

# RUSTHUIS-INFOFOON

JAARVERSLAG 2005

# INHOUDSTAFEL

<b>INHOUDSTAFELWOORD VOORAF</b>	<b>2</b>
<b>WOORD VOORAF</b>	<b>4</b>
<b>OPBOUW VAN DIT VERSLAG</b>	<b>5</b>
<b>DEEL I EVEN VOORSTELLEN: DE RUSTHUIS-INFOFOON</b>	<b>6</b>
I.1 DE KERNOPDRACHTEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON	6
I.2 DE RUSTHUIS-INFOFOON EN DE ANDERE DIENSTEN	7
I.3 HOE KAN JE DE RUSTHUIS-INFOFOON BEREIKEN ?	8
I.4 ACHTER DE SCHERMEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON ...	8
<b>DEEL II ALGEMENE CIJFERGEGEVENS</b>	<b>9</b>
II.1 OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2001 TOT 2005	9
II.2 WIE BELDE ER?	10
II.3 SOORT OPROEPEN	12
II.4 WIE BELDE WAARVOOR?	13
II.5 GESTELDE VRAGEN	14
II.6 MEDIUM OPROEPEN 2004	15
II.7 KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING	16
II.8 GEVOLGDE WERKWIJZE EN OPVOLGING	17
<b>DEEL III WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN</b>	<b>18</b>
III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2000 TOT 2004	18
III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN	20
III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN	21
III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING	22
III.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING	23
III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 2001 TOT 2005	24
<b>DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>25</b>
IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN	25
IV.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTENGROEP	26
IV.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN	27
IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN	28
IV.5 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 2001 TOT 2005	29
<b>DEEL V ALGEMEEN BESLUIT</b>	<b>33</b>



## WOORD VOORAF

De Rusthuis-Infofoon bestaat sinds september 1994 en is inmiddels niet meer weg te denken uit het Vlaamse zorglandschap.

De bewoners van rusthuizen en serviceflats, hun familieleden en bezoekers, personeelsleden en iedereen die bezorgd is om het welzijn van de bejaarden, kunnen er beroep op doen.

De Rusthuis-Infofoon verstrekt informatie en geeft advies, en probeert een oplossing te zoeken wanneer er problemen zijn.

Ik ben ervan overtuigd dat vele van de 1100 ouderenvoorzieningen in Vlaanderen een echte thuis voor hun bewoners zijn.

Maar zoals overal waar mensen samen wonen en samen werken, kan het gebeuren dat sommige zaken niet verlopen zoals het hoort. De Rusthuis-Infofoon wil waar mogelijk die klachten oplossen en er voor zorgen dat dergelijke situaties zich in de toekomst niet meer voordoen.

Alle klachten worden behandeld. Verder in dit verslag verneemt u de afspraken en methodes die daarbij gehanteerd worden.

Uit tussenkomsten van de Rusthuis-Infofoon blijkt dat de oorzaak van klachten en niet beantwoorde verwachtingen, veelal een gebrek aan communicatie is, en niet noodzakelijk een gebrek aan inzet van het personeel. De aansturing van de voorzieningen via onder andere deze klachtenlijn, is vaak een goede duw in de rug voor directie en personeel. Goede afspraken maken de kern uit van kwaliteitsvolle dienstverlening.

Ik wens dan ook mijn waardering uit te drukken voor alle verzorgenden en verpleegkundigen, keuken- en onderhoudspersoneel, paramedici, animatoren, directies en alle andere personen die in de voorzieningen werken of er actief zijn als vrijwilliger.

Suggesties om de werking van de Rusthuis-Infofoon te verbeteren zijn altijd welkom.

Chris Vander Auwera  
administrateur-generaal

## OPBOUW VAN DIT VERSLAG

Eerst wordt de Rusthuis-Infofoon even voorgesteld: de kernopdrachten, de verhouding met andere diensten en op welke manieren 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 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, zowel voor de rusthuizen als voor de serviceflats. De beoordeling op gegrondheid is gebaseerd op de vaststelling van 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 evenwel conclusies aan te willen verbinden.

# DEEL I

## EVEN VOORSTELLEN: 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 hen 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** binnen de afdeling Regionale en Gespecialiseerde Zorg van het agentschap Zorg en Gezondheid kunnen de repertoria van de erkende ouderenvoorzieningen kosteloos besteld worden.

U kan ze uiteraard ook raadplegen op onze website.

Adres: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
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 je positieve ervaringen zijn steeds welkom.

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

... staan bekwame en luisterbereide mensen klaar:

- × Erwin Lintermans, deskundige

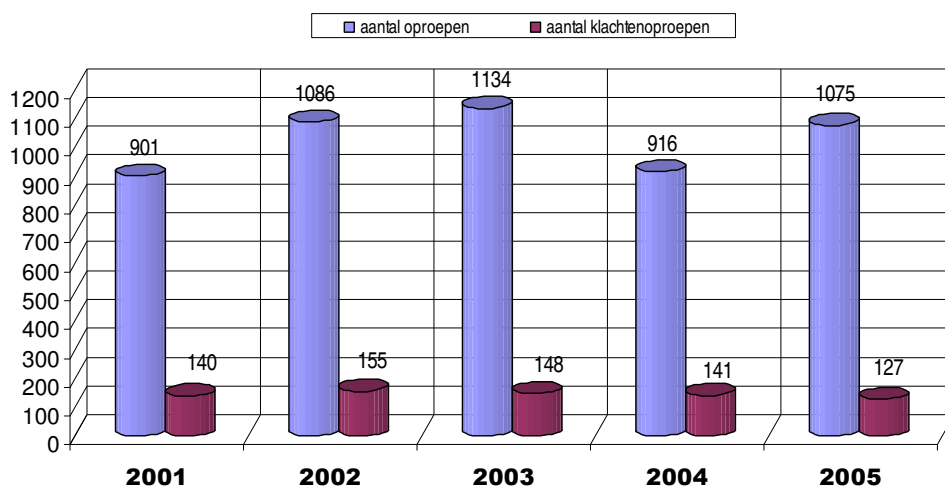


## DEEL II

### ALGEMENE CIJFERGEGEVENS

#### II.1 OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2001 TOT 2005

	2001	2002	2003	2004	2005
evolutie oproepen	901	1086	1134	916	1075
evolutie klachtenoproepen	140	155	148	141	127
klachtenoproepen/oproepen	15,5%	14,3%	13,1%	15,4%	11,8%



De evolutie van het aantal oproepen en aantal klachtoproepen wordt weergegeven in tabel II.1.

