

RUSTHUIS-INFOFOON

JAARVERSLAG 2000-2001

Van 1 januari 2000 tot 31 december 2001

INHOUDSTAFEL

WOORD VOORAF	3
DE RUSTHUIS-INFOFOON: EVEN VOORSTELLEN	5
DE KERNOPDRACHTEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON	5
DE RUSTHUIS-INFOFOON EN DE ANDERE DIENSTEN	6
HOE KAN JE DE RUSTHUIS-INFOFOON BEREIKEN ?	7
ACHTER DE SCHERMEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON...	7
OPBOUW VAN DIT VERSLAG	9
DEEL I - ALGEMENE CIJFERGEGEVENS	10
1. OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 1997 TOT 2001	10
2. WIE BELDE ER ?	11
3. SOORT OPROEPEN	14
4. GESTELDE VRAGEN	16
5. DOORVERWIJZING NAAR...	18
6. CONTACTNAME RUSTHUIS-INFOFOON MET...	19
7. KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING	20
DEEL II - WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN	22
1. OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 1997 TOT 2001	22
2. KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN	23
3. KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN	24
4. KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING	25
5. KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING	27
6. OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 1997 TOT 2001	28
DEEL III - DE GEGRONDE KLACHTEN	29
1. GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN	29
2. RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN	30
3. OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 1997 TOT 2001	31
4. OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT VAN 1997 TOT 2001	32
5. OVERZICHT VAN HET AANTAL RUSTHUIZEN EN HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT VOOR 2001	33
DEEL IV - SYNTHESE EN KENCIJFERS	35
BIJLAGEN	36

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, het team inspectie van de afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn en het team ouderenvoorzieningen van de afdeling Welzijnszorg van het ministerie 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 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 hadden op informatie over de werking van de Rusthuis-Infofoon, de ontvangen oproepen en de aard van de klachten.

De in dit verslag geregistreerde gegevens, zijn in die zin relatief, dat ze slechts de registratie zijn van de binnengekomen oproepen en van de ondernomen acties in de loop van 2000 en 2001. Deze informatie wordt geplaatst naast de meest relevante gegevens uit voorgaande jaren.

Deze cijfers vertellen echter niets of slechts heel weinig over de situatie in de rusthuizen in hun totaliteit. Het zou volgens ons verkeerd zijn om er algemeen geldende conclusies aan te verbinden. Evenmin geeft het een indicatie over de kwaliteit van de rusthuizen, ook niet bijvoorbeeld over de vraag of bepaalde types van voorzieningen beter of minder goed zijn.

Wat voorligt is immers niet het resultaat van een enquête of tevredenheidsmeting bij bewoners of hun familieleden. Het gaat hier enkel over de registratie van de oproepen die bij de Rusthuis-Infofoon binnengekomen zijn. Wij hopen dan ook dat de lezer zich zal hoeden voor wijdlopie conclusies. De cijfers zijn wat ze zijn, niets meer, niets minder.

Niet zelden zijn misverstanden, ongenoegen, niet beantwoorde verwachtingen een gevolg van het feit dat men onvoldoende inlichtingen heeft ingewonnen of onvoldoende inlichtingen heeft 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 ouderenvoorzieningen 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, rust- en verzorgingstehuizen 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 beslissingen nemen, weet wat hij of zij 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 al lang begrepen en gaan doelbewust en expliciet het formuleren van feedback door bewoners en familieleden faciliteren en actief stimuleren.

Het moge duidelijk zijn dat een kwaliteitsvolle dienstverlening enkel mogelijk is wanneer men werkt vanuit een visie die gestoeld is op respect voor de oudere persoon, met al zijn mogelijkheden en beperkingen.

Deze basisgedachte werd meermaals op treffende wijze verwoord door Walter Kaesen, afdelingshoofd van de afdeling Inspectie en Toezicht, die op 28 april 2001, veel te vroeg en totaal onverwacht overleden is. Walter was de drijvende kracht achter, en de bezieler van het concept Rusthuis-Infofoon. Het is zijn persoonlijke verdienste dat de Rusthuis-Infofoon kon uitgebouwd worden tot wat hij nu is. Bij wijze van eerbetoon aan Walter worden als bijlage enkele teksten van zijn hand opgenomen. Het gaat hier om uittreksels uit de voorbereiding van toespraken die her en der te lande gehouden werden en waarvan we u de lezing niet willen onthouden.

Ik wens u alvast veel leesgenot.



Marc Morris
directeur-generaal

DE RUSTHUIS-INFOFOON: EVEN VOORSTELLEN

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 en 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. Daarvoor wordt er een beroep gedaan op de ervaring en de expertise van de afdeling Inspectie en Toezicht van de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, waar hij ingebed is, 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.
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.
6. De Rusthuis-Infofoon wil op termijn ook haar signaal- en beleidsvoorbereidende functie beter uitbouwen.

DE RUSTHUIS-INFOFOON EN DE ANDERE DIENSTEN

Ouderen komen vaak in een rusthuis terecht na een verwijzing door een Sociale Dienst. Er worden soms nog rusthuizen aanbevolen die niet (meer) erkend zijn of waartegen een sluitingsprocedure loopt.

Op het nummer van de Rusthuis-Infofoon kan steeds worden vernomen of een rusthuis (nog) over een erkenning beschikt.

Bij het **team Ouderenvoorzieningen** van de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn kan ook het repertorium van de erkende ouderenvoorzieningen 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 nummer 02-511 91 20

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.

Nummer 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 (met de antwoorden);
- * informatie over het belang en de organisatie van een klachtenprocedure;
- * informatie en een voorbeeld in verband met het opstellen en hanteren van het reglement van orde en de verblijfsovereenkomst;
- * een link naar de adressen van rusthuizen en serviceflatgebouwen en naar andere betrokken organisaties; ...

Je kan er terecht met je vragen, suggesties of klachten maar ook met je positieve ervaringen.

ACHTER DE SCHERMEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON...

... staan bekwame en luisterbereide mensen klaar:

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

OPBOUW VAN DIT VERSLAG

In het eerste deel worden de algemene cijfergegevens weergegeven, waaronder het aantal en het soort oproepen, door wie en waarover er vragen worden gesteld, naar wie er werd doorverwezen of met wie de Rusthuis-Infofoon zelf contact opnam en tenslotte het aantal klachtoproepen uitgesplitst volgens de aard van de voorziening.

In deel II worden de deelklachten weergegeven, los van het aspect gegrondheid en dit louter om praktische redenen. Aan de hand van het huidige registratiesysteem hebben we immers, wat de gegrondheid van de deelklachten betreft, enkel zicht op globale cijfers zonder mogelijkheid tot specificatie volgens klachtinhoud. Het ontbreken van de link tussen een specifieke klachtenrubriek en de rubriek gegrondheid ervaren we zelf als een tekort en een werkpunt voor de toekomst. De eerste aanzet om een geïnformatiseerd registratiesysteem uit te werken is reeds gegeven.

Het derde deel bevat informatie over de gegrondheid van de deelklachten en over het resultaat van de interventie. Zoals gezegd gaat het hier enkel om totalen, los van het aspect klachtinhoud. De beoordeling op gegrondheid is gebaseerd op de vaststelling door 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. Zo werden voor 2001 43% van de vermelde deelklachten gegrond bevonden, hetgeen geen onbelangrijk gegeven is bij het lezen van deel II.

Verder wordt het aantal gegronde klachten uitgesplitst volgens beheersinstantie en opnamecapaciteit, zonder hier evenwel conclusies aan te willen verbinden.

Tenslotte wordt in deel IV een beknopt overzicht gegeven van de belangrijkste cijfers.

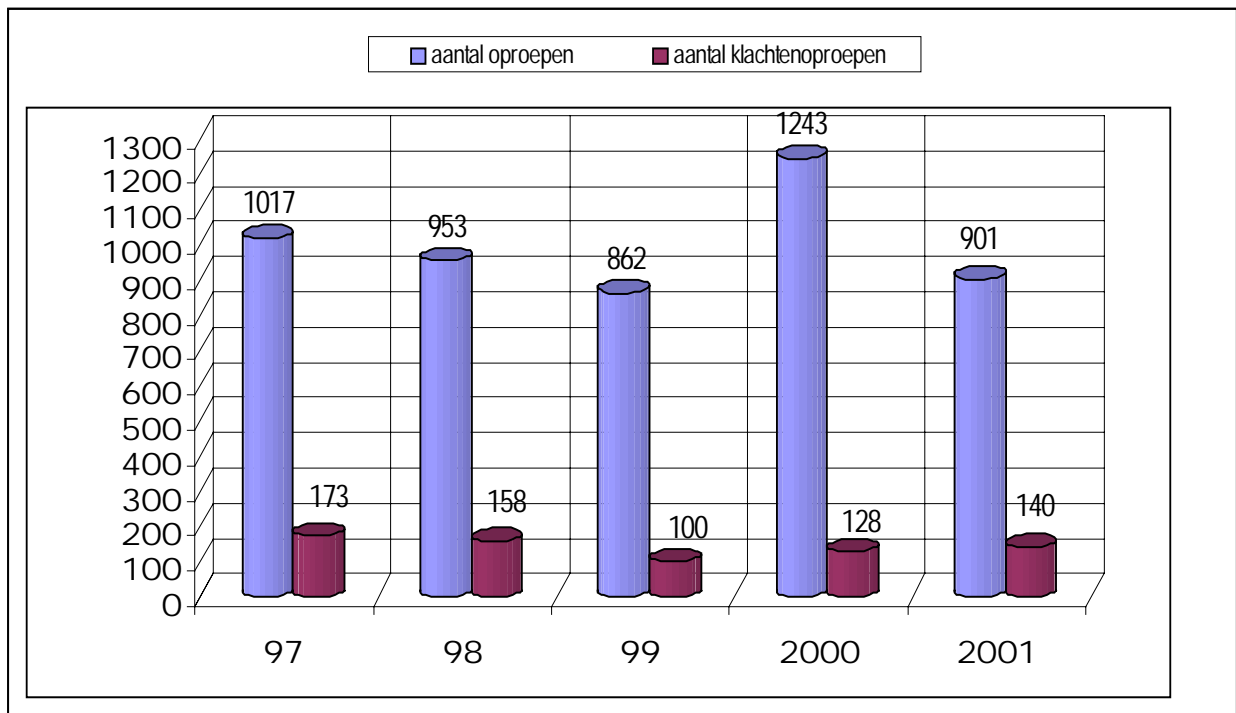
We hopen dat deze toelichting kan bijdragen tot een beter inzicht in de structuur van dit verslag en wensen u veel leesgenot.

