproepen of 5,43% wordt als mededeling omschreven.

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 Zorg & Gezondheid. Dergelijke meldingen worden, indien mogelijk, bij een eerstvolgend inspectiebezoek aan de voorziening nader onderzocht.

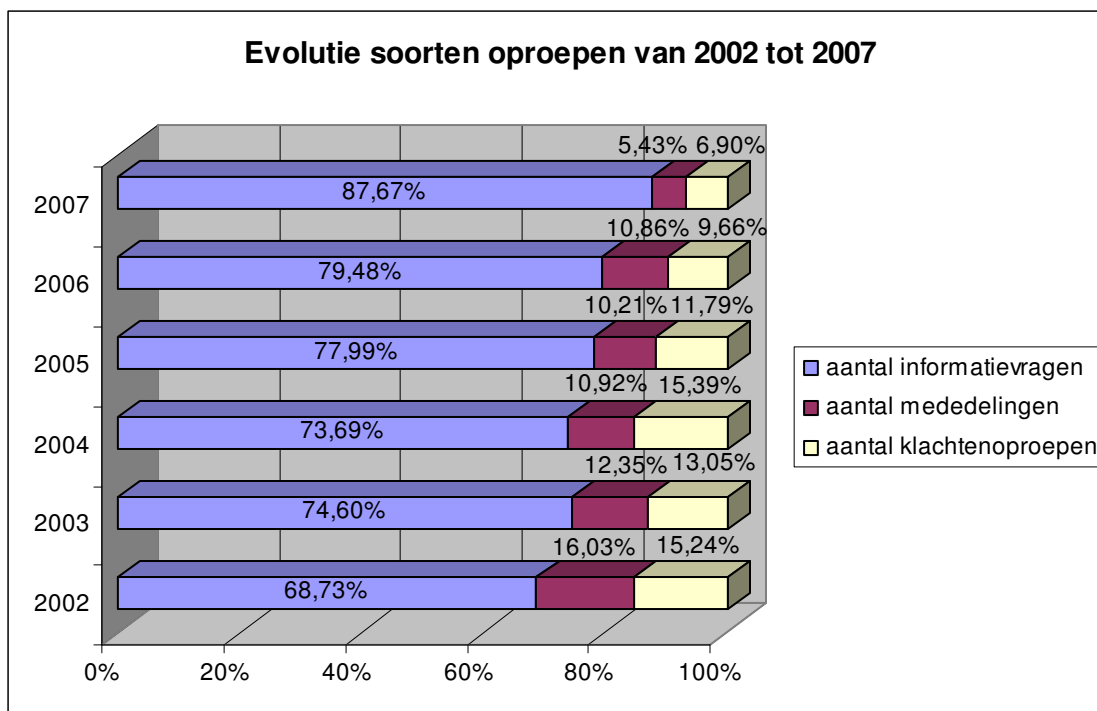
#### C. Informatie-oproepen.

Informatie-oproepen vormen meer dan vier vijfden van het totaal aantal oproepen, namelijk 87,67%. Sinds de registratie van de oproepen bij de Infofoon blijft deze categorie de hoogste score behalen. Het is dan ook de hoofdtaak van de dienstverlening door de 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 2002-2007.

<b>Soorten oproepen</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
aantal informatievragen	699	846	675	840	732	1017
aantal mededelingen	163	140	100	110	100	63
aantal klachtenoproepen	155	148	141	127	89	80



## WIE BELDE WAARVOOR?

Wie belde waarvoor?	aantal infovragen	aantal infovragen %	aantal klachten	aantal klachten %	aantal mededelingen	aantal mededelingen %	totaal	totaal %
familieelid	550	54%	54	68%	36	57%	640	55%
personeelslid	93	9%	7	9%	9	14%	109	9%
andere	96	9%	4	5%	4	6%	104	9%
sociale dienst	82	8%	1	1%	1	2%	84	7%
thuiswonende oudere	75	7%	0	0%	0	0%	75	6%
bewoner	62	6%	3	4%	5	8%	70	6%
bezoeker	48	5%	1	1%	5	8%	54	5%
plaatsende instantie	10	1%	10	13%	3	5%	23	2%
vrijwilligerswerk	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
<b>Totaal</b>	<b>1017</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	<b>1160</b>	<b>100%</b>

Net zoals de vorige jaren gingen de meeste klachtenoproepen, mededelingen en informatieoproepen uit van familieleden. Opmerkelijk is dat deze groep met 12% is gestegen t.o.v. 2006.

