

JAARVERSLAG

2 0 1 6

Home-Info

&

Brussels Meldpunt

Ouderenmis(be)handeling

Lakensestraat 76 bus 1
1000 Brussel
02/511 91 20
home.info@misc.irisnet.be
www.home-info.be



Het jaarverslag 2016 is het jaarverslag van Home-Info en van het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling samen. Er is geopteerd om één jaarverslag te maken van de beide werkingen omdat naast de specifieke taak die Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling elk hebben, er ook een overkoepelende visie is.

Allereerst worden de doelstellingen en kernfuncties van Home-Info gespecificeerd en de wijze waarop deze gerealiseerd worden. Daarna wordt de evolutie in de residentiële ouderensector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de regio Halle-Vilvoorde besproken aan de hand van cijfermateriaal.

Daaropvolgend wordt de werking van het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling belicht.

Er wordt een beschrijving van de doelstellingen gegeven en de methodieken om deze te verwezenlijken. Vervolgens wordt een overzicht van de oproepen en de dossiers van het afgelopen jaar gegeven met een duiding van deze cijfers.

De rode draad tussen Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling is de oudere zelf en de kwaliteit van haar/zijn leven.

Het streefdoel van beide werkingen is de oudere op een volwaardige, betekenisvolle manier oud te laten worden, in welke situatie dan ook. Hierbij gaat het om de eigenheid, om het uniek-zijn van elke oudere en over de mogelijkheid om deze eigenheid ten volle te beleven en te kunnen blijven ervaren. Het gevoel om als een volwaardig persoon behandeld te worden, het eigen leven in handen te hebben en de eigen levensstijl zoveel mogelijk voort te kunnen zetten, is van wezenlijk belang voor elke oudere, op welke manier die dat ook wenst in te vullen. Dit heeft rechtstreekse gevolgen voor het welbevinden van de oudere en zo kan hij/zij blijven genieten van het leven.

Om deze visie in de praktijk tot uiting te brengen, werd hierrond in 2016 gewerkt op verschillende terreinen.

Het jaarlijks colloquium over ouderenmis(be)handeling spitste zich in 2016 toe op de diversiteit bij de ouderen: 'Oud(ere) worden en zijn: een waaier aan diversiteit. Hoe ermee omgaan als hulpverlener.' Het thema werd bekeken vanuit verschillende visies en een praktische aanpak vanuit het werkveld.

Tijdens de Gezondheidsmeeting 2016 werd aandacht besteed aan: 'Ouder worden, een universele ervaring: hoe ermee omgaan als hulpverlener?' In onze huidige maatschappij blijft de focus gericht op het verzorgen van het lichaam en wordt er weinig tijd en aandacht besteed aan het geestelijk 'wel'-zijn van de oudere.

Vanuit de rol van observator van de ouderensector, blijft Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling de ontwikkelingen binnen deze sector nauwlettend opvolgen. Speciale aandacht wordt besteed aan de uitvoering van de 6^{de} staatshervorming, de financiering van de residentiële voorzieningen, de rusthuisbedden in portefeuille, de leegstand in de Brusselse rusthuizen, het toekomstige profiel van de rusthuisbewoner en de toenemende zwaarte van het zorgprofiel van de rusthuisbewoners met alle gevolgen van dien.

Home-Info vzw en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling streven al jarenlang voor een hoogstaande kwalitatieve hulpverlening aan de ouderen in onze samenleving en blijft daarvoor verder ijveren in 2017.

Team Home-Info vzw & Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling
Isabelle Heurckmans, Jef Geelen, Relinda Vanderstraeten

VOORWOORD	2
INTERNE STRUCTUUR	7
1. Raad van bestuur	7
2. Personeel	7
3. Openingsuren	7
BETOELAGING	8
BEKENDMAKING EN SENSIBILISATIE	9
1. Voordrachten	9
2. Jaarlijks colloquium	10
3. Workshops	11
4. Projecten	11
5. Website	12
6. Promotie	13
6.1. Folder/affiche	13
6.2. DVD Mariette – Christophe Reyners	13
7. Vorming	14
7.1. Externe vormingen	14
7.2. Interne vormingen	15
8. Overheid	15
8.1. Herstructurering van 't Lakenhuis	15
8.2. Overleg met het Kabinet van Minister Gosuin en het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad	15
8.3. Diversiteitstraject woonzorgvoorzieningen Brussel	15
9. Advertenties	16
SAMENWERKINGSVERBANDEN	17
1. Samenwerking in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	17
1.1. Infor-Homes	17
1.2. Sepam	17
1.3. Stuurgroep OMB	17
1.4. Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie	17
1.5. Nederlandstalige organisaties in BHG	17
1.6. Sociale diensten	18
1.7. Onderwijs	18
2. Samenwerking in Vlaanderen	
2.1. Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid	18
2.2. VLOCO	18
2.3. Hulplijn 1712	18

HOME-INFO

WERKING	20
METHODIEK	20
1. HET INWINNEN VAN INFORMATIE OVER DE RUSTHUIZEN	20
1.1. Het gesprek	20
1.2. De rondleiding	20
Andere informatiebronnen	21
2. HET VERSTREKKEN VAN INFORMATIE, ADVIES EN BEGELEIDING	21
STATISTISCHE GEGEVENS	22
1. REGISTRATIE VAN DE OPROEPEN	22
1.1. Aantal oproepen	22
1.2. Aard van de oproepen	22
1.3. Identificatie van de oproeper	23
1.4. Geslacht	23
1.5. Inhoud van de oproep	24
1.6. Aard van de interventie	24
1.7. Inhoudelijk aspect van de oproep	25
1.8. Regio	26
2. PROFIEL VAN DE PERSOON VOOR WIE MEN OPVANG ZOEKT	27
2. 1. Geslacht	27
2. 2. Leeftijd	27
2. 3. Taal	28
2. 4. Regio	28
2. 5. Contactpersoon	29
2. 6. Welke voorziening zoeken ze	29
2. 7. Motieven	30
2. 8. Lichamelijke en geestelijke gezondheid	31
2. 9. Huidig verblijf	31
2.10. Beschikbaar budget	32
TOESTAND VAN DE RESIDENTIELE OUDERENVOORZIENINGEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST	33
RUSTHUIZEN	34
Tabel 1: Aard van de voorziening	34
Tabel 2: Aantal bedden RVT-ROB	35
Tabel 3: Statuut	37
Tabel 4: Taalkeuze	38
Tabel 5: Grootte van de voorziening en evolutie	40
Tabel 6: Prijzen in 2016	41
SERVICEFLATS	42
Tabel 7: Aantal	42
Tabel 8: Statuut	43
Tabel 9: Erkenning	44
Spreiding van serviceflats	45

DAGVERZORGINGSCENTRA	46
Tabel 10: Aantal	46
Tabel 11: Overzicht nieuwe dagverzorgingscentra van 2007- 2016	46
SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN	47
Tabel 12: Overzicht sluitingen van 2007 - 2016	47
Tabel 13: Sluitingen in 2016	47
NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN	48
Tabel 14: Overzicht nieuwe ouderenvoorzieningen van 2007 - 2016	48
Tabel 15: Nieuwe ouderenvoorzieningen in 2016	48
WOONZORGZONES	49
RUSTHUISGROEPEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST	50
Tabel 1: Aandeel van de rusthuisgroepen in het totaal aanbod	51
Tabel 2: Aantal Rusthuizen en serviceflats binnen de groepen	51
Tabel 3: Verhouding tot de private-sector	53
Tabel 4: Grootte van de rusthuisgroep	54
Verdeling volgens erkenning	55
Tabel 5: Aard van de overgenomen voorziening	56
TOESTAND VAN DE RESIDENTIELE OUDERVOORZIENINGEN IN DE REGIO HALLE – VILVOORDE	57
WOONZORGCENTRA	58
Tabel 1: Aard van de woonzorgcentra	58
Tabel 2: Statuut van de woonzorgcentra	59
Tabel 3: Grootte van de woonzorgcentra en evolutie	60
Tabel 4: Prijzen in 2016	61
SERVICEFLATS / ASSISTENTIEWONINGEN	62
Tabel 5: Serviceflats/Assistentiewoningen	62
CENTRA VOOR KORTVERBLIJF	63
Tabel 6: Centra voor kortverblijf	63
DAGVERZORGINGSCENTRA	64
Tabel 7: Dagverzorgingscentra	64
SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN	65
Tabel 8: Overzicht sluitingen van 2007 - 2016	65
NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN	65
Tabel 9: Overzicht nieuwe ouderenvoorzieningen van 2007 - 2016	65
WOONZORGSITE	66
Tabel 10: Woonzorgsite: overzicht	66
Tabel 11: Woonzorgsite: statuut	67

BRUSSELS MELDPUNT OUDERENMIS(BE)HANDELING

WERKING	69
1. OUDERENMIS(BE)HANDELING: DEFINITIE EN VORMEN	69
2. DOELSTELLING EN DOELGROEP	70
METHODIEK	71
1. LUISTEREND OOR / AANSPREEKPUNT	71
2. ANALYSE VAN VRAAG/MELDING	72
3. DIAGNOSESTELLING EN PROBLEEMOPLOSSING	72
STATISTISCHE GEGEVENS	73
1. REGISTRATIE EN ANALYSE VAN ALLE OPROEPEN	73
1.1. Aantal oproepen	73
1.2. Identificatie van de oproeper	74
1.3. Gestelde hulpvraag	75
1.4. Aard van de interventie	75
1.5. Inhoudelijk aspect van de oproep	76
1.6. Woonplaats van het slachtoffer	77
2. ANALYSE VAN DE MELDINGEN WAARVAN EEN DOSSIER GEOPEND WERD	78
2.1. Slachtoffer	79
2.1.1. Geslacht van het slachtoffer	79
2.1.2. Leeftijd van het slachtoffer	80
2.1.3. Gezondheidstoestand van het slachtoffer	81
2.1.4. Woonomgeving van het slachtoffer	82
2.2. Relatie met het slachtoffer	83
2.3. Vormen van ouderenmis(be)handeling	84
2.4. Melder	85
2.5. Gestelde hulpvraag	86

1. RAAD VAN BESTUUR

De Raad van Bestuur is pluralistisch samengesteld :

- **Voorzitter:** Pierre JOSSART, gepensioneerd, jurist

- **Bestuurders:** Rohunny BUYENS, Socialistische Bond van Gepensioneerden
Greta DE GEEST, Onafhankelijke Mutualiteit
Annie DESCHUYTTER, vrijwillige medewerkster
Marleen ROMBAUT, Familiehulp
Marc PHILIPPART, bestuurder
Ariane VANDEN BOSSCHELLE, vrijwillige medewerkster
Marie-Anne BAERT, bestuurder
Ivan DE NAEYER, Brussels Ouderenplatform
Sigrid DE GEYTER, CVO Brussel

- **Waarnemende leden :** Jan VANDEKERCKHOVE, vzw-rusthuis/RVT

2. PERSONEEL

- **Beroepskrachten:**
 - Isabelle HEURCKMANS, directie
 - Jef GEELLEN
 - Relinda VANDERSTRAETEN

- **Vrijwilligers:** Anne-Marie DELEYN, Annie DESCHUYTTER, Ariane VANDEN BOSSCHELLE,

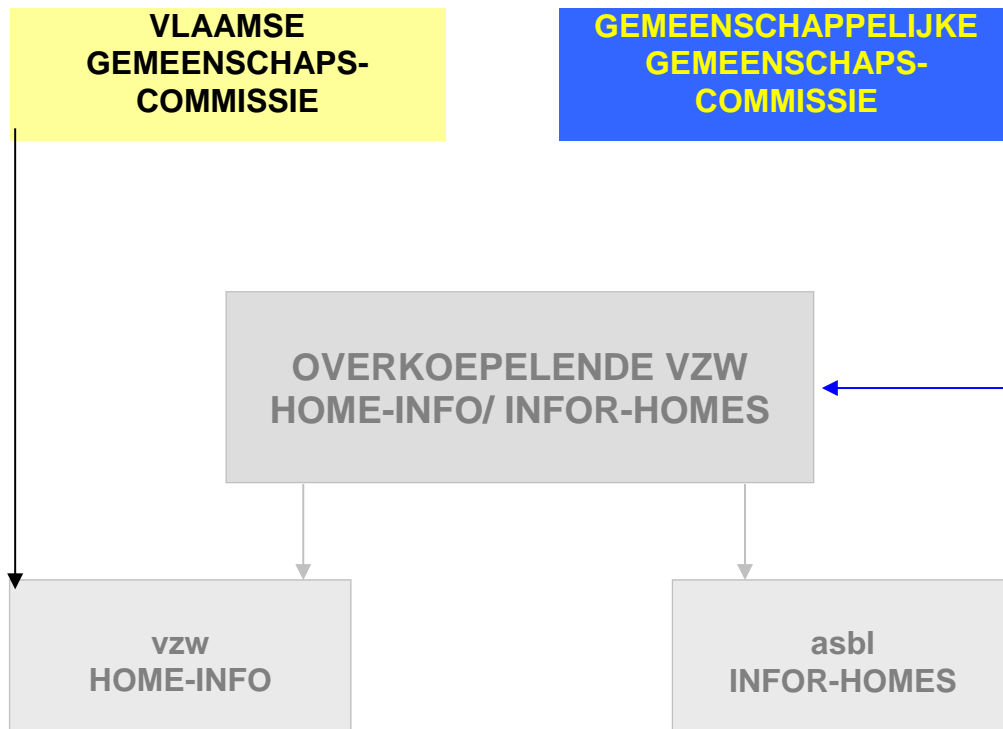
3. OPENINGSUREN

Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling zijn bereikbaar op het nummer **02/511 91 20**.

maandag	09.00 u tot 12.30 u 13.30u tot 16.00 u
dinsdag	09.00 u tot 12.30 u 13.30u tot 17.00 u
woensdag	09.00 u tot 12.30 u 13.30u tot 17.00 u
donderdag	09.00 u tot 12.30 u 13.30u tot 17.00 u
vrijdag	09.00 u tot 12.30 u 13.30u tot 16.00 u

Adres: Lakensestraat 76, bus 1, 1000 Brussel,
E-mail: home.info@misc.irisnet.be - brusselomb@misc.irisnet.be.

De werking van Home-Info wordt via twee kanalen gesubsidieerd :



- **Betoelaging Overkoepelende vzw Home-Info/Infor-Homes**
 De erkenning van de Overkoepelende vzw Home-Info/Infor-Homes door het Verenigd College van de **GGC** voorziet een jaarlijkse betoelaging van € 240.000 te verdelen onder de twee autonome vzw's.
 Via een verdeelsleutel, overeengekomen door beide vzw's, ontvangt Home-Info € 77.142,86 voor de werking van Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling
- **Betoelaging vzw Home-Info en Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling**
 Voor de werking 2016 ontvangt Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling van de **VGC** een toelage van € 82.000.
- **Betoelaging Colloquium van 14 juni 2016 van Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling en Sepam**
 De **GGC** heeft voor 2016 een toelage voorzien van € 8.000 voor de Overkoepelende vzw Home-Info/Infor-Homes voor de uitwerking van het colloquium “**Oud(ere) worden en zijn: een waaier aan diversiteit**”.

Om de visie en om de specifieke taak van Home-Info en van het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling bekend te maken, is het van essentieel belang om het brede publiek, het werkveld en de overheid blijvend te informeren en te sensibiliseren.

Dit gebeurt door het geven van voordrachten, het organiseren van een jaarlijks colloquium en workshops, het uitwerken van projecten, deelname aan evenementen met een infostand, een uitgebreide website en het verspreiden van promotiemateriaal.

Voor de bijscholing en verdere vorming van het team werd deelgenomen aan verschillende studiedagen, colloquia, seminaries.

1. Voordrachten

Het gaat hier over het geven van info-sessies voor een ruim en uiteenlopend publiek zoals :

- seniorenverenigingen en socio-culturele verenigingen
- studenten maatschappelijk werk, verpleegkunde, gezins- en bejaardenhulp,...
- werkgroepen actief in de sector van de ouderenvoorzieningen

Datum	Onderwerp	Organisatie
28/1/2016	Kiezen voor thuiszorg of rusthuis	Praatcafé Dementie Brussel
17/3/2016	Ouderenmis(be)handeling, wat als ik er niet over mag praten?	Ziekenzorg CM Brussel
15/4/2016	Informatiesessie omtrent ouderenmis(be)handeling	LDC Ado Icarus Neder-Over-Heembeek
23/9/2016	Voorstelling Home-Info en Infor-Homes	Socialistische Mutualiteit Brussel
14/10/2016	Evolutie binnen het rusthuislandschap in BHGW	Europaziekenhuizen – LBC Site Elisabeth
27/10/2016	Voorstelling werking Home-Info	Socialistische Mutualiteit Halle-Vilvoorde

2. JAARLIJKS COLLOQUIUM

Colloquium
Dinsdag 14 juni 2016
**OULD(ERE) WORDEN EN ZIJN:
EEN WAAIER AAN
DIVERSITEIT**
**Hoe ermee omgaan als
hulpverlener ?**

Een initiatief van Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling & Sepam - Service d'écoute pour personnes âgées maltraitées In samenwerking met Unia - Interfederaal Gelijkekansencentrum

In het kader van de werelddag ter bestrijding van ouderenmis(be)handeling wil het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling en Sepam in samenwerking met Unia de diversiteit binnen de sector overdenken. Hoe gaan wij als hulpverlener om met de grote variatie aan oudere zorgvragers? Hoe kun je als zorgverlener de oudere in zijn waarde laten, goede zorg verstrekken en jezelf niet verliezen? Welke waarden en normen vinden wij hierbij belangrijk? Hoe gaan wij om met de verschillende ideeën, standpunten en achtergronden binnen ons team? Het thema wordt bekeken vanuit bepaalde visies en een praktische aanpak.



Koninklijke Bibliotheek van België
Keizerslaan 4
1000 Brussel



Inschrijving verplicht voor 3 juni 2016
via
home.info@misc.irisnet.be

Bijdrage: 15€ - Studenten: 5€
Overschrijving op rekening van de
'Overkoepelende vzw Home-Info / Infor-Homes'
BE61 0012 2152 2717



Inlichtingen
Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling
☎ 02-511.91.20



Simultaanvertaling

*Dit colloquium is erkend door de GGC en
het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
als vorming*

Met de steun van VGC en GGC



Moderator Annabelle VAN NIEUWENHUYSE

8.30u Onthaal

9.00u Korte reflectie
Mevr. Bianca DEBAETS, VGC-Collegelid bevoegd voor Welzijn
Minister Céline FREMAULT, bevoegd voor Bijstand aan Personen, GGC en COCOF
Minister Pascal SMET, bevoegd voor Bijstand aan Personen, GGC

9.20u Sociale evoluties en diversiteit in de leefwereld van de oudere
Marie-Pierre DELCOUR, Directrice Infor-Homes
Rachid BATHOUM, Medewerker Unia

09.40u Documentaire:
"Reis zonder terugkeer"
van Sergio GHIZZARDI

10.30u Koffiepauze

11.00u Diversiteit binnen de leefwereld van de oudere
- De kleur van een taal.
Hamida CHIKHI, Coördinatrice Interculturele Bemiddeling, Foyer
- Notre ADN: l'ouverture, l'humanité et le bien-être.
Marc BOUTEILLER, Directeur RVT
Anne Sylvie Mouzon, OCMW Sint-Joost-ten-Node,
- Samenspel doen klinken: vanuit je organisatie, verschillen integreren.
Arne KENIS, Directeur RVT Ter Ursulinen, OCMW Brussel
- Arrêtons de décider pour eux !!!
Dominique BIGNERON, Directeur RVT Domaine des Rièzes et Sarts, Couvin

12.00u Debat

12.45u Slotwoord
Fatima HANINE, Medewerker Unia
Isabelle HEURCKMANS, Directrice Home-Info

13.00u Lunch

In het kader van de werelddag ter bestrijding van ouderenmis(be)handeling op 15 juni organiseert het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling samen met haar zusterorganisatie SEPAM (Service d'Ecoute pour Personnes Agées Maltraitées) jaarlijks een tweetalig colloquium.

In 2016 had het colloquium plaats op dinsdag 14 juni en werd gekozen voor het thema "Oud(ere) worden en zijn: een waaier aan diversiteit". Het colloquium werd gerealiseerd in samenwerking met Unia – Interfederaal gelijkekansencentrum.

In de film 'Reis zonder terugkeer' van Sergio Ghizzardi werd de diversiteit getoond aan de hand van verschillende getuigenissen.

Daarna werd het thema bekeken vanuit verschillende visies en vanuit een praktische aanpak uit het werkveld. Hierbij kwamen meerdere vragen aan bod: Hoe gaan wij als hulpverlener om met de grote variatie aan oudere zorgvragers? Hoe kun je als zorgverlener de oudere in zijn waarde laten, goede zorg verstrekken en jezelf niet verliezen? Welke waarden en normen vinden wij hierbij belangrijk? Hoe gaan wij om met de verschillende ideeën, standpunten en achtergronden binnen ons team?

Verscheidene sprekers namen het woord:

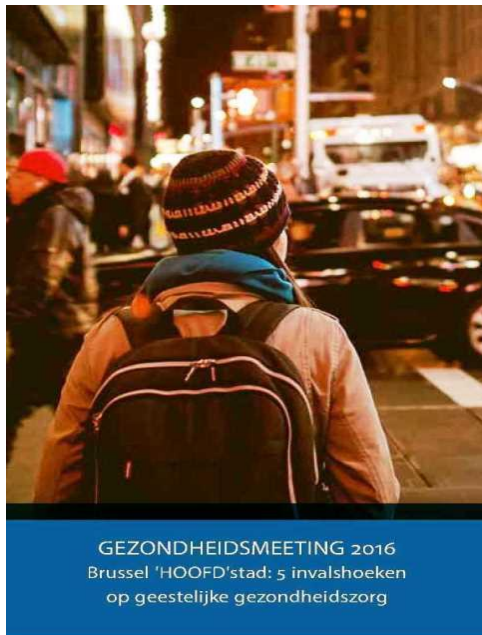
- Hamida Chikhi, Coördinatrice Interculturele Bemiddeling, Foyer 'De kleur van een taal'
- Marc Bouteiller, Directeur RVT Anne Sylvie Mouzon, OCMW Sint-Joost-ten-Node, 'Notre ADN: l'ouverture, l'humanité et le bien-être'
- Arne Kenis, Directeur RVT Ter Ursulinen, OCMW Brussel, 'Samenspel doen klinken: vanuit je organisatie, verschillen integreren'
- Dominique Bignerion, Directeur RVT Domaine des Rièzes et Sarts, Couvin, 'Arrêtons de décider pour eux'

Voor de concrete uitwerking van dit colloquium werd een subsidie ontvangen van de GGC en van de COCOF.

3. WORKSHOPS

Gezondheidsmeeting 2016 :

“Brussel ‘HOOFD’stad: 5 invalshoeken op geestelijke gezondheidszorg”.



DONDERDAG 17 MAART 2016

Gebouw VGC administratie
Emile Jacqmainlaan 135
1000 Brussel



Tijdens de Gezondheidsmeeting 2016 op donderdag 17 maart werd volgend thema belicht: ‘Ouder worden, een universele ervaring: hoe ermee omgaan als hulpverlener?’ Een gezonde geest in een gezond lichaam. En toch blijft in onze huidige maatschappij de focus gericht op het verzorgen van het lichaam en wordt er weinig tijd en aandacht besteed aan het geestelijk ‘wel’-‘zijn’. Op welke manier kan een hulpverlener in deze hectische tijden bijdragen aan het geestelijk welbevinden van de oudere? Welke mogelijkheden heeft een hulpverlener om met betrokken aandacht om te gaan met de oudere? Een hulpverlener blijft tenslotte toch ook een mens met een unieke persoonlijkheid.

Dhr. Linus Vanlaere, zorgethicus, bekeek dit vanuit een zorgethische aanpak: ‘Ik wist niet dat je door hetzelfde washandje in dezelfde tijd niet alleen proper kon worden gemaakt maar ook meer mens’. Dhr. Stefaan Plysier, Steunpunt cultuursensitieve zorg - CGG Brussel, sprak over de cultuur van de hulpverlening: ‘welke betekenis geef je aan wat je doet?’. Dhr. Mikis Dormaels, Elder - CGG Brussel, kwam vanuit zijn praktijkervaring uitleg geven over een aantal concrete hulpmiddelen die gebruik maken van het levensverhaal van de oudere voor het bevorderen van zijn/haar levenskwaliteit. Het panel ging daarna verder in gesprek met de deelnemers.

4. PROJECTEN

4.1. Project Vroegtijdige ZorgPlanning (VZP)

Het Brussels Overlegplatform Thuiszorg (BOT), Huis voor Gezondheid (HvG) en Home-Info hebben een erkenning gekregen bij de Koning Boudewijnstichting om een project uit te werken rond Vroegtijdige ZorgPlanning (VZP).

Project: ‘Vroegtijdige ZorgPlanning in de praktijk. Hoe pak je dit aan?’

Volgende definitie van vroegtijdige zorgplanning werd uitgewerkt:

‘Zorg zijn de acties en middelen die ingezet worden om welzijn, gezondheid en levenskwaliteit van burgers te waarborgen en te bevorderen. In die context is vroegtijdige zorgplanning een zo vroeg mogelijke planning van de zorg, waarbij een persoon zelf doelstellingen en keuzes over manier van leven en zorg bepaalt. Dit eventueel in overleg en samenwerking (o.m. voor registratie) met naasten en zorgverleners. Het is een proces dat uitgaat van een permanente dialoog tussen betrokkene en omgeving.’

Het doelpubliek zijn zowel de professionelen als de burgers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit project startte op 1/01/2016 en loopt over een periode van twee jaar en bestaat uit 5 fasen. Hiervoor werd en wordt samengewerkt met verschillende partners uit het werkveld.

- Fase 1: Informatievergaring en inventarisering van bestaande expertise
Op 14 april 2016 werden tijdens een kick-off meeting verschillende personen uit de Brusselse sector die reeds in meer of mindere mate werken rond vroegtijdige zorgplanning samengebracht. Het kick-off moment omvatte enerzijds een voorstelling van het project en anderzijds een uitwisseling tussen de aanwezigen omtrent hun ervaring en visie rond VZP.

- **Fase 2: Bereiken van consensus i.v.m. minimale dienstverlening**
Op 13 oktober 2016 had een overlegmoment plaats met Mevr. Nancy Brocken, voormalig diensthoofd maatschappelijk werk van de Socialistische Mutualiteit Antwerpen en de intermutualistische specialist op vlak van vroegtijdige zorgplanning, en met vertegenwoordigers van de Brusselse ziekenfondsen. Bedoeling van dit overleg was nagaan wat een minimale dienstverlening concreet kan inhouden. Hieruit kwamen bepaalde vragen:
 1. Wat heeft de Dienst Maatschappelijk Werk rond VZP intern reeds van vorming gekregen en wat is er nog te doen hieromtrent (in de wetenschap dat dit veel verder moet reiken dan enkel het levenseinde) ?
 2. Wat kan men momenteel minimum aanbieden en garanderen aan cliënten omtrent VZP? Wat wil men op termijn kunnen realiseren?
 3. Wat heeft men nodig om dit te kunnen doen en hoe ziet men dit?
 4. Elke mutualiteit bevraagt de bereidheid om deel te nemen aan een intermutualistisch overleg met alle diensten die werken rond de cliënt. Hier wordt bekeken en afgesproken wat nu al elektronisch mogelijk is ifv registratie rond aanmaken en invullen van specifieke velden in de elektronische dossiers om gegevens rond VZP op te nemen, alsook wat eventueel mogelijk is in de toekomst.
 5. Kunnen en willen de mutualiteiten hier een spilfunctie opnemen?
 Deze vragen werden besproken tijdens het intermutualistisch overleg en werden door de 3 betrokken projectorganisaties ook afgetoetst bij andere belangrijke partners zoals de thuiszorgorganisaties, huisartsen, verpleegkundigen, woonzorgcentra,... . Wat hebben zij nodig aan informatie om VZP bespreekbaar te maken?
Een 2de bijeenkomst met deze groep had plaats op 15 december 2016. Tijdens deze vergadering werden de antwoorden op voorgaande vragen besproken.
- **Fase 3: Informeren en sensibiliseren van Brusselse zorgverleners**
Om een volledig vormingspakket te kunnen uitwerken, werden ook met andere partners infomomenten georganiseerd en overlegd (Forum Palliatieve Zorg, Ado Icarus) en vormingen gevolgd (WZC De Ruyschaert in Marke, UZ Brussel).
- **Fase 4: Sensibiliseren van de Brusselse burger**
Duidelijkheid scheppen over waar zij terecht kunnen.
- **Fase 5: Evaluatie van het project.**

5. WEBSITE

The screenshot shows the Home-Info website interface. At the top left is the 'Hi HOME-INFO vzw' logo. Below it is a navigation menu with items like 'Home', 'No Access', 'Stuur Home-Info en doe een gift', and 'Welkom'. The main content area is titled 'Welkom' and contains a welcome message: 'Doe alle bezoeken aan de voorwaarden van begaaftheid voor jonge en slechtziende personen'. Below this is a section titled 'U zoekt een rusthuis, een RVT, een WZC, een serviceflat, een dagcentrum, een kortverblijf, nachtopvang in Brussel en Halle-Vilvoorde?' with a sub-heading 'HOME-INFO BRUSSEL helpt u hierbij, geeft informatie en advies.' This is followed by contact information for 'vzw HOME - INFO' and a 'Nieuws' section with several news items.

De website van Home-Info werd gecreëerd om iedereen die op zoek is naar informatie over de residentiële ouderenvoorzieningen nog efficiënter te informeren.