Uit de cijfergegevens van 2005 blijkt dat het aantal oproepen is gestegen ten opzichte van 2004. De Rusthuis-Infofoon registreerde in 2005 een stijging van 161 oproepen ten opzichte van 2004. Er is geen sterke evolutie waarneembaar over de laatste 5 jaar.

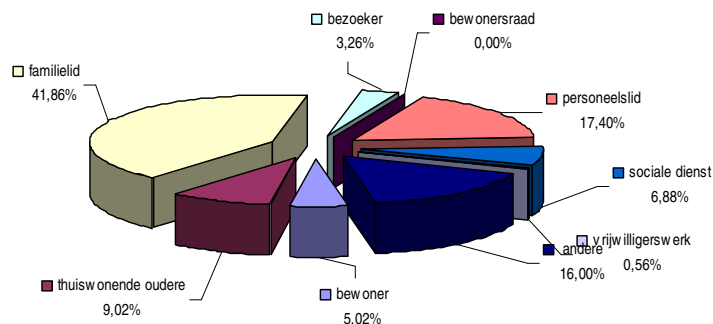
Het aantal klachtenmeldingen kende een lichte daling: 127 klachtenmeldingen in 2005 tegenover 141 klachtenmeldingen in 2004.

Op 1 januari 2006 werden er 749 rusthuizen en 375 serviceflatgebouwen erkend door de Vlaamse Overheid. Zij vertegenwoordigen 62.266 woonegelegenheden en 12.290 wooneenheden.

Op basis van deze gegevens kan gesteld worden dat het aantal klachten relatief beperkt is gebleven, alsook het aantal oproepen.

## II.2 WIE BELDE ER?

wie belde er in 2005?	aantal	%
bewoner	54	5,02
thuiswonende oudere	97	9,02
familie lid	450	41,86
bezoeker	35	3,26
bewonersraad	0	0,00
personeelslid	187	17,40
sociale dienst	74	6,88
vrijwilligerswerk	6	0,56
andere	172	16,00
<b>totaal</b>	<b>1075</b>	<b>100</b>



In tabel II.2 wordt er weergegeven welke personen de Rusthuis-Infofoon in 2005 contacteerden.

Ook in 2005 was het merendeel van de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon, afkomstig van familieleden van ouderenvoorzieningen. Sinds de start van de Rusthuis-Infofoon is dit een constante.

Ook dit jaar vormen de oproepen van personeelsleden van ouderenvoorzieningen de tweede plaats. Dit was ook zo in 2004.

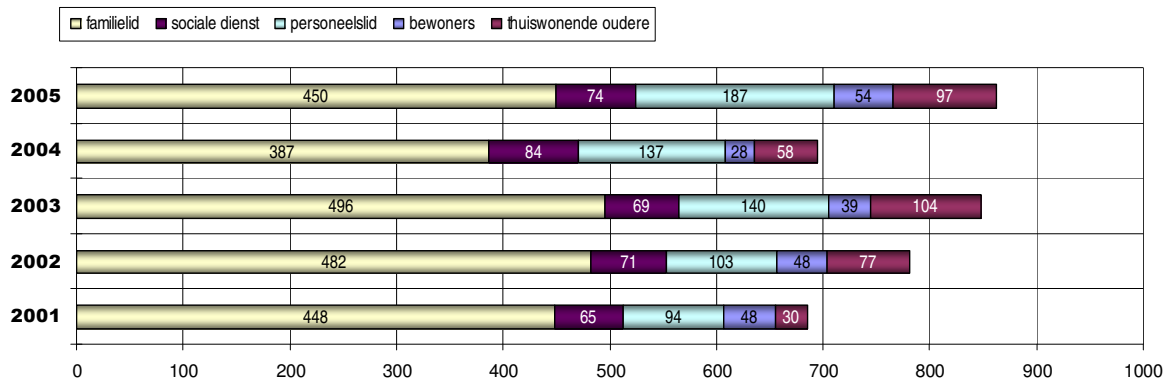
Het aantal familieleden van bewoners van serviceflats en rusthuizen, die contact opnamen met de Rusthuis-Infofoon is gestegen van 387 oproepen in 2004 naar 450 oproepen in 2005.

Een opvallende vaststelling is dat het aantal bewoners die zelf contact opnamen met de Rusthuis-Infofoon in 2005 bijna verdubbelde. Ook bij de thuiswonende ouderen werd eveneens een sterke stijging waargenomen van 58 naar 97 oproepen per jaar.

Onder de categorie "anderen" werden ondermeer studenten, artsen, apothekers, koepelorganisaties, enz. geregistreerd.

## OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE OPROEPERS VAN 2001 TOT 2005

wie roept op?	2001	2002	2003	2004	2005
familie lid	49,72%	44,38%	43,74%	42,25%	41,78%
sociale dienst	7,21%	6,54%	6,08%	9,17%	6,87%
personeelslid	10,43%	9,48%	12,35%	14,96%	17,36%
bewoners	5,33%	4,42%	3,44%	3,06%	5,01%
thuiswonende oudere	3,33%	7,09%	9,17%	6,33%	9,01%



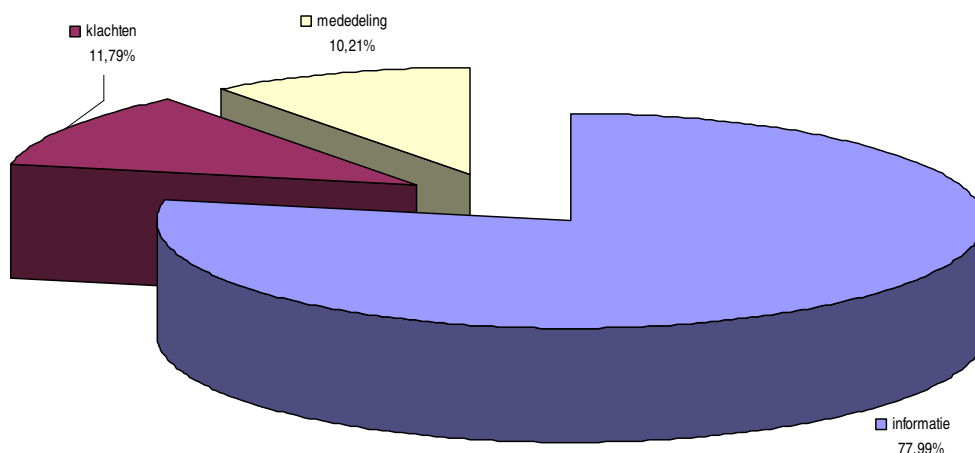
De vijf belangrijkste oproepers zijn de laatste vijf jaren dezelfde: familieleden, personeelsleden, sociale diensten, bewoners en thuiswonende ouderen. Alleen de onderlinge volgorde wijzigt.

In 2005 verwisselen de sociale diensten en de thuiswonende ouderen onderling van plaats in de rangorde.

In vergelijking met 2004 noteren we enkel voor sociale diensten een daling van het aantal oproepen.

## II.3 SOORT OPROEPEN

soort oproepen in 2005	aantal	%
informatie	840	77,99
klachten	127	11,79
mededeling	110	10,21
<b>totaal</b>	<b>1077</b>	<b>100</b>



De oproepen van 2005 worden opgedeeld in 3 categorieën: informatievragen, klachten en mededelingen. Deze opdeling wordt weergegeven in tabel II.3.

De informatievragen vormen nog steeds het grootste deel van de oproepen, namelijk 77,79%. In punt II.5 wordt een overzicht gegeven van de meest gestelde vragen.

Ongeveer één op acht oproepen (11,79%) is een klachtenoproep.

Bij klachten wordt aan het Agentschap Inspectie, (binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid & Gezin) gevraagd een inspectiebezoek uit te voeren. Dit inspectiebezoek gebeurt steeds onaangekondigd. De dossierbehandelaar 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 vaststellingen tijdens het inspectiebezoek.

Het aantal klachten en de resultaten van het klachtenonderzoek kunnen in rekening worden gebracht bij het verlenen van de erkenning.

Eén op tien oproepen 10,21% wordt als mededeling omschreven.

Een oproep wordt als mededeling gecatalogeerd wanneer iemand bevindingen, ervaringen, ... wil uitspreken of wil meedelen zonder daaraan verdere acties te willen verbinden. Deze informatie wordt doorgegeven aan de dossierbehandelaar van het Agentschap Zorg & Gezondheid en aan het Agentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid & Gezin. Dergelijke meldingen worden bij een eerstvolgend inspectiebezoek aan de voorziening nader onderzocht.

## II.4 WIE BELDE WAARVOOR?

Net zoals de vorige jaren gingen de meeste klachtenoproepen, mededelingen en informatieoproepen uit van familieleden.

Opmerkelijk is ook dit jaar het grote aantal informatieoproepen uitgaande van personeelsleden (35 oproepen meer in 2005).

Het aantal informatieoproepen van thuiswonende ouderen is in vergelijking met vorig jaar, toen we 58 dergelijke oproepen registreerden, eveneens sterk gestegen. In 2003 zorgde deze groep nog voor 102 informatieoproepen. Deze thuiswonende ouderen informeren meestal naar adressen van erkende voorzieningen alsook naar de opnameprocedure. Om de vraag van de oproepers te beantwoorden wordt in uitzonderlijke gevallen door de Rusthuis-Infofoon de sociale dienst van de betreffende gemeente/stad op de hoogte gebracht.

Bekijken we de tabel in horizontale richting dan zien we dat de thuiswonende ouderen de Rusthuis-Infofoon voornamelijk contacteerden voor informatie.

wie belde er waarvoor in 2005?	informatie	klachten- oproep	mededeling	<b>TOTAAL</b>
bewoner	35	10	9	<b>54</b>
thuiswonende oudere	93	4	0	<b>97</b>
familielid	324	73	53	<b>450</b>
bezoeker	17	6	12	<b>35</b>
bewonersraad	0	0	0	<b>0</b>
personeelslid	147	14	26	<b>187</b>
sociale dienst	66	6	2	<b>74</b>
vrijwilligerswerk	5	0	1	<b>6</b>
andere	151	14	7	<b>172</b>
<b>totaal</b>	<b>838</b>	<b>127</b>	<b>110</b>	<b>1075</b>

## II.5 GESTELDE VRAGEN

vragen over ... in 2005	aantal	%
adressen voorzieningen	187	21,62
wetgeving ouderenvoorzieningen en praktische vragen	282	32,60
documentatie	180	20,81
andere reglementeringen	59	6,82
financiële aspecten	86	9,94
opvolging klachten	7	0,81
OCMW-aangelegenheden	30	3,47
erkenningstoestand voorzieningen	34	3,93
<b>totaal</b>	<b>865</b>	<b>100</b>

Eén informatieoproep kan verschillende informatievragen bevatten.

Er waren 840 informatieoproepen met 865 informatievragen in 2005.

De vragen om adressen van voorzieningen (21,62%) en de vragen omtrent wetgeving, ouderenvoorzieningen en praktische vragen (32,60%) vormen meer dan de helft van de informatievragen.

