

# RUSTHUIS-INFOFOON

JAARVERSLAG 2002

# INHOUDSTAFEL

<b>WOORD VOORAF</b>	<b>3</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 1998 TOT 2002	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 DOORVERWIJZING NAAR ...	15
II.7 CONTACTNAME RUSTHUIS-INFOFOON MET ...	16
II.8 KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING	17
<b>DEEL III - WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN</b>	<b>18</b>
III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 1998 TOT 2002	18
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 10 MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 1998 TOT 2002	23
<b>DEEL IV - GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>24</b>
IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN	24
IV.2 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN	25
IV.3 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 1998 TOT 2002	26
IV.4 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT VAN 1998 TOT 2002	27
IV.5 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE RUSTHUIZEN EN HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT	28
<b>DEEL V - KERNCIJFERS EN VASTSTELLINGEN</b>	<b>30</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 informatiebehoefte en anderzijds de knelpunten waarmee de bewoner, zijn familie, de directie of het personeel geconfronteerd worden.

Omdat we er steeds van uitgaan 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, stellen we voor de achtste maal een jaarverslag op.

De in dit jaarverslag geregistreerde gegevens zijn, in die zin relatief, dat ze slechts de registratie zijn van de binnengekomen oproepen en van de ondernomen acties in 2002. Deze informatie wordt geplaatst naast de meest relevante gegevens uit voorgaande jaren. Wat voorligt is dus niet het resultaat van een enquête of een tevredenheidsmeting bij bewoners of hun familieleden. Wij hopen dan ook dat de lezer zich zal hoeden voor wijdlopende conclusies. De cijfers zijn wat ze zijn; niets meer, niets minder.

Deze cijfers vertellen dus niets of slechts heel weinig over de situatie in de rusthuizen in hun totaliteit. Evenmin geven ze een indicatie over de kwaliteit van de rusthuizen of een antwoord op de vraag of bepaalde types van voorzieningen beter of minder goed zijn. Als een segment van de rusthuizen goed uit dit verslag komt, dan zegt dit niet direct iets over het werkelijke kwaliteitsniveau van deze rusthuizen. Het zegt enkel dat de Rusthuis-Infofoon er weinig klachten over ontving of dat deze klachten grotendeels onterecht bleken te zijn.

Niet zelden zijn misverstanden, ongenoegen, niet beantwoorde verwachtingen een gevolg van het feit dat men onvoldoende inlichtingen heeft ingewonnen of gekregen. Het decreet op de ouderenvoorzieningen van maart 1985 voorziet twee instrumenten, met name de schriftelijke overeenkomst en het reglement van inwendige orde, die de voorzieningen aansporen tot het geven van goede informatie en het maken van duidelijke afspraken met hun bewoners of hun vertegenwoordigers. Zij kunnen de rechtspositie van de bewoner versterken.

Ik ben ervan overtuigd dat de rusthuizen en serviceflatgebouwen zich duidelijk én positief kunnen profileren wanneer zij heldere informatie verschaffen en klare afspraken maken met hun bewoners en deze uiteraard ook nakomen. Openheid en communicatie zijn twee elementen die moeten aanwezig zijn om een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening te kunnen realiseren. Hierbij bevestigen zij immers de aanwezigheid van een houding die respect uitstraalt voor de bewoner of voor de persoon die hem vertegenwoordigt.

De bewoner dient zich dan niet ongerust te maken over onduidelijkheden, hij kan in volle vrijheid beslissen, weet wat hij kan en mag verwachten en wat hem te doen staat, bij wie hij terecht kan en wat er zal gebeuren wanneer afspraken niet worden nageleefd. Ook voor de voorziening geven duidelijke afspraken de contouren aan waarbinnen de hulp- en dienstverlening aangeboden kan worden. Zij voorkomen ontevredenheid en ergernis én sparen zeer veel tijd uit, tijd die men onmiddellijk kan investeren in fijne en warme contacten met de bewoner en zijn/haar familie. Vergeten we daarbij niet dat klachten geschenken kunnen zijn van onze klanten die toelaten aan verbetering te werken.

De excellente welzijnsvoorzieningen hebben dit reeds lang begrepen en gaan doelbewust en expliciet het formuleren van feedback door bewoners en familieleden aanmoedigen en actief stimuleren.

Ik hoop dat dit jaarverslag de aandacht voor goede informatie en afspraken in de ouderenvoorzieningen mag aanscherpen.

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, naar wie er werd doorverwezen of met wie de Rusthuis-Infofoon zelf contact opnam en tenslotte het aantal klachtenoproepen uitgesplitst volgens de aard van de voorziening.

In deel III worden de deelklachten van de rusthuizen weergegeven zonder rekening te houden met de gegrondheid. Aan de hand van het registratiesysteem van 2002 hebben we immers, wat de gegrondheid van de deelklachten betreft, enkel zicht op globale cijfers zonder mogelijkheid tot specificatie volgens klachtinhoud. Omdat we het ontbreken van de link tussen een specifieke klachtenrubriek en de rubriek gegrondheid zelf als een tekort ervaarden, werd er een nieuw geïnformatiseerd registratiesysteem ontwikkeld. Vanaf 1 januari 2003 worden alle oproepen hierin geregistreerd. In het volgende jaarverslag zullen de deelklachten dus wel uitgesplitst kunnen worden naar gegrondheid. Mogelijks levert dit ons nieuwe inzichten.

Het vierde deel bevat informatie over de gegrondheid van de deelklachten en over het resultaat van de interventie. Zoals reeds vermeld gaat het hier enkel om totalen, los van het aspect klachtinhoud. 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.

Tenslotte wordt in deel V een beknopt overzicht gegeven van de belangrijkste cijfers en vaststellingen.

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.

Tel. 02-553 33 91

Fax 02-553 33 66

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 (Kamer 301)  
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 en een voorbeeld hiervan;
- \* 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 ...

... staat een bekwame en luisterbereide ploeg klaar:

- \* Erwin Lintermans, deskundige
- \* Kathy Janssens, halftijdse deskundige

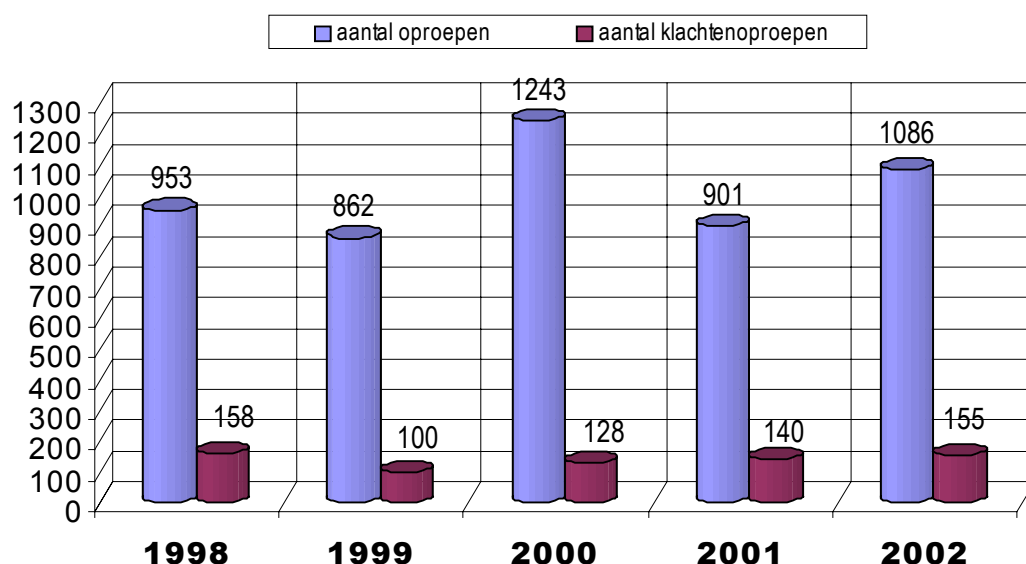


## DEEL II

### ALGEMENE CIJFERGEGEVENS

#### I.1 OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 1998 TOT 2002

	1998	1999	2000	2001	2002
evolutie oproepen	953	862	1243	901	1086
evolutie klachtenoproepen	158	100	128	140	155
klachtenoproepen / oproepen	16,6%	11,6%	10,3%	15,5%	14,3%



