

# Jaarverslag Rusthuis-Infofoon 1997

---

## **INHOUD**

[Woord Vooraf](#)

[Inleiding](#)

**Inhoud** (De bestanden werden opgemaakt in MS-EXCEL-formaat. Indien u volgende melding krijgt bij het openen van deze documenten: "Het document dat u geopend hebt bevat automatische koppelingen naar informatie in een andere werkmap. Wilt u deze werkmap bijwerken met wijzigingen die in de andere werkmap zijn gemaakt?" dient u NEE te kiezen)

[1. Wie roept op ?](#)

[1.bis Wie roept op?](#)

[2. De aard van de oproepen](#)

[3. De meest gestelde vragen](#)

[4. De klachtentelefoons volgens ouderenvoorziening](#)

[5. Geografische spreiding van de klachtenoproepen](#)

[6. De oproepen volgens de opnamecapaciteit van het rusthuis](#)

[7. De oproepen volgens de beheersinstantie van het rusthuis](#)

[8. Klachten inzake rechten en vrijheden van de residenten](#)

[9. De financiële klachten](#)

[10. Klachten in verband met de dienstverlening](#)

[11. Klachten over de verzorging en verpleging](#)

[12. Overzicht van de 4 klachtengroepen](#)

[13. Overzicht van de meest voorkomende klachten](#)

[14. Verdeling van de klachten volgens de opnamecapaciteit van het rusthuis](#)

[15. Verdeling van de klachten volgens de beheersinstantie van het rusthuis](#)

[16. Een direct antwoord van de Rusthuis Info-foon](#)

[17. Verwijzing naar](#)

[18. Tussenkost bij](#)

[19. Interventies van de Rusthuis Info-foon](#)

[20. Beoordeling van de afgehandelde klachten](#)

[21. Gegrondheid afgesloten klachten volgens de opnamecapaciteit van het rusthuis](#)

[22. Gegrondheid afgesloten klachten volgens de beheersinstantie van het rusthuis](#)

[23. Concrete resultaten van de gegronde klachten](#)

[24. Resultaten van de tussenkomsten volgens de opnamecapaciteit van het rusthuis](#)

[25. Resultaten van de tussenkomsten volgens de beheersinstantie \(gegronde klachten\)](#)

[26. Gevolgen van de tussenkomsten van de Rusthuis Info-foon \(gegronde klachten\)](#)

[27. Gevolgen van de tussenkomsten volgens de opnamecapaciteit van het rusthuis](#)

[28. Gevolgen van de tussenkomsten volgens de beheersinstantie van het rusthuis](#)

[29. Overzicht klachtenoproepen, gegronde, ongegronde en opgeloste klachten](#)

[Synthese](#)

[De kernopdrachten van de Rusthuis Info-foon](#)

[Het informatie-, inspraak- en klachtenrecht - opvolging van risicorusthuizen](#)

[Reflectie](#)

## Woord Vooraf

Met voldoening bied ik u het verslag aan van het derde volledige werkjaar van de Rusthuis Info-foon.

Sinds zijn oprichting in het najaar van 1994 is de Rusthuis Info-foon uitgegroeid tot een volwaardige en niet meer weg te cijferen partner in de sector van de residentiële ouderenvoorzieningen. Zijn doelstellingen zijn nog steeds dezelfde : het geven van informatie, het luisteren naar vragen, bekommernissen, klachten en suggesties in verband met de hulp- en dienstverlening in rusthuizen en daar waar gewenst of nodig en mogelijk, (mee-)zoeken naar oplossingen.

De doorslaggevende reden waarom de Vlaamse Gemeenschap met de Rusthuis Info-foon gestart is, was de bezorgdheid om de kwetsbare positie van de ongeveer vijftigduizend ouderen die in een rusthuis of rust- en verzorgingstehuis wonen.