Onder de rubriek 'erkenningstoestand voorzieningen' vallen ondermeer vragen over de opnameovereenkomst, de klachtenprocedure, de personeelsomkadering en de rechten van de ouderen in een serviceflat en een rusthuis.

## II.6 MEDIUM OPROEPEN 2004

medium oproepen in 2005	aantal	%
telefoon	779	72
fax	11	1
brief	47	4
e-mail	240	22
<b>totaal</b>	<b>1077</b>	<b>100</b>

Bijna driekwart van de mensen bereiken de Rusthuis-Infofoon telefonisch. Er waren in 2005 123 telefonische oproepen meer dan in 2004.

Ook het aantal e-mailberichten stijgt: de Rusthuis-Infofoon heeft in 2005 240 e-mails ontvangen, tegenover 199 in 2004.

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

voorzieningen waarover klachtenoproepen binnenliepen	2001	2002	2003	2004	2005
rusthuizen	120	139	130	123	109
serviceflatgebouwen	20	12	14	12	11
<b>totaal</b>	<b>140</b>	<b>151</b>	<b>144</b>	<b>135</b>	<b>120</b>

Zowel voor de rusthuizen als voor de serviceflats noteerden we van 2001 tot 2005 een quasi constante daling van het aantal klachtenoproepen.



## II.8 GEVOLGDE WERKWIJZE EN OPVOLGING

Wanneer de Rusthuis-Infofoon wordt gecontacteerd met klachten aangaande een bepaalde voorziening (rusthuis of serviceflat) maakt de medewerker van de Rusthuis-Infofoon hiervan een schriftelijk verslag onder de vorm van een inspectieopdracht. Op basis hiervan wordt aan het Agentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid & Gezin gevraagd een onaangekondigd inspectiebezoek uit te voeren. De dossierbehandelaar 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 vaststellingen tijdens het inspectiebezoek.

Het aantal klachten en de resultaten van het klachtenonderzoek kunnen in rekening worden gebracht bij het verlenen van de erkenning.

## DEEL III

### WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN

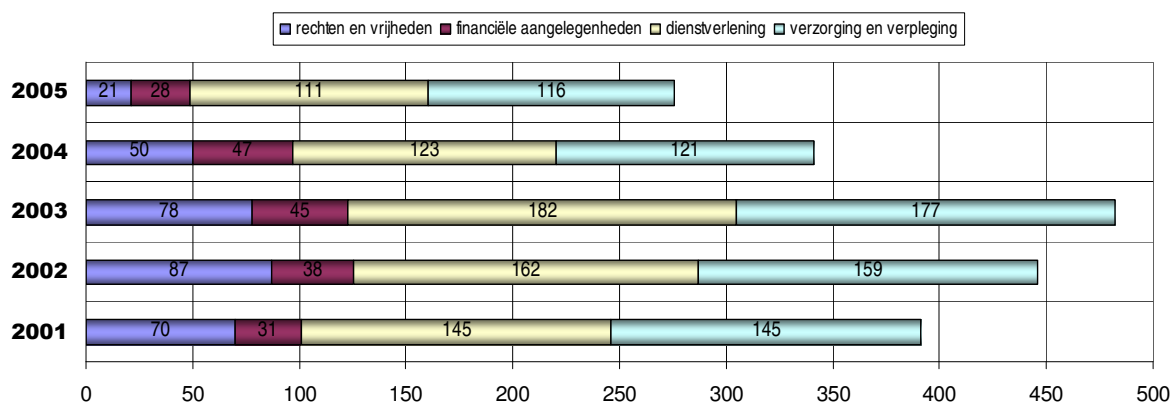
Een klachtenoproep kan uit meerdere deelklachten bestaan. In deel III en IV van dit verslag wordt de term klachten gebruikt om deelklachten aan te duiden. Anders wordt de term klachtenoproep gebruikt.

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

### III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2000 TOT 2004

#### A. Rusthuizen

klachtengroepen RH 2001-2005	2001		2002		2003		2004		2005	
rechten en vrijheden	70	18%	87	20%	78	16%	50	15%	21	8%
financiële aangelegenheden	31	8%	38	9%	45	9%	47	14%	28	10%
dienstverlening	145	37%	162	36%	182	38%	123	36%	111	40%
verzorging en verpleging	145	37%	159	36%	177	37%	121	35%	116	42%
<b>totaal</b>	<b>391</b>	<b>100%</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>

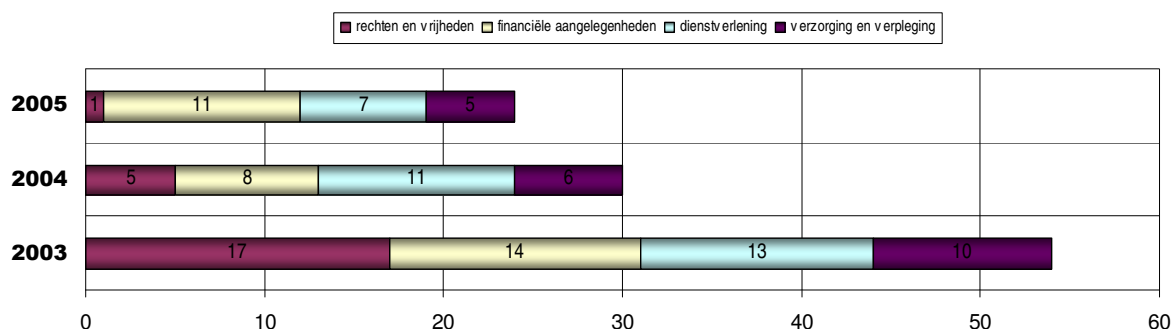


In vergelijking met 2004 waren er in zijn totaliteit 65 minder klachten in 2005. Voor de 4 klachtengroepen zien we een daling in absolute cijfers.