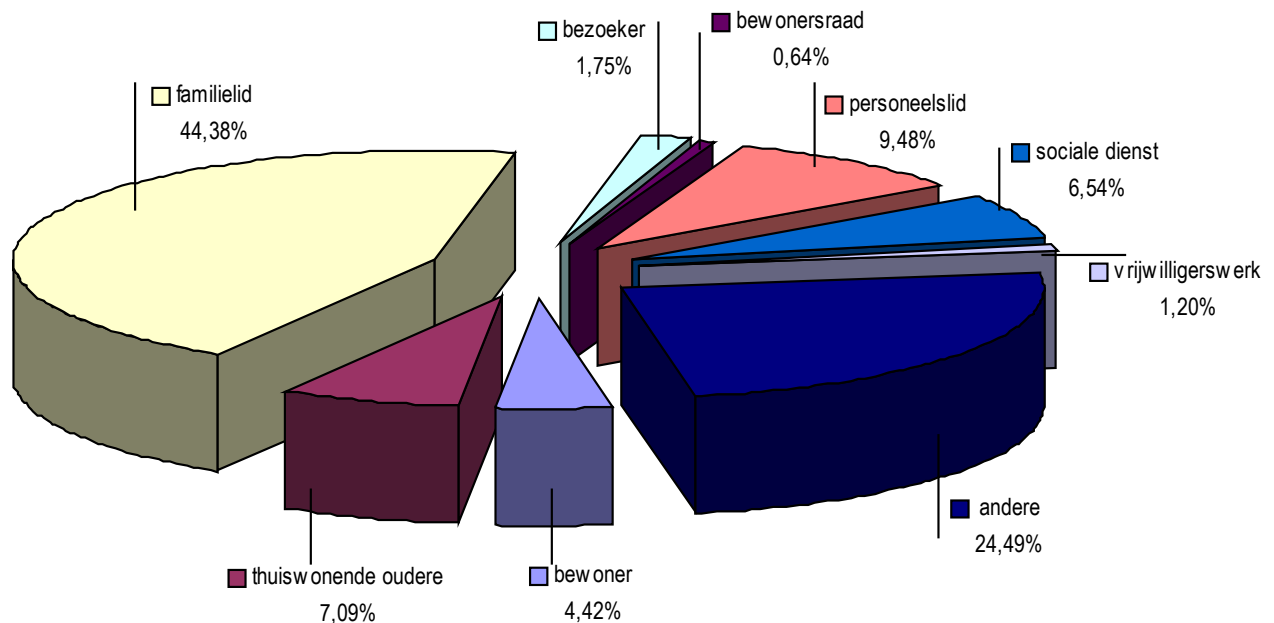
In het vorig jaarverslag werd er een kentering in het aantal klachtenoproepen vastgesteld. De eerste vijf jaren daalde dit aantal jaarlijks; van 227 in 1995 tot 100 in 1999. In 2000 en 2001 was er telkens een stijging. In 2002 zette deze trend zich verder: 15 klachtenoproepen meer.

De stijging in 2002 dient wel enigszins genuanceerd te worden omdat ook het aantal oproepen steeg: 185 oproepen meer. In procenten uitgedrukt was er een daling van het aandeel van de klachtenoproepen binnen de totaliteit van de oproepen. Rekening houdend met het feit dat er ongeveer 59.500 ouderen in rusthuizen en 10.000 in serviceflatgebouwen verblijven, blijft het aantal klachtenoproepen bij de Rusthuis-Infofoon zeer beperkt.

In 2002 werd de Rusthuis-Infofoon gemiddeld 4,5 maal per dag (240 werkdagen) gecontacteerd ten opzichte van 3,8 maal in 2001. De precieze oorzaak van deze stijging is ons niet bekend. Hoe dan ook, na acht 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 2002?	aantal	%
bewoner	48	4,42
thuiswonende oudere	77	7,09
familieelid	482	44,38
bezoeker	19	1,75
bewonersraad	7	0,64
personeelslid	103	9,48
sociale dienst	71	6,54
vrijwilligerswerk	13	1,20
andere	266	24,49
<b>totaal</b>	<b>1086</b>	<b>100</b>



In 2002 was het leeuwendeel van de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon afkomstig van familieleden van rusthuis- en serviceflatbewoners (44,38%). Sinds de start van de Rusthuis-Infofoon is dit een constante.

Daarnaast waren er 103 oproepen van personeelsleden van ouderenvoorzieningen (9,48%), 77 van thuiswonenden ouderen (7,09%) en 71 van sociale diensten (6,54%) (zowel plaatsende instanties als andere sociale diensten).

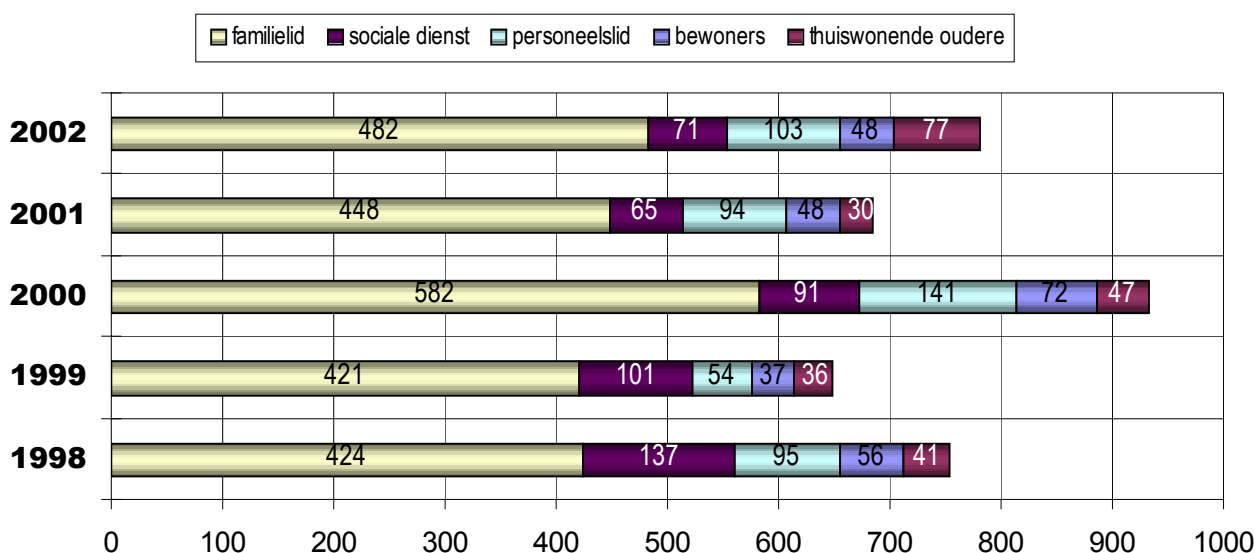
Slechts 48 bewoners (4,42%) telefoneerden zelf. Mogelijke verklaringen voor het beperkt aantal oproepen van residenten zijn de hoge graad van zorgenbehoevendheid van veel rusthuisbewoners, de mogelijke schroom t.a.v. het medium telefoon, het niet ongestoord kunnen bellen of het onvoldoende bij hen bekend zijn van de Rusthuis-Infofoon.

Het aandeel van de bezoekers zonder familiale band met de residenten, van de vrijwilligers en van de bewonersraad bleef, zoals vorige jaren, zeer gering.

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

### OVERZICHT VAN DE VOORNAAMTE APPELLANTEN VAN 1998 TOT 2002

Wie roept op	1998	1999	2000	2001	2002
familieelid	44,49%	48,84%	46,82%	49,72%	44,38%
sociale dienst	14,38%	11,72%	7,32%	7,21%	6,54%
personeelslid	9,97%	6,26%	11,34%	10,43%	9,48%
bewoner	5,88%	4,29%	5,79%	5,33%	4,42%
thuiswonende oudere	4,30%	4,18%	3,78%	3,33%	7,09%



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.

