

# **JAARVERSLAG**

# **2 0 1 8**

## **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**





<b>VOORWOORD</b>	7
<b>VOORAFGAANDE INLEIDING</b>	9
1. Onze filosofie	9
2. Onze organisatie	9
3. Onze deontologie	9
<b>INTERNE STRUCTUUR</b>	10
1. Raad van bestuur	10
2. Medewerkers	10
3. Openingsuren	10
<b>BETOELAGING</b>	11
<b>BEKENDMAKING EN SENSIBILISATIE</b>	12
1. Voordrachten	12
2. Jaarlijks colloquium	13
3. Workshops	14
4. Projecten	14
5. Website	16
6. Promotie	16
6.1. Folder/affiche	16
6.2. DVD Mariette – Christophe Reyners	17
7. Vorming	17
7.1. Externe vormingen	17
7.2. Interne vormingen	18
8. Overheid	18
8.1. Antwoorden formuleren op parlementaire vragen	18
<b>SAMENWERKINGSVERBANDEN</b>	19
1. Samenwerking in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	19
1.1. Infor-Homes	19
1.2. Sepam	19
1.3. Stuurgroep OMB	19
1.4. Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie	19
1.5. Nederlandstalige organisaties in BHG	19
1.6. Sociale diensten	20
1.7. Onderwijs	20
2. Samenwerking in Vlaanderen	20
2.1. Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid	20
2.2. VLOCO	20
2.3. Hulplijn 1712	20

# HOME-INFO

<b>WERKING</b>	23
<b>METHODIEK</b>	23
1. HET INWINNEN VAN INFORMATIE OVER DE RUSTHUIZEN	23
1. 1. Het gesprek	23
1. 2. De rondleiding	23
Andere informatiebronnen	24
2. HET VERSTREKKEN VAN INFORMATIE, ADVIES EN BEGELEIDING	24
<b>STATISTISCHE GEGEVENS</b>	25
1. REGISTRATIE VAN DE OPROEPEN	25
1. 1. Aantal oproepen	25
1. 2. Aard van de oproepen	25
1. 3. Identificatie van de oproeper	26
1. 4. Geslacht	26
1. 5. Inhoud van de oproep	27
1. 6. Aard van de interventie	27
1. 7. Inhoudelijk aspect van de oproep	28
1. 8. Regio	29
2. PROFIEL VAN DE PERSOON VOOR WIE MEN OPVANG ZOEKT	30
2. 1. Geslacht	30
2. 2. Leeftijd	30
2. 3. Taal	31
2. 4. Regio	31
2. 5. Contactpersoon	32
2. 6. Welke voorziening zoeken ze	32
2. 7. Motieven	33
2. 8. Lichamelijke en geestelijke gezondheid	34
2. 9. Huidig verblijf	34
2.10. Beschikbaar budget	35
<b>TOESTAND VAN DE RESIDENTIELE OUDERENVOORZIENINGEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST</b>	36
<b>RUSTHUIZEN</b>	37
Tabel 1: Aard van de voorziening	37
Tabel 2: Aantal bedden RVT-ROB	38
Tabel 3: Statuut	40
Tabel 4: Erkenning	41
Tabel 5: Grootte van de voorziening en evolutie	43
Tabel 6: Prijzen in 2018	44
<b>SERVICEFLATS</b>	45
Tabel 7: Aantal	45
Tabel 8: Statuut	46
Tabel 9: Erkenning	47
Spreiding van serviceflats	48

DAGVERZORGINGSCENTRA	49
Tabel 10: Aantal Dagverzorgingscentra	49
Tabel 11: Aantal Dagcentra en CADO	49
Tabel 12: Overzicht dagopvang van 2009 - 2018	50
SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN	51
Tabel 13: Overzicht sluitingen van 2009 - 2018	51
Tabel 14: Sluitingen in 2018	51
NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN	52
Tabel 15: Overzicht nieuwe ouderenvoorzieningen van 2009 - 2018	52
Tabel 16: Nieuwe ouderenvoorzieningen in 2018	52
WOONZORGZONES	53
<b>RUSTHUISGROEPEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST</b>	<b>54</b>
Tabel 1: Aandeel van de rusthuisgroepen in het totaal aanbod	55
Tabel 2: Aantal rusthuizen en serviceflats binnen de groepen	56
Tabel 3: Verhouding tot de private-sector	57
Tabel 4: Grootte van de rusthuisgroep	58
Verdeling volgens erkenning	59
Tabel 5: Aard van de overgenomen voorziening	60
<b>TOESTAND VAN DE RESIDENTIELE OUDERVOORZIENINGEN IN DE REGIO HALLE – VILVOORDE</b>	<b>61</b>
WOONZORGCENTRA	61
Tabel 1: Aard van de woonzorgcentra	62
Tabel 2: Statuut van de woonzorgcentra	63
Tabel 3: Grootte van de woonzorgcentra en evolutie	64
Tabel 4: Prijzen in 2018	65
SERVICEFLATS / ASSISTENTIEWONINGEN	66
Tabel 5: Serviceflats/Assistentiewoningen	66
CENTRA VOOR KORTVERBLIJF	67
Tabel 6: Centra voor kortverblijf	67
DAGVERZORGINGSCENTRA	68
Tabel 7: Dagverzorgingscentra	68
Tabel 8: Overzicht Dagverzorgingscentra van 2012 - 2018	69
SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN	70
Tabel 9: Overzicht sluitingen van 2009 - 2018	70
NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN	71
Tabel 10: Overzicht nieuwe ouderenvoorzieningen van 2009 - 2018	71
WOONZORGSITE	72
Tabel 11: Woonzorgsite: overzicht	72
Tabel 12: Woonzorgsite: statuut	73

# BRUSSELS MELDPUNT OUDERENMIS(BE)HANDELING

<b>WERKING</b>	77
1. OUDERENMIS(BE)HANDELING: DEFINITIE EN VORMEN	77
2. DOELSTELLING EN DOELGROEP	78
<b>METHODIEK</b>	79
1. LUISTEREND OOR / AANSPREEKPUNT	79
2. ANALYSE VAN VRAAG/MELDING	80
3. DIAGNOSESTELLING EN PROBLEEMOPLOSSING	80
<b>STATISTISCHE GEGEVENS</b>	81
1. REGISTRATIE EN ANALYSE VAN ALLE OPROEPEN	81
1.1. Aantal oproepen	81
1.2. Identificatie van de oproeper	82
1.3. Gestelde hulpvraag	83
1.4. Aard van de interventie	83
1.5. Inhoudelijk aspect van de oproep	84
1.6. Woonplaats van het slachtoffer	85
2. ANALYSE VAN DE MELDINGEN WAARVAN EEN DOSSIER GEOPEND WERD	86
2.1. Slachtoffer	87
2.1.1. Geslacht van het slachtoffer	88
2.1.2. Leeftijd van het slachtoffer	88
2.1.3. Gezondheidstoestand van het slachtoffer	89
2.1.4. Woonomgeving van het slachtoffer	90
2.2. Relatie met het slachtoffer	91
2.3. Vormen van ouderenmis(be)handeling	92
2.4. Melder	93
2.5. Gestelde hulpvraag	94
<b>RESULTATENREKENING</b>	95

2018 was het jaar waarin enerzijds een nieuwe coördinator het relais overnam van Isabelle Heurckmans en anderzijds onze collega Jef Geelen, na 8 jaar dienst, op pensioen ging. Hij werd in het najaar vervangen door Annelies De Raeve.

2018 was tevens het jaar waarin de raad van bestuur in het najaar het fiat gaf om zowel het volledige gegevensbank te vernieuwen, alsook van start te gaan met de opmaak van een nieuwe website met vernieuwd logo. Wij hopen dan ook in 2019 hiervan de vruchten te kunnen plukken.

2018 was tevens het jaar waarbij onze Franstalige collega's bijkomende middelen verwierven om een promotiecampagne op touw te zetten rond hun opdracht naar Ouderenmis(be)handeling ( van ' Sepam ' naar ' Ecoute Séniors ' ) en waardoor we geen gezamenlijk colloquium organiseerden, weliswaar wel een eigen lezing rond communicatie. Er werd tevens heel wat energie gestoken in een regelmatig overleg tussen Infor-Homes en Home-Info, gezien onze overeenkomst het voorbije jaar binnen de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie ernstig in vraag werd gesteld, en, waardoor ook de subsidies voor de toekomst even in het gevaar kwamen. Dankzij echter een intens overleg met de administratie en het kabinet van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, konden we onze subsidies voor 2018 en tevens de komende jaren vrijwaren. In het najaar 2018 werd het ook stilaan duidelijk hoe de toekomstige structuur binnen de nieuw opgerichte dienst 'IRISCARE' er zou uitzien, waarbij ook de Overkoepelende VZW vanaf 01.01.2019 zal vallen. Dit alles noodzaakt een goed overleg met onze Franstalige collega's, om vanuit één geheel steeds op dezelfde golflengte te zitten.

De opvolging van deze evolutie, het opstarten van de realisatie van een vernieuwde gegevensbank, het blijvend bezoeken van de rusthuizen, het zowel telefonisch als persoonlijk beschikbaar zijn, het op de hoogte blijven van de evoluties binnen de sector van de ouderenzorg, het evenwicht zoeken tussen onze opdracht naar informatie, sensibilisering, bekendmaking van ons aanbod, het zoeken naar een evenwicht tussen kennis over de residentiële zorg als inspelen op het thema van ouderenmis(be)handeling, het dus zowel zeer operationeel als strategisch bezig zijn, en dit met een equipe van 2.3 VTE, ( verdeeld over 3 medewerkers ) blijft een moeilijke evenwichtsoefening en noodzaakt om bijna dagelijks keuzes te maken.

2018 was ook het jaar waar grondig nagedacht werd over de toekomstvisie van onze organisatie, dit in een veranderend welzijnsveld, zowel institutioneel als organisatorisch. Een ideaal om ooit voor Brussel één organisatie voor alle Brusselaars te realiseren, werd onderzocht, afgetoetst, besproken...maar een lange weg zal nog moeten afgelegd worden om dit ooit te kunnen realiseren.

Ondertussen zit de sector van de residentiële ouderenzorg zeker niet stil. De sterke privatisering, de blijvende groei van grote groepen die werken met aandeelhouders, waardoor efficiëntie ook eerst getoetst wordt op financiële haalbaarheid van de sector en de hiermee gaande permanente prijsstijging voor de oudere, dit in tegenstelling tot de quasi stabilisering van de pensioenen, alsook de vaak nog ontoereikende pensioenen, het quasi volledig verdwenen kleinschalige aanbod, het toenemend aantal mensen met dementie en zorgbehoevenden, de zeer grote druk op zowel de mantelzorg, de oudere als de professionele hulpverlening, de kwaliteit van de dienstverlening en de zorg voor de kwetsbare oudere.

Heel wat bedenkingen. Niettegenstaande dit alles, zijn we ervan overtuigd dat onze opdracht zeer belangrijk blijft, zo niet aan belang wint, namelijk: op een gedegen manier de Brusselse oudere en zijn familie zo goed en objectief mogelijk informeren over de mogelijkheden van thuiszorg tot residentiële zorg, blijvend kennis opdoen over de evolutie binnen de zorg en vaak ook een luisterend oor zijn, zowel voor de oudere, zijn naasten als voor de verantwoordelijken of personeel binnen de georganiseerde hulpverlening.





Al onze activiteiten worden gedragen door de Raad van Bestuur en Algemene Vergadering, als onze medewerkers en vrijwilligers.

## 1. ONZE FILOSOFIE

Onze filosofie ( visie ) stoelt op de volgende waarden:

- een gerontologische benadering van de oudere die centraal staat bij al onze activiteiten
- een holistische visie, waarbij degelijk rekening wordt gehouden bij de constante dualiteit tussen het thuis blijven en in een voorziening verblijven
- we hechten zeer veel belang aan het permanent samenwerken en beroep doen op een breed netwerk
- en tenslotte proberen we zo goed mogelijk pluridisciplinair te werken.

## 2. ONZE ORGANISATIE

- is een Brusselse VZW die voornamelijk actief is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar ook actief in de rand rond Brussel ( vroegere arrondissement Halle-Vilvoorde ).
- werkt samen met onze Franstalige collega-organisatie Infor-Homes en ' écoute séniors.'
- is onafhankelijk: er is geen enkele band met een federatie of belangenvertegenwoordiger van de sector van de rusthuizen.
- wordt betoelaagd door zowel de VGC als de GGC.

## 3. ONZE DEONTOLOGIE

- volledige autonomie om een maximale bewegingsvrijheid te waarborgen
- streven naar een zo groot mogelijke objectiviteit, door beroep te doen op zoveel mogelijk informatiebronnen
- onze gesprekken gebeuren
  - o respectvol
  - o zonder oordeel
  - o in vertrouwen
- een verregaand professionalisme: permanente bijscholing

## 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 ( tot september 2018 )  
Marie-Anne BAERT, bestuurder  
Sigrid DE GEYTER, Sint-Guido-Instituut
  
- **Waarnemende leden :** Jan VANDEKERCKHOVE, vzw-rusthuis/RVT

## 2. MEDEWERKERS

- **Beroepskrachten:**
  - Ivan DE NAEYER, coördinatie
  - Jef GEELLEN, stafmedewerker ( tot eind oktober 2018 )
  - Relinda VANDERSTRAETEN, stafmedewerker
  - Annelies DE RAEVE, stafmedewerker ( vanaf 17 september 2018 )
  
- **Vrijwilligers:** Anne-Marie DELEYN, Annie DESCHUYTTER, Ariane VANDEN BOSSCHELLE,

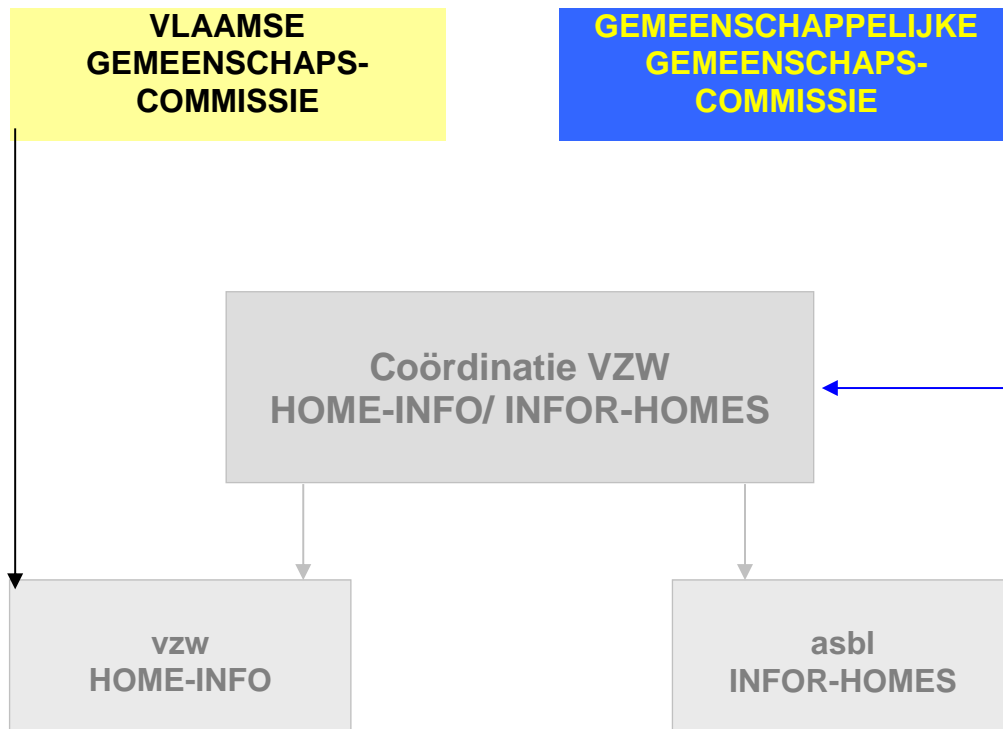
## 3. OPENINGSUREN

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](mailto:home.info@misc.irisnet.be) - [brusselomb@misc.irisnet.be](mailto:brusselomb@misc.irisnet.be).

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



- **Betoelaging aan de Coördinatie 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 geïndexeerde toelage van € 245.000. Deze betoelaging ligt vast in een overeenkomst, ondertekend door de bevoegde ministers Céline Frémaut en Pascal Smet en jaarlijks bevestigd door een besluit.

Via een verdeelsleutel, overeengekomen door beide vzw's, ontvangt Home-Info € 78.750 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 2018 ontving Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling van de **VGC** een toelage van € 82.000. Deze niet-geïndexeerde toelage is jaarlijks dezelfde en hernieuwbaar.

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. Uitzonderlijk werd er in 2018 geen gezamenlijk colloquium georganiseerd, wel een lezing enkel door Home-Info ( zie verder ).

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

1-3-2018	Hoe machteloos ben ik bij ouderenmis(be)-handeling	Studenten VK Sint-Guido
5-3-2018	Het rusthuis, wat moet je weten om een goede keuze te maken	LDC Aksent - Schaarbeek
10-3-2018	Hoe machteloos ben ik bij ouderenmis(be)-handeling	Tele-onthaal
14-3-2018	Het rusthuis, wat moet je weten om een goede keuze te maken	LDC Aksent - Evere
25-4-2018	Werking Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling	Stuurgroep woonzorg - Sven Gatz
26-4-2018	Werking Home-Info vzw	Dagverzorgingscentrum Topaz - Wemmel
24-05-2018	Ontvangst Franse delegatie: Oudervoorzieningen in Brussel	Infor-Homes en Home Info
22-10-2018	Ontvangst Zwitserse delegatie en uitleg over de werking van Home-Info en het Meldpunt Ouderenmis(be)handeling	Infor-Homes en Home-Info

## 2. JAARLIJKS COLLOQUIUM - LEZING



**LEZING**  
VRIJDAG 15 JUNI 2018

Meldpunt Ouderenmis(be)handeling  
Brussel nodigt U uit voor een  
studievoormiddag rond het thema  
communicatie

**'PRATEN HELPT'**

Hoe goede communicatie kan  
bijdragen tot voorkomen van  
Ouderenmis(be)handeling.

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 2018 echter werd dit niet gezamenlijk georganiseerd. De reden hiervoor was dat onze collega's een extra projectsubsidie ontvingen ( alsook een deel recurrente middelen ) om een bekendmakingscampagne te organiseren voor de werking van 'Ecoute Senior'. De Franse Gemeenschapscommissie (CoCoF) gaf aan onze Franstalige collega's de opdracht om een nieuwe naam te zoeken en ook een ééntalige bekend makingscampagne.

Op vrijdag 15 juni 2018 organiseerde het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling een studievoormiddag over het thema communicatie. Communicatie is cruciaal bij het oplossen van conflictsituaties tussen de verschillende partners in de zorg. Hiervoor deden we beroep op Luc Van De Ven, klinisch ouderenpsycholoog, verbonden aan de KUL Gasthuisberg, die reeds meer dan 30 jaar ervaring heeft met de begeleiding van ouderen en hun familie. Deze studiedag richtte zich tot zowel de oudere, zijn familie als de hulpverlener(residentieel of ambulante). Dit gemengd publiek, met een 70 tal aanwezigen, gaf een heuse dynamiek bij de vraagstelling.

### 3. WORKSHOPS

In 2018 werd de Gezondheidsmeeting omgedoopt tot Eerstelijnsmeeting 2018.

#### “Vijf workshops over middelengebruik”



Tijdens de Eerstelijnsmeeting 2018 op donderdag 15 maart werd volgend thema belicht door Home-Info:

#### “Mijn pilletjes: onontbeerlijk of beperkend?”:

In rusthuizen wordt veel medicatie gebruikt. Ouderen hebben vaak verschillende aandoeningen en gebruiken daarvoor meerdere medicijnen. Hierdoor is de kans op interacties en bijwerkingen groter. Hoe gaat het rusthuis hiermee om? Probeert men het medicijngebruik te beperken? Wat is de rol van de bewoner zelf, de familie, het zorgpersoneel, de behandelende arts, de coördinerend en raadgevend arts? Krijgt men al die partijen op dezelfde lijn? Een ingewikkeld verhaal, waarbij het welzijn van de oudere bewoner centraal moet staan.

De sprekers in onze workshop benaderden dit onderwerp elk vanuit een eigen invalshoek.

Dokter Sumio Yoshimi (huisarts), Ann Herzeel (apotheker) en Jan Vandekerckhove (directeur Huize Sint-Monika) gaven hun kijk op de zaak. Daarna konden de aanwezigen vragen stellen en in debat gaan met de sprekers.

### 4. PROJECTEN

#### 4.1. Project Vroegtijdige ZorgPlanning (VZP)



Brussels Overleg Thuiszorg, Huis voor Gezondheid en Home-Info hebben in december 2015 een erkenning gekregen bij de Koning Boudewijnstichting om een project uit te werken rond Vroegtijdige ZorgPlanning (VZP). In het kader van dit project werd op donderdag 30/05/2018 een tweede multidisciplinaire vorming opgezet met als thema: “**(Vroeg)tijdige zorgplanning, het is nooit te vroeg! Belangrijke aspecten op een rij...**”

Binnen de vorming hanteren wij volgende definitie van (vroeg)tijdige zorgplanning: ‘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 (vroeg)tijdige 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.’

Op woensdag 30 mei 2018 organiseerden we een tweede multidisciplinaire vorming voor een 60 tal geïnteresseerden. .

In 2018 wordt de folder "Je toekomst in eigen handen houden, plan op tijd!" verder verspreid naar alle hulpverleners en organisaties die in contact komen met het brede publiek.



**"Je toekomst in eigen handen houden, plan op tijd!"**

Vzw Brussels Overleg Thuiszorg vzw, Lakenstraat 76/5, 1000 Brussel

### Wat is (vroeg)tijdige zorgplanning?

Denk je wel eens na over alle jaren die nog voor je liggen? Wat als je morgen iets ernstigs overkomt waardoor alles anders wordt? Wie zal er voor je zorgbehoevend kind zorgen als jij het niet meer kan? Heb je vragen over het levenseinde of over de mogelijkheden van een wilsverklaring,...? Denk je hierover na en wil je er graag afspraken over maken, dan ben je bezig met (vroeg)tijdige zorgplanning.

*"Er is soms meer mogelijk dan je denkt"*

### Waarom nu al plannen?

Het is nooit te vroeg om na te denken over later en je te informeren. Hoe beter je bent voorbereid, hoe vlotter alles kan verlopen wanneer het nodig is. Bovendien kan dan zo goed mogelijk rekening worden gehouden met jouw wensen, ook wanneer jij het niet meer kan aangeven. Daarom is het niet alleen goed om erover na te denken, maar ook om op tijd je wensen kenbaar te maken. Zelfs nu al, zo kan je gerust zijn.

### Hoe pak je het aan?

Je kan erover praten met familie of vrienden, maar wist je dat je daarnaast ook terecht kan bij heel wat zorgverleners? Zij kunnen je een luisterend oor en heel wat informatie bieden. Als jij dit wenst, kunnen ze samen met jou alle mogelijkheden bekijken, advies verlenen en zelfs een aantal zaken wettelijk vastleggen. Hier later nog iets aan wijzigen of toevoegen, dat kan altijd...

### Wie spreek je het best aan?

De meeste hulpverleners kunnen je een eind op weg helpen. Richt je dus in de eerste plaats tot de hulpverlening bij jou in de buurt, denk hierbij zeker aan je huisarts en aan de maatschappelijk assistent van je ziekenfonds die je ook op praktisch vlak kan ondersteunen.

Meer weten?  
02/511 91 20  
info@zorgplanning.brussels  
www.zorgplanning.brussels

**BRUSSELS OVERLEG THUISZORG** **Huis voor Gezondheid**

In samenwerking met **B** Koning Boudewijnstichting

## 5. WEBSITE

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.