Naast de algemene informatie over alles wat men moet weten bij het zoeken naar een rusthuis, de opname, administratieve formaliteiten, enz... is er een “zoekrubriek” voorzien waarbij vlot informatie over een rusthuis, woonzorgcentrum, RVT, serviceflat, assistentiewoning, kortverblijf, dagverzorgingscentrum,... kan gevonden worden. Deze gegevens worden op to date gehouden

Op deze website is eveneens een aparte rubriek gewijd aan het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling. Hier wordt uitgebreid informatie gegeven over de problematiek van ouderenmis(be)handeling, wat ouderenmis(be)handeling is, welke de signalen zijn, wat men kan doen. Ook wordt de werking van het meldpunt uitgelegd en er staat een risico-taxatie-instrument vermeld. De website is toegankelijk voor blinde en slechtziende personen.



6. PROMOTIE

6.1 Folder/affiche

Home-Info heeft eigen folders en affiches. Dit materiaal wordt verspreid onder verschillende sociale organisaties zoals dienstencentra, OCMW's, mutualiteiten, ziekenhuizen, ouderenverenigingen, enz. Bij infosessies, vormingen en voordrachten en op beurzen worden deze folders en affiches eveneens uitgedeeld onder het doelpubliek. Hierdoor is de burger en het werkveld op de hoogte van het bestaan en de werking van Home-Info.

Het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling heeft in samenwerking met Sepam (Service d'Ecoute pour Personnes Agées Maltraitées) een tweetalige folder en affiche aangemaakt. Deze folder en affiche werden verspreid binnen organisaties en bij personen die eventueel geconfronteerd kunnen worden met ouderenmis(be)handeling, zoals sociale diensten van OCMW's, residentiële voorzieningen, mutualiteiten, thuiszorgdiensten, ziekenhuizen, huisartsen, gemeenschapscentra, regionale en lokale dienstencentra, enz...

6.2. DVD Mariette – Christophe Reyners

In samenwerking met Sepam en de Koning Boudewijnstichting werd de documentaire Mariette van Christophe Reyners op DVD gezet. Deze DVD kan gebruikt worden als ondersteuning en als werkinstrument voor professionele hulpverleners bij vormingen over kwaliteitsvolle zorg voor mensen met dementie.

Professionele hulpverleners in de ouderenzorg worden niet alleen geconfronteerd met de emoties van de oudere persoon maar ook met de eigen emoties en de eindigheid van het eigen bestaan. Oudere personen verzorgen is dus niet altijd evident. Bij ouderen met dementie is alles nog wat complexer. Daarom is het zinvol om stil te staan bij onze houding t.o.v. ouderen met dementie. Hoe komt ons gedrag over bij deze mensen? Hoewel hun geheugen soms rare sprongen maakt, hebben mensen met dementie nog meer nood aan emotionele steun en menselijke warmte dan andere oudere personen. Een weloverwogen benadering van mensen met dementie zal de hulpverlener helpen om deze personen een gevoel van welbevinden te geven. Nadenken over de rol als zorgverstrekker helpt om een persoon met dementie in een ander perspectief te zien.



7. VORMINGEN

7.1. Externe vormingen

Om de expertise binnen het team van Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling uit te breiden, werd deelgenomen aan volgende vormingen:

Datum	Onderwerp	Organisatie
18/2/2016	ZKPO: Kennismaking met Green Garden - flats-Evere	BOT
22/2/2016	ZKPO: Kennismaking met Stad Brussel en Thuiszorgdienst, Dienst voor Senioren	BOT
28/2/2016	Masterplan Mantelzorg vanuit het Brussels Perspectief Info- en adviesmeeting	BOT
19/4/2016	Omgaan met emoties en veranderende relaties	Mozaïek - Praatcafé Dementie Druivenstreek
20/4/2016	Film: Achter de wolken	Cultureel Centrum Den Blank Overijse
23/4/2016	Ethische vragen rond dementie Broes	Praatcafé dementie
24/5/2016	Opleiding voorafgaande zorgplanning voor WZC	W.E.M.M.E.L - Br.E.L.
9/6/2016	Woonst, Welzijn en zorg: Werkelijkheid en perspectieven voor de Brusselse Ouderen	Vereniging Directeurs Openbare Rusthuizen Brussel Hoofdstad
9/6/2016	In Dialoog over cultuur sensitieve palliatieve zorg	Huis-voor-Gezondheid - Br.E.L.-Bzorgt
28/6/2016	Cultuur sensitieve ouderenzorg: concrete tips en tools	Erasmushogeschool Brussel
15/9/2016	ZKPO: Kennismaking RVT Decamps en thuiszorgdiensten OCMW Evere	BOT
21/9/2016	20 jaar netwerk Forum Palliatieve Zorg	Forum Palliatieve Zorg
22/9/2016	Communicatie: de juiste toon vinden in het omgaan met mensen met dementie	Praatcafé Dementie Zaventem
28/9/2016	Hulpverleners & Mantelzorgers Info- en Adviesmeeting	BOT
29/9/2016	Healt & Care	Easyfairs N.V.
4/10/2016	Existentiële en spirituele zorg	Forum Palliatieve zorg
6/10/2016	Beschermende maatregelen: 'Vivre c'est prendre des risques'	RVT Annie-Sylvie Mouzon Sint-Joost-ten-Node
12/10/2016	Advanced Care Planning: Ethische en juridische aspecten"	Biomedische Ethiek UZ Brussel
19/10/2016	Infor-Homes fête ses 30 ans!: Infor-Homes, vous connaissez? De l'importance de se sentir chez soi à tout âge. Vieillesse et autonomie.	Infor-Homes
25/10/2016	Film ' Twilight of a life'	sTimul, Leuven
4/11/2016	Film ' Twilight of a life'	Zandloper, Wemmel
8/11/2016	Film J'existe - begeleiding naar samenhuizen op Sint-Jorissite	Kenniscentrum Woonzorg Brussel
23/11/2016	Info- en adviesmeeting: De bewindvoering: het vervolg...	BOT
26/11/2016	Praatcafé Dementie: Juridische aspecten van dementie	ECD Broes
15/12/2016	Introduceren van hulpverlening en hoe omgaan met zorgweigering?	ZKP-Overleg

7.2. Interne vormingen

Er werd deelgenomen aan verschillende supervisiemomenten georganiseerd door de dienst Sepam (Service d'Ecoute pour Personnes Agées Maltraitées), de Franstalige zusterorganisatie van het meldpunt.

Hier werden casussen besproken onder leiding van een supervisor. De bedoeling was het reflecteren op de eigen manier van werken. Zodoende werd tot een beter inzicht gekomen op de eigen werkwijze en kon met de aangereikte tools verder aan de slag gegaan worden.

8. OVERHEID

8.1. Herstructurering van 't Lakenhuis

De Vlaamse Gemeenschapscommissie en de Vlaamse Gemeenschap initieerden in september 2015 een traject dat moest leiden tot een harmonisatie en een optimale samenwerking van de ondersteuningsorganisaties welzijn en gezondheid in Brussel, dit om de kwaliteit en de efficiëntie van het ondersteuningsaanbod te versterken. De VGC en de Vlaamse Gemeenschap stelden hierbij een maximum aan synergie en een minimum aan structuren voorop. De begeleiding van dit traject werd toegewezen aan Hefboom.

Bij de start waren volgende ondersteuningsorganisaties bij dit traject betrokken: Brussels Overleg Thuiszorg, Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad, Home-Info vzw, Huis voor Gezondheid, Kenniscentrum Woonzorg Brussel en Het Punt.

In 2016 werd deze samenwerking verder uitgewerkt.

In de definitieve conceptnota staat vermeld: *'Home-Info zal geen deel zal uitmaken van de ondersteuningsstructuur omdat het een eerstelijnswerking is en een zeer sterke band heeft met de Franstalige zusterorganisatie Infor-Homes. Hun niet-opname staat een goede samenwerking met de ondersteuningsorganisaties niet in de weg.'*

8.2. Overleg met het Kabinet van Minister Gosuin en het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad

Samen met Infor-Homes werden in 2016 verschillende vergaderingen gehouden met een vertegenwoordiger van het Kabinet van Minister Gosuin en een vertegenwoordigster van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad.

Tijdens deze vergaderingen werd de werking van Home-Info en Infor-Homes en van het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling en Sepam (Service d'Ecoute pour Personnes Agées Maltraitées) uitgelegd.

Er werd ook dieper ingegaan op verschillende thema's:

- de uiteenlopende redenen van een verhuis naar een rusthuis,
- waarom in bepaalde gevallen gekozen wordt voor geen (verdere) uitbouw van zorgverstrekking aan huis,
- het profiel van de rusthuisbewoner,
- de O- en A-profielen in de rusthuizen en hun behoeften en noden.

8.3. Diversiteitstraject woonzorgvoorzieningen Brussel

In het kader van het diversiteitstraject woonzorgvoorzieningen in Brussel, uitgaande van de VGC – Mevr Bianca Debaets, werd samengezeten met het Kenniscentrum Woonzorg Brussel en Diversito. Home-Info werd hierbij geconsulteerd omwille van zijn kennis van de residentiële voorzieningen in Brussel.

9. ADVERTENTIES

9.1. BRUZZ

Van januari 2016 tem januari 2017 is elke eerste donderdag van de maand een advertentie van Home-Info verschenen in Brussel Deze Week /BRUZZ.



U zoekt een rusthuis of een andere woonvorm voor ouderen?

Vraag informatie en advies bij HOME-INFO.

Met de steun van de VGC en de GGC.

HOME-INFO vzw
Lakensestraat 76 b 1
1000 Brussel
tel. 02 511 91 20

www.home-info.be

9.2. De Standaard - Thema-dossier “Innovatie in de zorg”

Op 21 september 2016 bracht De Standaard een thema-dossier “Innovatie in de zorg” uit. Deze campagne streefde ernaar de mensen te informeren en sensibiliseren over de verschillende innovaties in de zorg in België.

In deze bijlage werd een artikel gepubliceerd waarin Home-Info werd vermeld en waarin ook een advertentie van Home-Info werd gepubliceerd.

Bereik: 380.000 lezers. Partners van deze editie: Novartis, Lieven Annemans, AZ Middelares Gent, AZ Klina, ASZ, GZA, Az ST Andries, Uz Gent, Jessa Ziekenhuis, Inkendaal, Biowin, Vista Life, Physiol, Nubel, Otium Care, kabinet van Minister Vandeurzen.

Dit dossier werd ook online geplaatst op www.medischeinformatie.be.

Bijkomend was er een extra distributie van dit dossier op de beurs 'HEALTH & Care' in Flanders Expo op donderdag 29 september 2016. Aantal aanwezigen: 5.684 professionelen.

1. SAMENWERKING IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

1.1 Samenwerking met asbl Infor-Homes

Vzw Home-Info werkt nauw samen met de Franstalige organisatie asbl Infor-Homes. Deze samenwerking gebeurt onder de vleugels van de **Overkoepelende vzw 'Home-Info/Infor-Homes'**.

1.2. Samenwerking met SEPAM

Voor de uitwerking van het GGC project ouderenmis(be)handeling wordt er samengewerkt met SEPAM (Service d'Ecoute pour Personnes Agées Maltraitées) van Infor-Homes.

Op regelmatige basis zijn er onderlinge contacten en overlegmomenten om onderlinge afspraken te maken en om de werking op elkaar af te stemmen betreffende de hulpverleningsmethodiek, vorming, preventie, sensibilisatie enz...

Ieder jaar organiseren we in juni samen met Sepam een colloquium. Het thema in 2016 werd "Oud(ere) worden en zijn: een waaier aan diversiteit". Het colloquium werd gerealiseerd in samenwerking met Unia – Interfederaal Gelijkekansencentrum.

1.3. Stuurgroep OMB.

- In 2009 werd een Stuurgroep opgericht met als doel een samenwerking tot stand te brengen tussen de verschillende hulpverlenende partners actief in het Nederlandstalig Brussels werkveld. Hierdoor wordt een interdisciplinaire benadering gewaarborgd en het draagvlak voor de opvang van problemen van ouderenmis(be)handeling vergroot.

In de Stuurgroep is er een ruime vertegenwoordiging van actoren zowel binnen als buiten de zorgverlening o.a. BOT, ZorgPlus, Familiehulp, Brussels Ouderenplatform, Slachtofferhulp CAW Brussel, Dienst Politie Slachtofferbejegening, Expertisecentrum Dementie Broes, Huis voor Gezondheid, Mederi, een voorlopige bewindvoerder, Federatie Socialistische Mutualiteiten, Onafhankelijke Ziekenfondsen, Federatie Christelijke Mutualiteiten, VGC.

- Er werd een protocol uitgewerkt waarin de engagementen van de verschillende partners inzake de hulpverleningsmethodiek omschreven werden.

- De Stuurgroep heeft driemaandelijks overleg.

1.4. Samenwerking met de administratie van de GGC

Home-Info en Infor-Homes hebben op regelmatige basis overlegvergaderingen met de **inspectiedienst van de bi-communautaire rusthuizen**.

Zij zijn ook belangrijke partners bij de behandeling van klachten over residentiële voorzieningen erkend door de GGC. De samenwerking verloopt via casusbespreking betreffende individuele klachten en overlegvergaderingen waar nieuwe informatie over de residentiële voorzieningen worden uitgewisseld en dossiers van voorzieningen worden besproken.

1.5. Samenwerking met de Nederlandstalige organisaties in het Brusselse

Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling zijn lid (stuurgroep, Raad van Bestuur of Algemene Vergadering) van een aantal Brusselse organisaties die actief zijn binnen de ouderenzorg of werken samen met:

- Brussels Overleg Thuiszorg (BOT)
- Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad
- Expertisecentrum Dementie Broes (Overlegplatform Dementie)
- Huis voor Gezondheid (Stuurgroep mantelzorg)
- Kenniscentrum Woonzorg Brussel
- Forum Palliatieve zorg – Brussels Expertisecentrum Waardig Levenseinde (Br.e.l).
- Brussels Ouderenplatform (voorheen Seniorencentrum)

1.6. Samenwerking met sociale diensten van ziekenhuizen, mutualiteiten, OCMW's, CAW's, Regionale en Lokale Dienstencentra enz...

1.7. Samenwerking met onderwijs

Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling verlenen hun bijdrage bij het informeren, nalezen en jureren van eindwerken:

- Gerontologie VUB:
 - Masterproef Ouderenmis(be)handeling -
- Odisee: Campus Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen:
 - Dementiewijzer voor mantelzorgers in Vlaams-Brabant
 - Seksualiteit en intimiteit in woonzorgcentra

2. SAMENWERKING IN VLAANDEREN

2.1. Samenwerking met het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

Op regelmatige basis heeft Home-Info contact en overleg met de **Woonzorglijn**, betreffende de woonzorgcentra in de regio Halle-Vilvoorde.

Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling zijn ook belangrijke partners bij de behandeling van klachten over residentieële voorzieningen erkend door **Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid**. De samenwerking verloopt via casusbespreking betreffende individuele klachten, opvragen van inspectieverslagen en uitwisseling van informatie.

2.2. Samenwerking met VLOCO.

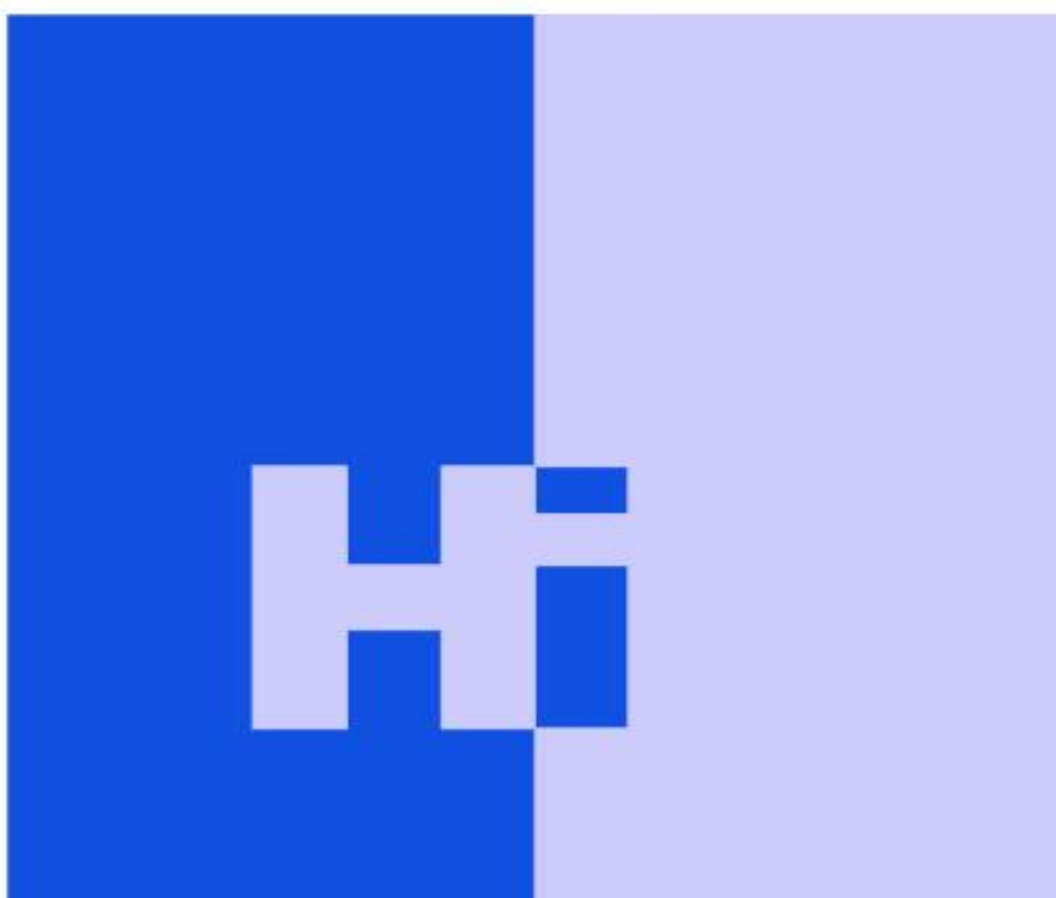
Het Vlaams Meldpunt Ouderenmis(be)handeling werd omgebouwd tot het **Vlaams Ondersteuningscentrum Ouderenmis(be)handeling (VLOCO)**. Hulpverleners uit Vlaanderen kunnen er terecht voor advies, informatie en casusbespreking. Wij hebben regelmatig contact alsook casusoverleg in moeilijke dossiers. Jaarlijks komen we samen om ervaringen over de problematiek van ouderenmis(be)handeling te bespreken.

2.3. samenwerking met de hulplijn 1712.

Sinds maart 2012 ging de **Hulplijn 1712** voor **misbruik, geweld en kindermishandeling** van start binnen Vlaanderen en in Brussel. Deze hulplijn is toegankelijk via het nummer **1712**. Een slachtoffer van ouderenmis(be)handeling of iedereen die een vermoeden heeft van een situatie van ouderenmis(be)handeling kan er terecht.

In 2014 werd de **Hulplijn 1712** van Brussel overgeplaatst naar Leuven. Sindsdien verwijst de Hulplijn 1712 alle meldingen van ouderenmis(be)handeling betreffende Brussel door naar het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling. Jaarlijks komen de beide organisaties samen om de verdere samenwerking te bespreken.

HOME-INFO



WERKING

1. INFORMATIE/ADVIES

Kiezen voor een rusthuis is een ingrijpende en belangrijke beslissing die men goed moet voorbereiden. Er zijn veel rusthuizen. De juiste keuze maken is niet makkelijk.

Home-Info is een organisatie die ouderen en hun familie alsook hulpverleners helpt bij het zoeken naar een residentiële ouderenvoorziening door het geven van informatie, advies en oriëntatie over:

- alle residentiële ouderenvoorzieningen (woonvormen) in het **Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het arrondissement Halle-Vilvoorde**. Residentiële woonvormen zijn zowel rusthuizen (ROB), rust- en verzorgingstehuizen (RVT), serviceflats, assistentiewoningen als alternatieve formules zoals dagopvang, kortverblijf, enz...
- de kwaliteit van deze voorzieningen,
- belangrijke gegevens van algemene aard betreffende de wetgeving, het afsluiten en ondertekenen van een overeenkomst bij de opname, het huishoudelijk reglement, betalingsmodaliteiten, enz...

2. ALGEMENE FUNCTIE

Home-Info **registreert** alle vragen, problemen en noden van de sector betreffende de residentiële voorzieningen. Knelpunten, leemten worden **gesignaleerd** aan bevoegde overheden of betrokken organisaties.

Daarnaast werkt Home-Info eveneens **sensibiliserend en preventief** door het organiseren van vormingsmomenten/infosessies, het uitbrengen van publicaties omtrent ouderenzorg en participatie aan studiedagen, colloquia enz...

METHODIEK

Om de methodiek van Home-Info te omschrijven is het belangrijk een onderscheid te maken tussen twee aspecten nl.

1. het **inwinnen** van de informatie omtrent de residentiële voorzieningen
2. het **verstrekken** van informatie, advies en begeleiding aan personen op zoek naar een residentiële voorziening.

1. HET INWINNEN VAN INFORMATIE OVER DE RESIDENTIELE VOORZIENING

Dit gebeurt via diverse kanalen, waarvan **het bezoek aan de voorziening** het belangrijkste is. Daarnaast zijn er nog enkele andere informatiebronnen.

Het bezoek aan de voorziening heeft 2 luiken : een gesprek en een rondleiding

1.1. Het gesprek

Aan de hand van een uitgebreid vragenformulier tracht de afgevaardigde van Home-Info een beeld te krijgen van de betrokken voorziening. Zowel objectieve feiten als de visie van de voorziening worden bevroegd.

1.2. De rondleiding

Bij de rondleiding wordt de congruentie nagegaan tussen woord en daad. Er wordt m.a.w. getoetst of datgene wat verteld wordt ook werkelijk toegepast wordt in de dagelijkse werking en functionering.

Andere informatiebronnen

- Inlichtingen van sociale diensten
- Getuigenissen van bewoners en familieleden
- Getuigenissen van vroegere cliënten
- ...

De gegevens vanuit deze drie invalshoeken worden samengebracht en met elkaar vergeleken. Deze werkwijze laat ons toe een **beeld** te krijgen van de voorziening en van de kwaliteit van de dienst- en zorgverlening.

2. HET VERSTREKKEN VAN INFORMATIE, ADVIES EN BEGELEIDING

Wie op zoek is naar een residentiële voorziening wordt steeds uitgenodigd voor een **persoonlijk gesprek**. Indien het niet mogelijk is om tot bij Home-Info te komen, worden vragen telefonisch, schriftelijk of per mail beantwoord. Ook de website is een handig werkinstrument waarbij degenen die een rusthuis zoeken al heel wat informatie kunnen vinden.

Ieder individu is uniek, zo ook iedere zorgvraag. Het is bijgevolg belangrijk de persoon naar de “juiste” voorziening door te verwijzen. Ook iedere voorziening is verschillend: dit niet alleen qua prijs en comfort, doch ook wat betreft de architectuur en infrastructuur, het leefklimaat, de zorgverlening, enz... **Bij de keuze van een residentiële voorziening moet er rekening gehouden worden met al deze aspecten en worden de zorgvraag en het zorgaanbod zo goed mogelijk op elkaar afgestemd.** Een opname in een rusthuis **is vaak een crisismoment**, zowel voor de betrokkene als voor de familie. Ook de confrontatie met een steeds toenemende zorgafhankelijkheid gaat gepaard met tal van emoties. Tijdens het persoonlijk gesprek is het dan ook belangrijk voldoende aandacht te besteden aan deze **psychosociale factoren**.

Verder wordt **er informatie van algemene aard doorgegeven**, zoals info over de wetgeving, de normen, de rechten en plichten, enz. Ook het afsluiten en ondertekenen van een overeenkomst bij de opname, het belang van het huishoudelijk reglement,... komen hier aan bod.

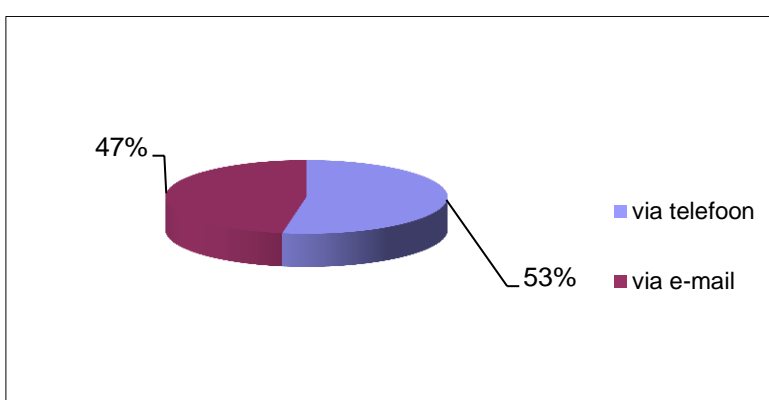
STATISTISCHE GEGEVENS

1. REGISTRATIE VAN DE OPROEPEN

In 2016 ontving Home-Info **891 oproepen** waaronder 470 telefonische oproepen en 421 oproepen via e-mail.

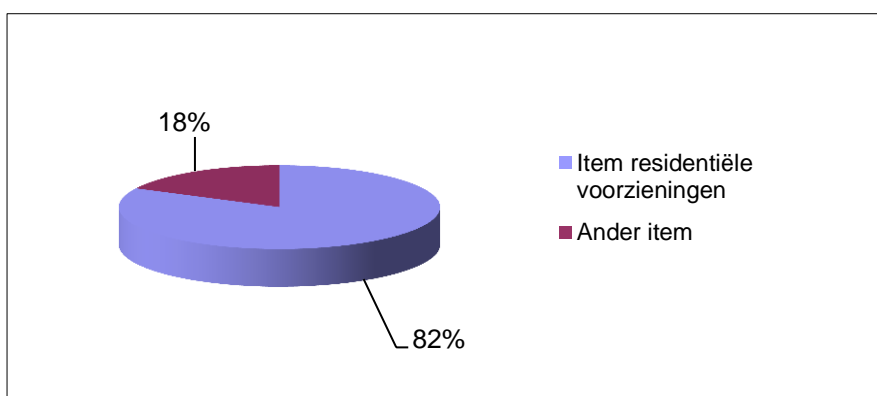
1. 1. AANTAL OPROEPEN

Via telefoon	470	53%
Via e-mail	421	47%
TOTAAL	891	100%



1. 2. AARD VAN DE OPROEPEN

Vragen over residentiële voorzieningen	734	82%
Andere vragen	157	18%
TOTAAL	891	100%

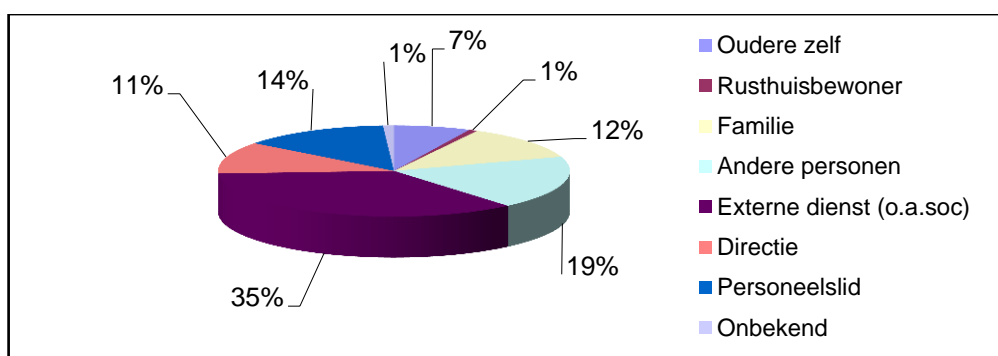


De meerderheid (**82%**) zijn vragen over **residentiële voorzieningen**.

Andere vragen gaan onder andere over voordrachten, overleg in verband met samenwerking en ook vragen over diverse onderwerpen zoals huren van woning, gegevens van thuiszorgdiensten, Brusselse zorgsector in het algemeen,

1.3. IDENTIFICATIE VAN DE OPROEPER

Oudere zelf	63	7%
Rusthuisbewoner	7	1%
Familie	108	12%
Andere personen	168	19%
Externe dienst (o.a. soc. dienst)	314	35%
Directie	101	11%
Personeelslid	121	14%
Onbekend	9	1%
TOTAAL	891	100%

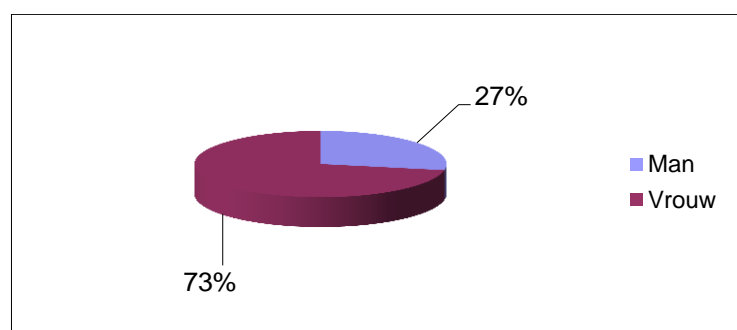


Home-Info wordt **vooral gecontacteerd door familieleden van de ouderen (12%)** en door **externe (sociale) diensten (35%)**.

Vaak zijn de ouderen al van respectabele leeftijd en zwaar zorgbehoevend en verkiezen ze dat hun kinderen of de sociale diensten van een ziekenhuis de nodige contacten leggen. Andere personen' (19%) zijn o.a. burens, vrienden en huisartsen van de oudere maar ook personen die ons contacteren voor een totaal andere reden.

7% van de ouderen neemt zelf contact op met Home-Info. Zij willen zelf hun toekomst plannen en informeren zich over de verschillende mogelijkheden van zorgverlening. Zij bereiden zich voor op de toekomst en willen met kennis van zaken zelf bepalen in welke voorziening ze later worden opgenomen.

