



**Vlaanderen**  
is zorgzaam en  
gezond samenleven

# JAARVERSLAG WOONZORGLIJN 2023

# COLOFON

## **Verantwoordelijke uitgever**

Karine Moykens  
Secretaris-generaal  
Departement Zorg  
Koning Albert II-laan 35 bus 30  
1030 Brussel

## **Samenstelling**

Departement Zorg  
Afdeling Woonzorg

## **Productcoördinatie en vormgeving**

Afdeling Communicatie en IT - Team Communicatie

## **Uitgave**

Januari 2024



# INHOUD

1	DE WOONZORGLIJN IN 2023	4
2	WAT DOET DE WOONZORGLIJN MET EEN KLACHT?	5
2.1	Onderzoek door de Woonzorglijn	5
2.2	Onderzoek door Zorginspectie	6
2.3	Gegronde of ongegronde	6
2.4	Verslaggeving en oplossing	6
3	KLACHTEN IN 2023: KERNCIJFERS	8
3.1	Gegronde vs. ongegronde deelklachten	9
3.2	Oplossingen voor gegronde deelklachten	10
4	DE INHOUD VAN DE DEELKLACHTEN	11
5	VERGELIJKING MET VORIGE JAREN	14
6	LIJST MET DEFINITIES	15



# 1 DE WOONZORGLIJN IN 2023

De Woonzorglijn wordt nog steeds heel sterk bevraagd. Er werden in totaal 2.030 oproepen geregistreerd. Er werd 526 keer een klacht ingediend bij de Woonzorglijn en er werden 1.504 vragen gesteld.

Deze cijfers tonen aan dat de Woonzorglijn bekend is bij de burgers. Sinds 2020 is het aantal oproepen bij de Woonzorglijn sterk gestegen en blijft het op een hoog niveau staan.

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal vragen	493	1.459	1.332	1.691	1.504
Aantal klachten	189	576	430	600	526
<b>Totaal</b>	<b>682</b>	<b>2.035</b>	<b>1.762</b>	<b>2.291</b>	<b>2.030</b>

De Woonzorglijn bestaat nog steeds uit vijf medewerkers (4,5 VTE) die de klachten behandelen en één coördinator. Die personeelsleden zijn nodig om de dienstverlening te kunnen blijven leveren.

De Woonzorglijn blijft zoveel als mogelijk zelf klachten onderzoeken door informatie op te vragen en te oordelen op basis van brieven, mailverkeer en telefoongesprekken. Er zijn natuurlijk heel wat klachten waarvoor een inspectie aangewezen blijft.

Hoewel dit verslag focust op klachten, wensen we erop te wijzen dat er ook mooie verhalen zijn.

## WAT IS DE WOONZORGLIJN?

De Woonzorglijn is het contactpunt van de Vlaamse overheid voor wie vragen of klachten heeft over een residentiële ouderenzorgvoorziening.

Bewoners van deze voorzieningen, thuiswonende ouderen, familie, vrienden of kennissen en ook het personeel kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerlei vragen en klachten over een erkend woonzorgcentrum, een assistentiewoning of serviceflat, een centrum voor kortverblijf, een centrum voor herstelverblijf of een centrum voor dagverzorging.

De Woonzorglijn is een onderdeel van de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg. Deze afdeling is bevoegd voor de erkenning en de financiering van de woonzorgvoorzieningen.

De Woonzorglijn is elke werkdag telefonisch bereikbaar tussen 9 uur en 12 uur op het nummer 02 553 75 00, via e-mail op [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be) of via de website [www.woonzorglijn.be](http://www.woonzorglijn.be)

## 2 WAT DOET DE WOONZORGLIJN MET EEN KLACHT?

### 2.1 ONDERZOEK DOOR DE WOONZORGLIJN

De Woonzorglijn raadt systematisch aan om een klacht altijd eerst bij de voorziening zelf aan te kaarten. Elke ouderenzorgvoorziening moet immers over een laagdrempelige klachtenprocedure beschikken en die actief bekendmaken bij haar bewoners en andere betrokkenen. Dit is een van de erkenningsvoorwaarden waaraan de ouderenzorgvoorzieningen moeten voldoen.

Elke ouderenzorgvoorziening moet een laagdrempelige klachtenprocedure hebben.

Biedt de interne klachtenprocedure of gebruikersraad geen bevredigende oplossing of wil de klachtindieners toch rechtstreeks bij de Woonzorglijn aankloppen, dan zal de Woonzorglijn de klacht verder behandelen.

Meestal kent de Woonzorglijn alle klachtindieners, maar de klachtindieners kan zelf kiezen om zijn **anonimiteit** te bewaren tegenover de (uitbater/directie van de) ouderenzorgvoorziening.