De functie van de Rusthuis Info-foon sluit aan bij de bekommernis die vervat ligt in het kwaliteitsdecreet inzake de welzijnsvoorzieningen om een gebruikersgerichte hulp- en dienstverlening uit te bouwen. Niet wat de overheid, de voorziening of de hulpverlener als goede hulp of zorg beschouwen staat centraal, maar de gebruiker is de maat van alle kwaliteit. Niet alleen zijn nood aan hulp of zorg maar zijn hele mens-zijn, met zijn heden en verleden en de hele sociale en familiale context zullen de vorm en de inhoud van de tussenkomst bepalen.

Dit jaarverslag toont aan dat het publiek zeer goed begrepen heeft wat de bedoeling was : hij biedt ouderen een luisterend oor, geeft ouderen een stem en registreert hun vragen, klachten en verzuchtingen. *Het is verheugend vast te stellen dat het aantal oproepen nog steeds toeneemt in vergelijking met vorig werkjaar, terwijl het aandeel van de klachten hierin terugloopt.* Wijst dit op een beter functioneren van de rusthuizen of een betere organisatie van de interne klachtenbehandeling ? In elk geval blijkt dat de nood aan advies en informatie bijzonder groot blijft.

De Rusthuis Info-foon is een geslaagd initiatief van de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, maar geen wondermiddel voor de problemen die zich in de rusthuizen kunnen voordoen. Zo'n wondermiddel bestaat immers niet. Het is wel een zeer zinvolle schakel tussen de gebruikers van de ouderenvoorzieningen en de beleidsverantwoordelijken.

De Rusthuis Info-foon biedt de rusthuisverantwoordelijken, de zorgverleners werkzaam in de rusthuizen en de Vlaamse overheid de kans om de kwaliteit van de voorzieningen, de aangeboden hulp- en dienstverlening, in toenemende mate bij te sturen en te verfijnen. Elke klacht biedt immers een kans tot verbetering van de bestaande situatie. Elke oplossing van een gemeld probleem leidt tot een toename van de tevredenheid, en dus, onrechtstreeks, tot een positieve beeldvorming.

Precies op basis van de vragen en klachten kunnen tekortkomingen in de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening onderkend worden én, waar nodig, hersteld of verbeterd worden.

Doordat bepaalde vragen of klachten aanleiding tot verbetering hebben gegeven, kunnen zij in de toekomst ook worden voorkomen.

Dit jaarverslag leert ons dat zeer veel mensen bekommerd zijn om goede ouderenzorg te verlenen. Het leert ons ook dat we binnen al deze goede bedoelingen wel eens de stem van de gebruiker vergeten. Ouderen zijn niet enkel consumenten van zorgen en diensten, zij zijn in de eerste plaats dragers van rechten, plichten en vrijheden, zoals

elke burger. Actief en invoelend luisteren naar hun vragen en bekommernissen is een uiting van respect voor hun individualiteit. Openheid voor hun klachten, opmerkingen en suggesties brengt ons, de rusthuisverantwoordelijken en de Vlaamse overheid, dichter bij een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening. De kern van kwaliteit ligt immers in het ouderen-gericht luisteren, denken én handelen.

Dit jaarverslag is dan ook een uitnodiging aan alle rusthuisverantwoordelijken en aan de Vlaamse overheid om op een andere manier om te gaan met klachten. De ruime aandacht die in dit jaarverslag aan de geregistreerde klachten gegeven wordt, mag niet de verkeerde indruk wekken dat het gemiddelde Vlaamse rusthuis minder goed werkt, noch dat er een grote ontevredenheid is omtrent het functioneren van de rusthuizen. Dit is zeker niet het geval.

Een klacht kan een middel zijn om te werken aan een kwaliteitsverbetering van de hulp- en dienstverlening. Klachten zijn niet neutraal, ze raken ons als directie, als hulpverlener, als overheid, ze raken ons ook persoonlijk. In dit jaarverslag wordt er dieper ingegaan op het klachtenbeleid en hoe klachten als een opportuniteit kunnen worden benaderd : een verfrissende benadering.