1.4. GESLACHT

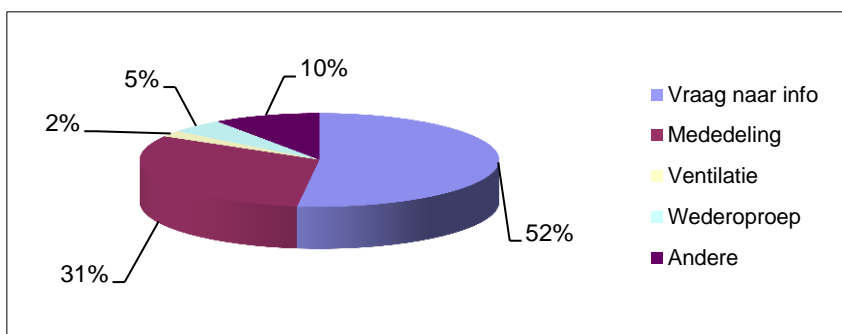


Man	240	27%
Vrouw	651	73%
TOTAAL	891	100%

De meerderheid van de personen die Home-Info contacteren **(73%) zijn vrouwen**. Deze gegevens illustreren dat de zorg voor ouderen voornamelijk door vrouwen wordt gedragen.

1.5. INHOUD VAN DE OPROEP

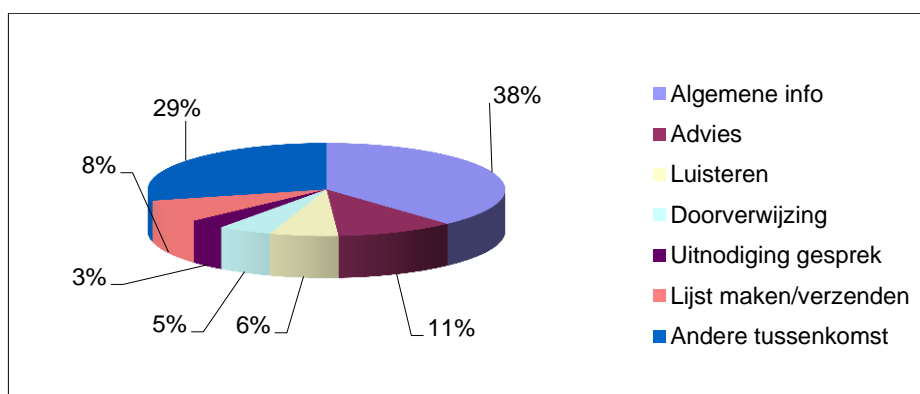
Vraag naar info	500	52%
Mededeling	302	31%
Ventilatie	20	2%
Wederoproep	47	5%
Andere	93	10%
TOTAAL	962	100%



Het grootste aantal oproepen, **52%**, betreft **noed aan informatie**.

1.6. AARD VAN DE INTERVENTIE

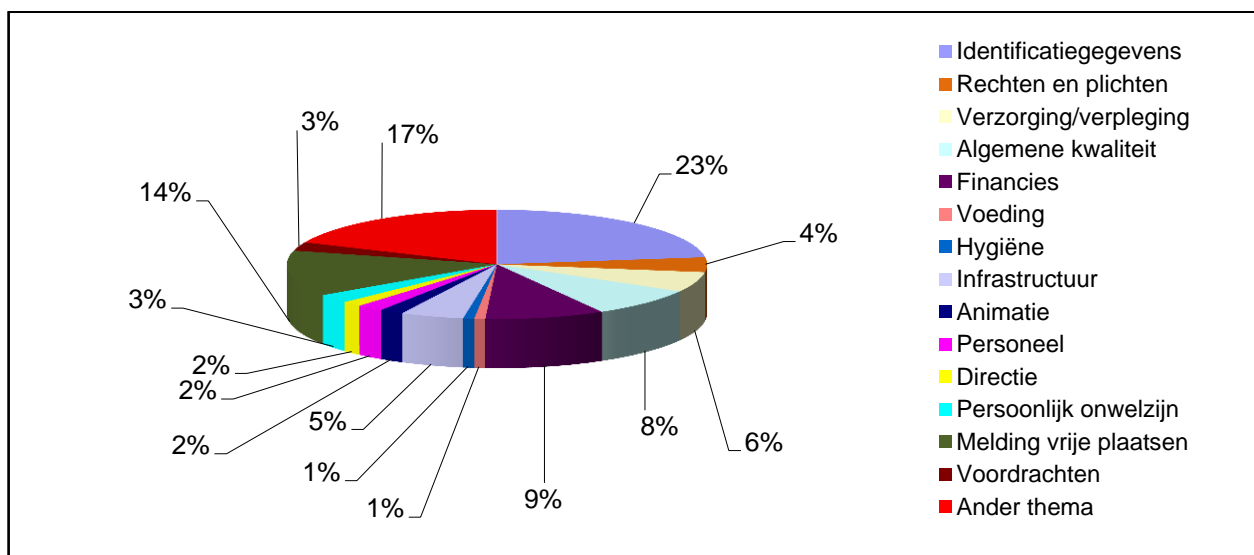
Algemene Info	463	38%
Advies	130	11%
Luisteren	75	6%
Doorverwijzing	59	5%
Uitnodiging gesprek	40	3%
Lijst maken/verzenden	95	8%
Andere tussenkomst	350	29%
TOTAAL	1.212	100%



De meerderheid van de oproepen (**49%**) gaan over vragen naar informatie en advies. Bij **11% van de oproepen gaat het over complexe hulpvragen**, waarbij we alle relevante elementen ivm de keuze van een rusthuis onderzoeken om nadien gepast advies te kunnen geven. Voor deze oproepen nodigen we de mensen uit voor een gesprek (3%) of sturen we een lijst op van mogelijke ouderenvoorzieningen na het overlopen van alle relevante factoren (8%).

1.7. INHOUDELIJK ASPECT VAN DE OPROEP

Identificatiegegevens	325	23%
Rechten en plichten	62	4%
Verzorging/verpleging	84	6%
Algemene kwaliteit	120	8%
Financies	130	9%
Voeding	12	1%
Hygiëne	12	1%
Infrastructuur	69	5%
Animatie	26	2%
Personeel	29	2%
Directie	22	2%
Persoonlijk onwelzijn	37	3%
Melding vrije plaatsen	192	14%
Voordrachten	36	3%
Ander thema	261	17%
TOTAAL	1.418	100%

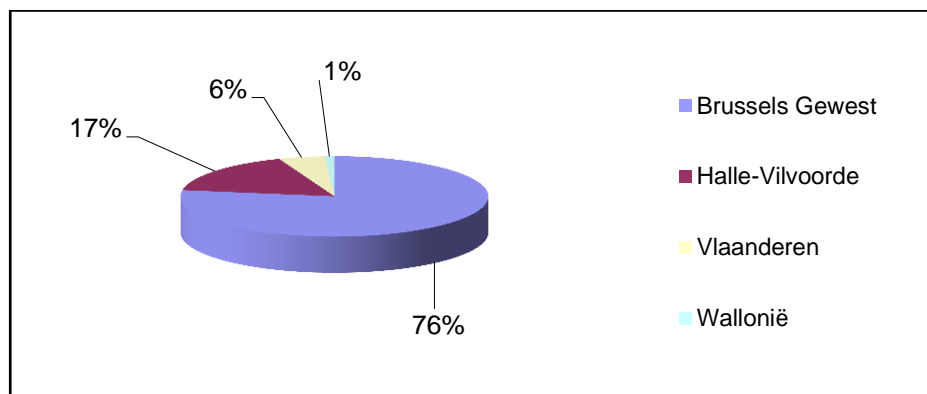


Men contacteert Home-Info met vragen rond **identificatiegegevens van ouderenvoorzieningen** (23%). Tijdens dit gesprek komen meestal ook heel wat **andere thema's** aan bod zoals informatie over **verzorging, rechten en plichten, voldoende personeel, enz...**

Daarnaast springen vooral vragen aangaande de **infrastructuur** (5%), het **financiële aspect** (9%) en de **kwaliteit** (8%) van het rusthuis in het oog.

1.8. REGIO

Brussels Gewest	757	76%
Halle-Vilvoorde	167	17%
Vlaanderen	58	6%
Wallonië	9	1%
TOTAAL	971	100%



Meer dan de helft van alle oproepen, 76%, zijn vragen over ouderenvoorzieningen in het **Brussels Hoofdstedelijk Gewest**.

2. PROFIEL VAN DE PERSOON VOOR WIE MEN OPVANG ZOEKT

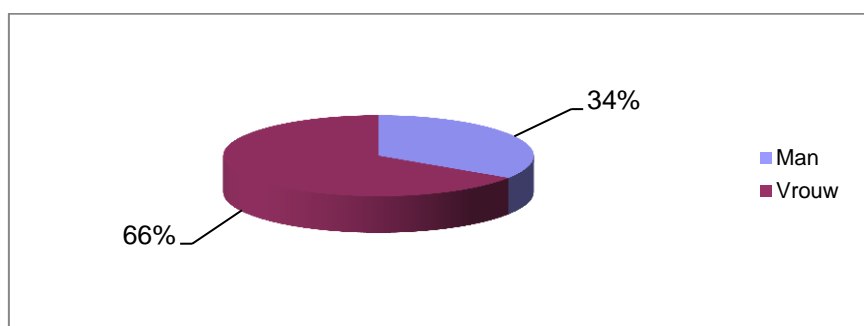
In 2016 hadden we een uitgebreid gesprek met 142 personen betreffende een opname in een rusthuis, RVT of serviceflat:

- in 6 situaties ging het over de opname van een echtpaar,
- in 1 situaties ging het over de opname van een moeder en zoon

Dit betekent dat er **in het totaal voor 149 personen een residentiële opvang moest gezocht worden.**

2.1. GESLACHT

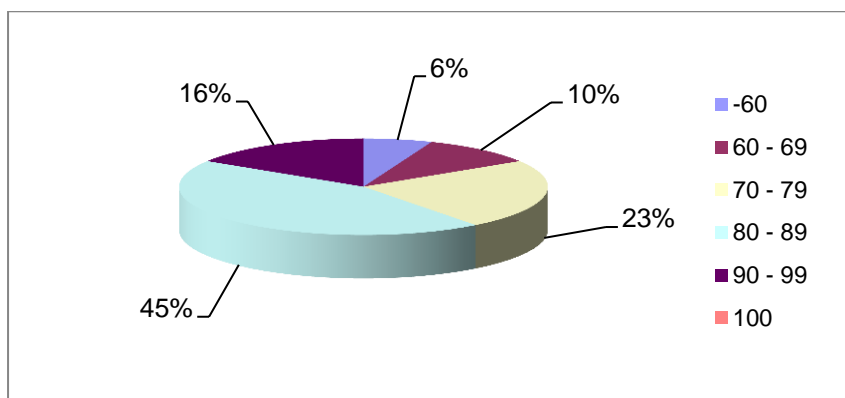
Vrouwen	98	66%
Mannen	51	34%
TOTAAL	149	100%



Deze tabel illustreert dat er **meer vrouwen** zijn in de oudere leeftijdscategorie **dan mannen**. Dit cijfer bevestigt zich jaarlijks.

2.2. LEEFTIJD

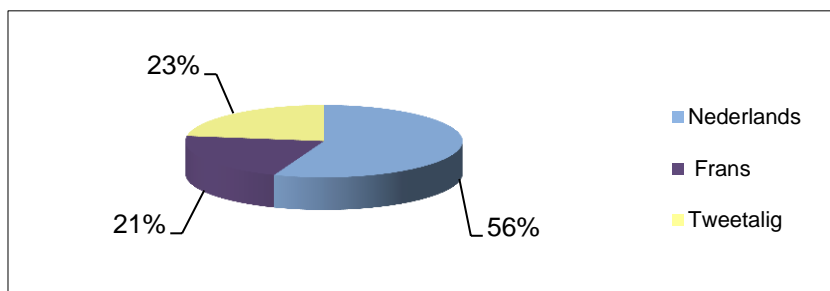
Tussen 50 - 59 jaar	9	6%
Tussen 60 - 69 jaar	15	10%
Tussen 70 - 79 jaar	35	23%
Tussen 80 - 89 jaar	66	45%
Tussen 90 - 99 jaar	24	16%
100 jaar	0	0%
TOTAAL	149	100%



De nood aan opname in een rusthuis of RVT is het **grootst binnen de groep van 80 tot 89 jarigen (45%), 16% is zelfs ouder dan 90 jaar**. Deze gegevens tonen aan dat ouderen zo lang mogelijk thuis blijven wonen.

2.3. TAAL

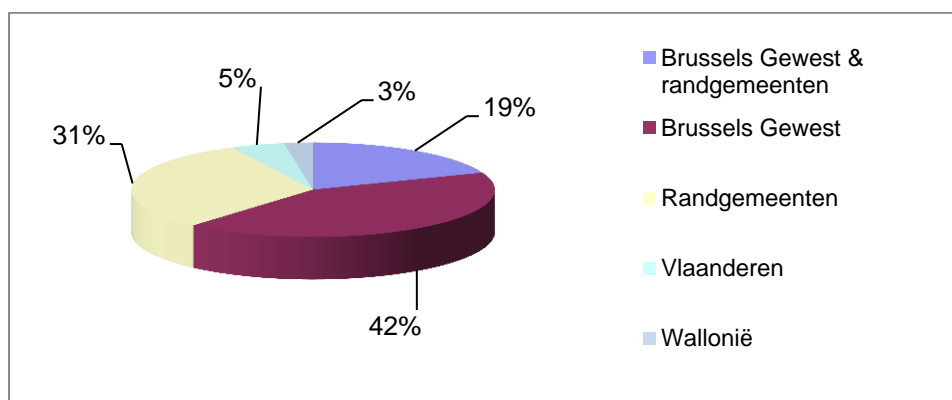
Nederlandstalig	86	56%
Tweetalig	35	23%
Franstalig	33	21%
TOTAAL	154	100%



De meerderheid, **nl. 56%** van de personen die beroep doen op Home-Info, zijn op zoek naar een residentiële opvang waar ze in het **Nederlands** terecht kunnen.

2.4. REGIO

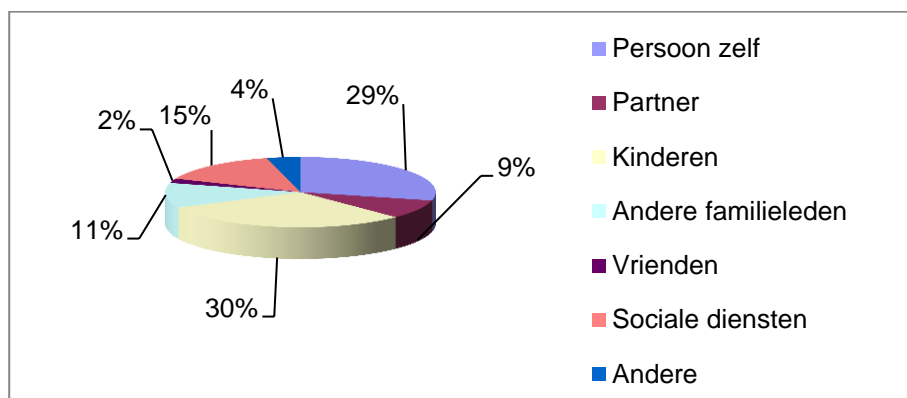
Brussels Gewest & randgemeenten	52	19%
Brussels Gewest	115	42%
Randgemeenten	85	31%
Vlaanderen	13	5%
Wallonië	7	3%
TOTAAL	272	100%



19% zoekt een residentiële opvang zowel in het **Brussels Gewest** als in de **randgemeenten**, **42%** uitsluitend in het **Brussels Gewest** en **31%** enkel in de **randgemeenten**.

2.5. CONTACTPERSOON

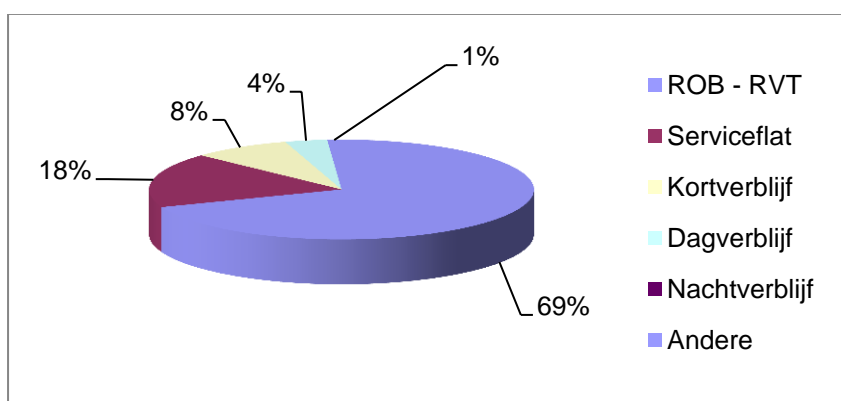
Kinderen	45	30%
Persoon zelf	43	29%
Sociale dienst	22	15%
Partner	13	9%
Andere familieleden	17	11%
Vrienden	3	2%
Andere	6	4%
TOTAAL	149	100%



Opvallend dit jaar is dat **bijna evenveel ouderen zelf (29%) als kinderen (30%)** met Home-Info contact opnamen. In derde instantie zijn het sociale diensten (15%) die een beroep op ons doen. 9% van personen die ons contacteren zijn op zoek naar een opvang voor hun partner.

2.6. WELKE VOORZIENING ZOEKEN ZE

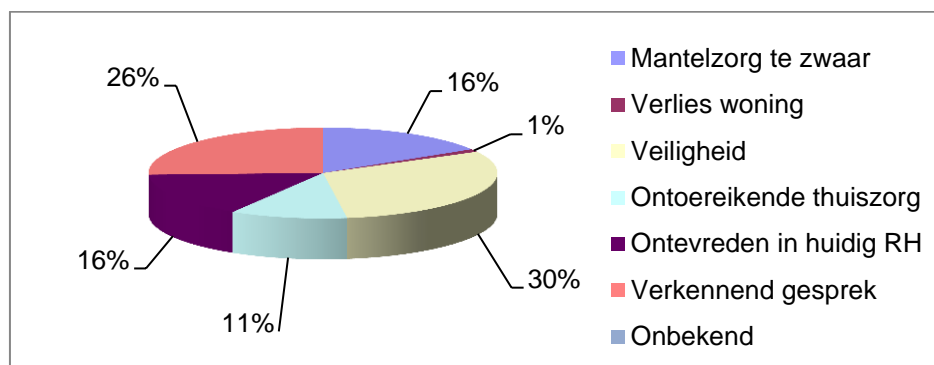
ROB-RVT	117	69%
Serviceflat	30	18%
Kortverblijf	14	8%
Dagverblijf	6	4%
Nachtverblijf	0	0%
Andere	2	1%
TOTAAL	169	100%



De meerderheid, nl. 69%, is op zoek naar een rusthuis of een RVT, 18% zoekt een serviceflat. De vraag naar een kortverblijf komt op de 3^{de} plaats. 4% is op zoek naar een opvang voor overdag..

2.7. MOTIEVEN

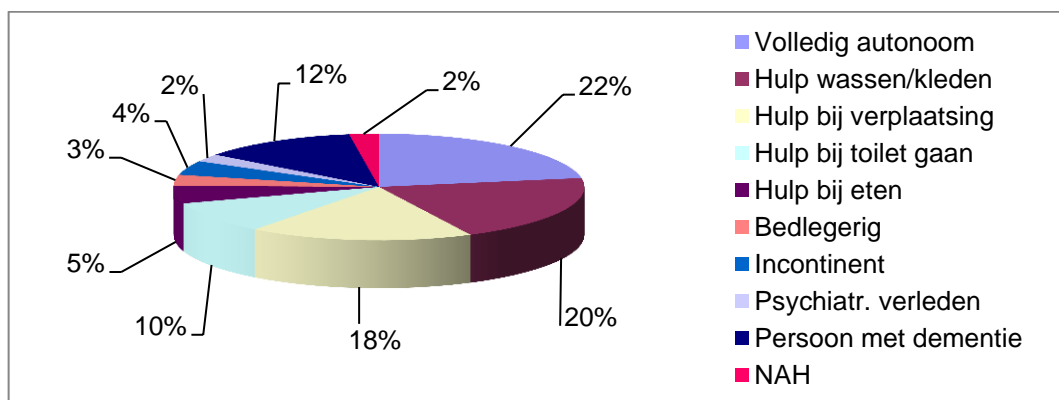
Mantelzorg te zwaar	33	16%
Verlies woning	2	1%
Veiligheid	62	30%
Ontoereikende thuiszorg	22	11%
Ontevreden in huidig rusthuis	32	16%
Verkennd gesprek	52	26%
TOTAAL	203	100%



- Uit deze gegevens blijkt dat **30%** op zoek is naar een residentiële opvang **omwille van veiligheidsredenen**. Het betreft hier veelal de bezorgdheid van familieleden die vrezen dat het alleen wonen van hun ouder(s) werkelijke of potentiële risico's met zich meebrengt wegens hun gezondheidstoestand. We denken hier onder meer aan verwardheid, vergetelheid maar ook aan fysieke kwetsbaarheid (bv. vrees voor breuken bij het vallen,...)
- **16%** kiest voor een rusthuisopname van hun familielid omdat de **mantelzorg te zwaar geworden is**. Vooral in geval van een zware vorm van dementie kan de thuisverzorging te belastend worden omdat deze ouderen haast permanent toezicht nodig hebben. Ook veiligheidsmotieven spelen hier vast en zeker een rol.
- **11% van de rusthuisopnamen** is te wijten aan situaties waarbij de verschillende thuiszorginstanties niet meer kunnen beantwoorden aan de stijgende zorgvraag: de zorgen zijn te groot en te complex geworden.
- **16%** zijn ouderen die reeds in een residentiële ouderenvoorziening verblijven en waarbij hetzij de **oudere zelf, hetzij de familie ontevreden is over de dienstverlening of over bepaalde aspecten** daarvan. Zij contacteren Home-Info om zich te laten adviseren over een voorziening die beter tegemoetkomt aan hun specifieke behoeften. In bepaalde situaties worden mensen ook geconfronteerd met prijsverhogingen die voor hen onbetaalbaar blijken, waardoor ze naar een andere voorziening moeten uitkijken.
- **26%** doet beroep op Home-Info voor ouderen die nog thuis verblijven maar de **toekomst willen voorbereiden**. Tijdens deze gesprekken wordt het totale aanbod van de residentiële ouderenzorg verkend.

2. 8. LICHAAMELIJKE EN GEESTELIJKE GEZONDHEID

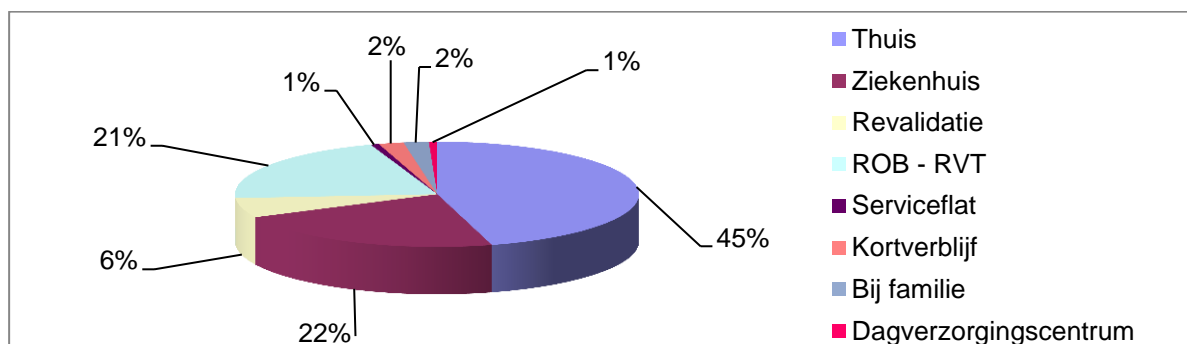
Volledig autonoom	67	22%
Hulp nodig bij wassen/ kleden	61	20%
Hulp nodig bij verplaatsing	53	18%
Hulp nodig bij naar toilet gaan	29	10%
Hulp nodig bij het eten	16	5%
Bedlegerig	10	3%
Incontinent	13	4%
Psychiatrisch verleden	7	2%
Persoon met dementie	37	12%
NAH	7	2%
TOTAAL	300	100%



Het opsplitsen van de graad van zorgbehoevendheid in diverse categorieën is niet makkelijk en subjectief. De meerderheid van de personen die onze dienst contacteren zijn familieleden van de betrokkene. Zij informeren ons over de graad van zorgbehoevendheid van de oudere. Uit de gesprekken blijkt vaak dat dit niet altijd duidelijk omschreven kan worden. Het is ook zo dat verschillende criteria bij eenzelfde persoon aanwezig kunnen zijn.

2.9. HUIDIG VERBLIJF

Thuis	68	45%
Ziekenhuis	33	22%
Revalidatie	9	6%
ROB - RVT	31	21%
Serviceflat	1	1%
Bij familie /vrienden	3	2%
Dagverzorgingscentrum	1	1%
Kortverblijf	3	2%
TOTAAL	149	100%

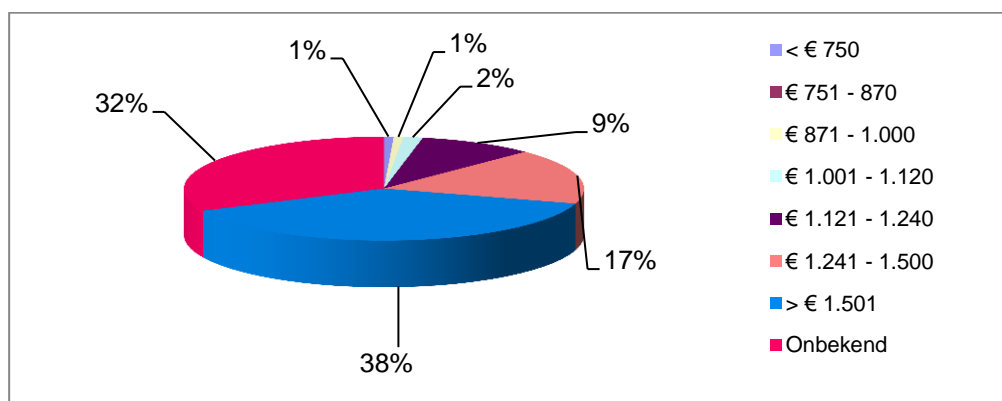


De meeste ouderen die opgenomen worden, **wonen thuis (45%)**, gevolgd door ouderen die in een ziekenhuis **(22%)** verblijven.

2.10. BESCHIKBAAR BUDGET

Opname in een RUSTHUIS

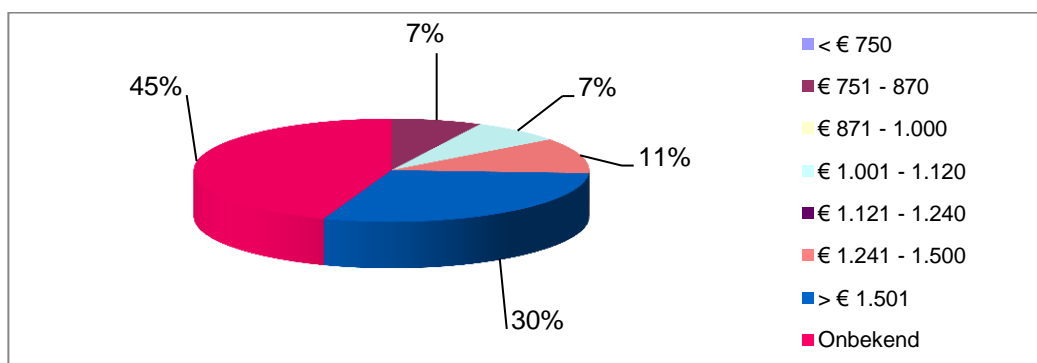
< € 750	1	1%
€ 751,00 – 870,00	0	0%
€ 871,00 – 1.000,00	1	1%
€ 1.001,00 – 1.120,00	2	2%
€ 1.121,00 – 1.240,00	12	9%
€ 1.241,00 – 1.500,00	22	17%
€ + 1.501,00	49	38%
Onbekend	41	32%
TOTAAL	128	100%



38% is bereid om meer dan € 1.501 te betalen voor een rusthuis. 17% vindt € 1.500 het maximum. Bij 32% hebben we geen informatie over de financiële mogelijkheden.

Opname in een SERVICEFLAT

< € 750,00	0	0%
€ 751,00 - 870,00	2	7%
€ 871,00 - 1.000,00	0	0%
€ 1.001,00 -1.120,00	2	7%
€ 1.121,00 -1.240,00	0	0%
€ 1.241,00 -1.500,00	3	11%
€ + 1.501,00	8	30%
Onbekend	12	45%
TOTAAL	27	100%



7% van diegenen die een serviceflat zoeken vinden € 870 per maand het maximum. Bij 45% van de bezoekers kregen we geen informatie over de financiële mogelijkheden. 30% is bereid om meer dan € 1.500 te betalen.

TOESTAND

RESIDENTIELE OUDERENVOORZIENINGEN BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Brussel kent een ruim aanbod aan residentiële ouderenvoorzieningen. Gedurende de periode 2007–2012 daalde het aantal residentiële voorzieningen (rusthuizen en serviceflats). In 2013 en 2014 is er een kentering. Wat het aantal bedden/serviceflats betreft is de situatie iets complexer. In 2011 lag het totaal aantal bedden/serviceflats lager dan in 2007. Vanaf 2013 begint een relatief forse groei. Volgende tabel geeft een overzicht van het aantal ouderenvoorzieningen gedurende de laatste tien jaren.