Een klacht over een ouderenzorgvoorziening bevat dikwijls **verschillende klachtelementen**. Iemand dient bijvoorbeeld een klacht in over het personeel in de ouderenzorgvoorziening waar zijn familielid verblijft: er is te weinig personeel aanwezig en de bewoner voelt zich onvoldoende geholpen bij het wassen. De Woonzorglijn zal een dergelijke klacht opsplitsen in twee deelklachten: een deelklacht over personeels tekort en een deelklacht over de persoonlijke verzorging.

De Woonzorglijn onderzoekt of de deelklachten **gegrond of niet gegrond** zijn. De Woonzorglijn doet dit zelf als het onderzoek kan gebeuren op basis van informatie die de klachtindieners en/of de betrokken voorziening bezorgen. Een voorbeeld daarvan is een fout in de facturatie. De Woonzorglijn kan op basis van de facturen nakijken of de klacht gegrond is. Indien dat zo blijkt te zijn, kan ze een oplossing voorstellen. Gaat de klacht over het (niet) naleven van de regelgeving, dan geeft de Woonzorglijn aan de klachtindieners informatie over de voorwaarden die in de regelgeving staan. Soms kan de klachtindieners daarmee zelf het overleg aangaan met de beheersinstantie of met de betrokken personeelsleden. Dat kan leiden tot het **annuleren of intrekken** van de klacht.

In uitzonderlijke gevallen is de Woonzorglijn **niet bevoegd** om de klacht te behandelen en verwijst zij de klachtindieners door naar een andere instantie. Dat kan bijvoorbeeld een vrederechter zijn bij het beslechten van een familiale ruzie of onvrede met een bewindvoerder, of een andere inspectiedienst.





## HOE ONDERZOEKT ZORGINSPECTIE EEN KLACHT?

Vooraf neemt de inspecteur contact met de klachtindiener om waar nodig bijkomende informatie te krijgen om de klacht te onderzoeken.

Zorginspectie probeert in de eerste plaats objectieve, aantoonbare vaststellingen te doen aan de hand van verschillende bronnen: via gesprekken, door te observeren tijdens een rondgang in de voorziening en door documenten te bekijken zoals verslagen, facturen, attesten, enz.

Bij de inspectie ter plaatse gaat Zorginspectie in gesprek met de directie, personeelsleden en bewoners.

Zorginspectie kan echter niet altijd achterhalen wat er precies gebeurd is, bijvoorbeeld in het geval van een eenmalige gebeurtenis. Zorginspectie zal dan nagaan of een dergelijk voorval nog kan plaatsvinden of zich eveneens bij andere bewoners voordoet. Zorginspectie probeert dan de vraag te beantwoorden of een bepaalde toestand blijft voortbestaan en mogelijks leidt tot een risico. Een risico dat moet voorkomen en opgevolgd worden.

Klachten over een **subjectieve beleving**, zoals over de smaak van het eten of de aangeboden animatie, enz. zijn moeilijker vast te stellen. Via het overlopen van de menu's, de programmatie van de georganiseerde activiteiten, de notities in de persoonlijke dossiers, en eventueel een rondvraag bij meerdere bewoners, kan Zorginspectie onderzoeken hoe ernstig de gemelde klacht is en of ze gegrond is. Soms gaat het om eenmalige gebeurtenissen en kan Zorginspectie niet meer vaststellen of de klacht gegrond of ongegrond is. Dat betekent daarom niet dat die gebeurtenis zich niet heeft voorgedaan.

Vastgestelde inbreuken op de erkenningsvoorwaarden worden verder opgevolgd door **de sectorverantwoordelijken en de dossierverantwoordelijken van de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg**.

De ouderenzorgvoorziening moet met een remediëringsplan aantonen dat ze de tekorten zal aanpakken en de kwaliteit zal verbeteren. De afdeling Woonzorg gaat daarvoor in gesprek met de directie, die een actie- en verbeterplan moet voorleggen, waarvan de uitvoering kan gecontroleerd worden door Zorginspectie.

Gegronde klachten zijn "**opgelost**" als de voorziening aan het departement kan aantonen dat de vastgestelde tekorten adequaat zijn verholpen (bijvoorbeeld door het aanwerven van extra personeel of door het opstellen van een betere procedure). Niet alle tekorten kunnen meteen opgelost worden. De aanwerving van extra personeel bijvoorbeeld kan tijd vragen. De voorziening moet dan in haar remediëringsplan verduidelijken welke stappen ze wanneer zal zetten. Op het moment dat de oplossing bereikt is, moet ze dit aantonen aan het departement. Na enkele maanden kan een opvolgingsinspectie plaatsvinden om te peilen of de genomen maatregelen geleid hebben tot een beter resultaat. In afwachting daarvan krijgt de klacht de status "**verdere opvolging**".