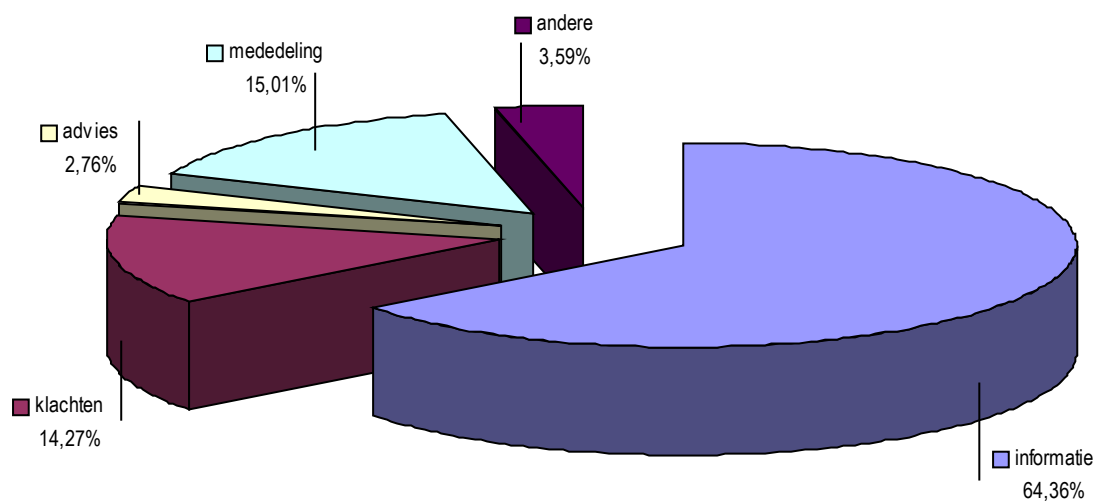
Vanaf 2000 nemen de sociale diensten niet meer de tweede maar de derde plaats in. De tweede plaats wordt ingenomen door de personeelsleden. In 2002 bleef dit zo.

In 2002 was er ook een omwisseling van de vierde en de vijfde voornaamste appellant: bewoners en thuiswonende ouderen. Het aantal oproepen van bewoners bleef gelijk maar het aantal oproepen van thuiswonende ouderen is meer dan verdubbeld.

De stijging van het aantal oproepen (+185) in vergelijking met 2001 wordt geconcretiseerd in een surplus van 69 oproepen van de groep 'andere', 47 oproepen van thuiswonende ouderen en 34 oproepen van familieleden.

## II.3 SOORT OPROEPEN

Soort oproepen in 2002	aantal	%
informatie	699	64,36
klachten	155	14,27
advies	30	2,76
mededeling	163	15,01
andere	39	3,59
<b>totaal</b>	<b>1086</b>	<b>100</b>



Informatievragen maakten het grootste deel uit van de oproepen, namelijk 64,36%. In punt II.4 wordt een overzicht gegeven van de meest gestelde vragen.

163 oproepen of 15,01% 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 vaak een luisterend oor.

Een ongeveer even groot aandeel bestaat uit klachtenoproepen (14,27%). Hun aantal nam toe in 2002, namelijk 15 meer. Procentueel gezien daalde het aandeel van de klachtenoproepen heel licht (-1,2%). 90% van deze klachtenoproepen (139) had betrekking op rusthuizen. De andere 10% waren klachtenoproepen over serviceflats (12) en andere instellingen (4) (zie punt II.8). Enkel de klachten over rusthuizen worden verder gespecificeerd in deel III en IV.

3,59% van de oproepen werd als 'andere' genoteerd. Dit zijn meestal vragen naar een andere dienst binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Deze oproepers worden doorverbonden met de Vlaamse Infolijn (0800-3 02 01).

## II.4 WIE BELDE WAARVOOR?

Wie belde waarvoor in 2002?	klachten- oproep	informatie	advies	mededeling	andere	TOTAAL
bewoner	11	23		14		48
thuiswonende oudere	1	73	1	2		77
familieid	85	289	19	86	3	482
bezoeker	8	4	1	6		19
bewonersraad		5		2		7
personeelslid	16	61	2	23	1	103
sociale dienst	10	46	5	10		71
vrijwilligerswerk		10		3		13
andere	24	188	2	17	35	266
<b>TOTAAL</b>	<b>155</b>	<b>699</b>	<b>30</b>	<b>163</b>	<b>39</b>	<b>1086</b>

Meer dan de helft van de klachten (55%) en mededelingen (53%) kwamen van familieleden. Dit in combinatie met het lage aantal oproepen van residenten, werpt de vraag op of ouderen zonder familie in de kou blijven staan. De zorgenbehoevende, vereenzaamde oudere is mogelijk zeer kwetsbaar.

Bekijkt men deze tabel in horizontale richting dan valt op dat de thuiswonende oudere de Rusthuis-Infofoon bijna uitsluitend contacteerde om informatie te vragen (95%). Tijdens deze 73 oproepen werd 64 maal om adressen en 29 maal om andere documentatie gevraagd. Het gaat hier meestal om oproepen van personen die een verhuis naar een serviceflat of rusthuis overwegen. Ook bij alle andere oproepers, behalve de bezoekers, is het aandeel van de informatieoproepen het grootst. Veruit de meeste informatieoproepen kwamen van familieleden.

## II.5 GESTELDE VRAGEN

Vragen over... in 2002	aantal	%
adressen voorzieningen	235	27,42
wetgeving ouderenvoorzieningen en praktische vragen	228	26,60
documentatie	155	18,09
andere reglementeringen	73	8,52
financiële aspecten rusthuisverblijf	65	7,58
opvolging klachten	56	6,53
OCMW-aangelegenheden	39	4,55
erkenningstoestand voorzieningen	6	0,70
<b>totaal</b>	<b>857</b>	<b>100</b>

Eén informatieoproep kan verschillende informatievragen bevatten. Er waren 699 informatieoproepen met 857 informatievragen in 2002.

De vragen om *adressen van voorzieningen* (27,42%) en de vragen omtrent *wetgeving van ouderenvoorzieningen en praktische vragen* (26,60%) waren goed voor meer dan de helft van de informatievragen.

Het aantal vragen om adressen van residentiële ouderenvoorzieningen (rusthuizen, serviceflatgebouwen) en van thuiszorgvoorzieningen (dienstencentra, dagverzorgingscentra en erkende centra voor kortverblijf) verdubbelde in vergelijking met vorig jaar (114 in 2001).

Verder waren er 155 vragen naar *documentatie* en 73 vragen over *andere reglementeringen*. Dit laatste waren bijvoorbeeld vragen over de zorgverzekering, de mutualiteit, de eetwareninspectie en de brandveiligheid. Deze oproepers werden verwezen naar de bevoegde diensten. Naar aanleiding van documentatievragen werden bijvoorbeeld de brochures “Weet-wijzer” en “Is een serviceflat iets voor u?” verstuurd of werd het e-mailadres of de website van een rusthuis meegedeeld

Onder de rubriek *financiële aspecten rusthuisverblijf* werden er 65 vragen geregistreerd. Dit waren vragen over de waarborgregeling (3), de opzegvergoeding (5), prijsverhogingen (30), de vermindering op de dagprijs wegens afwezigheid (8) en het al dan niet mogen aanrekenen van supplementen (19) voor bijvoorbeeld medisch materiaal, water, wassen van bedlinnen, gordijnen en behangpapier.

56 oproepen kaderden in de *opvolging van klachten*. In 2002 waren er ook 39 oproepen over *OCMW-aangelegenheden*: het kindsdeel en de onderhoudsplicht, beheer van gelden, vrije keuze van rusthuis en hypothecaire inschrijvingen.

## II.6 DOORVERWIJZING NAAR ...

Doorverwijzen naar ... in 2002	aantal	%
team ouderenvoorzieningen	38	24,84
team inspectie	12	7,84
OCMW	12	7,84
rusthuisdirectie	9	5,88
juridische / gerechtelijke instantie	9	5,88
ministerie Economische Zaken	6	3,92
dienst RVT (Vl. Gemeensch.)	4	2,61
andere sociale dienst	4	2,61
RIZIV	3	1,96
mutualiteit	2	1,31
andere (o.a. ministeries)	54	35,29
<b>totaal</b>	<b>153</b>	<b>100</b>

In 2002 werd er 153 maal aan oproepers geadviseerd om contact op te nemen met een voor hun vraag of klacht meer bevoegde dienst of instantie. Onder de rubriek 'andere' situeren we bijvoorbeeld home-info, meldpunt ouderenmis(be)handeling, de Vlaamse infolijn en vakbonden.

