

# RUSTHUIS-INFOFOON

JAARVERSLAG 2004



Vlaamse overheid

# INHOUDSTAFEL

<b>WOORD VOORAF</b>	<b>3</b>
<b>OPBOUW VAN DIT VERSLAG</b>	<b>4</b>
<b>DEEL I EVEN VOORSTELLEN: 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 ...	7
<b>DEEL II ALGEMENE CIJFERGEGEVENS</b>	<b>8</b>
II.1 OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2000 TOT 2004	8
II.2 WIE BELDE ER?	9
II.3 SOORT OPROEPEN	11
II.4 WIE BELDE WAARVOOR?	12
II.5 GESTELDE VRAGEN	13
II.6 MEDIUM OPROEPEN 2004	14
II.7 KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING	15
<b>DEEL III WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN</b>	<b>16</b>
III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2000 TOT 2004	16
III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN	18
III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN	19
III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING	20
III.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING	21
III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 2000 TOT 2004	22
<b>DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>23</b>
IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN	23
IV.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTENGROEP	24
IV.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN	25
IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN	26
IV.5 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN PER KLACHTENGROEP	27
IV.6 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE	28
IV.7 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT	30
IV.8 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE RUSTHUIZEN EN SERVICEFLATS TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT	32

## WOORD VOORAF

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

Hij is in de eerste plaats een instrument voor informatie- en adviesverstrekking. Daarnaast biedt hij een luisterend oor aan. Zowel oudere personen zelf als hun familie, personeel en directies van ouderenvoorzieningen en studenten doen er veelvuldig een beroep op.

De Rusthuis-Infofoon stelt zich tot doel op elke vraag of probleem een passend antwoord te formuleren. De wisselwerking en de samenspraak tussen Rusthuis-Infofoon, de afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn, het team Ouderenvoorzieningen van de afdeling Welzijnszorg en de afdeling Verzorgingsvoorzieningen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zijn dan ook succesfactoren bij het verstrekken van de gepaste informatie en het aanreiken van oplossingen.

Via een registratie van de gestelde informatievragen en de gesignaleerde problemen verwerft de Rusthuis-Infofoon een brede kijk op enerzijds de aanwezige informatiebehoeften en anderzijds de knelpunten waarmee de bewoner, zijn familie, de directie of het personeel geconfronteerd worden.

We zijn er steeds van uitgegaan dat de sector en andere belangstellenden recht hebben op informatie over de werking van de Rusthuis-Infofoon, de ontvangen oproepen en de aard van de klachten. Vandaar, naar goede traditie, de bundeling van deze informatie in een jaarverslag.

Ik wens u alvast veel leesgenot.

Stefaan Van Mulders  
wnd. directeur-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 deel III 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. Ook als de inspecteur zware vermoedens heeft, maar 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.

We hopen dat deze toelichting kan bijdragen tot een beter inzicht in de structuur van dit verslag.

# 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 Inspectie en Toezicht Welzijn, waar hij ingebed is, van het team RVT van de afdeling Verzorgingsvoorzieningen en van het team Ouderenvoorzieningen van de afdeling Welzijnszorg. Daarnaast maakt de Rusthuis-Infofoon optimaal gebruik van zijn contacten binnen de sector om een antwoord te geven of een oplossing te bewerkstelligen.
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 sluitingsprocedure loopt. Op het nummer van de Rusthuis-Infofoon kan steeds vernomen worden of een ouderenvoorziening (nog) over een erkenning beschikt.

Bij het **team Ouderenvoorzieningen** van de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn kan het repertorium van de erkende ouderenvoorzieningen ook kosteloos besteld worden.

**Adres:** Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
Afdeling Welzijnszorg  
Team Ouderenvoorzieningen  
Markiesstraat 1  
1000 Brussel

**Tel.** 02-553 33 91

**Fax** 02-553 33 66

**Website** <http://www.vlaanderen.be/ouderenzorg>

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 automatisch antwoordapparaat. Wie zijn telefoonnummer inspreekt, wordt zo vlug mogelijk teruggebeld.

 **078-15 25 25**

### SCHRIFTELIJK

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
Afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn  
Rusthuis-Infofoon  
Markiesstraat 1  
1000 Brussel

Fax 02-553 34 35

### VIA E-MAIL

**rusthuisinfofoon@vlaanderen.be**

### VIA DE WEBSITE

De Rusthuis-Infofoon beschikt over een eigen internetwebsite.

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

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. Maar ook je positieve ervaringen zijn steeds welkom.

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

... staan bekwame en luisterbereide mensen klaar:

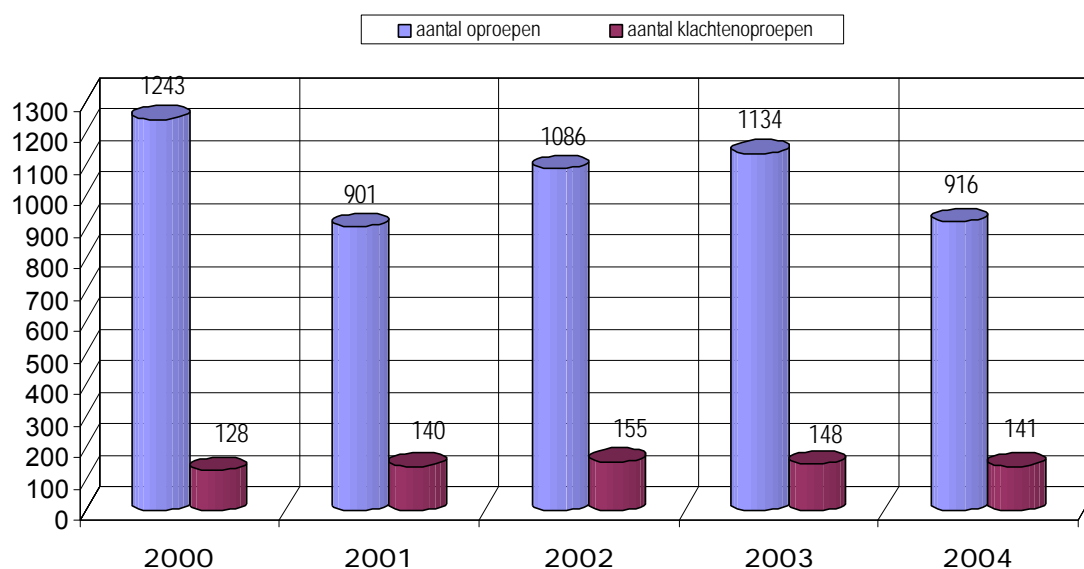
- × Erwin Lintermans, deskundige
- × Marleen Vansynghe, halftijds medewerker

## DEEL II

### ALGEMENE CIJFERGEGEVENS

#### II.1 OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2000 TOT 2004

	2000	2001	2002	2003	2004
evolutie oproepen	1243	901	1086	1134	916
evolutie klachtenoproepen	128	140	155	148	141
klachtenoproepen/oproepen	10,3%	15,5%	14,3%	13,1%	15,4%



Voor het eerst sinds twee jaar noteren we een flinke daling van het aantal oproepen. In het tienjarig bestaan van de Rusthuis-Infofoon werd vier maal de kaap van duizend oproepen per jaar overschreden. Het jaarlijks gemiddelde bedraagt 995 oproepen. In het jaar 2004 zitten we daar, met 916 oproepen, een stuk onder.

Merkwaardig, maar verder volledig irrelevant, is dat het aantal oproepen in 2004, het tiende werkingsjaar van de Rusthuis-Infofoon, exact hetzelfde is als het aantal oproepen in 1995, het eerste volledige werkingsjaar van de Rusthuis-Infofoon.