De tweede grootste groep bellers bestaat zowel uit de gevarieerde groep 'andere', als door de groep 'personeelsleden' met eenzelfde percentage. Deze laatste groep is gedaald van 20% in 2006 naar 9% in 2007. De eerste groep bestaat onder andere uit studenten, artsen, apothekers, koepelorganisaties, en dergelijke ... De laatste jaren raadplegen ook commerciële instanties (bijvoorbeeld immo-kantoren, distributieketens van



verzorgingsmateriaal...) de rusthuisinfofoon om contactgegevens of informatie over rusthuizen te bekomen.

De groep van de 'thuiswonende ouderen' is met 6% stabiel gebleven. Wat betreft de oproepen van de bewoners uit een rusthuis is het percentage hetzelfde gebleven.

Ondanks het feit dat deze twee categorieën de belangrijkste doelgroepen zijn van de Rusthuis-Infofoon, wordt er vastgesteld dat deze groepen slechts 12% van de oproepen vertegenwoordigen.

Zoals eerder werd vermeld, bellen deze ouderen vooral om hun 'keuze' te bepalen voor een opname in kortverblijf of in een rusthuis. Deze bellers verwachten bij de rusthuisinfofoon 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 en/of de mantelzorgers van de betrokken oudere een duidelijk overwicht, namelijk 68%. 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, is de categorie 'plaatsende instantie'. T.o.v. 2006 is deze categorie met 10% gestegen. Het betreft hier vooral mutualiteiten, artsen, stadsbesturen, sociale diensten van het OCMW, enz...

De derde grootste categorie die een klacht formuleren bij de Rusthuis-Infofoon zijn de personeelsleden zelf van de rusthuizen. Het aantal klachten is gestegen van 6% in 2006 naar 9% in 2007.

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 leidinggevend en/of het verzorgend personeel van de voorziening. De mogelijkheid is bijgevolg reëel dat de categorie 'mededelingen' veel verdoken 'klachten' bevat.

## GESTELDE INFORMATIEVRAGEN

informatie	aantal	Procentueel aandeel
Normering algemeen	209	18,32%
Adressenlijst	145	12,71%
Documentatie	109	9,55%
Prijsverhoging	101	8,85%
RIF-werking	99	8,68%
Andere rusthuis-aangelegenheid	91	7,98%
OCMW-aangelegenheid	62	5,43%
Klachtenprocedure	60	5,26%
Supplementen	53	4,65%
Erkenningstoestand	44	3,86%
Bepalingen contract	35	3,07%
Opzegvergoeding	32	2,80%
Info start voorziening	25	2,19%
Vermindering bij afwezigheid	17	1,49%
Andere	16	1,40%
Vrije keuze rusthuis	10	0,88%
Personeelsomkadering	9	0,79%
Opvolging klacht	8	0,70%
Voorlopige bewindvoering	6	0,53%
Dagindeling	5	0,44%
Sociale wetgeving	4	0,35%
Niet ingevuld	1	0,09%
<b>Totaal</b>	<b>1141</b>	<b>100,00%</b>

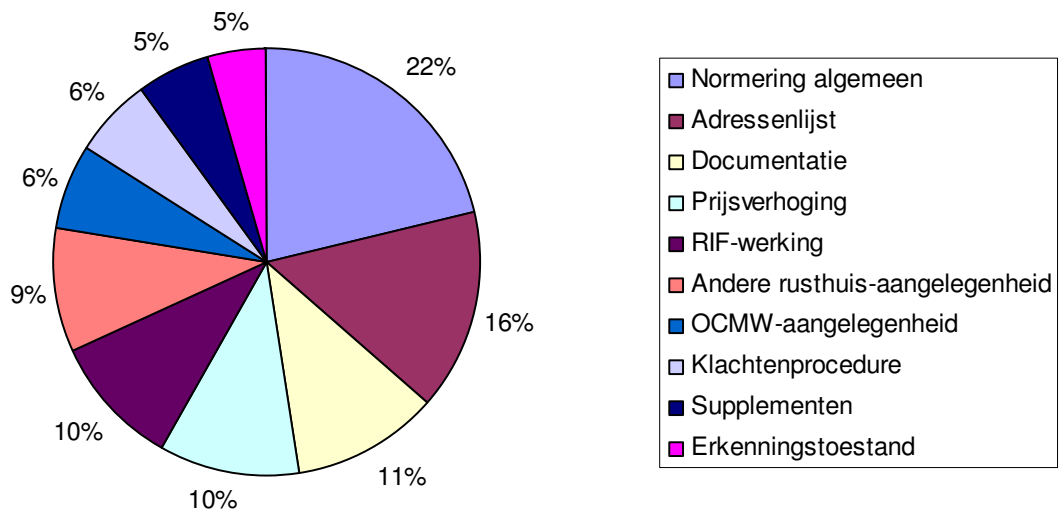
Eén informatieoproep kan verschillende informatievragen bevatten.