Sommige oproepen zijn eerder van juridische aard. Men is in een juridisch dispuut verwickeld, beraadt zich over gerechtelijke stappen of stelt zich vragen over zijn rechten en plichten ten aanzien van een rusthuis. Aangezien de Rusthuis-Infofoon niet over de nodige middelen beschikt om deze persoonlijke problemen op lange termijn te begeleiden en om de individuele juridisch-administratieve problemen deskundig en accuraat aan te pakken, worden de oproepers naar andere, meer geschikte instanties doorverwezen.

## II.7 CONTACTNAME RUSTHUIS-INFOFOON MET ...

Contactname RIF met ... in 2002	aantal	%
team inspectie	180	73,77
rusthuisdirectie	32	13,11
ministerie Economische Zaken	7	2,87
administratie GMW	6	2,46
team RVT (VI. Gemeensch.)	3	1,23
OCMW	2	0,82
andere sociale dienst	1	0,41
RIZIV	1	0,41
juridisch / gerechtelijke instantie	1	0,41
andere	11	4,51
<b>totaal</b>	<b>244</b>	<b>100</b>

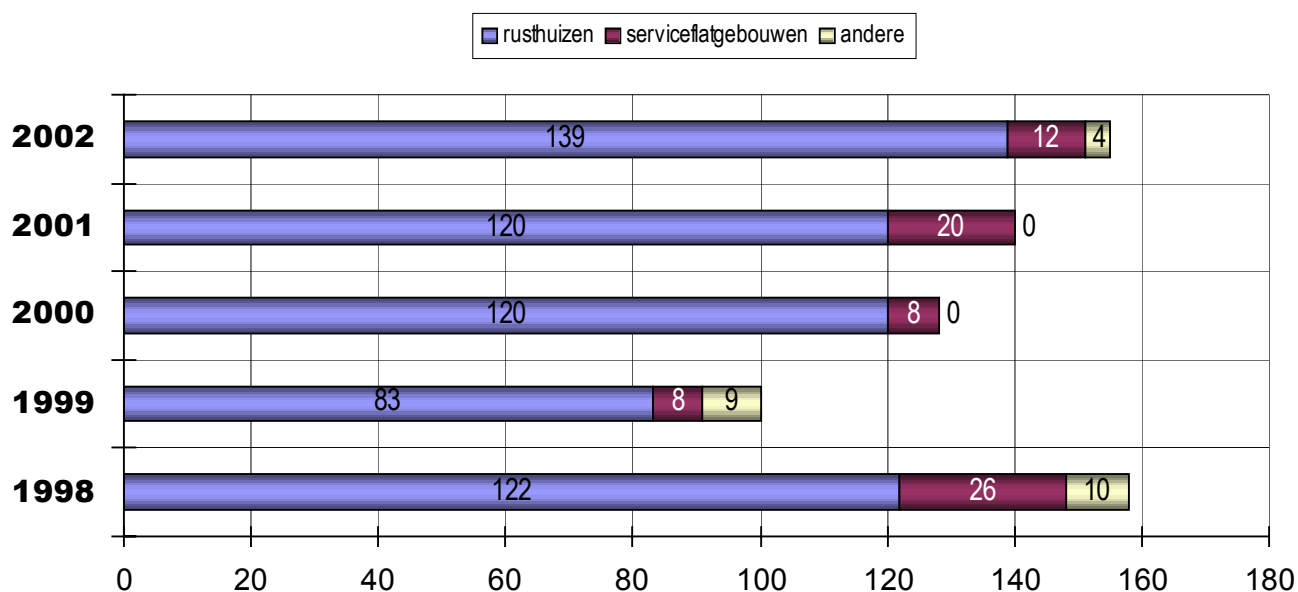
In 2002 namen de medewerkers van de Rusthuis-Infofoon 244 maal persoonlijk contact met andere diensten, personen en instanties om een oplossing te bewerkstelligen. Voor 180 dossiers werd er tussengekomen bij het team inspectie van de eigen afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn. Dit aantal is vergelijkbaar met 2001, namelijk 171.

Het aantal rechtstreekse tussenkomsten bij de directie is in vergelijking met 2001 nagenoeg verdubbeld (2001:18). Zo'n tussenkomst gebeurt onder andere wanneer de oproeper te onmondig of onzeker blijkt om zelf rechtstreeks de vraag te formuleren. Indien deze bemiddeling niet het verhoopte resultaat oplevert, wordt alsnog de inspecteur gecontacteerd.



## II.8 KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING

Voorzieningen waarover klachtenoproepen binnenliepen	1998	1999	2000	2001	2002
rusthuizen	122	83	120	120	139
serviceflatgebouwen	26	8	8	20	12
andere	10	9	0	0	4
<b>totaal</b>	<b>158</b>	<b>100</b>	<b>128</b>	<b>140</b>	<b>155</b>



De stijging van het totaal aantal klachtenoproepen (+15) is uitsluitend toe te schrijven aan de toename van de klachtenoproepen over rusthuizen (+19). In 2002 bereikte het aantal klachtenoproepen over rusthuizen het hoogste niveau sinds 1998. Dit hoeft echter niet te betekenen dat de situatie in de rusthuizen achteruit gaat. Het kan het gevolg zijn van een ruimere bekendheid van de Rusthuis-Infofoon. Bovendien is een klacht op zich geen negatief gegeven.

Bij deze 139 klachtenoproepen inzake rusthuizen werden er 446 verschillende deelklachten geregistreerd. Sommige van de 139 oproepers hadden dus meer dan één klacht over een bepaald rusthuis te melden. Deze deelklachten worden verder besproken in deel III.

Het aantal klachtenoproepen over serviceflatgebouwen daalde in 2002. Bij deze oproepen blijkt dat er vaak een discrepantie is tussen de verwachtingen van de bewoner en/of familie in verband met de gewenste (zorg)omkadering en de effectief geboden service. Goede informatie aan kandidaat-bewoners over wat wel en wat niet aangeboden wordt, blijkt dan ook primordiaal te zijn.

Onder de rubriek 'andere' werden oproepen genoteerd in verband met een OCMW, een gemeentebestuur en andere instellingen. Deze oproepers werden doorverwezen naar de juiste dienst.

## DEEL III

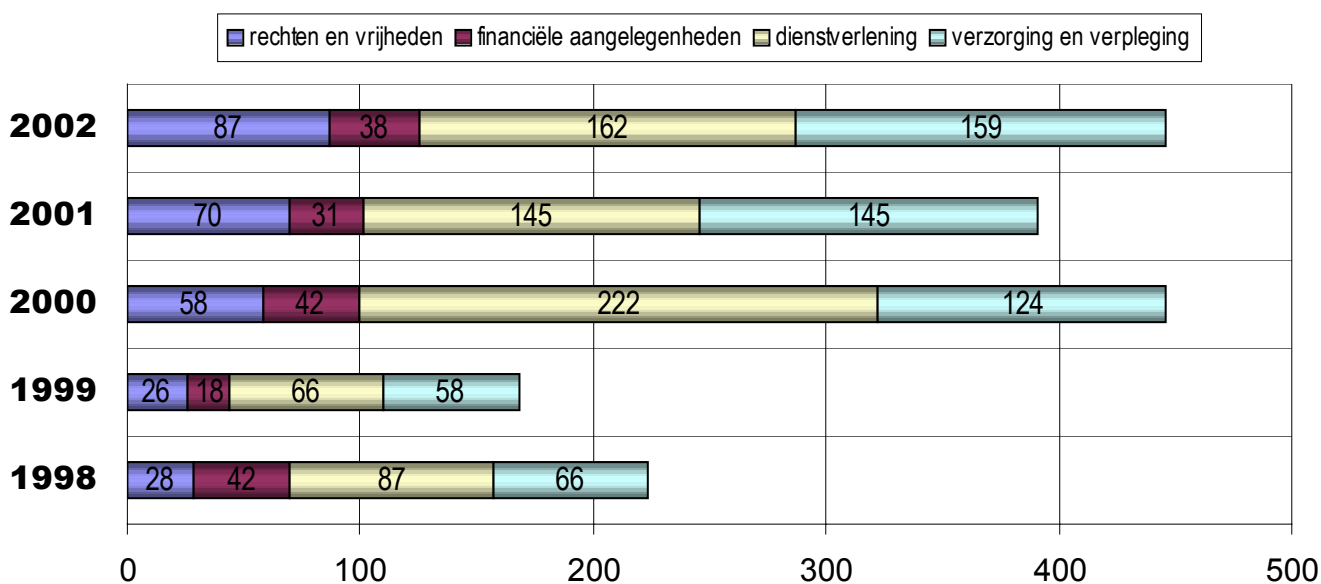
### WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN

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

Zoals vermeld in punt II.3 worden hier enkel de klachten over rusthuizen besproken.