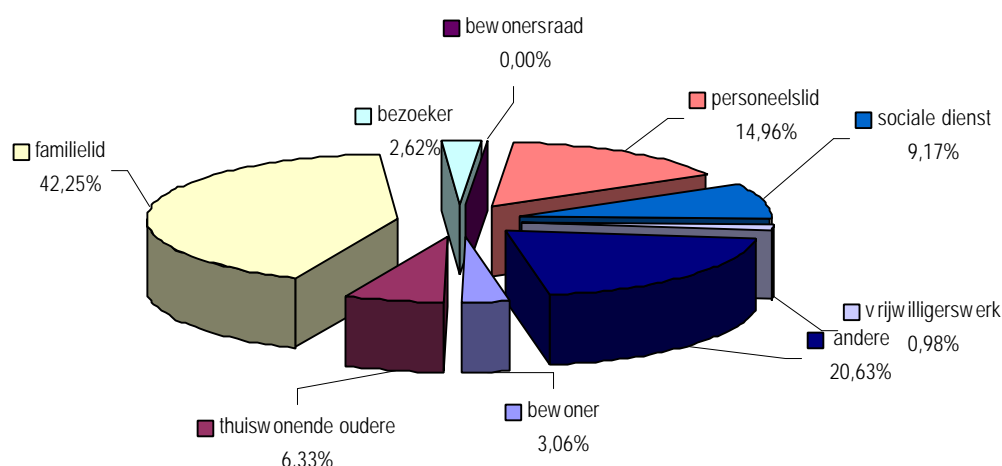
Voor de klachtenoproepen is de daling veel minder uitgesproken. Toch zitten we ook hier, met 141 oproepen, onder het gemiddelde over tien jaar (154 oproepen).

Hoe dan ook na tien jaar werking kan men stellen dat de Rusthuis-Infofoon nog steeds aan een behoefte van de burger beantwoordt.



## II.2 WIE BELDE ER?

wie belde er in 2004?	aantal	%
bewoner	28	3,06
thuiswonende oudere	58	6,33
familieelid	387	42,25
bezoeker	24	2,62
bewonersraad	0	0,00
personeelslid	137	14,96
sociale dienst	84	9,17
vrijwilligerswerk	9	0,98
andere	189	20,63
<b>totaal</b>	<b>916</b>	<b>100</b>



In 2004 was het merendeel van de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon afkomstig van familieleden van rusthuis- en serviceflatbewoners (42,25%). Sinds de start van de Rusthuis-Infofoon is dit een constante.

Op de tweede plaats komen de 137 oproepen van personeelsleden van ouderenvoorzieningen (14,96%). Ook dit is al meerdere jaren zo, al moeten we vaststellen dat het aandeel in de totaliteit van de oproepen sedert 1999 meer dan verdubbelde. Verder registreerden we 84 oproepen van sociale diensten (9,17%) en 38 oproepen van thuiswonende ouderen (6,33%).

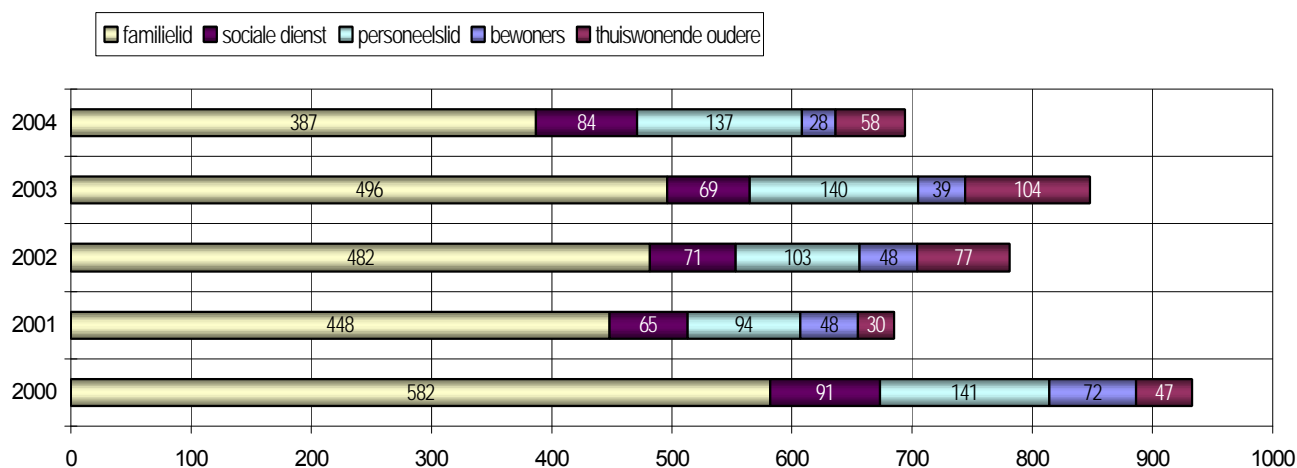
In totaal namen slechts 28 bewoners (3,06%) zelf contact op met de Rusthuis-Infofoon. Ook dit is geen verrassing. Het beperkt aantal oproepen kan te maken hebben met het feit dat een groot aantal residenten een hoge graad van zorgbehoevendheid heeft, de drempelvrees ten aanzien van het medium telefoon, alsook het niet ongestoord kunnen bellen of een onvoldoende bekendheid van de Rusthuis-Infofoon in de instelling.

Het aantal oproepen van bezoekers zonder enige familiale band met bewoners en van vrijwilligers bleef, zoals de vorige jaren, zeer beperkt.

Ongeveer een vijfde van de oproepen was afkomstig van een brede waaier van appellanten zoals bijvoorbeeld federale overheidsdiensten, studenten, advocaten, journalisten, vakbonden en politiediensten.

#### OVERZICHT VAN DE VOORNAAMSTE APPELLANTEN VAN 2000 TOT 2004

wie roept op?	2000	2001	2002	2003	2004
familieelid	46,82%	49,72%	44,38%	43,74%	42,25%
sociale dienst	7,32%	7,21%	6,54%	6,08%	9,17%
personeelslid	11,34%	10,43%	9,48%	12,35%	14,96%
bewoners	5,79%	5,33%	4,42%	3,44%	3,06%
thuiswonende oudere	3,78%	3,33%	7,09%	9,17%	6,33%



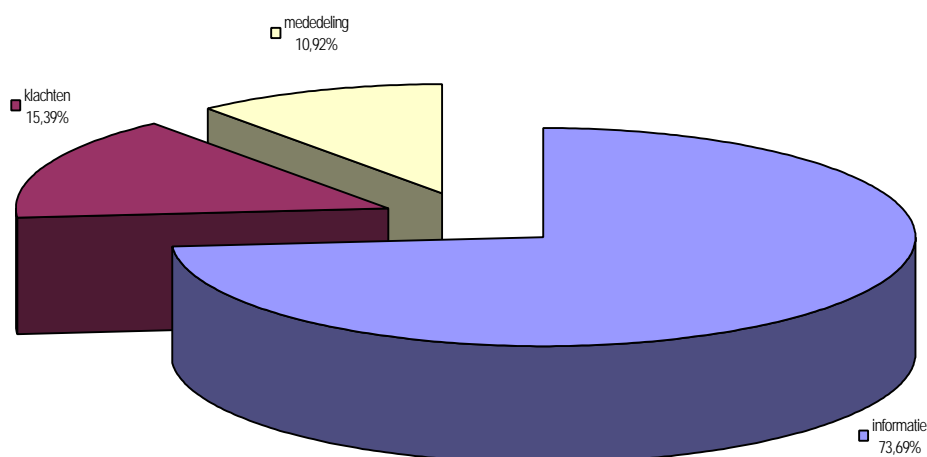
De vijf voornaamste appellanten zijn de laatste vijf jaren dezelfde: familieleden, personeelsleden, sociale diensten, bewoners en thuiswonende ouderen. Alleen de onderlinge volgorde is tweemaal gewijzigd.