DEEL I

ALGEMENE CIJFERGEGEVENS

1. OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 1997 TOT 2001

Algemene evoluties	1997	1998	1999	2000	2001
evolutie van de oproepen	1017	953	862	1243	901
evolutie van de klachten	173	158	100	128	140
percentage klachten	17	16,6	11,6	10,3	15,5



Daar waar we in 1999 konden stellen dat in de loop van 5 jaar het aantal klachtenoproepen ruim gehalveerd was (voor 1995 en 1996 waren en respectievelijk 227 en 175 klachtenoproepen), stellen we nu terug een kentering vast.

Globaal kunnen we stellen dat het aantal klachten zeer beperkt blijft gezien in Vlaanderen ongeveer 59.500 ouderen in rusthuizen verblijven.

2. WIE BELDE ER ?

Bijna de helft van de oproepen is afkomstig van familieleden van rusthuis- en serviceflatbewoners.

Dit is een constante vanaf de start van de Rusthuis-Infofoon. Tijdens de laatste 5 jaar blijft het aandeel van de oproepen van personeelsleden ongewijzigd, behoudens in 1999 waar we een daling vaststellen tot 6%.

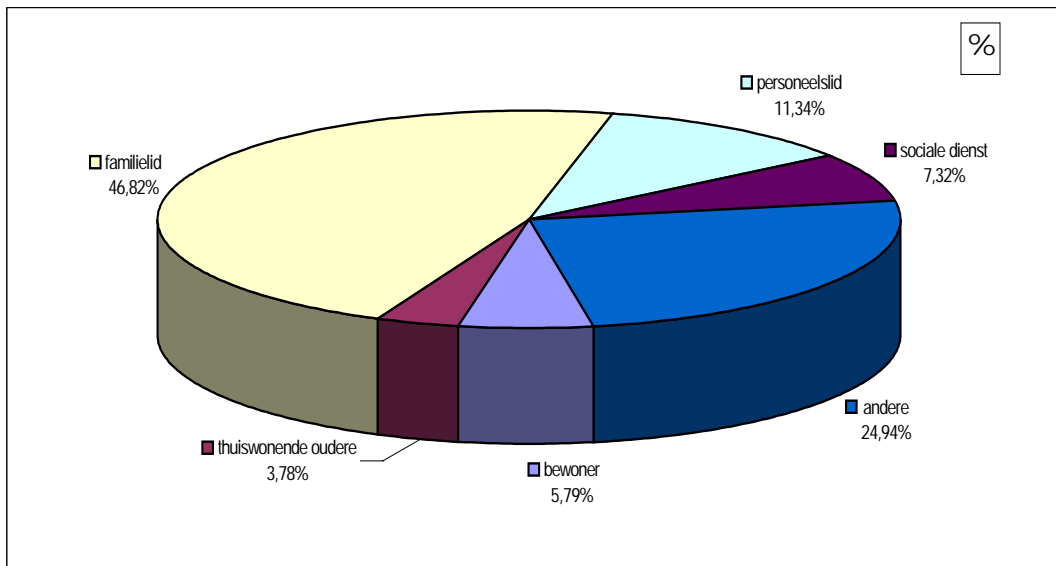
Daarentegen stellen we vast dat het aandeel van sociale diensten (zowel plaatsende instanties als andere sociale diensten) in het aantal oproepen duidelijk afneemt, een evolutie die zich reeds enkele jaren geleidelijk aan aftekent (16% in 1997, 14% in 1998, 12% in 1999, 7% in 2000 en 2001).

De 22% andere oproepen komen vooral van studenten, maar o.a. ook van advocaten, journalisten, politiediensten, syndicale organisaties en federale overheidsinstanties.

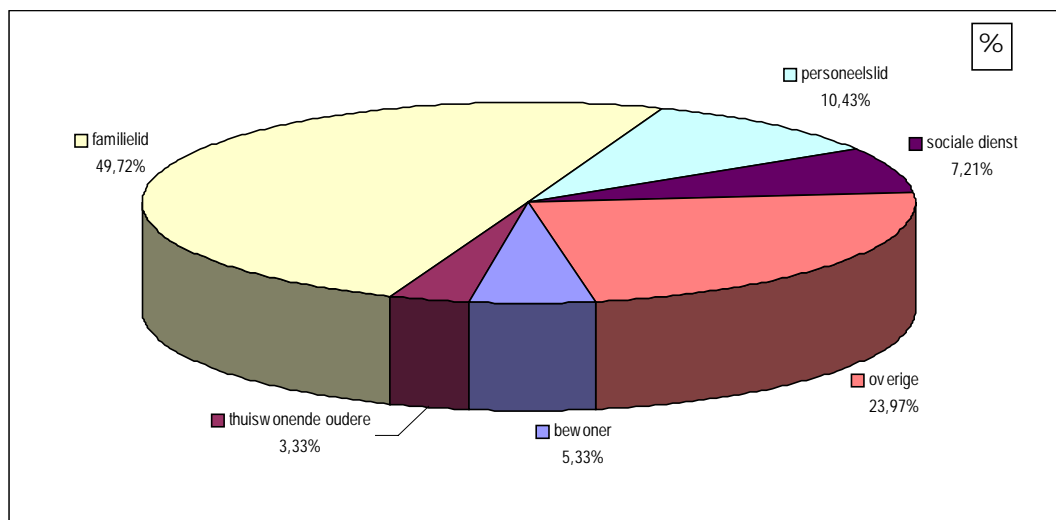
Omwille van de leesbaarheid van de cirkeldiagrammen werden bezoekers, bewonersraad en vrijwilligerswerk bij de rubriek 'andere' ondergebracht.

Wie belde er	Aantal in 2000	%	Aantal in 2001	%
bewoner	72	5,79	48	5,33
thuiswonende oudere	47	3,78	30	3,33
familie lid	582	46,82	448	49,72
bezoeker	18	1,45	9	1,00
bewonersraad	1	0,08	3	0,33
personeelslid	141	11,34	94	10,43
sociale dienst	91	7,32	65	7,21
vrijwilligerswerk	17	1,37	7	0,78
andere	274	22,04	197	21,86
Totaal	1243	100	901	100

Cirkeldiagram 2000

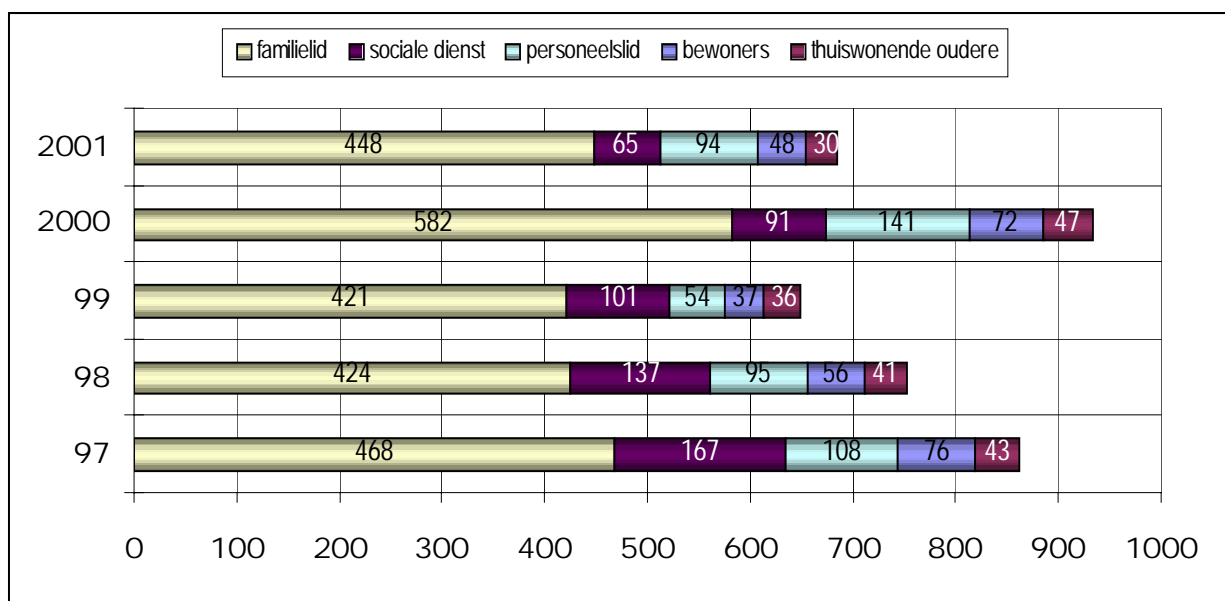


Cirkeldiagram 2001



OVERZICHT VAN DE VOORNAAMSTE APPELLANTEN VAN 1997 TOT 2001

Wie roept op	1997	1998	1999	2000	2001
bewoners	76	56	37	72	48
thuiswonende oudere	43	41	36	47	30
familieelid	468	424	421	582	448
personeelslid	108	95	54	141	94
sociale dienst	167	137	101	91	65



