

# RUSTHUIS-INFOFOON

JAARVERSLAG 2003

# INHOUDSTAFEL

<b>INHOUDSTAFEL</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 1999 TOT 2003	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 2003	15
II.7 KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING	16
<b>DEEL III WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN</b>	<b>17</b>
III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 1999 TOT 2003	17
III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN	19
III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN	20
III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING	21
III.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING	22
III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 1999 TOT 2003	23
<b>DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>24</b>
IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN	24
IV.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTENGROEP	25
IV.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN	26
IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN	27
IV.5 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN PER KLACHTENGROEP	28
IV.6 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE	29
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	31
--	----

<b>COLOFON</b>	<b>35</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.

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.

In vergelijking met de vorige jaren wordt de rapportage op twee punten uitgebreid. Zo wordt de rapportage over de klachten niet langer beperkt tot de rusthuizen, maar wordt er ook een luik serviceflats opgenomen. Daarnaast wordt de informatie over de gegrondheid van de klachten niet langer beperkt tot globale cijfers, maar geven we ook een uitsplitsing per klachtengroep.

Ik wens u alvast veel leesgenot.



Marc Morris  
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. In tegenstelling tot de vorige jaren geven we hier niet enkel globale cijfers, maar 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 klacht als niet-vaststelbaar 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 de afdeling Verzorgingsvoorzieningen en van het team Ouderenvoorzieningen van de afdeling Welzijnzorg. 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.wvc.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
- \* Kathy Janssens, halftijdse deskundige

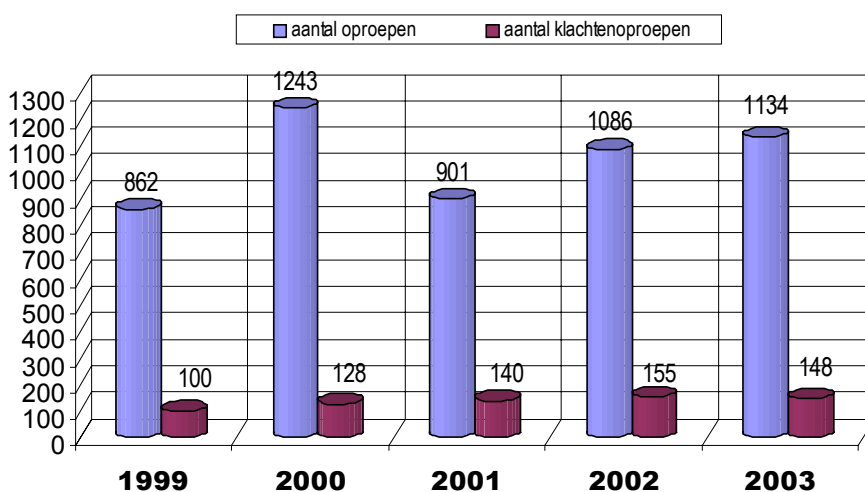


## DEEL II

### ALGEMENE CIJFERGEGEVENS

#### II.1 OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 1999 TOT 2003

	1999	2000	2001	2002	2003
evolutie oproepen	862	1243	901	1086	1134
evolutie klachtenoproepen	100	128	140	155	148
klachtenoproepen/oproepen	11,6%	10,3%	15,5%	14,3%	13,1%



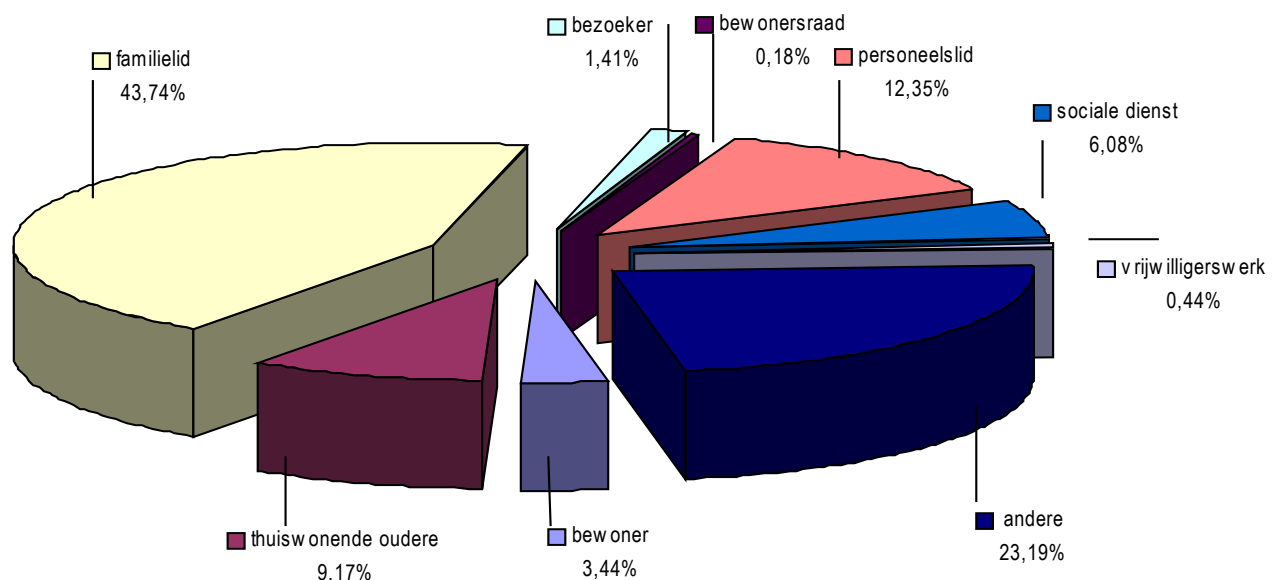
In het vorig jaarverslag werd, voor het derde jaar op rij, een toename van het aantal klachtenoproepen vastgesteld. In 2003 noteren we een lichte daling: 7 klachtenoproepen minder dan vorig jaar.

De totaliteit van de oproepen is, zoals in 2002, ook in 2003 gestegen: 48 oproepen meer dan in 2002.

Door enerzijds de daling van het aantal klachtenoproepen en anderzijds de toename van de totaliteit van de oproepen, daalde het aandeel van de klachtenoproepen van 14,3% naar 13,1%.

## II.2 WIE BELDE ER?

wie belde er in 2003?	aantal	%
bewoner	39	3,44
thuiswonende oudere	104	9,17
familieelid	496	43,74
bezoeker	16	1,41
bewonersraad	2	0,18
personeelslid	140	12,35
sociale dienst	69	6,08
vrijwilligerswerk	5	0,44
andere	263	23,19
<b>Totaal</b>	<b>1134</b>	<b>100</b>



In 2003 was het merendeel van de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon afkomstig van familieleden van rusthuis- en serviceflatbewoners (43,74%). Sinds de start van de Rusthuis-Infofoon is dit een constante.