In 2002 en 2003 nemen de sociale diensten niet meer de derde plaats in. Zij verschuiven naar de vierde plaats. De derde plaats wordt dan ingenomen door thuiswonende ouderen. In 2004 verwisselen deze appellanten onderling van plaats in de rangorde.

In vergelijking met 2003 noteren we enkel voor sociale diensten een stijging van het aantal oproepen.

## II.3 SOORT OPROEPEN

soort oproepen in 2004	aantal	%
informatie	675	73,69
klachten	141	15,39
mededeling	100	10,92
<b>totaal</b>	<b>916</b>	<b>100</b>



Informatievragen maakten het grootste deel uit van de oproepen, namelijk 73,69%. In punt II.5 wordt een overzicht gegeven van de meest gestelde vragen.

141 oproepen of 15,39% van het totaal aantal oproepen zijn klachtenoproepen. Dit is in absolute cijfers iets lager, maar proportioneel meer dan in 2003 waar we 148 of 13,05% klachtenoproepen registreerden. Van deze 141 klachtenoproepen hadden er 123 of 87,2% betrekking op rusthuizen en 12 of 8,5% op serviceflats. 6 klachtenoproepen hadden betrekking op materies waarvoor de Rusthuis-Infofoon niet bevoegd is. Voor deze klachten werd de oproeper doorverwezen naar de bevoegde instanties.

100 oproepen of 10,92% werden als mededeling geregistreerd. Een oproep wordt als mededeling gecatalogeerd wanneer iemand (meestal negatieve) ervaringen wil uitspreken zonder daaraan verdere acties te willen verbinden. De Rusthuis-Infofoon biedt hier een luisterend oor. Ook de bevoegde inspecteur wordt hierover geïnformeerd.

## II.4 WIE BELDE WAARVOOR?

Net zoals de vorige jaren ging meer dan de helft van de klachtenoproepen (64%) en het merendeel van de mededelingen (47%) en de informatieoproepen (37%) uit van familieleden.

Opmerkelijk is ook dit jaar het grote aantal informatieoproepen uitgaande van personeelsleden (na een stijging met 40 in 2003 opnieuw 11 oproepen meer in 2004).

Het aantal informatieoproepen van thuiswonende ouderen werd in vergelijking met vorig jaar, toen we 102 dergelijke oproepen registreerden, bijna gehalveerd.

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

wie belde er waarvoor in 2004?	informatie	klachtenoproep	mededeling	TOTAAL
bewoner	9	6	13	<b>28</b>
thuiswonende oudere	58	0	0	<b>58</b>
familie lid	249	91	47	<b>387</b>
bezoeker	14	3	7	<b>24</b>
bewonersraad	0	0	0	<b>0</b>
personeelslid	112	14	11	<b>137</b>
sociale dienst	67	9	8	<b>84</b>
vrijwilligerswerk	4	3	2	<b>9</b>
andere	162	15	12	<b>189</b>
<b>totaal</b>	<b>675</b>	<b>141</b>	<b>100</b>	<b>916</b>

## II.5 GESTELDE VRAGEN

vragen over ... in 2004	aantal	%
wetgeving ouderenvoorzieningen en praktische vragen	276	34,59
documentatie	168	21,05
adressen voorzieningen	139	17,42
andere reglementeringen	95	11,90
OCMW-aangelegenheden	47	5,89
financiële aspecten	44	5,51
erkenningstoestand voorzieningen	21	2,63
opvolging klachten	8	1,00
<b>totaal</b>	<b>798</b>	<b>100</b>

Eén informatieoproep kan verschillende informatievragen bevatten.  
Er waren 675 informatieoproepen met 798 informatievragen in 2004.

De vragen om *adressen van voorzieningen* (17,42%) en de vragen omtrent *wetgeving ouderen en praktische vragen* (34,59%) waren goed voor meer dan de helft van de informatievragen. Onder de laatstgenoemde rubriek registreerden we onder meer vragen over de opnameovereenkomst, de klachtenprocedure, de personeelsomkadering, de rechten van de oudere, de werking van de Rusthuis-Infofoon.

Het aantal vragen om documentatie kende, na een verdubbeling in 2003 (309 oproepen), een forse terugval. Dit sterkt ons in de overtuiging dat de piek van vorig jaar te maken had met het feit dat in een tijdschriftartikel gewezen werd op het bestaan van de Rusthuis-Infofoon en op de mogelijkheid om er de praktische brochure "Weet-wijzer" te bekommen.

Zoals vorig jaar had ook in 2004 ongeveer 12% van de vragen betrekking op *andere reglementeringen*. Onder deze rubriek noteerden we bijvoorbeeld vragen over de inschrijving in het bevolkingsregister, sociaal telefoontarief, de zorgverzekering, voorlopige bewindvoering, eetwareninspectie en brandveiligheid. Deze oproepers werden verwezen naar de bevoegde diensten.

## II.6 MEDIUM OPROEPEN 2004

medium oproepen in 2004	aantal	%
telefonisch	656	72
fax	11	1
brief	50	5
e-mail	199	22
<b>totaal</b>	<b>916</b>	<b>100</b>

Het merendeel van de oproepers bereikte de Rusthuis-Infofoon telefonisch (72%). Ruim een vijfde van de oproepen gebeurde per e-mail.

In de marge van deze gegevens kunnen we melden dat de website van de Rusthuis-Infofoon in 2004 gemiddeld 35 maal per dag bezocht werd. In 2003 was dit 26 maal per dag.

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

voorzieningen waarover klachtenoproepen binnenliepen	2000	2001	2002	2003	2004
rusthuizen	120	120	139	130	123
serviceflatgebouwen	8	20	12	14	12
<b>totaal</b>	<b>128</b>	<b>140</b>	<b>151</b>	<b>144</b>	<b>135</b>

Het totaal aantal klachtenoproepen waarvoor de Rusthuis-Infofoon bevoegd is situeert zich de jongste jaren tussen 128 en 151.

Zowel voor de rusthuizen als voor de serviceflats noteerden we dit jaar een geringe daling.

Bij de 135 klachtenoproepen werden 371 deelklachten geregistreerd. Elke klachtenoproep had dus gemiddeld 2,7 deelklachten. Deze deelklachten worden besproken in deel III.

## DEEL III

### WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN

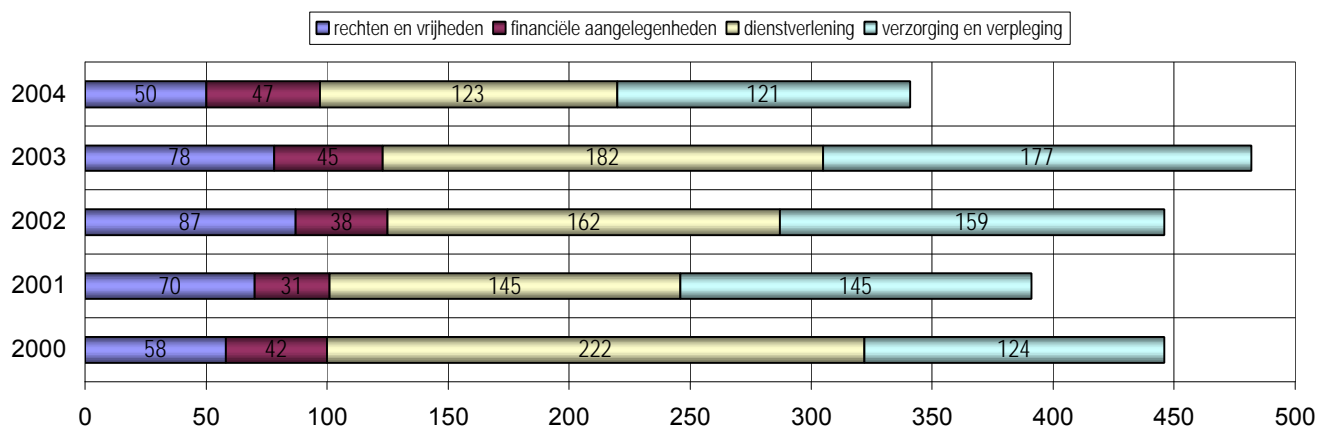
Een klachtenoproep kan uit meerdere deelklachten bestaan. In deel III en IV van dit verslag wordt de term klachten gebruikt om deelklachten aan te duiden. Anders wordt de term klachtenoproep gebruikt.

