

# Home-Info & Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling



# JAARVERSLAG

## 2 0 1 9

Lakensestraat 76 bus 1  
1000 Brussel  
02/511 91 20  
[info@home-info.be](mailto:info@home-info.be)  
[www.home-info.be](http://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	12
3. Workshops	13
4. Projecten	14
5. Website	15
6. Promotie	16
6.1. Folder/affiche	16
7. Vorming	16
7.1. Externe vormingen	16
7.2. Interne vormingen	16
8. Overheid	17
8.1. Vlaamse Gemeenschapscommissie	17
8.2. Brussels Hoofdstedelijk Gewest	17
<b>SAMENWERKINGSVERBANDEN</b>	18
1. Samenwerking in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	18
1.1. Infor-Homes	18
1.2. Sepam	18
1.3. Stuurgroep OMB	18
1.4. Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie	18
1.5. Nederlandstalige organisaties in BHG	18
1.6. Sociale diensten	19
2. Samenwerking in Vlaanderen	19
2.1. Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid	19
2.2. VLOCO	19
2.3. Hulplijn 1712	19

# HOME-INFO

<b>WERKING</b>	23
<b>METHODIEK</b>	23
1. HET INWINNEN VAN INFORMATIE OVER DE WOONZORGCENTRA	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 oproepeer	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>WOONZORGCENTRA</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 2019	44
<b>ASSISTENTIEWONINGEN</b>	45
Tabel 7: Aantal	45
Tabel 8: Statuut	46
Tabel 9: Erkenning	47
Spreiding van assistentiewoningen	48

DAGVERZORGINGSCENTRA	49
Tabel 10: Aantal Dagverzorgingscentra	49
Tabel 11: Aantal Dagcentra en CADO	49
Tabel 12: Overzicht dagopvang van 2010 - 2019	50
SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN	51
Tabel 13: Overzicht sluitingen van 2010 - 2019	51
NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN	52
Tabel 15: Overzicht nieuwe ouderenvoorzieningen van 2010 - 2019	52
<b>RUSTHUISGROEPEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST</b>	<b>53</b>
Tabel 1: Aandeel van de rusthuisgroepen in het totaal aanbod	54
Tabel 2: Aantal woonzorgcentra en assistentiewoningen binnen de groepen	55
Tabel 3: Verhouding tot de private sector	56
Tabel 4: Grootte van de rusthuisgroep	57
Verdeling volgens erkenning	58
Tabel 5: Aard van de overgenomen voorziening	59
<b>TOESTAND VAN DE RESIDENTIELE OUDERVOORZIENINGEN IN DE REGIO HALLE – VILVOORDE</b>	<b>60</b>
WOONZORGCENTRA	60
Tabel 1: Aard van de woonzorgcentra	61
Tabel 2: Statuut van de woonzorgcentra	62
Tabel 3: Grootte van de woonzorgcentra en evolutie	63
Tabel 4: Prijzen in 2019	64
SERVICEFLATS / ASSISTENTIEWONINGEN	65
Tabel 5: Serviceflats/Assistentiewoningen	65
CENTRA VOOR KORTVERBLIJF	66
Tabel 6: Centra voor kortverblijf	66
DAGVERZORGINGSCENTRA	67
Tabel 7: Dagverzorgingscentra	67
Tabel 8: Overzicht Dagverzorgingscentra van 2012 - 2019	68
SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN	69
Tabel 9: Overzicht sluitingen van 2010 - 2019	69
NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN	70
Tabel 10: Overzicht nieuwe ouderenvoorzieningen van 2009 - 2018	70
WOONZORGSITE	71
Tabel 11: Woonzorgsite: overzicht	71
Tabel 12: Woonzorgsite: statuut	72

# BRUSSELS MELDPUNT OUDERENMIS(BE)HANDELING

<b>WERKING</b>	75
1. OUDERENMIS(BE)HANDELING: DEFINITIE EN VORMEN	75
2. DOELSTELLING EN DOELGROEP	76
<b>METHODIEK</b>	77
1. LUISTEREND OOR / AANSPREEKPUNT	77
2. ANALYSE VAN VRAAG/MELDING	78
3. DIAGNOSESTELLING EN PROBLEEMOPLOSSING	78
<b>STATISTISCHE GEGEVENS</b>	79
1. REGISTRATIE EN ANALYSE VAN ALLE OPROEPEN	79
1.1. Aantal oproepen	79
1.2. Identificatie van de oproeper	80
1.3. Gestelde hulpvraag	81
1.4. Aard van de interventie	81
1.5. Inhoudelijk aspect van de oproep	82
1.6. Woonplaats van het slachtoffer	83
2. ANALYSE VAN DE DOSSIERS DIE WERDEN GEOPEND	84
2.1. Slachtoffer	85
2.1.1. Geslacht van het slachtoffer	85
2.1.2. Leeftijd van het slachtoffer	86
2.1.3. Gezondheidstoestand van het slachtoffer	87
2.1.4. Woonomgeving van het slachtoffer	88
2.2. Relatie met het slachtoffer	89
2.3. Vormen van ouderenmis(be)handeling	90
2.4. Melder	91
2.5. Gestelde hulpvraag	92
<b>RESULTATENREKENING</b>	93

2019 was een jaar waarin de geplande projecten, nl. de vernieuwing van de database alsook de opmaak van een nieuwe website, heel wat tijd in beslag namen. De intentie was dit rond het jaareinde te finaliseren. Een personeelwissel midden het jaar enerzijds, en de complexiteit van de opmaak van onze gegevensbank, maakten dat dit eind 2019 nog niet volledig in orde was, maar...wel voor het eerste trimester 2020.

Onze werking draaide ook dit jaar op volle toeren: het aantal oproepen zowel voor HOME-INFO als OMB bleven quasi hetzelfde als het vorige jaar.

Home-Info gaat stilaan naar zijn 35-jarig bestaan...gedurende die hele periode werd een expertise opgebouwd in een zeer sterk veranderend landschap binnen de ouderensector. De oorspronkelijke constructie om, voor beide landstalen een organisatie in het leven te roepen, namelijk een Franstalige en een Nederlandstalige, houdt tot heden stand, maar is niet altijd evident. Het Brussels landschap binnen de welzijns- en gezondheidssector is er echter niet eenvoudiger op geworden.

Samenwerking, overleg, gezamenlijke bezoeken, ...vergen tijd, maar maken ook dat Home-Info zowel in het Nederlandstalige landschap, alsook in de evolutie binnen de Brusselse, Franstalige context investeert. Deze samenwerking werpt echter ook zijn vruchten af.

Ook onze Franstalige collega's waren het voorbije jaar onderhevig aan heel wat veranderingen, nl. een aantal pensioneringen en een nieuwe directie. Na meer dan 35 jaar nam de eerste directrice sedert het ontstaan afscheid van de werking.

2019 was ook het jaar van de verkiezingen, waarbij we voor zowel vanuit de VGC als vanuit de GGC (heden IRISCARE), 2 nieuwe bevoegde, respectievelijke staatssecretaris als ministers kregen voor onze werking. Binnen de VGC blijft tot heden alles bij het oude, maar verwachten we wel het komende jaar een aantal gesprekken over onze werking. Binnen de GGC kenden we dan vooral het in het leven roepen van IRISCARE. Positief hierin is dat ook Home-Info vanaf dan deel uitmaakt van de technische commissie rusthuizen, samen met Infor-Homes. Het in het leven roepen van een nieuwe structuur brengt ook heel wat kinderziekten met zich mee en de erkenning van de tweetalige VZW Infor-Homes Home-Info wacht tot heden nog steeds op een nieuwe samenwerkingsovereenkomst.

Ouder worden heeft zeker zijn mooie kanten, maar oud worden in een grootstedelijke en permanent veranderende context is niet altijd gemakkelijk. Woonzorgcentra zijn een klein deel van het antwoord op een degelijke huisvesting: betaalbaarheid en toegankelijkheid vormen steeds vaker een obstakel om de keuze te maken. Thuiszorg, buurtgerichte zorg, geriatrische zorg...residentiële zorg: Home-Info probeert zoveel mogelijk informatie over deze thema's te verzamelen en het bos door de bomen te zien.