3. SOORT OPROEPEN

Soort oproepen	Aantal in 2000	%	Aantal in 2001	%
informatie	757	60,90	555	61,60
klachten	128	10,30	140	15,54
advies	37	2,98	29	3,22
mededeling	205	16,49	150	16,65
andere	116	9,33	27	3,00
Totaal	1243	100	901	100

INFORMATIE

Het grootste gedeelte van de oproepen bestaat, zoals ook de vorige jaren, uit informatievragen. De meest gestelde vragen zijn terug te vinden in de tabel onder punt 5.

KLACHTEN

Nominaal neemt het aantal klachten terug toe tot het niveau van 1998. De 120 klachtenoproepen inzake rusthuizen worden verder gespecificeerd in deel II.

ADVIES

Slechts een beperkt aantal oproepen zijn adviesvragen, van o.a. directies en familieleden. Vragen van de directie waren bijvoorbeeld:

- hoe omgaan met moeilijke familieleden en/of familieruzies?
- hoe omgaan met familieleden waarvan men vermoedt dat zij zich agressief opstellen t.o.v. de bewoner?
- hoe omgaan met voor de bewoner ongewenst bezoek?

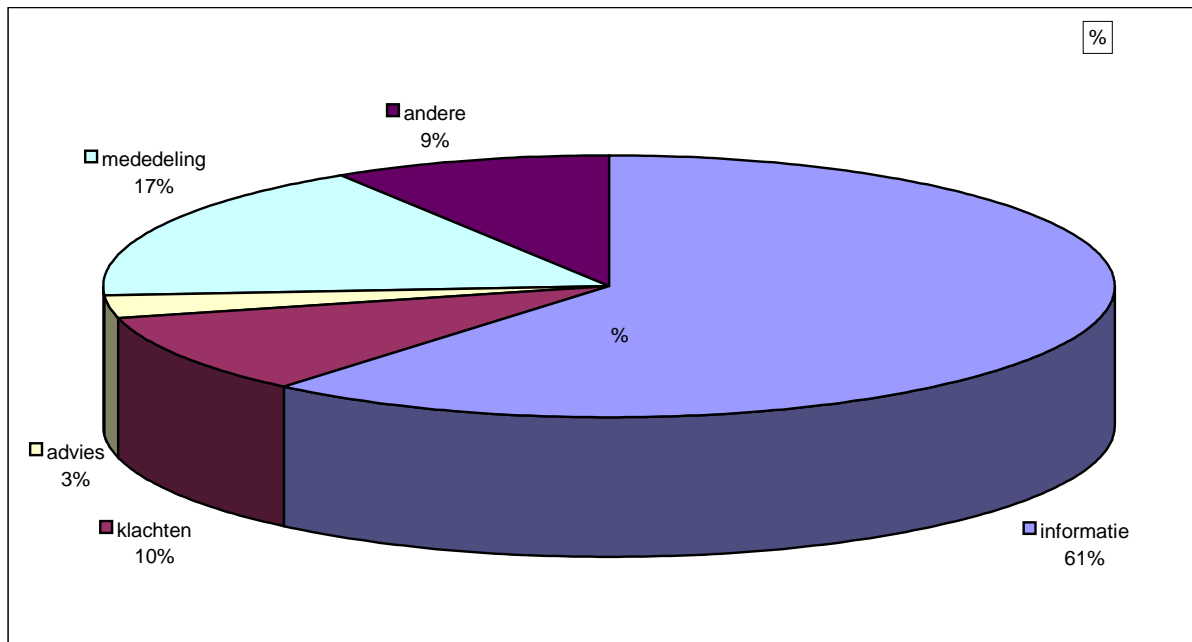
MEDEDELING

Bijna 17% belt om voornamelijk negatieve ervaringen te ventileren, vaak betreft het klachten waarbij de uitdrukkelijke wens wordt uitgesproken geen verdere acties te ondernemen. In 2000 werd er ook door verschillende directies contact opgenomen om hun kritische bedenkingen omtrent de verdeling van bijkomende RVT-bedden te uiten. Deze bedenkingen werden aan het team RVT overgemaakt.

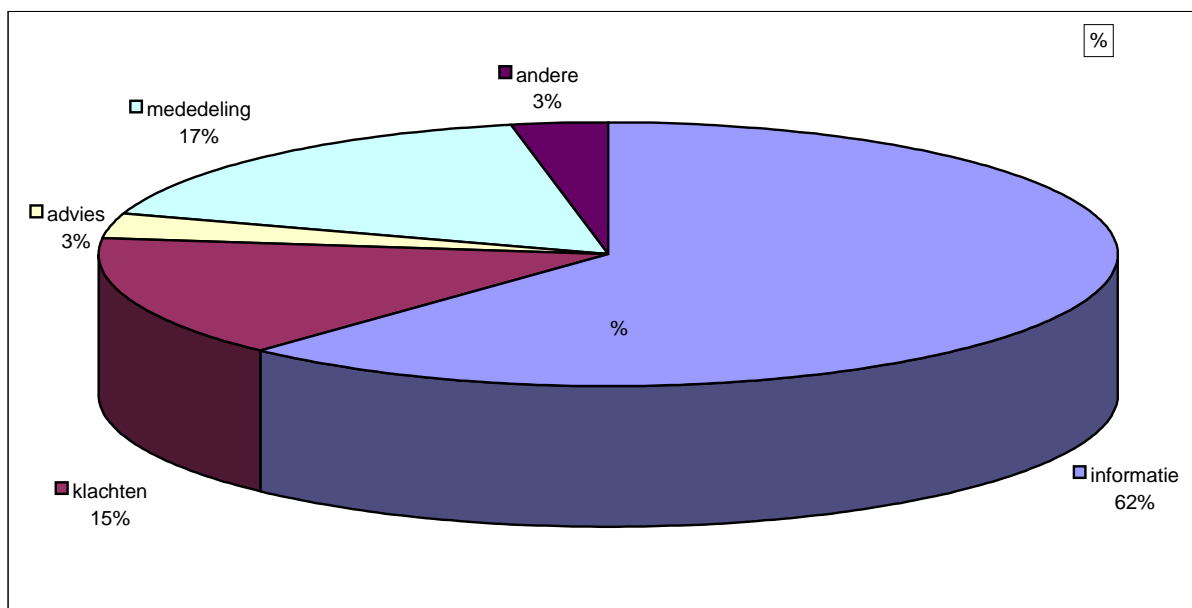
ANDERE

Onder andere vindt men de verdwaalde bellers. Meestal vragen zij naar een andere dienst binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en worden zij doorverbonden met de Vlaamse Infolijn. (0800-3 02 01)

Cirkeldiagram 2000



Cirkeldiagram 2001



4. GESTELDE VRAGEN

Vragen over...	Aantal in 2000	%	Aantal in 2001	%
wetgeving ouderenvoorzieningen en praktische vragen	315	33,94	302	38,04
documentatie	143	15,41	135	17,00
adressen voorzieningen	110	11,85	114	14,36
financiële aspecten rusthuisverblijf	80	8,62	52	6,55
opvolging klachten	85	9,16	55	6,93
andere reglementeringen	95	10,24	88	11,08
OCMW-aangelegenheden	74	7,97	34	4,28
erkenningstoestand voorzieningen	26	2,80	14	1,76
Totaal	928	100	794	100

De meeste vragen worden gesteld rond enerzijds de *normering* en anderzijds zeer *praktische niet-normgebonden informatie*.

Een greep uit deze vragen:

- Mag ik mijn kinesist behouden?
- Mag de directie beslissen mijn moeder van kamer te verhuizen?
- Mijn moeder is dement, wil echter nog graag in de tuin zitten. Zijn er rusthuizen waar dit op een veilige manier kan?
- Zijn er rusthuizen waar allochtone ouderen terechtkunnen, rekening houdend met hun voedingspatroon en hun taalproblemen?
- Ik zoek een rusthuis met een zeer breed animatieprogramma.
- Ik zoek een rusthuis met grote kamers waaraan een zitkamer verbonden is.
- Zijn er rusthuizen met een afdeling voor Alzheimerpatiënten?

In het verlengde hiervan liggen de vragen naar documentatie en naar *adressenlijsten*. De Rusthuis-Infofoon beschikt voor wat de residentiële ouderenvoorzieningen betreft over adressenlijsten van erkende rusthuizen en serviceflatgebouwen in Vlaanderen en voor wat de thuiszorgvoorzieningen betreft over adressenlijsten voor erkende centra voor kortverblijf, dienstencentra en dagverzorgingscentra in Vlaanderen.