#### III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 1998 TOT 2002

Klachtengroepen 1998-2002	1998		1999		2000		2001		2002	
rechten en vrijheden	28	13%	26	15%	58	13%	70	18%	87	19,5%
financiële aangelegenheden	42	19%	18	11%	42	9%	31	8%	38	8,5%
dienstverlening	87	39%	66	39%	222	50%	145	37%	162	36,3%
verzorging en verpleging	66	30%	58	35%	124	28%	145	37%	159	35,7%
<b>totaal</b>	<b>223</b>	<b>100%</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>



In vergelijking met 2001 waren er 55 klachten meer in 2002. In alle klachtengroepen werd een stijging opgetekend maar het proportionele aandeel van elke klachtengroep bleef nagenoeg ongewijzigd in vergelijking met 2001. De klachten over dienstverlening en over verzorging en verpleging maken samen ruim 70% van de klachten uit. Er is ook een bevestiging van de vaststelling voor 2001: tot 2000 lag de nadruk vooral op dienstverlening; vanaf 2001 is het aandeel van 'dienstverlening' en 'verzorging en verpleging' gelijk.

In punt III.2 tot en met punt III.5 worden de verschillende klachtengroepen meer in detail bekeken. Punt III.6 geeft een overzicht van de 10 meest gehoorde klachten in 2002, met een vermelding van hun aantal in de vorige vijf jaren.

## III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN

Rechten en vrijheden van de residenten in 2002	aantal	%
overeenkomst	19	21,84
persoonlijke vrijheid	16	18,39
behandeling klachten	14	16,09
privacy / beroepsgeheim	8	9,20
bezoek	8	9,20
bewonersraad	6	6,90
andere	16	18,39
<b>totaal</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Een greep uit deze klachten:

- openen van briefwisseling door directie,
- eenzijdig wijzigen van een overeenkomst,
- de afwezigheid van een bewonersraad,
- verplicht eten op de kamer,
- niet vrij mogen ontvangen van bezoek,
- niet kloppen aan de deur,
- afnemen van identiteitskaart en SIS-kaart,
- verplichte bedtijd,
- opgelegde bezoeken,
- ...

### *AANDACHTSPUNT*

Eens te meer wordt hier herinnerd aan de verplichting dat elke opname in het rusthuis moet voorafgegaan worden door het aangaan van een schriftelijke overeenkomst tussen de inrichting en de oudere persoon, of in voorkomend geval een vertrouwenspersoon die niet behoort tot de instelling. Deze overeenkomst kan uiteraard niet eenzijdig gewijzigd worden.

Tevens vragen we de voorzieningen om bijzondere aandacht te besteden aan gebeurlijke klachten in verband met rechten en vrijheden. Wellicht kan hieraan worden gewerkt naar aanleiding van het uitschrijven van de procedures in het kader van het kwaliteitshandboek.

### III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN

Financiële klachten in 2002	aantal	%
facturatie (o.m. supplementen)	18	47,37
beheer gelden	5	13,16
waarborg	3	7,89
andere	12	31,58
<b>totaal</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

Het aandeel van de klachten over financiële aangelegenheden is de laatste vijf jaren eerder beperkt. Bijna de helft van deze klachten had betrekking op de facturatie. De klachten over de toepassing van de wettelijke bepalingen inzake waarborgsom en beheer van gelden zijn gering.

Enkele voorbeelden uit deze klachtengroep:

- niet verrekenen van apothekerskorting aan de gebruiker,
- innen van cheques door de directie,
- niet correct berekenen van de opzegvergoeding,
- niet uitbetalen van zakgelden,
- niet terugstorten van de waarborg en de interesten hierop,
- factureren van producten die in de dagprijs begrepen zijn (vb. toiletpapier),
- ...

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. De Rusthuis-Infofoon kan soms fungeren als 'stok achter de deur'.

#### *AANDACHTSPUNT*

Bijzondere aandacht wordt gevraagd voor de financiële afrekening na overlijden van de resident (wanneer moet de kamer worden ontruimd, welke dagprijs moet betaald worden na het overlijden en gedurende welke tijdspanne, wat als een nieuwe bewoner de kamer betreft, hoe en wanneer gebeurt de verrekening van de waarborg).

Het spreekt voor zich dat het emotionele moment van het overlijden van een familielid, samen met onduidelijkheid over de financiële aangelegenheden, oorzaak kan zijn van conflicten die kunnen vermeden worden door een actief informatiebeleid.

### III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING

Klachten aangaande de dienstverlening in 2002	aantal	%
houding van directie / personeel	32	19,75
hygiëne / onderhoud algemeen	27	16,67
maaltijden	27	16,67
oproepsysteem	20	12,35
animatie / activatie / ontspanning	11	6,79
dieetmaaltijden	8	4,94
onderhoud linnen	7	4,32
badgelegenheid	6	3,70
fysiek geweld	4	2,47
andere	20	12,35
<b>totaal</b>	<b>162</b>	<b>100</b>

Zoals de vorige jaren is er dezelfde top 3: *houding van directie/personeel*, *maaltijden* en *hygiëne en onderhoud in het algemeen*. De onderlinge volgorde is wel gewijzigd.

Het aantal klachten over *hygiëne en onderhoud* is sterk verminderd. Deze klachten hebben betrekking op zowel hygiënische als bouwtechnische aspecten zoals bijvoorbeeld niet goed sluitende ramen, onfris gordijnen, schimmels op de muren en ongedierte.

Het aantal klachten over de *houding van directie en personeelsleden* is echter gestegen. Vaak zijn communicatieproblemen hier de oorzaak. Soms ook is er een gebrek aan een tactvolle of respectvolle omgang met de bewoners of familieleden.

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 van het dagelijks rusthuisleven. 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.

Over het *oproepsysteem* kregen we bijvoorbeeld volgende klachten: lange wachttijden na een oproep, de bellen zijn niet bereikbaar of werken niet.

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

Verpleging en verzorging in 2002	aantal	%
personeelsomkadering algemeen	50	31,45
hulp en bijstand ADL	26	16,35
medicatie	22	13,84
personeelsomkadering 's nachts	14	8,81
wondverzorging	12	7,55
andere	35	22,01
<b>totaal</b>	<b>159</b>	<b>100</b>

Sinds 1999 stijgt het aantal klachten over verpleging en verzorging jaarlijks (1999: 58 – 2000: 124 – 2001: 145 – 2002: 159). Op vier jaar tijd is er bijna een verdrievoudiging. Mogelijke oorzaken zijn: de stijgende zorgenbehoevendheid van de bewoners of het steeds schaarser worden van verplegend personeel.

Het aantal klachten over de personeelsomkadering is vergelijkbaar met dat van 2001, 64 in 2002 en 60 in 2001. De klachten met betrekking tot hulp en bijstand bij de activiteiten van het dagelijks leven daalden evenwel van 36 naar 26.

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:

- niet tijdig bijstand vragen van een arts,
- te weinig of geen hulp krijgen bij eten en drinken,
- overmatig gebruik van kalmerende middelen,
- rondslingeren van medicatie,
- onvolledig medicatieboek,
- te weinig personeel,
- 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 10 MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 1998 TOT 2002

Overzicht van de meest voorkomende klachten	aantal 1998	aantal 1999	aantal 2000	aantal 2001	aantal 2002
1. personeelsomkadering algemeen	19	19	35	43	50
2. verpleging en verzorging - andere		1	10	17	35
2. maaltijden (incl. dieet)	22	21	49	26	35
4. houding directie / personeel	8	7	30	23	32
5. hygiëne / onderhoud woongelegenheden / onderhoud algemeen	20	12	61	43	27
6. hulp en bijstand	23	22	35	36	26
7. medicatie	8	8	26	21	22
8. oproepsysteem		2	19	12	20
8. dienstverlening - andere	21	14	26	23	20
10. overeenkomst		1	1	11	19

Een grijs vak betekent dat dit topic in het desbetreffende jaar niet tot de 10 meest voorkomende klachten behoorde. Indien de gegevens beschikbaar zijn, is ter informatie toch het aantal klachten hierover opgenomen.