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 up to date gehouden

In 2018 kregen wij 16.177 bezoekers op onze website waarvan 94% nieuwe gebruikers

We merken op dat ( zie ook verder in dit jaarverslag ) dat mensen meer en meer eerst de website raadplegen en zich voorafgaandelijk informeren. Hierin schuilt dan ook het belang om deze permanent up to date te houden, waardoor een groter deel van onze werktijd hierin verscholen zit.

### 6.1 Folder/affiche

Home-Info beschikt over eigen folders en affiches. Dit materiaal wordt verspreid onder verschillende sociale organisaties zoals de lokale 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.

Naar aanleiding van de nieuwe naam van het Brussels Franstalige meldpunt ouderenmis(be)handeling "Ecoute Senior, La maltraitance parlons-en" hebben wij een nieuwe tweetalige folder gecreëerd. Deze folder werd 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.

In 2018 werden er nog 11 exemplaren verspreid.



## 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
19-1-2018	Zorg in de stad	Perspectieve Brussels
6-2-2018	Verslaving aan voorgeschreven medicatie	Plazarama - Willebroek
8-2-2018	Macht, onmacht en overmacht bij het levenseinde	Erasmus Hogeschool/Forum Palliatieve zorg
22-2-2018	Het Biloba huis, een ontmoetingsplaats en ankerpunt	BOT Zorgknooppunt-overleg
23-2-2018	Mantelzorg bij personen met dementie. Waar ligt mijn grens?	Forum Palliatieve Zorg
22-3-2018	OCMW Anderlecht: voorstelling van de diensten en bezoek aan Home Hellemont	BOT Zorgknooppunt-overleg
24-4-2018	Vergrijzing en maatschappij: tussen wetenschap en beleid door Dimitri Leonard	Economische en Sociale raad van Brussel
26-4-2018	Kick OFF - eerstelijnszone "Tweetalig Gebied Brussel Hoofdstad	Huis voor gezondheid - BOT - VGC
27-4-2018	Kwaliteitsvolle ouderenzorg organiseren in het Brussels Gewest: focus op rusthuisbewoners met lichte afhankelijkheid (profielen O en A)	Observatorium voor gezondheid en welzijn Brussel
18-4-2018	Alternatieve woonvormen	Bop
12-6-2018	La plainte ! Que nous dit-elle? Comment l'entendre, la recevoir et y donner une suite?	Ecoute Seniors - Infor-Homes

12-6-2018	Zonar, ondersteuning voor personen met een beperking jonger dan 65 jaar verblijvende in een Brussels woonzorgcentrum	BOT Zorgknooppunt-overleg
15-6-2018	Praten Helpt	Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling
21-6-2018	Opendeurdag Kompanie@Home	De Overmolen
27-6-2018	Opening BOfort	Brussels Ouderenplatform
18-9-2018	Je suis toujours la même personne	Koning Boudewijnstichting
9-10-2018	Le plan de soins anticipé: ancré dans 3 lois importantes - Zora, een nieuwe collega op Geriatrie!?	Locale BegeleidingsCommissie - Europaziekenhuizen (LBC)
9-10-2018	Sociaal Brussel, hoeksteen voor geïntegreerde sociale actie en netwerking in een Brussels Smart City	CMDC-vzw
8-11-2018	Workshop WordPress	Webbird
8-11-2018	Interne vorming over de structuren van Iriscare	Infor-Homes
8-11-2018	Dementie-diagnostiek bij ouderen met migratie-achtergrond	Erasmus Hogeschool Brussel en Huis voor Gezondheid
13-11-2018	Zorg en hospitalisatie thuis en in een instelling	GIBBIS
22-11-2018	Angst bij Ouderen	Elder - Centrum Geestelijke Gezondheidszorg
29-11-2018	Gezinnen en het nieuwe erfrecht: meer vrijheid, gelijkheid... en blijheid	Odisee advanced Education Brussel
30-11-2018	Detectie van kwetsbaarheid bij ouderen	SCOPE VUB
13-12-2018	De Sociale GPS	Kenniscentrum WWZ

## 7.2. Interne vormingen

Er wordt deelgenomen aan verschillende supervisiemomenten georganiseerd door de dienst Ecoute Seniors, de Franstalige zusterorganisatie van het meldpunt. (4 vormingen in 2018). Hier worden casussen besproken onder leiding van een supervisor. De bedoeling is het reflecteren op de eigen manier van werken om tot een beter inzicht te komen van de eigen werkwijze.

## 8. OVERHEID

### 8.1. Antwoorden formuleren op parlementaire vragen

#### 8.1.1. Vlaamse Gemeenschapscommissie

- 19/03/2018 Vragen over het zorgtestament.

## 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'**.

**deze samenwerking uit zich in volgende items:**

- gezamenlijke planning van de bezoeken aan de voorzieningen
- supervisie
- gezamenlijk overleg met de inspectie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
- vorming voor beide teams
- permanente uitwisseling van onze gegevens
- gezamenlijke overlegmomenten met verschillende instanties

### 1.2. Samenwerking met Ecoute seniors (Sepam)

In 2018 veranderde de naam van Sepam in "Ecoute Seniors ' : La maltraitance Parlons-en". Ecoute Seniors ontving van de Commission Communautaire Française (COCOF) subsidies voor een uitgebreide promotiecampagne.

Daarom werd besloten om in 2018 geen gezamenlijk colloquium te organiseren. Toch kreeg ook het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling de kans haar werking voor te stellen op het Franstalig colloquium ter promotie van de naam Ecoute Seniors. ( juni 2018 ).

### 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 engagements van de verschillende partners inzake de hulpverleningsmethodiek omschreven werden.

- De Stuurgroep heeft driemaandelijks overleg en kwam 3 maal samen in 2018.

### 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.

Er werden 4 overlegmomenten voorzien in 2018.

### 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) ( AV )
- Expertisecentrum Dementie Broes (Overlegplatform Dementie) stuurgroep
- Huis voor Gezondheid (Stuurgroep mantelzorg)
- Kenniscentrum WWZ (Welzijn, Wonen, Zorg)
- Forum Palliatieve zorg – Brussels Expertisecentrum Waardig Levenseinde (Br.e.l).
- Brussels Ouderenplatform ( occasioneel overleg )
- Stuurgroep Woonzorg

### 1.6. Samenwerking met sociale diensten

Sociale diensten 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:

- Odisee: Campus Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen:

- Belevingsgerichte zorg bij bewoners met dementie

Participatie aan de adviesgroep opleiding sociaal werk Odisee. Eenmalig.

## 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 alsook de erkende voorzieningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling zijn ook belangrijke partners bij de behandeling van klachten over residentiële 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.

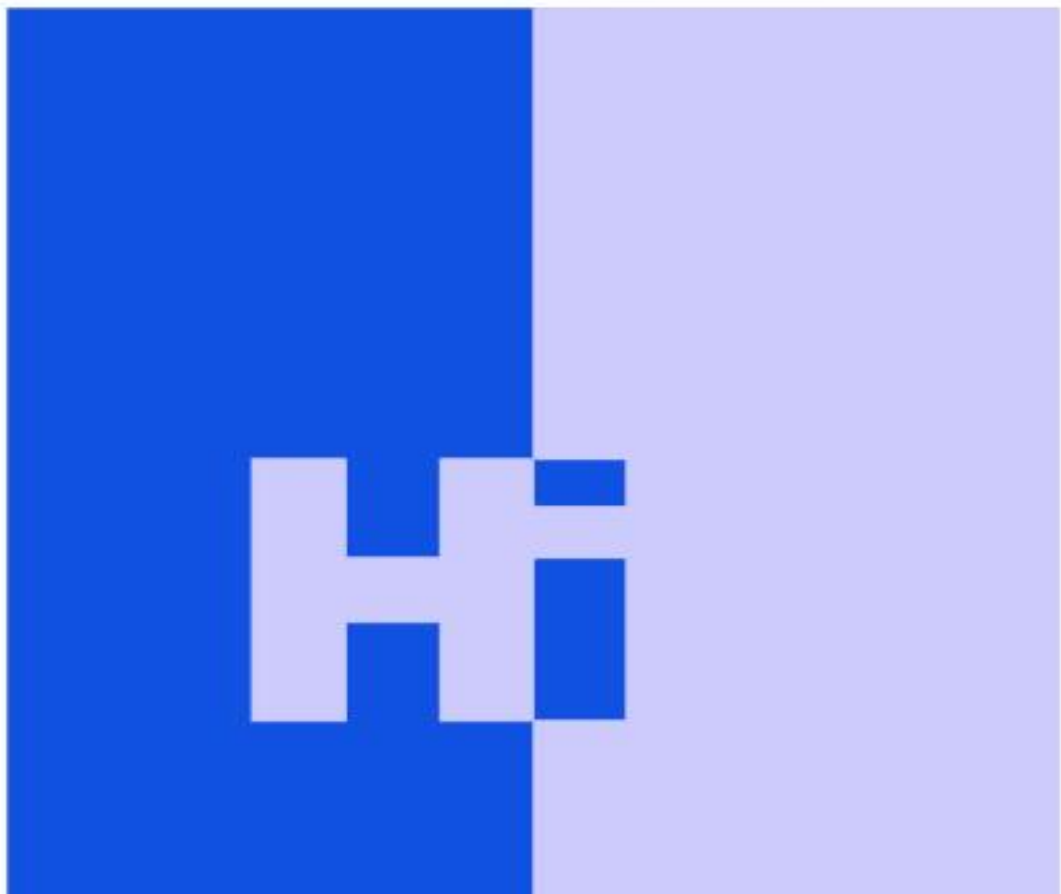
Het Vlaams Meldpunt Ouderenmis(be)handeling werd omgebouwd tot het **Vlaams Ondersteuningscentrum Ouderenmis(be)handeling (VLOCO)**. Hulpverleners uit Vlaanderen kunnen er terecht voor advies, informatie en casusbespreking. Wij hebben regelmatig contact alsook casusoverleg in moeilijke dossiers. Jaarlijks 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 is er de afspraak dat de Hulplijn 1712 alle meldingen van ouderenmis(be)handeling betreffende Brussel doorverwijst naar het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling. Jaarlijks komen de beide organisaties samen om de verdere samenwerking te bespreken. In 2018 gebeurde dit overleg met het diensthoofd. Er werd echter geen enkele doorverwijzing gerealiseerd naar het Brussels Meldpunt.

# HOME-INFO





## WERKING

### 1. INFORMATIE/ADVIES

Kiezen voor een residentiële ouderenvoorziening is een ingrijpende en belangrijke gebeurtenis die men goed moet voorbereiden. De juiste keuze maken uit de hoeveelheid aan voorzieningen is niet steeds even gemakkelijk.

**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 gegevens als de visie van de voorziening worden bevraagd.

#### 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.

### 3. 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 elke 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.



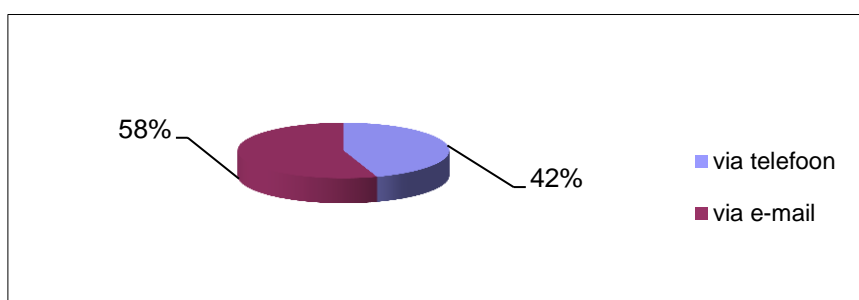
## STATISTISCHE GEGEVENS

### 1. REGISTRATIE VAN DE OPROEPEN

In 2018 ontving Home-Info **789 oproepen** waaronder 331 telefonische oproepen en 458 oproepen via e-mail.

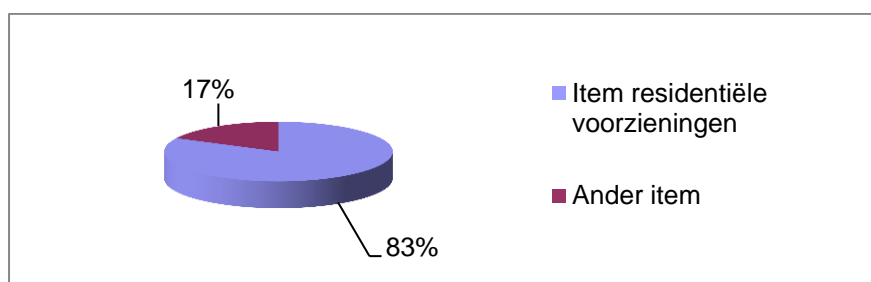
#### 1. 1. AANTAL OPROEPEN

Via telefoon	331	42%
Via e-mail	458	58%
<b>TOTAAL</b>	<b>789</b>	<b>100%</b>



#### 1. 2. AARD VAN DE OPROEPEN

Vragen over residentiële voorzieningen	658	83%
Andere vragen	131	17%
<b>TOTAAL</b>	<b>789</b>	<b>100%</b>

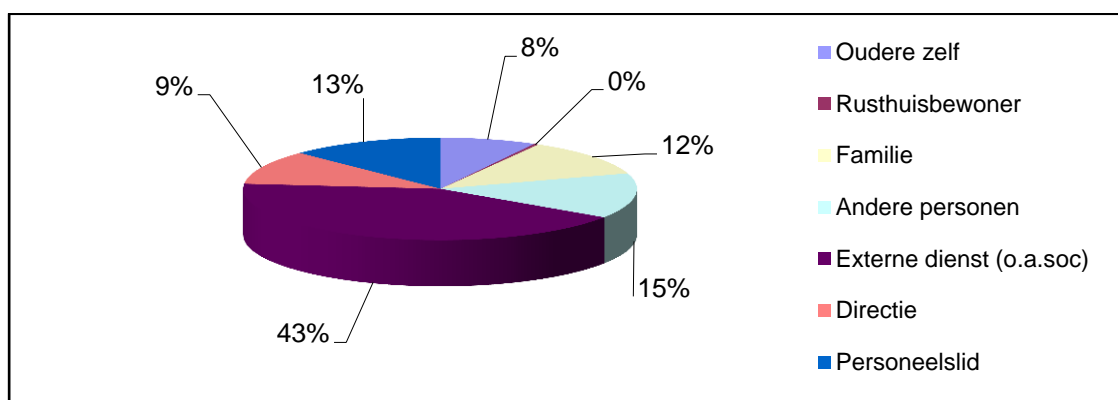


De meerderheid (**83%**) zijn vragen over **residentiële voorzieningen**.

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	64	8%
Rusthuisbewoner	3	0%
Familie	95	12%
Andere personen	115	15%
Externe dienst (o.a. soc. dienst)	340	43%
Directie	68	9%
Personeelslid	102	13%
Onbekend	2	0%
<b>TOTAAL</b>	<b>789</b>	<b>100%</b>

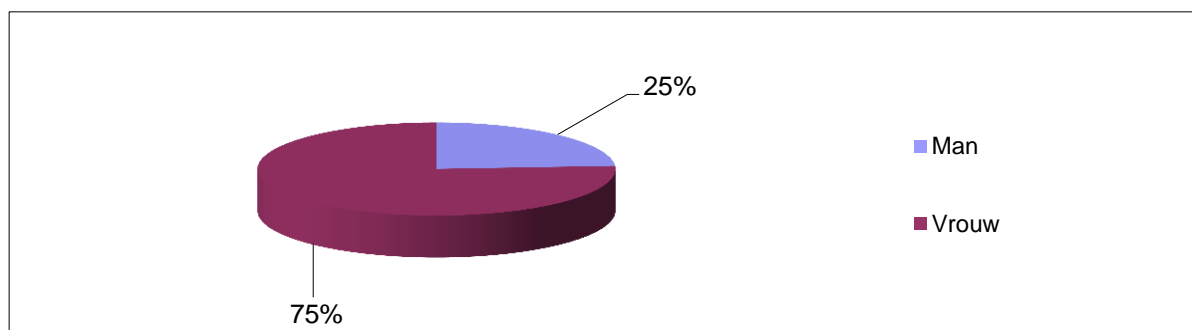


Home-Info wordt **voornamelijk gecontacteerd door familieleden van de ouderen (12%)** en door **externe (sociale) diensten (43%)**.

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' (15%) zijn o.a. burens, vrienden en huisartsen van de oudere maar ook personen die ons contacteren voor een totaal andere reden.

**8% 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

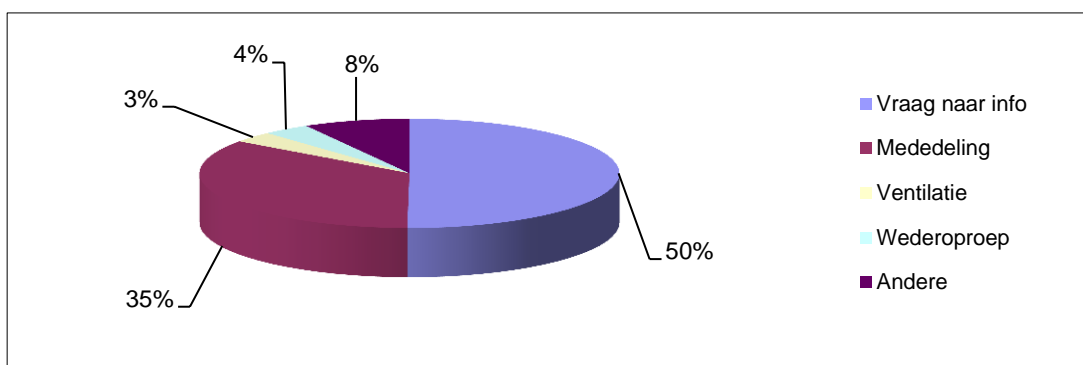


Man	200	25%
Vrouw	589	75%
<b>TOTAAL</b>	<b>789</b>	<b>100%</b>

De meerderheid van de personen die Home-Info contacteren **(75%) zijn vrouwen**. Deze gegevens illustreren dat de zorg voor ouderen voornamelijk door vrouwen wordt gedragen.

## 1.5. INHOUD VAN DE OPROEP

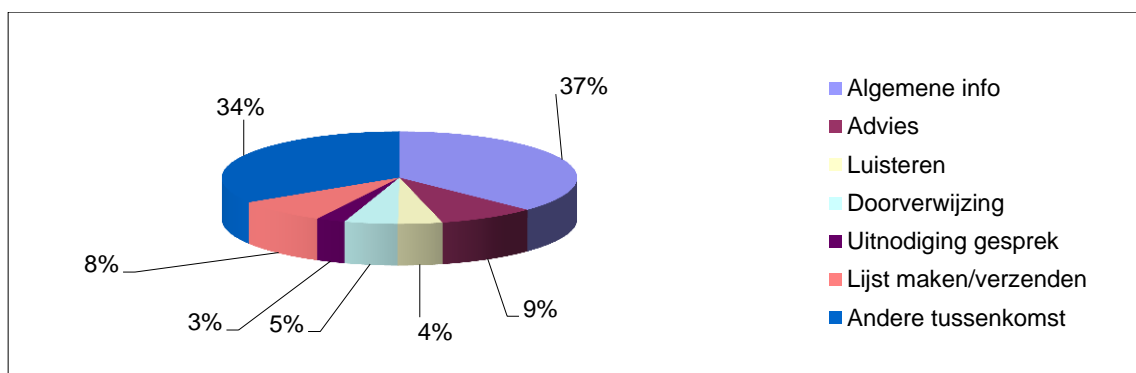
Vraag naar info	440	50%
Mededeling	305	35%
Ventilatie	28	3%
Wederoproep	32	4%
Andere	72	8%
<b>TOTAAL</b>	<b>877</b>	<b>100%</b>



Het grootste aantal oproepen, **50%**, betreft **nood aan informatie**. Onder mededeling valt o.a. de melding van vrije plaatsen, doorgeven van nieuwe prijzen, wijziging van directie, verbeteren van foutieve gegevens op de website,...

## 1.6. AARD VAN DE INTERVENTIE

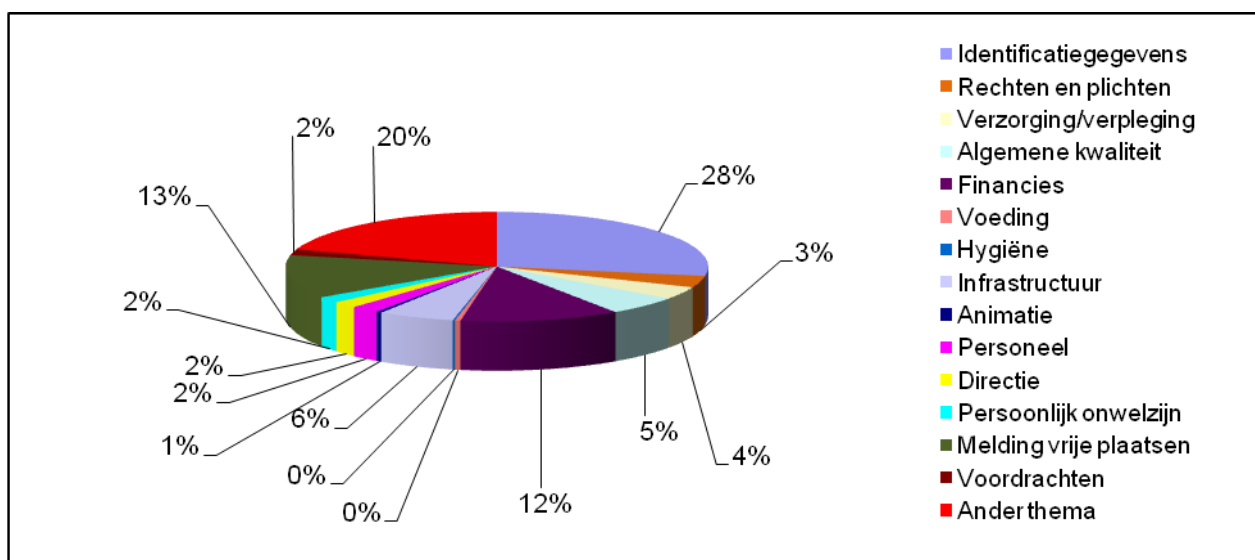
Algemene Info	398	37%
Advies	95	9%
Luisteren	43	4%
Doorverwijzing	52	5%
Uitnodiging gesprek	28	3%
Lijst maken/verzenden	90	8%
Andere tussenkomst	363	34%
<b>TOTAAL</b>	<b>1.068</b>	<b>100%</b>



De meerderheid van de oproepen (**46%**) 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	332	28%
Rechten en plichten	41	3%
Verzorging/verpleging	45	4%
Algemene kwaliteit	67	5%
Financies	146	12%
Voeding	5	0%
Hygiëne	2	0%
Infrastructuur	70	6%
Animatie	5	1%
Personeel	26	2%
Directie	23	2%
Persoonlijk onwelzijn	22	2%
Melding vrije plaatsen	153	13%
Voordrachten	21	2%
Ander thema	238	20%
<b>TOTAAL</b>	<b>1.196</b>	<b>100%</b>

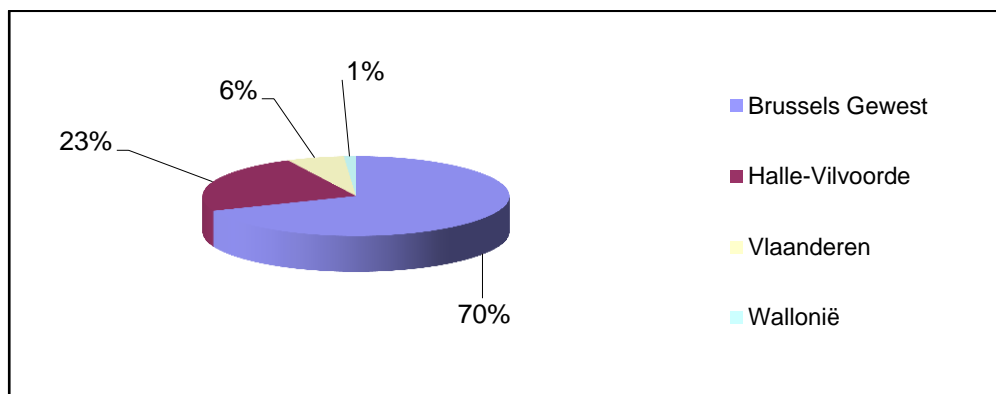


Men contacteert Home-Info met vragen rond **identificatiegegevens van ouderenvoorzieningen** (28%). Tijdens dit gesprek komen meestal ook heel wat **andere thema's** aan bod zoals informatie over **verzorging, rechten en plichten, voldoende personeel, enz...**

Daarnaast springen vooral vragen aangaande de **infrastructuur** (6%), het **financiële aspect** (12%) en de **algemene kwaliteit en zorg** (9%) van het rusthuis in het oog.