Onze opdracht accentueert zich nog steeds rond 3 lijnen, die als doel hebben de kwaliteit van het leven van de oudere zoveel mogelijk te respecteren. Zo bieden we gepersonaliseerd advies naar een geschikte woonomgeving, geven we handvaten tegen ouderenmis(be)handeling, en bieden we zeker een luisterend oor en zijn we observator van de zorgrealiteit van ouderen in Brussel.

Ouder worden is een proces dat iedereen beleeft, maar waarvan de beleving getekend wordt door intrinsieke en eigen karakteristieken. Het raakt de mens in zijn diepe zijn en maakt hem vaak kwetsbaar. De geleidelijke omkering van de leeftijdspiramide induceert een prevalentie van chronische ziektes en een stijging van meer en meer beperkende situaties. Het luisteren naar en tegemoet komen aan onze hulpvragers, zowel de ouderen als de mantelzorgers, en de talrijke uitwisselingen die we met de professionelen in onze sector hebben, zowel tijdens onze bezoeken als bij de deelname aan tal van overlegmomenten, voeden onze rol van waarnemer en staan ons toe verschillende bevindingen te formuleren.

In een periode waarin de overheid thuiszorg, mantelzorg en buurtgerichte zorg aanmoedigt, toont de praktijk ons een meer genuanceerder beeld en een tegengestelde visie tussen thuis en instelling. Hoewel het vanzelfsprekend is dat iedereen zo lang mogelijk thuis wil blijven wonen, kan een woonzorgcentrum ook een echte thuis worden.

Onze voornaamste zorg is en blijft de oudere in zijn waardigheid, levenskwaliteit en autonomie zo maximaal mogelijk te ondersteunen.

Relinda Vanderstraeten

Alison Boutsen

Ivan De Naeyer





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 woonzorgcentra.
- wordt betoelaagd door zowel de VGC als Iriscare.

## 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, docent  
Marleen ROMBAUT, Familiehulp  
Marc PHILIPPART, bestuurder  
Marie-Anne BAERT, bestuurder ( tot november 2019 )  
Sigrid DE GEYTER, Sint-Guido-Instituut ( tot november 2019 )
  
- **Waarnemende leden :** Jan VANDEKERCKHOVE, vzw-rusthuis/RVT

## 2. MEDEWERKERS

- **Beroepskrachten:**
  - Ivan DE NAEYER, coördinatie
  - Relinda VANDERSTRAETEN, stafmedewerker
  - Alison BOUTSEN, administratief medewerker
  
- **Vrijwilligers:** Anne-Marie DELEYN, Annie DESCHUYTTER, Ariane VANDEN BOSSCHELLE,

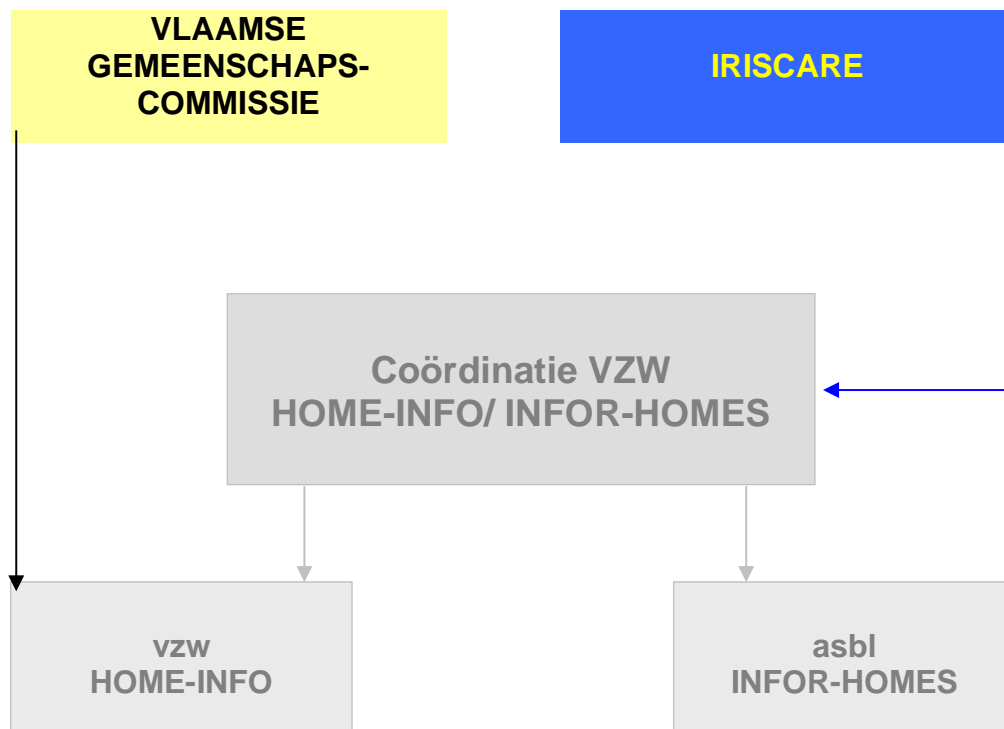
## 3. OPENINGSUREN

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: [info@home-info.be](mailto:info@home-info.be) – [info@ouderenmisbehandeling.brussels](mailto:info@ouderenmisbehandeling.brussels)

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 IRISCARE voorziet een jaarlijkse geïndexeerde toelage van € 249.900. Deze betoelaging ligt vast in een overeenkomst, ondertekend door de bevoegde ministers Céline Frémaut en Pascal Smet en jaarlijks bevestigd door een besluit. Begin 2019 werd een nieuw voorstel van overeenkomst besproken met de administratie en IRISCARE, maar eind 2019 nog niet getekend. Deze overeenkomst voorziet in een zelfde betoelaging, maar met een periode van telkens 5 jaar en wordt in principe ondertekend door de respectievelijke ministers Amain Maron en Elke Van Den Brandt.  
 Via een verdeelsleutel, overeengekomen door beide vzw's, ontvangt Home-Info een geïndexeerde toelage van € 80.325 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 2019 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.

### 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

In 2019 werd slechts 1 voordracht gerealiseerd. Voor 2020 willen we ons aanbod opnieuw beter bekend maken.

Datum	Onderwerp	Organisatie
24-9-2019	Aandachtspunten bij opname in een woonzorgcentrum	Praatcafé dementie Druivenstreek - Mozaïek

### 2. JAARLIJKS COLLOQUIUM

**Colloquium**

**Donderdag 13 juni 2019**

**“Zorg en bezorgdheid: een evenwicht tussen de mantelzorg, de professionele hulpverlener en de oudere”**

Een initiatief van het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling & 'Ecoute Seniors'

Salle Dupréel  
Instituut voor Sociologie van ULB  
Johannalaan 44 - 1050 Brussel

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

Inschrijving verplicht voor 5 juni 2019  
via  
[coordi.inforhomeinfo@gmail.com](mailto:coordi.inforhomeinfo@gmail.com)

Bijdrage: 25 € - Studenten: 5 €

“Coordination Infor-Homes / Home-Info”  
BE61 0012 2152 2717

Home-Info ☐: 02-511 91 20  
*Simultaanvertaling*

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 Écoute-Seniors jaarlijks een tweetalig colloquium.

In 2019 werd als thema gekozen **‘het spanningsveld tussen de zorg van de mantelzorg, de hulpverlener en de oudere zelf: eenieders verwachtingen die soms aanleiding kunnen geven tot zekere vormen van niet welbevinden’**.