De rubrieken vermeld op de tweede (verpleging en verzorging – andere) en de negende (dienstverlening – andere) plaats zijn verzameltermen, die niet onder een meer specifieke groep thuis te brengen zijn. Indien deze twee rubrieken buiten beschouwing gelaten worden, mogen de volgende twee rubrieken aan dit lijstje toegevoegd worden:

11. facturatie / supplementen	24	15	16	15	18
12. persoonlijke vrijheid	6	9	11	10	16

## DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN

### IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

Gegronde van de klachten	2002		2001		2000	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
niet meer vast te stellen	26	5,83	18	4,61	22	4,93
ongegronde	163	36,55	197	50,26	196	43,95
gegronde	199	44,62	171	43,85	208	46,64
in onderzoek	58	13,00	5	1,28	20	4,48
<b>totaal</b>	<b>446</b>	<b>100</b>	<b>391</b>	<b>100</b>	<b>446</b>	<b>100</b>

Procentueel gezien bleef het aantal gegronde klachten nagenoeg ongewijzigd in vergelijking met 2001 (2001: 43,85%). Ook het aandeel van de niet meer vast te stellen klachten was gelijkaardig (2001: 4,61%).

Het aantal klachten dat nog in onderzoek is nam zowel proportioneel als in absolute cijfers sterk toe in vergelijking met vorig jaar. Een verklaring hiervoor dient gezocht in het feit dat dit jaarverslag een aantal maanden vroeger opgesteld is dan vorig jaar en de toestand weergeeft per 1 januari 2003. Het aandeel van de gegronde en ongegronde klachten kan dus nog stijgen.

Toch kunnen we nu reeds met zekerheid stellen dat de daling van de gegronde klachten, die in 2001 werd vastgesteld, niet bevestigd werd (2000: 47% - 2001: 44% – 2002: 45%).

In 2002 werden er 199 klachten gegronde bevonden. Deze 199 klachten werden opgetekend in 94 klachtenoproepen. Ze hadden betrekking op 69 verschillende rusthuizen, wat 9% is van het totale aantal rusthuizen.

Gegronde klachten niet-erkende rusthuizen	vzw	OCMW	Particulier niet-vzw
< 40	0	0	19
40 – 99	9	1	9
> 100	1	0	0
onbekend	0	0	1
<b>totaal</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>29</b>

Van deze 69 rusthuizen waren er 14 niet erkend op het ogenblik van de klachtenoproep. Over deze niet-erkende voorzieningen ontvingen we 20 klachtenoproepen met 40 gegronde klachten. Van deze 40 gegronde klachten hadden er 29 betrekking op 9 particuliere, niet-vzw rusthuizen, 10 op 4 vzw rusthuizen en 1 op een openbaar rusthuis.



## IV.2 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Resultaten van de gegronde klachten	aantal	%
onomkeerbaar	4	2,01
verder opvolging	75	37,69
opgelost	69	34,67
gedeeltelijk opgelost	24	12,06
niet opgelost	22	11,06
andere	5	2,51
<b>totaal</b>	<b>199</b>	<b>100</b>

35% van de gegronde klachten van 2002 kon op 1 januari 2003 als *opgelost* beschouwd worden. Dit is een sterke daling in vergelijking met 2001 (2001: 52%). Maar hier dient dezelfde opmerking gemaakt te worden als bij punt IV.1.. De afsluitingsdatum van de verwerkte registratiegegevens is enkele maanden vervoegd in vergelijking met de vorige jaren.

Vandaar ook het hoge percentage *verder op te volgen klachten*, namelijk 38% (2001: 27%). 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. Vaak gaat het hier ook om klachten waarvan het niet evident is om vast te stellen of zij zijn opgelost, bijvoorbeeld de sfeer in het rusthuis, bejegening van de bewoners, respect voor privacy en behandeling van klachten. Dit betekent wel dat ze nog als aandachtspunt beschouwd worden bij een volgende inspectie.

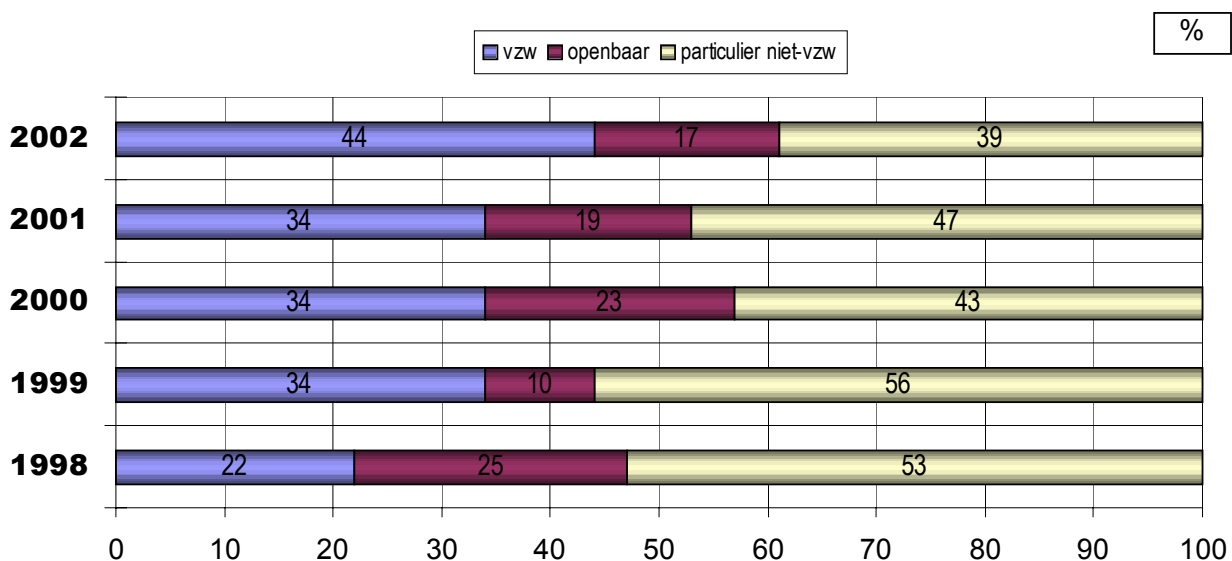
12% van de gegronde klachten werd als *gedeeltelijk opgelost* aangeduid. Een klacht is gedeeltelijk opgelost als er vanuit het rusthuis een aanzet tot remediëring gegeven werd (vb. er zijn geen zonneweringen maar ze werden besteld).

Slechts een heel beperkt aantal klachten (2%) werd, na onderzoek van de inspecteur, 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 of oproepen die niet beantwoord worden). 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.3 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 1998 TOT 2002

Gegronde klachten volgens beheersinstantie in %	1998	1999	2000	2001	2002
vzw	22	34	34	34	44
openbaar	25	10	23	19	17
particulier niet-vzw	53	56	43	47	39