Zoals de vorige jaren heeft ook in 2005 meer dan 80% van de klachten betrekking op de "dienstverlening" en de "verzorging en verpleging" (bijvoorbeeld over maaltijden, personeelsomkadering, hygiëne en onderhoud).

## B. Serviceflats

klachtengroepen SF 2003-2005	2003		2004		2005	
rechten en vrijheden	17	31%	5	17%	1	4%
financiële aangelegenheden	14	26%	8	27%	11	46%
dienstverlening	13	24%	11	37%	7	29%
verzorging en verpleging	10	19%	6	20%	5	21%
<b>totaal</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>



Ook bij de serviceflats is er een daling van het aantal klachten in vergelijking met 2004.

Deze daling doet zich voor in 3 van de 4 klachtengroepen. Enkel voor de klachtengroep “financiële aangelegenheden” zien we een stijging in 2005 t.o.v. 2004, zowel in absolute cijfers als proportioneel.

In punt III.2 tot punt III.5 worden de klachtengroepen meer in detail bekeken.

In deel IV krijgt men een kijk op het al of niet gegrond zijn van de klachten.

Gezien het relatief gering aantal klachten, is echter de indeling in klachtengroepen niet volledig als statistisch relevant te beschouwen.

## III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN

rechten en vrijheden van de bewoners in 2005	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
persoonlijke vrijheid	3	14,29	0	0,00
behandeling klachten	6	28,57	0	0,00
overeenkomst-reglement	5	23,81	0	0,00
bewonersraad	1	4,76	0	0,00
privacy/beroepsgeheim	2	9,52	1	100,00
vrijheid van geneesheer	0	0,00	0	0,00
andere	4	19,05	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Enkele voorbeelden uit deze klachtenbundel:

- 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 instelling
- 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 en van het reglement van orde 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 zijn meestal succesvol.

### III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN

financiële klachten in 2005	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
facturatie/supplementen	14	50,00	4	36,36
opzegvergoeding	5	17,86	3	27,27
waarborg	4	14,29	3	27,27
beheer gelden	2	7,14	0	0,00
andere	3	10,71	1	9,09
<b>totaal</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</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 kine-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 makkelijk te beoordelen op de al dan niet 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 2005	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
maaltijden (incl. dieet)	26	23,42	1	14,29
hygiëne en onderhoud algemeen	53	47,75	3	42,86
houding van directie/personeel	7	6,31	0	0,00
oproepsysteem	3	2,70	1	14,29
badgelegenheid	0	0,00	0	0,00
animatie/activatie/ontspanning	5	4,50	1	14,29
onderhoud linnen	6	5,41	1	14,29
fysisch geweld	0	0,00	0	0,00
andere	11	9,91	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>111</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Meer dan de helft van de klachten over dienstverlening heeft betrekking op 'maaltijden' of 'hygiëne en onderhoud algemeen'.

Bij de rubriek 'maaltijden' noteerden we zowel klachten over de kwantiteit als over de kwaliteit. Geregeld komen dezelfde aspecten terug zoals bijvoorbeeld de bereidingswijze en het feit dat het voedsel te koud of te zout is. Ook gebrek aan afwisseling en een slechte spreiding van de maaltijden maken vaak het voorwerp van mistevredenheid uit. 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 zowel hygiënische als bouwtechnische aspecten, zoals bijvoorbeeld vochtige muren, stoffige kamers, niet goed sluitende ramen, onfrisse gordijnen, schimmels en ongedierte.

Klachten over de houding van directie en personeel vinden vaak hun oorsprong in een communicatieprobleem. Soms ook is er een gebrek aan tactvolle of respectvolle omgang met bewoners of familieleden. De gegrondheid van dergelijke klachten is meestal moeilijk vast te stellen.

Onder klachten over dienstverlening vallen onder andere:

- het niet tijdig beantwoorden van beloproepen
- onvoldoende hulp bij de maaltijden
- sporadisch poetsen van de kamers

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

verpleging en verzorging in 2005	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
personeelsomkadering algemeen	33	28,45	1	20,00
hulp en bijstand ADL	33	28,45	2	40,00
wondverzorging	12	10,34	1	20,00
medicatie	20	17,24	0	0,00
personeelsomkadering 's nachts	12	10,34	1	20,00
medische bijstand arts	5	4,31	0	0,00
andere	1	0,86	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>116</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Van 1999 tot 2003 is het aantal klachten over verpleging en verzorging in rusthuizen jaarlijks gestegen (1999: 58 - 2003: 177). Op vijf jaar tijd was er een verdrievoudiging. In 2004 (121 klachten) en 2005 (116 klachten) zien we een terugval.

Het merendeel van de klachten over verpleging en verzorging in rusthuizen hebben betrekking op de personeelsomkadering (algemeen), hulp en bijstand activiteiten van het dagelijks leven (ADL) en medicatie.

Opmerkelijk is dat het aantal klachten die gecatalogeerd werden onder de rubriek "andere", daalde van 24 in 2004 naar 1 klacht in 2005.

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 die bepaalde verzorgingsproducten veroorzaken

De klachten betreffen vaak de onzorgvuldigheid waarmee wordt gewerkt. Intern toezicht, vorming, alsook het goed detecteren van klachten en misnoegen, zijn hier belangrijke sleutels.

## III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 2001 TOT 2005

### A. Rusthuizen

overzicht van de 10 meest voorkomende klachtensoorten in RH	FREQ. 2001	FREQ. 2002	FREQ. 2003	FREQ. 2004	FREQ. 2005
1. personeelsomkadering algemeen	43	50	42	34	33
2. hulp en bijstand	36	26	34	23	33
3. hygiëne en onderhoud	43	27	32	31	32
4. maaltijden (incl. dieet)	26	35	46	34	26
5. medicatie	21	22	21	12	20
6. facturatie	15	18	15	17	13
7. wondverzorging	11	12	12	13	12
8. houding directie/personeel	23	32	19	12	7
9. persoonlijke vrijheid	10	16	14	13	3
10. Oproepsysteem	12	20	10	12	3

In bovenstaande tabel krijgt u een overzicht van de 10 meest voorkomende klachtensoorten in rusthuizen. Elk jaar doen er zich relatieve verschuivingen voor in deze top 10.