Is er geen perspectief meer dat een ouderenzorgvoorziening haar bewoners op een degelijk kwalitatief niveau kan verzorgen, dan kan het Departement Zorg strengere maatregelen nemen zoals de voorziening aanmanen om zich te schikken naar de erkenningsvoorwaarden. Indien nodig kan het departement overgaan tot het schorsen of het intrekken van de erkenning.

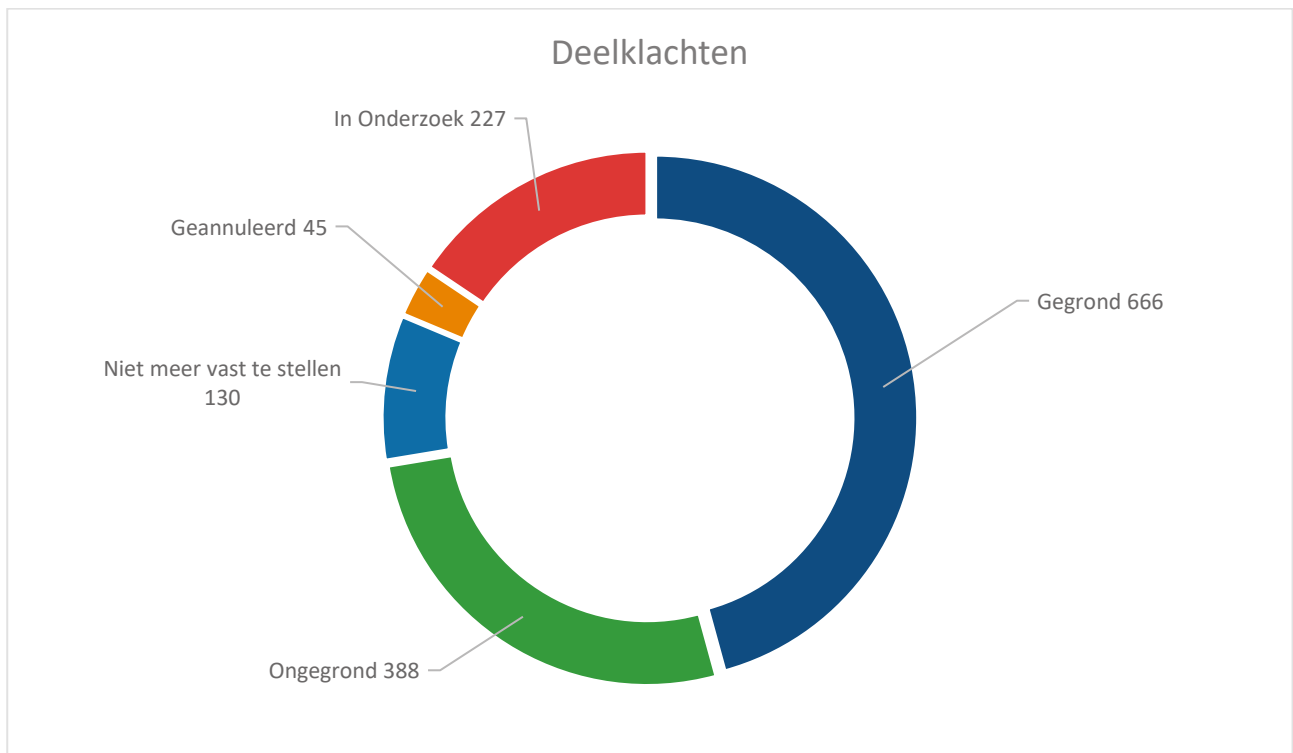
### 3 KLACHTEN IN 2023: KERNCIJFERS



De Woonzorglijn ontving 526 klachten in 2023. In 2022 waren dat er 600. De klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in 1.456 deelklachten. In 2022 waren dat er 1.776. Van de 1.456 deelklachten gaf de Woonzorglijn voor 75% een opdracht aan Zorginspectie om ter plekke een onderzoek uit te voeren.



### 3.1 GEGRONDE VS. ONGEGRONDE DEELKLACHTEN



Gegrond betekent dat er een inbreuk is vastgesteld op de erkenningsvoorwaarden.

46% van de 1.456 deelklachten bleek na onderzoek gegrond.