Jaar	Totaal voorzieningen (Rusthuizen en serviceflats)	Totaal bedden / serviceflats
2007	199	16.706
2008	197	16.745
2009	195	16.614
2010	190	16.644
2011	183	16.329
2012	178	16.338
2013	179	16.786
2014	180	17.352
2015	188	17.800
2016	187	18.132

Aan de hand van cijfermateriaal, vindt u op de volgende bladzijden een gedetailleerd beeld van de Brusselse residentiële ouderenvoorzieningen. Vooraf enkele observaties :

- Het Brussels Gewest telt **187 residentiële voorzieningen**, wat een capaciteit van **18.132bedden** betekent :
 - hiervan zijn **156 rusthuizen met een capaciteit van 16.440 bedden**. Dit is een vermeerdering van 357 bedden tegenover 2015. *(Tabel 1)*
 - daarnaast zijn er **31 serviceflatgebouwen met 1.692 flats** of appartementen voor 1 of 2 personen. *(Tabel 7, 8 en 9)*
- Slechts **37% van de bedden zijn RVT-bedden**. *(Tabel 2)*
- **69%** van de Brusselse rusthuizen zijn **commercieel**, de **publieke sector** is goed voor **17%** en **14%** heeft een **vzw-statuut**. *(Tabel 3)*
- De meerderheid van de rusthuizen zijn erkend door de **GGC (96%)**. Zes rusthuizen (**4%**) hebben een erkenning van de **Vlaamse Gemeenschap**. *(Tabel 4)*
- Nog slechts **2%** van de rusthuizen hebben een capaciteit van **maximum 25 bedden**. **33%** hebben tussen de **26 en 75 bedden** en **65%** hebben meer dan **75 bedden**. *(Tabel 5)*
- In het Brussels Gewest zijn er **15 centra** die dagopvang aanbieden. **1 dagverzorgingscentrum in Brussel**, met een capaciteit van 5 plaatsen, is specifiek voor personen met **jong-dementie**. *(Tabel 10 en 11)*
- In 2016 werden **6 rusthuizen en 1 serviceflatgebouw gesloten** en kwamen er **4 rusthuizen bij**. *(Tabel 12, 13, 14 en 15)*

RUSTHUIZEN

AARD VAN DE VOORZIENING (ROB, RVT)

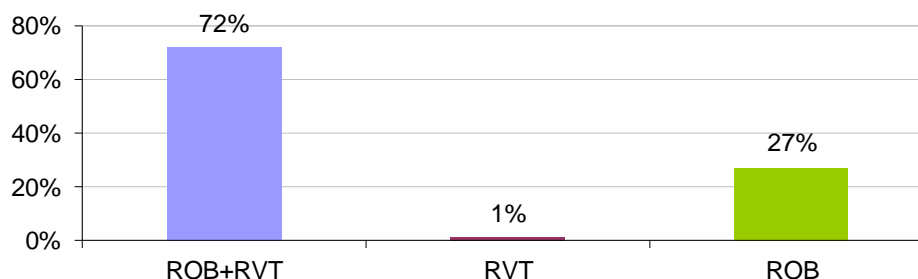
Tabel 1

ROB= rusthuis
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	ROB+RVT		Uitsluitend RVT		Uitsluitend ROB		TOTAAL	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden	voorz.	bedden	voorz.	bedden
Anderlecht	14	1.650	-	-	1	95	15	1.743
Brussel	14	1.867	-	-	12	749	26	2.616
Elsene	2	311	-	-	5	358	7	669
Etterbeek	3	313	1	60	4	107	8	480
Evere	9	1.104	-	-	2	191	11	1.295
Ganshoren	2	211	-	-	1	58	3	269
Jette	9	979	-	-	-	-	9	979
Koekelberg	2	209	-	-	1	60	3	269
Molenbeek	12	1.456	-	-	2	69	14	1.525
Oudergem	5	398	-	-	2	80	7	478
Schaarbeek	6	834	-	-	3	193	9	1.027
St.-A.-Berch.	2	342	-	-	1	71	3	413
St.-Gillis	3	364	-	-	1	26	4	390
St.-Joost	1	147	-	-	-	-	1	147
St.-Lam.-Wol.	4	495	-	-	4	279	8	774
St.-Piet.-Wol.	4	412	-	-	-	-	4	412
Ukkel	12	1.508	-	-	3	290	15	1.798
Vorst	5	580	-	-	-	-	5	580
Waterm.-Bosv.	3	521	-	-	1	53	4	574
TOTAAL	112	13.701	1	60	43	2.679	156	16.440

H.I. december 2016

72%	1%	27%
-----	----	-----



Het Brussels Gewest telt 156 rusthuizen, met een totale capaciteit van 16.440 bedden. In vergelijking met 2015 kwamen er 357 bedden bij.

Deze tabel toont aan dat :

- 27% van de voorzieningen uitsluitend rusthuis (ROB) zijn.
- 72% van de voorzieningen functioneert als rusthuis en heeft eveneens RVT-bedden.
- 1% van de voorzieningen zijn uitsluitend RVT.

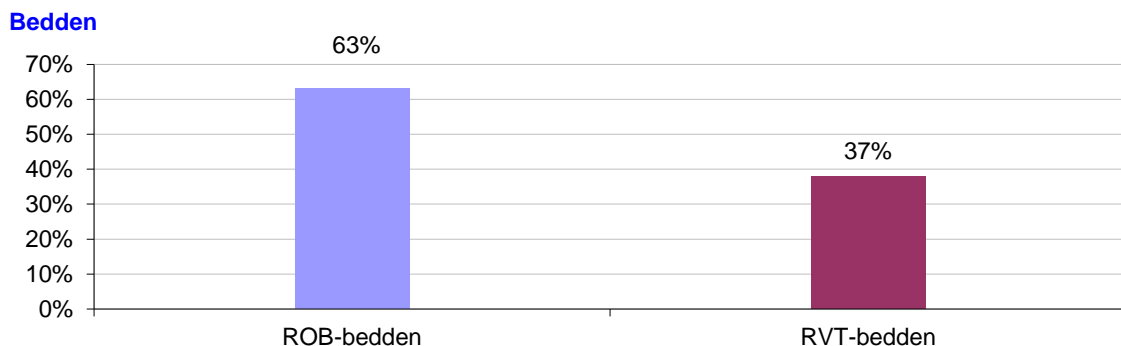
AANTAL BEDDEN (ROB, RVT)

Tabel 2

ROB= rusthuis
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	Aantal ROB	Aantal RVT	TOTAAL	
	bedden	bedden	voorz.	bedden
Anderlecht	961	782	15	1.743
Brussel	1.676	940	26	2.616
Elsene	489	180	7	669
Etterbeek	263	217	8	480
Evere	938	357	11	1.295
Ganshoren	189	80	3	269
Jette	553	426	9	979
Koekelberg	201	70	3	269
Molenbeek	968	557	14	1.525
Oudergem	289	189	7	478
Schaarbeek	648	379	9	1.027
St.-A.-Berch.	247	189	3	413
St.-Gillis	220	170	4	390
St.-Joost	77	70	1	147
St.-Lam.-Wol.	632	142	8	774
St.-Piet.-Wol.	227	185	4	412
Ukkel	1.157	641	15	1.798
Vorst	270	310	5	580
Waterm.-Bosv.	284	290	4	574
TOTAAL	10.289	6.151	156	16.440
<i>H.I. december 2016</i>	63%	37%		

ROB - RVT bedden

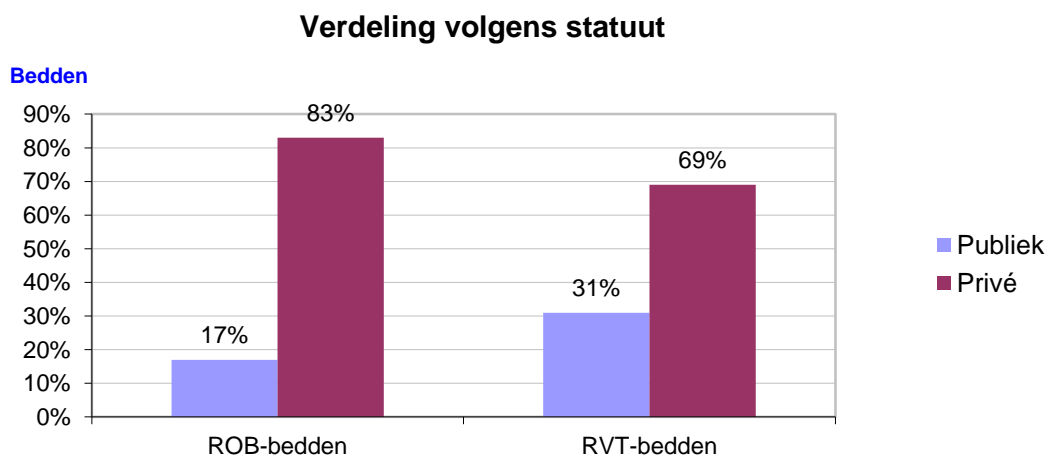


In 2016 kwamen er **79 RVT-bedden** en **278 ROB-bedden** bij. De stijging van ROB-bedden ligt in de lijn der verwachtingen. Een nieuw rusthuis heeft in het eerste jaar enkel een erkenning voor ROB-bedden. Pas na een jaar kunnen zij een erkenning als RVT aanvragen. Dit geldt niet voor RVT-bedden van rusthuizen die verhuisd zijn naar een nieuwbouw.

VERDELING ROB EN RVT VOLGENS STATUUT VAN HET RUSTHUIS

	bedden ROB		bedden RVT	
Private sector	8.545	83%	4.234	69%
Publieke sector	1.744	17%	1.917	31%

H.I. december 2016



Zoals vorig jaar, hebben de **private rusthuizen** procentueel gezien **heel wat meer ROB bedden** dan **de publieke sector**.

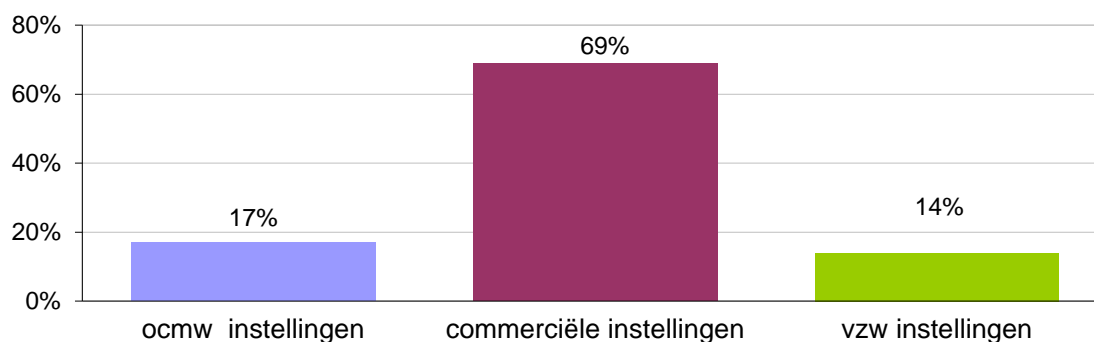
Wat betreft RVT-bedden is het verschil heel wat kleiner. De toename van **79 RVT-bedden in 2016** manifesteert zich enkel bij de publieke sector.

STATUUT (ROB, RVT)

Tabel 3

ROB= rusthuis
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	Publieke sector		Private sector				TOTAAL	
	ocmw		commercieel		vzw		voorz.	bedden
	voorz.	bedden	voorz.	bedden	voorz.	bedden		
Anderlecht	1	209	12	1.315	2	219	15	1.743
Brussel	5	793	16	1.252	5	571	26	2.616
Elsene	2	268	4	270	1	131	7	669
Etterbeek	2	180	5	282	1	18	8	480
Evere	1	80	6	838	4	377	11	1.295
Ganshoren	1	152	2	117	-	-	3	269
Jette	1	90	7	706	1	183	9	979
Koekelberg	1	70	1	60	1	141	3	269
Molenbeek	1	191	12	1.197	1	137	14	1.525
Oudergem	1	74	6	404	-	-	7	478
Schaarbeek	2	255	7	772	-	-	9	1.027
St.-A.-Berch.	1	120	2	293	-	-	3	413
St.-Gillis	1	198	2	82	1	110	4	390
St.-Joost	1	147	-	-	-	-	1	147
St.-Lam.-Wol.	1	130	7	644	-	-	8	774
St.-Piet.-Wol.	1	171	2	153	1	88	4	412
Ukkel	2	241	11	1.278	2	279	15	1.798
Vorst	1	160	4	420	-	-	5	580
Waterm.-Bosv.	1	132	2	389	1	53	4	574
TOTAAL	27	3.661	108	10.472	21	2.307	156	16.440
<i>H.I. december 2016</i>	17%		69%		14%			
		22%		64%		14%		



- Wat betreft het **aantal rusthuizen** zijn de **commerciële** rusthuizen in de meerderheid (**69%**), **17%** zijn **openbare rusthuizen** en **14%** hebben een **vzw-statuut**.
- Wat het **aantal bedden** betreft bevinden zich **64%** van de bedden in **commerciële voorzieningen**, **22%** binnen de **publieke sector** en **14%** binnen de **vzw's**.

TAALKEUZE (ROB, RVT)

Tabel 4

ROB= rusthuis
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	GGC		COCOF Sinds 1/01/2015 overgegaan naar GGC	Vlaamse Gemeenschap		TOTAAL	
	voorz.	bedden		voorz.	bedden	voorz.	bedden
Anderlecht	15	1.743		-	-	15	1.743
Brussel	23	2.300		3	316	26	2.616
Elsene	7	669		-	-	7	669
Etterbeek	8	480		-	-	8	480
Evere	9	1.107		2	188	11	1.295
Ganshoren	3	269		-	-	3	269
Jette	9	979		-	-	9	979
Koekelberg	4	271		-	-	3	269
Molenbeek	14	1.525		-	-	14	1.525
Oudergem	7	478		-	-	7	478
Schaarbeek	9	1.027		-	-	9	1.027
St.-A.-Berch.	3	413		-	-	3	413
St.-Gillis	4	390		-	-	4	390
St.-Joost	1	147		-	-	1	147
St.-Lam.-Wol.	8	774		-	-	8	774
St.-Piet.-Wol.	4	412		-	-	4	412
Ukkel	15	1.798		-	-	15	1.798
Vorst	4	435		1	145	5	580
Waterm.-Bosv.	4	574		-	-	4	574
TOTAAL	150	15.791		6	649	156	16.440
<i>H.I. december 2016</i>	96%			4%			

Naargelang de erkenning van het rusthuis zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest **twee verschillende regelgevingen van toepassing** :

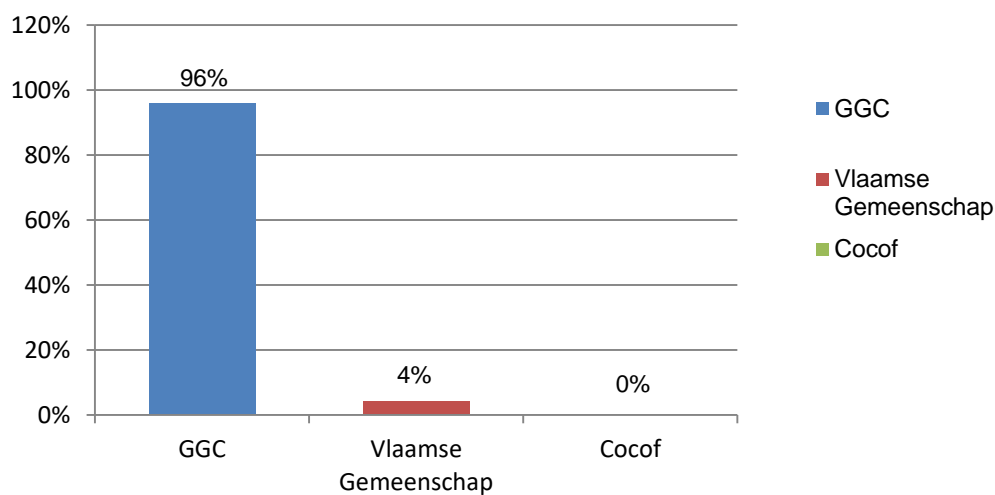
- Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC); zij moeten **tweetalig** werken,
- Vlaamse Gemeenschap; werken **Nederlandstalig**.

Sinds **1/01/2015** zijn alle rusthuizen met een **erkenning van de Franse Gemeenschapscommissie (COCOF) overgestapt naar de GGC**.

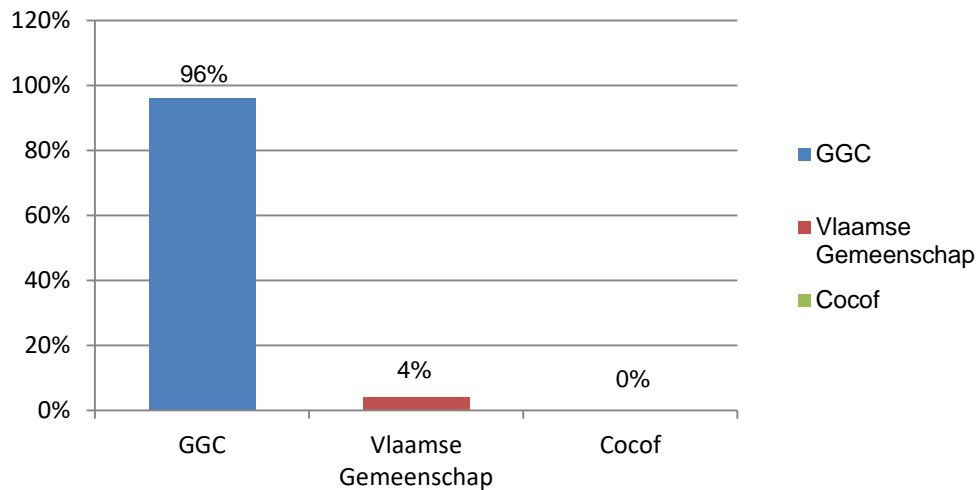
Taalkeuze

Voorstelling van voorgaande tabel

Aandeel voorzieningen GGC - Vlaamse Gemeenschap - Cocof



Aandeel bedden GGC - Vlaamse Gemeenschap - Cocof



De meerderheid van de rusthuizen nl. **96%** hebben een erkenning van de GGC
Er zijn **6** rusthuizen (**4%**) met een erkenning van de Vlaamse Gemeenschap.

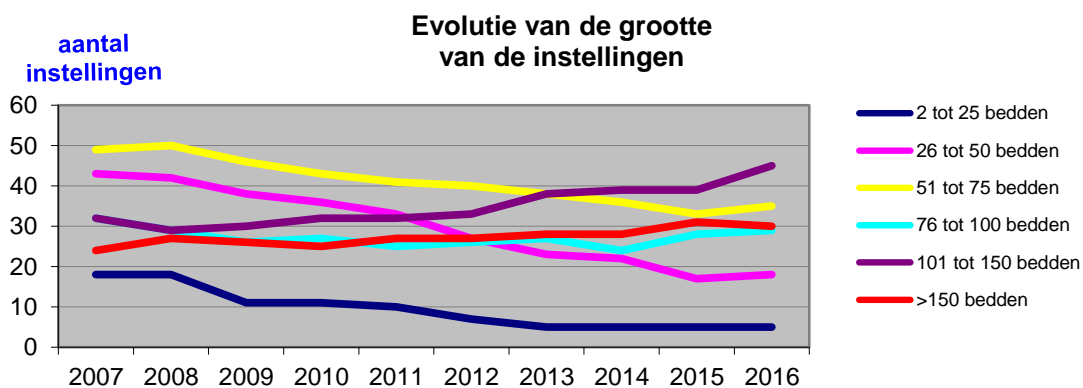
GROOTTE VAN DE VOORZIENING (ROB, RVT)

Tabel 5

ROB= rusthuis
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	aantal voorz. met 2 tot 25 bedden	aantal voorz. met 26 tot 50 bedden	aantal voorz. met 51 tot 75 bedden	aantal voorz. met 76 tot 100 bedden	aantal voorz. met 101 tot 150 bedden	aantal voorz. met > 150 bedden	Totaal Voorz.
Anderlecht	-	-	4	4	4	3	15
Brussel	1	5	4	4	8	4	26
Elsene	-	1	2	1	2	1	7
Etterbeek	2	2	1	1	2	-	8
Evere	-	1	-	2	5	3	11
Ganshoren	-	-	2	-	-	1	3
Jette	-	1	1	4	1	2	9
Koekelberg	-	-	2	-	1	-	3
Molenbeek	1	1	4	1	4	3	14
Oudergem	-	2	3	1	1	-	7
Schaarbeek	-	1	2	1	2	3	9
St.-A.-Berch.	-	-	1	-	1	1	3
St.-Gillis	-	1	1	-	1	1	4
St.-Joost	-	-	-	-	1	-	1
St.-Lam.-Wol.	-	1	3	1	2	1	8
St.-Piet.-Wol.	-	-	-	3	-	1	4
Ukkel	-	1	2	1	7	4	15
Vorst	-	-	1	1	2	1	5
Waterm.-Bosv.	-	-	1	1	1	1	4
TOTAAL	4	17	34	26	45	30	156
<i>H.I. december 2016</i>	2%	11%	22%	17%	29%	19%	

- **2%** van de rusthuizen hebben een capaciteit van **2 tot 25 bedden**,
- **33%** hebben een capaciteit tussen **26 en 75 bedden**,
- **65%** hebben een capaciteit van **meer dan 75 bedden**.



In de loop der jaren daalt het aantal kleinere rusthuizen. Dit wordt grotendeels gecompenseerd door een kleine groei van het aantal grotere rusthuizen. Sinds 2013 is er een opmerkelijke toename van het aantal rusthuizen die tussen de 76 en 150 bedden beheeren.

PRIJZEN

- De prijs omvat de kosten voor het verblijf, de huisvesting en verzorging. Daarnaast zijn er nog een aantal diensten en leveringen (kapper, pedicure, drank buiten de maaltijden enz...) waarvoor een extra vergoeding kan aangerekend worden.
- .Het incontinentiemateriaal is bij alle rusthuizen inbegrepen in de dagprijs sinds 2012.
- Ook in 2016 is de verhoging van de prijzen een gevolg van de **indexaanpassing** maar ook omdat **nieuwe rusthuizen die in 2016 werden geopend een hogere dagprijs vragen dan de oude rusthuizen die gesloten werden.**

Tabel 6

PRIJZEN (ROB, RVT)									
	aantal voorzieningen, enkel rusthuizen								Totaal Voorz.
prijs per maand voor een 1 pers.kamer	<750€	751 tot 900€	901 tot 1.100 €	1.101 tot 1.300 €	1.301 tot 1.500 €	1.501 tot 1.700 €	1.701 tot 2.000 €	> 2.000€	
2012	0	0	14	31	36	23	25	25	154
2013	0	0	9	29	29	31	28	27	153
2014	0	0	7	22	31	31	29	33	153
2015	0	0	5	23	25	34	30	39	156
2016	0	0	4	14	27	29	29	53	156
<i>H.I. december 2016</i>	0%	0%	2%	9%	17%	19%	19%	34%	100%

Het groot aanbod aan rusthuizen in Brussel en de enorme diversiteit ervan maakt dat de prijzen erg gevarieerd zijn. Nog slechts een kleine meerderheid van de voorzieningen (**47%**) hanteren een dagprijs voor een éénpersoonskamer die schommelt **tussen de € 35 en € 55 per dag (€ 1.100 en € 1.700 per maand)**, reeds **53%** vraagt meer dan **€ 55 per dag (€ 1.700 per maand)**. Tegenover 2015 is dit een **stijging met 9%**

Nog slechts 2% vraagt een prijs maandprijs **tussen de € 900 en € 1.100**. **Onder de € 900 per maand vindt men geen éénpersoonskamer meer in een rusthuis.**

SERVICEFLATS

Tabel 7

GEMEENTE	Serviceflats	
	aantal voorz.	aantal flats
Anderlecht	1	5
Brussel	4	111
Elsene	1	122
Etterbeek	-	-
Evere	2	88
Ganshoren	1	20
Jette	2	52
Koekelberg	-	-
Molenbeek	1	35
Oudergem	2	195
Schaarbeek	2	67
St.-A.-Berchem	1	88
St.-Gillis	1	29
St.-Joost	-	-
St.-Lam.-Woluwe	3	130
St.-Piet.-Woluwe	3	208
Ukkel	7	542
Vorst	-	-
Waterm.-Bosvoorde	-	-
TOTAAL	31	1.692

H.I. december 2016

➤ Er zijn **31 serviceflatvoorzieningen** met **1.692 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen.

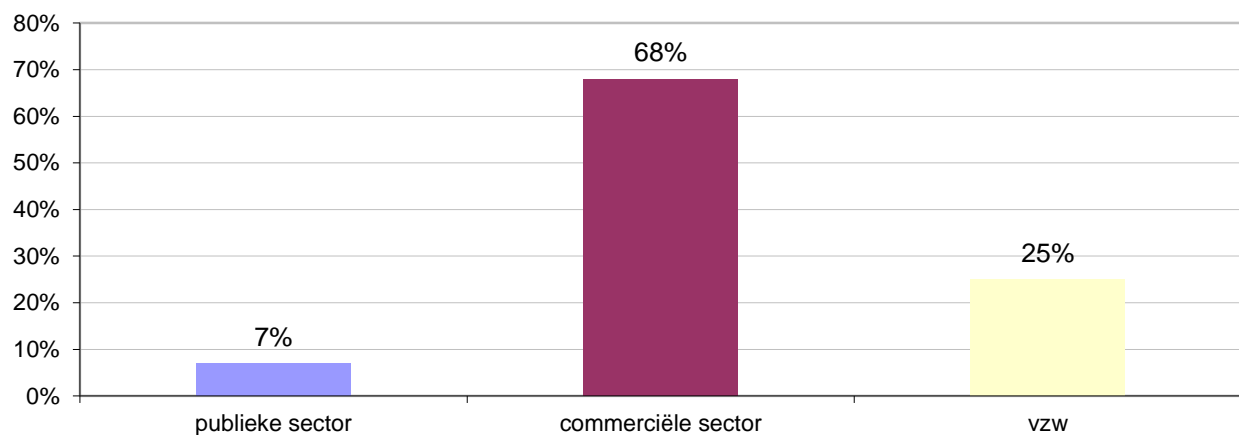
➤ 1 serviceflatgebouw (**25 flats**) werd **gesloten** in 2015 maar pas in 2016 opgenomen in het cijfermateriaal.

STATUUT SERVICEFLAT

Tabel 8

GEMEENTE	Aantal		Statuut		
	aantal voorz.	aantal flats	Publieke sector	Private sector	
			ocmw	commercieel	vzw
Anderlecht	1	5	-	-	5
Brussel	4	111	55	56	-
Elsene	1	122	-	122	-
Etterbeek	-	-	-	-	-
Evere	2	88	-	-	88
Ganshoren	1	20	20	-	-
Jette	2	52	-	20	32
Koekelberg	-	-	-	-	-
Molenbeek	1	35	-	35	-
Oudergem	2	195	-	195	-
Schaarbeek	2	67	-	7	60
St.-A.-Berchem	1	88	-	88	-
St.-Gillis	1	29	29	-	-
St.-Joost	-	-	-	-	-
St.-Lam.-Woluwe	3	130	-	-	130
St.-Piet.-Woluwe	3	208	16	93	99
Ukkel	7	542	-	532	10
Vorst	-	-	-	-	-
Waterm.-Bosvoorde	-	-	-	-	-
TOTAAL	31	1.692	120	1.148	424
<i>H.I. december 2016</i>			7%	68%	25%

Statuut voorzieningen



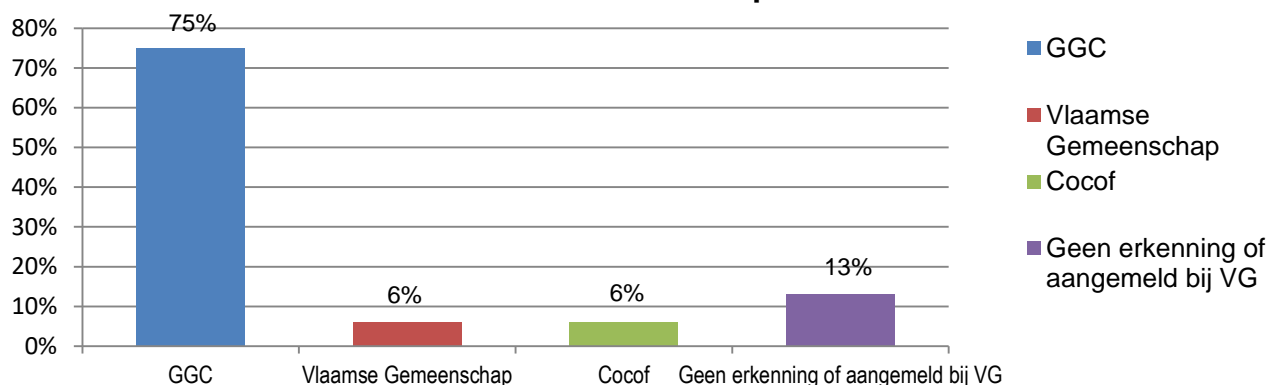
Slechts **7%** van de serviceflats worden uitgebaat door een **OCMW**, de **privé-markt met 93%** is het best vertegenwoordigd.