Door onze dagdagelijkse werkzaamheden heen, ook vanuit onze opdracht naar informatie over de brede sector van de residentiële ouderenzorg, krijgen we vaak te maken met de bezorgdheid van de mantelzorg en de bezorgdheid van de professionele hulpverlener. Wanneer men ouder wordt, neemt vaak zowel de fysieke als mentale draagkracht geleidelijk af, worden mensen soms kwetsbaarder en neemt de zorg toe. We stellen vast dat er vaak zeer hoge eisen gesteld worden, zowel aan de mantelzorg als aan de professionele hulpverlener. Vanuit soms en meestal goede intenties worden handelingen gesteld door de mantelzorg, die niet steeds worden geapprecieerd door de professionele hulpverlener en omgekeerd worden soms acties ondernomen door de hulpverlener die niet altijd geapprecieerd worden door de mantelzorg. De oudere is hiervan soms de dupe en, door de nauwe band met beiden durft hij of zij niet steeds op te komen voor zichzelf. Ontspoorde zorg, vaak onbewust, komt voor wanneer je het nalaat om bepaalde zorgtaken uit te voeren of wanneer je soms bepaalde handelingen stelt die de oudere in kwestie pijn doen. Dit kan zowel bij de mantelzorg als bij de hulpverlener voor komen ...redenen zijn er veel: tijdsdruk, te veel zorg, het niet steeds aankunnen...

In aanwezigheid van een 120 tal deelnemers kwamen de volgende sprekers aan bod :

- Luc Van De Ven, ouderenspsycholoog UPC KULeuven : ‘ de zorgen van de mantelzorger : over stress en anticiperend rouwen ‘.
- Vera Likaj : coördinator Brusselse Liga Geestelijke Gezondheidszorg : ‘zorg durven beleven : begrip voor het lijden van de zorgverleners in de geriatrie’.
- Jean Michel Longneaux, filosoof : ‘ Wanneer familie en zorgverleners het beste voorhebben met de oudere : Gevaar ! ‘
- Myriam Bodart, coördinatrice Ecoute Séniors : enkele praktijkvoorbeelden.

### 3. WORKSHOPS

Eerstelijnsmeeting 2019.

## “De Gezonde stad”



Tijdens de Eerstelijnsmeeting 2019 op donderdag 21 maart werd volgend thema belicht door Home-Info:

### “Brede zorg als sociale infrastructuur”

*Hoe kunnen zorginfrastructuren een sociale rol vervullen in de gezonde stad?*

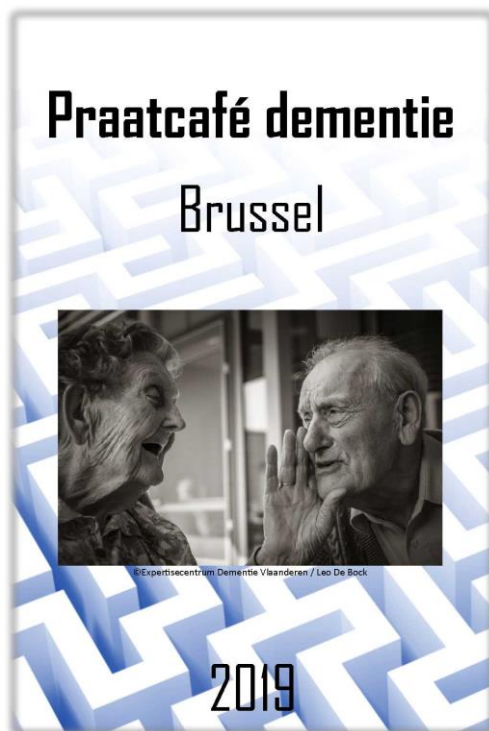
Het open of gesloten karakter van een woonzorgcentrum zegt veel over de manier waarop we als samenleving naar zorg, welzijn en gezondheid kijken.

Vandaag zien we dat instellingen die van oudsher zeer gesloten waren, steeds vaker een verbindende functie nastreven. Met praktijkvoorbeelden van Arne Kenis (directeur van het rust- en verzorgingstehuis Ter Ursulinen OCMW Brussel) en een bredere duiding door Annemie Vanden Bussche (Coördinator en educatief medewerker, CAIROS)

Aan de hand van een inleiding door Arne Kenis, werd door een 25 tal participanten een boeiend gesprek gehouden rond het thema hoe de buurt beter te betrekken bij het leven in een woonzorgcentrum.

## 4. PROJECTEN

### 4.1 Praatcafé Dementie Brussel



Een Praatcafé dementie is een ontmoetingsplaats voor iedereen die in contact komt met personen met dementie, of interesse heeft in dit thema. Bij elke bijeenkomst wordt een specifiek thema belicht door een spreker. Na deze uiteenzetting wordt er ruimte voorzien voor vragen en een uitwisseling van ervaringen, alsook voor een hapje en een drankje. Enkel luisteren kan natuurlijk ook.

Home-info maakt actief deel uit van het overleg over het Praatcafé.

Haar inbreng bestaat vooral uit het aanbrenge van thema's, de verspreiding van de uitnodigingen en de ondersteuning tijdens het Praatcafé dementie.

Op donderdag 6 juni nam Home-info samen met Infor-Homes actief deel aan de Welzijnsmarkt met een stand met informatie over onze werking.

### 4.2 We werkten mee aan:

#### **4.2.1 Onderzoek CLOCK ' Care and Law for Older Citizens: knocking out abuse : naar een detectie en aanpak van ouderenmis(be)handeling in Vlaanderen.**

Dit onderzoek werd ingediend door de Universiteit Antwerpen, ( centrum huisartsengeneeskunde ) en heeft als doel een samenwerkingsprotocol te ontwikkelen voor de aanpak van ouderenmis(be)handeling, rekening houdend met het juridisch, deontologisch en gezondheids- en welzijnsperspectief, en tevens met de wensen van de ouderen zelf. Als tweede doel is vooropgesteld om dit protocol uit te testen en de implementatie ervan te evalueren.

De voorbereidingen van dit project startte reeds in 2017 met gebruikersgroepen. In 2018 werd het project niet goedgekeurd.

In 2019 participeerden we aan 2 overlegvergaderingen om het project vorm te geven en de indiening ervan te staven. Eind 2019 was er nog geen goedkeuring.

#### **4.2.2 Onderzoeksvoorstel Praktijkgericht Wetenschappelijk Onderzoek ( PWO ) rond ouderenmis(be)handeling in de thuissituatie ' horen, zien en zwijgen ' in Vlaanderen.**

Dit voorstel tot onderzoek, ingediend door de hogeschool UC Leuven-Limburg, werd in 2018 ingediend. Hierin hadden we in 2019 twee voorbereidende gesprekken met de onderzoekster, en werden we gevraagd om te participeren in zowel de stuurgroep als de opvolgingscommissie. Het onderzoeksvoorstel werd echter niet weerhouden.

#### **4.2.3 Studie betreffende de aanpak van ouderenmis(be)handeling in België**

Het Federaal Kenniscentrum voor Gezondheidszorg contacteerde ons begin 2019 om te reflecteren over de reeds opgestarte studie, dit in het kader van het deel rond de ophijsting van ervaringen en opinies van het werkveld vanuit de terreinen gezondheid, sociale/hulpverleningssector, politie en justitie.

We hadden 2 gesprekken met de onderzoekers ( onder de noemer ' expertvergadering ' ) en participeerden eenmalig aan een overleg met de diverse partners.

Eind 2019 was dit onderzoek nog niet afgerond, met als deadline een definitief rapport medio 2020.

## 4.2.4 Opmaak van een federale circulaire rond ouderenmis(be)handeling.

Op initiatief van de federale overheid justitie is het initiatief genomen om voor alle politoniele diensten een voorstel van circulaire ( omzendbrief ) op te maken. Deze heeft als doel om de samenwerking tussen de verschillende federale diensten te verbeteren, en dit op alle niveaus: de magistraten, de referentiemagistraten, de referentieambtenaren van de politie parket - generaal, de lokale politie... We participeerden in 2019 aan 2 bijeenkomsten, voornamelijk om een insteek te geven rond de definities van ouderenmis(be)handeling en de praktijk van het luik welzijn. Deze omzendbrief is eind 2019 nog niet in voege.