## 1.8. REGIO

Brussels Gewest	578	70%
Halle-Vilvoorde	191	23%
Vlaanderen	53	6%
Wallonië	8	1%
<b>TOTAAL</b>	<b>830</b>	<b>100%</b>



Meer dan de helft van alle oproepen, 70%, zijn vragen over ouderenvoorzieningen in het **Brussels Hoofdstedelijk Gewest**. Door de toegankelijkheid van onze website nemen personen uit Vlaanderen en Wallonië vlugger contact met Home-Info voor advies en informatie over residentiële voorzieningen.

## 2. PROFIEL VAN DE PERSOON VOOR WIE MEN OPVANG ZOEKT

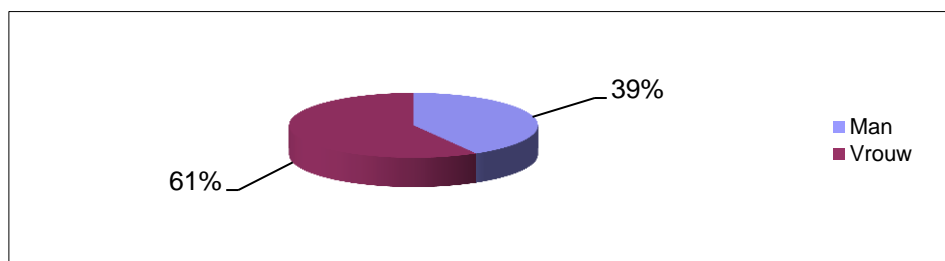
In 2018 hadden we een uitgebreid gesprek met 107 personen betreffende een opname in een rusthuis, RVT of serviceflat:

- in 12 situaties ging het over de opname van een echtpaar,
- in 1 situatie ging het over de opname van een oudere met kind

Dit betekent dat er in het totaal voor 120 personen een residentiële opvang moest gezocht worden.

### 2.1. GESLACHT

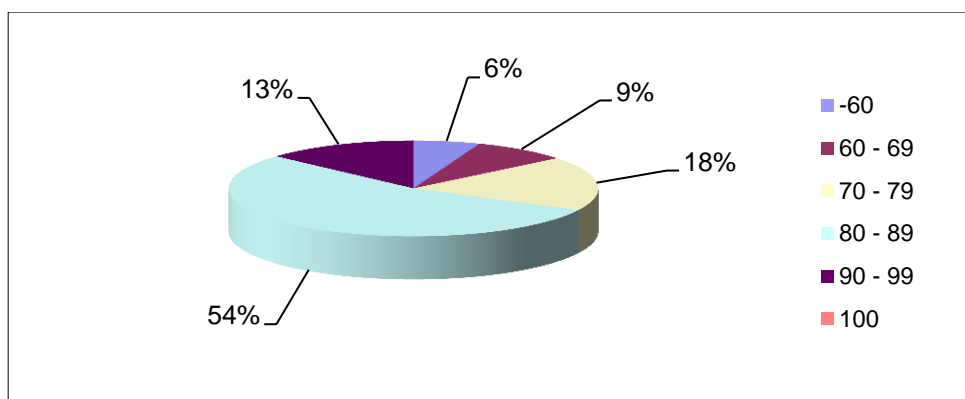
Vrouwen	73	61%
Mannen	47	39%
<b>TOTAAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>



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

### 2.2. LEEFTIJD

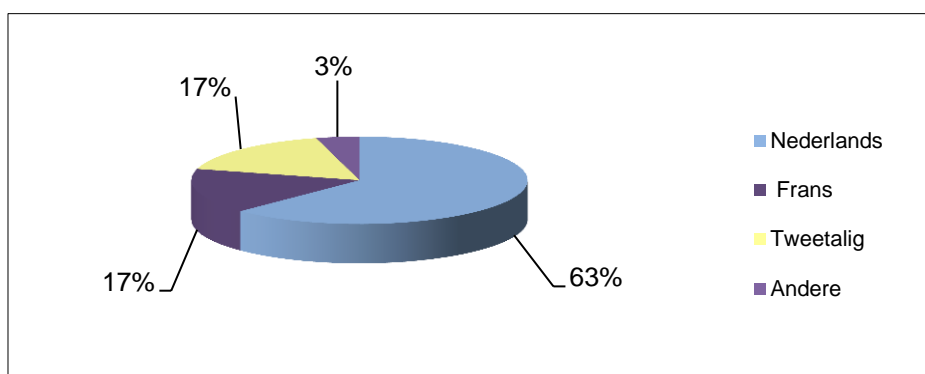
Tussen 50 - 59 jaar	7	6%
Tussen 60 - 69 jaar	10	9%
Tussen 70 - 79 jaar	22	18%
Tussen 80 - 89 jaar	65	54%
Tussen 90 - 99 jaar	16	13%
100 jaar	0	0%
<b>TOTAAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>



De nood aan opname in een rusthuis of RVT is het **grootst binnen de groep van 80 tot 89 jarigen (54%)**, **13% is zelfs ouder dan 90 jaar**. Deze gegevens tonen aan dat ouderen zo lang mogelijk thuis blijven wonen.

### 2.3. TAAL

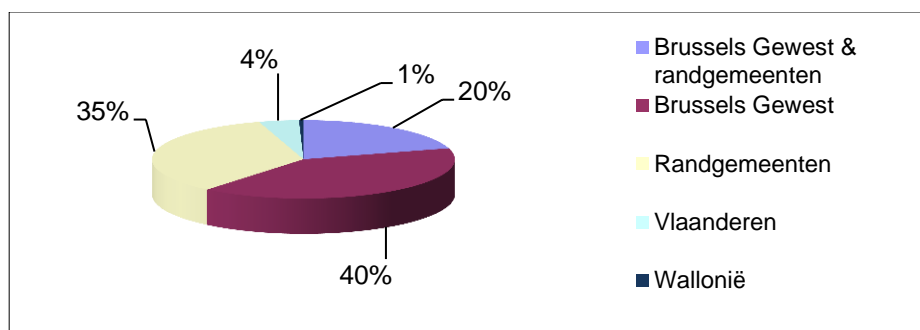
Nederlandstalig	75	63%
Tweetalig	20	17%
Franstalig	20	17%
Andere	5	3%
<b>TOTAAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>



De meerderheid, **nl. 63%** van de personen die beroep doen op Home-Info, zijn op zoek naar een residentiële opvang waar ze in het **Nederlands** terecht kunnen. Andere talen zijn Engels, Italiaans en Arabisch.

### 2.4. REGIO

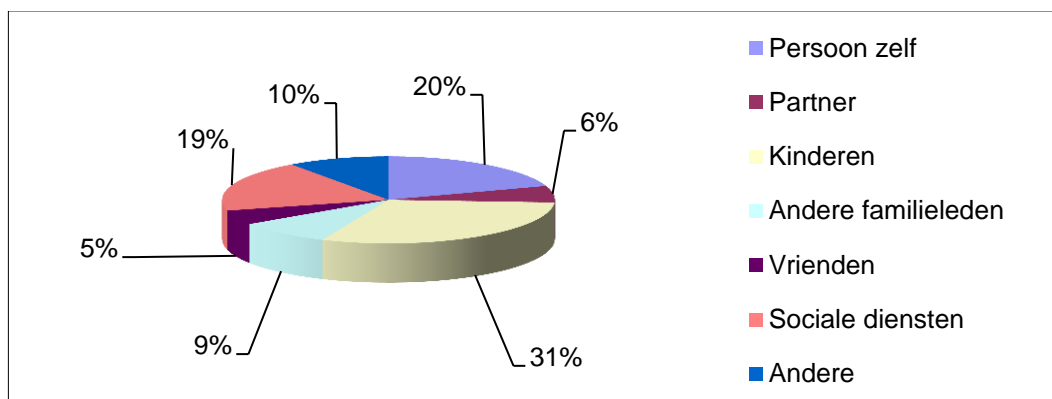
Brussels Gewest & randgemeenten	43	20%
Brussels Gewest	85	40%
Randgemeenten	72	35%
Vlaanderen	9	4%
Wallonië	1	1%
<b>TOTAAL</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>



**20%** zoekt een residentiële opvang zowel in het **Brussels Gewest** als in de **randgemeenten**, **40%** uitsluitend in het **Brussels Gewest** en **35%** enkel in de **randgemeenten**.

## 2.5. CONTACTPERSOON

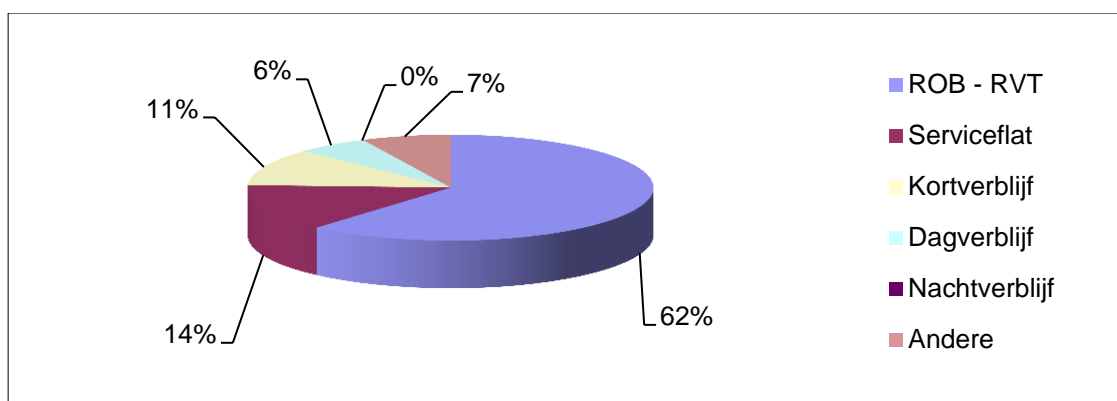
Kinderen	40	31%
Persoon zelf	26	20%
Sociale dienst	25	19%
Partner	8	6%
Andere familieleden	12	9%
Vrienden	7	5%
Andere	13	10%
<b>TOTAAL</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>



Het zijn vooral de **kinderen (31%)** die ons contacteren omdat zij op zoek zijn naar de juiste voorziening voor hun hulpbehoevende ouder. Op de tweede plaats komen de **ouders zelf (20%)**. Zij willen zo lang mogelijk zelf blijven beslissen, ook over de woonst als zij hulpbehoevend worden. In derde instantie zijn het sociale diensten (19%) die een beroep op ons doen. 6% van personen die ons contacteren zijn op zoek naar een opvang voor hun partner.

## 2.6. WELKE VOORZIENING ZOEKEN ZE

ROB-RVT	86	62%
Serviceflat	20	14%
Kortverblijf	16	11%
Dagverblijf	8	6%
Nachtverblijf	0	0%
Andere	10	7%
<b>TOTAAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

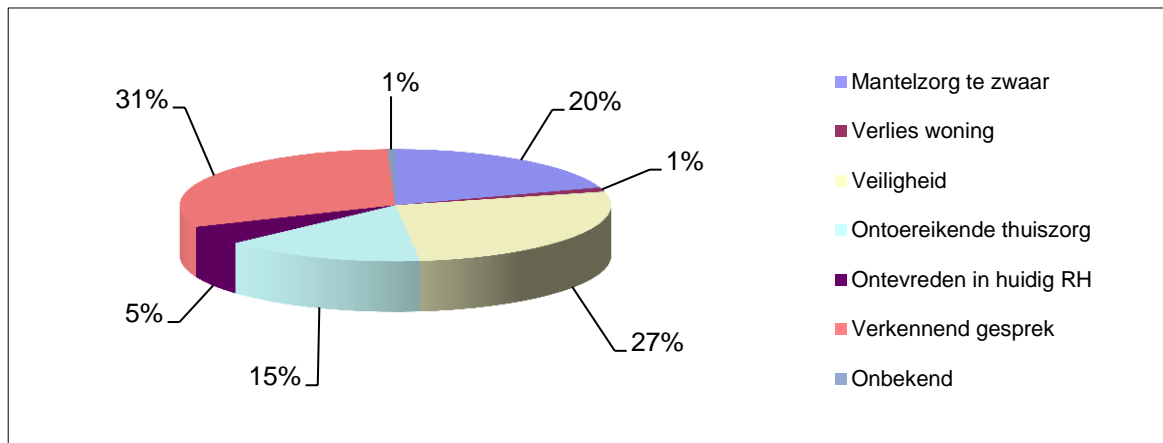


De meerderheid, nl. 62%, is op zoek naar een rusthuis of een RVT, 14% zoekt een serviceflat. De vraag naar een kortverblijf komt op de 3<sup>de</sup> plaats(11%). 7% is op zoek naar een andere vorm van opvang.



## 2.7. MOTIEVEN

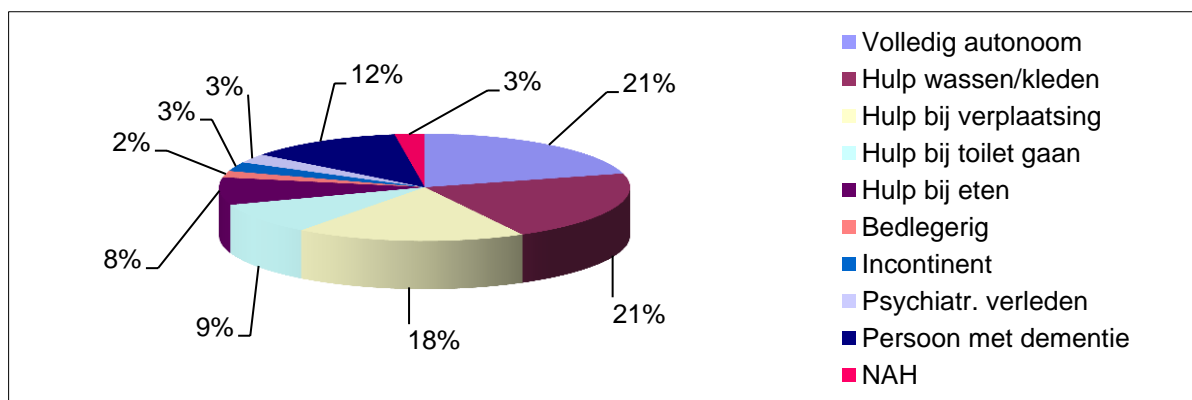
Mantelzorg te zwaar	33	20%
Verlies woning	2	1%
Veiligheid	45	27%
Ontoereikende thuiszorg	25	15%
Ontevreden in huidig rusthuis	9	5%
Verkenkend gesprek	51	31%
Onbekend	1	1%
<b>TOTAAL</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>



- Uit deze gegevens blijkt dat **27%** 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,...)
- **20%** 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.
- **15% 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.
- **5%** 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.
- **31%** 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

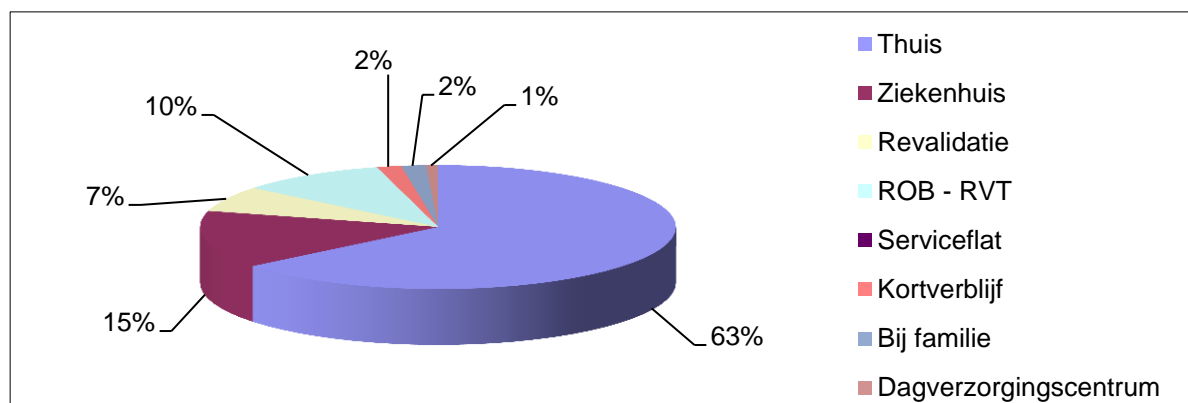
Volledig autonoom	53	21%
Hulp nodig bij wassen/ kleden	54	21%
Hulp nodig bij verplaatsing	46	18%
Hulp nodig bij naar toilet gaan	24	9%
Hulp nodig bij het eten	21	8%
Bedlegerig	5	2%
Incontinent	7	3%
Psychiatrisch verleden	7	3%
Persoon met dementie	31	12%
NAH	6	3%
<b>TOTAAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>



De meerderheid van de personen die onze dienst contacteren zijn familieleden van de betrokkene. Zij informeren ons over de graad van zorgbehoefendheid 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	77	63%
Ziekenhuis	18	15%
Revalidatie	8	7%
ROB - RVT	12	10%
Serviceflat	0	0%
Bij familie /vrienden	2	2%
Dagverzorgingscentrum	1	1%
Kortverblijf	2	2%
<b>TOTAAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

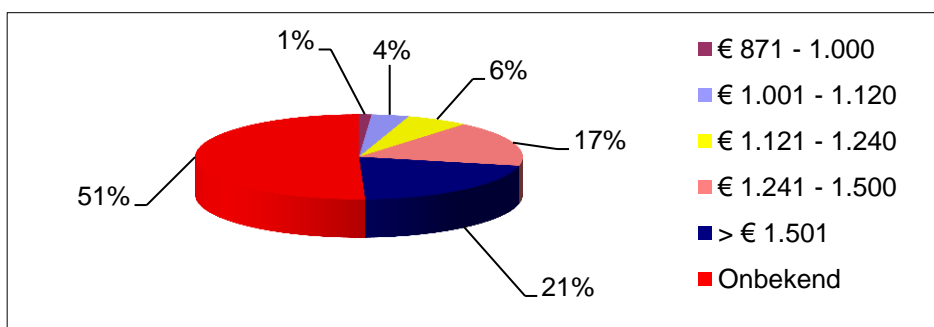


De meeste ouderen die opgenomen worden, **wonen thuis (63%)**, gevolgd door ouderen die in een ziekenhuis **(15%)** verblijven.

## 2.10. BESCHIKBAAR BUDGET

### Opname in een RUSTHUIS

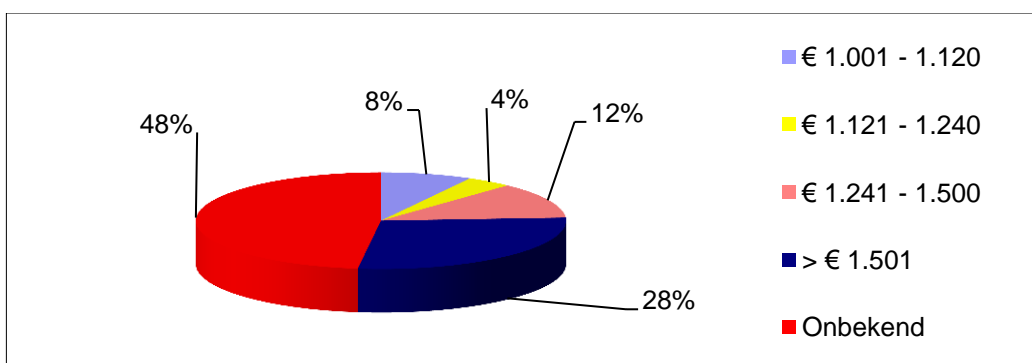
< € 750	0	0%
€ 751,00 – 870,00	0	0%
€ 871,00 – 1.000,00	1	1%
€ 1.001,00 – 1.120,00	3	4%
€ 1.121,00 – 1.240,00	5	6%
€ 1.241,00 – 1.500,00	14	17%
€ + 1.501,00	17	21%
Onbekend	41	51%
<b>TOTAAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>



**21% is bereid om meer dan € 1.501 te betalen voor een rusthuis. 17% vindt € 1.500 het maximum.** Bij 51% hebben we geen informatie over de financiële mogelijkheden.

### Opname in een SERVICEFLAT

< € 750,00	0	0%
€ 751,00 - 870,00	0	0%
€ 871,00 - 1.000,00	0	0%
€ 1.001,00 - 1.120,00	2	8%
€ 1.121,00 - 1.240,00	1	4%
€ 1.241,00 - 1.500,00	3	12%
€ + 1.501,00	7	28%
Onbekend	12	48%
<b>TOTAAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



**8% van diegenen die een serviceflat zoeken vinden € 1.120 per maand het maximum.** Bij 48% van de bezoekers kregen we geen informatie over de financiële mogelijkheden. **28% 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 2009–2012 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
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
2017	188	18.177
2018	182	18.053

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 **182 residentiële voorzieningen**, wat een capaciteit van **18.053 bedden** betekent :
  - hiervan zijn **150 rusthuizen met een capaciteit van 16.337 bedden**. Dit is een vermeerdering van 95 bedden tegenover 2016. *(Tabel 1)*
  - daarnaast zijn er **32 serviceflatgebouwen met 1.716 flats** of appartementen voor 1 of 2 personen. *(Tabel 7, 8 en 9)*
- Slechts **38% van de bedden zijn RVT-bedden**. *(Tabel 2)*
- **65%** van de Brusselse rusthuizen zijn **commercieel**, de **publieke sector** is goed voor **18%** en **15%** heeft een **vzw-statuut**. *(Tabel 3)*
- De meerderheid van de rusthuizen zijn erkend door de **GGC (95%)**. Zes rusthuizen (**5%**) hebben een erkenning van de **Vlaamse Gemeenschap**. *(Tabel 4)*
- Nog slechts **2%** van de rusthuizen hebben een capaciteit van **maximum 25 bedden**. **27%** hebben tussen de **26 en 75 bedden** en **71%** hebben meer dan **75 bedden**. *(Tabel 5)*
- **62%** van de voorzieningen vragen voor een 1 persoonskamer **meer dag € 55/dag** *(Tabel 6)*
- In het Brussels Gewest zijn er **23 centra** die dagopvang aanbieden. **1 dagverzorgingscentrum in Brussel**, met een capaciteit van 10 plaatsen, is specifiek voor personen met **jong-dementie**. In 2018 kwam er 1 dagcentraum bij erkend door de COCOF *(Tabel 10, 11 en 12)*
- In 2018 werden **7 rusthuizen en 1 serviceflatgebouw gesloten** en kwamen er **2 rusthuizen en 1 serviceflatgebouw bij**. *(Tabel 13 en 14)*

# RUSTHUIZEN

## AARD VAN DE VOORZIENING (ROB, RVT)

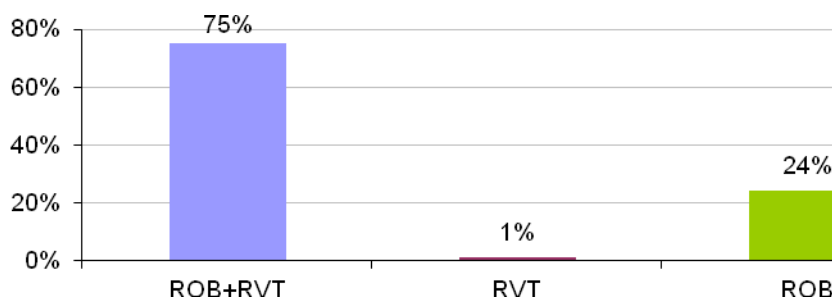
Tabel 1

ROB= rusthuis  
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	ROB+RVT		Uitsluitend RVT		Uitsluitend ROB		TOTAAL	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden	voorz.	bedden	voorz.	bedden
Anderlecht	14	1.632	-	-	3	390	17	2.022
Brussel	16	1.959	-	-	7	489	23	2.448
Elsene	2	311	-	-	4	311	6	622
Etterbeek	3	313	1	60	2	48	6	421
Evere	9	1.124	-	-	2	191	11	1.315
Ganshoren	2	211	-	-	1	58	3	269
Jette	9	1.009	-	-	1	90	10	1.093
Koekelberg	2	211	-	-	1	60	3	271
Molenbeek	12	1.363	-	-	1	24	13	1.387
Oudergem	4	347	-	-	3	105	7	452
Schaarbeek	6	834	-	-	2	155	8	989
St.-A.-Berch.	2	342	-	-	1	71	3	413
St.-Gillis	2	308	-	-	1	26	3	334
St.-Joost	1	147	-	-	-	-	1	147
St.-Lam.-Wol.	4	495	-	-	5	362	9	857
St.-Piet.-Wol.	4	412	-	-	-	-	4	412
Ukkel	12	1.621	-	-	2	115	14	1.736
Vorst	5	580	-	-	-	-	5	580
Waterm.-Bosv.	3	516	-	-	1	53	4	569
<b>TOTAAL</b>	<b>112</b>	<b>13.729</b>	<b>1</b>	<b>60</b>	<b>37</b>	<b>2.548</b>	<b>150</b>	<b>16.337</b>

H.I. december 2018

75%	1%	24%
-----	----	-----



Het Brussels Gewest telt 150 rusthuizen, met een totale capaciteit van 16.337 bedden. In vergelijking met 2017 is dit een vermindering met 198 bedden.