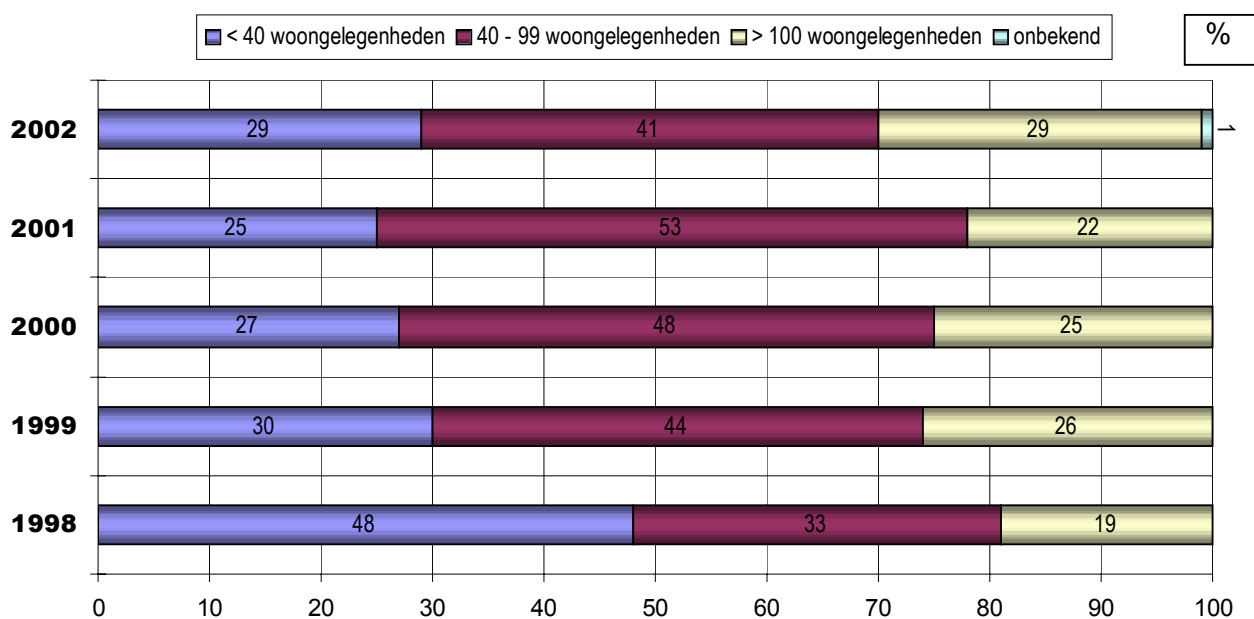


Uit deze gegevens kunnen geen conclusies worden getrokken omtrent het al dan niet beter zijn van bepaalde beheersvormen aangezien de cijfers slechts de registratie zijn van de binnengekomen oproepen en ondernomen acties.

Men kan enkel vaststellen dat er in 2002 een daling is in het aandeel van de gegronde klachten m.b.t. particuliere, niet-vzw rusthuizen en een stijging van het aandeel van de gegronde klachten m.b.t. vzw rusthuizen. De meeste gegronde klachten hadden betrekking op vzw rusthuizen. De particuliere, niet-vzw rusthuizen staan niet meer op de eerste plaats, zoals de vorige vier jaren wel het geval was.

## IV.4 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT VAN 1998 TOT 2002

Gegronde klachten volgens capaciteit in %	1998	1999	2000	2001	2002
< 40 woongelegenheden	48	30	27	25	29
40 - 99 woongelegenheden	33	44	48	53	41
> 100 woongelegenheden	19	26	25	22	29
onbekend					1



Het grootste deel van de gegronde klachten had, net zoals vorige jaren, betrekking op middelgrote rusthuizen. Van 1998 tot 2001 steeg dit aantal jaarlijks. Nu noteren we een daling van 12%. Het aandeel klachten over kleine en over grote rusthuizen steeg daarentegen. Er waren evenveel klachten over kleine en grote rusthuizen.

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

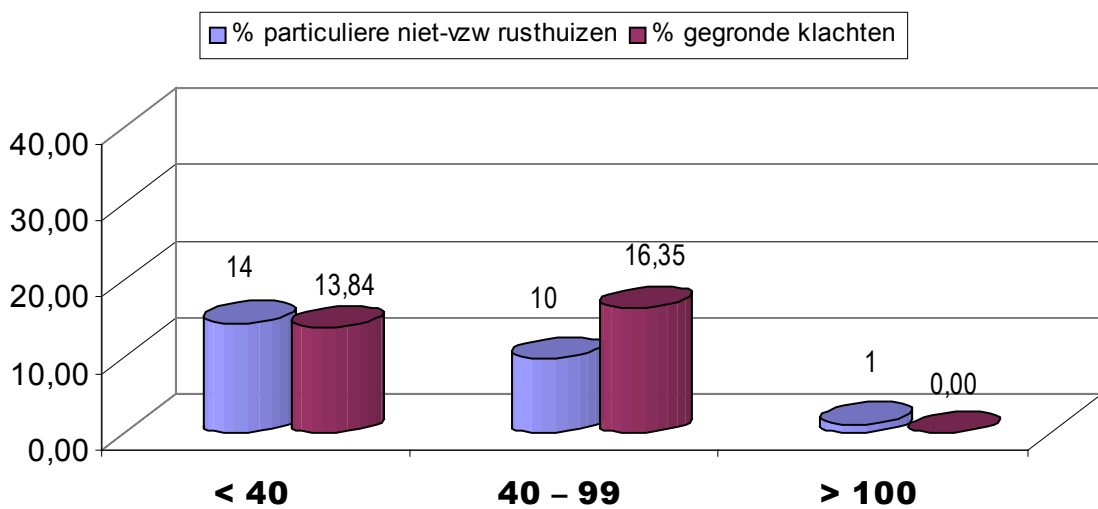
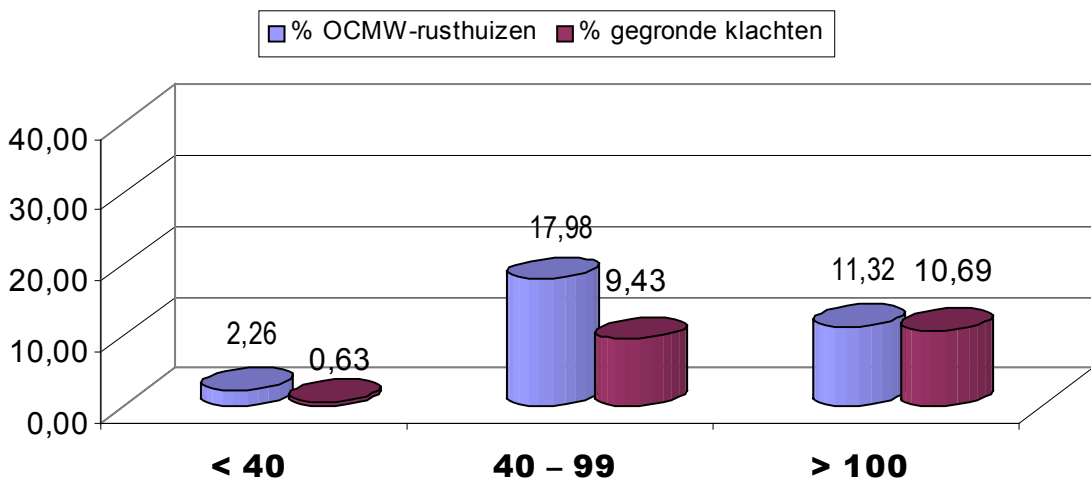
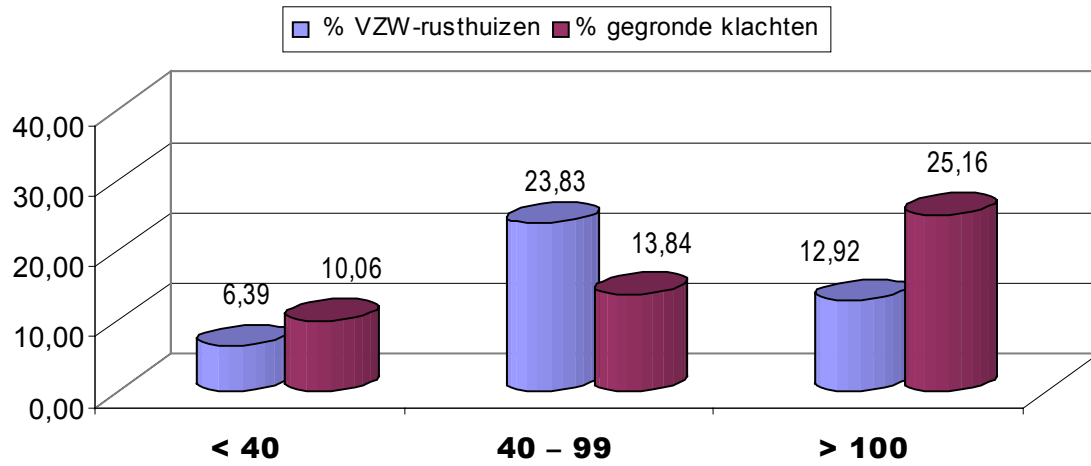
## IV.5 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE RUSTHUIZEN EN HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT

Aantal erkende rusthuizen en aantal gegronde klachten volgens beheersinstantie en capaciteit (%)	vzw		OCMW		Particulier niet-vzw	
	RH	klachten	RH	klachten	RH	klachten
< 40	6,39	10,06	2,26	0,63	14,38	13,84
40 – 99	23,83	13,84	17,98	9,43	9,72	16,35
> 100	12,92	25,16	11,32	10,69	1,20	0,00

In de volgende grafieken worden de gegronde klachten afgezet tegenover de erkende rusthuizen, verdeeld volgens beheersinstantie en opnamecapaciteit. Wees ook hier behoedzaam voor wijdlopijge conclusies voor de totale sector.