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

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

##### A. Rusthuizen

klachtengroepen RH 2000-2004	2000		2001		2002		2003		2004	
rechten en vrijheden	58	13%	70	18%	87	20%	78	16%	50	15%
financiële aangelegenheden	42	9%	31	8%	38	9%	45	9%	47	14%
dienstverlening	222	50%	145	37%	162	36%	182	38%	123	36%
verzorging en verpleging	124	28%	145	37%	159	36%	177	37%	121	35%
<b>totaal</b>	<b>446</b>	<b>100%</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>



In vergelijking met 2003 waren er 141 klachten minder in 2004. Voor drie van de vier klachtengroepen zien we een daling in absolute cijfers, zonder dat het proportioneel aandeel substantieel afneemt.

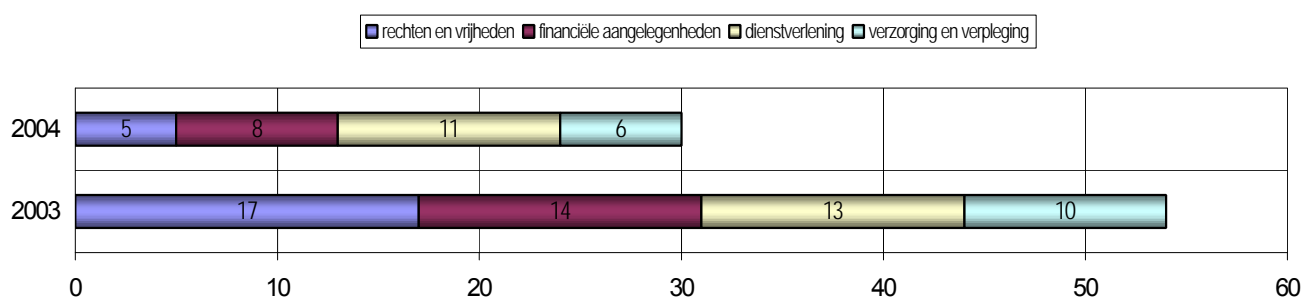
Enkel voor de klachtengroep 'financiële aangelegenheden' zien we een stijging, zowel in absolute cijfers als proportioneel.

Zoals de vorige jaren heeft ook in 2004 meer dan 70% van de klachten betrekking op 'dienstverlening' en 'verpleging en verzorging' en is het proportioneel aandeel van elk van deze klachtengroepen nagenoeg gelijk.



## B. Serviceflats

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



Bij de serviceflats is de daling van het aantal klachten in vergelijking met 2003 nog meer uitgesproken dan bij de rusthuizen. Deze daling doet zich voor in elk van de vier klachtengroepen.

Het meest opmerkelijk is evenwel de forse daling voor de klachtengroep 'rechten en vrijheden', en dit zowel in absolute cijfers als proportioneel. In 2003 was dit nochtans de grootste klachtengroep. In 2004 wordt hij de kleinste. De eerste plaats wordt nu met vlag en wimpel ingenomen door de klachtengroep 'dienstverlening' met een aandeel van 37%.

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.

## III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN

rechten en vrijheden van de bewoners in 2004	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
persoonlijke vrijheid	14	28,00	1	20,00
behandeling klachten	9	18,00	0	0,00
overeenkomst-reglement	8	16,00	1	20,00
bewonersraad	2	4,00	0	0,00
privacy/beroepsgeheim	1	2,00	0	0,00
vrijheid van geneesheer	1	2,00	0	0,00
andere	15	30,00	3	60,00
<b>totaal</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Een greep uit deze klachten:

- opname van onwettige afspraken in de overeenkomst
- een gebrek aan respons op klachten
- geen opnameovereenkomst
- lage frequentie van bewonersraad
- opgelegde bezoeken
- niet doorgeven van telefonische boodschappen
- te weinig privacy bij wassen of verschonen
- niet kloppen alvorens binnen te komen
- verplichte bedtijden of zeer vroeg moeten opstaan
- opsluiting in kamer
- het ongevraagd openen van persoonlijke post
- enz.

Het belang van een duidelijke overeenkomst én 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 blijken meestal succesvol te zijn.

### III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN

financiële klachten in 2004	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
facturatie/supplementen	17	36,17	3	37,50
opzegvergoeding	6	12,77	0	0,00
waarborg	6	12,77	1	12,50
beheer gelden	5	10,64	0	0,00
andere	13	27,66	4	50,00
<b>totaal</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Het aandeel van de klachten over financiële aangelegenheden is -wat de rusthuizen betreft- door de jaren heen eerder beperkt. Ondanks de stijging die we onder III.1 signaleerden blijven de klachten over financiële aangelegenheden ook in 2004 nipt de kleinste klachtengroep. Voor de serviceflats gaat het hier om ongeveer een kwart van de totaliteit van de klachten.

Het merendeel van deze klachten had betrekking op de facturatie. Het aantal klachten over de toepassing van de wettelijke bepalingen inzake waarborgsom en beheer van gelden is gering.

Enkele voorbeelden uit deze klachtengroep:

- factureren van producten bovenop dagprijs
- niet correct berekenen van de opzegvergoeding
- vragen van voorschot om op wachtlijst te komen
- niet verrekenen van apothekerskorting
- aanrekening van kosten voor heropsmuk kamer
- te hoge waarborg vragen
- aanrekenen van prijsverhogingen
- aanrekenen van veelvuldige doktersbezoeken
- niet terugstorten van de waarborg en/of de intresten hierop
- ...

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 dus niet meer nodig.

### III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING

klachten aangaande de dienstverlening in 2004	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
maaltijden (incl. dieet)	34	27,64	2	18,18
hygiëne en onderhoud algemeen	31	25,20	5	45,45
houding van directie/personeel	12	9,76	3	27,27
oproepsysteem	12	9,76	0	0,00
badgelegenheid	12	9,76	1	9,09
animatie/activatie/ontspanning	8	6,50	0	0,00
onderhoud linnen	4	3,25	0	0,00
fysisch geweld	2	1,63	0	0,00
andere	8	6,50	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>123</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Voor wat betreft de dienstverlening in rusthuizen vinden we jaarlijks in de top drie dezelfde klachtcategorieën terug, met name 'maaltijden', 'hygiëne en onderhoud algemeen' en 'houding van directie/personeel'. In 2004 zijn dit ook de belangrijkste klachtcategorieën voor de serviceflats, maar dan in een andere volgorde.

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. Regelmatig komen dezelfde aspecten terug zoals bijvoorbeeld de bereidingswijze, 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 dagelijks 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.

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

verpleging en verzorging in 2004	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
personeelsomkadering algemeen	34	28,10	0	0,00
hulp en bijstand ADL	23	19,01	2	33,33
wondverzorging	13	10,74	2	33,33
medicatie	12	9,92	0	0,00
personeelsomkadering 's nachts	9	7,44	2	33,33
medische bijstand arts	6	4,96	0	0,00
andere	24	19,83	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>121</b>	<b>100</b>	<b>6</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 zien we een terugval tot het niveau van 2000, althans in absolute cijfers.