Deze tabel toont aan dat :

- 24% van de voorzieningen uitsluitend rusthuis (ROB) zijn.
- 75% van de voorzieningen functioneert als rusthuis en heeft eveneens RVT-bedden.
- 1% van de voorzieningen zijn uitsluitend RVT.

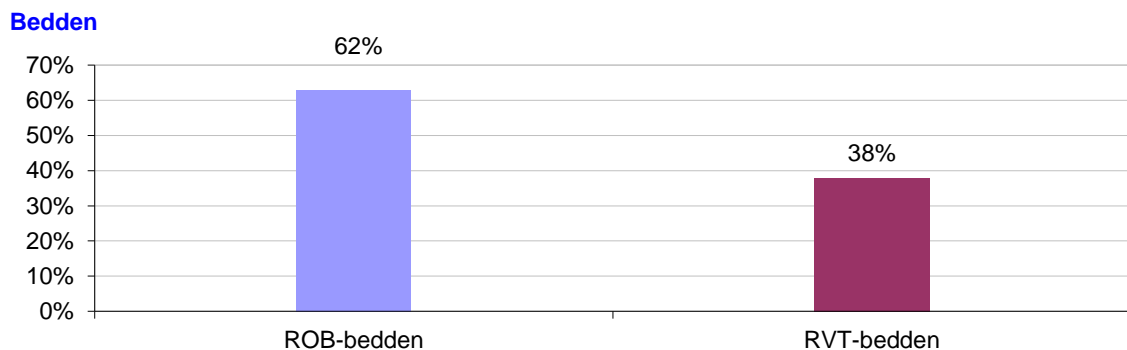
## AANTAL BEDDEN (ROB, RVT)

Tabel 2

ROB= rusthuis  
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	Aantal ROB	Aantal RVT	TOTAAL	
	bedden	bedden	voorz.	bedden
Anderlecht	1.240	782	17	2.022
Brussel	1.473	975	23	2.448
Elsene	442	180	6	622
Etterbeek	204	217	6	421
Evere	813	402	11	1.315
Ganshoren	189	80	3	269
Jette	677	426	10	1.093
Koekelberg	201	70	3	271
Molenbeek	855	532	13	1.387
Oudergem	288	164	7	452
Schaarbeek	610	379	8	989
St.-A.-Berch.	247	166	3	413
St.-Gillis	189	145	3	334
St.-Joost	77	70	1	147
St.-Lam.-Wol.	715	142	9	857
St.-Piet.-Wol.	227	185	4	412
Ukkel	1.090	646	14	1.736
Vorst	270	310	5	580
Waterm.-Bosv.	279	290	4	569
<b>TOTAAL</b>	<b>10.176</b>	<b>6.161</b>	<b>150</b>	<b>16.337</b>
<i>H.I. december 2018</i>	62%	38%		

ROB - RVT bedden

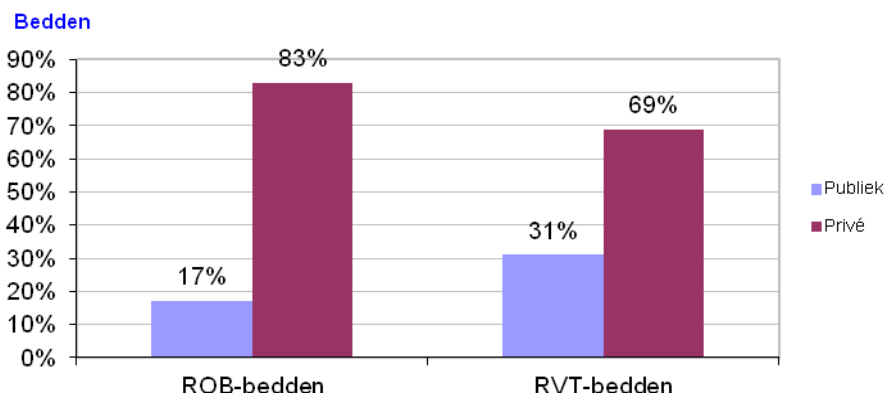


In 2018 werden er **43 RVT-bedden** en **155 ROB-bedden** geschrapt. De daling is eerder te wijten aan interne verschuivingen binnen de sector. Een nieuw rusthuis heeft in het eerste jaar enkel een erkenning voor ROB-bedden. Pas na een jaar kunnen zij een erkenning als RVT aanvragen. Dit geldt niet voor 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	8.493	83%	4.275	69%
Publieke sector	1.683	17%	1.886	31%

H.I. december 2018

**Verdeling volgens statuut**

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.

In 2018 zien we een vermindering van 47 RVT-bedden in de private sector.

De toename van **53 RVT-bedden in 2017** manifesteert zich vooral bij de private sector (+88 RVT-bedden).

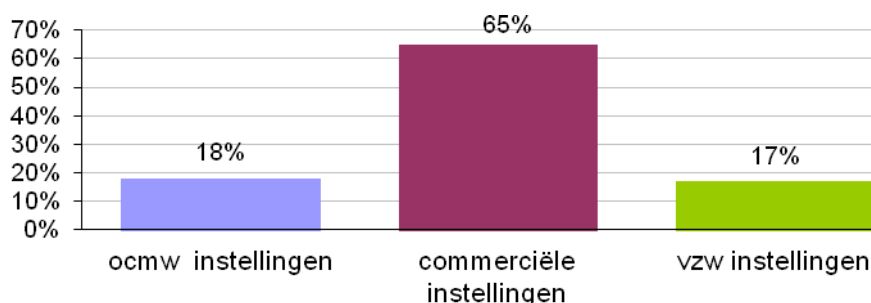
In **de publieke sector** blijft de situatie praktisch onveranderd tegenover 2017

## 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	193	12	1.395	4	434	17	2.022
Brussel	5	721	13	1.141	5	586	23	2.448
Elsene	2	268	3	253	1	101	6	622
Etterbeek	2	180	3	223	1	18	6	421
Evere	1	80	5	738	5	497	11	1.315
Ganshoren	1	152	2	117	-	-	3	269
Jette	1	90	7	783	2	220	10	1.093
Koekelberg	1	70	1	60	1	141	3	271
Molenbeek	1	187	11	1.163	1	137	13	1.387
Oudergem	1	74	6	378	-	-	7	452
Schaarbeek	2	255	6	734	-	-	8	989
St.-A.-Berch.	1	120	2	293	-	-	3	413
St.-Gillis	1	198	1	26	1	110	3	334
St.-Joost	1	147	-	-	-	-	1	147
St.-Lam.-Wol.	1	130	7	727	-	-	9	857
St.-Piet.-Wol.	1	171	2	153	1	88	4	412
Ukkel	2	241	10	1.216	2	279	14	1.736
Vorst	1	160	4	420	-	-	5	580
Waterm.-Bosv.	1	132	2	384	1	53	4	569
<b>TOTAAL</b>	<b>27</b>	<b>3.569</b>	<b>97</b>	<b>10.104</b>	<b>25</b>	<b>2.664</b>	<b>150</b>	<b>16.337</b>
H.I. december 2018	18%		65%		17%			
		22%		62%		16%		



- Wat betreft het **aantal rusthuizen** zijn de **commerciële** rusthuizen in de meerderheid (**65%**), **18%** zijn **openbare rusthuizen** en **17%** hebben een **vzw-statuu**t.
- Wat het **aantal bedden** betreft bevinden zich **62%** van de bedden in **commerciële voorzieningen**, **22%** binnen de **publieke sector** en **16%** binnen de **vzw's**.



## ERKENNING (ROB, RVT)

Tabel 4

ROB= rusthuis  
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	GGC		Vlaamse Gemeenschap		TOTAAL	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden	voorz.	bedden
Anderlecht	16	1.902	1	120	17	2.022
Brussel	20	2.117	3	331	23	2.448
Elsene	6	622	-	-	6	622
Etterbeek	6	421	-	-	6	421
Evere	9	1.127	2	188	11	1.315
Ganshoren	3	269	-	-	3	269
Jette	9	1.003	1	90	10	1.093
Koekelberg	3	271	-	-	3	271
Molenbeek	13	1.387	-	-	13	1.387
Oudergem	7	452	-	-	7	452
Schaarbeek	8	989	-	-	8	989
St.-A.-Berch.	3	413	-	-	3	413
St.-Gillis	3	334	-	-	3	334
St.-Joost	1	147	-	-	1	147
St.-Lam.-Wol.	9	857	-	-	9	857
St.-Piet.-Wol.	4	412	-	-	4	412
Ukkel	14	1.736	-	-	14	1.736
Vorst	4	435	1	145	5	580
Waterm.-Bosv.	4	569	-	-	4	569
<b>TOTAAL</b>	<b>142</b>	<b>15.463</b>	<b>8</b>	<b>874</b>	<b>150</b>	<b>16.337</b>
<i>H.I. december 2018</i>	95%		5%			

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

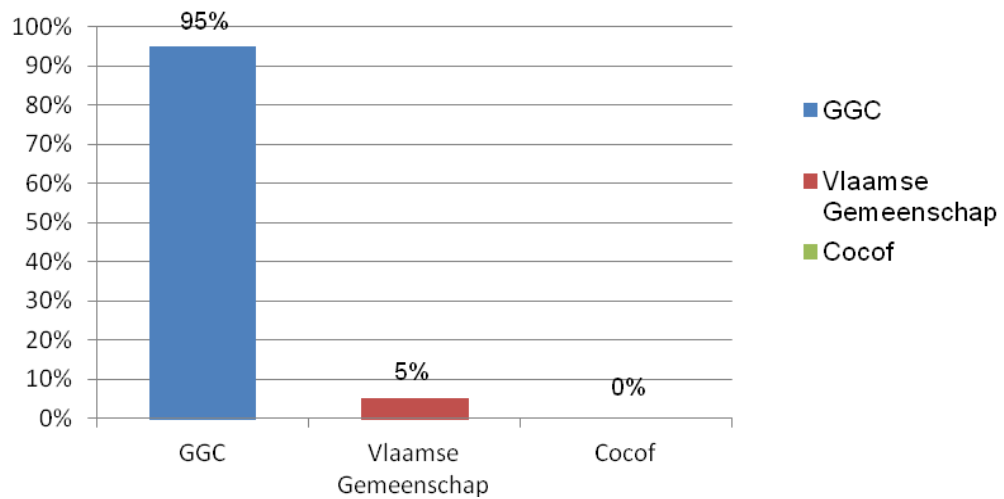
- Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC); zij moeten **tweetalig** werken,
- Vlaamse Gemeenschap; werken **Nederlandstalig**.

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

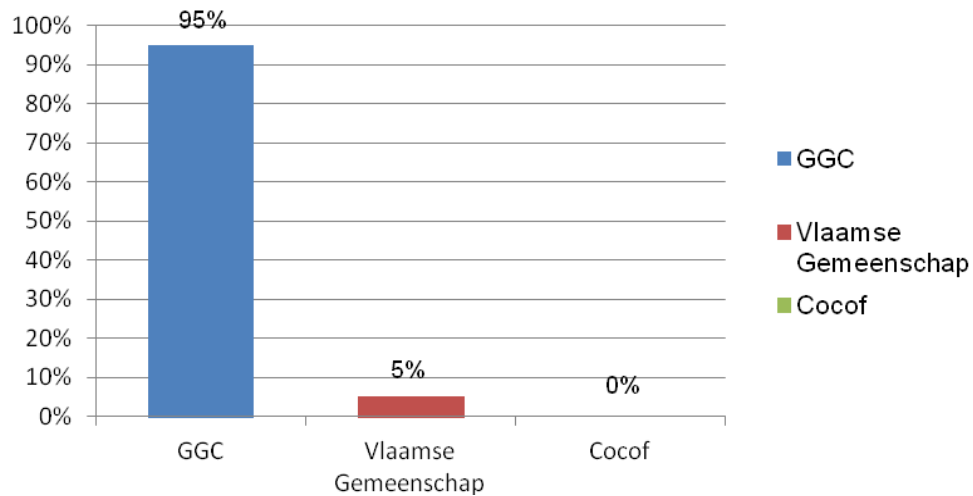
## ERKENNING

### Voorstelling van voorgaande tabel

#### Aandeel voorzieningen GGC - Vlaamse Gemeenschap - Cocof



#### Aandeel bedden GGC - Vlaamse Gemeenschap - Cocof



De meerderheid van de rusthuizen nl. **95%** hebben een erkenning van de GGC  
Er zijn **8 rusthuizen (5%)** met een erkenning van de Vlaamse Gemeenschap.

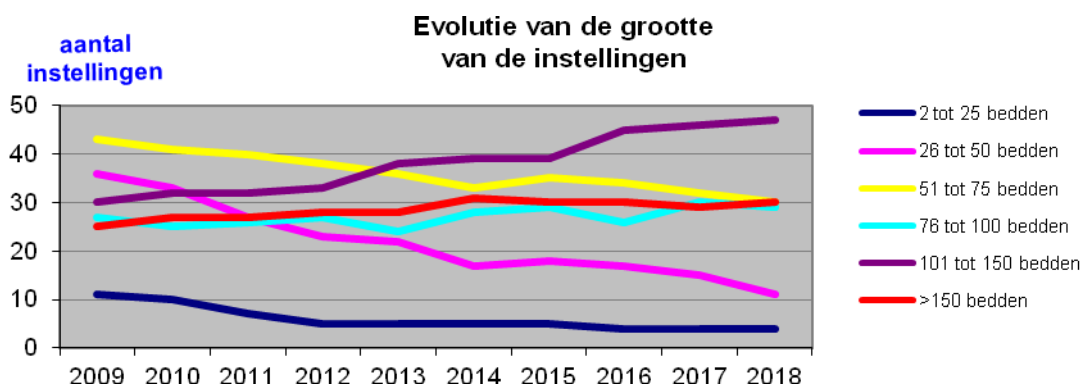
## GROOTTE VAN DE VOORZIENING (ROB, RVT)

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	5	4	17
Brussel	2	2	3	5	9	3	23
Elsene	-	-	2	1	2	1	6
Etterbeek	1	1	2	-	2	-	6
Evere	-	1	-	2	5	3	11
Ganshoren	-	-	2	-	-	1	3
Jette	-	1	-	5	2	2	10
Koekelberg	-	-	2	-	1	-	3
Molenbeek	1	1	3	1	4	3	13
Oudergem	-	2	3	1	1	-	7
Schaarbeek	-	-	2	1	2	3	8
St.-A.-Berch.	-	-	1	-	1	1	3
St.-Gillis	-	1	-	-	1	1	3
St.-Joost	-	-	-	-	1	-	1
St.-Lam.-Wol.	-	1	3	2	2	1	9
St.-Piet.-Wol.	-	-	-	3	-	1	4
Ukkel	-	1	1	2	6	4	14
Vorst	-	-	1	1	2	1	5
Waterm.-Bosv.	-	-	1	1	1	1	4
<b>TOTAAL</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>30</b>	<b>150</b>
<i>H.I. december 2018</i>	2%	7%	20%	19%	32%	20%	

- 2% van de rusthuizen hebben een capaciteit van 2 tot 25 bedden,
- 27% hebben een capaciteit tussen 26 en 75 bedden,
- 71% hebben een capaciteit van meer dan 75 bedden.



In de loop der jaren is het aantal **kleine voorzieningen sterk gedaald**. 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 101 en 150 bedden** beheren.

## 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 2018 is de verhoging van de prijzen een gevolg van de **indexaanpassing** maar ook omdat **nieuwe rusthuizen die in 2018 werden geopend een hogere dagprijs vragen dan de oude rusthuizen die gesloten werden.**

Tabel 6

<b>PRIJZEN (ROB, RVT)</b>									
	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	<b>154</b>
2013	0	0	9	29	29	31	28	27	<b>153</b>
2014	0	0	7	22	31	31	29	33	<b>153</b>
2015	0	0	5	23	25	34	30	39	<b>156</b>
2016	0	0	4	14	27	29	29	53	<b>156</b>
2017	0	0	2	9	21	32	38	54	<b>156</b>
2018	0	0	2	6	16	33	40	53	<b>150</b>
<i>H.I. december 2018</i>	0%	0%	1%	4%	11%	22%	27%	37%	<b>100%</b>

Het groot aanbod aan rusthuizen in Brussel en de enorme diversiteit ervan maakt dat de prijzen erg gevarieerd zijn. Nog slechts een kleine aantal van de voorzieningen (**37%**) hanteren een dagprijs voor een éénpersoonskamer die schommelt **tussen de € 35 en € 55 per dag (€ 1.100 en € 1.700 per maand), reeds 62% vraagt meer dan € 55 per dag (€ 1.700 per maand).**

**Nog slechts 1% 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	3	89
Brussel	4	111
Elsene	1	122
Etterbeek	-	-
Evere	2	88
Ganshoren	1	20
Jette	2	36
Koekelberg	-	-
Molenbeek	1	35
Oudergem	2	206
Schaarbeek	1	60
St.-A.-Berchem	1	88
St.-Gillis	1	31
St.-Joost	-	-
St.-Lam.-Woluwe	3	128
St.-Piet.-Woluwe	3	208
Ukkel	7	494
Vorst	-	-
Waterm.-Bosvoorde	-	-
<b>TOTAAL</b>	<b>32</b>	<b>1.716</b>

H.I. december 2018

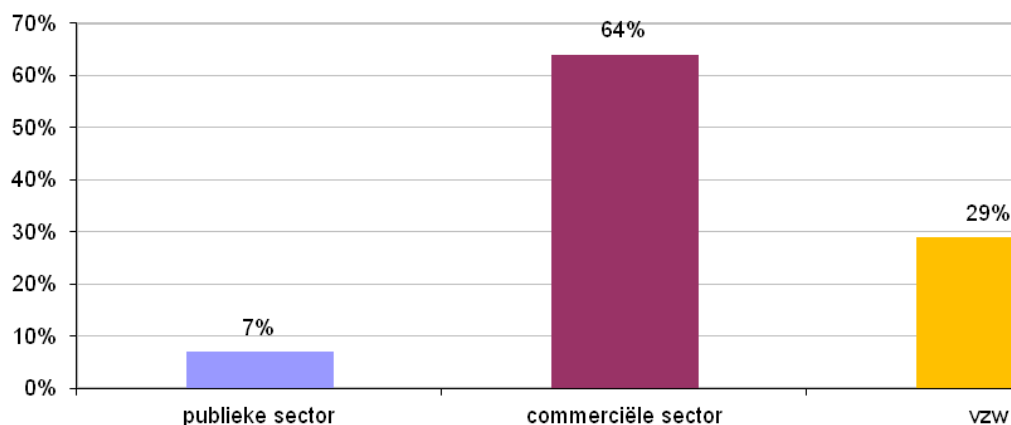
- Er zijn **32 serviceflatvoorzieningen** met **1.716 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen.  
Dit is een **stijging met 74 flats** tegenover 2017.

## STATUUT SERVICEFLAT

Tabel 8

GEMEENTE	Aantal		Statuut		
	aantal voorz.	aantal flats	Publieke sector		Private sector
			ocmw	commercieel	vzw
Anderlecht	3	89	-	71	18
Brussel	4	111	55	56	-
Elsene	1	122	-	122	-
Etterbeek	-	-	-	-	-
Evere	2	88	-	-	88
Ganshoren	1	20	20	-	-
Jette	2	36	-	17	19
Koekelberg	-	-	-	-	-
Molenbeek	1	35	-	35	-
Oudergem	2	206	-	206	-
Schaarbeek	1	60	-	-	60
St.-A.-Berchem	1	88	-	-	88
St.-Gillis	1	31	31	-	-
St.-Joost	-	-	-	-	-
St.-Lam.-Woluwe	3	128	-	11	117
St.-Piet.-Woluwe	3	208	16	93	99
Ukkel	7	494	-	484	10
Vorst	-	-	-	-	-
Waterm.-Bosvoorde	-	-	-	-	-
<b>TOTAAL</b>	<b>32</b>	<b>1.716</b>	<b>122</b>	<b>1.095</b>	<b>499</b>
<i>H.I. december 2018</i>			<b>7%</b>	<b>64%</b>	<b>29%</b>

### Statuut voorzieningen

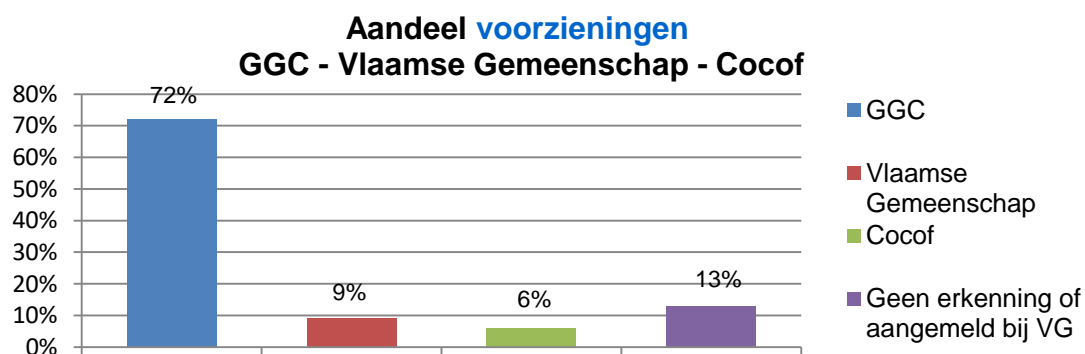


Slechts **7%** van de serviceflatgebouwen worden uitgbaat door een **OCMW**, de **privé-markt met 93%** is het best vertegenwoordigd.