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 voorzieningen met vzw-statuuut bijvoorbeeld, die bijna een kwart van de rusthuissector uitmaken, noteerden we slechts 14% gegronde klachten

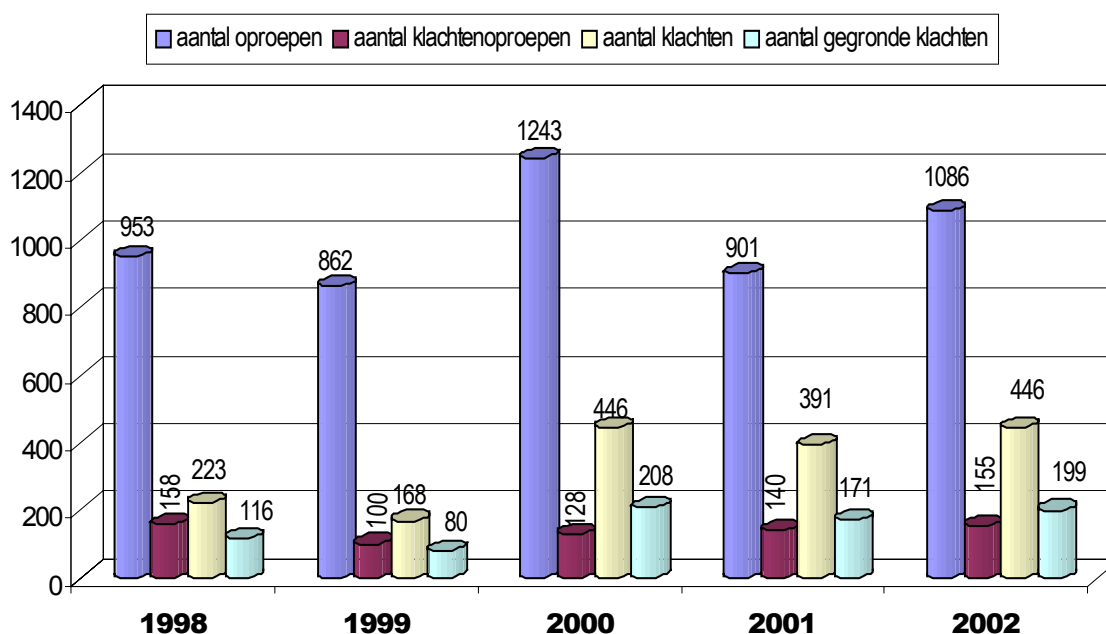
Enkel bij de grote openbare rusthuizen en de kleine, particuliere niet-vzw voorzieningen zijn de percentages gelijklopend.



## DEEL V

### KERNCIJFERS EN VASTSTELLINGEN

Overzicht van de kerncijfers	1998	1999	2000	2001	2002
aantal oproepen	953	862	1243	901	1086
aantal klachtenoproepen	158	100	128	140	155
aantal klachten	223	168	446	391	446
aantal gegronde klachten	116	80	208	171	199



In 2002 noteerde de Rusthuis-Infofoon 185 oproepen meer dan in 2001, namelijk 1086. De vijf voornaamste appellanten zijn de laatste vijf jaren dezelfde: familieleden, sociale diensten, personeelsleden, bewoners en thuiswonende ouderen.

Het aantal oproepen van bewoners is nog steeds gering (4%). De grootste groep blijven de familieleden van rusthuis- en serviceflatbewoners (44%). Meer dan de helft van de klachten (55%), mededelingen (53%) en vragen om advies (63%) kwamen van familieleden. Dit in combinatie met het lage aantal oproepen van residenten, werpt de vraag op of ouderen zonder familie in de kou blijven staan. De zorgenbehoevende, vereenzaamde oudere is mogelijk zeer kwetsbaar.

In 2002 was er een omwisseling van de vierde en vijfde voornaamste appellant: bewoners en thuiswonende ouderen. Het aantal oproepen van bewoners bleef gelijk maar het aantal oproepen van thuiswonende ouderen is meer dan verdubbeld. De thuiswonende oudere contacteerde ons bijna uitsluitend (95%) om adressen en andere documentatie te vragen.

De 699 informatieoproepen met 857 informatievragen maakten het grootste deel uit van de oproepen (64%). Driekwart van de informatieoproepen betrof vragen om adressen van voorzieningen, om documentatie en vragen omtrent de regelgeving inzake ouderenvoorzieningen. 15% van de oproepen waren mededelingen en 14% klachtenoproepen (155), waarvan 90% betrekking had op rusthuizen (139).

Na vijf jaren een dalend aantal klachtenoproepen steeg het aantal klachtenoproepen in 2000 en 2001 en nu ook in 2002 (+15). De klachten over serviceflats (12) daalden (-8). De klachten over rusthuizen stegen echter (+19). Dit hoeft echter niet te betekenen dat de situatie in de rusthuizen achteruit gaat. Het kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van een ruimere bekendheid van de Rusthuis-Infofoon. Rekening houdend met het feit dat er ongeveer 59.500 ouderen in rusthuizen en 10.000 in serviceflatgebouwen verblijven, blijft het aantal klachtenoproepen bij de Rusthuis-Infofoon zeer beperkt.

Bij de 139 klachtenoproepen inzake rusthuizen werden er 446 verschillende klachten geformuleerd. De verhoudingen van de verschillende klachtengroepen waren gelijkaardig als deze van 2001. De klachten over *dienstverlening* en over *verzorging en verpleging* maken samen nog steeds ruim 70% van de klachten uit. Het aandeel van de klachten over financiële aangelegenheden is de laatste vijf jaren eerder beperkt.

Er is ook een bevestiging van de vaststelling voor 2001: tot 2000 lag de nadruk vooral op dienstverlening; vanaf 2001 is de klemtoon op *dienstverlening* én op *verzorging en verpleging* gelijk. Op vier jaar tijd is het aantal klachten over *verpleging en verzorging* bijna verdrievoudigd. Mogelijke oorzaken zijn: de stijgende zorgenbehoevendheid van de bewoners of het steeds schaarser worden van verplegend personeel.

De drie meest voorkomende klachten hebben betrekking op de personeelsomkadering in het algemeen, de maaltijden en de houding van directie en personeel.

Dit jaarverslag werd enkele maanden vroeger opgesteld dan vorig jaar. Daardoor is vergeleken met 2001 qua grondigheid en resultaat moeilijker.

Men kan enkel met zekerheid stellen dat er niet minder gegronde klachten zijn, namelijk 45%. De dalende trend van de gegronde klachten, die in 2001 werd vastgesteld, werd dus niet bevestigd. In 2002 waren er 199 klachten in 94 klachtenoproepen over 69 verschillende rusthuizen, wat 9% is van het totale aantal rusthuizen.

Voor 35% van de gegronde klachten werd een bevredigende oplossing gevonden. Het aandeel van de verder op te volgen klachten is vrij hoog, namelijk 38%. 12% van de gegronde klachten werd als gedeeltelijk opgelost aangeduid en 11% is niet opgelost. Slechts een beperkt aantal klachten (2%) werd als onomkeerbaar beschouwd.

Het grootste deel van de gegronde klachten ging in 2002, net zoals vorige jaren, over middelgrote rusthuizen. Het proportioneel aandeel daalde wel met 12%. Er waren evenveel klachten over kleine en grote rusthuizen.

# COLOFON



## **SAMENSTELLING**

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
Afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn

## **VERANTWOORDELIJKE UITGEVER**

Marc Morris, directeur-generaal

## **REDACTIE**

Els De Moor

## **EINDREDACTIE**

Ludo Baisier, Walter Vandeneede