In 2007 waren er 1017 informatieoproepen met 1141 informatievragen.

Bijna de helft van de gestelde informatievragen hadden betrekking op 'algemene normering', opvragen van adressenlijsten en documentatie. Opmerkelijk is de stijging van informatie rond dagprijzen en supplementen t.o.v. vorig jaar.

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

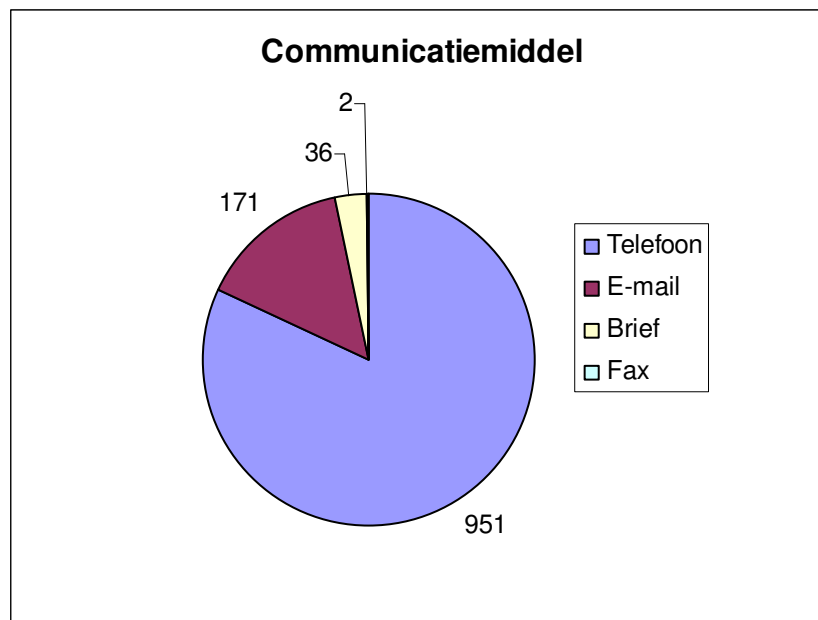
### De 10 meest voorkomende thema's



## MEDIUM OPROEPEN 2007

	Aantal in 2006	%	Aantal in 2007	%
Telefoon	671	72,86%	951	81,98%
E-mail	206	22,37%	171	14,74%
Brief	34	3,69%	36	3,10%
Fax	9	0,98%	2	0,17%
Niet ingevuld	1	0,11%	0	0,00%
<b>Totaal</b>	<b>921</b>	<b>100,00%</b>	<b>1160</b>	<b>100,00%</b>

Meer dan viervijfde van de communicaties met de Rusthuis-Infofoon gebeuren via telefonische weg. In 2007 waren er 951 telefonische oproepen. Procentueel gezien blijft dit medium een even groot deel uitmaken van het totaal aantal contacten als in 2006. 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.



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

voorzieningen waarover klachtenoproepen binnenliepen	2003	2004	2005	2006	2007
rusthuizen	130	123	109	88	71
serviceflatgebouwen	14	12	11	1	8
<b>totaal</b>	<b>144</b>	<b>135</b>	<b>120</b>	<b>89</b>	<b>79</b>

Zowel voor de rusthuizen als voor de serviceflats noteerden we ook dit jaar een afgetekende daling van het aantal klachtenoproepen. Deze klachtenoproepen hebben bijna uitsluitend betrekking op rusthuizen.

Betekent dit dat de kwaliteit van de zorgverlening is gestegen (onder invloed van het kwaliteitsbeleid), dat meer oplossingen worden bereikt door louter bemiddeling van de rusthuisinfofoon of dat het doelpubliek minder gemotiveerd is om klachten bij de Rusthuisinfofoon 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 naar 8 oproepen.