23% van de 1.456 deelklachten was ongegrond. Een klacht kan ongegrond zijn om verschillende redenen:

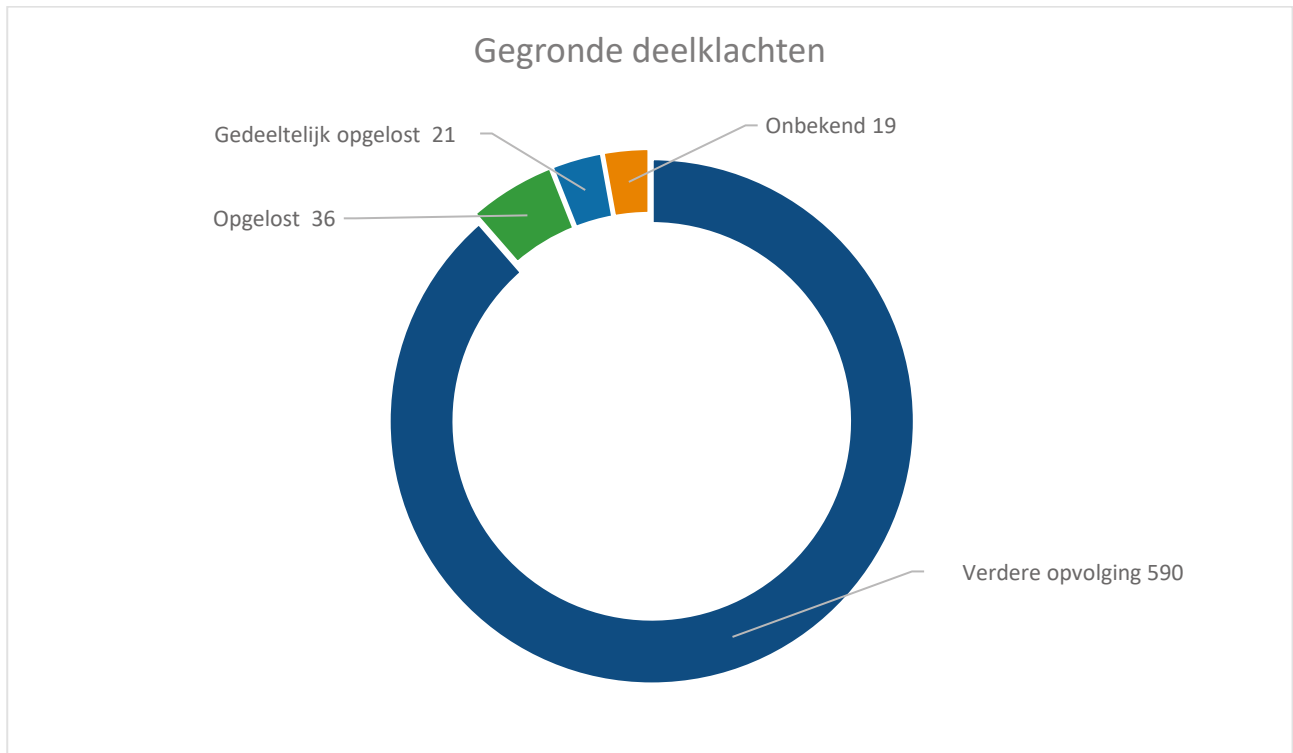
- de verwachting van een bewoner of familielid van hoe iets moet zijn, kan anders zijn dan wat in de regelgeving staat;
- een klacht kan gaan over een subjectieve beleving, bijvoorbeeld de smaak van het eten. Het is dan soms moeilijk om te kunnen vaststellen dat een erkenningsvoorwaarde is geschonden.

Ten opzichte van 2022 zien we dat deze percentages gelijkaardig zijn.

227 deelklachten zijn nog in onderzoek. Dat betekent dat een inspectie heeft plaatsgevonden of gepland staat, maar nog niet bekend is of de klacht gegrond is.

Een klacht kan ook geannuleerd worden omdat de klachtindiener afziet van zijn klacht.