Ik dank iedereen die zijn medewerking heeft verleend aan de Rusthuis Info-foon : de familieleden, de bewoners zelf, de rusthuisdirecties, de home-info's, de klachtencommissie, de sociale diensten, de ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, in het bijzonder het team Ouderenvoorzieningen en het Inspectieteam, en van de Federale Overheid.

Ik wens iedereen die zich op vrijwillige basis of beroepsmatig engageert om kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening te bieden veel creativiteit en dynamisme toe bij het vervullen van hun opdracht.

Luc MARTENS

Vlaams minister van Cultuur, Gezin en Welzijn.

## INLEIDING

In 1997, het derde volledige werkingsjaar van de Rusthuis Info-foon, kwamen, verspreid over de 242 operationele dagen, 1017 nieuwe oproepen binnen. Dit levert een gemiddelde van 4,2 oproepen per dag op. De Rusthuis Info-foon bestaat sinds 23 september 1994. In 1994, 1995 en 1996 werden er respectievelijk 293, 916 en 929 oproepen genoteerd. Het aantal oproepen evolueert dus in stijgende lijn.

De Rusthuis Info-foon is een 078-lijn, wat betekent dat de bellers kunnen telefoneren tegen zonaal tarief. Het prijsverschil wordt bijgesteld door het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

De Rusthuis Info-foon is elke werkdag te bereiken van 9 tot 12 u. Op andere tijdstippen kan een boodschap ingesproken worden op een automatisch antwoordapparaat. Wie zijn telefoonnummer inspreekt, wordt zo vlug mogelijk teruggebeld.

De Rusthuis Info-foon is ingebed binnen de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, afdeling Welzijnszorg, meer bepaald binnen het team Ouderenvoorzieningen. Het team Ouderenvoorzieningen erkent, programmeert, controleert de ouderenvoorzieningen, bereidt het beleid voor, voert het uit, evalueert het en verleent ook advies inzake subsidiëring.

De Rusthuis Info-foon treedt niet op als een ombudsdienst zoals dit het geval is voor bijvoorbeeld de ombudsdienst van De Post, de NMBS, de Vlaamse Gemeenschap, ... , die optreedt ten aanzien van het functioneren van de eigen organisatie.

Het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap organiseert niet zelf de hulp- en dienstverlening, maar laat het initiatief over aan de voorzieningen. De Vlaamse overheid ziet wel toe op de werking van deze voorzieningen. Zij doet dit aan de hand van erkenningsnormen die ze laat controleren door haar ambtenaren.

## SYNTHESE

1. In 1997 noteerde de Rusthuis Info-foon 1017 nieuwe oproepen. Dit betekent een gemiddelde van **4,2 oproepen per dag**. In 1996 was dit 3,79 en in 1995 3,75 % oproepen per dag. Het aantal oproepen gaat dus in stijgende lijn.
2. **46 % van de oproepen is afkomstig van familieleden** van een rusthuisbewoner. De oproepen van bewoners zelf vertegenwoordigen een ruime 7 %.
3. **17 % van de oproepen betroffen klachten**. (19 % in 1996 en 25 % in 1995). Vragen om informatie en advies halen 72 %. **53 %** van de geformuleerde klachten bleek na onderzoek **gegrond** te zijn.
4. De meeste klachtenoproepen zijn afkomstig uit de provincies Antwerpen (43), Oost- (32) en West-Vlaanderen (31). We ontvingen relatief veel klachtentelefoons in verband met rusthuizen in Vlaams-Brabant.
5. Rusthuizen met minder dan 40 woongelegenheden genereerden relatief gezien iets meer klachten, rusthuizen met meer dan 100 woongelegenheden iets minder.
6. Verhoudingsgewijs bereikten ons **minder klachten over vzw's en openbare rusthuizen** en meer over particuliere rusthuizen, wat ook de vorige jaren het geval was.
7. Het beleven van de **persoonlijke vrijheid (26 %) en de behandeling van de geuite klachten (30 %)** op het domein van de rechten en vrijheden van de rusthuisresident worden als de belangrijkste knelpunten aangeduid.
8. 69 % van de financiële klachten hebben betrekking op de facturatie en de **aanrekening van supplementen**.
9. Inzake de dienstverlening houden de belangrijkste klachten verband met de