Zoals de vorige jaren heeft het merendeel van de klachten over verpleging en verzorging in rusthuizen betrekking op de personeelsomkadering (algemeen en 's nachts).

Opmerkelijk is dat familieleden en personeelsleden vaak vinden dat er absoluut te weinig personeel is, terwijl uit de inspecties naar aanleiding van deze klachten blijkt dat het rusthuis in de meeste gevallen wel aan de wettelijke personeelsnormen voldoet. Hierbij dient opgemerkt dat deze normen slechts een minimum zijn. Vastgesteld wordt dat het ene rusthuis beter dan het andere er in slaagt om met dezelfde personeelsbezetting de door de bewoner en familie gewenste dienstverlening aan te bieden.

Enkele voorbeelden van klachten over verpleging en verzorging

- te weinig verversen van incontinentiemateriaal
- niet tijdig bijstand vragen van een arts,
- te weinig of geen hulp krijgen bij eten en drinken,
- overmatig gebruik van kalmerende middelen,
- geen rekening houden met allergie voor bepaalde verzorgingsproducten,
- onvolledig medicatieboek,
- onregelmatige toediening van medicatie,
- stagiairs zonder begeleiding,
- onvoldoende toezicht op de werkelijke inname van medicatie,
- de uitvoering van specifiek verpleegkundige taken door verzorgend personeel,
- ...

De klachten betreffen vaak de zorgvuldigheid 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 2000 TOT 2004

### A. Rusthuizen

overzicht van de meest voorkomende klachten in RH	FREQ. 2000	FREQ. 2001	FREQ. 2002	FREQ. 2003	FREQ. 2004
1. maaltijden (incl. dieet)	49	26	35	46	34
2. personeelsomkadering algemeen	35	43	50	42	34
3. hygiëne en onderhoud	61	43	27	32	31
4. hulp en bijstand	35	36	26	34	23
5. facturatie	16	15	18	15	17
6. Wondverzorging	9	11	12	12	13
7. persoonlijke vrijheid	11	10	16	14	13
8. badgelegenheid	15	7	6	12	12
9. medicatie	26	21	22	21	12
10. houding directie/personeel	30	23	32	19	12
11. Oproepsysteem	19	12	20	10	12

Een grijs vak betekent dat dit topic in het desbetreffende jaar niet tot de meest voorkomende klachten behoorde.

### B. Serviceflats

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

## DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN

### IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

gegrondheid van de klachten voor RH	2002		2003		2004	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	26	5,83	32	6,64	30	8,80
ongegrond	163	36,55	238	49,38	147	43,11
gegrond	199	44,62	192	39,83	149	43,70
in onderzoek	58	13,00	20	4,15	15	4,40
<b>totaal</b>	<b>446</b>	<b>100</b>	<b>482</b>	<b>100</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

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

Voor het tweede jaar op rij is het aantal gegronde klachten over rusthuizen gedaald in absolute cijfers. Het proportioneel aandeel stijgt evenwel enkele procenten en komt hiermee terug op het niveau van de jaren 2001 (43,73%) en 2002 (44,62%).

Voor de serviceflats is het aantal gegronde klachten zowel in absolute cijfers als proportioneel afgenomen in vergelijking met 2003.

Het aandeel van de gegronde klachten is in 2004 nagenoeg hetzelfde voor de rusthuizen en de serviceflats.

43% van de klachten over rusthuizen en een derde van de klachten over serviceflats blijkt na onderzoek ongegrond te zijn. Aan de ongegronde klachten ligt vaak een subjectief oordeel of gevoel van familieleden ten grondslag. Deze klachten hebben doorgaans niets te maken met kwaadwilligheid, maar vloeien voort uit (over)bezorgdheid voor de oudere. Bij de serviceflats vinden zij soms ook hun oorsprong in een verkeerde inschatting van de beperkingen van deze woonvorm.

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 allergegrootste belang.

De gegronde klachten hebben betrekking op 76 rusthuizen of 10% van het totale aantal rusthuizen. Voor de serviceflats zijn dit 6 serviceflats of 1,6% van het totale aantal.

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 2004	rusthuizen		serviceflats	
	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	4	8,00	1	20,00
ongegrond	19	38,00	1	20,00
gegrond	26	52,00	3	60,00
in onderzoek	1	2,00	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

gegrondheid financiële aangelegenheden in 2004	rusthuizen		serviceflats	
	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	2	4,26	0	0,00
ongegrond	20	42,55	3	37,50
gegrond	24	51,06	3	37,50
in onderzoek	1	2,13	2	25,00
<b>totaal</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

gegrondheid dienstverlening in 2004	rusthuizen		serviceflats	
	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	14	11,38	4	36,36
ongegrond	47	38,21	3	27,27
gegrond	52	42,28	4	36,36
in onderzoek	10	8,13	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>123</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

gegrondheid verpleging en verzorging in 2004	rusthuizen		serviceflats	
	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	10	8,26	0	0,00
ongegrond	61	50,41	3	50,00
gegrond	47	38,84	3	50,00
in onderzoek	3	2,48	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>121</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>



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

### A. Rusthuizen

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

### B. Serviceflats

meest voorkomende gegronde klachten in SF	FREQ. 2003	FREQ. 2004
1. onderhoud, hygiëne	1	3
2. hulp en bijstand	1	2
3. facturatie	4	1
4. waarborg	0	1
5. omgang personeel	0	1

Een grijs vak betekent dat dit topic in het desbetreffende jaar niet tot de meest voorkomende gegronde klachten behoorde.

## IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

resultaten van de gegronde klachten	aantal voor RH	% voor RH	aantal voor SF	% voor SF
onomkeerbaar	3	2,01	0	0,00
verder opvolging	43	28,86	6	46,15
opgelost	52	34,90	3	23,08
gedeeltelijk opgelost	21	14,09	1	7,69
niet opgelost	30	20,13	3	23,08
<b>totaal</b>	<b>149</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Iets meer dan een derde van de gegronde klachten over rusthuizen werd opgelost. Deze score ligt volledig in lijn met de vorige jaren: 34,67% in 2002 en 35,94% in 2003.

Voor de serviceflats ligt het aandeel opgeloste klachten een stuk lager, niet alleen in vergelijking met de rusthuizen maar ook met het jaar 2003 (32,26%). Door het geringe aantal gegronde klachten over serviceflats dient deze lage score evenwel gerelativeerd. Elke eenheid meer of minder geeft hier trouwens grote procentuele verschillen.

Het percentage verder op te volgen klachten is voor rusthuizen gedaald in vergelijking met vorig jaar (36,98% in 2003) en voor serviceflats gestegen (29,03% in 2003). Een klacht wordt als verder op te volgen geregistreerd wanneer de al dan niet remediëring nog niet ondubbelzinnig kon worden vastgesteld, hetzij via een tweede inspectiebezoek, hetzij via feedback van de klager. Dit betekent wel dat ze nog als aandachtspunt beschouwd wordt bij een volgende inspectie.