## ERKENNING SERVICEFLAT

Tabel 9

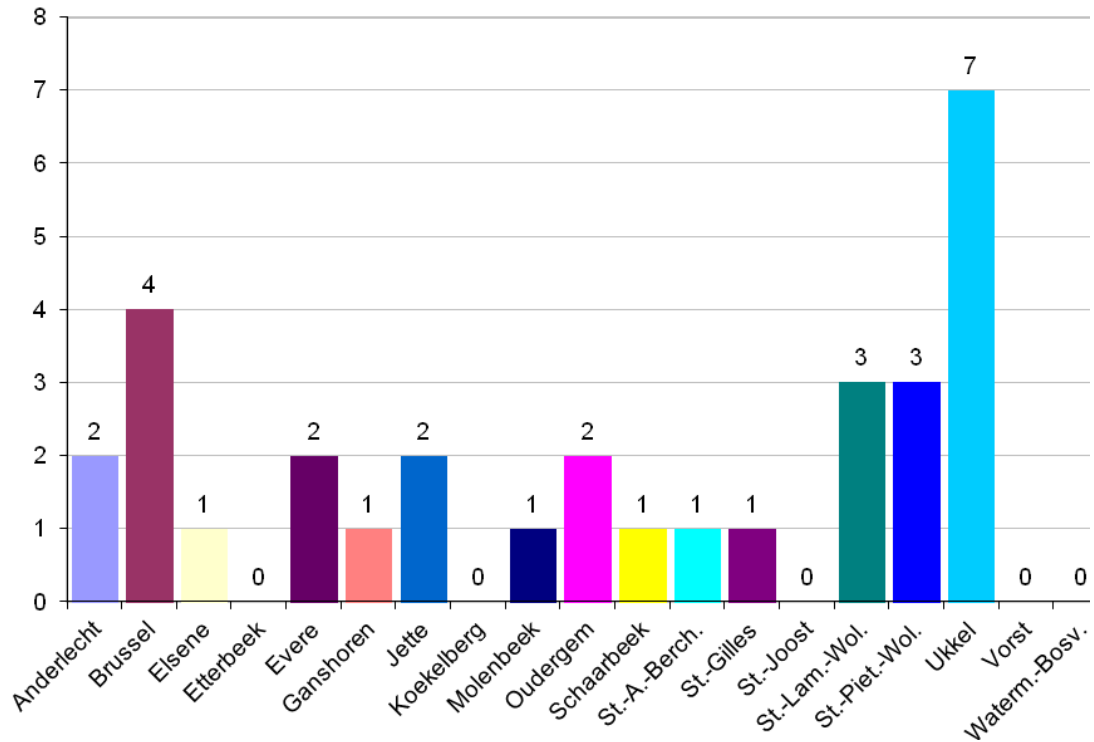
GEMEENTE	GGC	Vlaamse Gemeenschap	COCOF	Melding of geen erkenning	TOTAAL
	VOORZ.	VOORZ.	VOORZ.	VOORZ.	VOORZ..
Anderlecht	2	1		-	3
Brussel	3	1		-	4
Elsene	1	-		-	1
Etterbeek	-	-		-	-
Evere	1	-		1	2
Ganshoren	1	-		-	1
Jette	1	1		-	2
Koekelberg	-	-		-	-
Molenbeek	1	-		-	1
Oudergem	1	-		1	2
Schaarbeek	1	-		-	1
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.	-	-		-	-
<b>TOTAAL</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>32</b>
<i>H.I. december 2018</i>	72%	9%	6%	13%	



- van de 32 voorzieningen is de **meerderheid (72%) erkend door de GGC**,
- **3 serviceflatvoorzieningen** zijn erkend door **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 bij de Vlaamse Gemeenschap**.

## 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, DAGCENTRA en CADO

Tabel 10

AANTAL DAGVERZORGINGSCENTRA (DVC) en CADO						
GEMEENTE	GGC		Vlaamse Gemeenschap		TOTAAL	
	DVC.	capaciteit	DVC./CADO	Capaciteit	voorz.	capaciteit
Anderlecht	1	25	-	-	1	25
Brussel	2	35	2	30	4	65
Elsene	1	20			1	20
Molenbeek			1	10	1	10
St.-A.-Berch.	1	15	1	15	2	30
St.-Lam.-Wol	1	15			1	15
St.-Piet.-Wol.	1	10			1	10
Waterm. –Bosv.	1	15			1	15
<b>TOTAAL</b>	<b>8</b>	<b>135</b>	<b>4</b>	<b>55</b>	<b>12</b>	<b>190</b>

Een dagverzorgingscentra biedt naast opvang ook verzorging aan.

- er zijn **12 dagverzorgingscentra met een erkenning voor 190 plaatsen.**
- **1 dagverzorgingscentrum in Brussel**, met een capaciteit van 10 plaatsen is specifiek voor personen met **jong-dementie**.
- In 2016 werd een eerste **Collectieve Autonome Dagopvang (CADO)** erkend door de Vlaamse Gemeenschap met een capaciteit van 10 plaatsen.

Tabel 11

AANTAL DAGCENTRA (DC)						
GEMEENTE	GGC		COCOF		TOTAAL	
	DC.	capaciteit	DC.	capaciteit	voorz.	capaciteit
Elsene	1	15	-	-	1	15
Etterbeek	-	-	1	20	1	20
Jette	1	20	-	-	1	20
Brussel (N.O.H.)	-	-	1	40	1	20
Schaarbeek	1	20	-	-	1	20
St.-A.-Berchem	-	-	1	20	1	20
St.-Gillis	-	-	1	25	1	25
St.-Joost-ten Node	-	-	2	40	2	40
Vorst	-	-	1	20	1	20
<b>TOTAAL</b>	<b>3</b>	<b>55</b>	<b>7</b>	<b>165</b>	<b>11</b>	<b>220</b>

H.I. december 2018

- Etterbeek, Elsene, Schaarbeek, Sint-Gillis, Sint-Joost-ten-Node, Vorst en Brussel (Neder-Over-Heembeek), Sint-Agatha-Berchem hebben elk **een dagcentrum**. In totaal gaat het over 220 plaatsen erkend door de GGC en de COCOF.

Tabel 12

OVERZICHT DAGVERZORGINGSCENTRA, DAGCENTRA en CADO van 2009 TOT 2018										
JAAR	GGC		COCOF		Vlaamse Gemeenschap		Zonder Statuut		TOTAAL	
	voorz.	capaciteit	voorz.	capaciteit	Voorz.	capaciteit	voorz.	capaciteit	Voorz.	capaciteit
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	4	50	-	-	16	265
2017	11	190	6	145	4	55	-	-	22	390
2018	11	190	7	165	4	55	-	-	23	410

H.I. December 2018

Thuiswonende en/of zorgbehoevende ouderen kunnen één of meerdere dagen per week doorbrengen in een dagcentrum, een CADO of dagverzorgingscentrum. Ze kunnen er deelnemen aan activiteiten en in een dagverzorgingscentrum en CADO krijgen ze ook professionele verzorging. Dit geeft mantelzorgers de mogelijkheid op die momenten even op adem te komen. Het is ook een manier om sociaal isolement en vereenzaming te doorbreken.

## SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 13

### OVERZICHT SLUITINGEN VAN 2009 TOT 2018

JAAR	GGC		Vlaamse Gemeenschap		COCOF		Service flat voorz.	Flats	TOTAAL	
	Rusth.	Bedden	Rusth.	Bedden	Rusth.	Bedden			Voorz.	Bedden/Flats
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	248	-	-			1	21	7	269
2017	2	215	-	-			1	32	3	247
2018	7	314	-	-			1	7	8	321
<b>TOT.</b>	<b>47</b>	<b>2.105</b>	<b>1</b>	<b>73</b>	<b>10</b>	<b>451</b>	<b>5</b>	<b>118</b>	<b>59</b>	<b>2.579</b>

H.I. december 2018

De laatste 10 jaar werden **59 voorzieningen gesloten** wat een afname van **2.579 bedden/flats** betekent.

In 2018 werden 7 rusthuizen gesloten, wat een vermindering van 314 bedden betekent.  
1 serviceflatgebouw werd omgevormd naar zorgflat binnen een rusthuis.

## NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 14

### OVERZICHT NIEUWE VOORZIENINGEN VAN 2009 TOT 2018

JAAR	GGC		COCOF		Vlaamse Gemeenschap		Service flat voorz.	Flats	TOTAAL	
	Rusth.	Bedden	Rusth.	Bedden	Rusth.	Bedden			Voorz.	Bedden/ Flats
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
2017	1	100			2	210	1	13	4	323
2018	2	260			-	-	1	71	3	331
<b>TOT.</b>	<b>20</b>	<b>1.696</b>	<b>5</b>	<b>458</b>	<b>7</b>	<b>715</b>	<b>12</b>	<b>509</b>	<b>42</b>	<b>3.378</b>

H.I. december 2018

In 2018 werden er **3 voorzieningen** geopend met een totale capaciteit van 331 **bedden / flats**. Sinds 2013 kwamen er **12 nieuwe serviceflatgebouwen**, goed voor 509 flats.

## 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         |

In 2018 werden een aantal projecten gefinaliseerd.

In februari 2018 is het Lokaal Dienstencentrum Ado Icarus ingetrokken in zijn nieuwe lokalen in Neder-Over-Heembeek. Zij beheren 2 appartementen waar personen met een beperking zelfstandig kunnen wonen. De renovatie van de Sint-Lutgardisschool in Oudergem maakte het mogelijk om op dezelfde locatie een aantal voorzieningen te realiseren: een Lokaal Dienstencentrum, een kinderdagverblijf, een jeugdhuis, lokalen voor de Chiro, 6 sociale woningen voor ouderen en een IT-ruimte toegankelijk voor de school en andere geïnteresseerden.

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 WWZ komen gestaag nieuwe projecten tot stand. De focus ligt, in het kader van de buurtgerichte zorg, vooral op kleinschalige multifunctionele projecten.

**Bron: Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg \* : – [www.kenniscentrumwwz.be](http://www.kenniscentrumwwz.be)  
Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid – [www.zorgengezondheid.be](http://www.zorgengezondheid.be)**

## RUSTHUISGROEPEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

De trend dat voorzieningen binnen de gezondheids- en de welzijnszorg beheerd en uitgbaat 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.

In 2018 komen er niet zo zeer groepen bij maar krijgen we vooral een verschuiven van voorzieningen via overname van volledige rusthuisgroepen in een bestaande groep. Rusthuisgroepen kopen ook nog steeds voorzieningen met voldoende comfort op. Op termijn is het de bedoeling deze te sluiten en de bewoners onder te brengen in een nieuwbouw.

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

- 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.
- 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 2018 is 54% van de voorzieningen in handen van een rusthuisgroep.

*Tabel 1*

<b>Aandeel van de rusthuisgroepen in het totale aanbod</b>		
<b>Jaar</b>	<b>Voorzieningen</b>	<b>Bedden</b>
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%
<b>2017</b>	55%	56%
<b>2018</b>	<b>54%</b>	<b>55%</b>

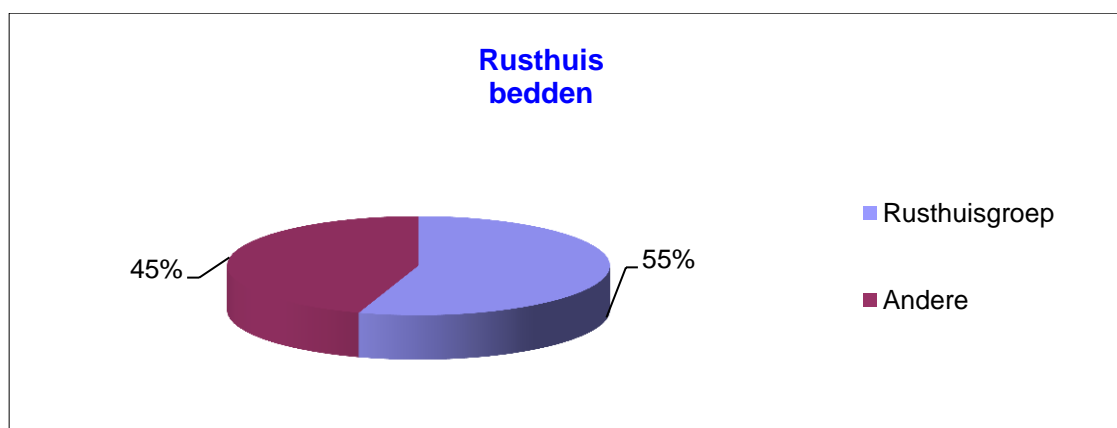
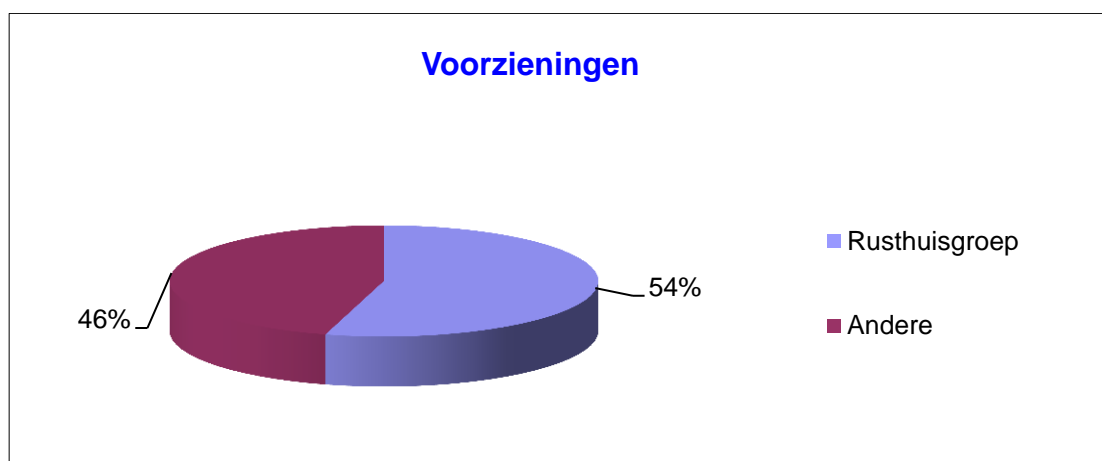
H.I. december 2018

Tabel 2

Aantal rusthuizen en serviceflats binnen de groepen				
	Aantal beheerd door deze 17 uitbaters		Totaal aanbod Brussel	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden
<b>Rusthuizen</b>	83	8.991	150	16.337
<b>Serviceflats</b>	16	932	32	1.716
<b>Totaal</b>	<b>99</b>	<b>9.923</b>	<b>182</b>	<b>18.053</b>

H.I. december 2018

Er zijn **17 groepen** (met minimum 2 voorzieningen) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die samen **83 rusthuizen** en **16 serviceflatvoorzieningen** uitbaten. In 2018 zien we binnen de rusthuisgroepen een daling van het aantal rusthuisbedden (-221 bedden). Deze vermindering van het aantal bedden heeft vooral te maken met het sluiten van kleine voorzieningen; Wij verwachten voor 2019 weer de opening van nieuwe voorzieningen waarbij deze bedden opnieuw geactiveerd zullen worden.



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

**54%** van de rusthuizen en de serviceflats in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest behoren tot een groep. **55% van de bedden/flats (18.053)** in ouderenvoorzieningen zijn in handen van een groep. Hierbij is **64% van de bedden/flats binnen een groep (9.923)** in handen van slechts 3 groepen.

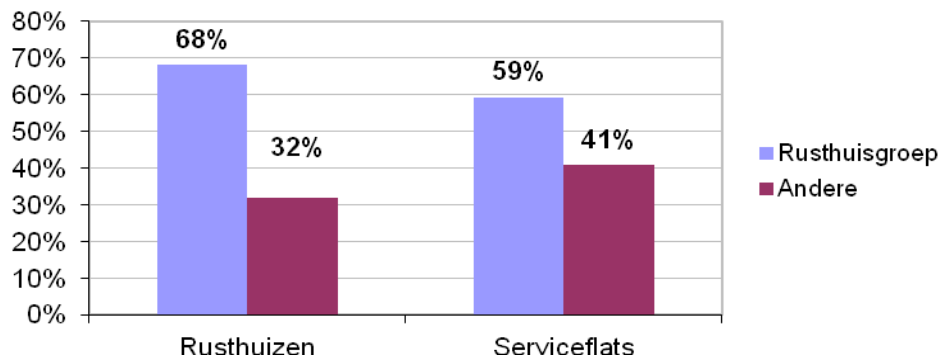


Tabel 3

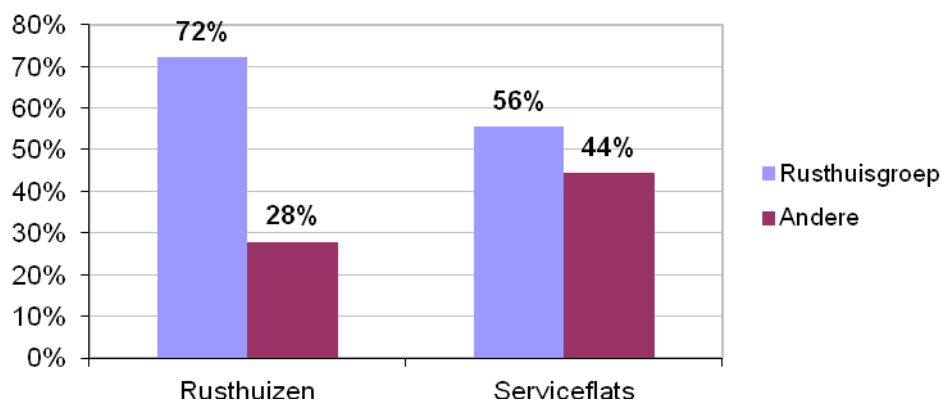
Verhouding tot de private sector				
	Rusthuisgroep		Totaal aanbod Brussel private-voorz. (vzw's inbegr.)	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden
<b>Rusthuizen</b>	83	8.991	122	12.768
<b>Serviceflats</b>	16	932	27	1.594
<b>Totaal</b>	<b>99</b>	<b>9.923</b>	<b>149</b>	<b>14.362</b>

H.I. december 2018

### Private sector voorzieningen



### Private sector bedden



- **72% van de private rusthuisbedden** is in handen van een rusthuisgroep
- **56% van de serviceflatbedden** (private) in Brussel is in handen van enkele rusthuisgroepen.

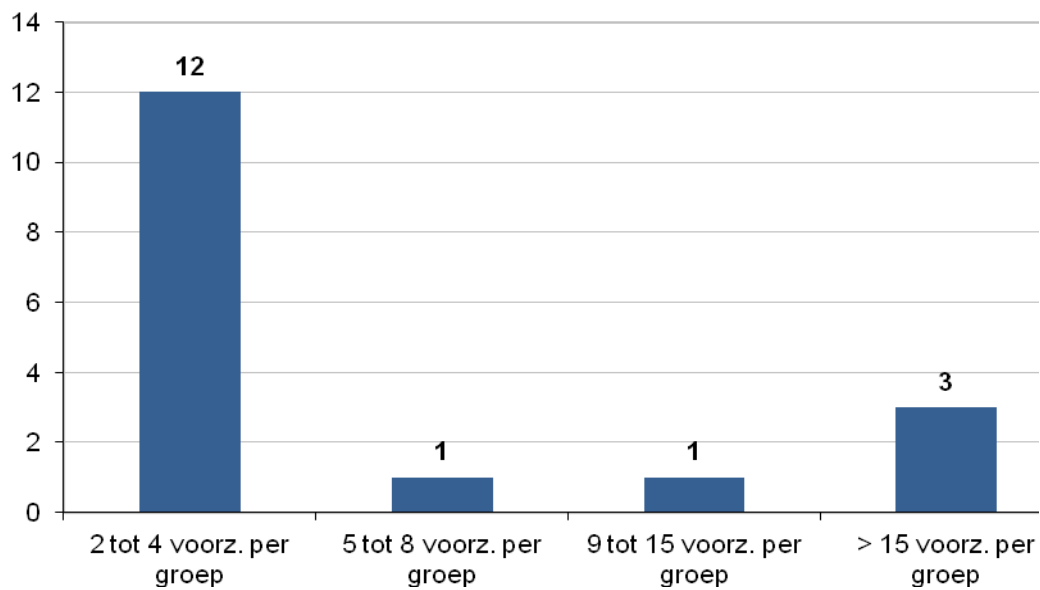
RHGr =rusthuisgroep

Tabel 4

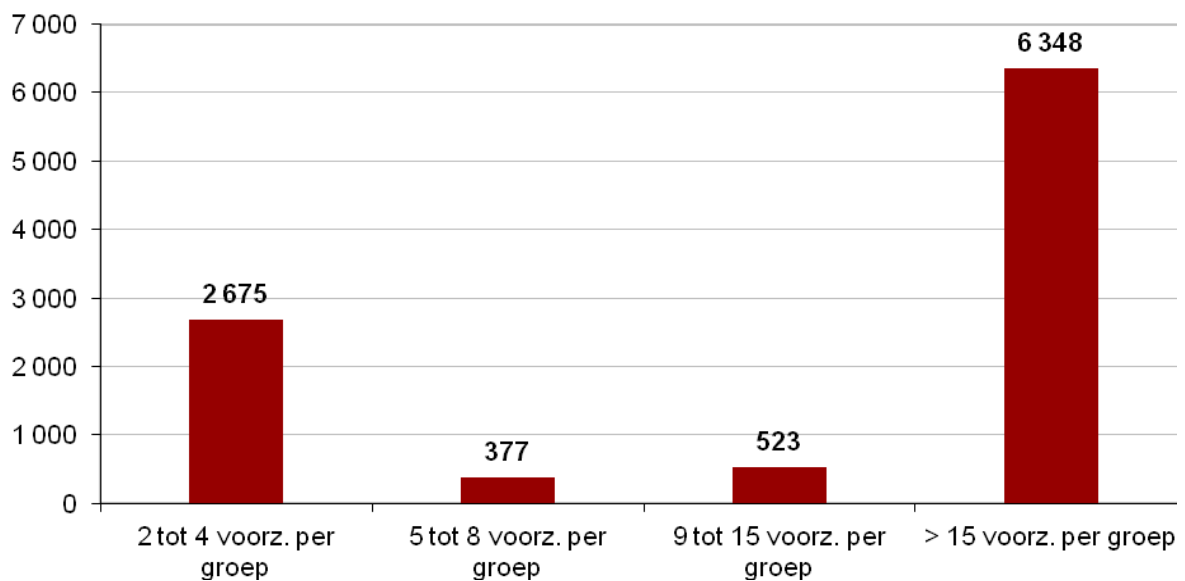
	aantal RHGr	voorz.	Bedden flats	erkenn. GGC	erkenn. VI.Gem.
<b>2 - 4 voorzieningen</b>	12	31	2.675	30	1
<b>5 - 8 voorzieningen</b>	1	5	377	2	2
<b>9 - 15 voorzieningen</b>	1	9	523	9	-
<b>&gt; 15 voorzieningen</b>	3	54	6348	50	4
<b>Totaal</b>	<b>17</b>	<b>99</b>	<b>9.923</b>	<b>91</b>	<b>7</b>

H.I. december 2018

## Aantal groepen per groeps grootte

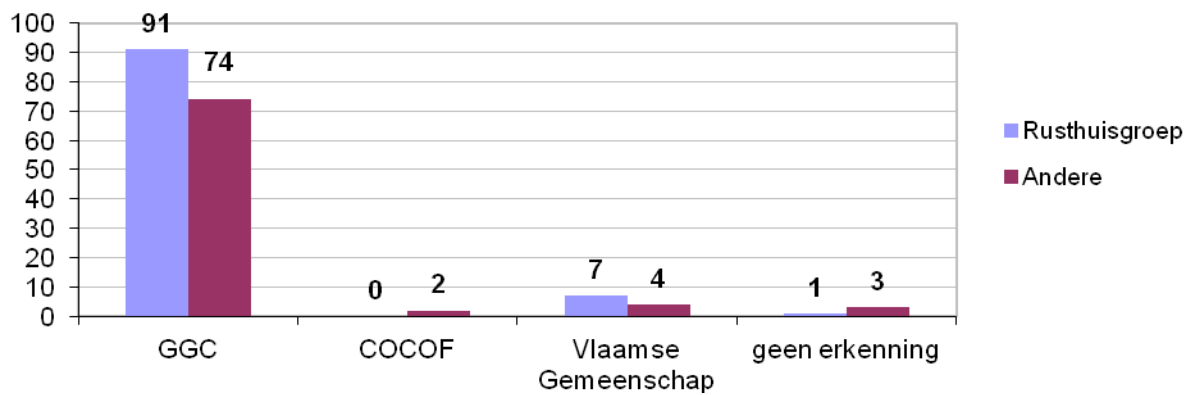


## Totaal aantal bedden per groeps grootte



➤ 3 rusthuisgroepen baten samen 54 voorzieningen uit wat goed is voor 6.348 bedden of 44% van het totaal aan private bedden (14.362)

### Verdeling volgens erkennig voorzieningen



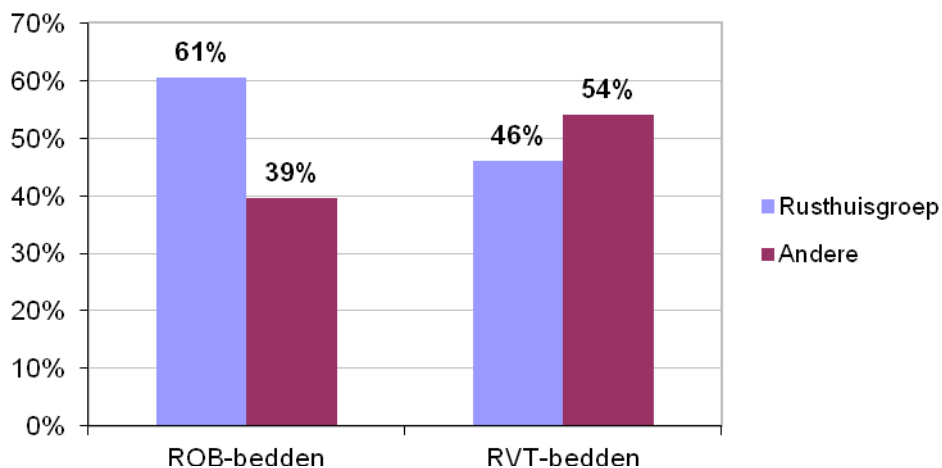
- **55% van de 165 GGC-voorzieningen** is in handen van een rusthuisgroep
- **64% van de 11 voorzieningen** erkend door de **Vlaamse Gemeenschap** is in handen van een rusthuisgroep.
- In januari 2015 zijn **alle rusthuisvoorzieningen** erkend door de **COCOF overgegaan naar de GGC.**
- 2 serviceflatvoorzieningen worden nog erkend door de COCOF.