ERKENNING SERVICEFLAT

Tabel 9

GEMEENTE	GGC	Vlaamse Gemeenschap	COCOF	Melding of geen erkenning	TOTAAL
	VOORZ.	VOORZ.	VOORZ.	VOORZ.	VOORZ..
Anderlecht	1	-		-	1
Brussel	3	1		-	4
Elsene	1	-		-	1
Etterbeek	-	-		-	-
Evere	1	-		1	2
Ganshoren	1	-		-	1
Jette	1	1		-	2
Koekelberg	-	-		-	-
Molenbeek	1	-		-	1
Oudergem	1	-		1	2
Schaarbeek	2	-		-	2
St.-A.-Berch.	-	-		1	1
St.-Gillis	1	-		-	1
St.-Joost	-	-		-	-
St.-Lam.-Wol.	1	-	2		3
St.-Piet.-Wol.	2	-		1	3
Ukkel	7	-		-	7
Vorst	-	-		-	-
Waterm.-Bosv.	-	-		-	-
TOTAAL	23	2	2	4	31
<i>H.I. december 2016</i>	75%	6%	6%	13%	

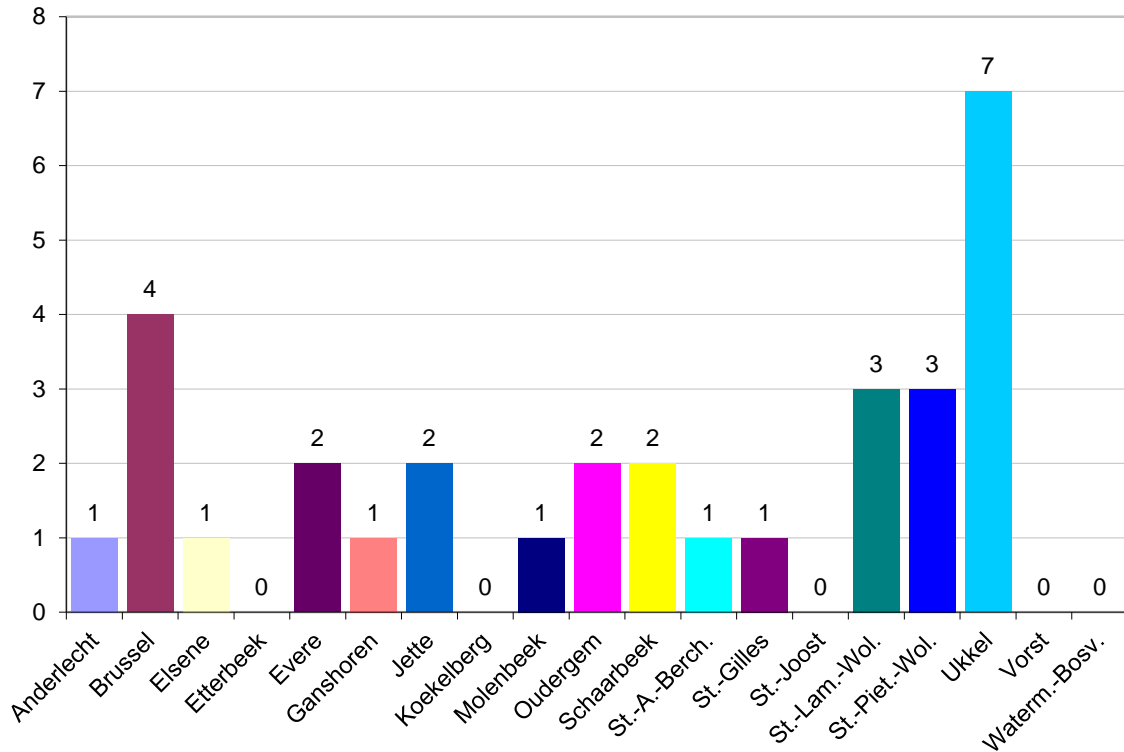
Aandeel voorzieningen
GGC - Vlaamse Gemeenschap - Cocof



- van de 31 voorzieningen is de **meerderheid (75%) erkend door de GGC**,
- **2 serviceflatvoorzieningen** zijn erkend door **Vlaamse Gemeenschap** en **2 serviceflatvoorzieningen** hebben zich enkel aangemeld bij de **Vlaamse Gemeenschap**,
- **2 serviceflatvoorzieningen** hebben een erkenning door de **COCOF**,
- **4 voorzieningen (13%)** hebben **geen erkenning door één van de gemeenschappen of zijn enkel aangemeld**.

SPREIDING SERVICEFLATS

serviceflats



Deze grafiek illustreert duidelijk dat er in **5 gemeenten geen voorzieningen voor serviceflats zijn.**

Als enige uitschieter is er de gemeente **Ukkel met 7 serviceflatvoorzieningen.**

DAGVERZORGINGSCENTRA en DAGCENTRA

AANTAL DAGVERZORGINGSCENTRA(DVC) en DAGCENTRA(DC)								
GEMEENTE	GGC		COCOF		Vlaamse Gemeenschap		TOTAAL	
	DVC.	capaciteit	DC.	capaciteit	DVC.	Capaciteit	voorz.	capaciteit
Anderlecht	1	25	-	-	-	-	1	25
Brussel	2	35	-	-	2	25	4	60
Elsene	2	35	-	-			2	35
Etterbeek	-	-	1	20			1	20
Schaarbeek	1	20					1	20
St.-A.-Berch.	1	15	-	-	1	15	2	30
St.-Gillis	-	-	1	25	-	-	1	25
St.-Lam.-Wol	1	15	-	-			1	15
St.-Piet.-Wol.	1	10	-	-			1	10
Waterm. –Bosv.	1	15	-	-			1	15
TOTAAL	10	170	2	45	3	40	15	255

Tabel 10

- er zijn **15 centra** die dagopvang aanbieden met een erkenning voor **255 plaatsen**.
- **11 van deze centra zijn dagverzorgingscentra**: naast opvang bieden zij **ook verzorging** aan.
- Etterbeek, Elsene, Schaarbeek en Sint-Gillis hebben elk **een dagcentrum**. In totaal gaat het over 80 plaatsen.
- **1 dagverzorgingscentrum in Brussel**, met een capaciteit van 5 plaatsen is specifiek voor personen met **jong-dementie**.

Tabel 11

OVERZICHT DAGVERZORGINGSCENTRA en DAGCENTRA van 2007 TOT 2016										
JAAR	GGC		COCOF		Vlaamse Gemeenschap		Zonder Statuut		TOTAAL	
	voorz.	capaciteit	voorz.	capaciteit	Voorz.	capaciteit	voorz.	capaciteit	Voorz.	capaciteit
2007	7	120	3	50			-	-	10	170
2008	7	120	3	50			-	-	10	170
2009	7	120	3	50			-	-	10	170
2010	7	120	3	50	2	30	-	-	12	200
2011	7	120	3	50	2	30	-	-	12	200
2012	6	95	3	50	2	30	-	-	11	175
2013	6	95	3	50	2	35	-	-	11	180
2014	7	115	4	85	2	35	-	-	13	235
2015	9	155	2	45	2	35			13	235
2016	10	170	2	45	3	40			15	255

H.I. December 2016

Thuiswonende en/of zorgbehoevende ouderen kunnen één of meerdere dagen per week doorbrengen in een dagcentrum of dagverzorgingscentrum. Ze kunnen er professionele verzorging krijgen of deelnemen aan activiteiten. Dit geeft mantelzorgers de mogelijkheid op die momenten even op adem te komen.

SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 12

OVERZICHT SLUITINGEN VAN 2007 TOT 2016

JAAR	GGC		Vlaamse Gemeenschap		COCOF		Service flat voorz.	Flats	TOTAAL	
	Rusth.	Bedden	Rusth.	Bedden	Rusth.	Bedden			Voorz.	Bedden/Flats
2007	2	63	-	-	-	-	-	-	2	63
2008	2	66	-	-	1	28	-	-	3	94
2009	2	80	-	-	2	100	-	-	4	180
2010	5	199	1	73	-	-	-	-	6	272
2011	7	170	-	-	3	97	-	-	10	267
2012	3	141	-	-	4	219	-	-	7	360
2013	1	32	-	-	1	35	-	-	2	67
2014	8	402	-	-	-	-	1	20	5	254
2015	6	304	-	-	Overstap naar GGC		1	38	7	342
2016	6	252					1	21	7	273
TOT.	42	1.709	1	73	11	479	3	79	53	2.172

De laatste 10 jaar werden **42 voorzieningen gesloten** wat een afname van **2.172 bedden/flats** betekent.

Tabel 13

SLUITINGEN IN 2016				
GEMEENTE	Rusthuizen	Bedden	Serviceflat- voorziening	Flats
Brussel	1	40	1	21
Etterbeek	1	58		
Koekelberg	1	40		
Schaarbeek	1	90		
Vorst	1	24		
TOTAAL	6	252	1	21

H.I. december 2016

In 2016 werden 6 rusthuizen gesloten, wat een vermindering met 252 bedden betekent. Daarnaast werden 60 bedden opgenomen in een nieuw geopend rusthuis. Het gaat hier telkens om oudere rusthuizen. 1 serviceflatgebouw werd gesloten in 2015 maar pas in 2016 opgenomen in het cijfermateriaal.

NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 14

OVERZICHT NIEUWE VOORZIENINGEN VAN 2007 TOT 2016

JAAR	GGC		COCOF		Vlaamse Gemeenschap				TOTAAL	
	Rusth.	Bedden	Rusth.	Bedden	Rusth.	Bedden	Service flat voorz.	Flats	Voorz.	Bedden/ Flats
2007	-	-	-	-	-	-			-	-
2008	-	-	1	42	-	-			1	42
2009	1	90	1	89	-	-			2	179
2010	-	-	-	-	1	145			1	145
2011	2	22	1	60					3	82
2012	1	117	2	164	-	-			3	281
2013	-	-	-	-	1	50	2	186	3	236
2014	2	240	1	145	1	158	2	50	4	593
2015	7	534	Overstap naar GGC		2	152	6	189	15	875
2016	4	333			-	-			4	333
TOT.	17	1.336	6	500	5	505	10	425	36	2.766

H.I. december 2016

In 2016 werden er **4 rusthuizen** geopend met een totale capaciteit van 333 **bedden / flats**.
Sinds 2013 kwamen er **10 nieuwe serviceflatgebouwen**, goed voor 425 flats.

Tabel 15

NIEUWE VOORZIENINGEN IN 2016

GEMEENTE	Rusthuis	Bedden
Anderlecht	1	95
Brussel	1	60
Ukkel	1	80
Sint-Lambrechts-Woluwe	1	102
TOTAAL	4	333

H.I. december 2016

In 2016 werden **4 nieuwe rusthuizen** geopend.

WOONZORGZONES

De **Vlaamse Gemeenschap** heeft het aantal **Nederlandstalige wooneenheden/bedden** in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest via een programmatie vastgelegd. Dit geeft de Nederlandstalige Brusselaar de garantie dat hij/zij zal kunnen opgenomen worden in een Nederlandstalige residentiële voorziening.

De implementatie van de programmatienorm wordt gerealiseerd in de 19 gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die opgedeeld werden in **33 woonzorgzones** met extra aandacht voor 11 kansarme zones. Het Kenniscentrum Woonzorg Brussel* kreeg de opdracht de ontwikkeling van deze woonzorgzones te ondersteunen en te begeleiden.

De concrete uitbouw van deze woonzorgzones verloopt in **verschillende fases**.

De meeste projecten zijn in Anderlecht, Sint-Jans-Molenbeek, Koekelberg, Sint-Agatha-Berchem, Ganshoren, Jette, Laken, Neder-Over-Heembeek, Evere, Schaarbeek, Sint-Joost-ten-Node en Brussel. Deze prioritaire woonzones werden bepaald op basis van het aantal 60 en 80-jarigen, het aantal Nederlandstalige ouderen en de bestaande diensten voor thuiszorg.

Onderstaande lijst geeft een overzicht van de **33 woonzorgzones** :

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. WZZ Haren | 17. WZZ Watermaal-Bosvoorde |
| 2. WZZ Neder-Over-Heembeek | 18. WZZ Etterbeek |
| 3. WZZ Heizel | 19. WZZ Elsene centrum |
| 4. WZZ Laken Bockstael | 20. WZZ Elsene – Kastelijnwijk |
| 5. WZZ Noordwijk | 21. WZZ Ukkel |
| 6. WZZ Vijfhoek-west | 22. WZZ Sint-Gillis |
| 7. WZZ Vijfhoek-oost – Europawijk | 23. WZZ Vorst |
| 8. WZZ Louizalaan | 24. WZZ Kuregem |
| 9. WZZ Lambermont - Josaphat | 25. WZZ Sint-Guido – Scheut |
| 10. WZZ Helmet | 26. WZZ Peterbos |
| 11. WZZ Brabantwijk - Haachtsesteenweg | 27. WZZ Bergensesteenweg – Veeweyde |
| 12. WZZ Sint-Joost-ten-Node | 28. WZZ Koekelberg |
| 13. WZZ Evere | 29. WZZ Oud-Molenbeek |
| 14. WZZ Oudergem | 30. WZZ Hoog-Molenbeek |
| 15. WZZ Sint-Lambrechts-Woluwe | 31. WZZ Jette |
| 16. WZZ Sint-Pieters-Woluwe | 32. WZZ Ganshoren |
| | 33. WZZ Sint-Agatha-Berchem |

Er staan nog heel wat projecten in de steigers om het concept van de woonzorgzones uit te werken. In 2015 werd een nieuw woonzorgcentrum geopend in Laken. Het woonzorgcentrum Clivia in Evere opende in 2014 en verhoogde sindsdien geleidelijk aan het aantal bedden. De komende jaren zullen nieuwe woonzorgcentra en assistentiewoningen met een erkenning van de Vlaamse Gemeenschap openen.

Dit volstaat echter niet om te kunnen spreken van volwaardige woonzorgzones. Buurtgerichte zorg verdient een centrale plaats in de uitwerking van het concept. Onder impuls van het Kenniscentrum Woonzorg Brussel* komen gestaag nieuwe projecten tot stand.

Bron: Kenniscentrum Woonzorg Brussel* – www.kenniscentrumwwz.be
 Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid – www.zorgengezondheid.be

*Op 1 januari 2017 kreeg Kenniscentrum Woonzorg Brussel vzw de nieuwe naam Kenniscentrum WWZ of Kenniscentrum Welzijn, Wonen en Zorg. Zowel vzw Het Punt – Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel als vzw Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad maken deel uit van deze nieuwe vzw.

RUSTHUISGROEPEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

De trend dat voorzieningen binnen de gezondheids- en de welzijnszorg beheerd en uitgebaat worden door groepen of beursgenoteerde bedrijven is vanuit het buitenland overgewaaid naar België. Ook in Brussel constateren we reeds verschillende jaren deze evolutie binnen de ouderenzorg.

De groei van de rusthuisgroepen in de voorgaande jaren is te verklaren door het feit dat de rusthuisgroepen inspelen op de vergrijzing van de maatschappij: de vraag naar zorg neemt toe maar het aanbod daarentegen was niet voldoende.

In 2014 en 2015 werden vooral kleine voorzieningen met weinig comfort en waar de infrastructuur niet meer beantwoordt aan de vragen en behoeften van de ouderen overgenomen. In 2016 zien we dat voorzieningen met voldoende comfort ook worden overgenomen door rusthuisgroepen. De reden hierbij is dat de eigenaars die reeds lang in de sector werkzaam zijn de tijd rijp vinden om ermee te stoppen en hun voorziening(en) te verkopen.

In 2016 worden er nog steeds nieuwe groepen actief in het BHG. We zien binnen de rusthuisgroepen onderling ook een verschuiving via overname van volledige rusthuisgroepen in een bestaande groep.

Deze rusthuisgroepen werken niet allemaal op dezelfde manier waardoor er binnen de sector heel wat versnippering is :

- o een aantal zijn gegroepeerd tot een **functioneel samenwerkingsverband** om een gezamenlijk beheer en beleid uit te bouwen: kennis verwerven, administratie vanuit één centraal punt, advies geven, gezamenlijk financieel beheer : bv. gezamenlijke aankopen enz.
- o daarnaast zijn er **grote rusthuisgroepen** die zich toespitsen op het **beleid en beheer van de rusthuizen**, Sommige grote rusthuisgroepen schakelen vastgoedvennootschappen in die de infrastructuur “overnemen”, waardoor middelen vrijkomen om verder uit te breiden.

Aan de hand van cijfermateriaal geven we op de volgende bladzijden een overzicht van de plaats die de rusthuisgroepen innemen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

RUSTHUIZEN EN SERVICEFLATS

In 2011 leek de groei van de rusthuisgroepen te stoppen. Vanaf 2012 stellen we een lichte stijging vast. In 2016 is 55% van de voorzieningen in handen van een rusthuisgroep.

Tabel 1

Aandeel van de rusthuisgroepen in het totale aanbod		
Jaar	Voorzieningen	Bedden
2008	34%	37%
2009	38%	41%
2010	43%	45%
2011	43%	45%
2012	45%	46%
2013	46%	47%
2014	48%	51%
2015	51%	51%
2016	55%	56%

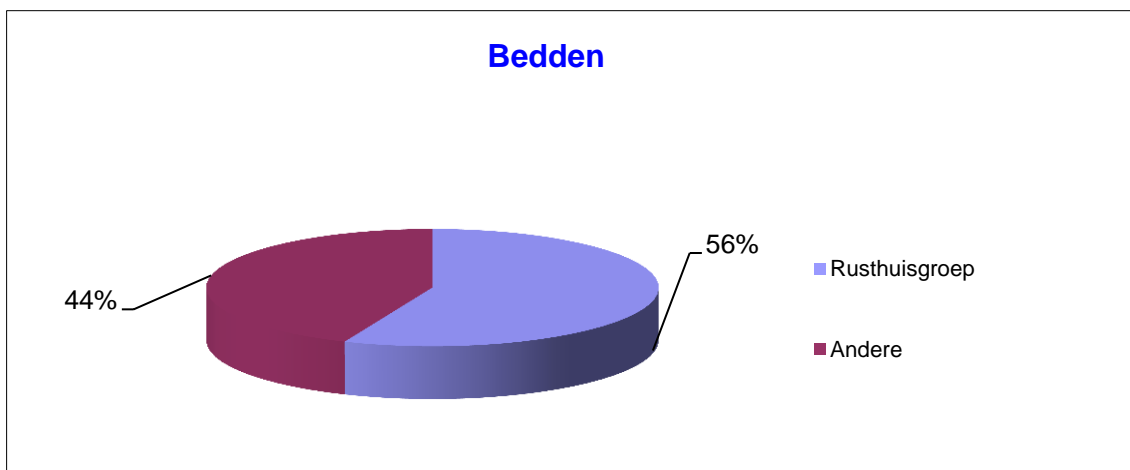
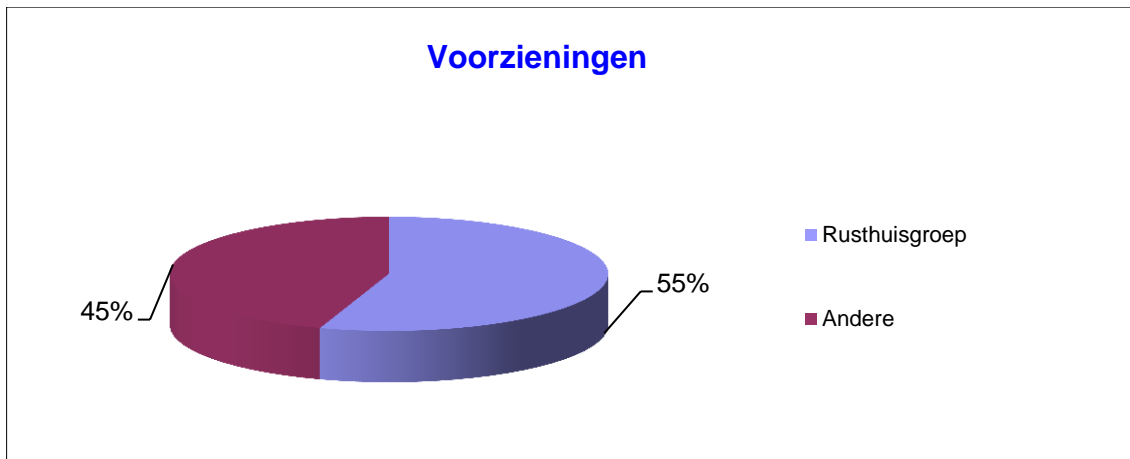
H.I. december 2016

Tabel 2

Aantal rusthuizen en serviceflats binnen de groepen				
	Aantal beheerd door deze 20 uitbaters		Totaal aanbod Brussel	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden
Rusthuizen	86	8.997	156	16.440
Serviceflats	17	1.088	31	1.692
Totaal	103	10.085	187	18.132

H.I. december 2016

Er zijn **20 groepen** (met minimum 2 voorzieningen) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die samen **86 rusthuizen** en **17 serviceflatvoorzieningen** uitbaten.



In 2016 maken de rusthuisbedden binnen een groep **meer dan de helft** uit van het aantal bedden in het Brussels Hoofdstedelijk gewest.

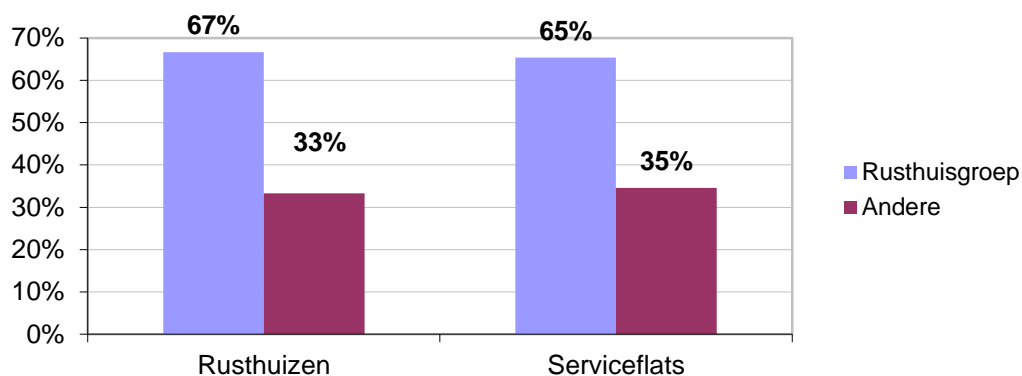
55% van de rusthuizen en de serviceflats in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest behoren tot een groep. **56% van de bedden** in ouderenvoorzieningen zijn in handen van een groep. Hierbij is 55% in handen van 3 groepen.

Tabel 3

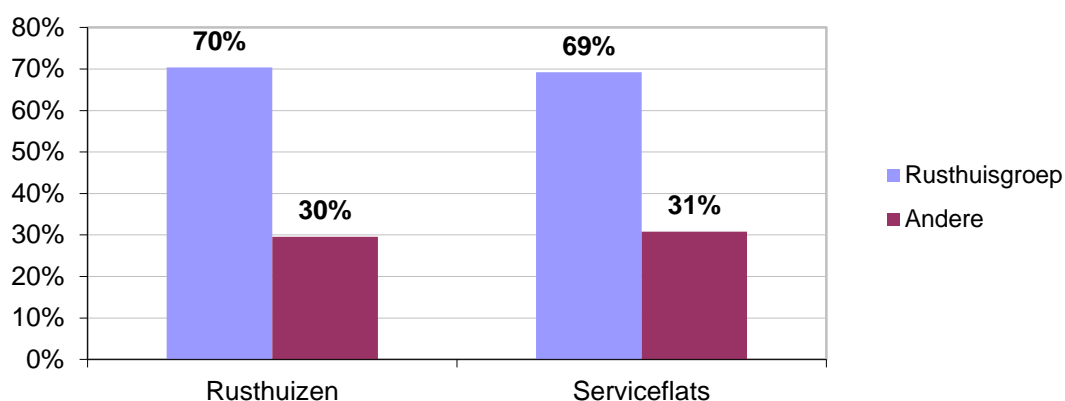
Verhouding tot de private sector				
	Rusthuisgroep		Totaal aanbod Brussel private-rusth. (vzw's inbegr.)	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden
Rusthuizen	86	8.997	129	12.779
Serviceflats	17	1.088	26	1.572
Totaal	103	10.085	155	14.351

H.I. december 2016

Private sector voorzieningen



Private sector bedden



- **70% van de private rusthuisbedden** is in handen van een rusthuisgroep
- **69% van de serviceflatbedden** (private) in Brussel is in handen van enkele rusthuisgroepen

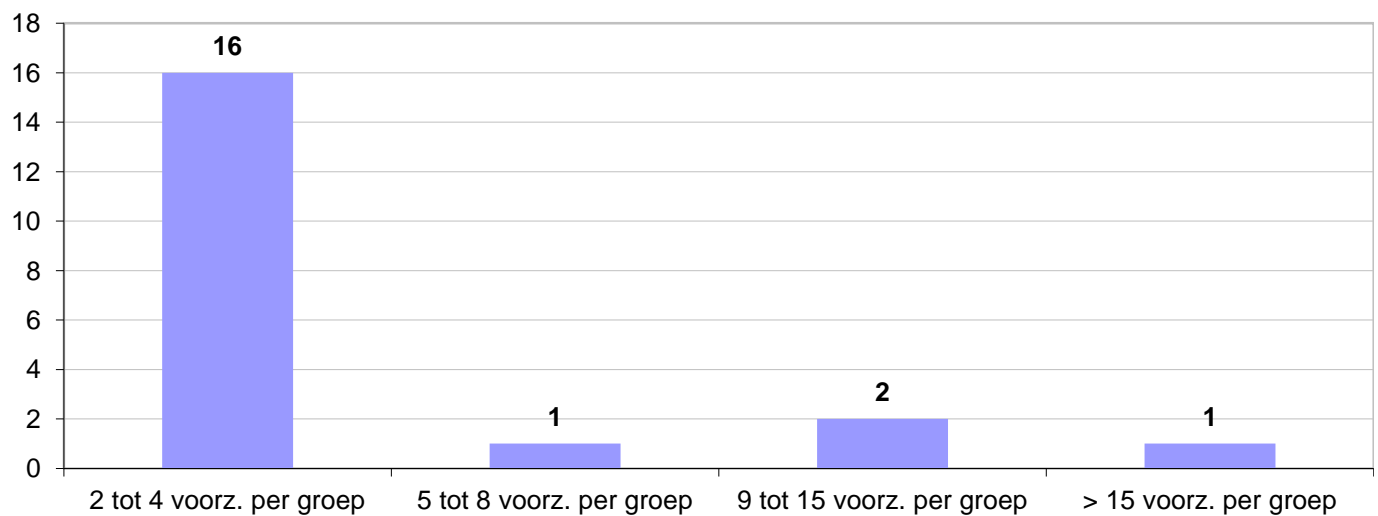
RHGr =rusthuisgroep

Tabel 4

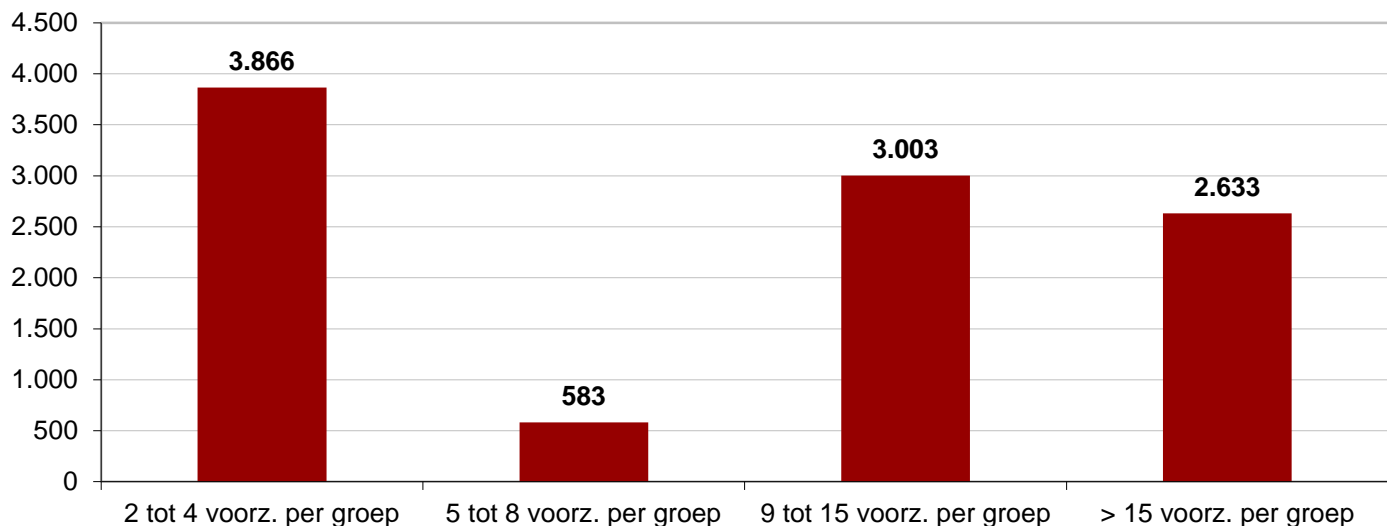
	aantal RHGr	voorz.	bedden	erkenn. GGC	erkenn. VI.Gem.	Geen erkenning
2 - 4 voorzieningen	16	50	3.866	47	2	1
5 - 8 voorzieningen	1	6	583	5	1	-
9 - 15 voorzieningen	2	25	3.003	22	3	-
> 15 voorzieningen	1	22	2.633	22	-	-
Totaal	21	103	10.215	96	6	1

H.I. december 2016

Aantal groepen per groeps grootte

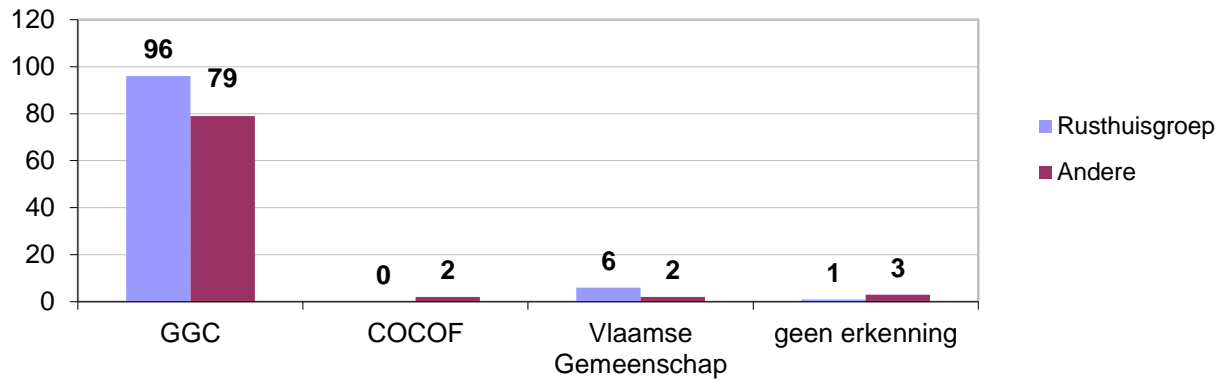


Totaal aantal bedden per groeps grootte



➤ **3 rusthuisgroepen** baten samen **47 voorzieningen** uit wat goed is voor **5.636 bedden** of **41% van het totaal aan private bedden** (14.351)

Verdeling volgens erkennig voorzieningen



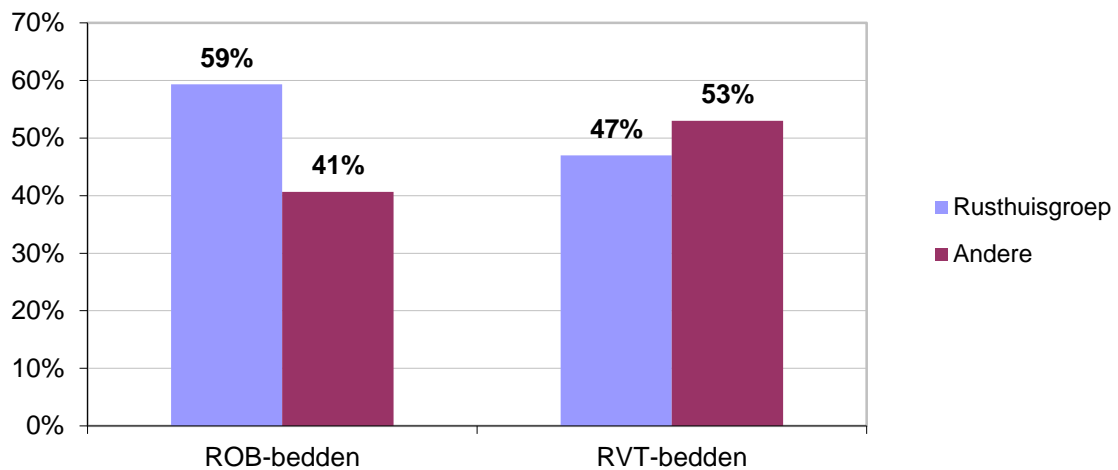
- **55% van de 175 GGC-voorzieningen** is in handen van een rusthuisgroep
- **75% van de 8 voorzieningen** erkend door de **Vlaamse Gemeenschap** is in handen van een rusthuisgroep.
- In januari 2015 zijn **alle rusthuisvoorzieningen** erkend door de **COCOF overgegaan naar de GGC.**
- 2 serviceflatvoorzieningen worden nog erkend door de COCOF.