## 5. WEBSITE

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 woonzorgcentrum, de opname, administratieve formaliteiten, enz... is er een “zoekrubriek” voorzien waarbij vlot informatie over een woonzorgcentrum, RVT, assistentiewoning, kortverblijf, dagverzorgingscentrum,... kan gevonden worden. Deze gegevens worden up to date gehouden.

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

In 2019 kregen wij 14.057 bezoekers op onze website waarvan 95% nieuwe gebruikers.

We merken op dat ( zie ook verder in dit jaarverslag ) 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. Vanaf 2020 zal een vernieuwde en nog beter toegankelijke website voorhanden zijn.

## 6. PROMOTIE

### 6.1 Folder/affiche

Home-Info beschikt over eigen folders en affiches.

Voor Home-Info beschikken we over een eigen folder en affiche. Voor ouderenmis(be)handeling, verspreiden we samen met onze collega's van Ecoute-Séniors een tweetalige folder. 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.

## 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
15-2-2019	Misvattingen over euthanasie bij psychisch lijden	Br.e.l.- Brussels Expertise Levenseinde
19-2-2019	Palliatieve zorg en vragen rond het levenseinde? Je staat er niet alleen voor	ZKP-Overleg - Brussels Overleg thuiszorg(BOT)
7-3-2019	Wat is een geheugenkliniek en hoe ondersteunen zij personen met dementie?	Praatcafé dementie - ECD BrOes
13-3-2019	Gezondheidszorg in Brussel	Kabinet Staatssecretaris Bianca Debaets
2-4-2019	Kunst als hulpmiddel in de communicatie met personen met dementie	Overlegplatform Dementie - ECD BrOes
3-4-2019	Maladie d'Alzheimer et apparentée: La Maison Vesale, le défi du comme chez soi.	La Ligue Alzheimer ASBL
11-4-2019	Handige tips en technieken om te communiceren met personen met dementie - Wat Alz	Praatcafé dementie - ECD BrOes
7-6-2019	"Voor ik het vergeet" Over levenseinde bij dementie en wilsonbekwaamheid	Forum Palliatieve zorg
5-9-2019	"De vergeten dementie. Een begrijpelijk zicht op Lewy Body dementie"	Overlegplatform Dementie - ECD BrOes
12-9-2019	"De werking en veroudering van de hersenen, de werking van het geheugen en dementie"	Praatcafé dementie - ECD BrOes
1-10-2019	"Opleiding evacuatie van lokalen bij brand"	Lakenhuis/Fire Academie Brussel
18-11-2019	Praktijkopleiding: branden blussen	Lakenhuis/Fire Academie Brussel
19-11-2019	Een getuigenis over oud(der) worden. Wat doet dat met een mens? Wat doe je ermee?	Praatcafé dementie - ECD BrOes
21-11-2019	"Ik, jij, samen MENS". Een referentiekader voor kwaliteit van leven, wonen en zorg voor personen met dementie.	Expertisecentrum Dementie Vlaanderen
9-12-2019	Debat van de raad	het beroepspunt Brussel
10-12-2019	Ethisch verantwoorde zorg in het WZC	VAC Gent

### 7.2. Interne vormingen

Er wordt deelgenomen aan de supervisiemomenten georganiseerd door de dienst Ecoute Seniors, de Franstalige zusterorganisatie van het meldpunt. 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. Vlaamse Gemeenschapscommissie

- Adviesraad welzijn

Home- Info is lid van de adviesraad welzijn en gezondheid. We participeerden aan de voorbereidende vergaderingen ter formulering van een advies in het kader van de verkiezingen in 2019, en dit rond de thema's welzijn en gezondheid. Het resultaat hiervan was een aanbeveling vanuit de brede sector naar de bevoegde politieke organen in het kader van de verkiezingen. Nadien was er in 2019 geen bijeenkomst meer. Voor 2020 zal met de nieuwe bevoegde staatssecretaris bekeken worden hoe het werkveld betrokken kan blijven bij het beleid van de VGC.

### 8.2. Brussels Hoofdstedelijk Gewest

- IRISCARE

Per 1 januari 2019 werd een nieuwe instelling Openbaar Nut opgericht binnen de schoot van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Binnen IRISCARE, afdeling ouderenzorg, zetelen we vanaf 2019 in de '**Commissie opvang en afhankelijkheid, aangepaste samenstelling Bejaarden**'.

Home-Info en Infor-Homes hebben binnen de coördinatie VZW één stem.

Deze adviescommissie heeft als doel adviezen te formuleren in verband met erkenningen en verlenging van erkenningen. Gedurende het voorbije jaar kwam deze vergadering een 10 tal keer samen, waarbij voornamelijk een relatief grote inhaalbeweging plaatsvond in verband met de dossiers die de voorbije jaren niet werden behandeld. Tevens werd een deel van de tijd besteed om de bedden in portefeuille, per woonzorgcentrum, grondig te bespreken.

## 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
- 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".

### 1.3. Stuurgroep OMB.

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

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

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

- De Stuurgroep kwam 1 keer samen in 2019

De bedoeling voor 2020 is om een brede bevraging te doen en de doelstellingen voor de stuurgroep te herbekijken.

### 1.4. Samenwerking met de administratie van de GGC - IRISCARE

Home-Info en Infor-Homes hadden tot 2018 op regelmatige basis overlegvergaderingen met de **inspectiedienst van de bi-communautaire woonzorgcentra.**

**Bij de start van IRISCARE, werden de inspectiediensten niet mee overgedragen naar IRISCARE, maar bleven onder de bevoegdheid van de GGC.**

In 2019 werden 2 overlegmomenten voorzien met zowel de inspectiediensten als de nieuwe verantwoordelijken van IRISCARE. Hierbij werd besloten om op een anderen manier informatie uit te wisselen en een gelijkwaardig overlegplatform in het leven te roepen.

Dit zal in 2020 ook concreter worden uitgewerkt, met als doelstelling onder een gedeeld beroepsgeheim verder informatie te kunnen uitwisselen en met respect voor ieders bevoegdheden.

### 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) ( Algemene vergadering )
- Expertisecentrum Dementie Broes (Overlegplatform Dementie) stuurgroep
- Praatcafé dementie ( werkgroep )
- Huis voor Gezondheid (Stuurgroep mantelzorg) ad hoc
- 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...

## 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 het **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. In 2019 hadden we enkel een aantal telefonische contacten.

### 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 2019 werd er geen enkele doorverwijzing voor Brussel gedaan.



# Home-Info<sup>VZW</sup>

Informatie & advies over ouderenvoorzieningen



## 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 bevroegd.

#### 1.2. De rondleiding

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

### 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 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 woonzorgcentrum 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 woonzorgcentrum **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.



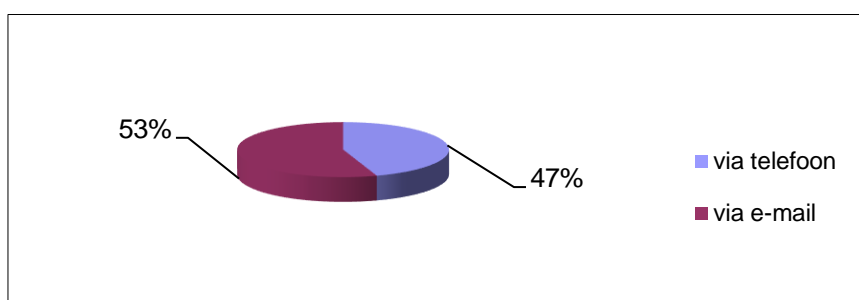
## STATISTISCHE GEGEVENS

### 1. REGISTRATIE VAN DE OPROEPEN

In 2019 ontving Home-Info **681 oproepen** waaronder 323 telefonische oproepen en 358 oproepen via e-mail.