Tabel 5

Aard van de voorziening in een rusthuisgroep (ROB/RVT/serviceflats)						
	Aantal RHGr	voorz.	bedden	bed ROB	bed RVT	bed Servicefl.
<b>2 - 4 voorzieningen</b>	12	31	2.675	1.784	538	353
<b>5 - 8 voorzieningen</b>	1	5	377	170	190	17
<b>9 - 15 voorzieningen</b>	1	9	523	370	153	-
<b>&gt; 15 voorzieningen</b>	3	54	6.348	3.835	1.951	562
<b>Totaal</b>	<b>17</b>	<b>99</b>	<b>9.923</b>	<b>6.159</b>	<b>2.832</b>	<b>932</b>

H.I. december 2018

## Verdeling bedden



- **61%** van het totaal aantal **ROB-bedden** (10.176) is in handen van een rusthuisgroep.
- **46%** van het totaal aantal **RVT-bedden** (6.161) is in handen van een rusthuisgroep.

## Opmerking

➤ **38%** van het totaal aantal **ROB-bedden** (10.176) is in handen van de **3 grootste rusthuisgroepen**. Dit betekent een **stijging met 5 %** tegenover 2017.

➤ **32%** van het totaal aantal **RVT-bedden** (6.161) wordt uitgebaat door de **3 grootste rusthuisgroepen**. Dit betekent een **stijging met 4%** tegenover 2017.

## 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” worden nu “**assistentiewoningen**” genoemd, indien ze voldoen aan enkele bijkomende voorwaarden. 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
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
2017	78	6.884
2018	79	7.231

*H.I. december 2018*

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 **79 woonzorgcentra**, met een totale capaciteit van **7.231 bedden**. *(Tabel 1)*
- Er is **1 woonzorgcentrum met minder dan 25 bedden**, **7 van de 79 woonzorgcentra** hebben een capaciteit van **26 tot 50 bedden** en **29 woonzorgcentra** hebben meer dan **100 bedden**. *(Tabel 3)*
- **De prijsstijging in de sector van de woonzorgcentra zet zich voort**. **30%** van de voorzieningen vragen een prijs van **minstens € 61/dag** *(Tabel 4)*
- Er zijn **73 serviceflatvoorzieningen (groepen van assistentiewoningen)**, goed voor **2.755 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen. *(Tabel 5)*
- Er werden **3 nieuwe woonzorgcentra** geopend en **5 nieuwe groepen van assistentiewoningen**. *(Tabel 10)*.
- In de regio Halle-Vilvoorde zijn er **203 erkende bedden voor kortverblijf**, verdeeld over **39 woonzorgcentra**. *(Tabel 6)*
- In de regio Halle-Vilvoorde zijn er **23 dagverzorgingscentra** en **1 centrum voor palliatieve zorgen**. Samen kunnen zij **296 personen opvangen**. *(Tabel 7-8)*

## 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	386	200	161
Beersel	4	262	171	91
Dilbeek	7	560	205	335
Drogenbos	1	120	56	64
Galmaarden	1	88	32	56
Gooik	2	116	72	44
Grimbergen	6	475	203	272
Halle	4	483	219	264
Herne	1	60	14	46
Hoeilaart	1	91	36	55
Kapelle-op-den-Bos	2	136	69	67
Kortenberg ( deelgemeente)	1	81	56	25
Kraainem	1	47	22	25
Lennik	1	93	66	27
Linkebeek	1	58	24	34
Londerzeel	2	233	143	90
Machelen	2	164	82	82
Meise	3	146	84	80
Merchtem	2	214	154	60
Opwijk	2	155	63	92
Overijse	5	361	160	201
Pepingen	2	211	45	166
Roosdaal	1	109	25	84
Sint-Genesius-Rode	2	193	137	56
Sint-Pieters-Leeuw	3	347	202	145
Steenokkerzeel	1	141	50	91
Ternat	2	196	34	104
Tervuren	1	152	77	75
Vilvoorde	4	477	283	194
Wemmel	1	200	110	90
Wezembeek-Oppem	2	175	134	41
Zaventem	4	410	248	162
Zemst	3	273	98	173
<b>TOTAAL</b>	<b>79</b>	<b>7.231</b>	<b>3.632</b>	<b>3.599</b>
<i>H.I. december 2018</i>			<b>50%</b>	<b>50%</b>

- de **meeste** woonzorgcentra hebben zowel **ROB als RVT bedden**.
- het zijn de **kleine** woonzorgcentra die uitsluitend een **ROB-erkenning** hebben.
- er zijn 203 ROB-bedden bijgekomen. De toename van het aantal ROB bedden is vooral toe te schrijven aan de opening van 3 nieuwe woonzorgcentra met name in Ternat, Sint-Stevens-Woluwe(Zaventem) en Sint-Pieters-Leeuw Een nieuw opstartend woonzorgcentrum (zonder overname van bedden) start aanvankelijk enkel met ROB bedden. In 2018 heeft de Vlaamse overheid ook 142 RVT bedden toegewezen, vaak een verschuiving van ROB naar RVT bedden. 3 woonzorgcentra kregen in 2018 een erkenning als RVT voor elk 25 bedden. Net zoals vorig jaar zijn er ongeveer evenveel ROB als RVT bedden.

## STATUUT VAN DE WOONZORGCENTRA (ROB, RVT)

Tabel 2

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

GEMEENTE	Publieke sector		Commerciële sector		VZW		TOTAAL	
	wzc	bedden	wzc	bedden	wzc.	bedden	wzc	bedden
Asse	1	88	-	-	3	298	4	386
Beersel	1	60	3	202	-	-	4	262
Dilbeek	1	98	1	94	5	368	7	560
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
Hoeilaart	1	91	-	-	-	-	1	91
Kapelle-op-den-Bos	-	-	-	-	2	136	2	136
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	98	-	-	1	66	2	164
Meise	1	60	2	104	-	-	3	146
Merchtem	1	103	-	-	1	111	2	214
Opwijk	1	80	-	-	1	75	2	155
Overijse	1	90	3	160	1	111	5	361
Pepingen	-	-	-	-	2	211	2	211
Roosdaal	-	-	-	-	1	109	1	109
Sint-Genesius-Rode	1	103	1	90	-	-	2	193
Sint-Pieters-Leeuw	1	105	-	-	2	242	3	347
Steenokkerzeel	-	-	-	-	1	141	1	141
Ternat	-	-	1	58	1	138	2	196
Tervuren	1	152	-	-	-	-	1	152
Vilvoorde	1	181	-	-	3	296	4	477
Wemmel	-	-	-	-	1	200	1	200
Wezembeek-Oppem	-	-	-	-	2	175	2	175
Zaventem	1	97	1	56	2	257	4	410
Zemst	1	90	-	-	2	183	3	273
	<b>18</b>	<b>1.785</b>	<b>21</b>	<b>1.483</b>	<b>40</b>	<b>3.963</b>	<b>79</b>	<b>7.231</b>
<i>H.I. december 2018</i>	<b>23%</b>		<b>26%</b>		<b>51%</b>			
		<b>25%</b>		<b>20%</b>		<b>55%</b>		

- **23%** van de **woonzorgcentra** behoren tot de **publieke sector**, **26%** behoren tot de **commerciële sector** en **51%** 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

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

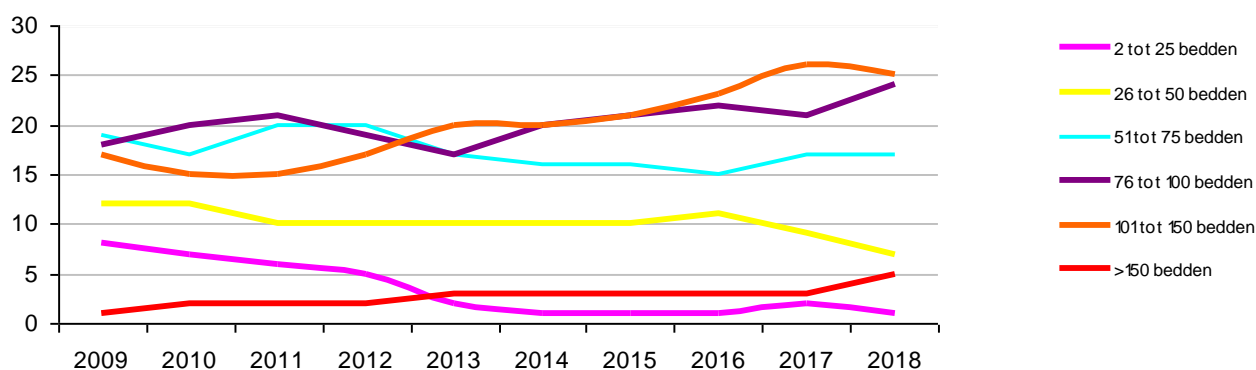
AANTAL BEDDEN	TOTAAL		ROB		RVT	
	wzc	bedden	wzc	bedden	wzc	bedden
2 - 25 bedden	1	24	1	24	-	-
26 - 50 bedden	7	244	7	139	7	105
51 - 75 bedden	17	1.046	17	500	25	546
76 - 100 bedden	24	2.120	24	1.080	26	1.040
101- 150 bedden	25	2.958	25	1.483	5	1.475
+ 150 bedden	5	839	5	406	3	433
<b>TOTAAL</b>	<b>79</b>	<b>7.231</b>	<b>79</b>	<b>3.632</b>	<b>66</b>	<b>3.599</b>

H.I. december 2018

- Er is nog slechts 1 woonzorgcentra met maximum 25 bedden. Deze voorziening die in 2017 werd geopend heeft echter speciale kenmerken. Zij is gespecialiseerd in herstelverblijf (104 bedden) en heeft tevens een klein woonzorgcentrum opgericht in hetzelfde gebouw. Woonzorgcentra met maximum 25 bedden hebben enkel een ROB-erkenning. 1 ouder woonzorgcentrum met maximum 25 bedden werd in 2018 gesloten.
- De 7 **woonzorgcentra met 26 tot 50 bedden** hebben allen een **RVT- erkenning**.
- In het eerste jaar na de opstart van een compleet nieuw woonzorgcentrum zijn er enkel ROB bedden, een deel daarvan kan later omgezet worden in RVT bedden.
- Doorheen de jaren is er een tendens naar **grotere woonzorgcentra (zie grafiek hieronder)**.

### Evolutie van de grootte van de woonzorgcentra

aantal WZC in de regio Halle-Vilvoorde





## PRIJZEN HALLE - VILVOORDE (ROB, RVT)

- In deze tabel wordt weergegeven hoeveel voorzieningen kamers aanbieden in een bepaalde prijscategorie. De **meerderheid** van de **woonzorgcentra (95%)** 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 2018 zijn er woonzorgcentra die kamers aanbieden die minstens € 51 kosten. In 2018 waren dat er 75. Over de jaren heen is de inflatie toch wat gestegen en de nieuwe woonzorgcentra zitten vaak in de hogere prijsklasse. Het is ook interessant om de prijzen in de hogere prijsklasse wat te differentiëren. In 2018 waren er 50 woonzorgcentra die kamers aanboden met een dagprijs tussen 51 en 59,99€. **24 woonzorgcentra** boden in 2018 enkel kamers **tegen minstens 60€ of meer**. Dit is **30% van het totaal aantal voorzieningen(79)**

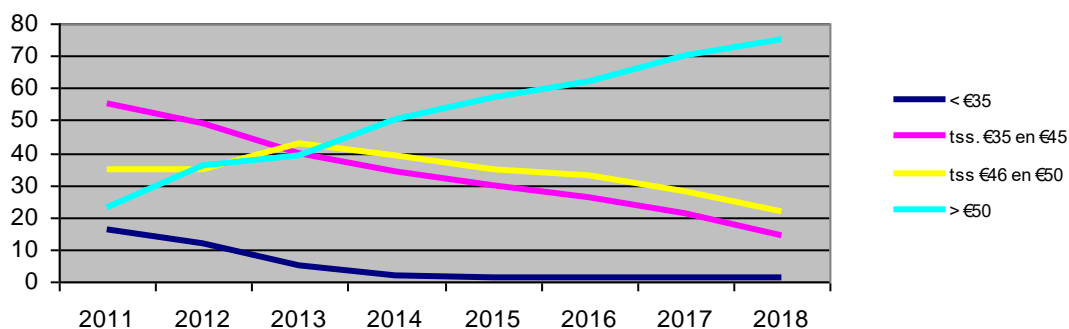
Tabel 4

EVOLUTIE VAN DE PRIJZEN				
Jaar	aantal woonzorgcentra			
	< € 35	tss. € 35 en € 45,99	tss € 46 en € 50,99	> € 50,99
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
2017	1	21	28	70
2018	1	14	22	75

H.I. december 2018

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 Vl. Gem.	
	voorz.	aantal flats	vzw	ocmw	Commercieel	Aantal voorz. met erkenning	Aantal voorz. zonder erkenning
Asse	2	129	2	-	-	2	-
Beersel	3	132	1	1	1	3	-
Dilbeek	5	270	4	1	-	5	-
Drogenbos	1	40	1	-	-	1	-
Galmaarden	1	12	-	1	-	-	1
Gooik	2	131	2	-	-	2	-
Grimbergen	3	88	1	1	1	3	-
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	2	81	1	1	-	2	-
Lennik	1	31	-	1	-	1	-
Londerzeel	1	60	-	1	-	1	-
Machelen	3	214	1	2	-	3	-
Meise	3	146	1	1	1	2	1
Merchtem	3	61	-	3	-	3	-
Opwijk	2	45	-	2	-	2	-
Overijse	4	119	2	2	-	3	1
Pepingen	2	18	2	-	-	2	-
Roosdaal	1	53	1	-	-	1	-
Sint-Genesius-Rode	3	57	-	3	-	3	-
Sint-Pieters-Leeuw	2	40	1	1	-	1	1
Steenokkerzeel	2	53	1	1	-	2	-
Ternat	3	106	1	1	1	3	-
Tervuren	1	42	-	1	-	1	-
Vilvoorde	4	146	2	2	-	3	1
Wemmel	2	192	1	1	-	1	1
Wezembeek-Oppem	2	85	2	-	-	2	-
Zaventem	6	128	2	4	-	6	-
Zemst	3	89	2	1	-	3	-
<b>TOTAAL</b>	<b>73</b>	<b>2.755</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>4</b>	<b>67</b>	<b>6</b>

H.I. december 2018

- Halle-Vilvoorde telt **73 serviceflatvoorzieningen/groepen van assistentiewoningen** goed voor **2.755 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen. Dit is een toename met 306 flats in vergelijking met vorig jaar. In 2018 zijn er **5 nieuwe groepen van assistentiewoningen** open gegaan goed voor **172 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen.

- 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.

- **37 serviceflatvoorzieningen liggen in de onmiddellijke nabijheid van een woonzorgcentrum**  
 - **6 serviceflatvoorzieningen** hebben nog geen erkenning als Groep van assistentiewoningen en worden als **aangemeld beschouwd**.

## CENTRA VOOR KORTVERBLIJF

Tabel 6

Overzicht CENTRA voor KORTVERBLIJF van 2011 tot 2017		
Jaar	Centra voor kortverblijf	Totaal bedden
2011	25	102
2012	27	123
2013	31	134
2014	34	155
2015	35	163
2016	37	184
2017	38	187
<b>2018</b>	<b>39</b>	<b>203</b>

H.I. december 2018

In de regio Halle-Vilvoorde zijn er **203 erkende bedden voor kortverblijf**, verdeeld over **39 woonzorgcentra**. Dit is een verhoging met 16 bedden.

## DAGVERZORGINGSCENTRA

Tabel 7

DVC= dagverzorgingscentrum

DAGVERZORGINGSCENTRA		
GEMEENTE	dvc	plaatsen
Asse	1	15
Beersel	1	10
Dilbeek	1	15
Gooik	1	6
Grimbergen	1	12
Halle	1	15
Hoeilaart	1	13
Kortenberg	1	8
Londerzeel	1	8
Machelen	1	15
Meise	1	10
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
<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>296</b>

H.I. december 2018

- er zijn **23 dagverzorgingscentra** voor ouderen en er is **1 centrum voor palliatieve zorgen**. **Samen kunnen zij 296 personen opvangen, in 2017 was er een capaciteit van 281 plaatsen.** In 2018 kwam er geen Collectieve Autonome Dagopvang (CADO)(dagverzorgingscentra conform artikel 51) bij. Wel zien we de opening van een 1 dagverzorgingscentrum met 15 plaatsen. Dit kadert duidelijk in de politiek van de Vlaamse overheid om de ouderen zolang mogelijk in hun thuisomgeving te laten verblijven waarbij de opvang in een dagverzorgingscentrum dit sterk kan ondersteunen.
- er zijn nu 8 dagverzorgingscentra met dit specifieke CADO statuut, voor gebruikers aan wie gezinszorg of aanvullende thuiszorg wordt verstrekt. Familiehulp gebruikt ook de term NOAH (Nabijheid, Opvang, Aandacht en Huiselijkheid). Verschillende van die CADO's zijn ondergebracht in een woonzorgcentrum.
- daarnaast zijn er **enkele woonzorgcentra** bereid om in **noodsituaties of occasioneel** 1 of 2 personen op te vangen en hen een maaltijd te bezorgen.

**Tabel 8**

<b>Overzicht DAGVERZORGINGSCENTRA van 2012 tot 2018</b>		
<b>Jaar</b>	<b>Dagverzorgingscentra</b>	<b>Totaal bedden</b>
2012	13	158
2013	14	183
2014	19	236
2015	20	244
2016	20	257
2017	23	281
<b>2018</b>	<b>24</b>	<b>296</b>

H.I. december 2018

## SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 9

OVERZICHT SLUITINGEN 2009 TOT 2018		
Jaar	Totaal voorzieningen	Totaal bedden/flats
2009	-	-
2010	4	86
2011	3	140
2012	1	20
2013	5	118
2014	1	25
2015	2	130
2016	-	-
2017	3	153
2018	3	49
<b>TOTAAL</b>	<b>22</b>	<b>721</b>

H.I. december 2018

De laatste 10 jaar werden **22 ouderenvoorzieningen gesloten** wat een vermindering betekent van **721 bedden of serviceflats**. Het spreekt voor zich dat men eveneens moet kijken naar de nieuw in gebruik genomen woonzorgcentra / assistentiewoningen en mogelijke uitbreidingen bij bestaande voorzieningen om een volledig beeld te krijgen.

## NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 10

<b>OVERZICHT NIEUWE VOORZIENINGEN 2009 TOT 2018</b>		
<b>Jaar</b>	<b>Totaal voorzieningen</b>	<b>Totaal Bedden/flats</b>
2009	2	73
2010	1	19
2011	6	349
2012	4	170
2013	3	278
2014	6	320
2015	8	572
2016	11	497
2017	8	468
2018	8	409
<b>TOTAAL</b>	<b>57</b>	<b>3.155</b>

*H.I. december 2018*

In 2018 kwamen er 5 groepen van assistentiewoningen bij, goed voor 172 flats of appartementen voor 1 of 2 personen.

In 2018 kwamen er 3 woonzorgcentra bij, goed voor een verhoging van 237 bedden.

## Woonzorgsite

Tabel 11

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

Woonzorgsite: overzicht (minstens 4 diensten aanbieden)							
GEMEENTE	aantal voorz.	ROB	RVT	GAW	Kort- verblijf	DVC	Nacht- zorg
Asse	1	48	40	-	7	15	-
Beersel	1	19	41	30	-	10	-
Dilbeek	1	44	54	110	3	15	-
Gooik	1	42	44	52	3	-	-
Grimbergen	1	47	107	-	6	12	-
Halle	1	40	68	60	7	15	-
Herne	1	14	46	13	4	-	-
Hoeilaart	1	36	55	19	3	13	-
Londerzeel	1	45	65	60	5	-	-
Machelen	1	57	41	106	7	15	-
Meise	1	22	38	43	4	10	1
Merchtem	1	43	60	61	6	12	-
Opwijk	1	31	49	45	3	10	-
Pepingen	1	25	69	1	6	15	1
Roosdaal	1	25	84	53	6	-	-
Sint-Genesius-Rode	1	47	56	57	8	-	-
Sint-Pieters-Leeuw	1	38	81	25	5	15	-
Steenokkerzeel	1	50	91	36	6	15	1
Ternat	1	34	104	45	5	-	-
Tervuren	1	82	68	42	5	15	-
Wemmel	1	110	90	30	6	25	-
Wezembeek-Oppem	1	19	41	58	5	12	-
Zaventem	3	192	162	128	9	9	1
Zemst	2	58	127	73	12	15	-
<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>1.168</b>	<b>1.681</b>	<b>1.147</b>	<b>131</b>	<b>248</b>	<b>4</b>

H.I. december 2018

Een **woonzorgsite** is een woonzorgcentrum dat minstens **4 verschillende dienstverleningen** aanbiedt.



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

Tabel 12

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
Londerzeel	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	3	1	-	2	2	1
Zemst	2	1	-	1	1	1
<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>14</b>

H.I. december 2018

- **13 woonzorgsites** worden beheerd door de **publieke sector**, **14 sites** hebben een **vzw-statuut** en de commerciële voorzieningen hebben geen woonzorgsite. Hier ook de opmerking die we eerder al gemaakt hebben: een aantal commerciële voorzieningen hebben voor de uitbating een vzw structuur aangenomen.
- **13 woonzorgcentra** hebben een aanbod van **4 diensten**.
- **14 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, lichamenlijk 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.

- Het **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 2018 kwamen er bij het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling 144 oproepen binnen. In vergelijking met 2017, waar er 201 oproepen waren, is dit een daling met 28%. Wij merken ook dat de complexiteit van de oproep verhoogt en meer opvolging vraagt.