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

Slechts een heel beperkt aantal klachten over rusthuizen (2%) 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 de afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn, de afdeling Welzijnszorg en de afdeling Verzorgingsvoorzieningen 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 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN PER KLACHTENGROEP

resultaten klachten m.b.t. rechten en vrijheden in 2004	aantal voor RH	% voor RH	aantal voor SF	% voor SF
onomkeerbaar	2	7,69	0	0,00
verder opvolging	5	19,23	1	33,33
opgelost	10	38,46	0	0,00
gedeeltelijk opgelost	5	19,23	1	33,33
niet opgelost	4	15,38	1	33,33
<b>totaal</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

resultaten klachten m.b.t. financiële aangelegenheden in 2004	aantal voor RH	% voor RH	aantal voor SF	% voor SF
onomkeerbaar	0	0,00	0	0,00
verder opvolging	5	20,83	0	0,00
opgelost	17	70,83	1	33,33
gedeeltelijk opgelost	1	4,17	0	0,00
niet opgelost	1	4,17	2	66,67
<b>totaal</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

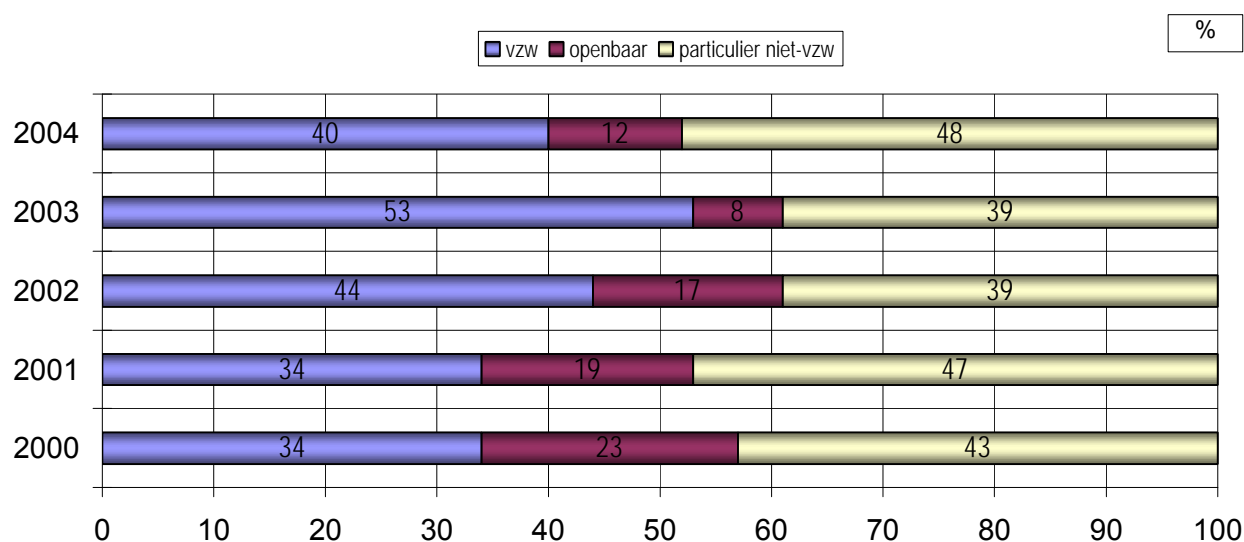
resultaten klachten m.b.t. dienstverlening in 2004	aantal voor RH	% voor RH	aantal voor SF	% voor SF
onomkeerbaar	0	0,00	0	0,00
verder opvolging	12	23,08	3	75,00
opgelost	14	26,92	1	25,00
gedeeltelijk opgelost	10	19,23	0	0,00
niet opgelost	16	30,77	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

resultaten klachten m.b.t. verzorging en verpleging in 2004	aantal voor RH	% voor RH	aantal voor SF	% voor SF
onomkeerbaar	1	2,13	0	0,00
verder opvolging	21	44,68	2	66,67
opgelost	11	23,40	1	33,33
gedeeltelijk opgelost	5	10,64	0	0,00
niet opgelost	9	19,15	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

## IV.6 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 2000 TOT 2004

### A. Rusthuizen

gegronde deelklachten volgens beheersinstantie in %, RH	2000	2001	2002	2003	2004
vzw	34	34	44	53	40
openbaar	23	19	17	8	12
particulier niet-vzw	43	47	39	39	48

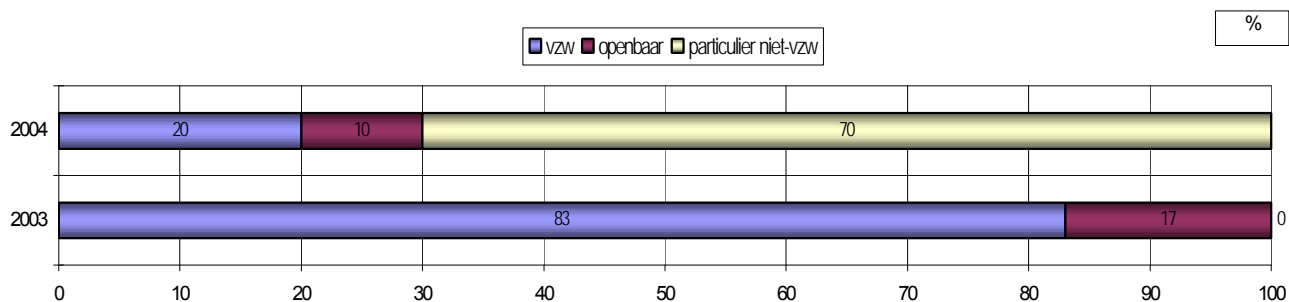


In 2004 zien we een daling (van 53 naar 40%) van het aandeel van gegronde klachten met betrekking tot vzw-rusthuizen.

De meeste gegronde klachten hadden betrekking op particuliere niet-vzw rusthuizen.

## B. Serviceflats

gegronde deelklachten volgens beheersinstantie in %, SF	2003	2004
vzw	83	20
openbaar	17	10
particulier niet-vzw	0	70



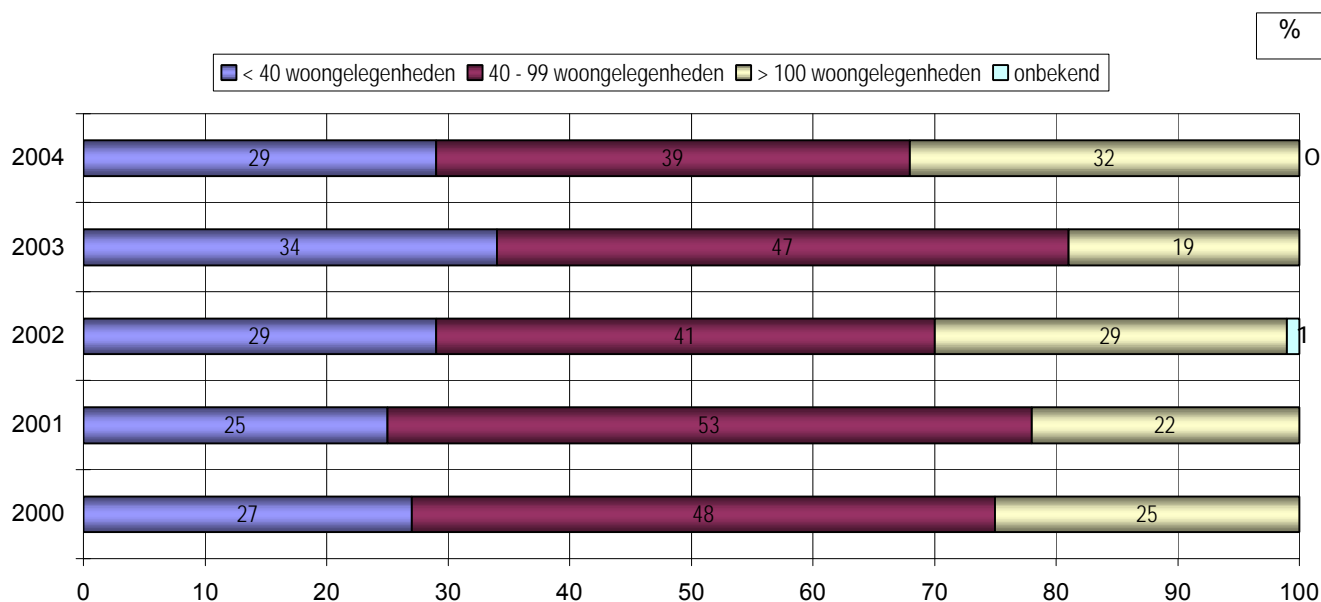
Door het geringe aantal gegronde klachten over serviceflats kunnen we hier moeilijk van tendensen spreken. Enkele klachten meer of minder kunnen immers, in procenten uitgedrukt, voor een aardverschuiving zorgen.