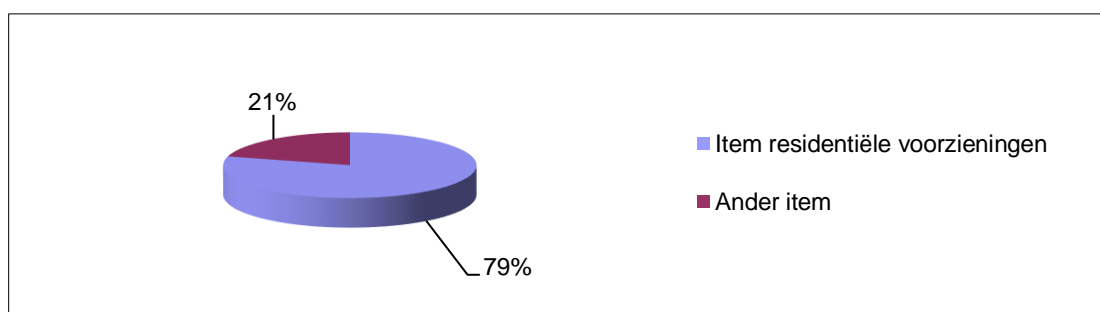
#### 1. 1. AANTAL OPROEPEN

Via telefoon	323	47%
Via e-mail	358	53%
<b>TOTAAL</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>



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

Vragen over residentiële voorzieningen	540	79%
Andere vragen	141	21%
<b>TOTAAL</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>

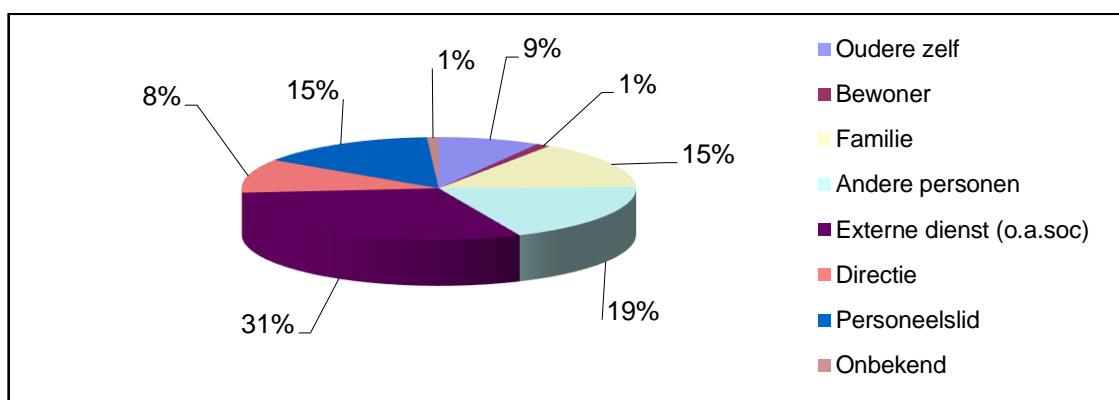


De meerderheid (**79%**) zijn vragen over **residentiële voorzieningen**.

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

### 1.3. IDENTIFICATIE VAN DE OPROEPER

Oudere zelf	59	9%
Rusthuisbewoner	8	1%
Familie	106	15%
Andere personen	132	19%
Externe dienst (o.a. soc. dienst)	214	31%
Directie	55	8%
Personeelslid	104	15%
Onbekend	3	1%
<b>TOTAAL</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>

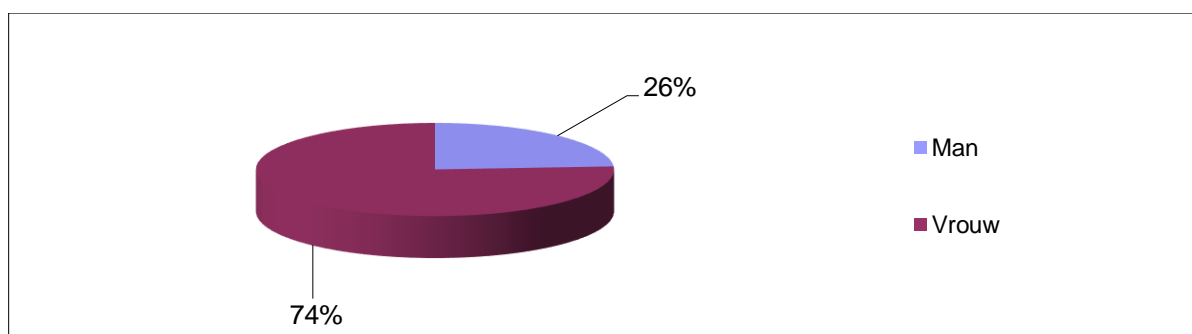


Home-Info wordt **voornamelijk gecontacteerd door familieleden van de ouderen (15%)** en door **externe (sociale) diensten (31%)**.

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

**10% 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

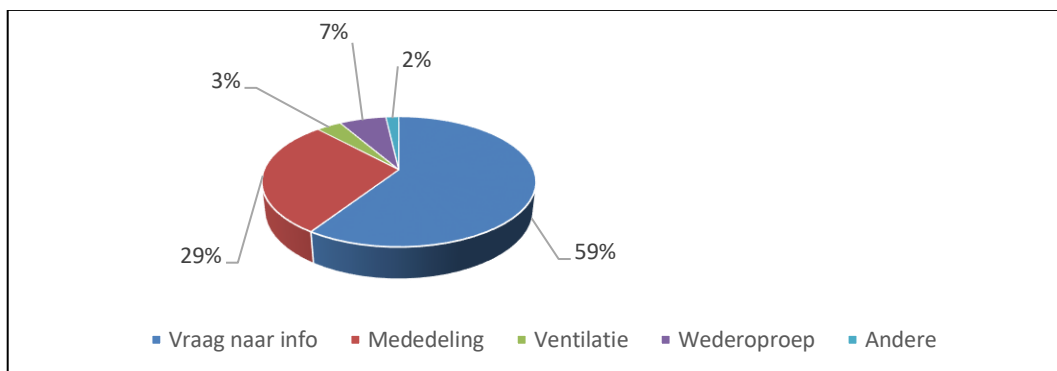


Man	178	26%
Vrouw	503	74%
<b>TOTAAL</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>

De meerderheid van de personen die Home-Info contacteren (**74%**) zijn vrouwen. Deze gegevens illustreren dat de zorg voor ouderen voornamelijk door vrouwen wordt gedragen.

## 1.5. INHOUD VAN DE OPROEP

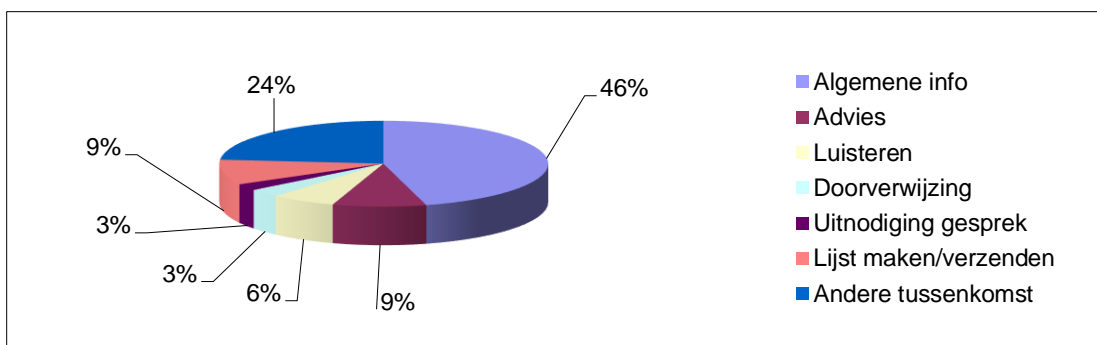
Vraag naar info	485	59%
Mededeling	235	29%
Ventilatie	29	3%
Wederoproep	54	7%
Andere	15	2%
<b>TOTAAL</b>	<b>818</b>	<b>100%</b>