Tabel 5

Aard van de voorziening in een rusthuisgroep (ROB/RVT/serviceflats)						
	aantal	voorz.	bedden	bed ROB	bed RVT	bed Servicefl.
2 - 4 voorzieningen	16	50	3.866	2.354	961	551
5 - 8 voorzieningen	1	6	583	354	218	11
9 - 15 voorzieningen	2	25	3.003	1.732	865	406
> 15 voorzieningen	1	22	2.633	1.666	847	120
Totaal	20	103	10.085	6.106	2.891	1.088

H.I. december 2016

Verdeling bedden



- **59%** van het totaal aantal **ROB-bedden** (10.289) is in handen van een rusthuisgroep.
- **47%** van het totaal aantal **RVT-bedden** (6.151) is in handen van een rusthuisgroep.

Opmerking

- **33%** van het totaal aantal **ROB-bedden** (10.289) is in handen van de **3 grootste rusthuisgroepen**.
- **28%** van het totaal aantal **RVT-bedden** (6.151) wordt uitgebaat door de **3 grootste rusthuisgroepen**.

TOESTAND VAN DE RESIDENTIELE OUDERENVOORZIENINGEN IN DE REGIO HALLE - VILVOORDE

►► Het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 voorziet niet alleen een nieuwe regelgeving maar ook een aantal nieuwe benamingen. Het “rusthuis” is nu een “woonzorgcentrum”. “Serviceflats” zullen in de toekomst, indien ze voldoen aan enkele bijkomende voorwaarden, “assistentiewoningen” worden. In het deel over de regio Halle-Vilvoorde spreken we dus **niet over “rusthuis” maar over “woonzorgcentrum”**. De termen “assistentiewoningen” en “serviceflats” gebruiken we door mekaar omdat we nog in een overgangsfase zitten.

Halle-Vilvoorde kent een **ruim aanbod aan residentiële woonzorgcentra**.

Jaar	Totaal woonzorgcentra	Totaal bedden
2007	74	5.129
2008	75	5.342
2009	75	5.421
2010	73	5.437
2011	74	5.608
2012	73	5.648
2013	69	5.749
2014	70	5.969
2015	72	6.214
2016	75	6.562

H.I. december 2016

Aan de hand van cijfermateriaal, vindt u op de volgende bladzijden een gedetailleerd beeld van de **residentiële woonzorgcentra in de regio Halle-Vilvoorde**. Vooraf enkele observaties :

- De regio Halle-Vilvoorde telt **75 woonzorgcentra**, met een **totale capaciteit van 6.562 bedden**. *(Tabel 1)*
- Er is nog slechts **1 woonzorgcentrum met minder dan 25 bedden**, 11 van de **75 woonzorgcentra** hebben een capaciteit van **26 tot 50 bedden** en **26 woonzorgcentra** hebben meer dan **100 bedden**. *(Tabel 3)*
- **De prijsstijging in de sector van de woonzorgcentra zet zich voort**. *(Tabel 4)*
- Er zijn **67 serviceflatvoorzieningen**, goed voor **2.347 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen. *(Tabel 5)*
- Er werden **3 nieuwe woonzorgcentra** geopend en **8 nieuwe groepen van assistentiewoningen**. *(Tabel 9)*.
- In de regio Halle-Vilvoorde zijn er **184 erkende bedden voor kortverblijf**, verdeeld over **37 woonzorgcentra**. *(Tabel 6)*
- In de regio Halle-Vilvoorde zijn er **19 dagverzorgingscentra** en **1 centrum voor palliatieve zorgen**. **Samen kunnen zij 257 personen opvangen**. *(Tabel 7)*

AARD VAN DE WOONZORGCENTRA (ROB, RVT)

Tabel 1

WZC= woonzorgcentrum

ROB= rusthuis

RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	Totaal Aantal		Aantal ROB	Aantal RVT
	wzc	bedden	bedden	bedden
Asse	4	390	243	147
Beersel	4	262	171	91
Dilbeek	7	600	268	332
Drogenbos	1	120	60	60
Galmaarden	1	88	32	56
Gooik	2	116	84	32
Grimbergen	6	475	232	243
Halle	4	483	219	264
Herne	1	60	14	46
Hoeilaart	1	91	45	46
Kapelle-op-den-Bos	1	80	13	67
Kortenberg (deelgemeente)	1	81	81	0
Kraainem	1	47	22	25
Lennik	1	93	68	25
Linkebeek	1	58	24	34
Londerzeel	2	233	184	49
Machelen	2	148	78	70
Meise	3	158	80	78
Merchtem	1	103	58	45
Opwijk	2	155	63	92
Overijse	6	321	148	173
Pepingen	2	211	45	166
Roosdaal	1	109	25	84
Sint-Genesius-Rode	2	150	94	56
Sint-Pieters-Leeuw	2	224	84	140
Steenokkerzeel	1	141	50	91
Ternat	1	138	34	104
Tervuren	2	176	108	68
Vilvoorde	3	362	170	192
Wemmel	1	216	152	64
Wezembeek-Oppem	2	90	49	41
Zaventem	3	310	148	162
Zemst	3	273	121	152
TOTAAL	75	6.562	3.267	3.295
<i>H.I. december 2016</i>			50%	50%

- de **meeste** woonzorgcentra hebben zowel **ROB als RVT bedden**.
- het zijn de **kleine** woonzorgcentra die uitsluitend een **ROB- erkenning** hebben.
- er zijn 272 ROB-bedden bijgekomen. De toename van het aantal ROB bedden is vooral toe te schrijven aan de opening van 3 nieuwe woonzorgcentra in Beersel, Wezembeek-Oppem en Londerzeel. Een nieuw opstartend woonzorgcentrum (zonder overname van bedden) start aanvankelijk enkel met ROB bedden. In 2016 heeft de Vlaamse overheid een beperkt aantal RVT bedden toegewezen, waardoor er nu ongeveer evenveel ROB als RVT bedden zijn.

STATUUT VAN DE WOONZORGCENTRA (ROB, RVT)

Tabel 2

WZC= woonzorgcentrum

ROB= rusthuis

RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	Publieke sector		Commerciële sector		VZW		TOTAAL	
	wzc	bedden	wzc	bedden	wzc.	bedden	wzc	bedden
Asse	1	88	-	-	3	302	4	390
Beersel	1	60	3	202	-	-	4	262
Dilbeek	1	98	1	94	5	408	7	600
Drogenbos	-	-	-	-	1	120	1	120
Galmaarden	-	-	1	88	-	-	1	88
Gooik	-	-	1	30	1	86	2	116
Grimbergen	1	75	3	216	2	184	6	475
Halle	1	104	1	122	2	257	4	483
Herne	-	-	-	-	1	60	1	60
Hoellaart	1	91	-	-	-	-	1	91
Kapelle-op-den-Bos	-	-	-	-	1	80	1	80
Kortenberg	-	-	-	-	1	81	1	81
Kraainem	-	-	1	47	-	-	1	47
Lennik	-	-	1	93	-	-	1	93
Linkebeek	-	-	-	-	1	58	1	58
Londerzeel	1	110	1	123	-	-	2	233
Machelen	1	82	-	-	1	66	2	148
Meise	1	60	2	98	-	-	3	158
Merchtem	1	103	-	-	-	-	1	103
Opwijk	1	80	-	-	1	75	2	155
Overijse	1	90	4	180	1	51	6	321
Pepingen	-	-	-	-	2	211	2	211
Roosdaal	-	-	-	-	1	109	1	109
Sint-Genesius-Rode	1	103	1	47	-	-	2	150
Sint-Pieters-Leeuw	1	105	-	-	1	119	2	224
Steenokkerzeel	-	-	-	-	1	141	1	141
Ternat	-	-	-	-	1	138	1	138
Tervuren	1	150	-	-	1	26	2	176
Vilvoorde	1	181	-	-	2	181	3	362
Wemmel	-	-	-	-	1	216	1	216
Wezembeek-Oppem	-	-	-	-	2	90	2	90
Zaventem	1	97	-	-	2	213	3	310
Zemst	1	90	-	-	2	183	3	273
	18	1.767	20	1.340	37	3.455	75	6.562
H.I. december 2016	24%		27%		49%			
		27%		20%		53%		

- **24%** van de woonzorgcentra behoren tot de **publieke sector**, **27%** behoren tot de **commerciële sector** en **49%** zijn een **vzw**. Het onderscheid tussen commerciële sector en vzw's moet wel wat genuanceerd worden. Er zijn commerciële ondernemingen die om allerlei redenen de werking van hun woonzorgcentrum onderbrengen in een vzw.

GROOTTE VAN DE WOONZORGCENTRA (ROB, RVT)

Tabel 3

WZC= woonzorgcentrum
ROB= rusthuis
RVT= rust- en verzorgingstehuis

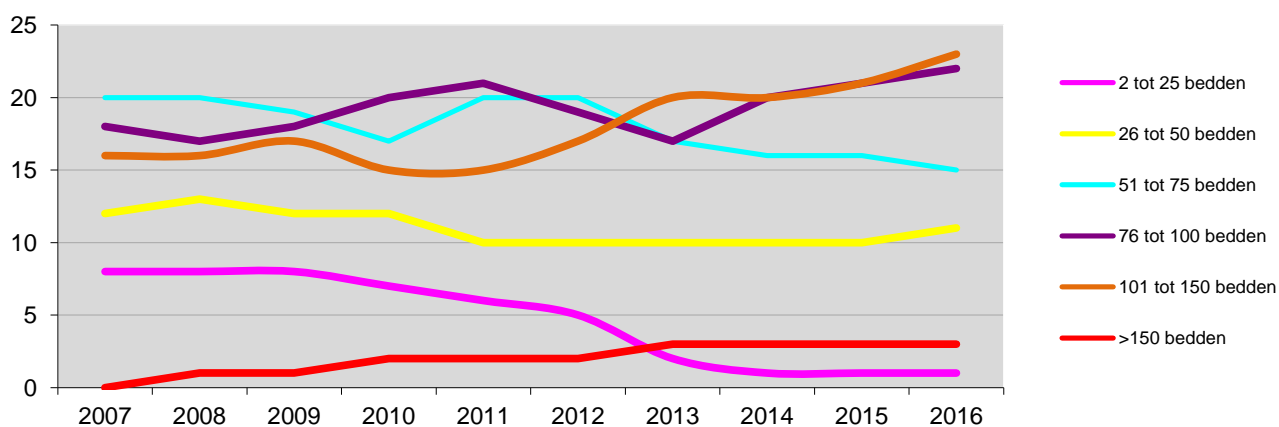
AANTAL BEDDEN	TOTAAL		ROB		RVT	
	wzc	bedden	wzc	bedden	wzc	bedden
2 - 25 bedden	1	18	1	18	-	-
26 - 50 bedden	11	392	11	262	5	130
51 - 75 bedden	15	924	15	431	13	493
76 - 100 bedden	22	1.958	22	982	20	976
101- 150 bedden	23	2.719	23	1.295	21	1.424
+ 150 bedden	3	551	3	279	3	272
TOTAAL	75	6.562	75	3.267	62	3.295

H.I. december 2016

- kleine **woonzorgcentra** met **maximum 25 bedden** hebben **uitsluitend ROB-bedden** en **geen RVT-bedden**.
- van de **woonzorgcentra** met **26 tot 50 bedden** zijn er slechts **5** die een **RVT- erkenning** hebben.
- bij de **grotere woonzorgcentra** zijn er enkele die enkel **ROB bedden** hebben, Het gaat om woonzorgcentra die nog maar pas van start zijn gegaan en in de beginfase enkel **ROB bedden** toebedeeld krijgen. In 2016 zijn er 2 woonzorgcentra opengegaan die respectievelijk meer dan 76 en meer dan 101 bedden telden.
- doorheen de jaren is er een tendens naar **grotere woonzorgcentra (zie grafiek hieronder)**.

Evolutie van de grootte van de woonzorgcentra in de regio Halle-Vilvoorde

aantal WZC



PRIJZEN HALLE - VILVOORDE (ROB, RVT)

- In deze tabel wordt weergegeven hoeveel voorzieningen kamers aanbieden in een bepaalde prijscategorie. De **meerderheid** van de **woonzorgcentra** biedt in de regio Halle-Vilvoorde kamers aan tegen een dagprijs die **minstens € 51** bedraagt, een aantal onder hen bieden daarnaast ook goedkopere kamers aan.

- Slechts in **1 woonzorgcentrum** zijn er nog een aantal kamers van minder dan **€ 35 per dag**. Meestal zijn dit 2-persoonskamers of kamers in minder comfortabele gebouwen.

- Er is een duidelijke tendens naar duurdere kamers. In 2016 zijn er 62 woonzorgcentra die kamers aanbieden die minstens € 51 kosten. In 2015 waren dat er 57. Vermits er voor een indexaanpassing van de dagprijs geen toestemming meer vereist is van de Federale Overheidsdienst Economie, ging in de **meerderheid van de woonzorgcentra de prijzen lichtjes naar omhoog in de loop van 2015**. Een aantal woonzorgcentra die tegen de bovengrens zaten van een prijscategorie zijn hierdoor in een duurdere prijsklasse terecht gekomen. De opening van 3 nieuwe woonzorgcentra met prijzen in de duurdere categorie heeft hier ook toe bijgedragen.

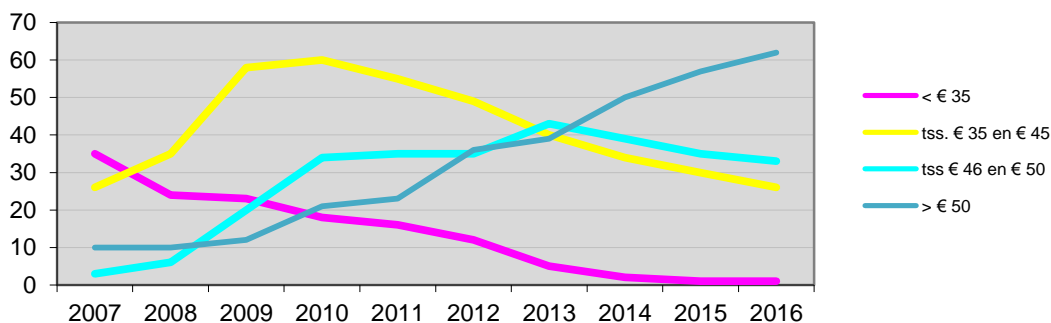
Tabel 4

EVOLUTIE VAN DE PRIJZEN				
Jaar	aantal woonzorgcentra			
	< € 35	tss. € 35 en € 45,99	tss € 46 en € 50,99	> € 50,99
2010	18	60	34	21
2011	16	55	35	23
2012	12	49	35	36
2013	5	40	43	39
2014	2	34	39	50
2015	1	30	35	57
2016	1	26	33	62

H.I. december 2016

aantal wzc die kamers aanbieden tegen een bepaalde dagprijs

Evolutie van de prijzen in de woonzorgcentra in de regio Halle-Vilvoorde



SERVICEFLATS/ASSISTENTIEWONINGEN

Tabel 5

GEMEENTE	Aantal		Statuut			Erkenning VI. Gem.	
	voorz.	aantal flats	vzw	ocmw	Commercieel	Aantal voorz. met erkenning	Aantal voorz. zonder erkenning
Asse	1	52	1	-	-	1	-
Beersel	3	131	1	1	1	2	1
Dilbeek	4	253	3	1	-	4	-
Drogenbos	1	40	1	-	-	-	1
Galmaarden	1	12	-	1	-	1	-
Gooik	2	110	2	-	-	2	-
Grimbergen	3	88	-	1	2	2	1
Halle	3	126	1	2	-	3	-
Herne	1	13	1	-	-	1	-
Hoeilaart	1	19	-	1	-	1	-
Kapelle-op-den-Bos	1	29	1	-	-	1	-
Kortenberg	3	81	2	1	-	2	1
Lennik	1	31	-	1	-	1	-
Londerzeel	1	60	-	1	-	1	-
Machelen	3	151	-	2	1	2	1
Meise	3	146	1	1	1	2	1
Merchtem	3	60	-	3	-	3	-
Opwijk	2	45	-	2	-	2	-
Overijse	3	95	-	2	1	2	1
Roosdaal	1	53	1	-	-	1	-
Sint-Genesius-Rode	3	56	-	3	-	3	-
Sint-Pieters-Leeuw	2	40	1	1	-	1	1
Steenokkerzeel	2	26	1	1	-	2	-
Ternat	2	65	1	1	-	2	-
Tervuren	2	47	-	1	1	2	-
Vilvoorde	2	49	-	2	-	1	1
Wemmel	2	192	1	1	-	1	1
Wezembeek-Oppem	2	85	2	-	-	1	1
Zaventem	6	96	2	4	-	6	-
Zemst	3	96	2	1	-	2	1
TOTAAL	67	2.347	25	35	7	55	12

H.I. december 2016

- Halle-Vilvoorde telt **67 serviceflatvoorzieningen/groepen van assistentiewoningen** goed voor **2.347 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen. Dit is een toename met 314 flats in vergelijking met vorig jaar. De opening van een groep van assistentiewoningen in Groot-Bijgaarden, één in Beersel en één in Meise zijn goed voor 58% van de stijging. Voor de al of niet erkenning door de Vlaamse Gemeenschap hebben we ons gebaseerd op de gegevens van www.zorgengezondheid.be.

- De **meerderheid van de serviceflatvoorzieningen zijn van het OCMW** waarbij de bewoners van de gemeente voorrang krijgen. Deze kennen een groot succes. De prijzen van de **OCMW-serviceflatvoorzieningen** liggen in het algemeen iets lager dan de prijzen van de privé-serviceflatvoorzieningen en vandaar ook de lange wachtlijsten bij de meeste OCMW-serviceflats. Bij nieuwe, vaak dure en niet aan een woonzorgcentrum verbonden assistentiewoningen is het soms moeilijker om een volledige bezetting te krijgen.

- **36 serviceflatvoorzieningen liggen in de onmiddellijke nabijheid van een woonzorgcentrum.**

CENTRA VOOR KORTVERBLIJF

Tabel 6

Jaar	Centra voor kortverblijf	Totaal bedden
2011	25	102
2012	27	123
2013	31	134
2014	34	155
2015	35	163
2016	37	184

H.I. december 2016

In de regio Halle-Vilvoorde zijn er **184 erkende bedden voor kortverblijf**, verdeeld over **37 woonzorgcentra**. Dit is een verhoging met 21 bedden. We hebben wel al weet van 1 woonzorgcentrum dat wegens aanpassingswerken 7 kamers voor kortverblijf in 2017 zal afschaffen.

DAGVERZORGINGSCENTRA

Tabel 7

DVC= dagverzorgingscentrum

DAGVERZORGINGSCENTRA		
GEMEENTE	dvc	plaatsen
Asse	1	15
Beersel	1	10
Dilbeek	1	15
Grimbergen	1	12
Halle	1	15
Hoeilaart	1	13
Kortenberg	1	8
Merchtem	1	12
Opwijk	1	10
Overijse	1	10
Pepingen	1	15
Sint-Pieters-Leeuw	1	15
Steenokkerzeel	1	15
Tervuren	1	15
Vilvoorde	1	6
Wemmel	2	35
Wezembeek- Oppem	1	12
Zaventem	1	9
Zemst	1	15
Totaal	20	257

H.I. december 2016

- er zijn **19 dagverzorgingscentra** voor ouderen en er is **1 centrum voor palliatieve zorgen**. **Samen kunnen zij 257 personen opvangen**. De stijging is het gevolg van meer beschikbare plaatsen in enkele centra.

- er zijn nu 6 dagverzorgingscentra met een specifiek statuut, met name "collectieve autonome dagopvang (cado)" voor gebruikers aan wie gezinszorg of aanvullende thuiszorg wordt verstrekt. Familiehulp gebruikt ook de term NOAH (Nabijheid, Opvang, Aandacht en Huiselijkheid)

- daarnaast zijn er **enkele woonzorgcentra** bereid om in **noodsituaties of occasioneel** 1 of 2 personen op te vangen en hen een maaltijd te bezorgen.

Jaar	Dagverzorgingscentra	Totaal bedden
2012	13	158
2013	14	183
2014	19	236
2015	20	244
2016	20	257

H.I. december 2016

SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 8

OVERZICHT SLUITINGEN 2007 TOT 2016		
Jaar	Totaal voorzieningen	Totaal bedden/flats
2007	-	-
2008	-	-
2009	-	-
2010	4	86
2011	3	140
2012	1	20
2013	5	118
2014	1	25
2015	2	130
2016	-	-
TOTAAL	16	519

H.I. december 2016

In 2016 werd geen woonzorgcentrum gesloten. In Overijse is er in een groep van woonzorgcentra eind 2016 begin 2017 een reorganisatie bezig, maar dit beschouwen we voor de eenvoud als een gebeurtenis van 2017. In Zaventem werden in 2016 2 oudere woonzorgcentra afgebroken maar op hetzelfde terrein herrezen 2 nieuwe gebouwen.

De laatste 10 jaar werden **16 ouderenvoorzieningen gesloten** wat een vermindering betekent van **519 bedden of serviceflats**.

NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 9

OVERZICHT NIEUWE VOORZIENINGEN 2007 TOT 2016		
Jaar	Totaal voorzieningen	Totaal Bedden/flats
2007	1	108
2008	2	162
2009	2	73
2010	1	19
2011	6	349
2012	4	170
2013	3	278
2014	6	320
2015	8	572
2016	11	497
TOTAAL	44	2.548

H.I. december 2016

In 2016 kwamen er 8 groepen van assistentiewoningen bij. Er werden 3 nieuwe woonzorgcentra geopend. Over een periode van 10 jaar werden **44 nieuwe ouderenvoorzieningen geopend** met een totale capaciteit van **2.548 bedden of serviceflats**. De 2 laatste jaren ligt de toename vrij hoog, vooral bij de groepen van assistentiewoningen.

Woonzorgsite

Tabel 10

WZC= woonzorgcentrum
 ROB= rusthuis
 RVT= rust- en verzorgingstehuis
 SF= serviceflat
 DVC= dagverzorgingscentrum

Woonzorgsite: overzicht (minstens 4 diensten aanbieden)

GEMEENTE	aantal voorz.	ROB	RVT	SF	Kort-verblijf	DVC	Nacht-zorg
Asse	1	52	36	-	7	15	-
Beersel	1	19	41	30	-	10	-
Dilbeek	1	49	49	110	3	15	-
Gooik	1	54	32	52	3	-	-
Grimbergen	1	47	107	-	6	12	-
Halle	1	40	68	60	7	15	-
Herne	1	14	46	13	4	-	-
Hoeilaart	1	45	46	19	3	13	-
Machelen	1	45	37	22	3	-	-
Meise	1	24	36	43	4	-	1
Merchtem	1	58	45	48	6	12	-
Opwijk	1	31	49	45	3	10	-
Pepingen	1	25	69	-	6	15	1
Roosdaal	1	25	84	53	6	-	-
Sint-Genesius-Rode	1	47	56	56	8	-	-
Sint-Pieters-Leeuw	1	38	81	25	5	15	-
Steenokkerzeel	1	50	91	-	6	15	1
Ternat	1	34	104	45	5	-	-
Tervuren	1	82	68	-	2	15	-
Wemmel	1	152	64	30	6	25	-
Wezembeek-Oppem	1	19	41	58	5	12	-
Zaventem	2	74	98	46	6	9	1
Zemst	2	58	127	77	12	15	-
Totaal	25	1.082	1.475	832	116	223	4

H.I. december 2016

Een **woonzorgsite** is een woonzorgcentrum dat minstens **4 verschillende dienstverleningen** aanbiedt. In vergelijking met 2015 is er geen woonzorgsite bijgekomen, wel zijn er hier en daar capaciteitsuitbreidingen geweest. Bij 1 woonzorgcentrum werden in de "onmiddellijke nabijheid" een aantal assistentiewoningen geopend.

**Woonzorgsite: statuut
(minstens 4 diensten aanbieden)**

Tabel 11

GEMEENTE	aantal voorz.	publiek	commercieel	vzw	4 diensten	5 diensten
Asse	1	1	-	-	1	
Beersel	1	1	-	-	1	
Dilbeek	1	1	-	-	-	1
Gooik	1	-	-	1	1	-
Grimbergen	1	-	-	1	1	
Halle	1	-	-	1	-	1
Herne	1	-	-	1	1	-
Hoeilaart	1	1	-	-	-	1
Machelen	1	1	-	-	1	-
Meise	1	1	-	-	-	1
Merchtem	1	1	-	-	-	1
Opwijk	1	1	-	-	-	1
Pepingen	1	-	-	1	-	1
Roosdaal	1	-	-	1	1	-
Sint-Genesius-Rode	1	1	-	-	1	-
Sint-Pieters-Leeuw	1	-	-	1	-	1
Steenokkerzeel	1	-	-	1	-	1
Ternat	1	-	-	1	1	-
Tervuren	1	1	-	-	1	-
Wemmel	1	-	-	1	-	1
Wezembeek-Oppem	1	-	-	1	-	1
Zaventem	2	1	-	1	1	1
Zemst	2	1	-	1	1	1
Totaal	25	12	0	13	12	13

H.I. december 2016

- **12 woonzorgsites** worden beheerd door de **publieke sector**, **13 sites** hebben een **vzw-statuut** en de commerciële voorzieningen hebben geen woonzorgsite.
- **12 woonzorgcentra** hebben een aanbod van **4 diensten**,
- **13** bieden **5 diensten** aan.

Brussels Meldpunt

Ouderenmis(be)handeling

WERKING

Sinds **januari 2009 ging binnen Home-Info het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling** van start. Dit Meldpunt is een aanspreekpunt voor concrete situaties van ouderenmis(be)handeling binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ouderen (zowel thuis als in een residentiële ouderenvoorziening), hun familie en mantelzorgers, professionelen kunnen er terecht voor advies, hulpverlening of informatie.

Het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling is ingebed binnen de organisatie Home-Info. Home-Info is al jarenlang een gevestigde waarde binnen de Brusselse residentiële ouderenzorg. De inbedding van het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling binnen Home-Info veronderstelt een bijkomende profilering naar ouderen. Deze profilering is mogelijk omdat er een aantal inhoudelijke en formele raakpunten zijn tussen beide werkingen. Zo doet Home-Info aan informatieverstrekking, adviesverlening en verdere doorverwijzing. Ook laat de organisatie zich in met klachtenopvang en kent ze een preventieve werking. Formeel gezien staan laagdrempeligheid en een neutrale, onafhankelijke dienstverlening centraal. Hierdoor wordt de expertise van Home-Info maximaal benut en doorgegeven.

1. OUDERENMIS(BE)HANDELING: DEFINITIE EN VORMEN

Doordat mensen ouder worden, neemt de kans dat ze afhankelijk en kwetsbaar worden eveneens toe. Ze zijn meer aangewezen op hulp in het huishouden, hulp bij de verzorging, het beheer van financiën. Contact met de buitenwereld verloopt moeilijker waardoor een aantal ouderen sociaal geïsoleerd leeft. Deze ontwikkelingen maken ouderen makkelijk slachtoffer van ouderenmis(be)handeling.

Algemeen kan men ouderenmis(be)handeling als volgt omschrijven:

“Onder mis(be)handeling van een ouder persoon verstaan we het handelen of nalaten van handelen van al degenen die in een persoonlijke en/of professionele relatie met de oudere staan, waardoor de oudere persoon (herhaaldelijk) lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt dan wel vermoedelijk zal lijden en waarbij van de kant van de oudere sprake is van een vorm van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid”. (Comijs e.a. 1996, p.18)

Mis(be)handeling kan verschillende vormen aannemen; actief (er is een specifieke handeling) of passief (ontbreken van een handeling) en met of zonder kwaadwillig opzet.