Voor zover nodig herhalen we hier dat uit de bovenstaande gegevens geen algemene conclusies mogen getrokken worden over de kwaliteit van de voorzieningen binnen een bepaalde beheersvorm.

## IV.7 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT VAN 2000 TOT 2004

### A. Rusthuizen

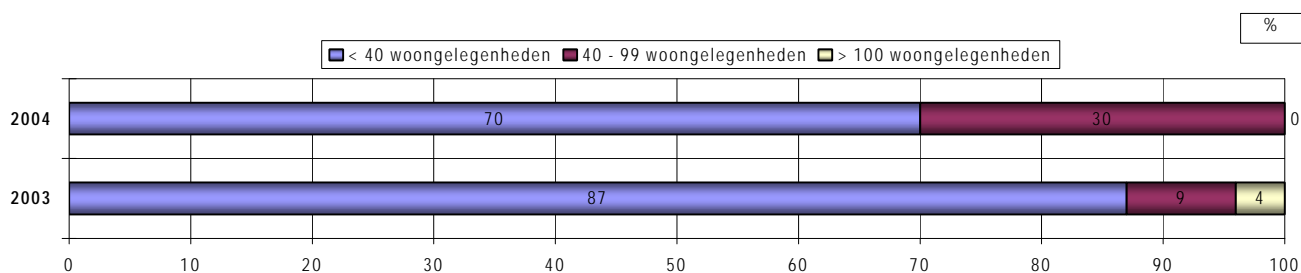
gegronde deelklachten volgens capaciteit in %, RH	2000	2001	2002	2003	2004
< 40 woongelegenheden	27	25	29	34	29
40 - 99 woongelegenheden	48	53	41	47	39
> 100 woongelegenheden	25	22	29	19	32



Net zoals de vorige jaren had het grootste deel van de gegronde klachten betrekking op middelgrote rusthuizen, al zijn de onderlinge verschillen tussen de drie categorieën dit jaar duidelijk minder uitgesproken. Voor de grote rusthuizen noteren we, in vergelijking met 2003, een opmerkelijke stijging van 19% naar 32%, het hoogste percentage sinds het ontstaan van de Rusthuis-Infofoon. Het aandeel van de kleine rusthuizen daalt licht.

## B. Serviceflats

gegronde deelklachten volgens capaciteit in %, SF	2003	2004
< 40 woongelegenheden	87	70
40 - 99 woongelegenheden	9	30
> 100 woongelegenheden	4	0



De kleinere serviceflats nemen duidelijk het grootste deel van de gegronde klachten voor hun rekening. Dit is niet geheel onlogisch aangezien 75% van de erkende serviceflats minder dan 40 woongelegenheden tellen.

Ook uit dit overzicht mogen uiteraard geen algemene conclusies voor de sector worden getrokken.

## IV.8 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE RUSTHUIZEN EN SERVICEFLATS TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT

### A. Rusthuizen

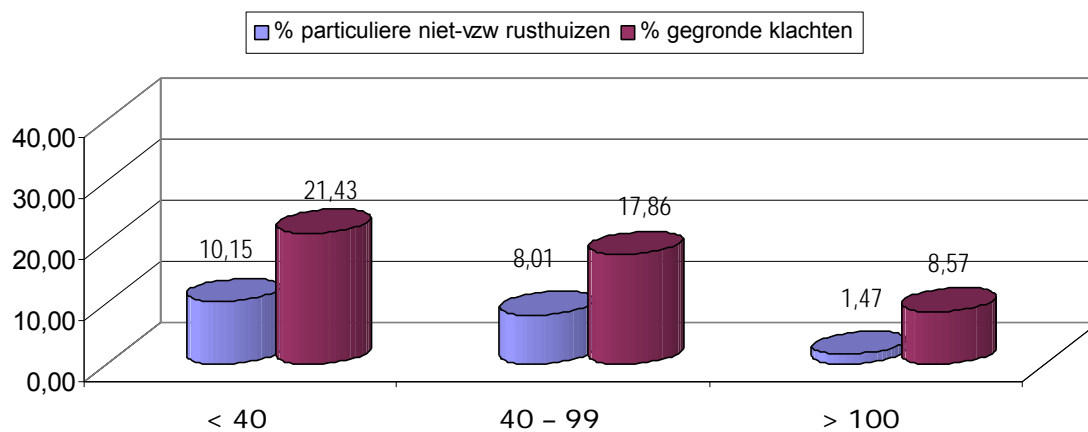
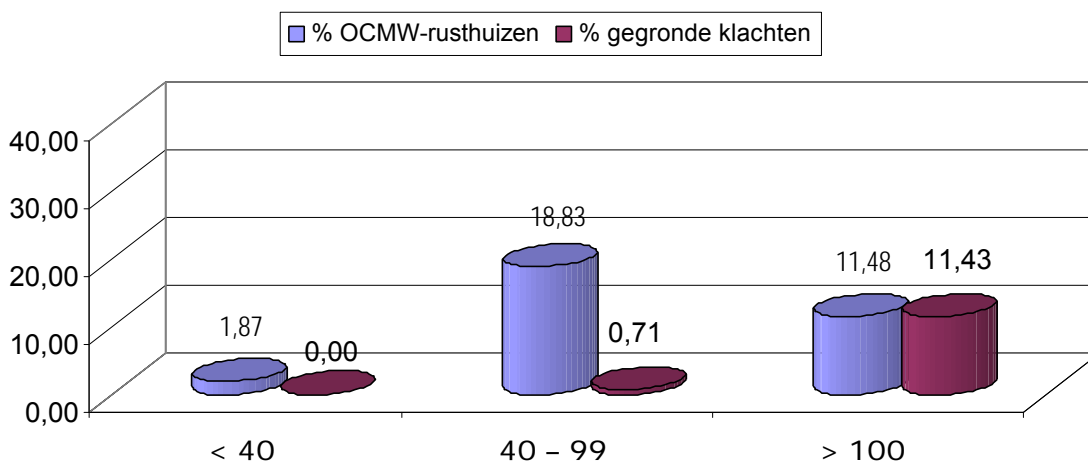
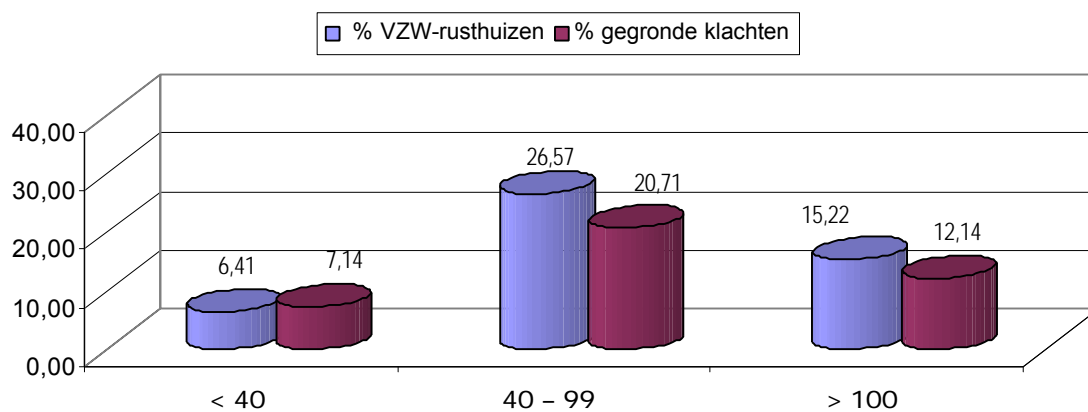
aantal erkende rusthuizen tegenover aantal gegronde klachten (%)	VZW		OCMW		Particulier niet-vzw	
	RH	klachten	RH	klachten	RH	klachten
< 40	6,41	7,14	1,87	0,00	10,15	21,43
40 – 99	26,57	20,71	18,83	0,71	8,01	17,86
> 100	15,22	12,14	11,48	11,43	1,47	8,57

In de volgende grafieken worden de gegronde klachten afgezet tegenover de erkende rusthuizen, verdeeld volgens beheersinstantie en opnamecapaciteit.