### 3.2 OPLOSSINGEN VOOR GEGRONDE DEELKLACHTEN

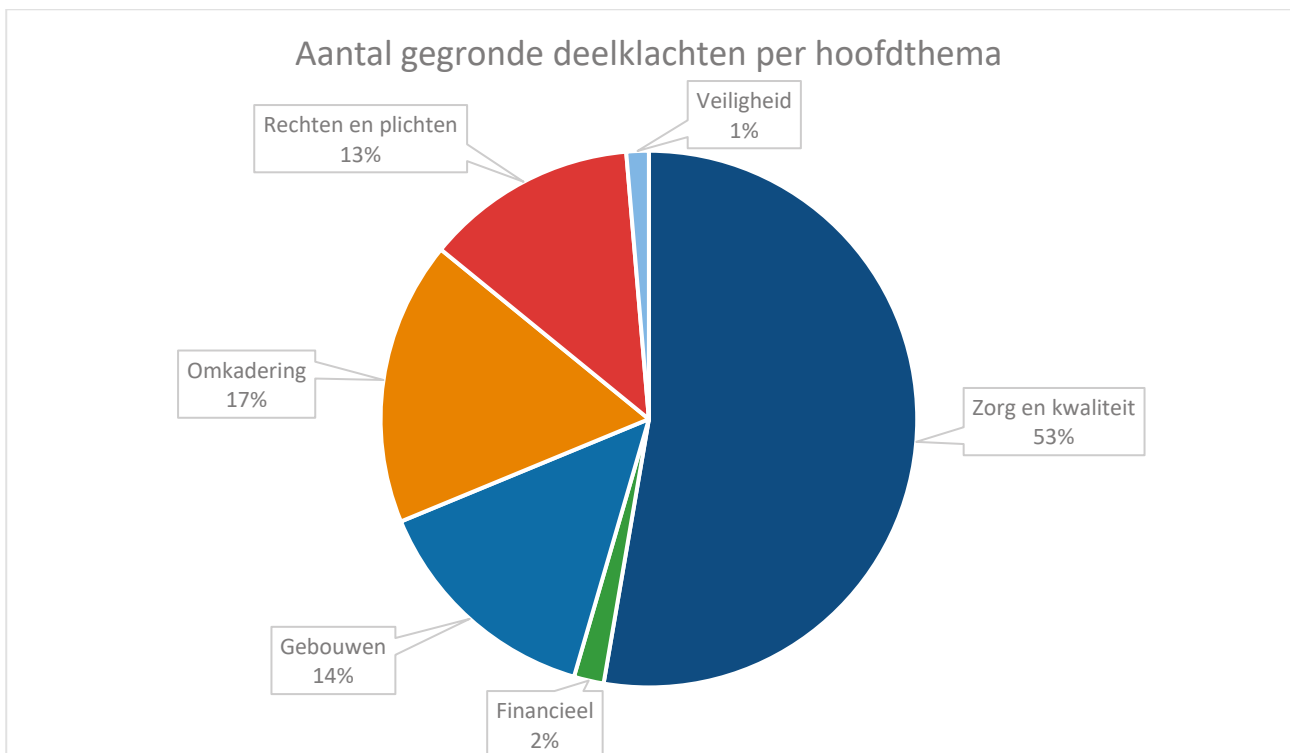
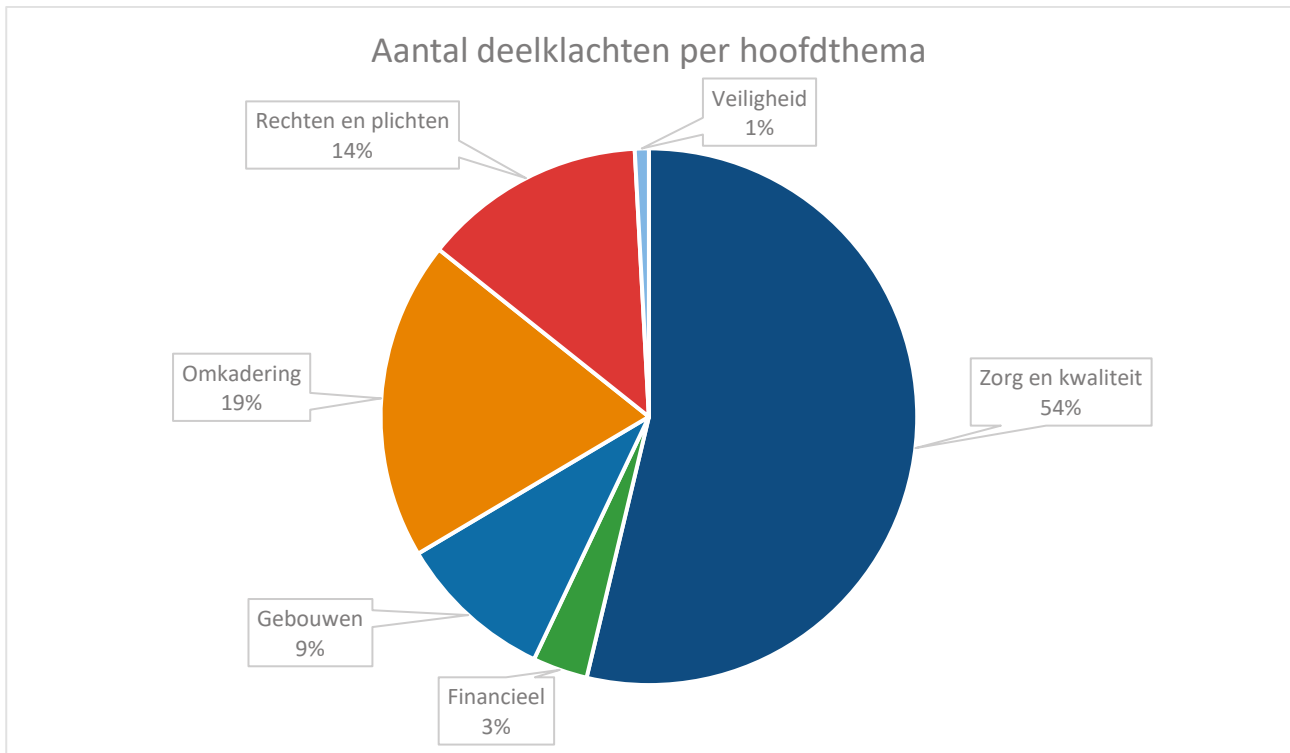