Daarnaast waren er 140 oproepen van personeelsleden van ouderenvoorzieningen (12,35%), 104 van thuiswonende ouderen (9,17%) en 69 van sociale diensten (6,08%).

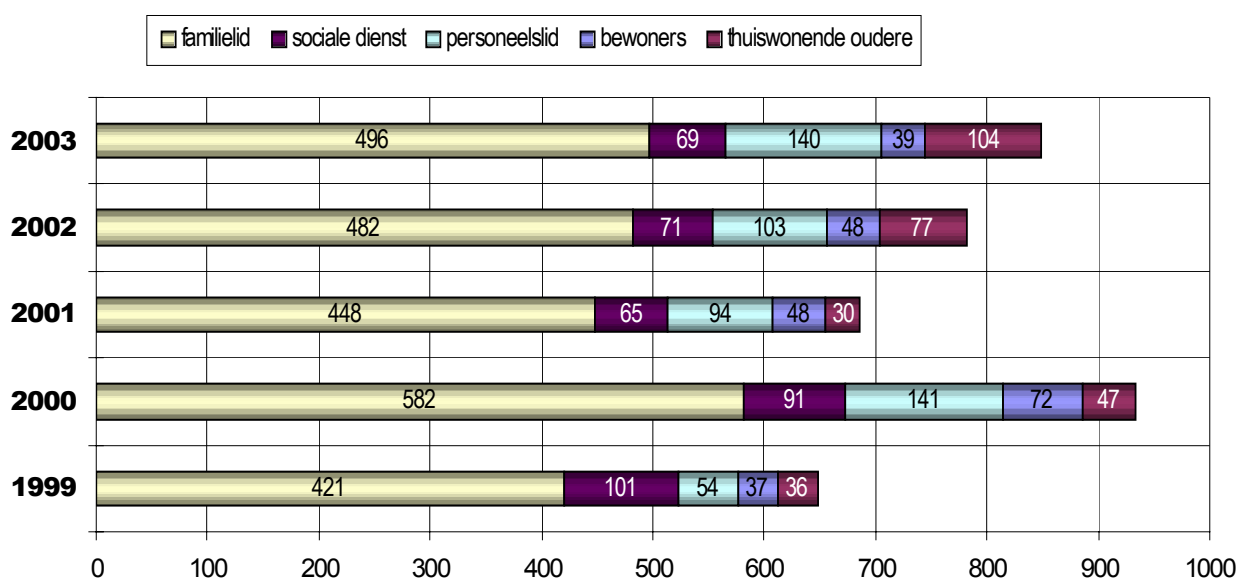
In totaal namen slechts 39 bewoners (3,44%) zelf contact op met de Rusthuis-Infofoon. Dit beperkt aantal oproepen kan te maken hebben met het feit dat een groot aantal residenten een hoge graad van zorgbehoevendheid heeft, de drempelvrees ten aanzien van het medium telefoon, alsook het niet ongestoord kunnen bellen of een onvoldoende bekendheid van de Rusthuis-Infofoon in de instelling.

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

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

### OVERZICHT VAN DE VOORNAAMTE APPELLANTEN VAN 1999 TOT 2003

wie roept op	1999	2000	2001	2002	2003
familieelid	48,84%	46,82%	49,72%	44,38%	43,74%
sociale dienst	11,72%	7,32%	7,21%	6,54%	6,08%
personeelslid	6,26%	11,34%	10,43%	9,48%	12,35%
bewoners	4,29%	5,79%	5,33%	4,42%	3,44%
thuiswonende oudere	4,18%	3,78%	3,33%	7,09%	9,17%



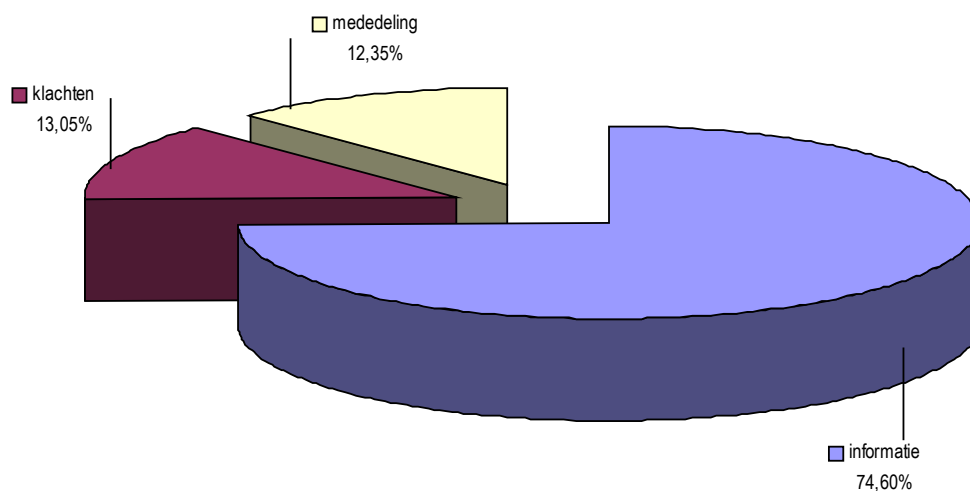
De vijf voornaamste appellanten zijn de laatste vijf jaren dezelfde: familieleden, sociale diensten, personeelsleden, bewoners en thuiswonende ouderen. Alleen de onderlinge volgorde is tweemaal gewijzigd.

Vanaf 2000 nemen de sociale diensten niet meer de tweede plaats in. Zij verschuiven in dat jaar naar de derde plaats en in 2002 naar de vierde plaats. De tweede plaats wordt sinds 2000 ingenomen door de personeelsleden. In 2003 bleef dit zo.

In vergelijking met 2002 noteren we enkel voor personeelsleden en thuiswonende ouderen een stijging van het aantal oproepen, en dit zowel procentueel als in absolute cijfers.

## II.3 SOORT OPROEPEN

Soort oproepen in 2003	Aantal	%
informatie	846	74,60
klachten	148	13,05
mededeling	140	12,35
<b>Totaal</b>	<b>1134</b>	<b>100</b>



Informatievragen maakten het grootste deel uit van de oproepen, namelijk 74,60%. In punt II.5 wordt een overzicht gegeven van de meest gestelde vragen.

148 oproepen of 13,05% van het totaal aantal oproepen zijn klachtenoproepen. Dit is een fractie minder dan in 2002 waar we 155 of 14,27% klachtenoproepen registreerden. Van deze 148 klachtenoproepen hadden er 130 of 87,8% betrekking op rusthuizen en 14 of 9,5% op serviceflats. 4 klachtenoproepen hadden betrekking op materies waarvoor de Rusthuis-Infofoon niet bevoegd is. Voor deze klachten werd de oproeper doorverwezen naar de bevoegde instanties.