Onder de rubriek *financiële aspecten* noteerden we onder andere vragen over het al dan niet mogen aanrekenen van supplementen voor o.a. astronautenvoeding, toiletartikelen (zeep, bodymelk,...), kabeldistributie, huisvuil, decubitusmatras,..., de ingangsdatum van prijsstijgingen, de terugbetaling van de waarborg inclusief de intresten, de vermindering op de dagprijs bij hospitalisatie en de apothekerskorting.

In de rubriek *andere reglementeringen* vinden we onder andere vragen over de inschrijving in het bevolkingsregister, de zorgverzekering, het kijk- en luistergeld, ... Deze oproepers werden verwezen naar de bevoegde diensten.

De oproepen rond *OCMW-aangelegenheden* behelzen steeds dezelfde onderwerpen namelijk onderhoudsplicht, beheer van gelden, vrije keuze van rusthuis, hypothecaire inschrijvingen en beheer van zakgelden. Vaak stelt de oproeper de informatie die elders reeds bekomen werd in vraag of zoekt hij een bevestiging hiervan.

AANBEVELING

Uit de aard van de geformuleerde vragen blijkt dat ondanks de verplichting inzake het sluiten van een opnameovereenkomst en de overhandiging van het reglement van orde, de gebruiker en zijn/haar familie nood hebben aan een praktische, voor elkeen begrijpelijke vertaling van hun concrete rechten en plichten.

Een goede informatiebrochure voor de kandidaat-bewoners waarin onder meer voldoende aandacht wordt besteed aan de financiële aspecten (bv. aanrekening van supplementen) van het verblijf in het rusthuis kan zeker een stap in de goede richting zijn.

Regelmatig herhaalde infovergaderingen ten behoeve van residenten en hun familie kunnen deze schriftelijke informatie ondersteunen.

Actieve informatieverstrekking vermijdt onduidelijkheid en misverstanden.

5. DOORVERWIJZING NAAR...

Doorverwijzen naar	Aantal in 2000	%	Aantal in 2001	%
team inspectie	47	14,60	22	12,43
team ouderenvoorzieningen	49	15,22	27	15,25
dienst RVT (VI. Gemeenschap)	6	1,86	3	1,69
OCMW	38	11,80	11	6,21
mutualiteit	8	2,48	3	1,69
andere sociale dienst	21	6,52	9	5,08
rusthuisdirectie	15	4,66	17	9,60
juridische/gerechtelijke instantie	15	4,66	2	1,13
ministerie Economische Zaken	4	1,24	5	2,82
RIZIV	12	3,73	5	2,82
andere (o.a. ministeries)	107	33,23	73	41,24
Totaal	322	100	177	100

In 2000 en 2001 werd aan respectievelijk 322 en 177 oproepers geadviseerd contact op te nemen met een voor hun vraag of klacht meer bevoegde dienst of instantie. Onder de rubriek andere situeren we de dienst bevolking, het ontvangkantoor der belastingen, het ministerie van Binnenlandse Zaken, de eetwareninspectie, het ministerie van Sociale Voorzorg, ...

6. CONTACTNAME RUSTHUIS-INFOFOON MET...

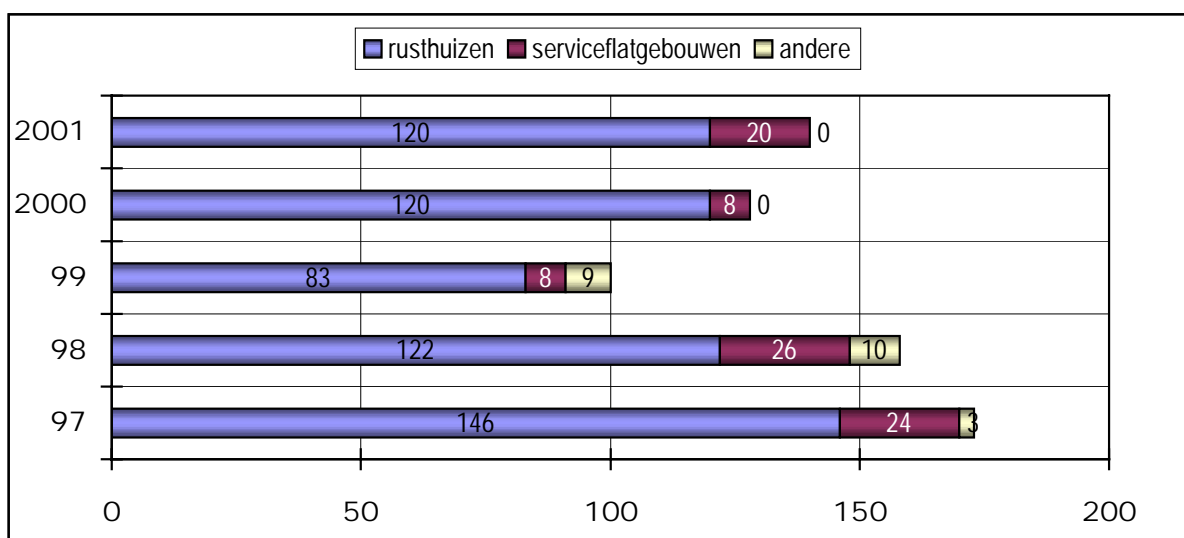
Contactname RIF met	Aantal in 2000	%	Aantal in 2001	%
team inspectie	118	76,13	171	81,04
administratie GMW	11	7,10	4	1,90
team RVT (VI. Gemeenschap)	2	1,29	1	0,47
OCMW	7	4,52	2	0,95
andere sociale dienst	0	0,00	2	0,95
rusthuisdirectie	15	9,68	18	8,53
ministerie Economische Zaken	1	0,65	3	1,42
RIZIV	0	0,00	1	0,47
andere	1	0,65	9	4,27
Totaal	155	100	211	100

In 2000 en 2001 namen de medewerkers van de Rusthuis-Infofoon respectievelijk 155 en 211 maal persoonlijk contact met andere diensten, personen en instanties om een oplossing te bewerkstelligen. Dit gebeurde voornamelijk onder de vorm van aanvragen tot inspectie binnen de eigen afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn.

Voor een aantal dossiers werd ook rechtstreeks met de directie contact opgenomen. Doorgaans gebeurt dit wanneer de beller te onmondig of te onzeker blijkt om de vraag zelf aan de directie te stellen. Wanneer deze bemiddeling niet het verhoopte resultaat oplevert, wordt alsnog contact opgenomen met de inspecteur.

7. KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING

Voorzieningen waarover klachten binnenliepen	1997	1998	1999	2000	2001
rusthuizen	146	122	83	120	120
serviceflatgebouwen	24	26	8	8	20
andere	3	10	9	0	0



Het aantal klachten over de rusthuizen situeert zich, na een vermindering in 1999, terug op het niveau van 1998. Dit wil niet noodzakelijkerwijze zeggen dat er een grotere ontevredenheid heerst, maar wel dat er meer contact wordt opgenomen met de Rusthuis-Infofoon aangaande klachten.

De Rusthuis-Infofoon verwijst de oproeper in eerste instantie steeds naar de verantwoordelijken van de voorziening. Het is immers daar dat de vragen gesteld moeten worden en dat er naar oplossingen dient gezocht te worden. Niet zelden stelt de oproeper evenwel deze piste reeds te hebben doorlopen, doch het gevoel te hebben niet echt gehoord te worden door de verantwoordelijke of te botsen op een erg defensieve houding. Dit kunnen we ook afleiden uit het aantal klachten over de klachtenbehandeling en de bewonersraad (zie punt 2 van deel II).

Bij andere bellers merkt men schroom, schrik en weerstand om zich rechtstreeks tot de verantwoordelijke te wenden. Kinderen zijn soms bang dat klachten kunnen leiden tot een slechtere behandeling, zelfs sanctioneren, van de volledig van zorgen afhankelijke ouder.

AANBEVELING

We willen nogmaals de kans aangrijpen om het belang te benadrukken van het verstrekken van heldere, begrijpbare en leesbare informatie over het rusthuis, van een goede communicatie tussen bewoners en directie en van een goed functionerende interne klachtenprocedure.

Een open klimaat, waarbij bewoners en familieleden op een laagdrempelige wijze de gelegenheid krijgen vragen, opmerkingen en klachten te verwoorden en waarbij naar hen wordt teruggekoppeld welke acties er worden ondernomen op basis van hun inbreng, is zeer belangrijk voor het optimaal functioneren van een interne klachtenprocedure.