## DEEL III

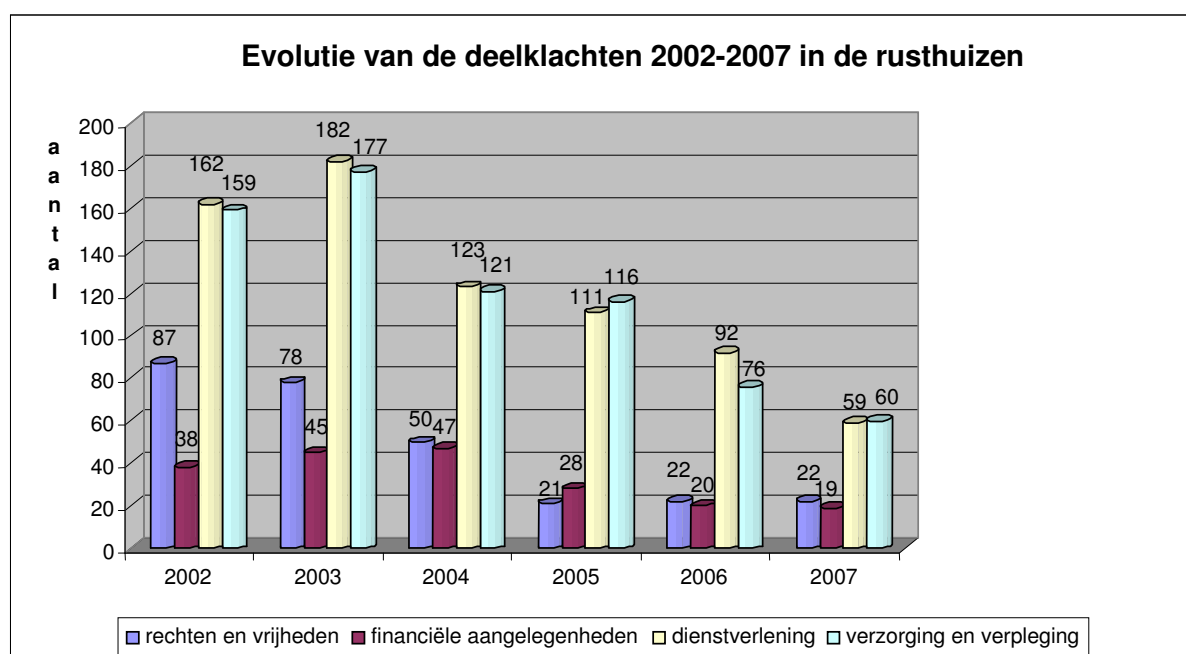
### WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN

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 2002 TOT 2007

klachtengroepen RH 2002-2007	2002		2003		2004		2005		2006		2007	
rechten en vrijheden	87	20%	78	16%	50	15%	21	8%	22	10%	22	14%
financiële aangelegenheden	38	9%	45	9%	47	14%	28	10%	20	10%	19	12%
dienstverlening	162	36%	182	38%	123	36%	111	40%	92	44%	59	37%
verzorging en verpleging	159	36%	177	37%	121	35%	116	42%	76	36%	60	38%
<b>totaal</b>	<b>446</b>	<b>100%</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>



In vergelijking met 2006 waren er in totaal 50 minder klachten in 2007. Met uitzondering van het item 'rechten en vrijheden' zien we een daling in de absolute cijfers.

In 2007 maken de klachten met betrekking tot de "dienstverlening" en de "verpleging en verzorging" (bijvoorbeeld over maaltijden, personeelsomkadering, hygiëne en onderhoud) precies 75% van het totaal uit. Hoewel er een lichte neerwaartse beweging kan worden vastgesteld, blijven deze items het overgrote deel uitmaken van de klachtenoproepen.

## III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN

rechten en vrijheden van de bewoners in 2007	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
persoonlijke vrijheid	6	30,00%	0	0,00%
behandeling klachten	3	15,00%	0	0,00%
overeenkomst-reglement	7	35,00%	1	100,00%
bewonersraad	1	5,00%	0	0,00%
privacy/beroepsgeheim	1	5,00%	0	0,00%
vrijheid van geneesheer	2	10,00%	0	0,00%
andere	0	0,00%	0	0,00%
<b>totaal</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</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 verschillende residenten
- de vrije kamerkeuze niet respecteren
- 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.



### III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN

financiële klachten in 2007	aantal in RH	% in RH
Facturatie	10	52,63%
Opzegvergoeding	5	26,32%
Waarborg	2	10,53%
Zakgeld	1	5,26%
Andere	1	5,26%
<b>totaal</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>

Het merendeel van deze klachten had betrekking op de facturatie. 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 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.