● **Lichamelijke mishandeling en seksueel misbruik**

Slaan, knijpen, lichamen kwetsen door hardhandige verzorging, onregelmatig medicijnen toedienen, fixatie aan stoel of bed, aanranding, verkrachting, ongewenste intimiteiten...

● **Materieel of financieel misbruik**

Misbruik van volmachten en van goedgelovigheid, geld eisen, stelen van waardevolle voorwerpen, wegnemen van dagelijkse levensmiddelen of materialen voor verzorging...

● **Psychische mishandeling**

Schelden en roepen, intimideren of chanteren, betuttelen of negeren, verhinderen van sociale contacten...

● **Verwaarlozing.**

Medische noodzakelijke zorg onthouden, onthouden van hulp bij activiteiten van het dagelijks leven, gebrek aan elementaire hygiëne, sociale verwaarlozing...

● **Schending van de rechten**

Actief de toegang tot sociale contacten verhinderen, ongevraagd post lezen, onrespectvol omgaan met ouderen in verzorgingssituaties....

2. DOELSTELLING EN DOELGROEP

Doelstellingen

De problematiek rond ouderenmis(be)handeling zit nog steeds in een taboesfeer. Het doorbreken van dit taboe en het bespreekbaar maken van de ouderenmis(be)handeling alsook het aanreiken van middelen tot het detecteren van en het attent zijn voor signalen van ouderenmis(be)handeling blijft een belangrijk aandachtspunt van het meldpunt.

Het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling heeft als **doelstelling** :

- **luisterend oor / aanspreekpunt** zijn voor concrete situaties van ouderenmishandeling en **interventie, opvolging en registratie** van klachten van ouderen in de **thuisituatie** en ouderen die in een **residentiële ouderenvoorziening** verblijven,
- **informerende- en adviserende** functie ten aanzien van rechtstreeks betrokkenen bij ouderenmis(be)handeling,
- goede **netwerkvorming en netwerkondersteuning**,
- **coördinatie** van betrokken **hulpverleners/professionelen**,
- **analyse** van de problematiek van ouderenmis(be)handeling,
- **informatie/sensibilisering/preventie**.

Doelgroep

Het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling profileert zich als een aanspreekpunt voor iedereen binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die te maken krijgt met of een vermoeden heeft van een situatie van ouderenmis(be)handeling.

Het richt zich in het bijzonder tot volgende doelgroepen:

- **ouderen, thuis of verblijvend in een residentiële voorziening**, die slachtoffer zijn van situaties van ouderenmis(be)handeling, en hun persoonlijke omgeving waaronder familieleden, mantelzorgers, vrienden,
- **professionele omgeving**: voor een aantal ouderen bestaat reeds een hulpverleningsnetwerk nl. thuiszorg (alle samenwerkingsinitiatieven omtrent thuiszorg, mutualiteiten, ziekenhuis, OCMW, dienstencentra, dagcentra, enz...) of verzorgend/verplegend personeel binnen een residentiële voorziening/ziekenhuis. Deze hulpverleners vormen de eerste intermediairen om ouderen te bereiken.
- **brede publiek**: niet alle situaties van ouderenmis(be)handeling situeren zich binnen een zorgcontext. Vandaar dan ook het belang om andere actoren die in contact komen met ouderen te bereiken zoals socio-culturele verenigingen, bonden/clubs van gepensioneerden, enz...

Het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling biedt zowel een luisterend oor aan als informatie/advies.

- Binnen de werking staat **laagdrempeligheid centraal**. De oudere wordt benaderd vanuit zijn actuele levenssituatie alsook vanuit zijn levensgeschiedenis.
- Het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling streeft naar een **neutrale en onafhankelijke invalshoek**.
- Elke melding wordt **geregistreerd** om de omvang van de problematiek en specifieke knelpunten in kaart te brengen om zo het ouderenbeleid optimaal af te stemmen op de noden van de oudere bevolking.

METHODIEK

De behandeling van klachten/conflicten van ouderen die in een residentiële voorziening verblijven is reeds jaren één van de doelstellingen van Home-Info.

Naast deze doelstelling wordt een deelwerking bijgevoegd nl. opvang van situaties van mis(be)handeling van ouderen binnen de thuissituatie. Hierbij is het niet de bedoeling zelf de concrete hulpverlening te realiseren maar via netwerkvorming te zoeken naar een organisatie/persoon die best aangewezen is om de hulpverlening uit te werken.

1. LUISTEREND OOR/AANSPREEKPUNT.

Om een telefonische oproep/melding zo kwalitatief mogelijk te behandelen werd er een “luisterschema” opgesteld. Dit document dient als leidraad voor het gesprek en zodoende krijgt de medewerker van Home-Info een betere kijk op de situatie. Dit schema wordt eveneens gebruikt als leidraad bij de statistische verwerking van binnengekomen oproepen/meldingen.

Onderscheid volgens aard van de oproep/melding:

Melding vanuit residentiële voorziening

De methodiek die vanuit Home-Info gehanteerd wordt voor afhandeling van klachten/conflicten binnen de rusthuizen/RVT's wordt voortgezet. Naargelang de aard/ernst van het probleem is er differentiatie in de hulpverlening nl.

- gesprek met melder en/of gesprek met betrokken rusthuis
- geven van informatie, advies : algemeen, juridisch
- contact/overleg met bevoegde inspectiedienst
- overleg met en tussen de verschillende betrokken personen: nl. slachtoffer/personeel/directie
- eventueel doorverwijzing naar een andere dienst/organisatie vb. slachtofferhulp

Melding vanuit thuissituatie

Voor de meldingen betreffende thuissituatie werd een specifiek hulpverleningsproces uitgewerkt. Deze methodiek verschilt naargelang de aard van de problematiek en het al dan niet aanwezig zijn van hulpverlening/netwerk.

Er werd een “stappenplan” tot interventie (gaande van melding tot afronding van het dossier) opgesteld. Elk van de stappen worden hier kort toegelicht.

- Aan de hand van een **registratieformulier** worden de gegevens genoteerd. Op vraag van de melder is een anonieme registratie mogelijk. Worden geregistreerd:
 - alle stappen die ondernomen worden in het hulpverleningsproces,
 - alle activiteiten omtrent vorming, preventie, sensibilisering,
 - alle vragen, leemten, knelpunten waarop geen antwoord kan gegeven worden i.f.v. signaalfunctie naar bevoegde overheden/organisaties.
- De **bepalen van de hulpvraag** van de melder vormt een eerste belangrijke stap. Indien het een vraag naar informatie en/of advies betreft, wordt deze onmiddellijk verstrekt. Blijkt een interventie noodzakelijk zal de situatie verder geëxploreerd worden.
- In een **gesprek met de melder** wordt verder gepolst naar de situatie en is er aandacht voor de beleving. Het in kaart brengen van reeds aanwezige hulpverlening en ondersteuning vormt hierbij een belangrijk aandachtspunt. Het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling streeft naar een manier van werken waarbij de aanwezige hulpverlening wordt gestimuleerd om de situatie aan te pakken en dit met de nodige ondersteuning.
- In een volgende fase wordt gestreefd naar **overleg met de betrokkenen**. Dit overleg heeft tot doel de situatie vanuit verschillende invalshoeken te bekijken en zo tot een handelingsplan te komen. Dit handelingsplan wordt als leidraad gehanteerd en op regelmatige basis geëvalueerd. Daarnaast beoogt het overleg de communicatie en samenwerking tussen de verschillende hulpverleners te faciliteren. Het is geenszins de bedoeling dat het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling hierin een actieve rol gaat spelen.

Binnen het netwerk van aanwezige hulpverlening wordt gezocht naar een sleutelfiguur die de zorg kan opnemen (vb. zorgbemiddelaar). Het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling zal streven naar een onafhankelijke en bemiddelende rol. Indien er geen zorgbemiddelaar gevonden wordt, zal het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling overgaan tot de effectieve uitvoering van het handelingsplan.

- Op regelmatige tijdstippen wordt **de situatie verder opgevolgd** door het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling. Het dossier wordt afgerond nadat alle doelstellingen van het handelingsplan bereikt zijn. Er kan een noodplan opgesteld worden met duidelijke afspraken mochten er opnieuw problemen opduiken.

2. ANALYSE VAN VRAAG/MELDING.

Onderscheid naargelang:

- formulering **melding/hulpvraag door oudere zelf**
- formulering **melding/hulpvraag door een betrokkene uit de omgeving** van de oudere
- formulering **melding/hulpvraag door een hulp- of dienstverlener**
- hulp- of dienstverlener heeft een eigen **hulpvraag**

3. DIAGNOSESTELLING EN PROBLEEMOPLOSSING.

- **situatie die strafrechtelijk vervolgbaar** is, wordt doorverwezen naar hiervoor bevoegde diensten vb. politie, slachtofferhulp.
- **situatie waar netwerk aanwezig is**: vanuit kennis en knowhow van sociale kaart zoeken naar de meest geschikte partners.
- **situatie waar geen netwerk aanwezig is** : zoeken naar een zorgbemiddelaar. Indien dit niet mogelijk is, start het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling zelf de hulpverlening.

STATISTISCHE GEGEVENS

1. REGISTRATIE & ANALYSE VAN ALLE OPROEPEN.

In 2016 kwamen er bij het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling 300 oproepen binnen. In vergelijking met 2015, waar er 288 oproepen waren, is dit een stijging met 4%. Wij merken ook dat de complexiteit van de oproep verhoogt en meer opvolging vraagt.

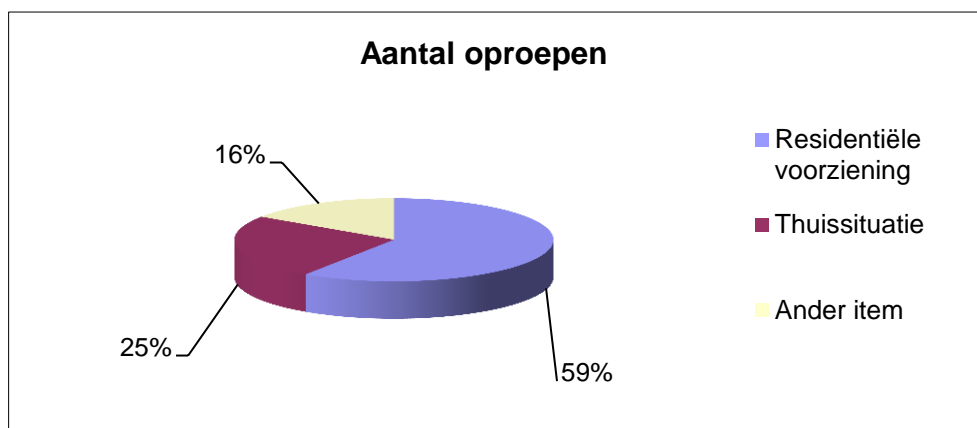
1.1. AANTAL OPROEPEN

Vergelijkende tabel van de groei van het aantal oproepen sinds de start in 2009:

jaar	aantal oproepen	%
2009	112	
2010	157	+ 40%
2011	183	+ 16%
2012	194	+ 6%
2013	213	+10%
2014	198	-7%
2015	288	+45%
2016	300	+4%

→ de vergelijking van het aantal oproepen van 2015 geeft een stijging met 4%.

Residentiële voorziening	178	59%
Thuisituatie	75	25%
Ander item	47	16%
totaal	300	100%



→ Van de 300 oproepen in 2016 waren er 200 telefonisch, 99 via e-mail en 1 brief.

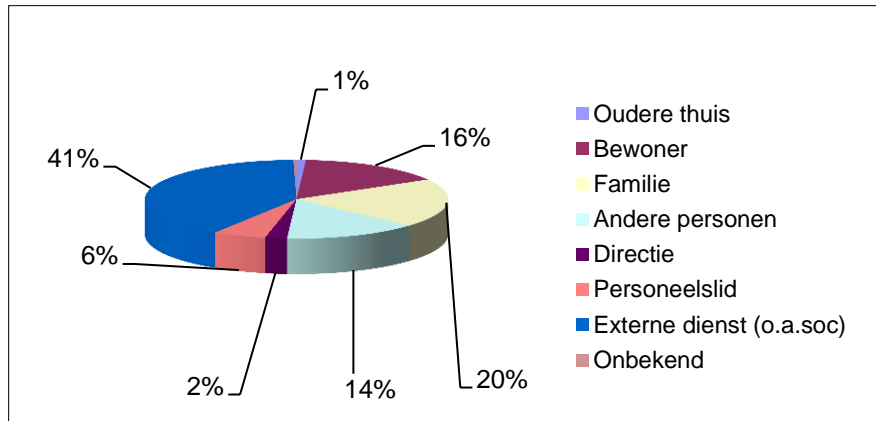
→ 59% van de oproepen gaan over een situatie van mis(be)handeling binnen een **residentiële voorziening**, 25% gaat over mis(be)handeling in een **thuisituatie**.

→ 16% gaat over diverse informatie zoals de werking van het Meldpunt, voorwaarden voor een vorming, vragen naar advies, voorwaarden voor het bekomen van DVD Mariette,.....

Doordat het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling meer en meer bekend wordt in de thuiszorgsector, zien we ieder jaar een stijging van oproepen die gaan over een thuisituatie.

1.2. IDENTIFICATIE VAN DE OPROEPER

Oudere thuis	3	1%
Bewoner van een ouderenvoorziening	47	16%
Familie	60	20%
Andere persoon	43	14%
Directie	7	2%
Personeelslid	17	6%
Externe dienst (o.a. sociale dienst)	122	41%
Onbekend	1	0%
Totaal	300	100%

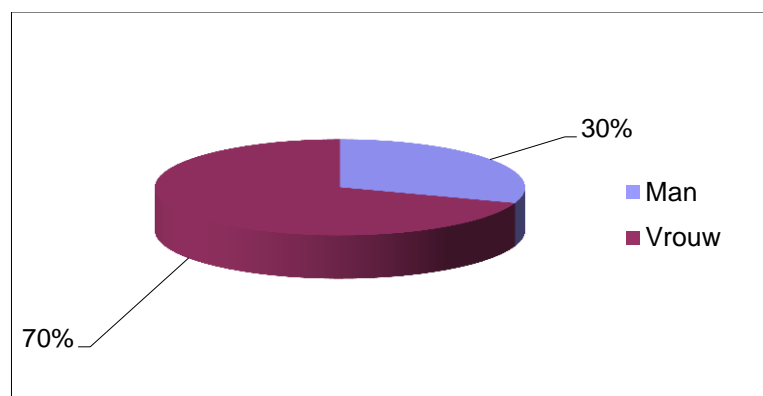


→ **20% van de oproepen komen van de familie.** Dit zijn vooral meldingen over een residentiële voorziening.

→ Daarnaast zien we dat **16%** van de oproepen door de oudere zelf gebeurt en **41%** van de oproepen gebeurt door een **externe dienst/hulpverlener**. Dit komt doordat hulpverleners, vaak dicht bij de hulpvrager staan en de leefomgeving en omstandigheden van deze persoon van dichtbij kennen.

→ In **8%** van de oproepen is het de directie zelf of een personeelslid die advies willen over een bepaalde situatie binnen de residentiële voorziening.

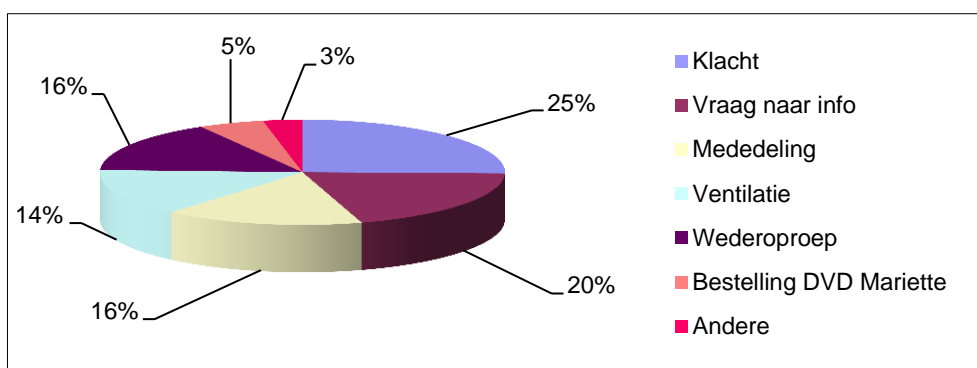
Vrouw	209	70%
Man	91	30%
Totaal	300	100%



→ **Vooral vrouwen nl. 70%** nemen contact op met het Meldpunt om een situatie van mis(be)handeling te melden. Dit illustreert het feit dat vooral vrouwen de hulpverlening/zorgtaken van ouderen op zich nemen.

1.3. GESTELDE HULPVRAAG

Klacht	121	25%
Vraag naar info	95	20%
Mededeling	76	16%
Ventilatie	69	14%
Wederoproep	76	16%
Aanvraag DVD Mariette	25	6%
Andere	15	3%
Totaal	477	100%

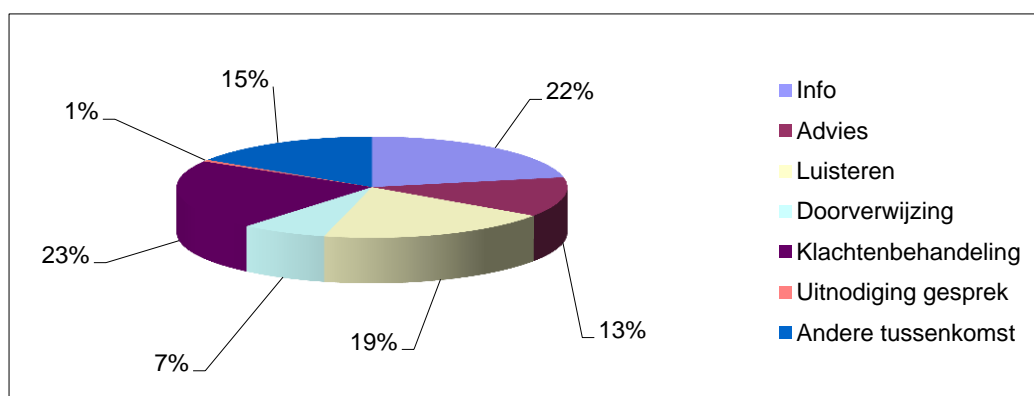


→ De meerderheid van de oproepen **25% betreft een klacht**, **20%** zijn vragen naar **informatie**, **16%** zijn **wederoproepen**.

We stellen vast dat de oproeper vaak nood heeft aan het **ventileren** van gevoelens, emoties, beleving van de situatie/problematiek van ouderenmis(be)handeling: het zijn vaak erg emotioneel geladen gesprekken die een illustratie zijn van de ernst en de complexiteit van de problematiek alsook de onmacht en het ongenoegen aantonen over de situatie.

1.4. AARD VAN DE INTERVENTIE

Info	114	22%
Advies	66	13%
Luisteren	101	19%
Doorverwijzing	37	7%
Klachtenbehandeling	117	23%
Uitnodiging gesprek	3	1%
Andere tussenkomst	83	15%
Totaal	521	100%

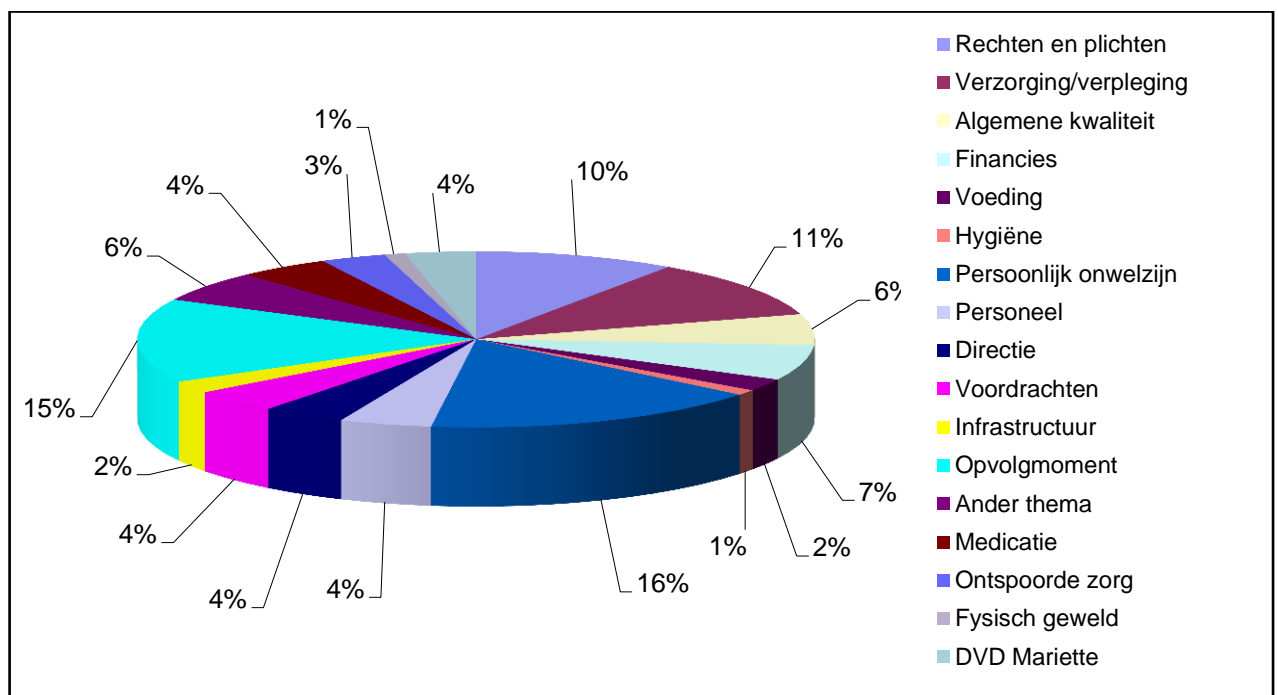


→ **22%** zijn **vragen naar informatie**, bij **19%** fungeert het Meldpunt als **luisterend oor** en heeft de oproeper nood aan een gesprek, **13%** van de oproepen zijn vragen naar **advies**.

→ Bij **23%** van de oproepen gaat het effectief over een **behandeling van een klacht**.

1.5. INHOUDELIJK ASPECT VAN DE OPROEP

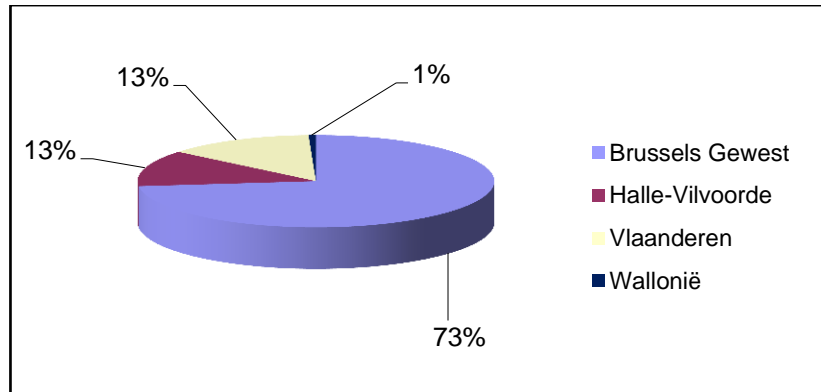
Rechten en plichten	68	10%
Verzorging/verpleging	76	11%
Algemene kwaliteit	40	6%
Financies	46	7%
Voeding	16	2%
Hygiëne van de infrastructuur	7	1%
Persoonlijk onwelzijn	115	16%
Personeel	31	4%
Directie	28	4%
Voordrachten	30	4%
Infrastructuur	16	2%
Opvolgmoment	109	15%
Medicatie	31	4%
Fysisch geweld	7	1%
Ontspoorde zorg	22	3%
DVD Mariette	25	4%
Ander thema	40	6%
Totaal	707	100%



→ 11% van de oproepen zijn specifieke vragen over **verzorging**, 10% van de vragen gaan over **rechten en plichten**: dit betreft items binnen de **residentiële voorzieningen**. 15% van de oproepen zijn een **opvolgmoment** waarbij een klacht verder opgevolgd wordt. 16% van de oproepers contacteren het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling wegens **persoonlijk onwelzijn**.

1.6. WOONPLAATS VAN HET SLACHTOFFER

Brussels Gewest	219	73%
Halle-Vilvoorde	38	13%
Vlaanderen	40	13%
Wallonië	2	1%
Nederland	1	0%
Totaal	300	100%



- De meeste meldingen (**73%**) komen uit het **Brussels Hoofdstedelijk Gewest**.
- Oproepen door burgers betreffende een **thuisituatie in Vlaanderen** worden naar de hulplijn 1712 doorverwezen.
- **Professionele hulpverleners** uit Vlaanderen verwijzen we door naar het **VLOCO (Vlaams Ondersteuningscentrum Ouderenmis(be)handeling)**.
Zelf contacteren wij het **VLOCO** voor advies over een bepaalde casus.
- Meldingen betreffende een **residentiële voorziening in Vlaanderen** worden doorverwezen naar de **Woonzorglijn**.
- Bij meldingen betreffende een **residentiële voorziening in de rand** bekijken wij met de melder de situatie, geven advies en informatie of verwijzen door naar de **Woonzorglijn**. In overleg met de melder nemen wij soms zelf contact op met de voorziening of met de Woonzorglijn.
- Meldingen uit **Wallonië** worden doorverwezen naar **Respect Senior**.

2. ANALYSE VAN DE DOSSIERS DIE WERDEN GEOPEND

Van de **300 oproepen** die binnenliepen bij het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling werden **74 dossiers** opgesteld.. Een dossier is een geval van ouderenmis(be)handeling een grondige behandeling vergt.

Jaar	Aantal dossiers
2009	29
2010	43
2011	28
2012	49
2013	45
2014	48
2015	43
2016	74

Door het samenvoegen van het jaarverslag van Home-Info en het Meldpunt Ouderenmis(be)handeling worden vanaf 2016 de klachtendossiers die betrekking hebben op residentiële voorzieningen in de regio Halle-Vilvoorde mee opgenomen in onze dossiers.

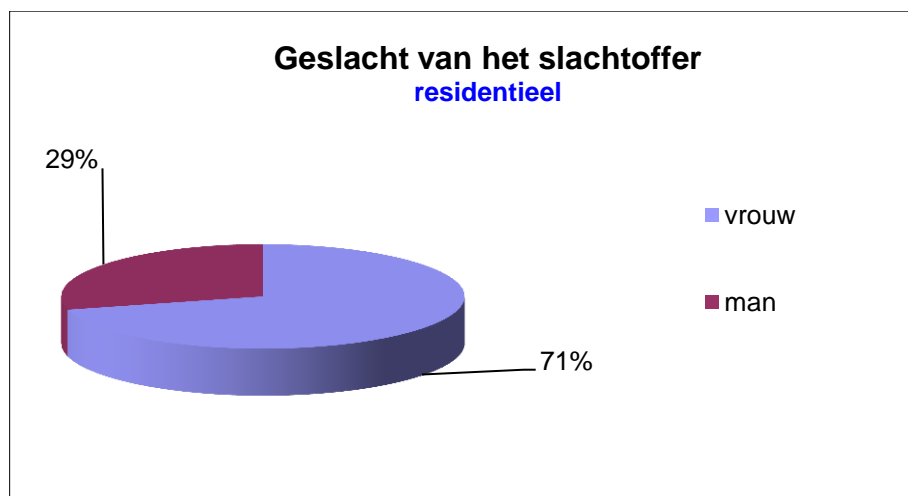
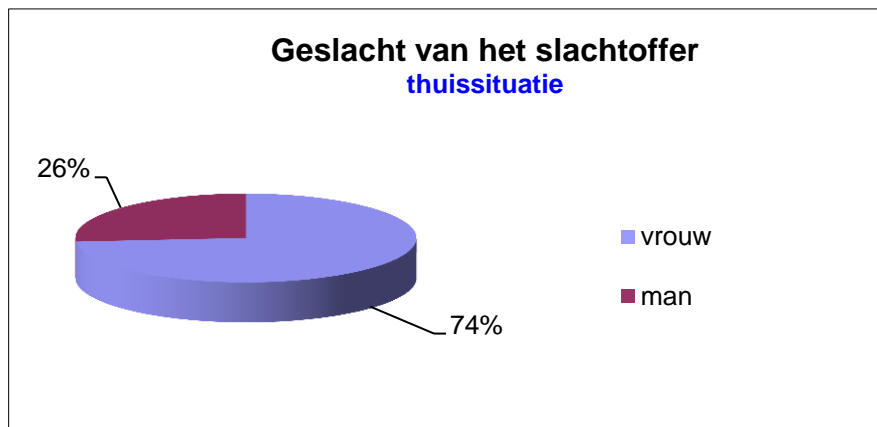
Tot 2015 werd in het jaarverslag van Home-Info enkel het onderwerp van de klacht uit de regio Halle-Vilvoorde vernoemd.