**(dieet)maaltijden (31 %), het onderhoud en de hygiëne (18 %), animatie, ontspanning (11 %) en de houding van het personeel of de directie (13 %).**

10. Als het over verzorging en verpleging gaat dan scoren klachten rond een te beperkte **personeelsomkadering (48 %) en gebrek aan hulp en bijstand (31 %)** het hoogst.

11. De meest voorkomende klachten hebben betrekking **op de personeelsomkadering, de maaltijden en de dienstverlening in het algemeen** (bv. het verloren gaan van persoonlijk linnen, te lage temperaturen in de voorziening).

12. De directe tussenkomsten van de Rusthuis Info-foon situeren zich vooral op het vlak van **het onmiddellijk geven van informatie**. In **64 %** van de gevallen kon een pasklaar antwoord gegeven worden. Verwezen werd er vooral naar **andere sociale diensten en OCMW's**. Tussenkomsten zien we vooral bij de **afdeling Inspectie en Toezicht van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap**.

13. Voor **47 % van de klachten** werd een bevredigende **oplossing bereikt, 3 %** werd **gedeeltelijk opgelost**.

**14.** Het belangrijkste gevolg van de klachtenoproep was een overheidstussenkomst : een **inspectiebezoek** en/of **brief** aan het rusthuis (**60 %**).

15. De gegronde klachten hebben betrekking op **8 %** van de rusthuizen.

### **Andere activiteiten van de Rusthuis Info-foon :**

- Deelname aan Platform Home Info's : 12/5, 29/9 en 1/12
- Toespraak Werkgroep Ouderenzorg - Sociale Diensten OCMW's West-Vlaanderen : 21/4
- Directies OCMW- rusthuizen te Rumbeke : 27/2
- Verbond van Senioren KBG Limburg te Hasselt : 9/9
- 60-plus beurs te Mechelen : 2/10
- KUL - faculteit ziekenhuiswetenschappen : 20/11
- De Rusthuis Info-foon werd ingeschakeld bij de begeleiding van de ontruiming van een rusthuis waartegen een sluitingsbevel was uitgevaardigd

### **De kernopdrachten van de Rusthuis Info-foon**

#### **De doelstellingen**

1. De Rusthuis Info-foon wil een **goed bereikbaar en laagdrempelig meldingspunt** zijn voor signalen, vragen, suggesties en klachten rechtstreeks afkomstig van de rusthuisbewoners of hun familieleden.

2. De Rusthuis Info-foon wil hierop een **deskundig en klantgericht antwoord of passende oplossing** formuleren. Dit houdt in dat de respons correct en snel moet zijn. De Rusthuis Info-foon doet daarvoor een beroep op de ervaring en de expertise van het team ouderenvoorzieningen, waar hij ingebed is, van de afdeling Inspectie en Toezicht en maakt optimaal gebruik van zijn contacten binnen de sector om een antwoord te geven of een oplossing te bewerkstelligen.

3. De Rusthuis Info-foon 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 Info-foon is geen louter loket of doorgeefluik van vragen of problemen tussen gebruiker en de overheid. Echte klantgerichtheid kan niet verengd worden tot het doorgeven van een naam, adres of telefoonnummer van een bevoegde ambtenaar of dienst.

4. De Rusthuis Info-foon stelt zich **subsidiar** 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 klachtenprocedure moet beschikken.