Het grootste aantal oproepen, **59%**, betreft **noed 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

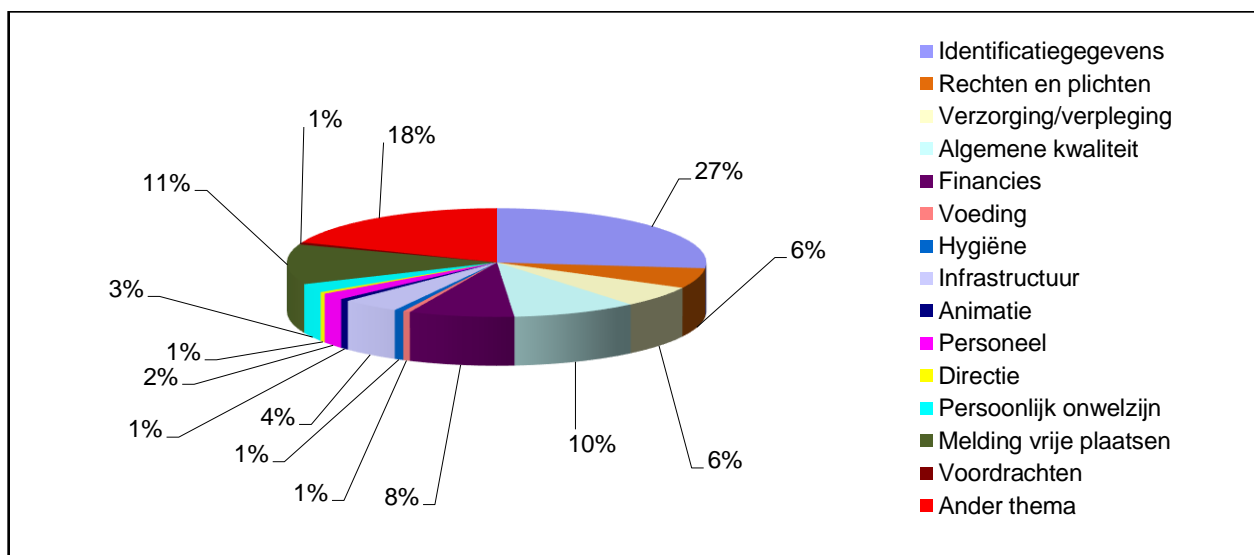
Algemene Info	473	46%
Advies	95	9%
Luisteren	66	6%
Doorverwijzing	32	3%
Uitnodiging gesprek	26	3%
Lijst maken/verzenden	98	9%
Andere tussenkomst	243	24%
<b>TOTAAL</b>	<b>1.033</b>	<b>100%</b>



De meerderheid van de oproepen (**55%**) gaan over vragen naar informatie en advies. Bij **12% van de oproepen gaat het over complexe hulpvragen**, waarbij we alle relevante elementen ivm de keuze van een woonzorgcentrum 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 (9%).

## 1.7. INHOUDELIJK ASPECT VAN DE OPROEP

Identificatiegegevens	293	27%
Rechten en plichten	66	6%
Verzorging/verpleging	69	6%
Algemene kwaliteit	106	10%
Financies	89	8%
Voeding	6	1%
Hygiëne	8	1%
Infrastructuur	49	4%
Animatie	8	1%
Personeel	22	2%
Directie	6	1%
Persoonlijk onwelzijn	29	3%
Melding vrije plaatsen	131	11%
Voordrachten	7	1%
Ander thema	208	18%
<b>TOTAAL</b>	<b>1.097</b>	<b>100%</b>

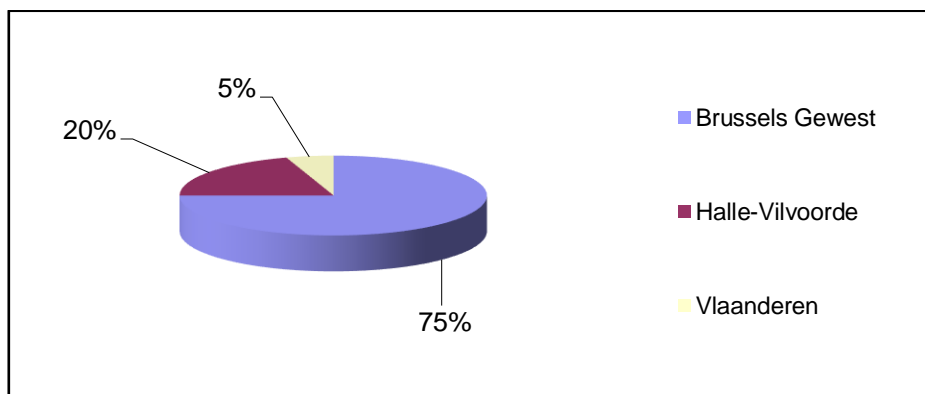


Men contacteert Home-Info met vragen rond **identificatiegegevens van ouderenvoorzieningen (27%)**. Tijdens dit gesprek komen meestal ook heel wat **andere thema's** aan bod zoals informatie over **verzorging, rechten en plichten, voldoende personeel, enz...**

Daarnaast springen vooral vragen aangaande de **infrastructuur (4%)**, het **financiële aspect (8%)** en de **algemene kwaliteit en zorg (10%)** van het rusthuis in het oog.

## 1.8. REGIO

Brussels Gewest	527	75%
Halle-Vilvoorde	141	20%
Vlaanderen	35	5%
Wallonië	2	0%
<b>TOTAAL</b>	<b>705</b>	<b>100%</b>



Meer dan de helft van alle oproepen, 75%, 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

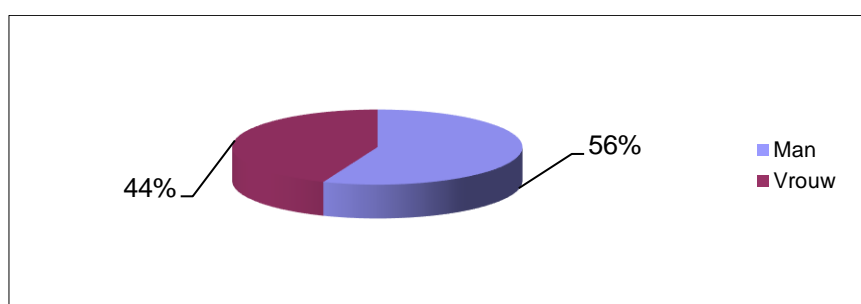
In 2019 hadden we een uitgebreid gesprek met 101 personen betreffende een opname in een woonzorgcentrum, RVT of assistentiewoning:

- in 6 situaties ging het over de opname van een echtpaar,

Dit betekent dat er in het totaal voor 107 personen een residentiële opvang moest gezocht worden.

### 2.1. GESLACHT

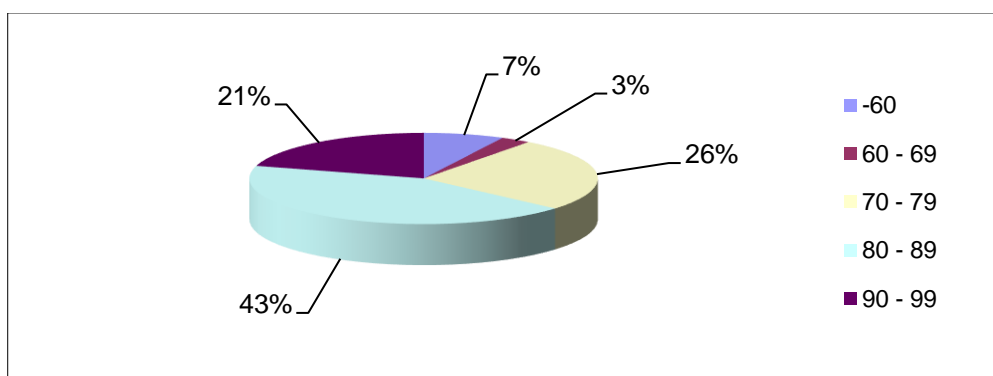
Vrouwen	47	44%
Mannen	60	56%
<b>TOTAAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>



Het is het **eerste jaar** dat er **meer** aanvragen kwamen voor **de opname van mannen** in de oudere leeftijdscategorie dan voor vrouwen.