DEEL II

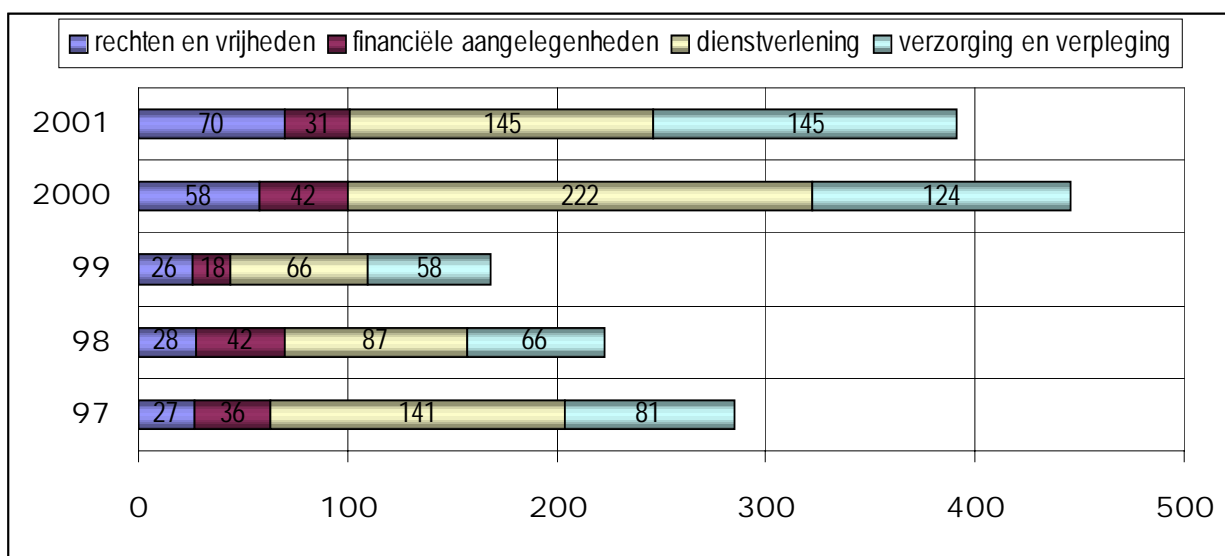
WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN

Een klachtenoproep kan uit meerdere deelklachten bestaan.

In deel II, III en IV van dit verslag wordt de term klachten gebruikt voor deelklachten die betrekking hebben op rusthuizen. De gegevens inzake klachten omtrent serviceflats worden tot heden slechts beperkt geregistreerd en worden dus niet in dit verslag verwerkt.

1. OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 1997 TOT 2001

Klachtengroepen 1997-2001	1997	1998	1999	2000	2001
rechten en vrijheden	27	28	26	58	70
financiële aangelegenheden	36	42	18	42	31
dienstverlening	141	87	66	222	145
verzorging en verpleging	81	66	58	124	145
Totaal	285	223	168	446	391



In het overzicht over 5 jaar kunnen we vaststellen dat ruim 70% van de klachten betrekking hebben op *dienstverlening* en *verzorging en verpleging*. Waar vorige jaren de nadruk eerder lag op de dienstverlening, is in 2001 het aandeel voor beide klachtengroepen gelijk.

In de volgende punten zullen de verschillende klachtengroepen meer gedetailleerd worden benaderd om tenslotte te komen tot een top 10 van de meest gehoorde klachten.

2. KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN

Rechten en vrijheden van de residenten	Aantal in 2000	%	Aantal in 2001	%
behandeling klachten	17	29,31	18	25,71
overeenkomst	1	1,72	11	15,71
persoonlijke vrijheid	11	18,97	10	14,29
bewonersraad	8	13,79	9	12,86
privacy/beroepsgeheim	7	12,07	3	4,29
bezoek	2	3,45	1	1,43
andere	12	20,69	18	25,71
Totaal	58	100	70	100

Klachten betreffen o.a. het niet ontvangen van een schriftelijke overeenkomst, de opname van onwettige afspraken in de overeenkomst over bijvoorbeeld opzegtermijnen, het weigeren van toekomstige bewoners omwille van geaardheid of overtuiging, de vaste deelname van de directie aan de bewonersraad, het negeren of bagatelliseren van klachten, het verhuizen van een bewoner naar een andere kamer, te weinig privacy bij het wassen of verschonen van bewoners, inadequate reactie bij dementie, ...

AANBEVELING

Sommige klachten tonen aan dat in weliswaar een beperkt aantal situaties te weinig respect betoond wordt voor de waardigheid van de oudere. Het belang van ondersteuning van het personeel, van bijscholing en teamvergaderingen om voeling te blijven houden met de leef- en belevingswereld van de bewoners, om alert te blijven voor een waardige, respectvolle houding t.a.v. de bewoner, kan niet voldoende worden onderstreept.

3. KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN

Financiële klachten	Aantal in 2000	%	Aantal in 2001	%
facturatie/supplementen	16	38,10	15	48,39
beheer gelden	5	11,90	6	19,35
waarborg	5	11,90	5	16,13
andere	16	38,10	5	16,13
Totaal	42	100	31	100

Door de jaren heen is het aantal klachten over financiële aangelegenheden eerder beperkt.

Financiële incorrectheden kunnen vaak door familieleden zelf met de directie worden opgelost, al dan niet na informatie te hebben ingewonnen bij de Rusthuis-Infofoon.

Hierna volgt een greep uit de klachten die ons werden gesignaleerd:

- het vragen van een voorschot om op de wachtlijst te komen
- het niet tijdig uitbetalen van zakgeld
- het terugbetalen van de waarborgsom zonder intresten
- het aanleggen van een te grote voorraad medicatie
- het niet correct berekenen van de opzegvergoeding
- het niet ontvangen van facturen en/of bewijsstukken omtrent o.a. apothekerskosten.

4. KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING

Klachten aangaande de dienstverlening	Aantal in 2000	%	Aantal in 2001	%
hygiëne/onderhoud algemeen	54	24,32	43	29,66
maaltijden	44	19,82	23	15,86
houding van directie/personeel	30	13,51	23	15,86
oproepsysteem	19	8,56	12	8,28
animatie/activatie/ontspanning	15	6,76	9	6,21
badgelegenheid	15	6,76	7	4,83
dieetmaaltijden	5	2,25	3	2,07
onderhoud linnen	12	5,41	2	1,38
fysiek geweld	2	0,90	0	0,00
andere	26	11,71	23	15,86
Totaal	222	100	145	100

Voor wat betreft de dienstverlening zien we jaarlijks dezelfde top 3 terugkomen, zij het dat de volgorde soms wisselt, met name hygiëne/onderhoud, maaltijden en houding van directie/personeel.

Een beetje simplistisch voorgesteld kunnen we zeggen dat ouderen graag verblijven in een rusthuis waar personeel en directie vriendelijk en betrokken zijn en waar het eten lekker is en dat het doorgaans de kinderen zijn die graag hebben dat het ook nog netjes is.

Een groot aantal van de klachten qua *dienstverlening* die ons bereiken, gaan over het onderhoud waaronder we zowel de hygiënische als bouwtechnische aspecten verstaan, zoals niet goed sluitende ramen, vochtige muren, ...

Voor wat betreft de *maaltijden* komen regelmatig dezelfde aspecten terug:

- te hard gebakken vlees
- te weinig afwisseling
- te veel gehakt (soms wordt gemalen vlees automatisch geklasseerd onder de noemer gehakt)
- te vochtig ingevolge de manier van warm houden
- te weinig groenten en vers fruit
- te nieuwerwets eten (spaghetti, paella, nasi goreng)
- het niet rekening houden met dieet
- voeding met vervallen versheidsdatum
- te koud eten.

De appreciatie van de maaltijden is erg persoonsgebonden en wordt mede bepaald door de persoonlijke smaak.

In verschillende rusthuizen worden dan ook in de keuken steekkaarten bijgehouden waarop o.a. vermeld staat welke gerechten de bewoner liever niet eet.

De inspectie merkt op dat de spreiding van de maaltijden niet altijd evenwichtig is.

De klachten inzake de *houding van directie of van personeel* zijn grotendeels te herleiden tot volgende elementen:

- desinteresse van directie die zich o.a. uit in afwezigheid of het niet nakomen van afspraken met familieleden
- onverschilligheid van personeel,
bv. waterglas net buiten het bereik van de bewoner zetten, bewoner in rolstoel buiten vergeten, gezamenlijk pauzeren en beloproepen van bewoners niet beantwoorden, plateau met eten onaangeroerd meenemen zonder te bevragen (eventueel hulp bij het eten nodig)
- verbale agressie, bv. schelden, kleineren
- ruwe behandeling door personeel, bv. duwen.

Weinig klachten over fysieke agressie bereiken ons. Vooral demente bewoners die nood hebben aan veel zorg en waarvoor men als personeelslid toch veel geduld moet kunnen opbrengen, zijn een risicogroep.

AANBEVELING

Een goede ondersteuning van het personeel is - zoals reeds vermeld in punt 2 - erg belangrijk voor het behoud van een positieve, respectvolle bejegening van de bewoners. Het kunnen uitspreken van negatieve gevoelens kan voorkomen dat deze zich omzetten in negatieve omgangsvormen.

5. KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING

Verpleging en verzorging	Aantal in 2000	%	Aantal in 2001	%
personeelsomkadering algemeen	35	28,23	43	29,66
hulp en bijstand ADL	35	28,23	36	24,38
medicatie	26	20,97	21	14,48
personeelsomkadering 's nachts	9	7,26	17	11,72
wondverzorging	9	7,26	11	7,59
andere	10	8,06	17	11,72
Totaal	124	100	145	100

Er is een correlatie tussen het aantal klachten inzake hulp en bijstand en de klachten omtrent personeelsomkadering. Heel vaak wordt de vraag gesteld indien er een tekort wordt ervaren inzake hulp en bijstand of er wel voldoende personeel is om tegemoet te kunnen komen aan de vragen van de bewoners.