### B. Serviceflats

overzicht van de 6 meest voorkomende klachtensoorten in SF	FREQ. 2003	FREQ. 2004	FREQ. 2005
1. facturatie	7	3	4
2. hulp en bijstand	3	2	2
3. maaltijden (incl. dieet)	4	2	1
4. hygiëne en onderhoud	4	5	1
5. wondverzorging	0	2	1
6. personeelsomkadering nacht	0	2	1

In bovenstaande tabel krijgt u een overzicht van de 6 meest voorkomende klachtensoorten in serviceflats. Elk jaar doen er zich relatieve verschuivingen voor in deze top 6.



## DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN

### IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

gegrondheid van de klachten voor RH	2003		2004		2005	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	32	6,64	30	8,80	45	16,30
ongegrond	238	49,38	147	43,11	104	37,68
gegrond	192	39,83	149	43,70	127	46,01
in onderzoek	20	4,15	15	4,40	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>482</b>	<b>100</b>	<b>341</b>	<b>100</b>	<b>276</b>	<b>100</b>

gegrondheid van de klachten voor SF	2003		2004		2005	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	10	18,52	5	16,67	2	6,67
ongegrond	13	24,07	10	33,33	14	46,67
gegrond	31	57,41	13	43,33	8	26,67
in onderzoek	0	0,00	2	6,67	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>80</b>

Voor het derde jaar op rij is het aantal gegronde klachten over rusthuizen (RH) gedaald in absolute cijfers. Het procentueel aandeel stijgt evenwel enkele procenten. Voor de serviceflats (SF) is het aantal gegronde klachten zowel in absolute cijfers als proportioneel afgenomen in vergelijking met 2004.

38% van de klachten over rusthuizen en 47% van de klachten over serviceflats blijken na onderzoek 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 in deze is dan ook van het allergrootste belang.

Het aantal klachten waarvan de gegrondheid niet meer is vast te stellen is voor de rusthuizen sterk gestegen in 2005. Namelijk van 30 in 2004 naar 45 in 2005. Bij de serviceflats stellen we een daling vast.

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

## IV.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTENGROEP

gegrondheid rechten en vrijheden in 2005	rusthuizen		serviceflats	
	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	10	47,62	1	100,00
ongegrond	6	28,57	0	0,00
gegrond	5	23,81	0	0,00
in onderzoek	0	0,00	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

gegrondheid financiële aangelegenheden in 2005	rusthuizen		serviceflats	
	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	5	17,86	0	0,00
ongegrond	10	35,71	8	72,73
gegrond	13	46,43	3	27,27
in onderzoek	0	0,00	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

gegrondheid dienstverlening in 2005	rusthuizen		serviceflats	
	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	12	10,91	0	0,00
ongegrond	45	40,91	4	57,14
gegrond	53	48,18	3	42,86
in onderzoek	0	0,00	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

gegrondheid verpleging en verzorging in 2005	rusthuizen		serviceflats	
	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	15	13,51	1	20,00
ongegrond	40	36,04	2	40,00
gegrond	56	50,45	2	40,00
in onderzoek	0	0,00	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>111</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

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

### Rusthuizen

(wegens het kleine aantal gegronde klachten in SF, bespreken we deze cijfers hier niet)

De 5 meest voorkomende gegronde klachten in RH	FREQ. 2003	FREQ. 2004	FREQ. 2005
1. personeelsomkadering algemeen	15	11	16
2. onderhoud, hygiëne	13	16	13
3. maaltijden (+dieet)	15	13	10
4. facturatie	6	10	8
5. oproepsysteem	8	7	2

## IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

resultaten van de gegronde klachten	aantal voor RH	% voor RH
onomkeerbaar	5	3,94
verder opvolging	33	25,98
opgelost	39	30,71
gedeeltelijk opgelost	5	3,94
niet opgelost	45	35,43
<b>totaal</b>	<b>127</b>	<b>100</b>

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

Het percentage verder op te volgen klachten is voor rusthuizen gedaald in vergelijking met vorig jaar (29% in 2004). Deze vaststelling geldt eveneens voor de serviceflats (46% in 2004). Slechts een heel beperkt aantal klachten over rusthuizen (4%) werd na onderzoek als onomkeerbaar beschouwd.

Klachten zijn 'gedeeltelijk opgelost' wanneer er een aanzet tot remediëring gegeven werd (vb. reorganisatie van de keuken bij klachten over voeding), of als bepaalde klachtensoorten opgelost worden en andere niet.