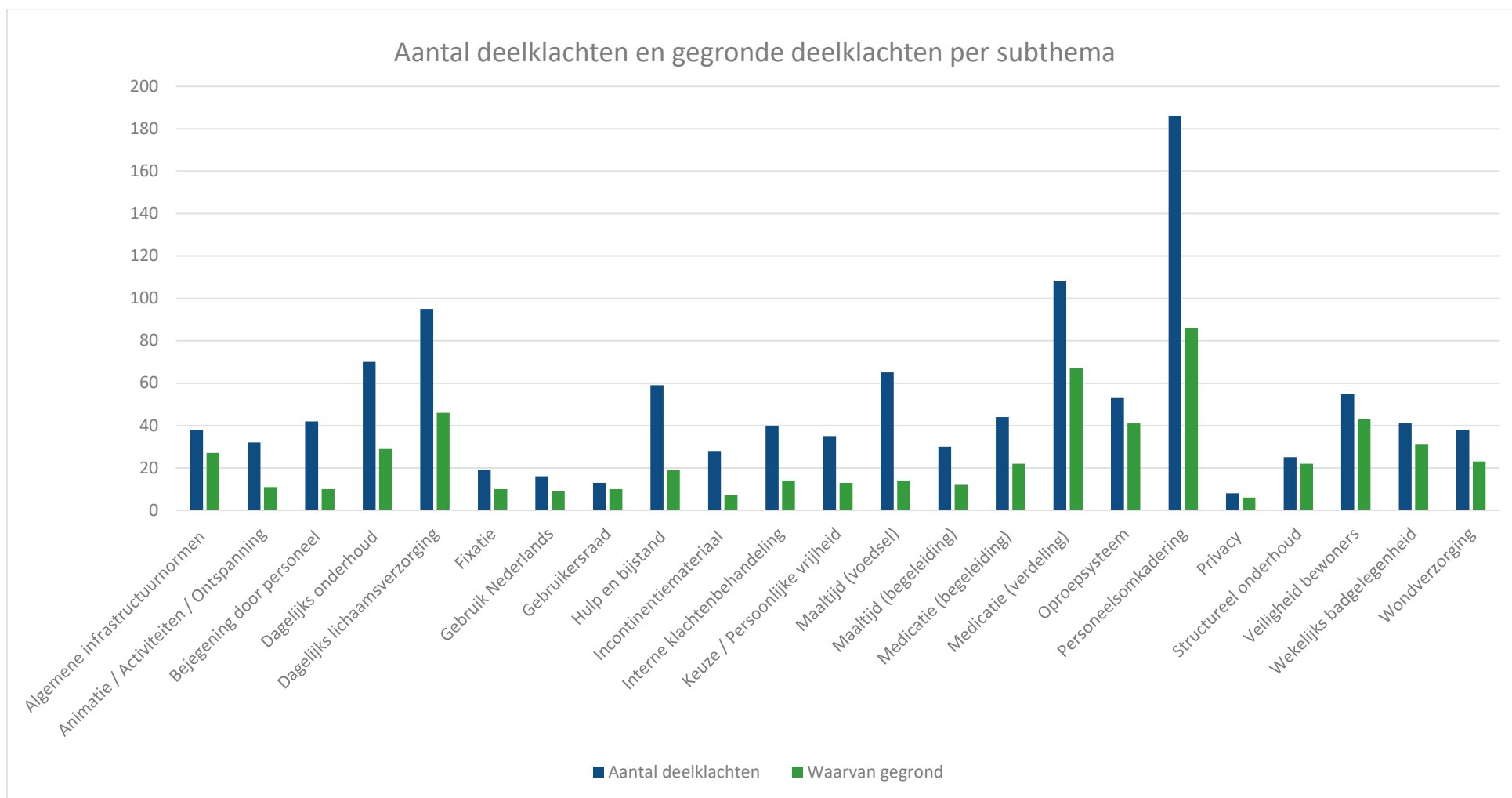
Bij de 666 **gegronde** deelklachten moet het woonzorgcentrum actie ondernemen om de oorzaak van de klacht op te lossen en opnieuw te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden.

Bij 36 deelklachten kan het woonzorgcentrum aantonen dat de oorzaak van de klacht intussen was **opgelost**. Vorig jaar waren dit er 34.