140 oproepen of 12,35% 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. De bevoegde inspecteur zal deze informatie meenemen als aandachtspunt bij een volgend inspectiebezoek.

## II.4 WIE BELDE WAARVOOR?

wie belde er waarvoor in 2003?	informatie	klachtenoproep	mededeling	TOTAAL
bewoner	14	15	10	39
thuiswonende oudere	102	0	2	104
familie lid	329	89	78	496
bezoeker	5	6	5	16
bewonersraad	2	0	0	2
personeelslid	101	15	24	140
sociale dienst	55	7	7	69
vrijwilligerswerk	5	0	0	5
andere	233	16	14	263
<b>TOTAAL</b>	<b>846</b>	<b>148</b>	<b>140</b>	<b>1134</b>

Zoals vorig jaar ging meer dan de helft van de klachtenoproepen (60%) en de mededelingen (55%), en het merendeel van de informatieoproepen (39%) uit van familieleden. Opmerkelijk is ook het grote aantal informatieoproepen uitgaande van personeelsleden (+ 40 in vergelijking met vorig jaar) en thuiswonende ouderen (+ 29 in vergelijking met vorig jaar).

Bekijken we de tabel in horizontale richting dan zien we dat de thuiswonende ouderen, net als in 2002, de Rusthuis-Infofoon bijna uitsluitend contacteerden voor informatie.

## II.5 GESTELDE VRAGEN

Vragen over... in 2003	aantal	%
documentatie	309	29,01
wetgeving ouderenvoorzieningen en praktische vragen	283	26,57
adressen voorzieningen	211	19,81
andere reglementeringen	144	12,86
financiële aspecten	59	5,54
OCMW-aangelegenheden	25	2,35
opvolging klachten	21	1,97
erkenningtoestand voorzieningen	13	1,22
<b>Totaal</b>	<b>1065</b>	<b>100</b>

Eén informatieoproep kan verschillende informatievragen bevatten. Er waren 846 informatieoproepen met 1065 informatievragen in 2003.

De vragen om *adressen van voorzieningen* (19,81%) en de vragen om *documentatie* (29,01%) waren goed voor bijna de helft van de informatievragen.

Het aantal vragen om documentatie verdubbelde in vergelijking met vorig jaar (155 in 2002). Dit heeft ongetwijfeld te maken 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.

Verder was er een opmerkelijke toename van de vragen over *andere reglementeringen* (vorig jaar 73). Onder deze rubriek noteerden we bijvoorbeeld vragen over sociale uitkeringen, de zorgverzekering, voorlopige bewindvoering, de mutualiteit, de eetwareninspectie en de brandveiligheid. Deze oproepers werden verwezen naar de bevoegde diensten.

## II.6 MEDIUM OPROEPEN 2003

Medium oproepen in 2003	aantal	%
telefoon	712	63
fax	11	1
brief	129	11
e-mail	282	25
<b>Totaal</b>	<b>1134</b>	<b>100</b>

Het merendeel van de oproepers bereikte de Rusthuis-Infofoon telefonisch (63%). Een vierde van de oproepen gebeurde per e-mail.

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

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

Voorzieningen waarover klachtenoproepen binnenliepen	1999	2000	2001	2002	2003
rusthuizen	83	120	120	139	130
serviceflatgebouwen	8	8	20	12	14
<b>Totaal</b>	<b>91</b>	<b>128</b>	<b>140</b>	<b>151</b>	<b>144</b>

Het totaal aantal klachtenoproepen waarvoor de Rusthuis-Infofoon bevoegd is situeert zich de jongste jaren tussen 140 en 151.

Voor de rusthuizen noteerden we dit jaar een geringe daling (-9), voor de serviceflats een geringe stijging (+2).

Bij de 144 klachtenoproepen werden 536 deelklachten geregistreerd. Elke klachtenoproep had dus gemiddeld 3,7 deelklachten. Deze deelklachten worden besproken in deel III.



## DEEL III

### WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN

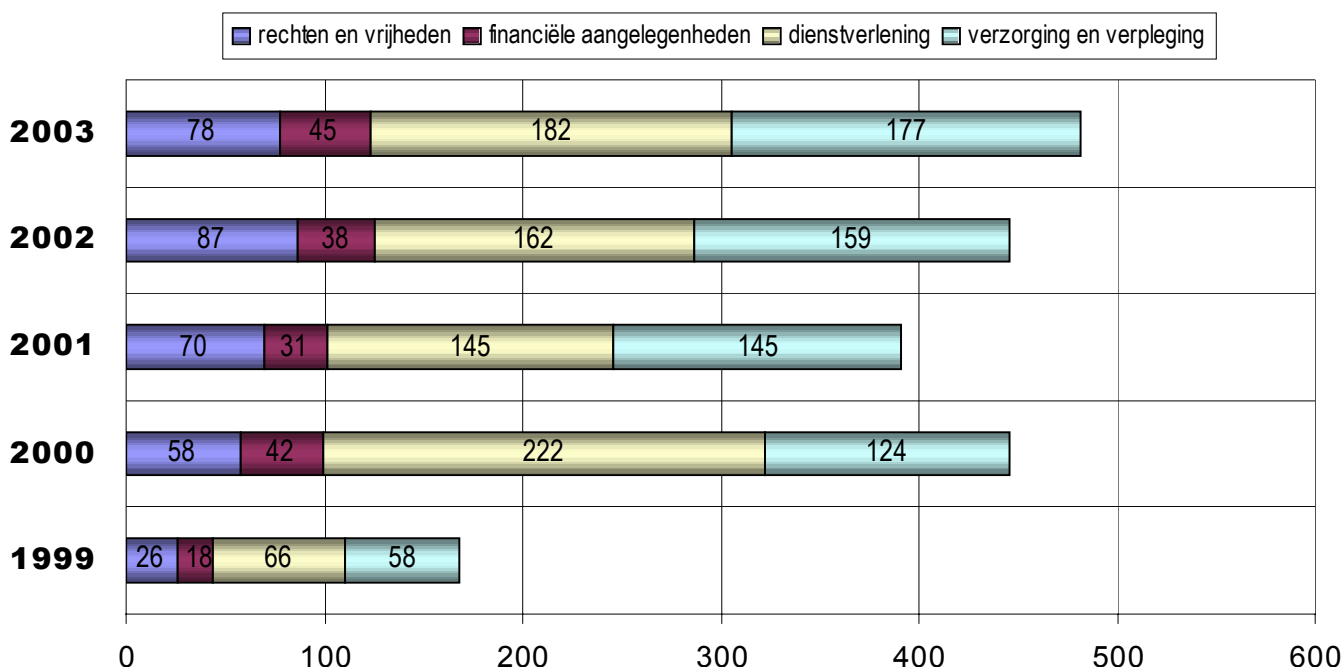
Een klachtenoproep kan uit meerdere deelklachten bestaan. In deel III en IV van dit verslag wordt de term klachten gebruikt om deelklachten aan te duiden. Anders wordt de term klachtenoproep gebruikt.