### III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING

klachten aangaande de dienstverlening in 2007	Aantal in RH	% in RH
Maaltijden	19	19,57%
Dagelijks onderhoud	16	19,57%
Structureel onderhoud	8	15,22%
Omgang personeel	5	14,13%
Animatie/activiteiten/ontspanning	3	9,78%
Onderhoud linnen	2	6,52%
Dieetmaaltijden	2	5,43%
Oproepsysteem	2	4,35%
Dienstverlening: Andere	1	4,35%
Badgelegenheid	1	1,09%
<b>totaal</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>

De klachten handelen vooral over de 'maaltijden' en 'hygiëne en onderhoud', gevolgd door de houding van 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, voedsel is te koud, te zout, te weinig variatie, te weinig vers fruit en groenten 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, de refter, de keukens, onfrisse 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.

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

verpleging en verzorging in 2007	aantal in RH	% in RH
Hulp en bijstand, ADL	22	28,95%
Personeelsomkadering	16	21,05%
Medicatie	9	11,84%
Wondverzorging	7	9,21%
Personeelsomkadering nacht	5	6,58%
Medische bijstand arts	1	1,32%
<b>totaal</b>	<b>76</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 uit de serviceflats werden er niet gemeld. De verpleging en verzorging zijn er inderdaad 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.

## III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 2002 TOT 2007

### A. Rusthuizen

Rang-orde	Onderwerp van de klachten mbt de rusthuizen	Aantal 2002	Aantal 2003	Aantal 2004	Aantal 2005	Aantal 2006	Aantal 2007
1	Hygiëne en onderhoud	27	32	31	32	31	24
2	Hulp en bijstand	26	34	23	33	20	22
3	Maaltijden (incl. dieet)	35	46	34	26	18	19
4	Personeelsomkadering algemeen	50	42	34	33	35	16
5	Facturatie	18	15	17	13	9	10
6	Medicatie	22	21	12	20	10	9
7	Wondverzorging	12	12	13	12	7	7
8	persoonlijke vrijheid						6
9	Houding directie/personeel	32	19	12	7	14	5
9	Personeelsomkadering nacht						5
9	Opzegvergoeding						5
10	Overeenkomst						4

In de bovenstaande tabel worden de 10 meest voorkomende onderwerpen van klachten met betrekking tot rusthuizen weergegeven voor de periode 2002 - 2007. Elk jaar zijn er relatieve verschuivingen in deze top 10.

Wat hier onmiddellijk opvalt is dat het aantal klachten omtrent algemene personeelsomkadering met meer dan de helft is afgenomen.

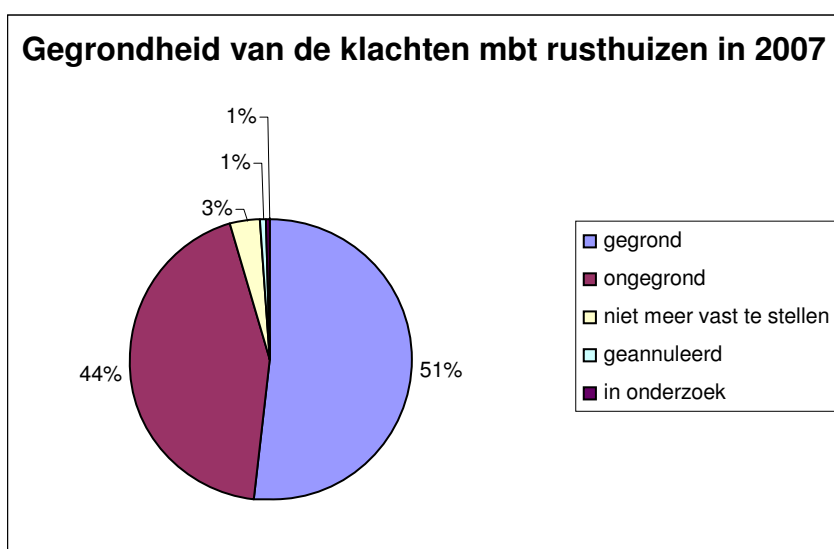
Voor het eerst in 6 jaar zien we ook een opmerkelijke verschijning van het aantal klachten over personeelsomkadering in de nacht, opzegvergoeding en de overeenkomst.

Klachten m.b.t. de houding van het personeel en directie zijn in onze ranking gedaald van de 5<sup>de</sup> naar de 9<sup>de</sup> plaats.

## DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN

### IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

gegrondheid van de klachten voor RH	2003		2004		2005		2006		2007	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
gegrond	192	40%	149	44%	127	46%	100	50%	83	52%
ongegronnd	238	49%	147	43%	104	38%	78	37%	71	44%
niet meer vast te stellen	32	7%	30	9%	45	16%	22	9%	5	3%
geannuleerd	0	0%	0	0%	0	0%	9	4%	1	1%
in onderzoek	20	4%	15	4%	0	0%	1	1%	1	1%
<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>161</b>	<b>100%</b>



Voor het vijfde jaar op rij is het aantal gegronde klachten over rusthuizen gedaald in absolute cijfers. Het proportioneel aantal stijgt echter evenveel keer enkele procenten. Op vijf jaar tijd is het percentage gegronde klachten gestegen met 12%. De gegronde klachten zijn sinds 2004 de grootste deelgroep geworden.