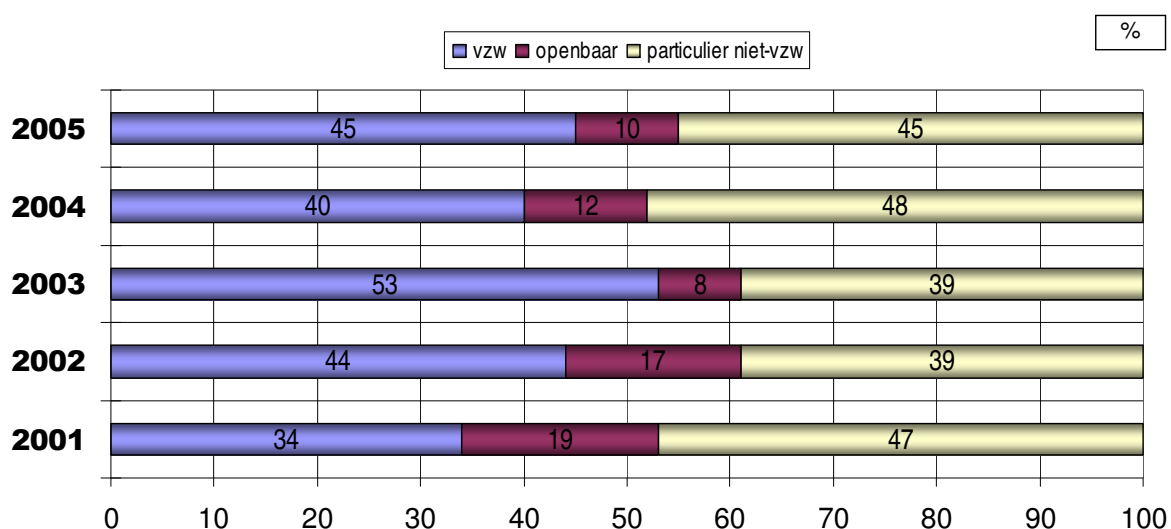
Slechts een heel beperkt aantal klachten over rusthuizen (4%) werd na onderzoek als onomkeerbaar beschouwd. Het gaat hier om eenmalige feiten, die voor de betrokkene onherroepelijk zijn en dus niet meer ongedaan kunnen gemaakt worden (vb. een val, het toegediend krijgen van de medicatie van de buurvrouw, 'vergeten worden' op het toilet). Bovendien worden dergelijke klachten vaak pas gemeld nadat de bewoner het rusthuis verlaten heeft. Voor huidige en 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 werd vastgesteld.

## IV.5 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 2001 TOT 2005

### A. Rusthuizen

gegronde deelklachten volgens beheersinstantie in %, RH	2001	2002	2003	2004	2005
vzw	34	44	53	40	45
openbaar	19	17	8	12	10
particulier niet-vzw	47	39	39	48	45



Aantal/% RH/wgl volgens beheersinstantie	openbaar	vzw	privé	totaal
aantal rusthuizen	241	363	145	749
	32,18%	48,46%	19,36%	100%
aantal woonegelegenheden	23.938	31.476	6.852	62.266
	38,4%	50,5%	11,0%	100%

In 2005 zien we een lichte stijging (van 40 naar 45%) van het aandeel van gegronde klachten met betrekking tot vzw-rusthuizen.

Een zelfde aantal gegronde klachten hadden betrekking op de particuliere niet-vzw rusthuizen.

Indien het aandeel in de totaliteit van de gegronde klachten vergeleken wordt met het aandeel in het totaal aantal voorzieningen:

- VZW: ongeveer gelijke tred tussen beide aandelen
- Openbaar: verhoudingsgewijs is het aandeel in de gegronde klachten beduidend lager dan hun aandeel in het aantal voorzieningen

- Privé: verhoudingsgewijs is hun aandeel in de gegronde klachten beduidend hoger dan hun aandeel in het aantal voorzieningen

Deze vaststellingen gelden des te meer wanneer men het aandeel in de totaliteit van de gegronde klachten vergelijkt met het aandeel in de totaliteit van de erkende woongelegenheden.

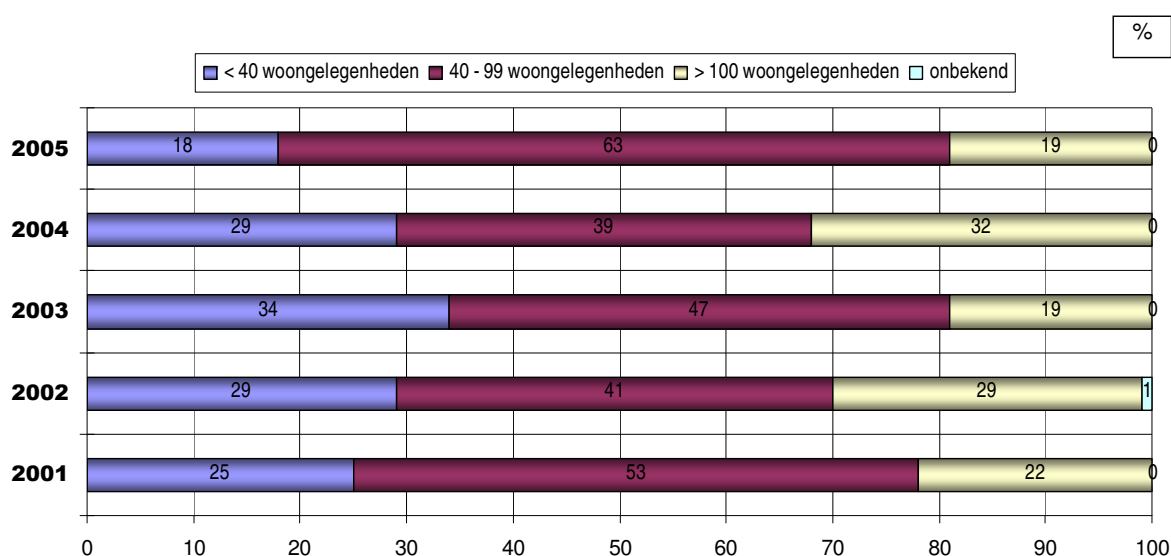
## **B. Serviceflats**

(wegens het te kleine aantal gegronde klachten bespreken we deze cijfers hier niet)

## IV6. Overzicht van de gegronde klachten volgens opnamecapaciteit van 2001 tot 2005

### A. Rusthuizen

gegronde deelklachten volgens capaciteit in %, RH	2001	2002	2003	2004	2005
< 40 woongelegenheden	25	29	34	29	18
40 - 99 woongelegenheden	53	41	47	39	63
> 100 woongelegenheden	22	29	19	32	19
onbekend	0	1	0	0	0



	aantal RH	% RH	aantal gegronde deelklachten	% gegronde deelklachten	gemid. aantal klachten/rusthuis
< 40 woongelegenheden	112	14,93	23	18	0,21
40 – 99 woongelegenheden	403	53,79	80	63	0,20
> 100 woongelegenheden	234	31,28	24	19	0,10
<b>totaal</b>	<b>749</b>	<b>100</b>	<b>127</b>	<b>100</b>	

	aantal wgl	% wgl	aantal gegronde deelklachten	% gegronde deelklachten	gemid. aantal klachten/woongelegenheden
< 40 woongelegenheden	3.169	5,11	23	18	0,0073
40 – 99 woongelegenheden	27.762	44,75	80	63	0,0029
> 100 woongelegenheden	31.108	50,14	24	19	0,0008
<b>totaal</b>	<b>62.039</b>	<b>100</b>	<b>127</b>	<b>100</b>	