Zoals eerder vermeld worden hier – in tegenstelling tot de vorige jaren - zowel de klachten over rusthuizen als deze over serviceflats besproken.

#### III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 1999 TOT 2003

##### A. RUSTHUIZEN

Klachtengroepen RH 1999-2003	1999		2000		2001		2002		2003	
rechten en vrijheden	26	15%	58	13%	70	18%	87	20%	78	16%
financiële aangelegenheden	18	11%	42	9%	31	8%	38	9%	45	9%
dienstverlening	66	39%	222	50%	145	37%	162	36%	182	38%
verzorging en verpleging	58	35%	124	28%	145	37%	159	36%	177	37%
<b>Totaal</b>	<b>168</b>	<b>100%</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>



In vergelijking met 2002 waren er 36 klachten meer in 2003. Voor drie van de vier klachtengroepen zien we een stijging in absolute cijfers, zonder dat het proportioneel aandeel substantieel toeneemt.

Enkel voor de klachtengroep 'rechten en vrijheden' zien we een daling, zowel in absolute cijfers als proportioneel. Wanneer we 2002 buiten beschouwing laten zien we ook hier, in absolute cijfers, een stijgende trend.

75% van de klachten heeft betrekking op 'dienstverlening' en 'verpleging en verzorging'. Zoals de vorige jaren is het aandeel van beide klachtengroepen nagenoeg gelijk.

## B. Serviceflats

Klachtengroepen SF	2003	
rechten en vrijheden	17	31%
financiële aangelegenheden	14	26%
dienstverlening	13	24%
verzorging en verpleging	10	19%
<b>Totaal</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

In tegenstelling tot wat we zagen bij de rusthuizen, heeft het merendeel van de klachten over serviceflats betrekking op 'rechten en vrijheden'. Het proportioneel aandeel van de klachten over 'verpleging en verzorging' is slechts de helft in vergelijking met dit van de rusthuizen. Een mogelijke verklaring vinden we in het feit dat we hier te maken hebben met een andere woonvorm en een andere doelgroep (zelfredzame ouderen).

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 2003	aantal in rh	% in rh	aantal in sf	% in sf
behandeling klachten	20	25,64	2	11,76
persoonlijke vrijheid.	14	17,95	0	0,00
overeenkomst-reglement	13	16,67	4	23,53
bewonersraad	7	8,97	2	11,76
privacy/beroepsgeheim	2	2,56	0	0,00
vrijheid van geneesheer	1	1,28	0	0,00
andere	21	26,92	9	52,94
<b>Totaal</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Een greep uit deze klachten :

- het niet toelaten van bezoek
- een gebrek aan respons op klachten
- verplichte bedtijden of zeer vroeg moeten opstaan
- opname tegen eigen wil
- afwezigheid van aanspreekpunt voor klachten
- opsluiting in kamer
- het ongevraagd openen van persoonlijke post
- opname van onwettige afspraken in de overeenkomst
- 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 2003	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
facturatie/supplementen	15	33,33	7	50,00
opzegvergoeding	10	22,22	3	21,43
beheer gelden	6	13,33	1	7,14
waarborg	4	8,89	1	7,14
andere	10	22,22	2	14,29
<b>Totaal</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Het aandeel van de klachten over financiële aangelegenheden is, door de jaren heen, eerder beperkt. 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 (lampjes, drank, toiletpapier...) bovenop dagprijs
- innen van cheques door de directie
- aanrekenen van prijsverhogingen
- niet correct berekenen van de opzegvergoeding
- aanrekenen van veelvuldige doktersbezoeken
- niet uitbetalen van zakgelden
- niet terugstorten van de waarborg en/of de intresten hierop
- vragen van voorschot om op wachtlijst te komen
- ...

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 2003	aantal in RH	%	aantal in SF	%
maaltijden	37	20,33	2	15,38
hygiëne en onderhoud algemeen	32	17,58	4	30,77
houding van directie/personeel	19	10,44	0	0,00
oproepsysteem	16	8,79	0	0,00
animatie/activatie/ontspanning	12	6,59	1	7,69
badgelegenheid	12	6,59	0	0,00
dieetmaaltijden	9	4,95	2	15,38
onderhoud linnen	9	4,95	0	0,00
fysisch geweld	3	1,65	0	0,00
andere	33	18,13	4	30,77
<b>Totaal</b>	<b>182</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Wanneer we abstractie nemen van de klachten die geregistreerd werden onder de rubriek 'andere', zien we in de top drie dezelfde klachtencategorieën als de vorige jaren, met name 'maaltijden', 'hygiëne en onderhoud algemeen' en 'houding van directie/personeel'. Alleen de onderlinge volgorde is gewijzigd.

Hoewel de beoordeling van de maaltijden zeer persoonsgebonden is, kunnen we er niet om heen dat het belang van de maaltijd in het rusthuisleven niet kan overschat worden.

Een opvallende vaststelling voor de rusthuizen is de daling van het aantal klachten over de houding van directie en personeel van 32 eenheden naar 19 eenheden. Voor de serviceflats werden in deze rubriek geen klachten geregistreerd.

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, onfris gordijnen, schimmels en ongedierte.

Een greep uit de klachten die geregistreerd werden onder de rubriek 'andere' :

- te weinig handdoeken en washandjes
- in zetel moeten slapen
- onvoldoende toezicht (rondgang) bij dementerenden
- lange wachttijden bij een beloproep
- niet verwarmde kamers, geen warm water voorhanden
- enz.

De deelklacht 'badgelegenheid' heeft betrekking op de infrastructuur, met name onvoldoende baden of baden die niet aangepast zijn aan de mogelijke beperkingen bij ouderen. Onvoldoende hulp bij het wassen werd ondergebracht bij de klachtengroep 'verzorging en verpleging' onder de rubriek 'hulp en bijstand' (zie volgend item).

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

Verpleging en verzorging in 2003	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
personeelsomkadering algemeen	42	23,73	1	10,00
hulp en bijstand ADL	34	19,21	3	30,00
medicatie	21	11,86	1	10,00
personeelsomkadering 's nachts	13	7,34	0	0,00
wondverzorging	12	6,78	0	0,00
medische bijstand arts	9	5,08	0	0,00
andere	46	25,99	5	50,00
<b>Totaal</b>	<b>177</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Sinds 1999 stijgt het aantal klachten over verpleging en verzorging in rusthuizen jaarlijks (1999: 58 - 2003: 177). Op vijf jaar tijd is er een verdrievoudiging.

Het merendeel van de klachten over verpleging en verzorging heeft betrekking op de personeelsomkadering (algemeen en 's nachts). De jongste drie jaren was deze klachtenrubriek goed voor een aandeel van 40%.