In 2007 blijkt 44% van de klachten over rusthuizen ongegrond te zijn.

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 voor de rusthuizen sterk gestegen in 2005 en opnieuw sterk gedaald in 2006. Ook voor 2007 zien we een verdere daling.

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 2007	RUSTHUIS	
	aantal	%
gegrond	3	14%
ongeground	16	73%
geannuleerd	0	0%
niet meer vast te stellen	2	9%
(nog) niet bekend	1	5%
<b>totaal</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

gegrondheid financiële klachten 2007	RUSTHUIS	
	aantal	%
gegrond	15	79%
ongeground	3	16%
niet meer vast te stellen	0	0%
geannuleerd	1	5%
(nog) niet bekend	0	0%
<b>totaal</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

gegrondheid dienstverlening in 2007	RUSTHUIS	
	aantal	%
gegrond	26	44%
ongeground	32	54%
niet meer vast te stellen	1	2%
(nog) niet bekend	0	0%
geannuleerd	0	0%
<b>totaal</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

gegrondheid verpleging en verzorging in 2007	RUSTHUIS	
	aantal	%
gegrond	39	65%
ongeground	19	32%
(nog) niet bekend	2	3%
geannuleerd	0	0%
niet meer vast te stellen	0	0%
<b>totaal</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

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

### A. Rusthuizen

<b>meest voorkomende gegronde klachten in RH</b>	<b>FREQ. 2004</b>	<b>FREQ. 2005</b>	<b>FREQ. 2006</b>	<b>FREQ. 2007</b>
onderhoud	16	13	14	16
personeelsomkadering algemeen	11	16	13	16
hulp en bijstand	7	8	11	22
facturatie	10	8	7	10
maaltijden (+dieet)	13	10	6	21

De klachten over het onderhoud – zowel wat betreft het dagelijks onderhoud als de infrastructuurwerken – 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 behoren. De elementen ‘personeelsomkadering’ en ‘hulp en bijstand’ behoren tot de basis-elementen 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.

In vergelijking met 2006 zien we een forse stijging van de meest voorkomende gegronde klachten over maaltijden. Dit steeg namelijk van 6 naar 21 klachten.



## IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

resultaten van de gegronde klachten in het rusthuis	aantal in 2006	% in 2006	aantal in 2007	% in 2007
opgelost	43	43%	52	63%
niet opgelost	42	42%	22	27%
gedeeltelijk opgelost	11	11%	8	10%
verder opvolging	3	3%	0	0%
onomkeerbaar	1	1%	1	1%
<b>totaal</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Er wordt een significante stijging vastgesteld bij het aantal opgeloste gegronde klachten (van 43% naar 63%). Het aandeel 'gedeeltelijk opgeloste klachten' is quasi hetzelfde gebleven als het jaar voordien. Het aantal niet opgeloste klachten is t.o.v. 2006 sterk gedaald van 42% naar 27%.

Ter vergelijking: In 2005 werd 31% van de gegronde klachten in de rusthuizen opgelost. In 2004 bedroeg het aantal opgeloste gegronde klachten 35%. In 2003 waren dit nog 36% van de gegronde klachten.

Het percentage verder op te volgen klachten is in het jaar 2007 helemaal herleid naar 0.

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

Slechts 1 klacht werd na onderzoek als onomkeerbaar beschouwd. Een klacht wordt als 'onomkeerbaar' beschouwd als het gaat over een éénmalig 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.

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.

## V.5 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT VAN 2002 TOT 2007

### A. Rusthuizen

Aantal klachten per rusthuis en per categorie opnamecapaciteit in 2007	aantal RH	% RH	aantal gegronde deelklachten	% gegronde deelklachten per opname-categorie	gemid. aantal klachten per rusthuis per opname-capaciteit
< 40 woongelegenheden	107	14,40%	13	12,15%	0,12
40 – 99 woongelegenheden	414	55,72%	42	10,14%	0,10
> 100 woongelegenheden	222	29,88%	19	8,56%	0,09
<b>totaal</b>	<b>743</b>	<b>100,00%</b>	<b>74</b>	<b>9,96%</b>	<b>0,10</b>

Verhoudingsgewijs komen de meeste klachten voor bij de rusthuizen die minder dan 40 woongelegenheden tellen. Procentueel berekend, wordt tegen 12,15 % van de rusthuizen met minder dan 40 woongelegenheden een gegronde klacht neergelegd.