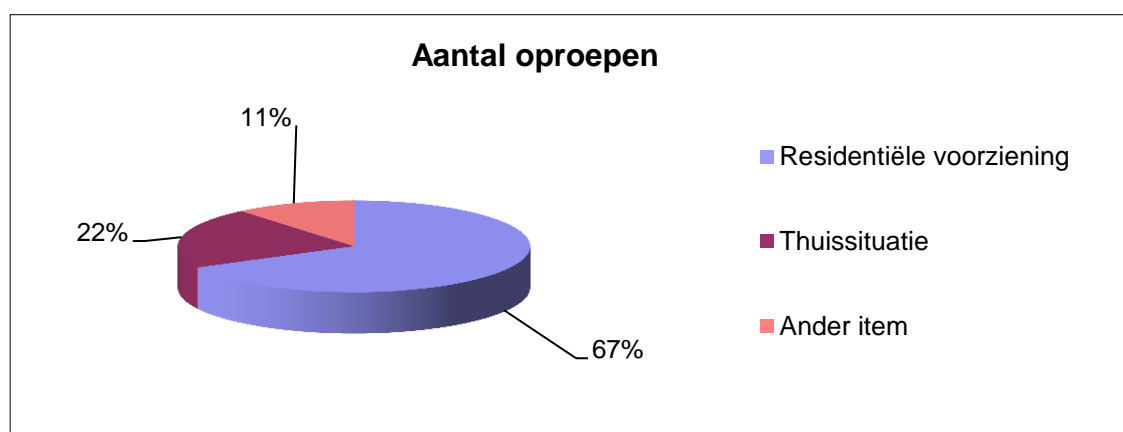
#### 1.1. AANTAL OPROEPEN

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%
2017	201	-33%
2018	144	-28%

→ de vergelijking van het aantal oproepen van 2017 geeft een daling met 28%.

Residentiële voorziening	97	67%
Thuisituatie	31	22%
Ander item	16	11%
<b>totaal</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>



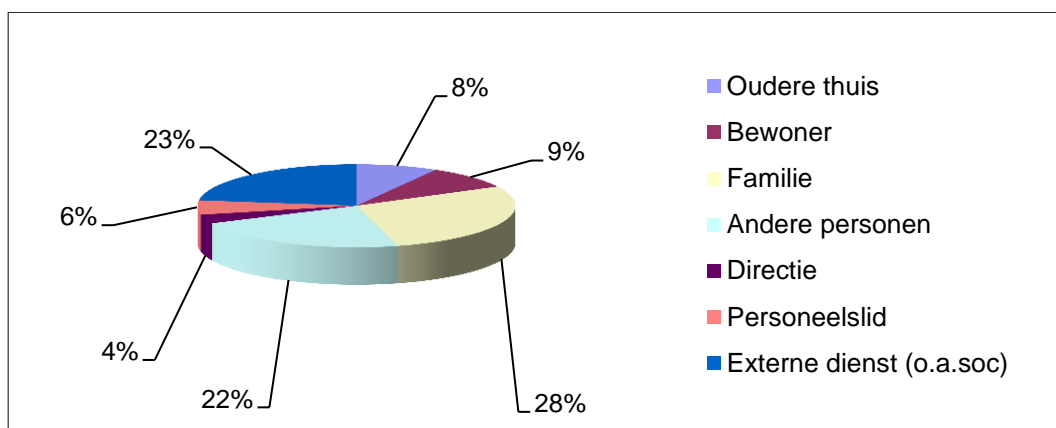
→ Van de 144 oproepen in 2018 waren er 85 telefonisch, 56 via e-mail en 2 brieven.

→ 67% van de oproepen gaan over een situatie van mis(be)handeling binnen een **residentiële voorziening**, 22% gaat over mis(be)handeling in een **thuisituatie**.

→ 11% gaat over diverse informatie zoals de werking van het Meldpunt, voorwaarden voor een vorming, vragen naar advies, voorwaarden voor het bekomen van DVD Mariette,.....

## 1.2. IDENTIFICATIE VAN DE OPROEPER

Oudere thuis	12	8%
Bewoner van een ouderenvoorziening	13	9%
Familie	41	28%
Andere persoon	32	22%
Directie	5	4%
Personeelslid	8	6%
Externe dienst (o.a. sociale dienst)	33	23%
<b>Totaal</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

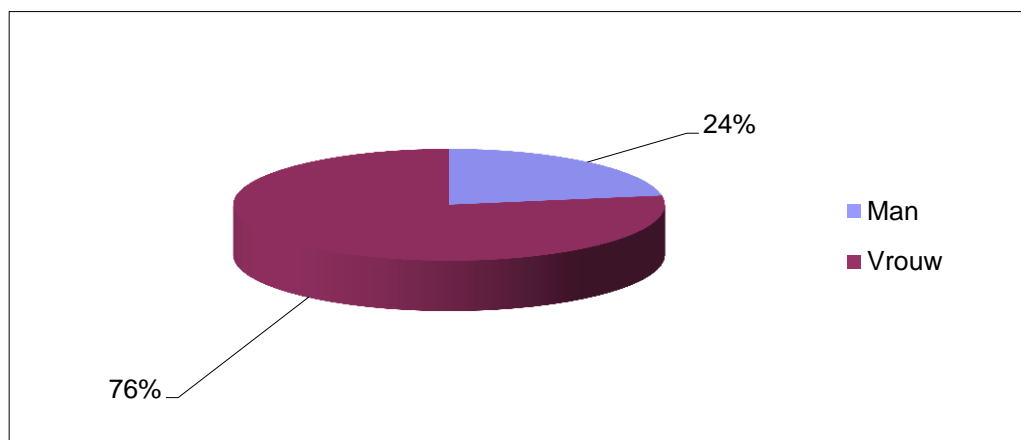


→ **28% van de oproepen komen van de familie.** Dit zijn vooral meldingen over een residentiële voorziening.

→ Daarnaast zien we dat **17%** van de oproepen door de oudere zelf gebeurt en **23%** 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 **10%** van de oproepen is het de directie zelf of een personeelslid die advies willen over een bepaalde situatie binnen de residentiële voorziening.

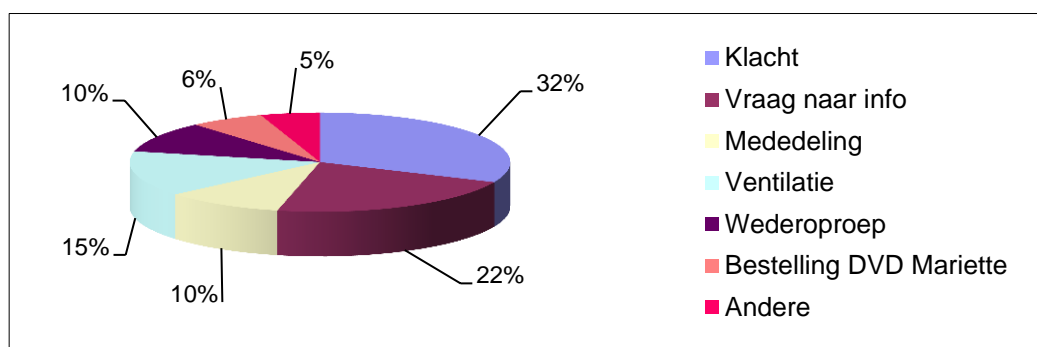
Vrouw	109	76%
Man	35	24%
<b>Totaal</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>



→ **Vooral vrouwen nl. 76%** 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	75	32%
Vraag naar info	52	22%
Mededeling	24	10%
Ventilatie	35	15%
Wederoproep	24	10%
Aanvraag DVD Mariette	15	6%
Andere	12	5%
<b>Totaal</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>

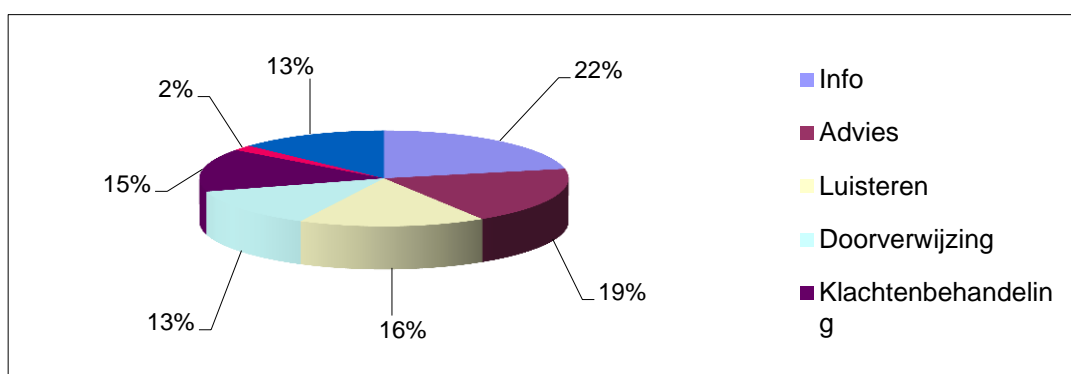


→ De meerderheid van de oproepen **32% betreft een klacht**, **22%** zijn vragen naar **informatie**, **10% zijn wederoproepen**.

We stellen vast dat de oproeper vaak nood heeft aan het **ventileren (15%)** 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	60	22%
Advies	53	19%
Luisteren	45	16%
Doorverwijzing	36	13%
Klachtenbehandeling	40	15%
Uitnodiging gesprek	5	2%
Andere tussenkomst	36	13%
<b>Totaal</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

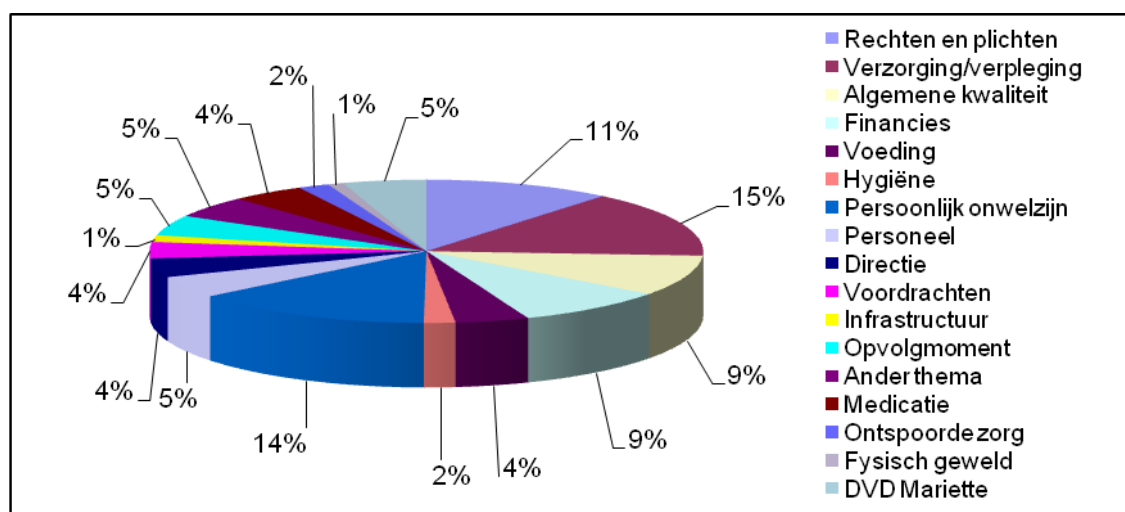


→ **22%** zijn **vragen naar informatie**, bij **16%** fungeert het Meldpunt als **luisterend oor** en heeft de oproeper nood aan een gesprek, **19%** van de oproepen zijn vragen naar **advies**.

→ Bij **15%** van de oproepen gaat het effectief over een **behandeling van een klacht**.

## 1.5. INHOUDELIJK ASPECT VAN DE OPROEP

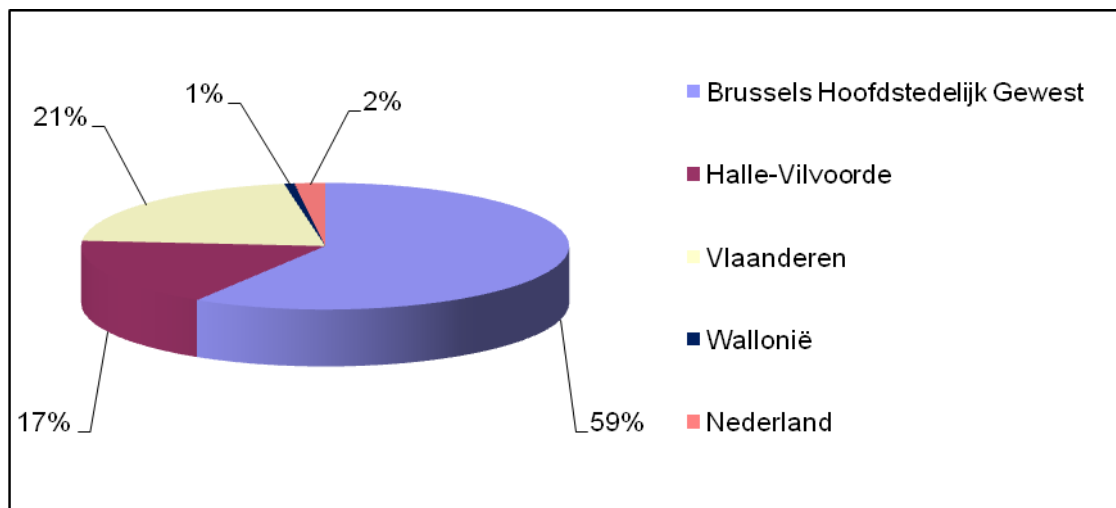
Rechten en plichten	36	11%
Verzorging/verpleging	49	15%
Algemene kwaliteit	30	9%
Financies	29	9%
Voeding	14	4%
Hygiëne van de infrastructuur	6	2%
Persoonlijk onwelzijn	46	14%
Personeel	16	5%
Directie	14	4%
Voordrachten	12	4%
Infrastructuur	5	1%
Opvolgmoment	15	5%
Medicatie	14	4%
Fysisch geweld	3	1%
Ontspoorde zorg	6	2%
DVD Mariette	16	5%
Ander thema	16	5%
<b>Totaal</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>



→ 15% van de oproepen zijn specifieke vragen over **verzorging**, 11% van de vragen gaan over **rechten en plichten**: dit betreft items binnen de **residentiële voorzieningen**. 5% van de oproepen zijn een **opvolgmoment** waarbij een klacht verder opgevolgd wordt. 14% van de oproepers contacteren het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling wegens **persoonlijk onwelzijn**.

## 1.6. WOONPLAATS VAN HET SLACHTOFFER

Brussels Gewest	87	59%
Halle-Vilvoorde	26	17%
Vlaanderen	31	21%
Wallonië	1	1%
Nederland	3	2%
<b>Totaal</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>



- De meeste meldingen (**59%**) komen uit het **Brussels Hoofdstedelijk Gewest**.
- Oproepen door burgers betreffende een **thuissituatie 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 **144 oproepen** die binnenliepen bij het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling werden **39 dossiers** opgesteld. Een dossier is een geval van ouderenmis(be)handeling die een grondige behandeling vergt.

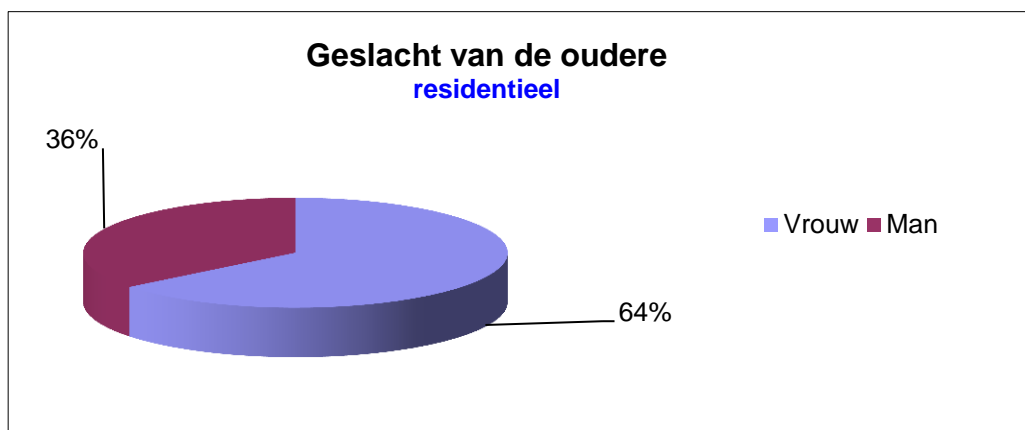
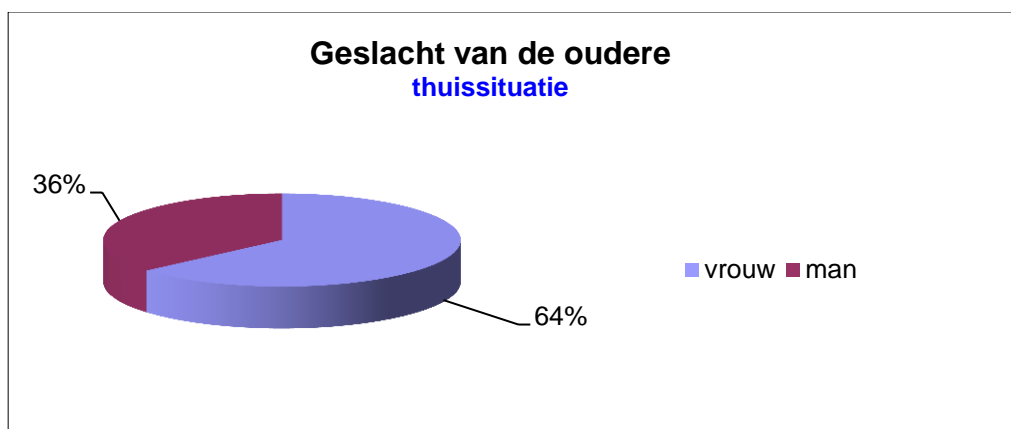
Jaar	Aantal dossiers
2009	29
2010	43
2011	28
2012	49
2013	45
2014	48
2015	43
2016	74
2017	48
<b>2018</b>	<b>39</b>

Analyse van deze 39 dossiers geeft het volgende beeld:

## 2.1. HET SLACHTOFFER

### 2.1.1. GESLACHT VAN HET SLACHTOFFER

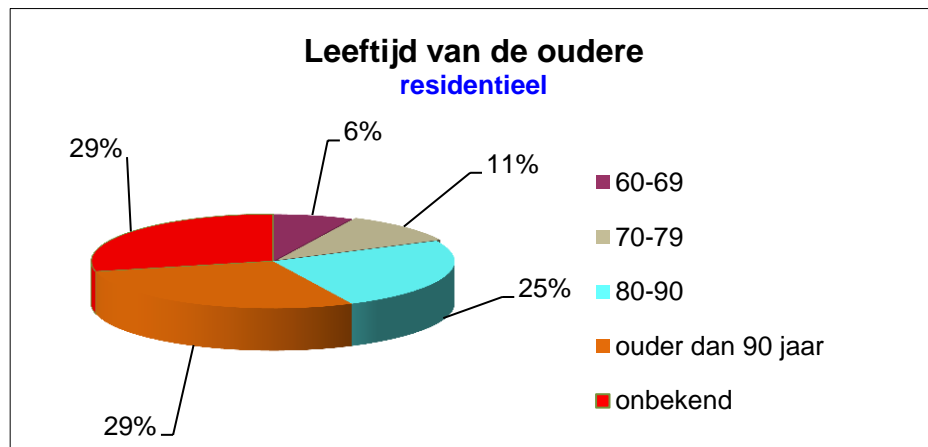
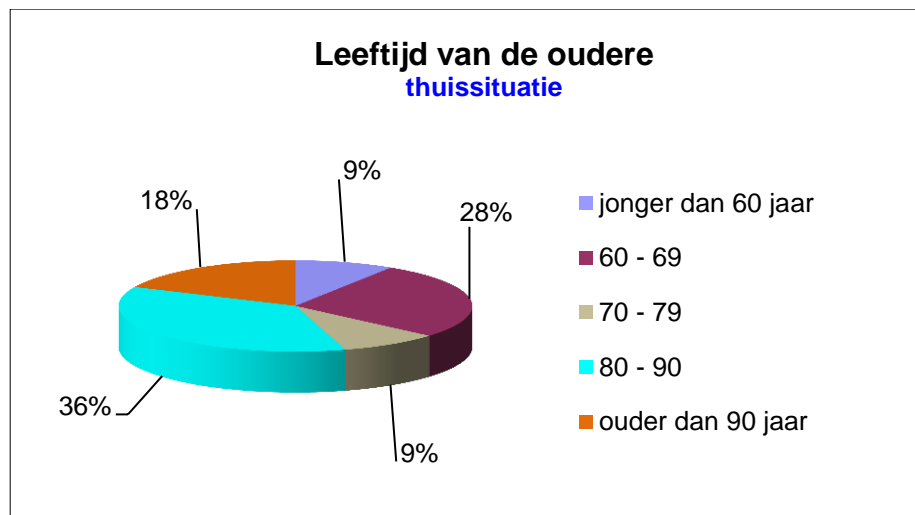
	Thuissituatie		Residentieel	
Vrouw	7	64%	18	64%
Man	4	36%	10	36%
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>



→ 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	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Jonger dan 60 jaar	1	9%	0	0%
Tss. 60 en 69 jaar	2	28%	2	6%
Tss. 70 en 79 jaar	1	9%	3	11%
Tss. 80 en 90 jaar	4	36%	7	25%
Ouder dan 90 jaar	2	18%	8	29%
Onbekend	0	0%	8	29%
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>



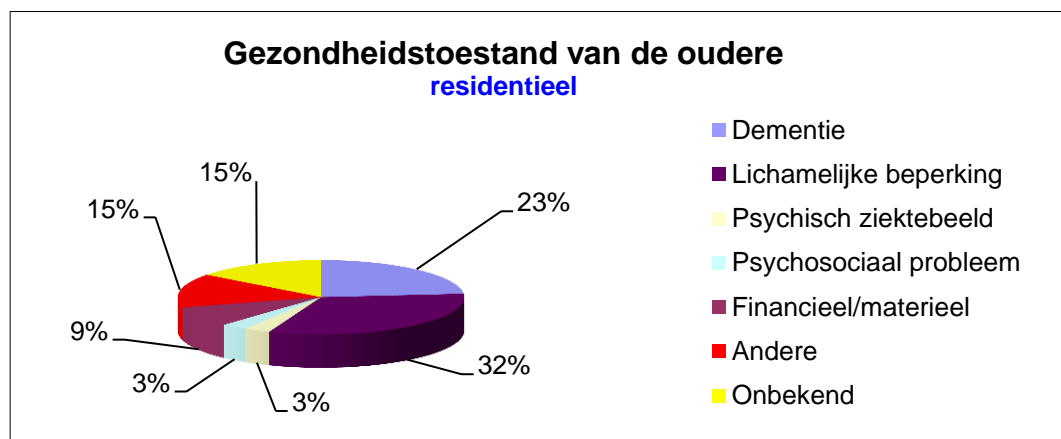
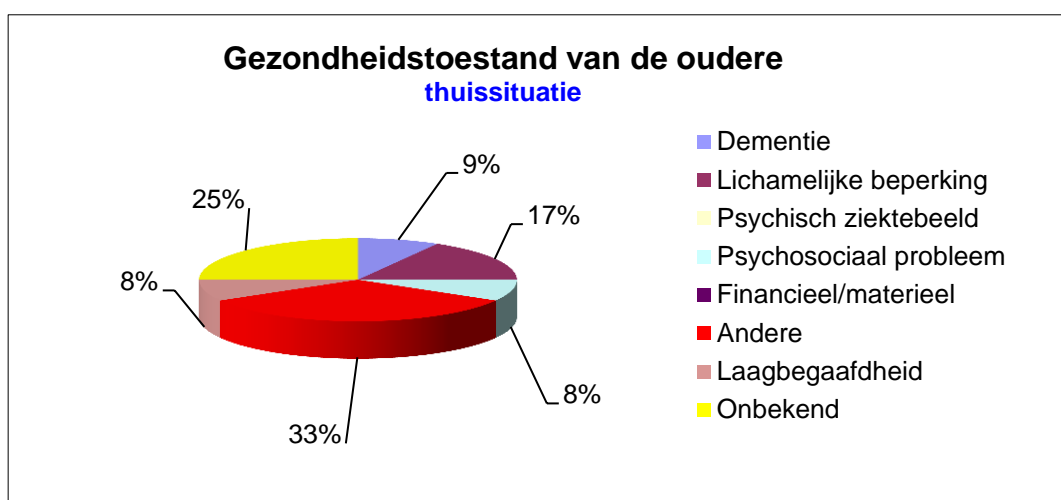
→ In de residentiële voorzieningen is het percentage van de slachtoffers het hoogst boven de 80 jaar (**54%**). In 8 dossiers is de leeftijd onbekend maar ging het wel over een oudere persoon in een moeilijke situatie

→ In de **thuisituatie** gaat het hoofdzakelijk over **personen ouder dan 80 jaar (54%)**.