Bij 590 deelklachten heeft het woonzorgcentrum met een remediëringsplan verduidelijkt welke stappen het wanneer zal zetten om de oorzaak van de klacht op te lossen. Op het ogenblik dat de oplossing bereikt is, moet het woonzorgcentrum dit aantonen aan het Departement Zorg. Soms volgt een opvolginginspectie.

## 4 DE INHOUD VAN DE DEELKLACHTEN





Alleen de subthema's waarvan minstens vijf deelklachten als gegronde werden beoordeeld, worden meegenomen in dit overzicht.

## WAAROVER GINGEN DE DEELKLACHTEN?

Zoals de voorbije jaren gaan meer dan de helft van de deelklachten (763), of ze nu gegrond zijn of niet, over de zorg en kwaliteit van de zorg in de woonzorgcentra:

- de meeste deelklachten (152) binnen dit thema gaan over medicatie, zowel de verdeling als de begeleiding of het toezicht op de bedeling en toediening;
- over de dagelijkse lichaamsverzorging (95) blijft er een grote ontevredenheid;
- ook de deelklachten over het dagelijks onderhoud komen geregeld terug (70).

Het aandeel van de klachten over omkadering in de woonzorgcentra is gedaald nadat het de afgelopen twee jaar sterk was gestegen. Vorig jaar ging 25% van de deelklachten hierover. Dit jaar bedraagt het aandeel ervan 17%. In het bijzonder zijn het aantal deelklachten over de personeelsomkadering sterk gedaald van 50 deelklachten in 2022 naar 10 deelklachten in 2023.

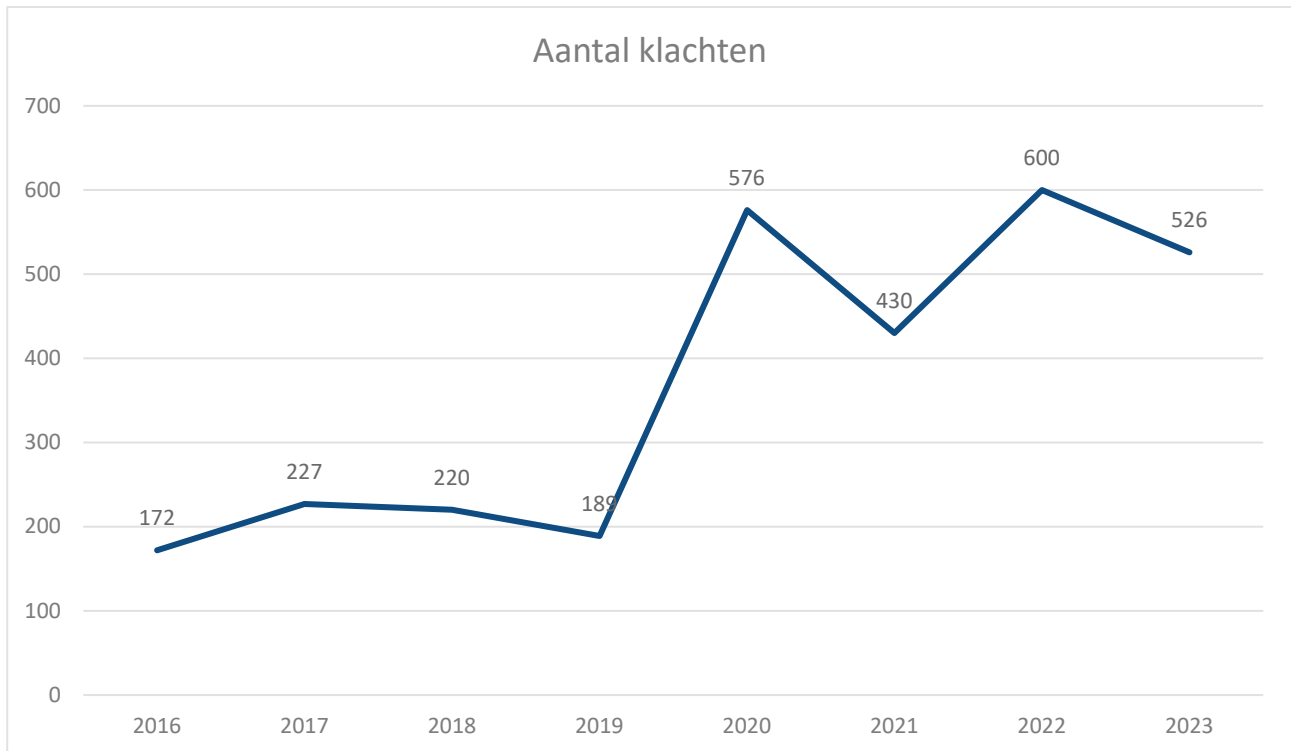
- 186 deelklachten over de personeelsomkadering, namelijk het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Iets minder dan de helft daarvan is gegrond bevonden.
- Het aantal klachten over bejegening door het personeel is sterk gedaald ten opzichte van vorig jaar (42).

Klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

Verder zijn er behoorlijk wat klachten over rechten en plichten (191) en gebouwen (134). Een groot aantal van die klachten heeft betrekking op de interne klachtenbehandeling (63).



## 5 VERGELIJKING MET VORIGE JAREN



Het aantal klachten blijft hoog. Het zal belangrijk zijn om die evolutie verder in de gaten te houden, zowel beleidsmatig als voor de werking van de Woonzorglijn.

Het blijvend hoge aantal klachten kan te wijten zijn aan een aantal elementen:

- > de toenemende zorgzwaarte van bewoners in een woonzorgcentrum. Dit brengt soms zwaardere en complexere zorgproblemen met zich mee, wat een grotere inspanning vraagt van het woonzorgcentrum. Die bijkomende inspanning vergroot de kans om niet te voldoen aan de verwachtingen van de bewoner of zijn familie;
- > het feit dat het beroep van verpleeg- en zorgkundige een knelpuntberoep is. De pandemie blijft voelbaar in de sector.

## 6 LIJST MET DEFINITIES

- Afsprakennota: is er een afsprakennota en welke afspraken staan erin vermeld.
- Algemene infrastructuurvoorwaarden: voorwaarden waaraan de infrastructuur moet voldoen, zoals rolstoeltoegankelijkheid.
- Animatie/Activatie/Ontspanning: de activiteiten die het woonzorgcentrum organiseert om zijn bewoners te activeren, animeren en ontspanning te bieden.
- Bejegening door personeel: hoe het personeel omgaat met de bewoners.
- Beheer gelden/goederen: correct en integer omgaan met de goederen en het geld van de bewoners (bijvoorbeeld diefstal).
- Brandveiligheid: brandveiligheid van het gebouw en de kamers.
- Dagelijkse lichaamsverzorging: wassen en lichaamshygiëne van kop tot teen verzorgen van de bewoner.
- Dagelijks onderhoud: onderhoud van de kamer en de gemeenschappelijke ruimte. Dat moet dagelijks gebeuren, bijvoorbeeld poetsen van de tafel na de maaltijden, vloer reinigen wanneer deze vuil is, dagelijks reinigen van de sanitaire voorzieningen.
- Facturatie: hoe gebeurt facturatie en welke dagprijs wordt aangerekend, verplichte rubrieken die moeten vermeld staan op de factuur.
- Fixatie: maatregelen die een bewoner van zijn bewegingsvrijheid beroven, zoals bedhekken.
- Gebruikersraad: raad bestaande uit bewoners en familie die minimaal elk kwartaal samen komt.
- Gebruik Nederlands: spreekt en begrijpt het personeel Nederlands.
- Hitteplan: maatregelen die worden genomen bij extreme hitte.
- Hulp en bijstand/ADL (activiteiten van het dagelijkse leven): hulp die bewoners nodig hebben bij dagdagelijkse activiteiten zoals toiletbezoek, hulp om in de namiddag even op bed te gaan liggen, bereikbaarheid van drinkbaar water.
- Incontinentiemateriaal: of er voldoende en geschikt incontinentiemateriaal beschikbaar is en gebruikt wordt voor de bewoners.
- Inschakelen medische bijstand: tijdig contacteren van arts/ziekenwagen.
- Interne klachtenbehandeling: elke voorziening moet beschikken over een klachtenbeleid. Hierin wordt vermeld hoe bewoners/familie of anderen een klacht kunnen indienen in de voorziening zelf.
- Keuze/persoonlijk vrijheid: bewoner kan zelf zijn keuzes maken.
- Maaltijd (voedsel): kwaliteit, voedingswaarde van de maaltijden en of ze aangepast zijn aan de behoeftes van de bewoner.
- Maaltijd (begeleiding): ondersteuning die een bewoner krijgt tijdens de maaltijd.
- Medicatie (begeleiding/toezicht): toezicht op inname van de medicatie, correcte verdeling van de medicatie.
- Onderhoud linnen: onderhoud van het beddengoed.
- Oproepsysteem: vragen over beloproepen, wachttijden.
- Opzegvergoeding: worden de kortingen toegepast tijdens de opzegtermijn en wordt deze tijdig stopgezet.
- Personeelsomkadering (nacht): aantal personeelsleden dat een voorziening minimaal in dienst moet hebben (in de nacht).
- Privacy/beroepsgeheim gegevens: vertrouwelijk behandelen van informatie en gegevens van bewoners.
- Structureel onderhoud: onderhoud van het gebouw en de infrastructuur die niet dagdagelijks wordt gepoetst.
- Supplementen en kortingen: wat wordt aangerekend als supplement en hoe kortingen worden toegekend.