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 meestal 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

- het te weinig verversen van incontinentiemateriaal
- verzorgenden voeren specifiek verpleegkundige taken uit
- onvoldoende hulp bij de maaltijden
- de verzorgenden worden ingeschakeld voor onderhoud en maaltijdbereiding
- overmatig gebruik van kalmerende middelen.

## III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 1999 TOT 2003

### A. Rusthuizen

Overzicht van de meest voorkomende klachten in RH	FREQ. 1999	FREQ. 2000	FREQ. 2001	FREQ. 2002	FREQ. 2003
1. maaltijden (incl. dieet)	21	49	26	35	46
2. personeelsomkadering algemeen	19	35	43	50	42
3. hulp en bijstand	22	35	36	26	34
4. hygiëne en onderhoud	11	61	43	27	32
5. medicatie	8	26	21	22	21
6. behandeling klachten	6	12	14	14	20
7. houding directie/personeel	7	30	23	32	19
8. oproepsysteem	2	19	12	20	16
9. facturatie	15	16	15	18	15
10. persoonlijke vrijheid	9	11	10	16	14

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
1. facturatie	7
2. hygiëne en onderhoud	4
3. maaltijden (incl. dieet)	4
4. overeenkomst	4
5. opzegvergoeding	3
6. hulp en bijstand	3
7. bewonersraad	2
8. klachtenbehandeling	2

## DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN

### IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

Gegrontheid van de klachten voor RH	2001		2002		2003	
	Aantal	%	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	18	4,60	26	5,83	32	6,64
ongegronnd	197	50,38	163	36,55	238	49,38
gegronnd	171	43,73	199	44,62	192	39,83
in onderzoek	5	1,28	58	13,00	20	4,15
<b>Totaal</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>446</b>	<b>100</b>	<b>482</b>	<b>100</b>

Gegrontheid van de klachten voor SF	2003	
	Aantal	%
niet meer vast te stellen	10	18,52
ongegronnd	13	24,07
gegronnd	31	57,41
in onderzoek	0	0,00
<b>Totaal</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

Het aantal gegronde klachten over rusthuizen is, zowel in absolute cijfers als proportioneel, afgenomen in vergelijking met 2002. Bijna 40% van de klachten over rusthuizen is gegronnd. Bijna 50% is ongegronnd. 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. Een negatieve reactie vanwege het rusthuis 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.

Bij de serviceflats is 57,41% van de klachten gegronnd tegenover 24,07% ongegronnd. De klachtindieners zijn hier voornamelijk de bewoners zelf.

De gegronde klachten hebben betrekking op 74 rusthuizen of 9,72% van het totale aantal rusthuizen. Voor de serviceflats zijn dit 12 serviceflats of 3,34% van het totale aantal.

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



## IV.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTENGROEP

Gegrontheid rechten en vrijheden	Rusthuizen		Serviceflats	
	Aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	5	6,41	3	17,65
ongegrond	40	51,28	3	17,65
gegrond	32	41,03	11	64,71
in onderzoek	1	1,28	0	0,00
<b>Totaal</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Gegrontheid financiële aangelegenheden	Rusthuizen		Serviceflats	
	Aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	1	2,22	3	21,43
ongegrond	22	48,89	2	14,29
gegrond	20	44,44	9	64,29
in onderzoek	2	4,44	0	0,00
<b>Totaal</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Gegrontheid dienstverlening	Rusthuizen		Serviceflats	
	Aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	14	7,69	1	7,69
ongegrond	85	46,70	6	46,15
gegrond	77	42,31	6	46,15
in onderzoek	6	3,30	0	0,00
<b>Totaal</b>	<b>182</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Gegrontheid verpleging en verzorging	Rusthuizen		Serviceflats	
	Aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	12	6,78	3	30
ongegrond	91	51,41	2	20
gegrond	63	35,59	5	50
in onderzoek	11	6,21	0	0
<b>Totaal</b>	<b>177</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

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

### A. Rusthuizen

meest voorkomende gegronde klachten in RH	Aantal
1. personeelsomkadering algemeen	15
2. maaltijden (+dieet)	15
3. hygiëne en onderhoud	13
4. klachtenbehandeling	11
5. hulp en bijstand ADL	9

### B. Serviceflats

meest voorkomende gegronde klachten in SF	Aantal
1. facturatie	4
2. overeenkomst-reglement	4
3. opzegvergoeding	3
4. maaltijden (+dieet)	3
5. klachtenbehandeling	2

## IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Resultaten van de gegronde klachten	aantal voor RH	%	aantal voor SF	%
onomkeerbaar	10	5,21	2	6,45
verder opvolging	71	36,98	9	29,03
opgelost	69	35,94	10	32,26
gedeeltelijk opgelost	21	10,94	5	16,13
niet opgelost	21	10,94	5	16,13
<b>Totaal</b>	<b>192</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Het aantal opgeloste klachten m.b.t. de rusthuizen is in 2003 exact hetzelfde als in 2002 (m.n. 69). Ook in procenten uitgedrukt is het aandeel opgeloste klachten in 2003 (35,94%) perfect vergelijkbaar met dat van 2002 (34,67%).

Voor de serviceflats ligt het aandeel opgeloste klachten iets lager (32,26%).

Zoals vorig jaar is ook dit jaar het percentage verder op te volgen klachten m.b.t. rusthuizen vrij hoog. 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.

10% van de klachten over rusthuizen en 16% van de klachten over de serviceflats zijn 'gedeeltelijk opgelost'. Dit betekent dat er een aanzet tot remediëring gegeven werd (voorbeeld: het servies is grotendeels beschadigd, de uitbater heeft nieuw servies besteld).

Een klein percentage (5,21% van de klachten over rusthuizen en 6,45% van de klachten over serviceflats) werd als 'onomkeerbaar' beschouwd. Het gaat hier om éénmalige feiten, die voor de betrokkene onherroepelijk zijn en dus niet meer ongedaan kunnen worden gemaakt.