Regelmatig wordt zelfs gesteld bij het aanbrengen van deze klachten dat “de meisjes zich de benen onder hun lijf uitlopen”.

Er is een duidelijke toename van het aantal klachten over verpleging en verzorging. Mogelijkerwijze spelen de toename van het aantal zwaar zorgbehoevende bewoners en het schaarser worden van verplegend personeel hierbij een rol.

Enkele concrete klachten zijn:

- het toedienen van medicatie door verzorgenden
- te weinig toezicht op het innemen van medicatie (verwisseling van potjes aan tafel, pillen op de grond, inname van medicatie met verpakking)
- onvoldoende hulp bij het eten
- het niet toepassen van wisselhoudingen 's nachts.

Meestal voldoet men aan de wettelijke personeelsnormen, we kunnen echter stellen dat deze echt wel minimaal zijn en dat een aantal rusthuisdirecties dit opvangt door het uitbouwen van een vrijwilligerswerking of door het inschakelen van familieleden.

Soms is er wel voldoende personeel maar is de verhouding tussen het aantal personeelsleden en de hoeveelheid werk over de verschillende momenten van de dag onevenwichtig. Soms bemoeilijkt de structuur van het gebouw de goede werking (bv. verschillende aparte paviljoenen, verschillende verdiepingen verbonden door oude steile trappen, ...).

AANBEVELING

Een werkbelastingsonderzoek en benchmarking kunnen wellicht objectieve informatie leveren over het door de klager geformuleerde personeelstekort en de mogelijke remediëring ervan.

6. OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 1997 TOT 2001

Meest voorkomende klachten	Aantal in 1997	Aantal in 1998	Aantal in 1999	Aantal in 2000	Aantal in 2001
1. personeelsomkadering algemeen	33	19	19	35	43
2. hygiëne/onderhoud	25	20	12	61	43
3. hulp en bijstand	23	23	22	35	36
4. maaltijden (incl. dieet)	44	22	21	49	26
5. houding directie/personeel	18	8	7	30	23
6. dienstverlening - andere	28	21	14	16	23
7. medicatie	8	8	8	26	21
8. personeelsomkadering nacht	6	10	3	9	17
9. facturatie (incl. supplementen)	25	24	15	16	15
10. behandeling klachten	8	9	6	12	14

DEEL III

DE GEGRONDE KLACHTEN

1. GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

Gegrontheid van de klachten	Aantal in 2000	%	Aantal in 2001	%
niet meer vast te stellen	22	4,93	18	4,61
ongegronnd	196	43,95	197	50,26
gegronnd	208	46,64	171	43,85
in onderzoek	20	4,48	5	1,28
Totaal	446	100	391	100

Globaal is het aantal klachten gestegen (zie punt 1 van deel II). Wel stellen we vast dat het percentage gegronde klachten iets daalt, van bijna 53% in 1997 naar bijna 44% in 2001.

In 2001 werden 171 klachten gegronnd bevonden. Deze 171 klachten werden opgetekend in 84 klachtenoproepen. Ze hebben betrekking op 61 verschillende rusthuizen, wat 8% is van het totale aantal rusthuizen.

Slechts 6 van deze rusthuizen waren niet erkend op het ogenblik van de klacht. Zij genereerden 8 klachtoproepen met 17 gegronde klachten. Van deze 17 gegronde klachten hadden er 10 betrekking op 4 particuliere niet-vzw rusthuizen, 5 op 1 vzw rusthuis en 2 op 1 openbaar rusthuis.

2. RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Resultaten van de gegronde klachten	Aantal in 2000	%	Aantal in 2001	%
onomkeerbaar	5	2,40	5	2,92
verder opvolging	25	12,02	47	27,48
opgelost	78	37,50	89	52,05
gedeeltelijk opgelost	14	6,73	14	8,19
niet opgelost	86	41,35	16	9,36
Totaal	208	100	171	100

Voor 2001 werd ruim 50% van de klachten opgelost. Het aantal niet opgeloste klachten ligt vrij hoog voor 2000. Opmerkelijk hierbij is wel dat 55 van de niet opgeloste klachten betrekking hebben op 4 rusthuizen. Deze rusthuizen worden uiteraard extra gevolgd door de inspectie.

Een klein percentage van de klachten wordt - naar resultaat van de interventie - als onomkeerbaar beschouwd omdat het gaat om klachten over eenmalige feiten, die voor de betrokkene onherroepelijk zijn en dus niet meer ongedaan kunnen worden gemaakt (bv. verbranding omdat het personeel de bewoner alleen in bad liet met de warmwaterkraan open, ondervoeding doordat er niet geholpen werd met eten, ...). Bovendien worden dergelijke klachten vaak pas gemeld nadat de bewoner het rusthuis heeft verlaten. Voor huidige en toekomstige bewoners is een onderzoek echter belangrijk, alsook voor de directie en personeel voor wie het een aanleiding kan zijn om de werkorganisatie in vraag te stellen.

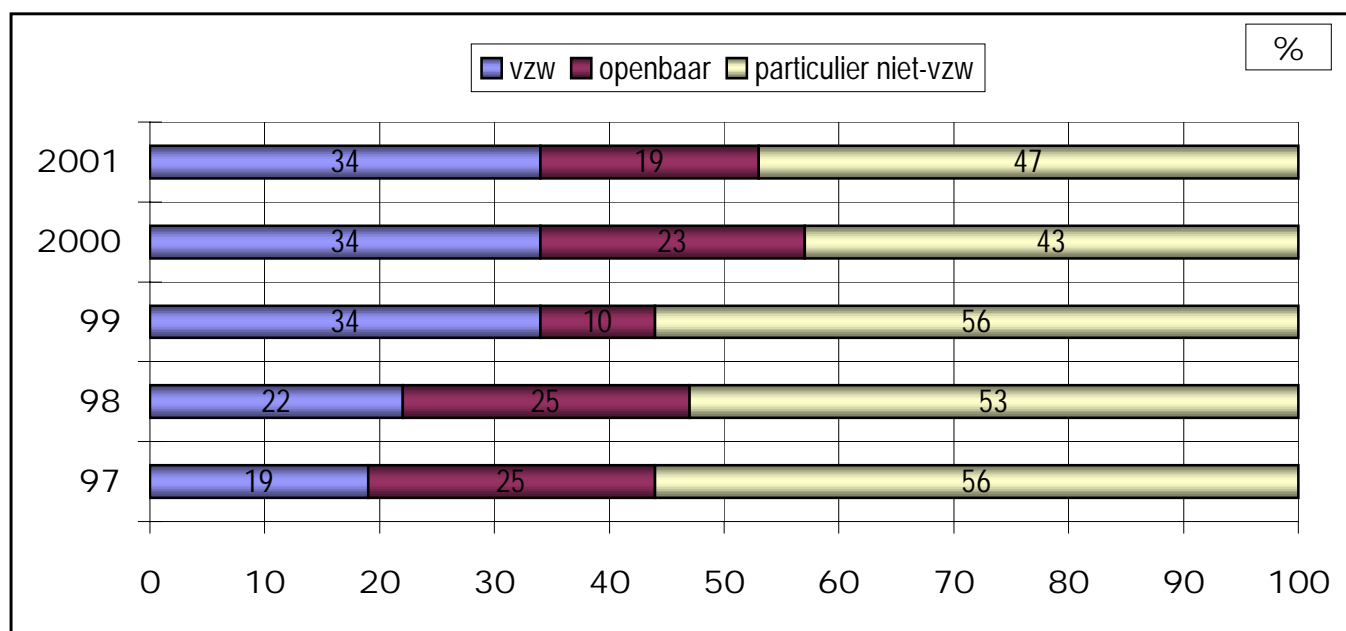
Klachten worden als gedeeltelijk opgelost aangeduid, daar waar vanuit het rusthuis een aanzet tot remediëring is gegeven (bv. reorganisatie van de keuken bij klachten over voeding).

Niet-opgeloste klachten aangaande tekortkomingen op de erkenningsnormen worden uiteraard opgevolgd door de afdeling Inspectie en Toezicht en de afdeling Welzijnszorg met eventuele gevolgen voor het erkenningsstatuut van het rusthuis.

3. OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 1997 TOT 2001

Gegronde klachten volgens beheersinstantie (in %)	1997	1998	1999	2000	2001
vzw	19	22	34	34	34
openbaar	25	25	10	23	19
particulier niet-vzw	56	53	56	43	47

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 de ondernomen acties.