Het aandeel van de verschillende categorieën in de totaliteit van de gegronde klachten stemt zelden overeen met het percentage dat elke categorie vertegenwoordigt in het totaal aantal rusthuizen. Bij de middelgrote openbare voorzieningen, die bijna een vijfde van de rusthuissector uitmaken, noteerden we slechts 0,71% van de gegronde klachten.

Enkel bij de grote openbare rusthuizen zijn de percentages gelijklopend.





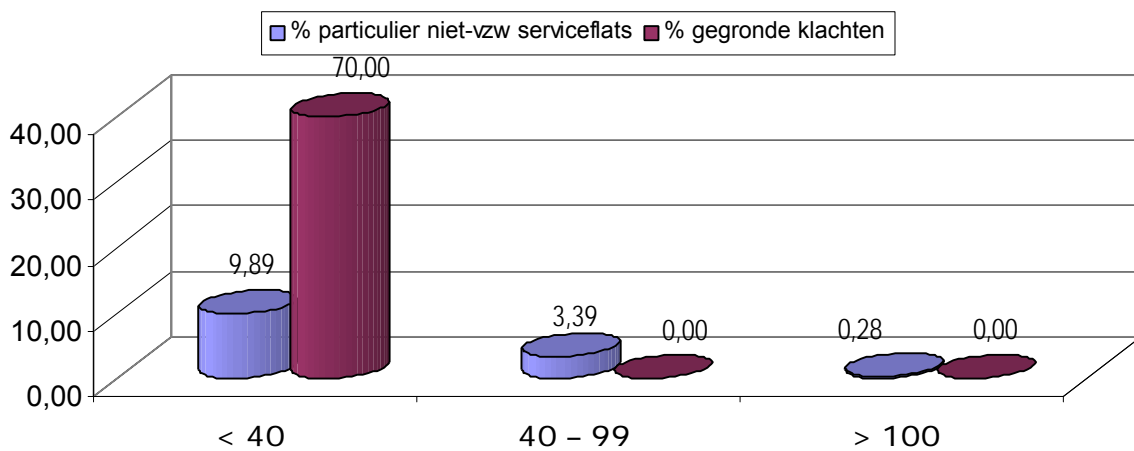
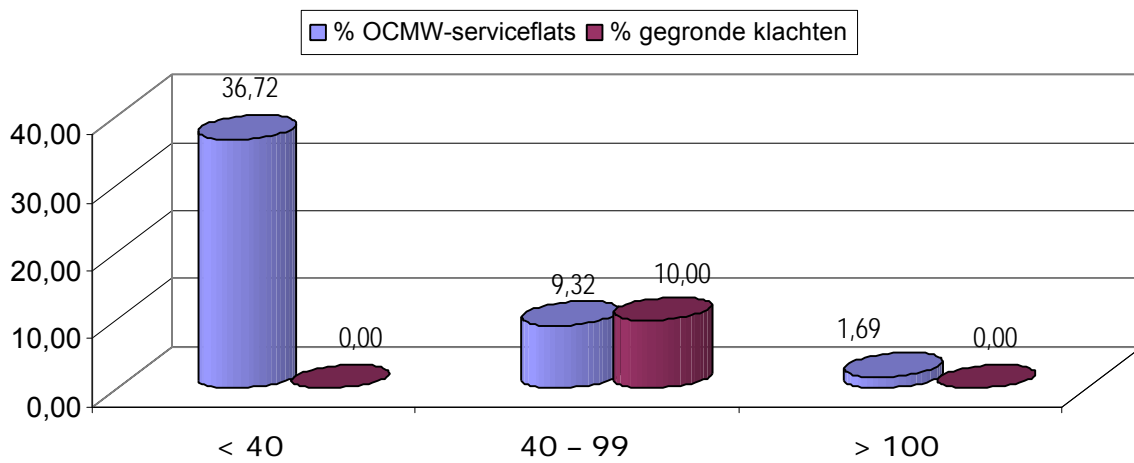
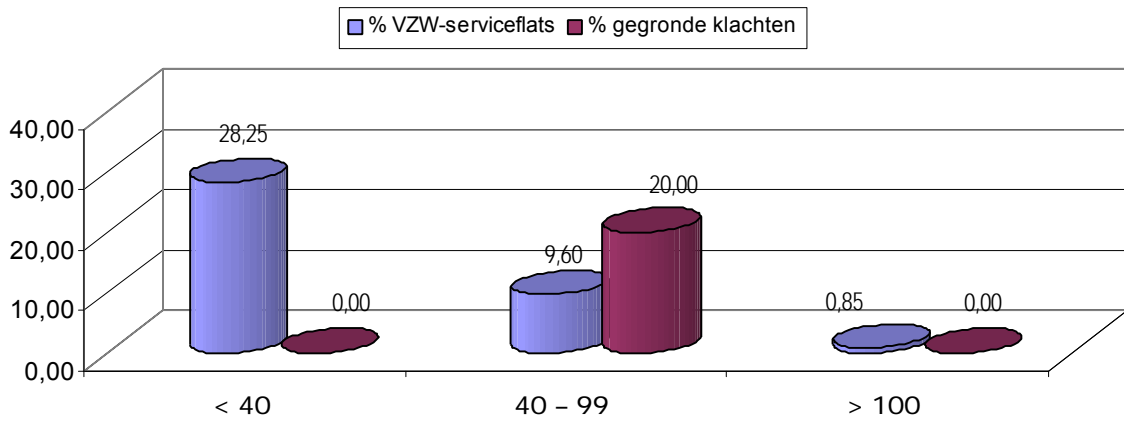
### C. Serviceflats

aantal erkende serviceflats tegenover aantal gegronde klachten (%)	VZW		OCMW		Particulier niet-vzw	
	SF	klachten	SF	klachten	SF	klachten
< 40	28,25	0,00	36,72	0,00	9,89	70,00
40 – 99	9,60	20,00	9,32	10,00	3,39	0,00
> 100	0,85	0,00	1,69	0,00	0,28	0,00

In de volgende grafieken worden de gegronde klachten afgezet tegenover de erkende serviceflats, verdeeld volgens beheersinstantie en opnamecapaciteit.

Het aandeel van de verschillende categorieën in de totaliteit van de gegronde klachten stemt ook hier zelden overeen met het percentage dat elke categorie vertegenwoordigt in het totaal aantal voorzieningen. Het grootste verschil vinden we bij de kleine particuliere niet-vzw serviceflats.

Enkel bij de middelgrote openbare voorzieningen zijn de percentages gelijklopend.



# COLOFON



Vlaamse overheid

## SAMENSTELLING

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
Afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn

## VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Stefaan Van Mulders, wnd. directeur-generaal

## REDACTIE

Ludo Baisier

## EINDREDACTIE

Walter Vandeneede