Analyse van deze 74 dossiers geeft het volgende beeld:

2.1. HET SLACHTOFFER

2.1.1. GESLACHT VAN HET SLACHTOFFER

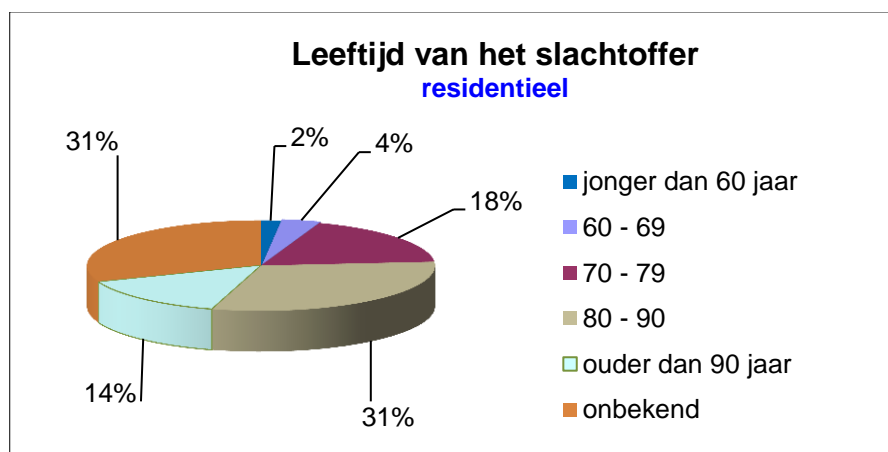
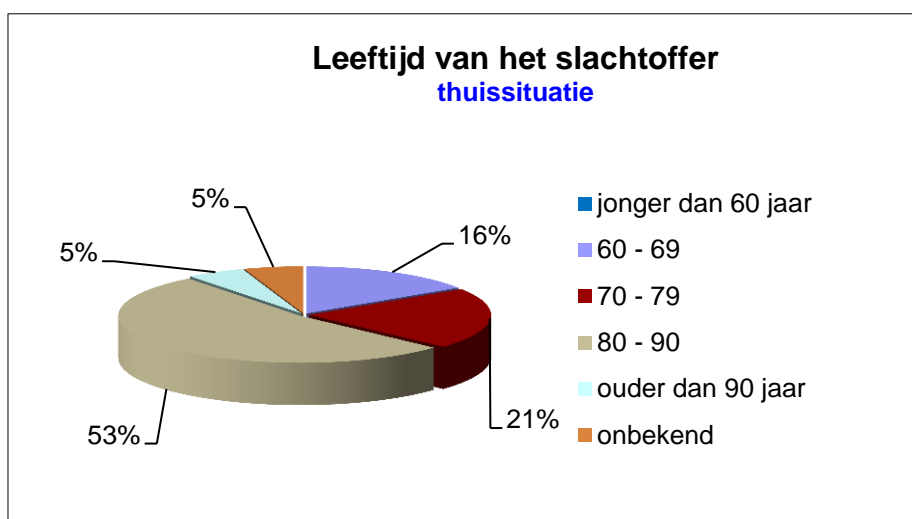
	Thuissituatie		Residentieel	
Vrouw	14	74%	39	71%
Man	5	26%	16	29%
Totaal	19	100%	55	100%



→ Zowel bij meldingen betreffende de **thuissituatie** als betreffende de **residentiële voorzieningen** zijn **vrouwen in hoofdzaak het slachtoffer**. Dit kan gedeeltelijk verklaard worden doordat demografisch gezien de ouderenpopulatie meer vrouwen telt.

2.1.2. LEEFTIJD VAN HET SLACHTOFFER

	Thuisituatie		Residentieel	
Jonger dan 60 jaar	0	0%	1	2%
Tss. 60 en 69 jaar	3	16%	2	4%
Tss. 70 en 79 jaar	4	21%	10	18%
Tss. 80 en 90 jaar	10	53%	17	31%
Ouder dan 90 jaar	1	5%	8	14%
Onbekend	1	5%	17	31%
	19	100%	55	100%

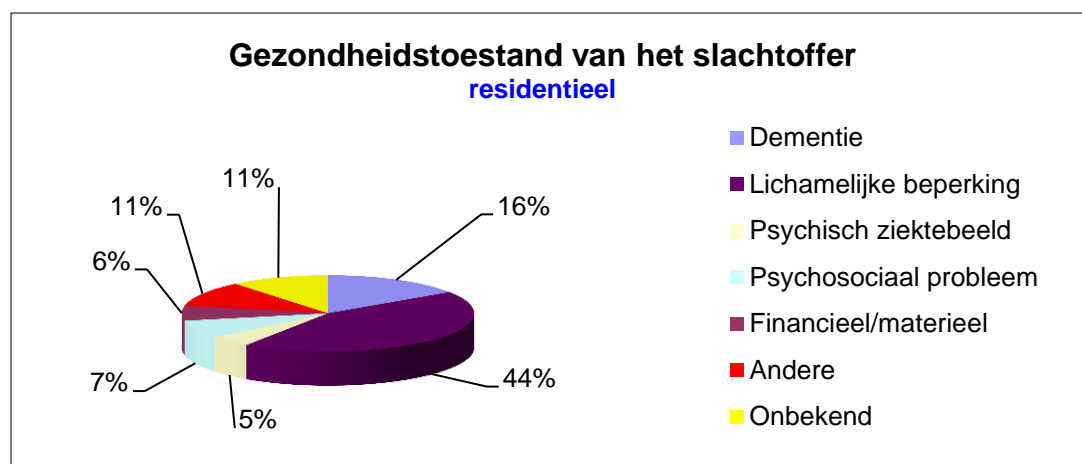
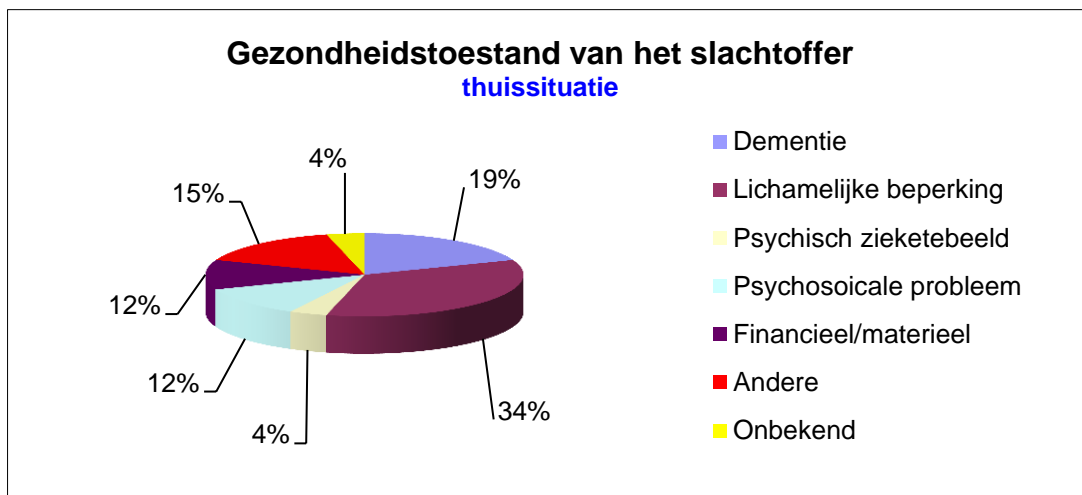


→ In de residentiële voorzieningen is het percentage van de slachtoffers het hoogst boven de 80 jaar (45%).

→ In de **thuisituatie** gaat het hoofdzakelijk over **ouderen tussen de 70 en 90 jaar (74%)**. In 18 dossiers is de leeftijd onbekend maar ging het wel over een oudere persoon in een moeilijke situatie.

2.1.3. GEZONDHEIDSTOESTAND VAN HET SLACHTOFFER

	Thuisituatie		Residentieel	
Dementie	5	19%	10	16%
Lichamelijke beperking	9	34%	28	44%
Psychisch ziektebeeld	1	4%	3	5%
Psychosociaal probleem	3	12%	5	7%
Financieel/materieel	3	12%	4	6%
Andere	4	15%	7	11%
Onbekend	1	4%	7	11%
Totaal	26	100%	64	100%

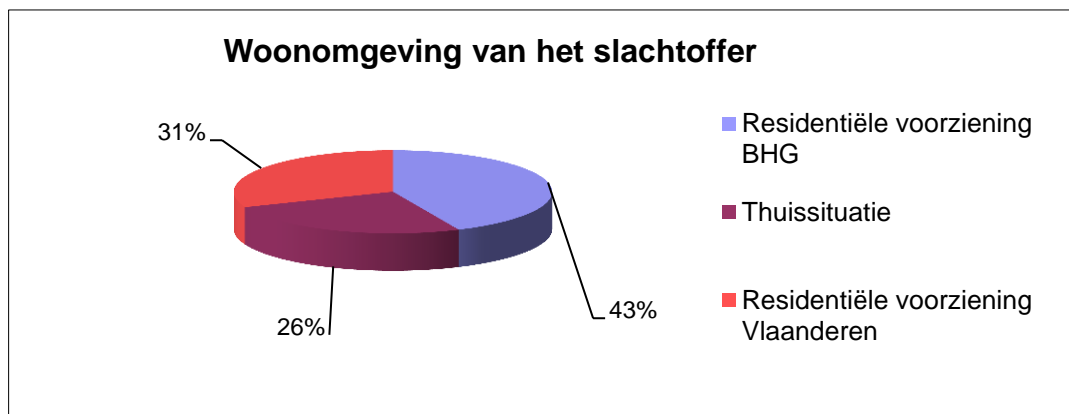


→ Bij de meerderheid van de meldingen (**34%**) betreffende de **thuisituatie** gaat het over een slachtoffer met **een lichamelijke beperking** waardoor zij/hij aangewezen is op hulp van buitenaf en zij zich in een afhankelijke positie bevindt tegenover de personen die zorgen geven. In sommige situaties van overmacht (ontspoorde zorg) kan dit leiden tot ouderenmisbehandeling. Bij **12%** is er sprake van **psychosociale problemen** bij het slachtoffer. Deze problemen zijn vaak het **gevolg van de situatie van mis(be)handeling**.

→ Bij de **residentiële voorzieningen** zien we dat het slachtoffer bij **44%** van de meldingen een **lichamelijke beperking** heeft. De ouderen blijven zo lang mogelijk thuis wonen en gaan pas naar een rusthuis als zij/hij (zwaar)zorgbehoevend worden. Omwille van deze zorgafhankelijkheid is de oudere meer kwetsbaar en kan hij/zij gemakkelijker slachtoffer worden van ouderenmis(be)handeling.

2.1.4. WOONOMGEVING VAN HET SLACHTOFFER

Thuisituatie	19	26%
Residentiële voorziening in BHG	32	43%
Residentiële voorzieningen in Vlaanderen	23	31%
Totaal	74	100%



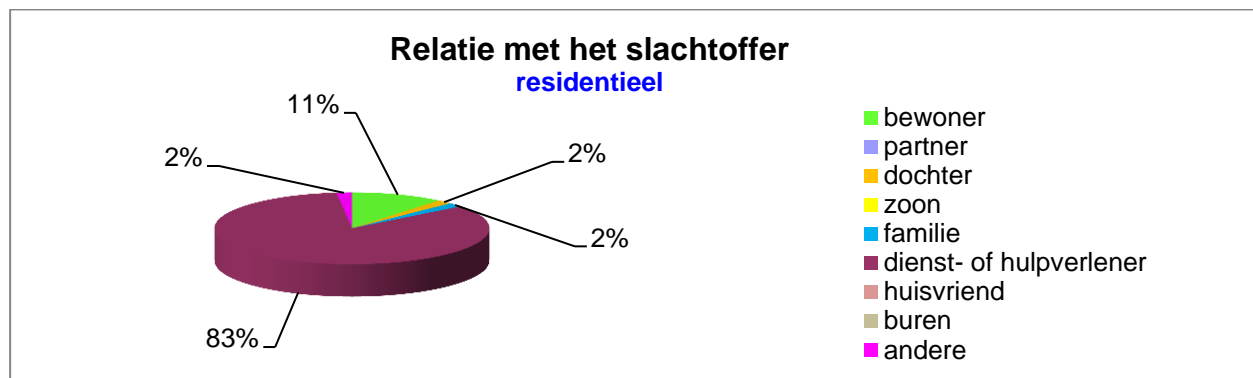
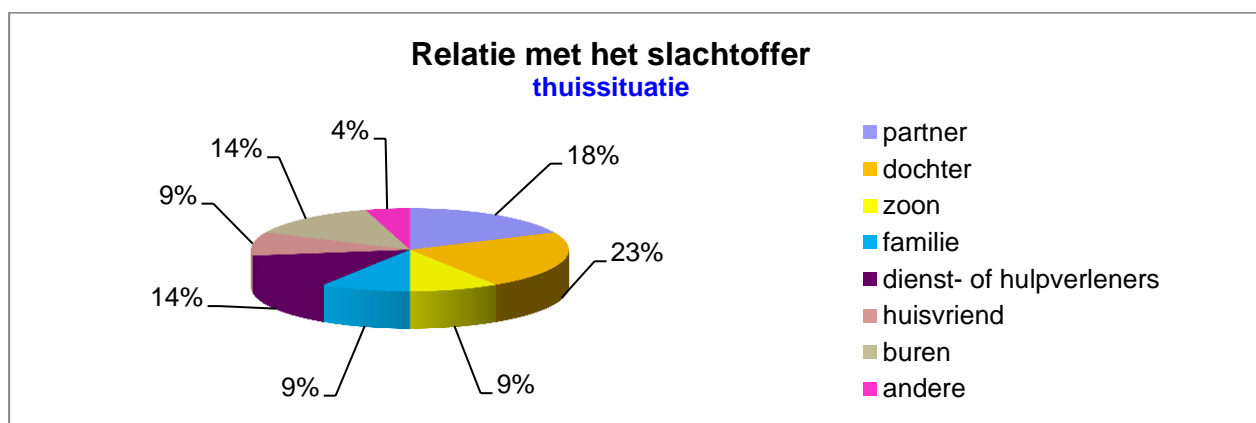
→ **26%** gaat over een melding in **een thuisituatie**

→ **74%** van de meldingen gaat over problemen binnen **een residentiële voorziening**.

Sinds jaren staat het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling bekend voor haar laagdrempelige behandeling van klachten over residentiële voorzieningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en in de rand rond Brussel. In 2016 opende het Meldpunt 55 dossiers. 32 dossiers gingen over situaties in voorzieningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. 23 klachten hadden betrekking op voorzieningen in de rand rond Brussel en in Vlaanderen.

2.2. RELATIE MET HET SLACHTOFFER

	Thuisituatie		Residentieel	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent
Bewoner	0	0%	6	11%
Partner	4	18%	0	0%
Dochter	5	23%	1	2%
Zoon	2	9%	0	0%
Familie	2	9%	1	2%
Dienst- of hulpverlener	3	14%	46	83%
Huisvriend	2	9%	0	0%
Buren	3	14%	0	0%
Andere	1	4%	1	2%
Totaal	22	100%	55	100%



→ In **59%** van de meldingen betreffende de **thuisituatie** gebeurt de mis(be)handeling in familieverband. In de thuisituatie staat de familie meestal het dichtst bij de oudere en neemt dan ook spontaan de zorg op zich. Dit gebeurt met goede bedoelingen maar als zij overbevraagd worden, kan dit leiden tot **ontspoorde zorg**. Spijtig genoeg stellen we ook vast dat familieleden soms moedwillig misbruik maken van de zorgbehoevendheid van de oudere en alle zorg zowel op fysisch als financieel vlak overnemen om zo de oudere alle medezeggenschap te ontnemen. Voor de oudere kan dit lijden tot inbreuk in de privacy en tot frustratie.

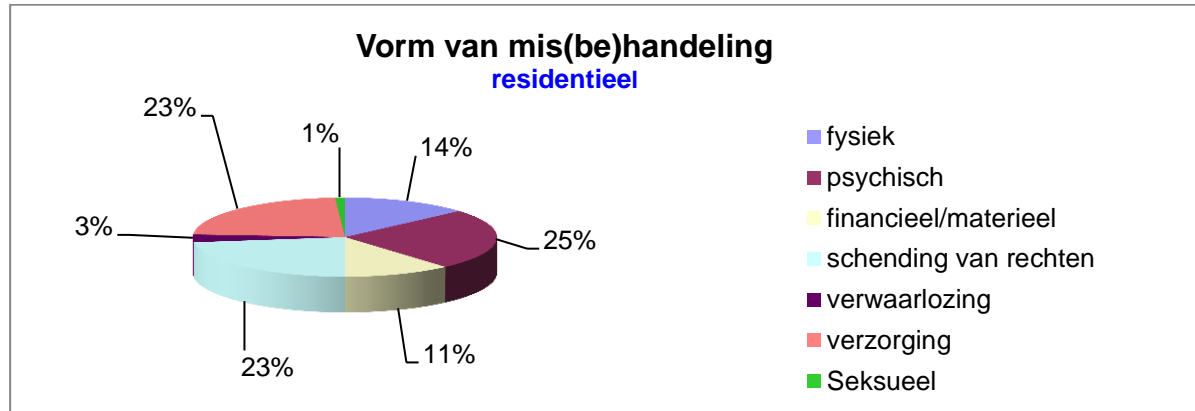
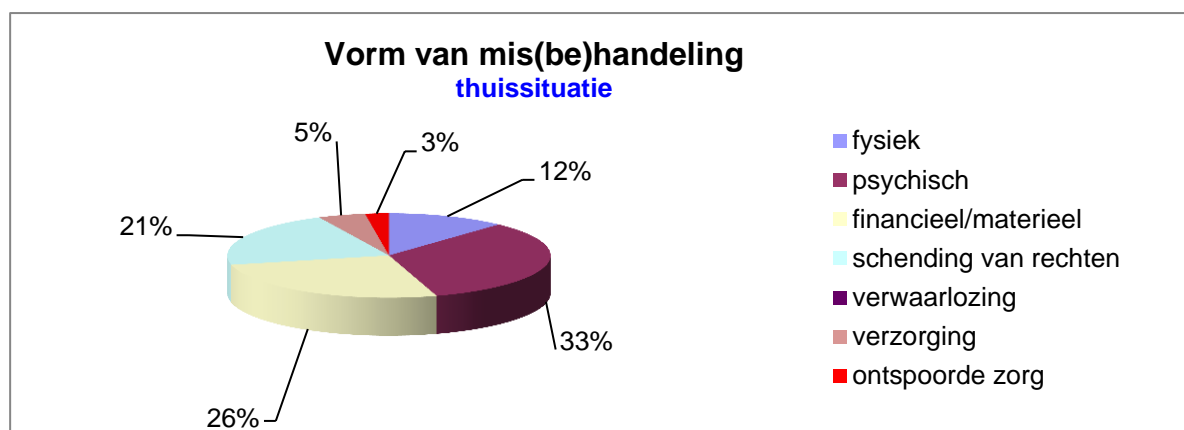
In 23% van de meldingen betreffende de thuisituatie blijkt dat vrienden en buren al dan niet met goede bedoelingen over de schreef gaan en bij de oudere het gevoel van vertrouwen ernstig geschaad wordt.

→ Bij de meldingen betreffende de **residentiële voorzieningen** gaan de klachten meestal over de **dienst- of hulpverleners (83%)**.

In 11% van de klachten ging het over **conflicten tussen bewoners** die moeilijk opgelost geraken.

2.3. VORMEN VAN MIS(BE)HANDELING

	Thuisituatie		Residentieel	
Fysiek	5	12%	13	14%
Psychisch	14	33%	24	25%
Financieel/materieel	11	26%	11	11%
Schending van rechten	9	21%	22	23%
Ontspoorde zorg	1	3%	0	0%
Verwaarlozing	0	0%	3	3%
Verzorging	2	5%	22	23%
Seksuele mishandeling	0	0%	1	1%
Totaal	42	100%	96	100%

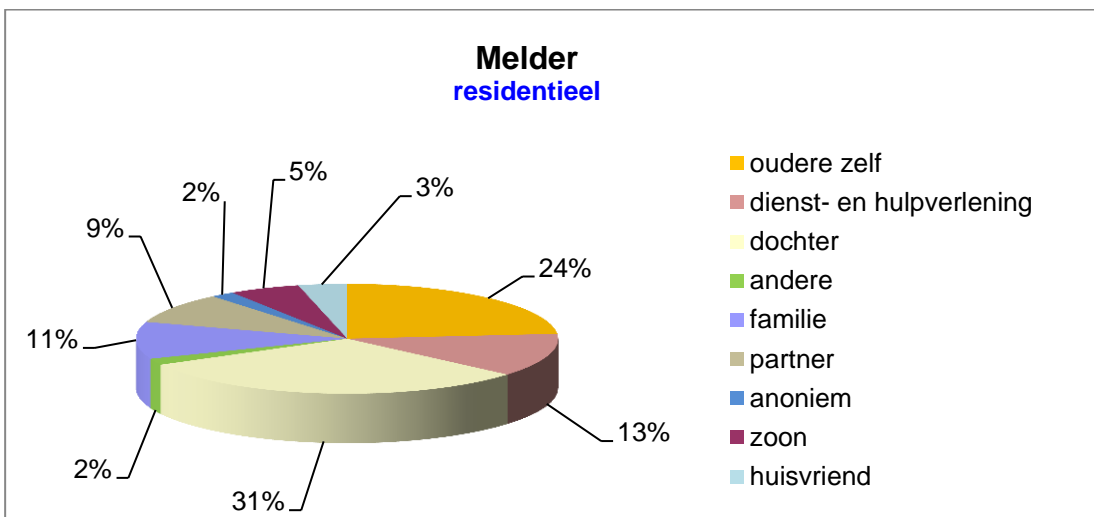
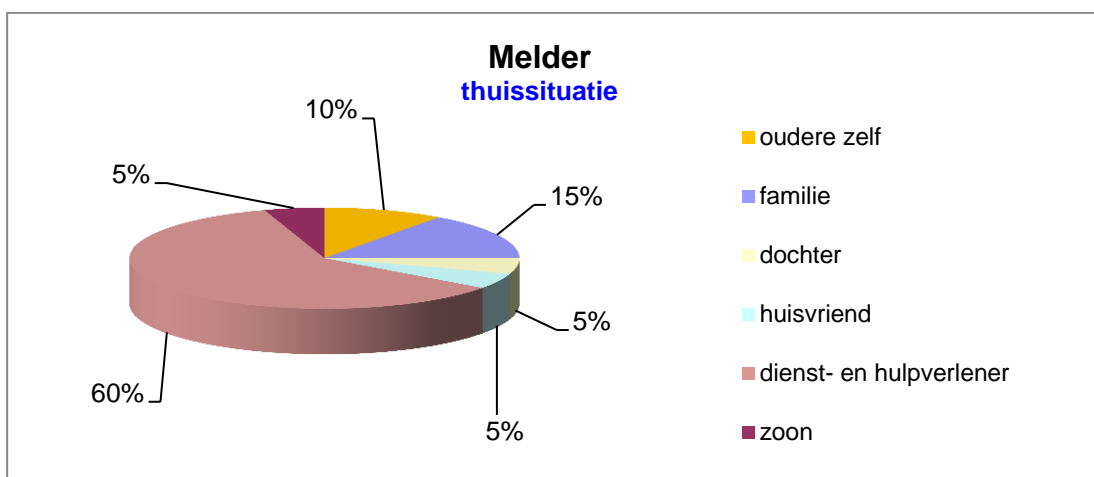


→ In de **thuisituatie** komt de **psychische mis(be)handeling** het meest voor nl. **33%** en gaat vaak samen met andere vormen van mis(be)handeling zoals **financiële of materiële mis(be)handeling (26%)**, **fysische mis(be)handeling (12%)** en **schending van rechten(21%)**. In 5 dossiers werd het slachtoffer geconfronteerd met **minstens 3 vormen van ouderen(mis)behandeling**. Dit komt overeen met **26%** van de meldingen. In 1 dossier was er duidelijk sprake van ontspoorde zorg. In deze situatie werd de zorgnood zo hoog dat de mantelzorger het niet meer alleen aan kon en er bijkomende ondersteuning van de mantelzorger nodig was.

→ In de **residentiële voorzieningen** gaat **25%** over **psychische mis(be)handeling** gevolgd door problemen rond **verzorging (23%)** en **schending van de rechten (23%)**. In **14%** van de gevallen ondervindt het slachtoffer **fysieke schade** en **11%** wordt geconfronteerd met **financieel/materieel misbruik**.

2.4. MELDER

	Thuissituatie		Residentieel	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent
Oudere zelf	2	10%	13	24%
Partner	0	0%	5	9%
Zoon	1	5%	3	5%
Dochter	1	5%	17	31%
Familie	3	15%	6	11%
Dienst- en hulpverlener	12	60%	7	13%
Huisvriend	1	5%	2	3%
Andere	0	0%	1	2%
Anoniem	0	0%	1	2%
Totaal	20	100%	55	100%

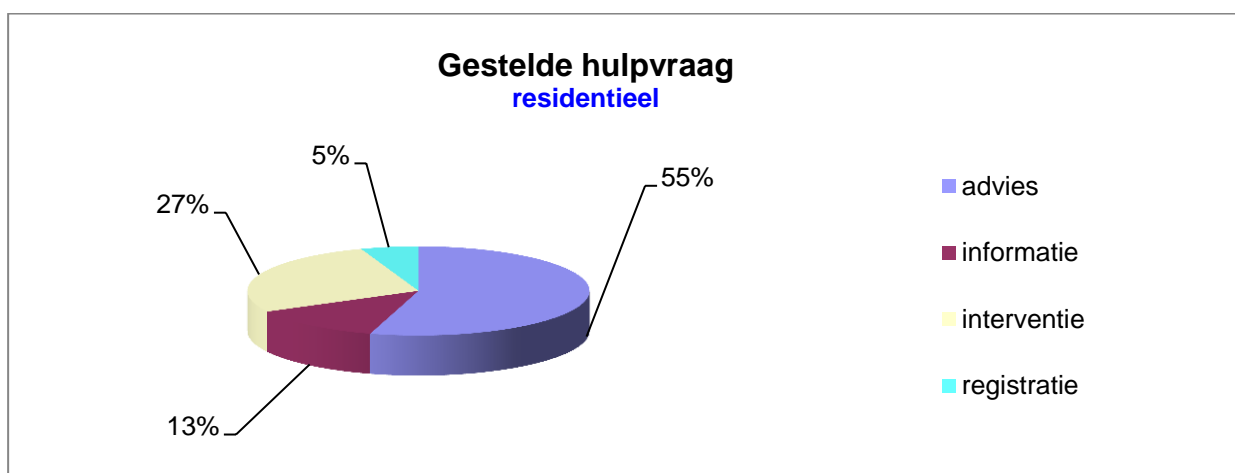
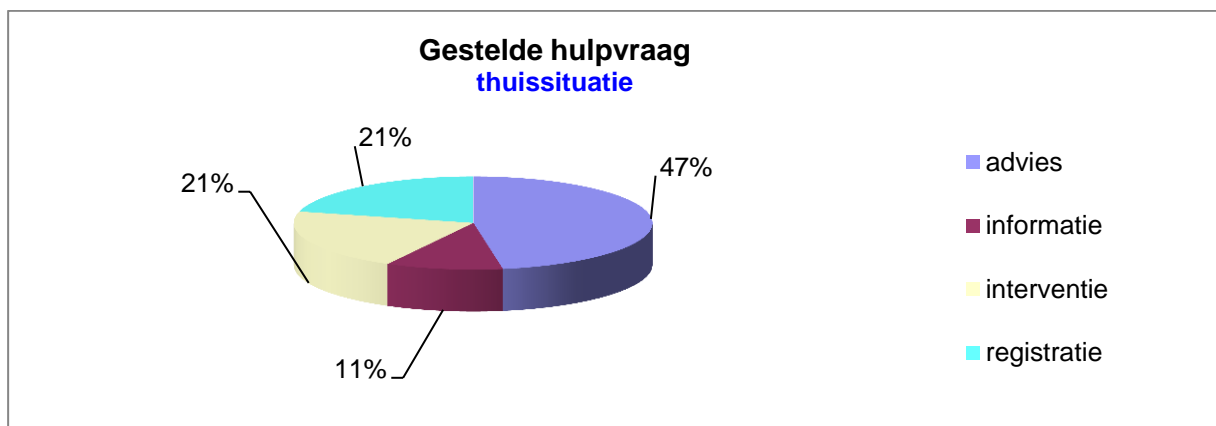


→ Betreffende de **thuissituatie** gebeurt **10%** van de meldingen door **het slachtoffer zelf**. Dit lijkt tegenstrijdig met het feit dat ouderen niet naar buiten willen komen met ouderenmis(be)handeling, maar het betreft meestal ouderen jonger dan 70 jaar. Dit zijn eerder mondige ouderen die een situatie van mis(be)handeling aanklagen en ze niet langer willen ondergaan. Het merendeel van de meldingen (**60%**) wordt aangebracht door **een hulpverlener of sociale dienst** die zich ongerust maken of een vermoeden hebben van ouderenmis(be)handeling.

→ Bij meldingen betreffende de **residentiële voorzieningen** is het vooral de dochter (**31%**) die met het Meldpunt contact opneemt. In **24 %** van de meldingen nam het slachtoffer zelf contact op met het Meldpunt. **13%** wordt gemeld door een **dienst- en hulpverlener**.

2.5. GESTELDE HULPVRAAG

	Thuisituatie		Residentieel	
Advies	9	47%	30	55%
Informatie	2	11%	7	13%
Interventie	4	21%	15	27%
Registratie	4	21%	3	5%
Totaal	19	100%	55	100%



→ **47%** van de meldingen betreffende de **thuisituatie** zijn vragen voor **advies** en gaat de melder zelf aan de slag met ons advies. In **21%** van de dossiers werd **interventie** gevraagd van onze dienst. In **21%** van de dossiers wilde de melder dit enkel signaleren.

→ Bij meldingen betreffende de **residentiële voorzieningen** wordt in **27%** van de situatie effectief een **interventie** gevraagd. **55%** van de hulpvragen zijn **vragen om advies**.

In **5%** van de hulpvragen wil de melder enkel de situatie signaleren maar wil geen interventie omdat zij/hij de situatie zelf wil oplossen of omwille van angst voor represailles.

Mis(be)handeling binnen de residentiële voorziening wordt nog steeds als moeilijk bespreekbaar ervaren. Dit leeft vooral bij de families en/of bij de betrokken oudere. Wij stellen echter vast dat, betreffende het bespreekbaar maken van problemen, vanwege het rusthuis niet systematisch gereageerd wordt met represailles tav. betrokken oudere.