Enkele voorbeelden:

- slechte toegang tot de voorziening tijdens de werken
- iemand met wegloopgedrag werd niet als zodanig ingeschat en verbleef op een open afdeling
- er was onvoldoende sondevoeding
- een stoma werd verkeerd aangebracht

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	aantal voor RH	%	aantal voor SF	%
onomkeerbaar	4	12,50	1	9,09
verder opvolging	9	28,13	3	27,27
opgelost	12	37,50	2	18,18
gedeeltelijk opgelost	7	21,88	1	9,09
niet opgelost	0	0,00	4	36,36
<b>totaal</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Resultaten klachten m.b.t. financiële aangelegenheden	aantal voor RH	%	aantal voor SF	%
onomkeerbaar	0	0,00	1	11,11
verder opvolging	6	30,00	1	11,11
opgelost	13	65,00	5	55,56
gedeeltelijk opgelost	1	5,00	1	11,11
niet opgelost	0	0,00	1	11,11
<b>totaal</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

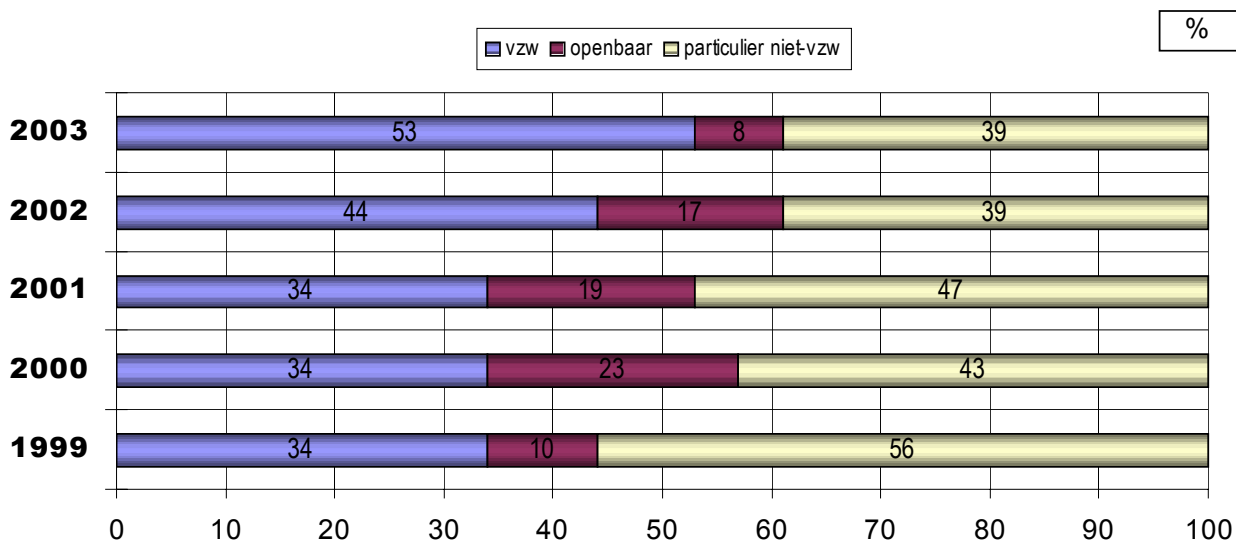
Resultaten klachten m.b.t. dienstverlening	aantal voor RH	%	aantal voor SF	%
onomkeerbaar	3	3,90	0	0,00
verder opvolging	27	35,06	2	33,33
opgelost	26	33,77	2	33,33
gedeeltelijk opgelost	7	9,09	2	33,33
niet opgelost	14	18,18	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Resultaten klachten m.b.t. verzorging en verpleging	aantal voor RH	%	aantal voor SF	%
onomkeerbaar	3	4,76	0	0,00
verder opvolging	29	46,03	3	60,00
opgelost	18	28,57	1	20,00
gedeeltelijk opgelost	6	9,52	1	20,00
niet opgelost	7	11,11	0	0,00
<b>totaal</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

## IV.6 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 1999 TOT 2003

### A. Rusthuizen

Gegronde klachten volgens beheersinstantie in %, RH	1999	2000	2001	2002	2003
vzw	34	34	34	44	53
openbaar	10	23	19	17	8
particulier, niet-vzw	56	43	47	39	39



In 2003 is er een opmerkelijke daling (van 17 naar 8%) van het aandeel van gegronde klachten met betrekking tot openbare rusthuizen.

Verder stellen we vast dat, voor het tweede jaar op rij, het merendeel van de gegronde klachten betrekking heeft op vzw rusthuizen.

### B. Serviceflats

Gegronde deelklachten volgens beheersinstantie in %, SF	2003
vzw	83
openbaar	17
particulier, niet-vzw	0

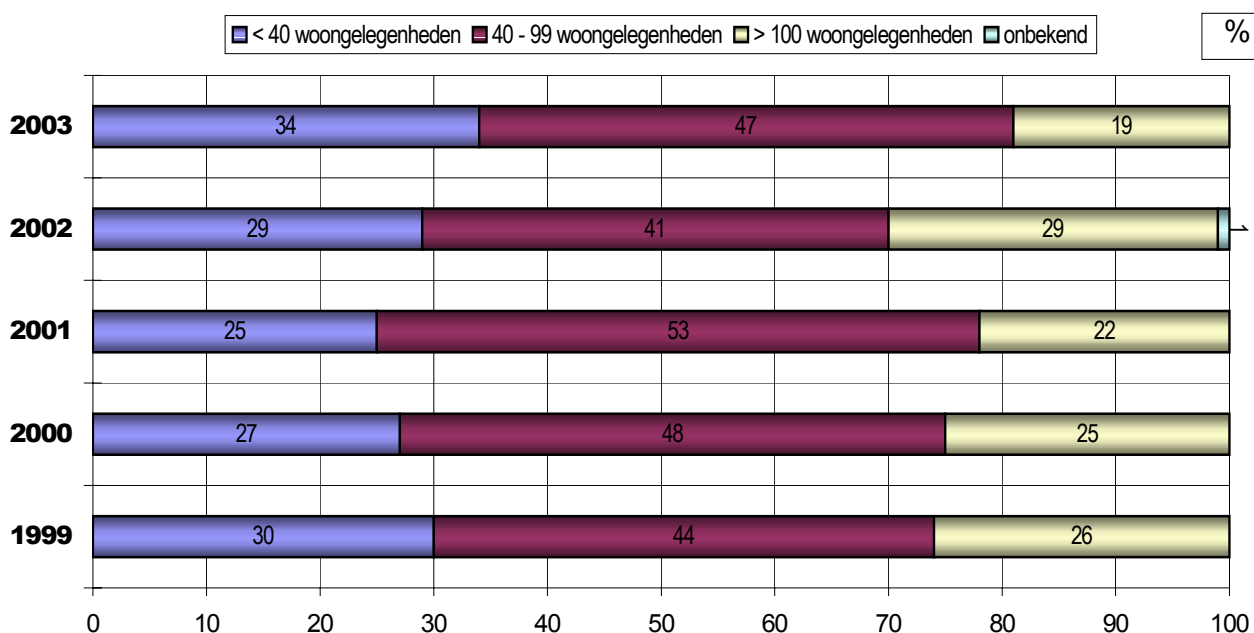
Voor de serviceflats kunnen we geen vergelijkende tabellen opnemen aangezien we niet beschikken over de cijfers voor de vorige jaren.