Net als de vorige jaren heeft het grootste deel van de gegronde klachten (63%) betrekking op de middelgrote rusthuizen. Voor deze groep van rusthuizen werden gemiddeld 0,20 gegronde klachten per rusthuis genoteerd. Deze rusthuizen vormen 53,79% van het totaal aantal rusthuizen.

Voor de grote rusthuizen (meer dan 100 woongelegenheden) noteren we, in vergelijking met 2004, een opmerkelijke daling van het aantal gegronde klachten, namelijk van 32% naar 19%. Er werden gemiddeld 0,10 gegronde klachten per rusthuis vastgesteld. Deze rusthuizen vormen 31,28% van het totaal aantal rusthuizen.

In 2005 heeft het kleinste deel van de gegronde klachten (18%) betrekking op de rusthuizen met minder dan 40 woongelegenheden. Voor deze groep van rusthuizen werden gemiddeld 0,21 gegronde klachten per rusthuis genoteerd. Deze rusthuizen vormen 14,93% van het totaal aantal rusthuizen.

Dit zijn opmerkelijke vaststellingen. Een mogelijke verklaring kan zijn dat de interne klachtenprocedure in grotere rusthuizen beter functioneert of dat de affiche van de Rusthuis-Infofoon in groter rusthuizen niet door alle bewoners kan gelezen worden.

## **B. Serviceflats**

(wegens het te kleine aantal gegronde klachten bespreken we deze cijfers hier niet)



## DEEL V

### ALGEMEEN BESLUIT

1. In verhouding tot het totaal aantal voorzieningen, wooneenheden en woongelegenheden ontvangt de Rusthuis-Infofoon relatief “weinig” oproepen. Er is zelfs sprake van een daling van het aantal klachtenoproepen. Een optimistische visie kan doen besluiten tot een verbetering in de kwaliteit van zorg in de sector. Maar er is ook een andere conclusie mogelijk: zou de RIF onvoldoende bekend zijn bij de potentiële klagers?. Bij de inspectiebezoeken wordt alleszins systematisch nagekeken of het bestaan van de RIF voor de bewoners van de voorziening en hun familieleden wordt bekendgemaakt, bij voorkeur door middel van door de overheid ter beschikking gestelde affiches. Het ophangen van meerdere affiches in verschillende voorzieningen waaronder alle openbare gebouwen (bibliotheek, OCMW's, de Post, ...) en andere relevante plaatsen zoals apothekers zou hier een bijkomende oplossing kunnen zijn.

Of zijn de bewoners en hun familieleden niet ‘mondig’ genoeg om hun klachten op een hoger niveau bekend te maken? Een rusthuisbewoner is immers dagdagelijks afhankelijk van de goede zorgen en inzet van het personeel en bevindt zich so wie so in een afhankelijkheidspositie. Afhankelijkheid van de werkgever kenmerkt ook de situatie van het personeel, nà familieleden, de belangrijkste groep van oproepers. In de mate van het mogelijke trachten de processen en werkmethodes van de RIF, deze risico's te neutraliseren (cfr punten 2,3,4 infra).

Overigens ontbreekt gefundeerd onderzoek, dat zou toelaten op de hier genoemde vlakken onderbouwde conclusies te trekken.

2. Alle klachtenonderzoeken worden onderzocht door middel van een onaangekondigd inspectiebezoek.
3. In principe vraagt de Rusthuis-Infofoon steeds de identiteit van de oproeper. De impact van de RIF zou immers kunnen afkalven indien dit instrument zich te gemakkelijk zou laten (mis-)bruiken worden om persoonlijke rekeningen te vereffenen.  
In uitzonderlijke gevallen, indien de oproeper ook voor de Rusthuis-Infofoon anoniem wenst te blijven, zal afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht eventueel beslist worden deze klacht toch te onderzoeken. Uiteraard is het dan niet mogelijk een feedback te geven naar de klager over de resultaten van het onderzoek. (cfr punt 6 infra)
4. Indien de oproeper wenst anoniem te blijven naar de voorziening toe, wordt dit steeds gerespecteerd vanuit de Rusthuis-Infofoon. Het is evenwel niet ondenkbaar dat, door de aard en de gegevens van de klacht, directies zelf de identiteit van de klager kunnen vermoeden.
5. Alle klachten worden vanuit de Rusthuis-Infofoon zo snel mogelijk overgemaakt aan het Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid & Gezin.
6. De oproep(st)er krijgt steeds feed-back vanuit de Rusthuis-Infofoon. Dit gebeurt telefonisch of schriftelijk.

7. Als de Rusthuis-Infofoon op korte tijd meerdere klachtenoproepen ontvangt omtrent eenzelfde voorziening, zal dit in rekening gebracht worden bij het verlenen van de erkenning. Meerdere klachtenoproepen kunnen trouwens ook leiden tot opdrijving van de frekwentie der inspectiebezoeken.

# COLOFON



Vlaamse overheid

## **SAMENSTELLING**

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
Agentschap Zorg en Gezondheid  
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg  
Team Ouderenzorg

## **VERANTWOORDELIJKE UITGEVER**

Chris Vander Auwera, administrateur-generaal

## **REDACTIE**

Erwin Lintermans en Karolien Rottiers

## **EINDREDACTIE**

Veerle Van der Linden