### 2.1.3. GEZONDHEIDSTOESTAND VAN HET SLACHTOFFER

	Thuisituatie		Residentieel	
Dementie	1	9%	8	23%
Lichamelijke beperking	2	17%	11	32%
Psychisch ziektebeeld	0	0%	1	3%
Psychosociaal probleem	1	8%	1	3%
Financieel/materieel	0	0%	3	9%
Andere	4	33%	5	15%
Laagbegaafdheid	1	8%	0	0%
Onbekend	3	25%	5	15%
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

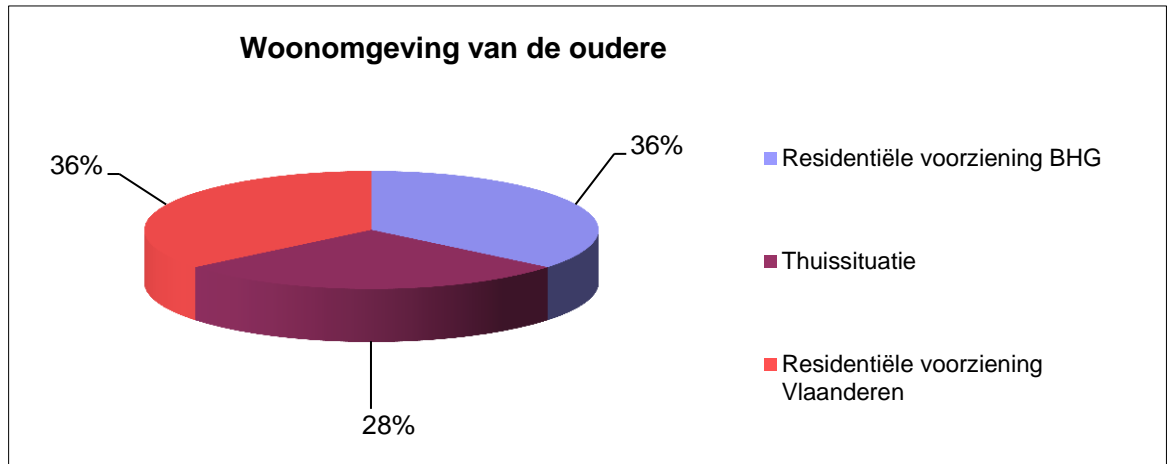


→ Bij de **17%** van de meldingen betreffende de **thuisituatie** gaat het over een slachtoffer met **lichamelijke beperking** waardoor zij/hij aangewezen is op hulp van buitenaf en zij zich in een afhankelijke positie bevindt tegenover de personen die zorgen geven. In sommige situaties van overmacht (ontspoorde zorg) kan dit leiden tot ouderenmisbehandeling. Bij **25%** van de meldingen konden we **geen specifieke problemen** achterhalen bij het slachtoffer.

→ Bij de **residentiële voorzieningen** zien we dat het slachtoffer bij **32%** 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	11	28%
Residentiële voorziening in BHG	14	36%
Residentiële voorzieningen in Vlaanderen	14	36%
<b>Totaal</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>



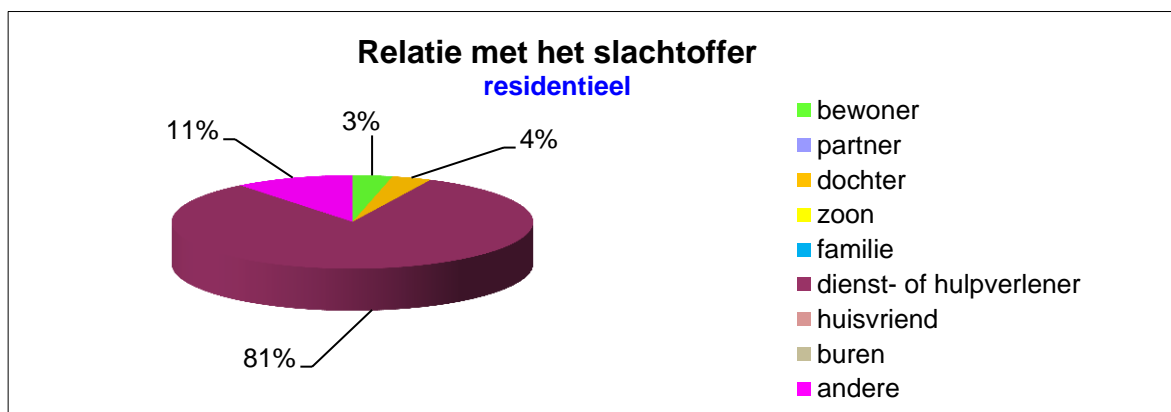
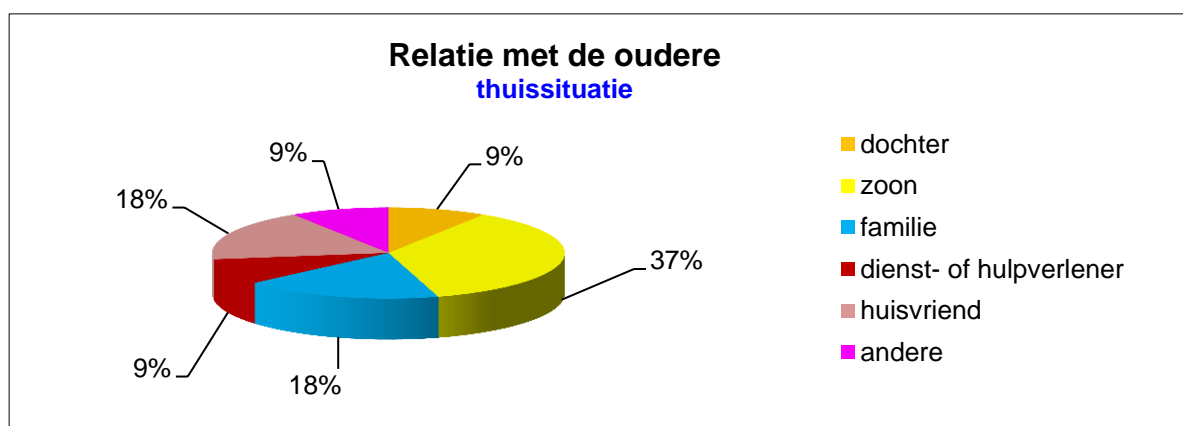
→ **28%** gaat over een melding in **een thuisituatie**

→ **72%** 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.

## 2.2. RELATIE MET HET SLACHTOFFER

	Thuissituatie		Residentieel	
Bewoner	0	0%	1	4%
Partner	0	0%	0	0%
Dochter	1	9%	1	4%
Zoon	4	37%	0	0%
Familie	2	18%	0	0%
Dienst- of hulpverlener	1	9%	23	81%
Huisvriend	2	18%	0	0%
Buren	0	0%	0	0%
Andere	1	9%	3	11%
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>



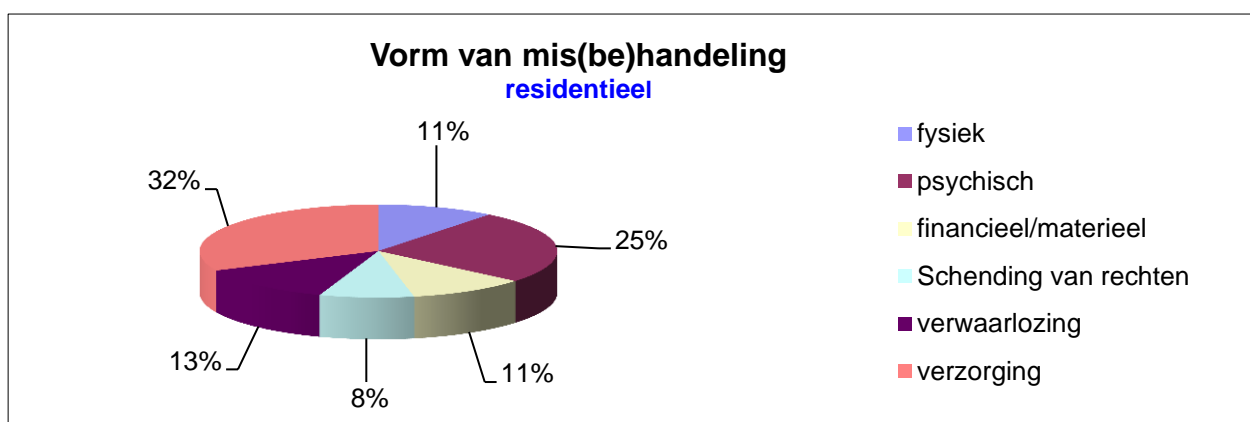
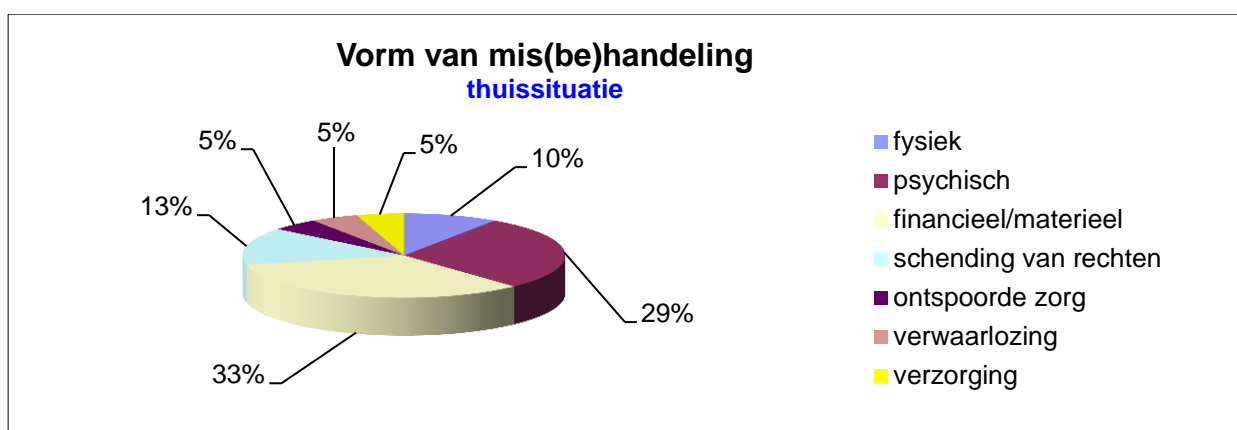
→ 64% van de meldingen betreffend het mis(be)handeling in de **thuissituatie** in familieverband. In de thuissituatie staat de familie meestal het dichtst bij de oudere en neemt dan ook spontaan de zorg op zich. Dit gebeurt met goede bedoelingen maar als zij overbevraagd worden, kan dit leiden tot **ontspoorde zorg**. Spijtig genoeg stellen we ook vast dat familieleden soms moedwillig misbruik maken van de zorgbehoefendheid 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. 1 klacht gaat over de hulpverlener die aan huis komt en in 2 situaties zijn er klachten over vrienden die goedbedoeld hun boekje te buiten gaan waardoor de oudere de controle over de situatie verliest.

→ Bij de meldingen betreffende de **residentiële voorzieningen** gaan de klachten meestal over de **dienst- of hulpverleners (81%)**.

In 4% van de klachten ging het over conflicten tussen bewoners die moeilijk opgelost geraken. In 11% van de klachten gaat het over de infrastructuur en de organisatie van de hulpverlening.

### 2.3. VORMEN VAN MIS(BE)HANDELING

	Thuisituatie		Residentieel	
Fysiek	2	10%	5	11%
Psychisch	6	29%	12	25%
Financieel/materieel	7	33%	5	11%
Schending van rechten	3	13%	4	8%
Ontspoorde zorg	1	5%	0	0%
Verwaarlozing	1	5%	6	13%
Verzorging	1	5%	15	32%
Seksuele mishandeling	0	0%	0	0%
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>



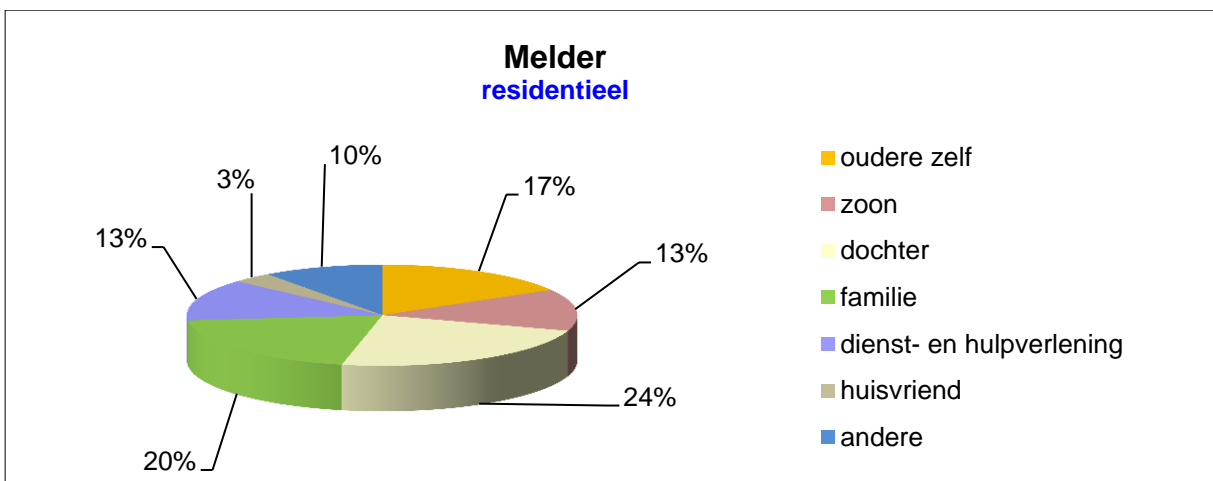
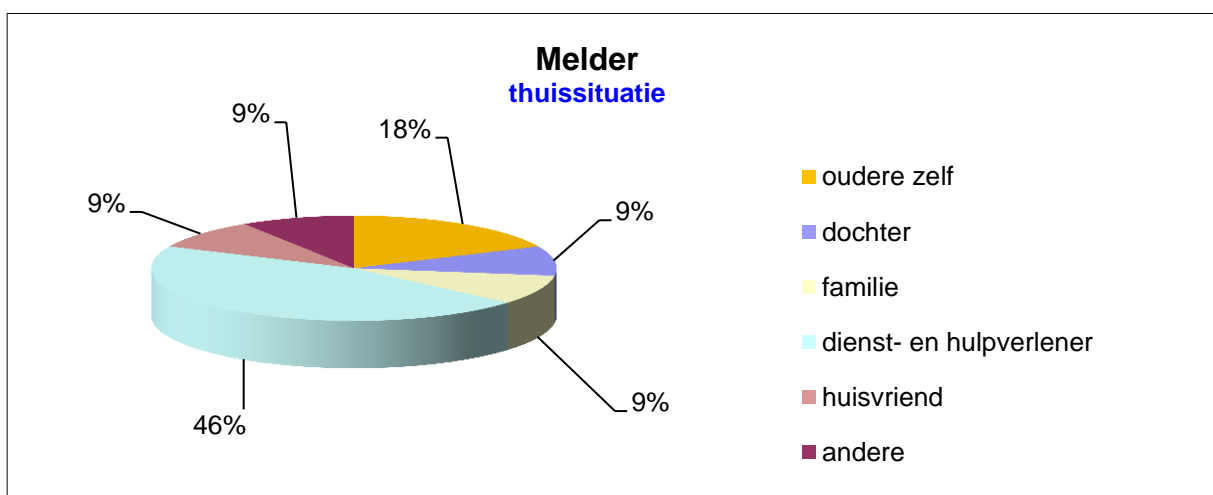
→ In de **thuisituatie** komt de **psychische mis(be)handeling** het meest voor nl. **29%** en gaat vaak samen met andere vormen van mis(be)handeling zoals **financiële of materiële mis(be)handeling (33%)**, **fysische mis(be)handeling (10%)** en **schending van rechten(13%)**.

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 **32%** over problemen van **verzorging** gevolgd door **psychische mis(be)handeling (25%)** en **schending van de rechten (8%)**. In **11%** van de gevallen ondervindt het slachtoffer **fysische schade** en **11%** wordt geconfronteerd met **financieel/materieel misbruik**. In 4 dossiers werd het slachtoffer geconfronteerd met **minstens 3 vormen van ouderen(mis)behandeling**.

## 2.4. MELDER

	Thuissituatie		Residentieel	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent
Oudere zelf	2	18%	5	17%
Zoon	0	0%	4	13%
Dochter	1	9%	7	24%
Familie	1	9%	6	20%
Dienst- en hulpverlener	5	46%	4	13%
Huisvriend	1	9%	1	3%
Andere	1	9%	3	10%
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

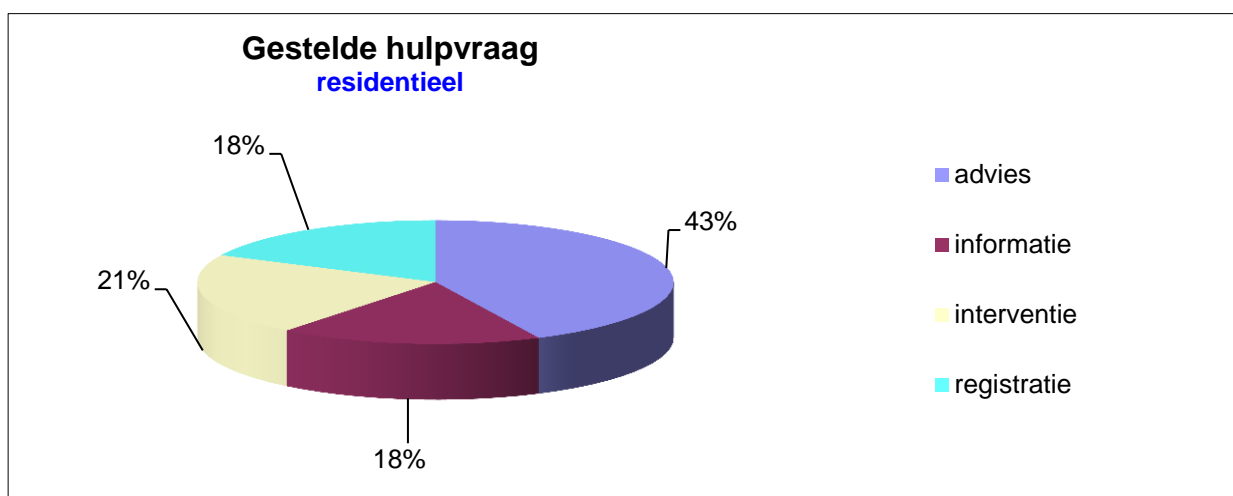
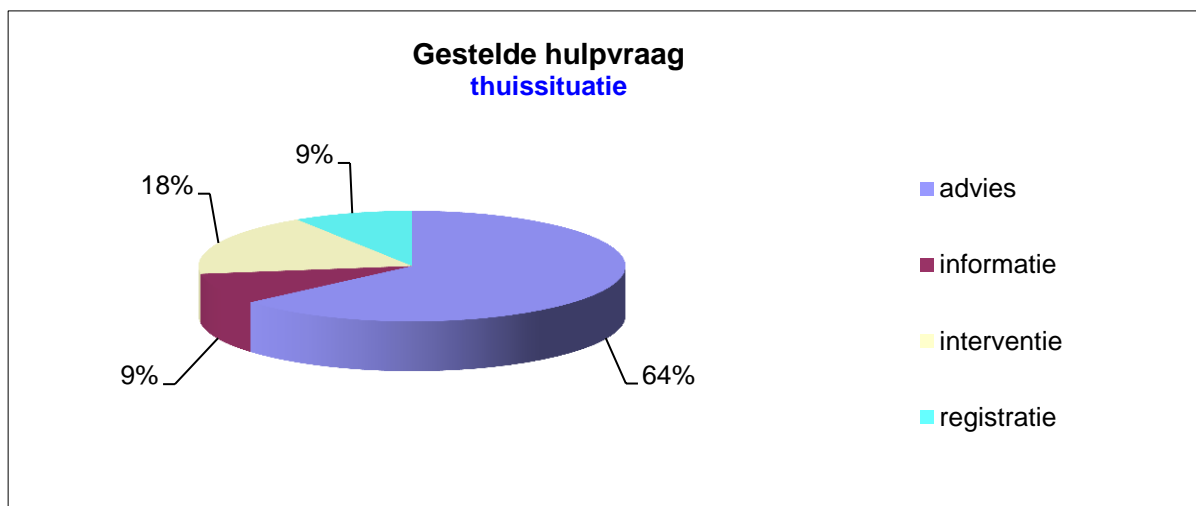


→ In 2018 kregen we **11 meldingen** binnen vanuit **de thuissituatie**. Dit is een verdubbeling tegenover vorig jaar. Deze werden ons gesignaleerd door hulpverleners die aan huis komen. Dit bewijst nog maar eens hoe belangrijk het is om steeds opnieuw het Meldpunt in de belangstelling te brengen zodat ook ouderen die thuis wonen en hun familie de weg vinden naar onze dienst voor hulp. 2 oproepen kwamen van de oudere zelf die de weg vonden naar het meldpunt.

→ Bij meldingen betreffende de **residentiële voorzieningen** is het vooral **de dochter (24%)** of **familie (20%)** die met het Meldpunt contact opnemen. In **17 %** van de meldingen nam het slachtoffer zelf contact op met het Meldpunt. **13%** wordt gemeld door een **dienst- en hulpverlener**. Wat betreft de meldingen vanuit residentiële voorzieningen stellen we een daling vast van het aantal meldingen in 2018.

## 2.5. GESTELDE HULPVRAAG

	Thuisituatie		Residentieel	
Advies	7	64%	12	43%
Informatie	1	9%	5	18%
Interventie	2	18%	6	21%
Registratie	1	9%	5	18%
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>



→ **64%** van de meldingen betreffende de **thuisituatie** zijn vragen voor **advies** en gaat de melder zelf aan de slag met ons advies. In **18%** van de dossiers werd **interventie** gevraagd van onze dienst. In **9%** van de dossiers wilde de melder **informatie**.

→ Bij meldingen betreffende de **residentiële voorzieningen** wordt in **21%** van de situaties effectief een **interventie** gevraagd. **43%** van de hulpvragen zijn **vragen om advies**.

In **18%** 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.

## RESULTATENREKENING 2018

Opbrengsten		Kosten	
Eigen activiteiten	200,00	Diensten & diverse goederen	32.532,42
Giften	30,00		
<b>Subsidies</b>		Bezoldigingen	149.737,42
VGC	82.000,00		
GGC	78.429,58		
Actiris	19.938,30		
Diverse opbrengsten	107,22	Andere bedrijfskosten	551,00
		Financiële kosten	53,16
		Afschrijvingen	500,26
<b>Totaal inkomsten</b>	<b>180.705,10</b>	<b>Totale uitgaven</b>	<b>183.833,35</b>
<b>Saldo</b>	<b>3.128,25</b>		
	<b>183.833,35</b>		<b>183.833,35</b>

Afsluiting boekjaar met een negatief saldo van € 3.128,25.  
Goedgekeurd op de Algemene Vergadering van 17 maart 2019.