5. De Rusthuis Info-foon **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 Info-foon werkt mee aan de **begeleiding van de sluitingsbeslissingen** inzake ouderenvoorzieningen. Hij is het centrale aanspreekpunt voor alle betrokken actoren in het bijzonder voor de residenten en voor hun familie.

### **De Rusthuis Info-foon 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 Info-foon kan steeds vernomen worden of een rusthuis 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, op het telefoonnummer 02/553.33.91 of per 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.

### **Het informatie-, inspraak- en klachtenrecht**

Vaak loopt de communicatie tussen de bewoners en de directie mank. Bewoners en hun familieleden worden niet of onvoldoende geïnformeerd over bijvoorbeeld de geplande of in uitvoering zijnde herconditioneringswerken, activiteiten, rechten en plichten, financiële regelingen, de dagdagelijkse organisatie van het rusthuisleven, ...

Nochtans zijn er een aantal voor de hand liggende overleg- en informatiekkanalen in het rusthuis reeds aanwezig : de bewonersraad, soms de familieraad, de animatieverantwoordelijke, de individuele zorgverantwoordelijke of de afdelingsverantwoordelijke, de directie en het register voor suggesties, opmerkingen of klachten.

Het klachtenrecht is onlosmakelijk verbonden met het informatierecht en effectieve communicatiekanalen. Hoe kan men immers zijn ontevredenheid uiten als men niet

precies weet wat er afgeproken is, hoe iets hoort te gebeuren, wat er kan verwacht worden, wat er wettelijk verplicht is en bij wie men hiervoor met vragen of klachten terecht kan.

Heldere, begrijpbare en leesbare informatie over het rusthuis, hoe het werkt, wat het doet, wat er kan en niet kan verwacht worden op het gebied van de belangrijkste werkingsdomeinen zoals onthaal, verzorging, onderhoud van de lokalen, maaltijden, omgangsvormen, informatie- en klachtenbeleid, vrijheden, het dagdagelijkse leven is absoluut noodzakelijk.

De Rusthuis Info-foon blijft het laatste vangnet, het sluitstuk, de toetssteen en de ultieme waarborg voor de bewoner als het in het rusthuis fout loopt met de interne informatieverstrekking en met de klachtenbehandeling. Ook al heeft het rusthuis een degelijk communicatiebeleid uitgewerkt, toch moeten de oudere en zijn familie de volle keuzevrijheid blijven behouden om naar de Rusthuis Info-foon te bellen.

Binnen het rusthuis moeten alle vragen kunnen gesteld worden en moet naar oplossingen gezocht voor problemen. Toch merkt de Rusthuis Info-foon vaak schroom, schrik en weerstand bij de bellers om voor deze weg te kiezen. Wij kunnen dit, wat bepaalde rusthuizen betreft, perfect begrijpen. Op geen enkele wijze kan er dan ook dwang uitgeoefend worden om van dit medium geen gebruik te maken. Het bekend zijn bij de bewoners van het Rusthuis Info-foonnummer is en blijft van het grootste belang, hiertoe is het uithangen in elk rusthuis van de beschikbare affiche van wezenlijk belang.

### **De opvolging van de Risicorusthuizen**

De rusthuizen die bij de administratie reeds een twijfelachtige reputatie hadden kwamen ook via de Rusthuis Info-foon aan bod. Er zijn, net als voorgaande jaren, echter opnieuw een aantal toestanden ontdekt die zonder dit instrument nooit of misschien pas later aan het licht zouden gekomen zijn. De administratie kan hiertegen nu onmiddellijk ingrijpen.

Laat het echter ook duidelijk zijn dat het label "risicorusthuis" niet toegekend wordt enkel omdat er een klacht geformuleerd is. De risicorusthuizen worden bepaald aan de hand van een aantal duidelijk omschreven criteria.