Nadat het aantal klachten in de middelgrote rusthuizen in 2004 het minimaal niveau (39) had bereikt werd een sterke stijging waargenomen in 2005 (63 klachten). In 2006 is het aantal klachten weer met 6 eenheden gedaald. Deze trend zette zich verder in 2007 waarin het aantal gegronde deelklachten daalde naar 42.

In tegenstelling tot wat men misschien zou verwachten komen er het minst klachten over de grote rusthuizen (meer dan 100 woongelegenheden).

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

### A. Rusthuizen

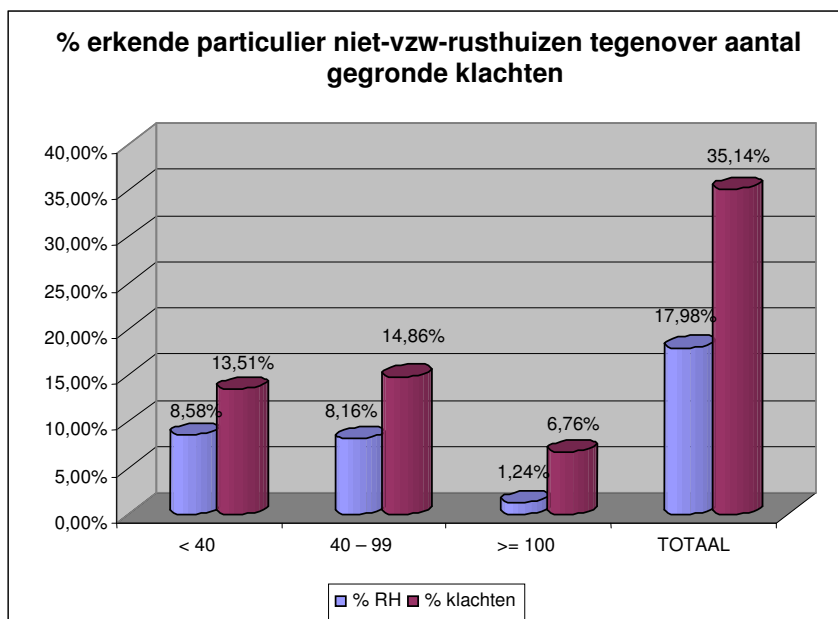
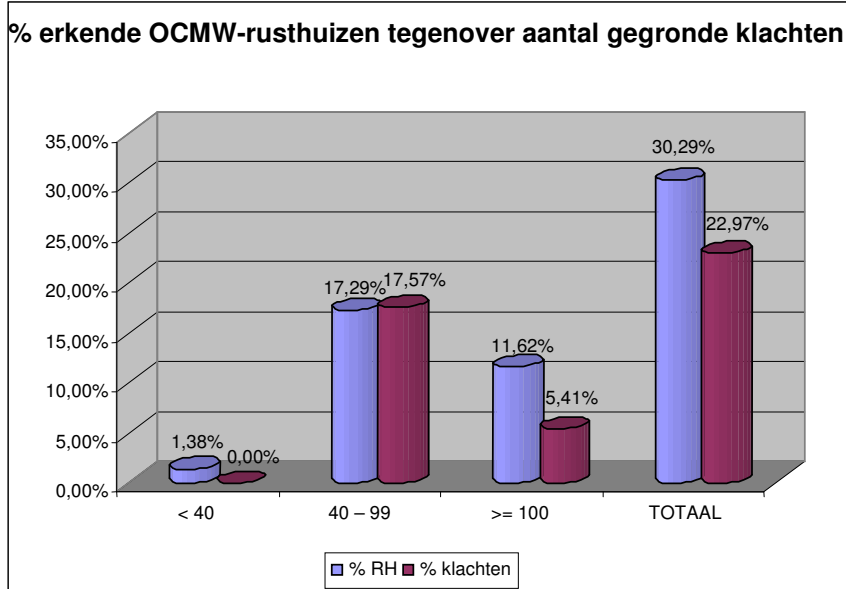
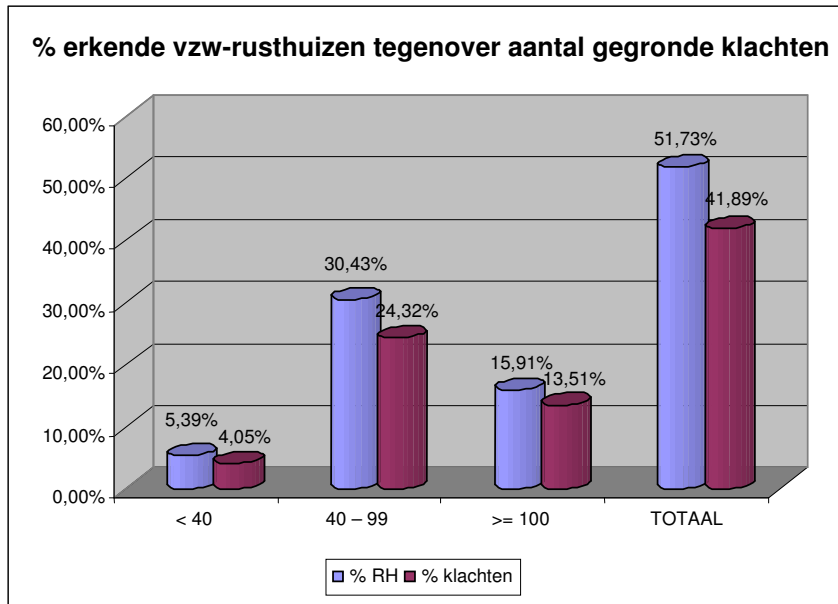
Erkende rusthuizen tegenover aantal gegronde klachten (%)	VZW		OCMW		Particulier niet-vzw	
	% RH	% klachten	% RH	% klachten	% RH	% klachten
< 40	5,39%	4,05%	1,38%	0,00%	8,58%	13,51%
40 – 99	30,43%	24,32%	17,29%	17,57%	8,16%	14,86%
>= 100	15,91%	13,51%	11,62%	5,41%	1,24%	6,76%
<b>TOTAAL</b>	<b>51,73%</b>	<b>41,89%</b>	<b>30,29%</b>	<b>22,97%</b>	<b>17,98%</b>	<b>35,14%</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 10% hoger dan 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.