### 2.2. LEEFTIJD

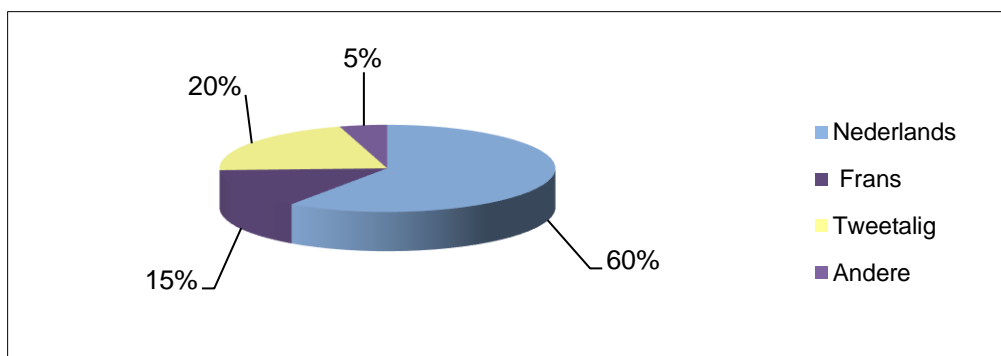
Tussen 50 - 59 jaar	8	7%
Tussen 60 - 69 jaar	3	3%
Tussen 70 - 79 jaar	28	26%
Tussen 80 - 89 jaar	46	43%
Tussen 90 - 99 jaar	22	21%
100 jaar	0	0%
<b>TOTAAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>



De nood aan opname in een woonzorgcentrum of RVT is het **grootst binnen de groep van 80 tot 89 jarigen (43%), 21% is zelfs ouder dan 90 jaar**. Deze gegevens tonen aan dat ouderen zo lang mogelijk thuis blijven wonen.

## 2.3. TAAL

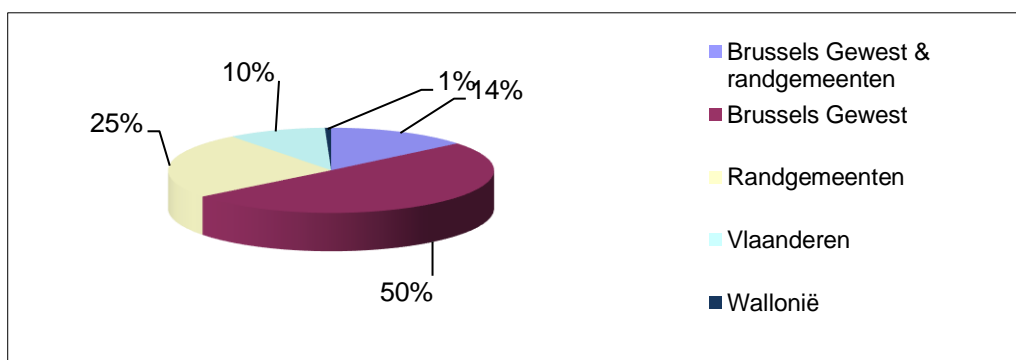
Nederlandstalig	65	60%
Tweetalig	23	20%
Franstalig	16	15%
Andere	5	5%
<b>TOTAAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>



De meerderheid, **nl. 60%** 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, Lingala en Arabisch.

## 2.4. REGIO

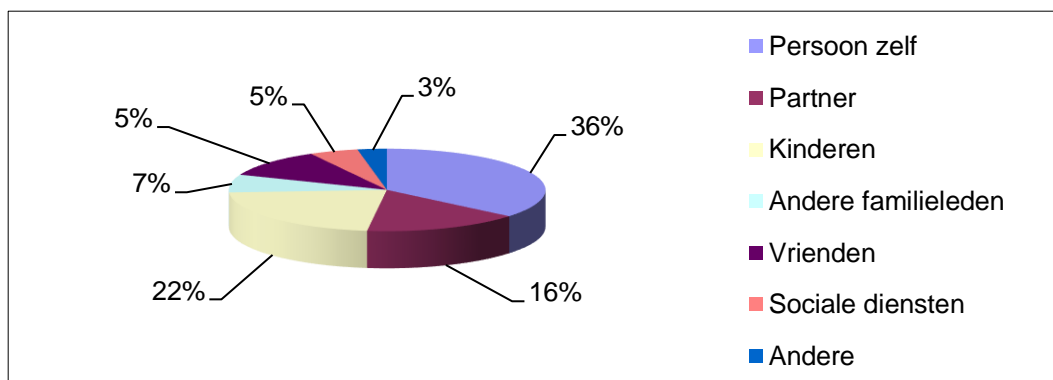
Brussels Gewest & randgemeenten	23	14%
Brussels Gewest	82	50%
Randgemeenten	41	25%
Vlaanderen	16	10%
Wallonië	1	1%
<b>TOTAAL</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>



**14%** zoekt een residentiële opvang zowel in het **Brussels Gewest** als in de randgemeenten, **50%** uitsluitend in het **Brussels Gewest** en **25%** enkel in de randgemeenten.

## 2.5. CONTACTPERSOON

Kinderen	38	36%
Persoon zelf	17	16%
Sociale dienst	24	22%
Partner	8	7%
Andere familieleden	12	11%
Vrienden	5	5%
Andere	3	3%
<b>TOTAAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

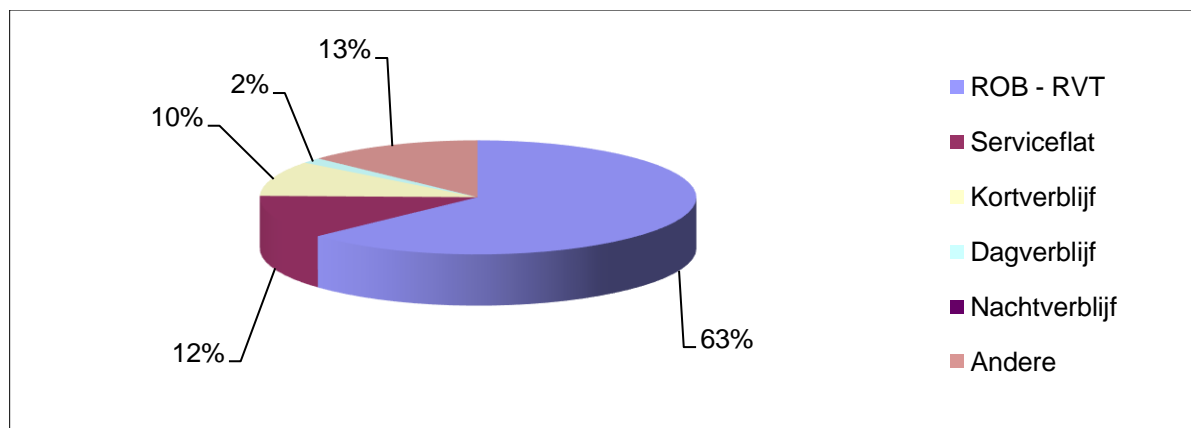


Het zijn vooral de **kinderen (36%)** die ons contacteren omdat zij op zoek zijn naar de juiste voorziening voor hun hulpbehoevende ouder. Op de tweede plaats komen de **ouders zelf (16%)**. Zij willen zo lang mogelijk zelf blijven beslissen, ook over de woonst als zij hulpbehoevend worden. In derde instantie zijn het **sociale diensten (22%)** die een beroep op ons doen.

7% van personen die ons contacteren zijn op zoek naar een opvang voor hun partner.