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 1999 TOT 2003

### A. Rusthuizen

gegronde deelklachten volgens erkende capaciteit in %	1999	2000	2001	2002	2003
< 40 woongelegenheden	30	27	25	29	34
40 - 99 woongelegenheden	44	48	53	41	47
> 100 woongelegenheden	26	25	22	29	19



Net zoals de vorige jaren had het grootste deel van de gegronde klachten betrekking op middelgrote rusthuizen. Voor de kleine en de middelgrote rusthuizen noteren we een beperkte stijging. Het aandeel van de grote rusthuizen daalt met 10%.

### B. Serviceflats

Gegronde deelklachten volgens erkende capaciteit in %	2003
< 40 woongelegenheden	87
40 - 99 woongelegenheden	9
> 100 woongelegenheden	4

De kleinere serviceflats nemen duidelijk het grootste deel van de gegronde klachten voor hun rekening. Dit is niet geheel onlogisch aangezien 74% van de erkende serviceflats minder dan 40 woongelegenheden tellen.

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

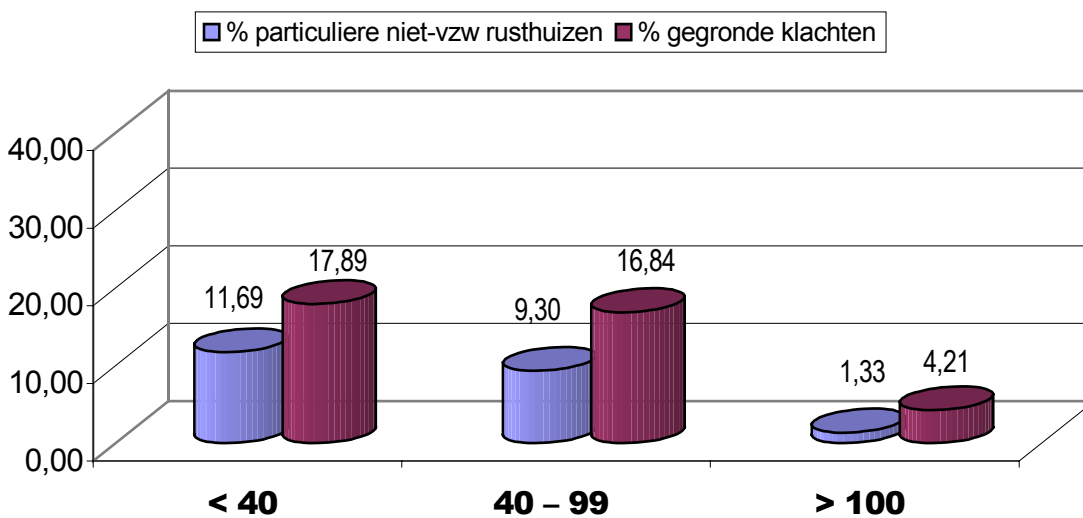
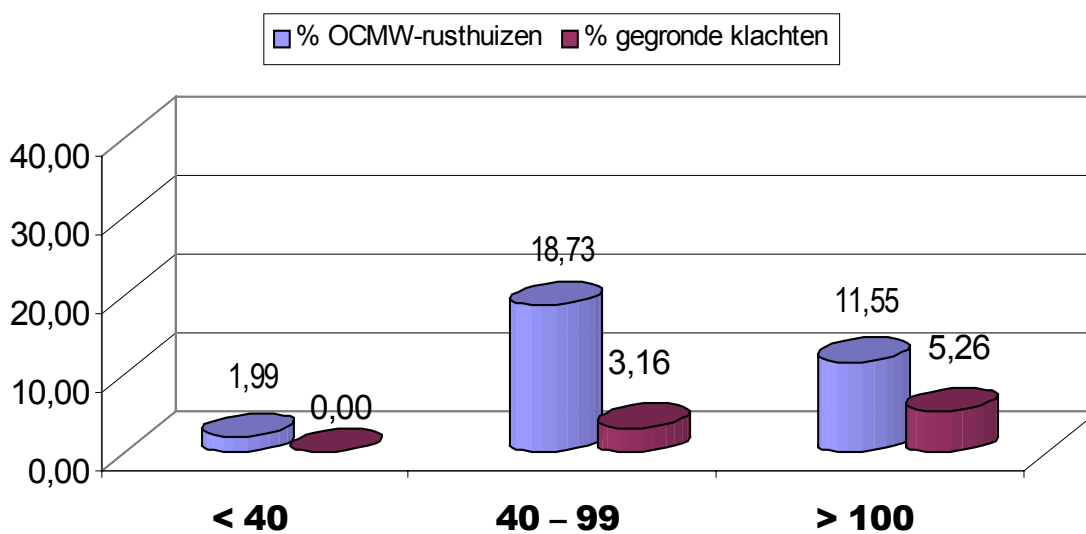
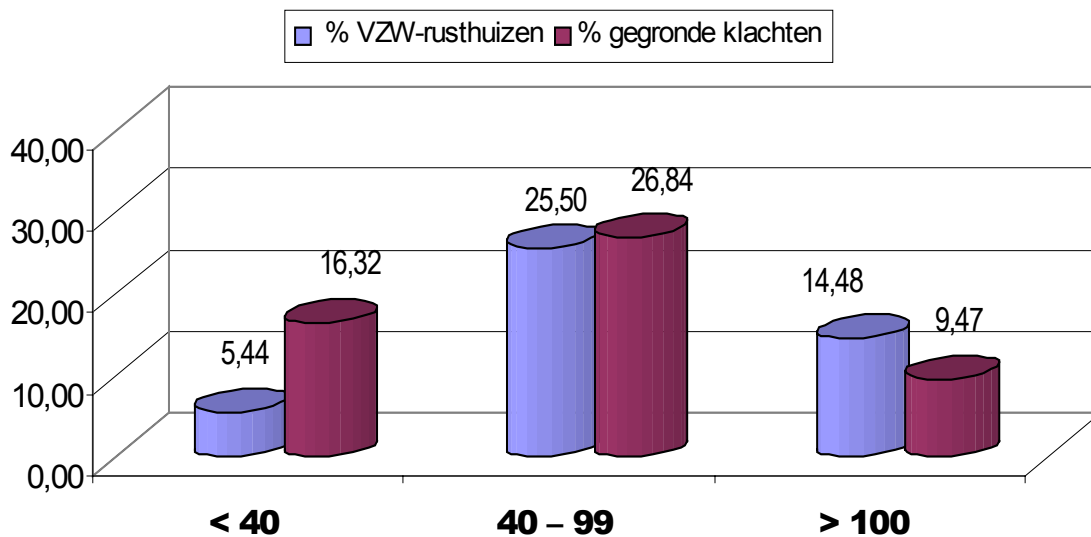
## IV.8 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE RUSTHUIZEN EN SERVICEFLATS TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT

### A. Rusthuizen

Aantal erkende rusthuizen tegenover het aantal gegronde klachten (%)	VZW		OCMW		Particulier, niet-vzw	
	RH	klachten	RH	klachten	RH	klachten
< 40	5,44	16,32	1,99	0,00	11,69	17,89
40 – 99	25,50	26,84	18,73	3,16	9,30	16,84
> 100	14,48	9,47	11,55	5,26	1,33	4,21

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 3% van de gegronde klachten. Enkel bij de middelgrote vzw rusthuizen zijn de percentages gelijklopend.