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.



## DEEL V

### ALGEMEEN BESLUIT

Bij het overlopen van dit jaarverslag wordt duidelijk dat de rusthuisinfofoon in 2007 een vrij positief resultaat kan voorleggen.

Het aantal oproepen is t.o.v. 2006 sterk gestegen. Met 1160 oproepen is dit cijfer het hoogste cijfer vastgesteld in de voorbije 5 jaar. Maar dit mag niet geïnterpreteerd worden als een toename van het aantal klachten. Meer zelfs, er wordt een lichte daling van het aantal klachten waargenomen. De grote stijging van het aantal oproepen, is volledig te wijten aan de evolutie van het aantal informatievragen. Waar in 2006 nog 732 informatievragen werden gesteld, steeg dit aantal tot 1017 in 2007.

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 in het rusthuis. Hiermee voldoet de rusthuisinfofoon 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 63% van de klachten wordt opgelost en dat 10% gedeeltelijk wordt opgelost. Dit betekent dat de tussenkomst van de infofoon in 73% van de gevallen tot een positief resultaat leidt. Daartegenover staat 27% van de gevallen waarin geen oplossing (meer) kan worden geboden. 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.

Het totaal aantal klachten in de rusthuizen is fors gedaald in 2007. Verhoudingsgewijs komen de meeste klachten voor bij de rusthuizen die minder dan 40 woongelegenheden tellen. Procentueel berekend, wordt tegen 12,15 % van de rusthuizen met minder dan 40 woongelegenheden een gegronde klacht neergelegd. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat, wegens de hoge personeelskost, deze kleine voorzieningen enkel het wettelijk opgelegde personeel voorzien. Hierdoor zijn deze voorzieningen mogelijks minder goed in staat accuraat te reageren op bepaalde problemen dan grote voorzieningen die makkelijker personeel boven de norm kunnen tewerkstellen.

De rusthuisinfofoon houdt de vinger aan de pols voor iedereen die de hulpverlening en verzorging van ouderen in rusthuizen of serviceflats nauw aan het hart ligt en wil deze opdracht in de toekomst met nog meer overtuiging en enthousiasme waarmaken.



# COLOFON



Vlaamse overheid

## **SAMENSTELLING**

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
Agentschap Zorg en Gezondheid  
Team Ouderenzorg

## **VERANTWOORDELIJKE UITGEVER**

Chris Vander Auwera, administrateur-generaal

## **REDACTIE**

Erwin Lintermans en Jeroen Dekeyser

## **EINDREDACTIE**

Veerle Van der Linden