Het uitgangspunt van de denkoefening rond de risicorusthuizen is het belang van de bewoner, de cliënt. Het eindpunt, het doel, het resultaat, het effect, de output of de outcome moet een betere hulp en dienstverlening zijn. Erkenningen, erkenningsnormen, inspecties, controles, begeleidingen en erkenningsprocedures zijn instrumenten, middelen om een doel te bereiken.

Een belangrijk leerproces werd op gang gebracht met de introductie in september 1994 van de Rusthuis Info-foon. Hiermee werd een unieke inblik mogelijk in het dagelijkse leven van heel wat rusthuizen, zoals het door de bewoner of door zijn familie gezien en ervaren werd. Een ervaring die soms aanvullend, soms in tegenspraak is met andere informatiebronnen zoals jaarverslagen, folders, inspectieverslagen, ... Precaire toestanden in dubieuze voorzieningen werden bevestigd, doch ook niet vermoede disfuncties in de "betere" voorzieningen werden blootgelegd. Verhelderend en enigszins ontzuenderend was de vaststelling dat ook (veel) erkende voorzieningen op de lijst van de risicorusthuizen blijken te "prijken".

## Risicovoorzieningen

In de loop van 1996 groeide het besef dat een relatief klein gedeelte van de voorzieningen, vooral rusthuizen, (  $\pm 10\%$  van de rusthuizen = 60 à 70 voorzieningen) opmerkelijk meer klachten genereren en kwalitatief de algemeen, maatschappelijk aanvaarde minimumdrempel niet halen. Deze voorzieningen dienden een intensievere opvolging te krijgen. Zij mochten niet verdwijnen in de grote massa van de voorzieningen ( $\pm 1.100$ ). Op deze voorzieningen dient de overheid zijn inspanningen bij prioriteit te focussen. Daar lopen de bewoners immers het grootste risico.

Een eerste stap was het benoemen van deze voorzieningen. We kozen voor de term "risicovoorziening". Dit is een voorziening waar de oudere een reëel risico loopt op het vlak van zijn fysisch en psychologisch welzijn door structurele disfuncties.

Het begrip risicovoorziening staat in feite los van de erkenning. Tot op heden zijn de erkenningscriteria hoofdzakelijk geformuleerd in instrumentele termen (input) : oppervlakte van de kamers, van de uitrusting, kwantitatieve benadering van de personeelsomkadering,... Het procesmatige, de managementkwaliteiten van de leiding, de organisatie, de klantgerichtheid, de motivatie en de visie zijn aspecten die er niet in terug te vinden zijn. Bij de sectorale vertaling van het kwaliteitsdecreet zal hier echter een grote inhaalbeweging (moeten) plaats hebben.

### **De aard van het risico wordt gedetecteerd aan de hand van 8 risicofactoren**

1. de uitvoering en de continuïteit van de verzorgende en verpleegkundige handelingen
2. de hulp en bijstand aan de residenten
3. de naleving van de medische richtlijnen
4. de hygiënische situatie en het onderhoud
5. de aangepastheid van het gebouw en van de uitrusting aan de behoeften van de residenten
6. het respect voor de persoonlijke integriteit en de algemene leefkwaliteit
7. de facturatie en aanrekening van supplementen
8. de continuïteit van de werking van de voorziening

De risicofactoren zijn gekozen aan de hand van een dossierstudie van de risicovoorzieningen en zijn in essentie resultaatgericht, op de output : de bewoner zal aan den lijve het effect van disfuncties op deze vlakken ervaren. Zij zijn het gevolg van een samenspel van kwalitatieve, kwantitatieve en organisatorische tekortkomingen.

Deze factoren worden ingeschat en in kaart gebracht vanuit **3 invalshoeken** :

- de vaststellingen van de inspecteur
- de klachten die aangekaart zijn bij de Rusthuis Info-foon
- de visie van de sectorverantwoordelijke binnen het team ouderenvoorzieningen.



De opname in de lijst van de risicovoorzieningen is dus geen arbitraire beslissing van één ambtenaar maar het product van overleg waarbij, via de Rusthuis Info-foon, ook de gebruiker een stem heeft.