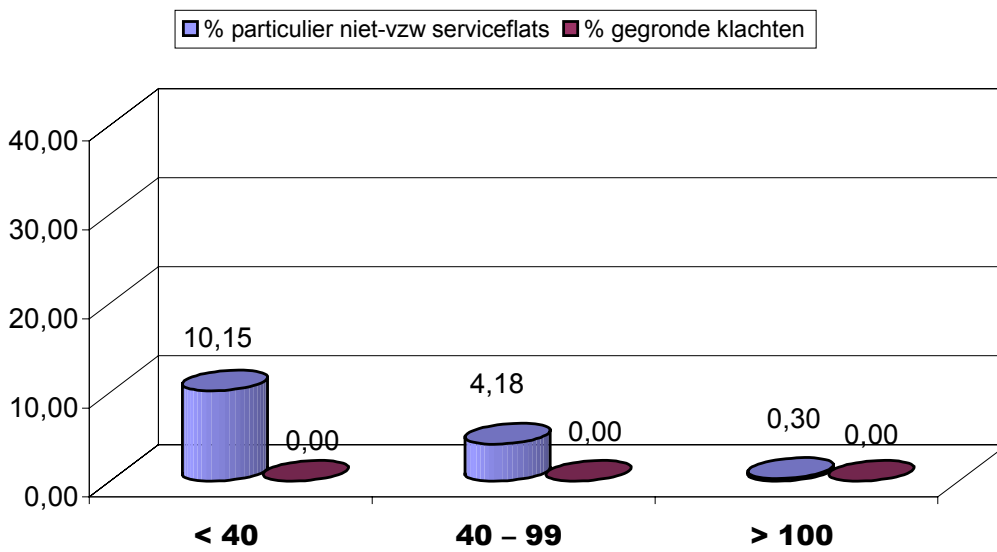
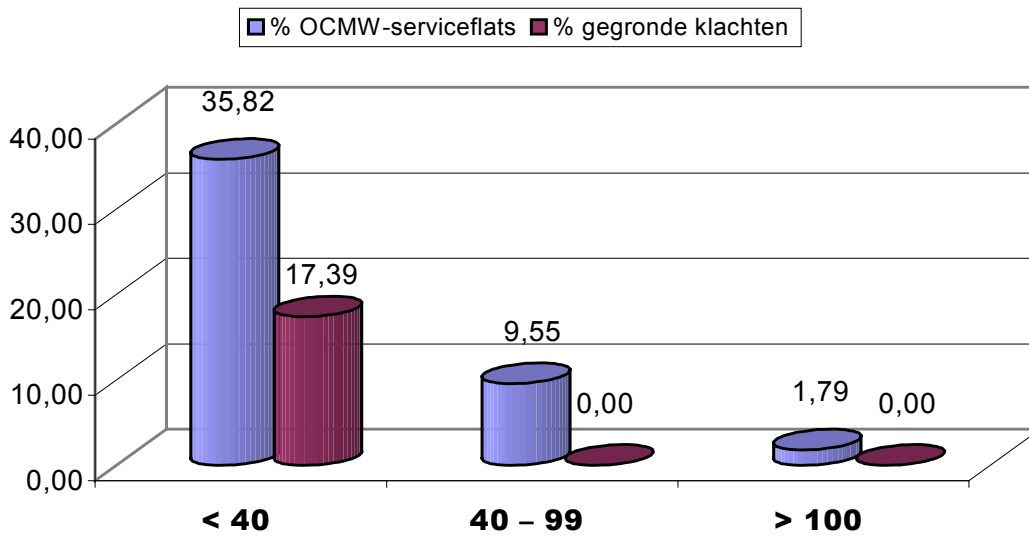
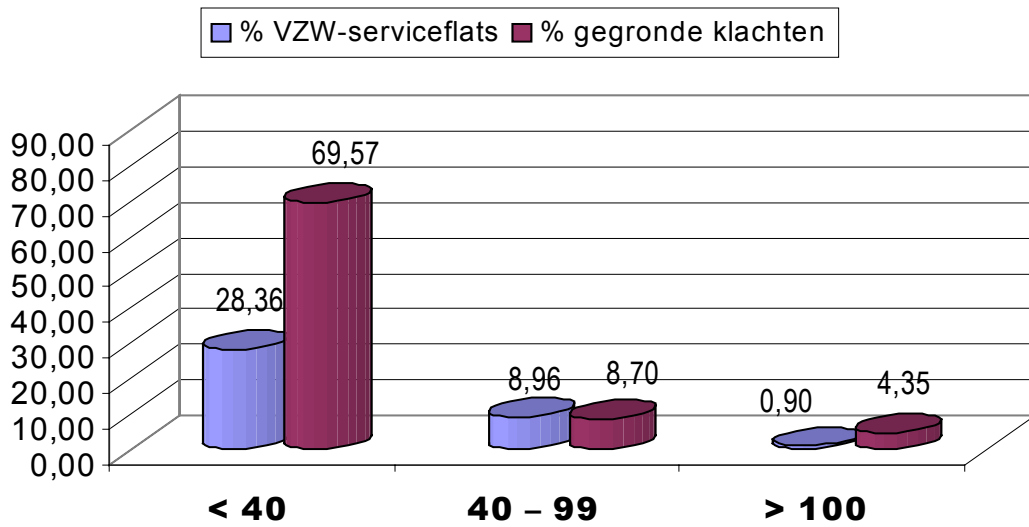
## B. Serviceflats

aantal erkende serviceflats tegenover het aantal gegronde klachten (%)	VZW		OCMW		Particulier, niet- vzw	
	SF	klachten	SF	klachten	SF	klachten
< 40	28,36	69,57	35,82	17,39	10,15	0,00
40 – 99	8,96	8,70	9,55	0,00	4,18	0,00
> 100	0,90	4,35	1,79	0,00	0,30	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. De grootste verschillen vinden we bij de kleine openbare serviceflats en de kleine vzw serviceflats.

Zoals dit bij de rusthuizen het geval was stellen we ook hier vast dat enkel bij de middelgrote vzw voorzieningen de percentages gelijklopend zijn.



# COLOFON



## **SAMENSTELLING**

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
Afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn

## **VERANTWOORDELIJKE UITGEVER**

Marc Morris, directeur-generaal

## **REDACTIE**

Kathy Janssens

## **EINDREDACTIE**

Ludo Baisier, Walter Vandeneede