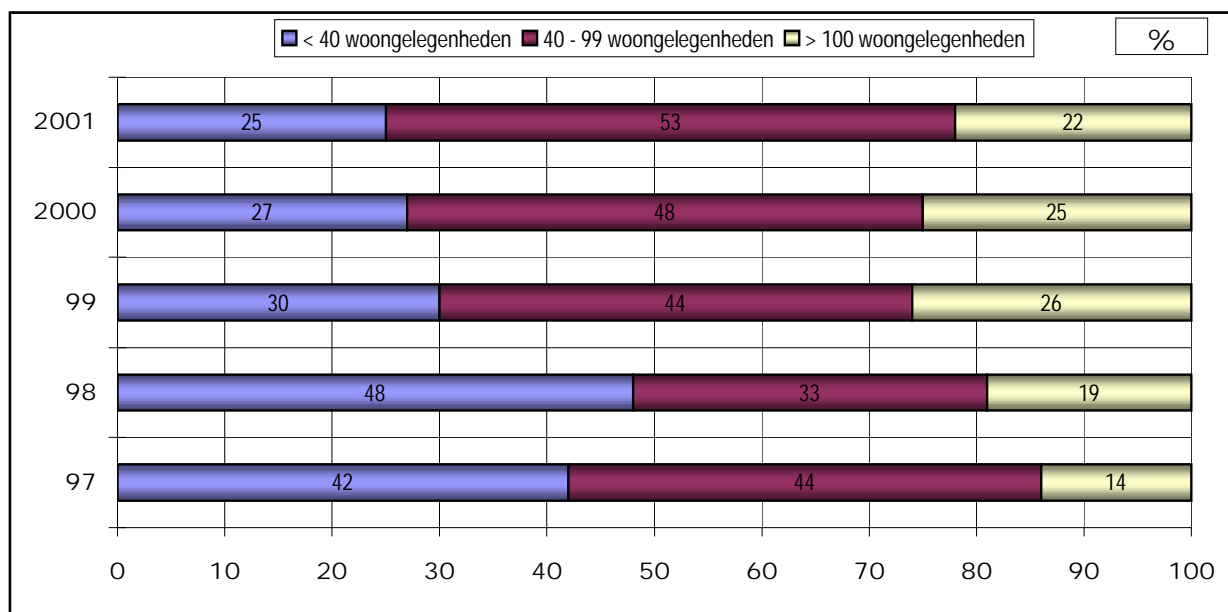


4. OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT VAN 1997 TOT 2001

Gegronde klachten volgens capaciteit (in %)	1997	1998	1999	2000	2001
< 40 woonegelegenheden	42	48	30	27	25
40 - 99 woonegelegenheden	44	33	44	48	53
> 100 woonegelegenheden	14	19	26	25	22

Het grootste deel van de gegronde klachten is afkomstig uit de middelgrote rusthuizen. In 1998 noteerden we een opmerkelijke terugval. Sedertdien is er een geleidelijke stijging merkbaar. Procentueel komt nu ongeveer de helft van het aantal gegronde klachten uit de middelgrote rusthuizen. De andere helft wordt verdeeld over de kleine en grote rusthuizen.

Om niet in herhaling te vallen willen we hier terug verwijzen naar de bedenking die wij bij het vorige overzicht maakten.



5. OVERZICHT VAN HET AANTAL RUSTHUIZEN EN HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT VOOR 2001

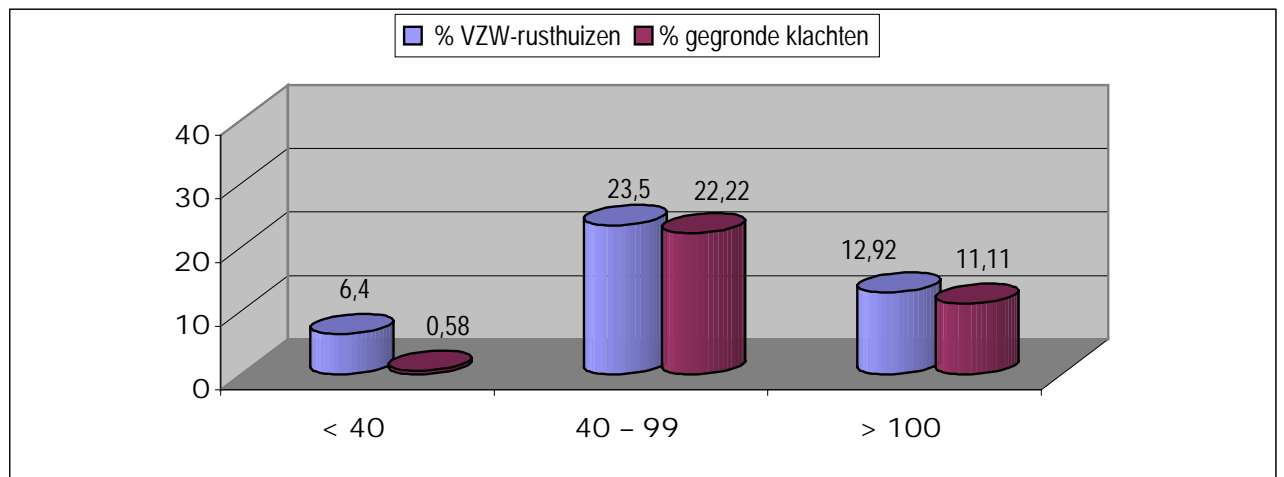
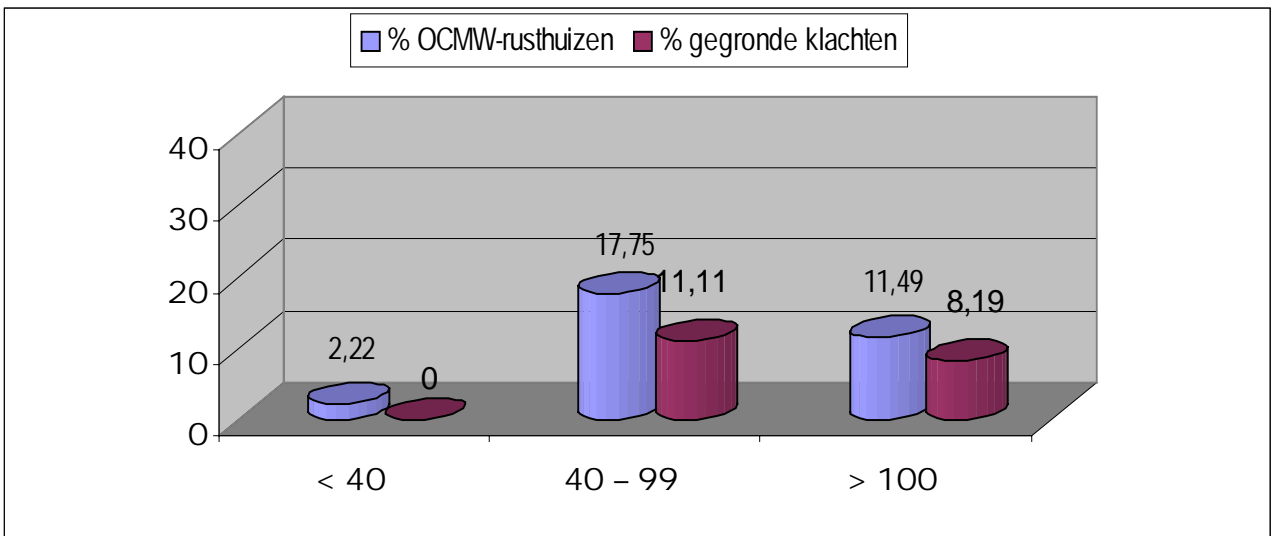
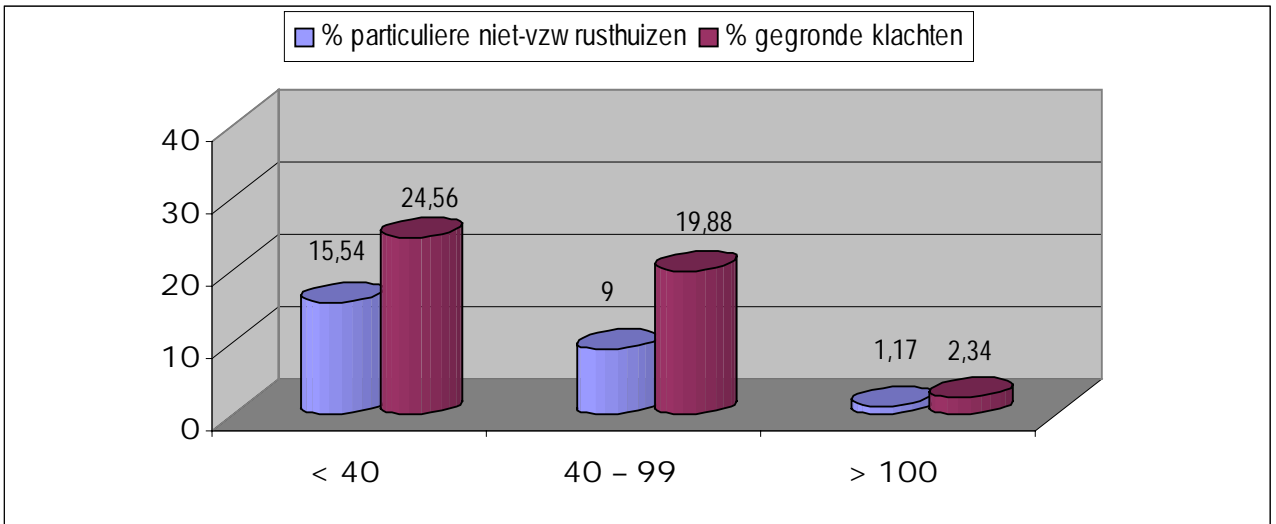
Aantal rusthuizen en aantal gegronde klachten volgens beheersinstantie en capaciteit (in %)	VZW		OCMW		Particulier niet-vzw	
	RH	Klachten	RH	Klachten	RH	Klachten
< 40	6,4	0,58	2,22	0	15,54	24,56
40 – 99	23,5	22,22	17,75	11,11	9	19,88
> 100	12,92	11,11	11,49	8,19	1,17	2,34