Voor elk van de risicovoorzieningen werden binnen de administratie een fiche en een trajectbeschrijving van de opvolging opgemaakt. Elke risicovoorziening kreeg een geïndividualiseerd remediëringsplan met specifieke doelstellingen en termijnen.

Het is niet alleen voldoende om te zeggen dat de risicodossiers goed opgevolgd worden, het is zelfs niet voldoende om het ook te doen, het moet ook kunnen aangetoond worden, zichtbaar gemaakt, het opvolgingssysteem moet voldoende transparant zijn voor de betrokken voorziening en de administratie. De opvolging van inspectieverslagen, nota's en briefwisseling wordt door de systeembeheerder nauwkeurig opgevolgd via een geautomatiseerd bestand zodat (bijna) niets aan de aandacht kan ontsnappen.

De opvolging van de risicovoorzieningen wordt op die manier op een systematische wijze georganiseerd.

De risicovoorzieningen werden op de hoogte gebracht van de redenen waarom zij als dusdanig beschouwd worden en welk traject binnen welke termijn met hen doorlopen zal worden om de vastgestelde disfuncties te remediëren. Er moet ook duidelijkheid zijn over de consequenties die er zullen voortvloeien uit het mislukken van of het gebrek aan coöperatie aan het remediëringsproces.

## **Reflectie**

Telkens opnieuw ervaren we hoe moeilijk het is om ten aanzien van een rusthuis dat niet voldoet aan de erkenningsnormen maatregelen te nemen, d. i. een weigering of intrekking erkenning of een sluiting. Even belangrijk als het kunnen aantonen van tekorten op de erkenningsnormen is de strikte naleving van de verschillende voorgeschreven procedurestappen. Het blijkt in de praktijk niet eenvoudig om voldoende elementen te verzamelen die tot een sluitingsbesluit kunnen leiden en het is nog moeilijker om tot een effectieve ontruiming over te gaan.

De ervaring leert dat voorzieningen waartegen een voornemen tot intrekking van de erkenning of sluiting wordt uitgevaardigd zich formeel in orde stellen met de erkenningsnormen om een sluiting te vermijden. Dit impliceert echter niet dat de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening blijvend in gunstige zin zal evolueren en houdt niet steeds een fundamentele verbeteringen in.

Een beslissing tot sluiting is een weloverwogen beslissing na een mislukt begeleidingsproces. Enkel wanneer vastgesteld wordt dat er duidelijke onwil of onkunde aanwezig is wordt hiertoe overgegaan. We beseffen maar al te goed dat de uiteindelijke slachtoffers op korte termijn van dergelijke maatregel uiteindelijk de bewoners en het personeel zijn.

Eénmaal het ministerieel besluit tot sluiting genomen dient nog een hele lijdensweg doorlopen te worden om tot een effectieve ontruiming te komen.

## **Er worden hierbij drie acties ondernomen :**

1. Door het ter kennis brengen aan de **procureur des konings** van het besluit tot sluiting kan er via gerechtelijke weg opgetreden worden. Door de parketten wordt er

echter een heterogeen vervolgingsbeleid gevoerd. Binnen de Vlaamse gemeenschap worden nu alle strafrechtelijke bepalingen in de verschillende wetgevingen geïncorporiseerd om op basis hiervan tot afspraken te komen met het ministerie van Justitie.

2. Ook het **RIZIV** wordt in kennis gesteld van het sluitingsbesluit en stopt dan met de uitbetaling van de zorgforfaits. Dit zorgt ervoor dat de voorziening in een dermate financieel penibele situatie terecht komt, dat de sluiting van de voorziening onafwendbaar wordt.

3. De **burgemeester** van de gemeente waar de voorziening gevestigd is wordt eveneens op de hoogte gebracht. Hij kan optreden indien blijkt dat de veiligheid van de bewoners in het gedrang komt.