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

Bijvoorbeeld

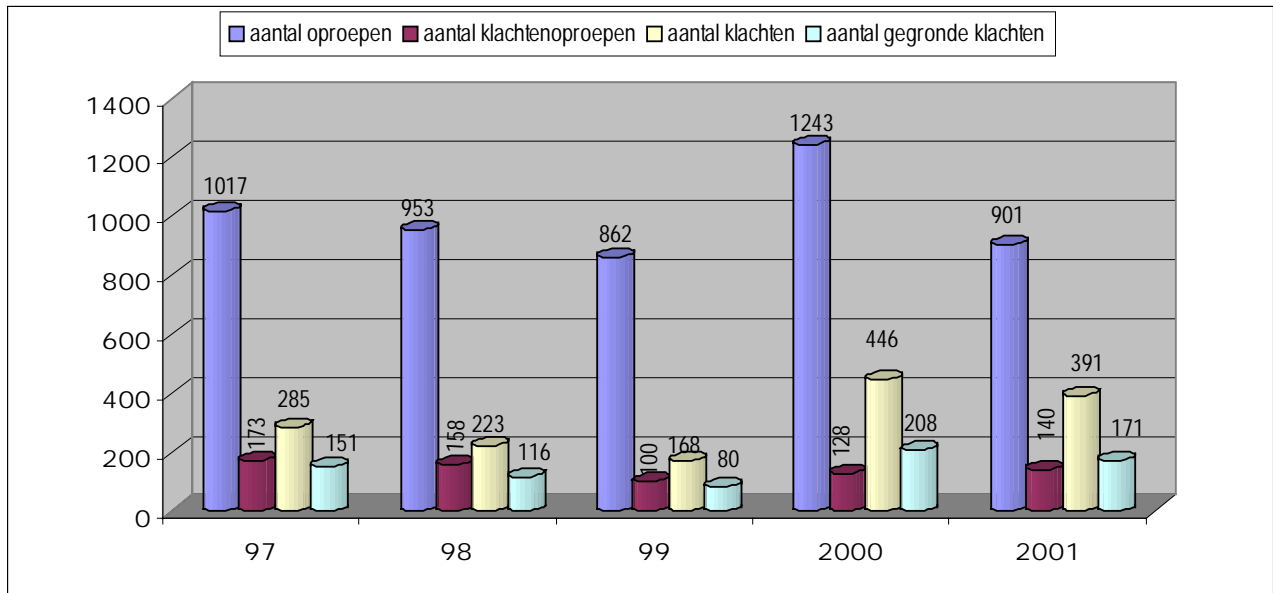
11,11% van het totaal aantal gegronde deelklachten komt uit middelgrote openbare rusthuizen. En deze vertegenwoordigen 17,75% van het totaal aantal rusthuizen.

Ook hier willen we nogmaals stellen dat de gegevens over de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon niet zomaar kunnen worden geëxtrapoleerd naar de hele sector.



DEEL IV SYNTHESE EN KENCIJFERS

Overzicht van de kencijfers	1997	1998	1999	2000	2001
aantal oproepen	1017	953	862	1243	901
aantal klachtenoproepen	173	158	100	128	140
aantal klachten	285	223	168	446	391
aantal gegronde klachten	151	116	80	208	171



- ✘ In 1999 noteerde de Rusthuis-Infofoon 901 oproepen. 50% van de oproepen is afkomstig van familieleden van rusthuisbewoners. De oproepen van bewoners zelf vertegenwoordigen 5%.
- ✘ Er kwamen 555 vragen voor informatie binnen. 65% van de oproepen hebben betrekking op informatie en advies. 15,5% van de oproepen waren klachtenoproepen.
- ✘ 44% van de geformuleerde klachten bleek na onderzoek gegrond te zijn. Voor 52% van de klachten werd een bevredigende oplossing bereikt, 8% werd gedeeltelijk opgelost. De gegronde klachten hebben betrekking op 8% van de rusthuizen.
- ✘ Er werden 391 klachten genoteerd. Er werd het vaakst geklaagd over de problemen rond de personeelsomkadering (43 klachten), gebrek aan onderhoud (43 klachten) en gebrek aan hulp en bijstand (36 klachten).

BIJLAGEN

Wat volgt in de bijlagen zijn uittreksels uit teksten van de hand van Walter Kaesen, geschreven ter voorbereiding van toespraken die her en der te lande gehouden werden.

BIJLAGE 1

...

Het is van levensbelang dat vooroordelen en negatieve imago's doorprikt worden. Een daarvan is dat rusthuizen oorden van aftakeling en miserie zijn. Dat de maatschappij er met een boog omheen loopt is niet te verwonderen, de denkbeelden over ouderen en ouder worden stralen af op de rusthuizen.

Verzorging is belangrijk, en zal in de toekomst nog belangrijker worden, maar rusthuizen zijn niet énkél oorden van verzorging en rust. In de rusthuizen moet in de eerste plaats geleefd worden. Er is de jongste tijd een toenemende aandacht voor de kwaliteit van het leven, ook binnen de instellingen voor ouderen.

Een rusthuis is geen eiland binnen de samenleving. Wat vroeger nuttig of nodig was is het daarom vandaag niet meer en moet bijgestuurd worden. Het rusthuis is een levende, dynamische gemeenschap die moet open staan voor de invloeden, de noden en de vragen van de bewoners maar ook van de omgeving, familie, vrienden, bekenden van vroeger, en de mensen en in het bijzonder de senioren uit de buurt.

De rusthuizen moeten hun deuren en vensters open gooien, naar de samenleving gaan en participeren aan allerlei activiteiten die er georganiseerd worden, deelnemen aan het leven dat daarbuiten geleefd wordt.

De samenleving ook binnenhalen, in het rusthuis, door activiteiten te organiseren die de hele buurt aanspreken, het plaatselijke verenigingsleven erbij betrekken, culturele manifestaties organiseren, ja, ook door gastvrijheid te bieden aan kunstenaars.

Ik ben ervan overtuigd dat er een rechtstreeks verband bestaat tussen kwaliteit en openheid. Het rusthuis maakt deel uit van het levende sociale weefsel van de samenleving, van de gemeente of de wijk waar het ingeplant is.

...

BIJLAGE 2

...

Het groeiende aantal ouderen leidt tot een devaluatie van de ouderdom. Oud worden, daar is niets uitzonderlijks meer aan. Het staat de meesten van ons te wachten. De “ouderling” was vroeger voorwerp van schroom, eerbied en ontzag. Ouderdom was synoniem van wijsheid en respect. Men had een gezegende leeftijd. In oude culturen werden aan de ouderen zienersgaven toebedeeld, was hij een bode, een bemiddelaar tussen twee werelden.

Oud worden anno 1998 is geen wonder meer, integendeel, het is normaal en het wordt zo stilaan als een probleem ervaren. Wat kost dat allemaal niet aan de samenleving, hoe gaan we dat blijven betalen. Wie moet daar voor opdraaien ? Ja, wij de actieven, de jongeren.

Jongeren en ouderen lopen het risico elkaar te verliezen, elkaar niet meer te kennen.

“Het behoort tot het wezen van de boom dat hij in elk seizoen anders is”.

Ik denk dat dit de rol van de oudere in onze samenleving is: het tonen van andere, diepere, stillere en langzamere waarden. Dit kan enkel als de oudere de kans grijpt om zichzelf terug te vinden, zichzelf wil en durft zijn en daartoe van de samenleving de kans krijgt.

Ik wil hier vandaag niet voorbijgaan aan de mens om wie het in essentie allemaal draait. De kwetsbare, zieke, zorgbehoevende, gehandicapte mens, man, vrouw, kind, oudere die in een voorziening verblijft en daar voor een zeer grote mate van afhankelijk is, die vrij hulpeloos en weerloos de behandeling, de revalidatie, de verzorging, de begeleiding moet ondergaan, die geluk heeft als hij in een kwalitatieve, hoogstaande voorziening terecht gekomen is, die geluk heeft als hij er verzorgers of begeleiders vindt die hem begrijpen, om hem of haar bekommerd zijn, die hem het gevoel geven dat hij er mag zijn, die hem moed geven om verder te doen, die hem zijn eigenwaarde en levensvreugde terugschenken.

Hij kan geluk hebben maar het kan ook anders zijn. We moeten het durven onder ogen zien: het is niet omdat we in de non-profitsector werken dat kwaliteitsvolle hulpverlening en een respectvolle benadering van de hulpvrager daardoor vanzelfsprekend zijn. Er zijn immers voorzieningen die minder goed geleid worden, waar het personeel niet optimaal georganiseerd is, waar de noodzakelijke en hedendaagse werkingsmiddelen en infrastructuur niet aanwezig zijn, waar de arbeidsverhoudingen verziekt zijn, waar er niet gecommuniceerd wordt met elkaar, waar er naast elkaar gewerkt wordt. We werken er dagelijks aan maar er is nog veel te doen en te verbeteren.

...

COLOFON



SAMENSTELLING

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Marc Morris, directeur-generaal

REDACTIE

Ann Van Esser, Lucrece Dedeurwaerder

EINDREDACTIE

Ludo Baisier, Walter Vandeneede

VORMGEVING

Kathy Ooge

DEPOTNUMMER

D/2002/3241/248