## 2.6. WELKE VOORZIENING ZOEKEN ZE

ROB-RVT	82	63%
Serviceflat	16	12%
Kortverblijf	13	10%
Dagverblijf	2	2%
Andere	13	13%
<b>TOTAAL</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

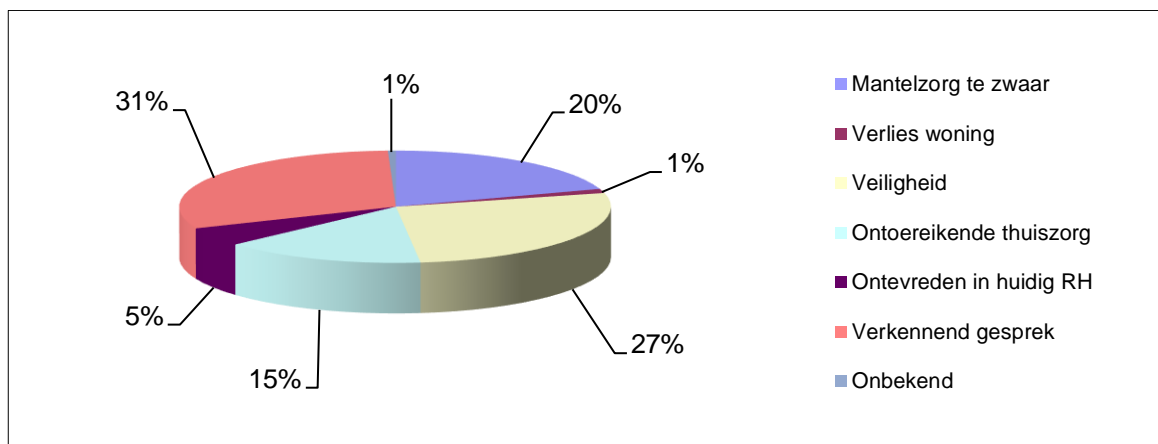


De meerderheid, nl. **63%**, is op zoek naar een woonzorgcentrum of een RVT, 12% zoekt een assistentiewoning. De vraag naar een **kortverblijf** komt op de 3<sup>de</sup> plaats (**10%**). 13% is op zoek naar een andere vorm van opvang.



## 2.7. MOTIEVEN

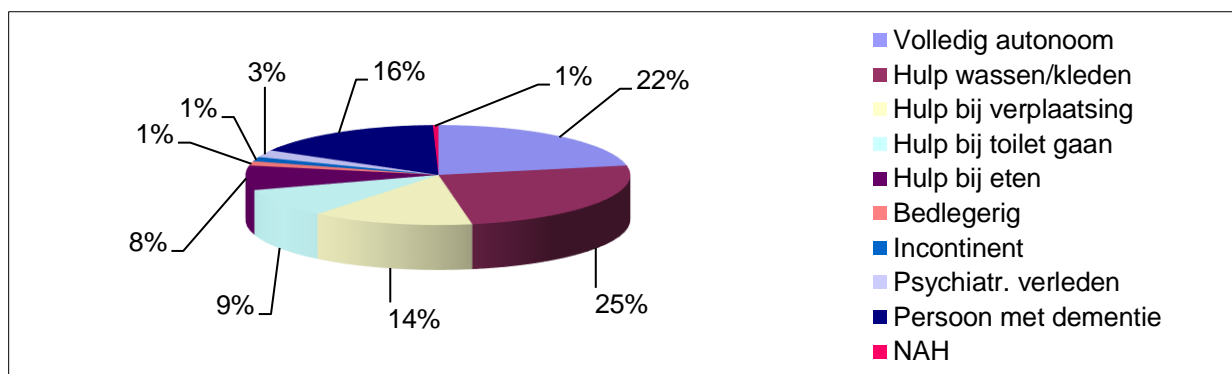
Mantelzorg te zwaar	28	17%
Verlies woning	5	3%
Veiligheid	30	19%
Ontoereikende thuiszorg	12	7%
Ontevreden in huidig rusthuis	10	6%
Verkennd gesprek	76	47%
Onbekend	1	1%
<b>TOTAAL</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>



- Uit deze gegevens blijkt dat **19%** 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,...)
- **17%** kiest voor een woonzorgcentrumopname 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.
- **7% van de opnamen** 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.
- **6%** 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.
- **47%** 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

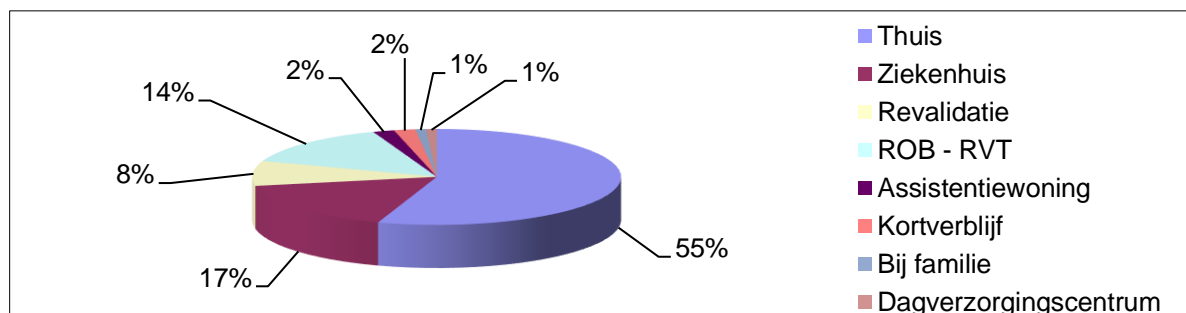
Volledig autonoom	47	22%
Hulp nodig bij wassen/ kleden	54	25%
Hulp nodig bij verplaatsing	29	14%
Hulp nodig bij naar toilet gaan	20	9%
Hulp nodig bij het eten	17	8%
Bedlegerig	3	1%
Incontinent	3	1%
Psychiatrisch verleden	5	3%
Persoon met dementie	35	16%
NAH	1	1%
<b>TOTAAL</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>



De meerderheid van de personen die onze dienst contacteren zijn familieleden van de betrokkene. Zij informeren ons over de graad van zorgbehoefte 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	59	55%
Ziekenhuis	18	17%
Revalidatie	9	8%
ROB - RVT	15	14%
Assistentiewoning	2	2%
Bij familie /vrienden	1	1%
Dagverzorgingscentrum	1	1%
Kortverblijf	2	2%
<b>TOTAAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

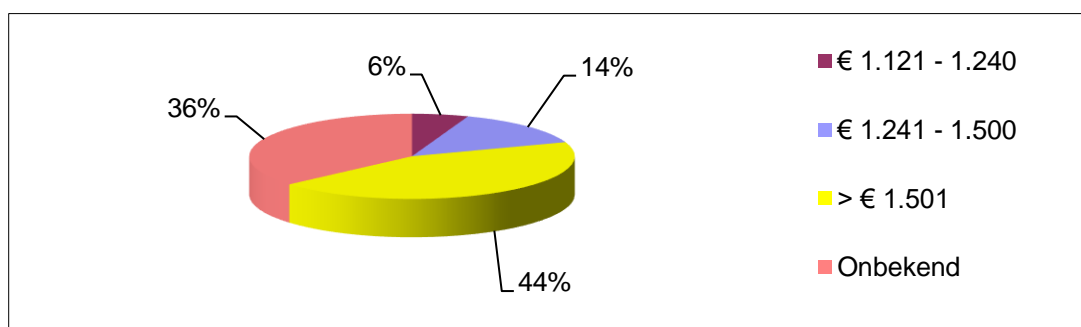


De meeste ouderen die opgenomen worden, **wonen thuis (55%)**, gevolgd door ouderen die in een ziekenhuis (**17%**) verblijven.

## 2.10. BESCHIKBAAR BUDGET

### Opname in een WOONZORGCENTRUM

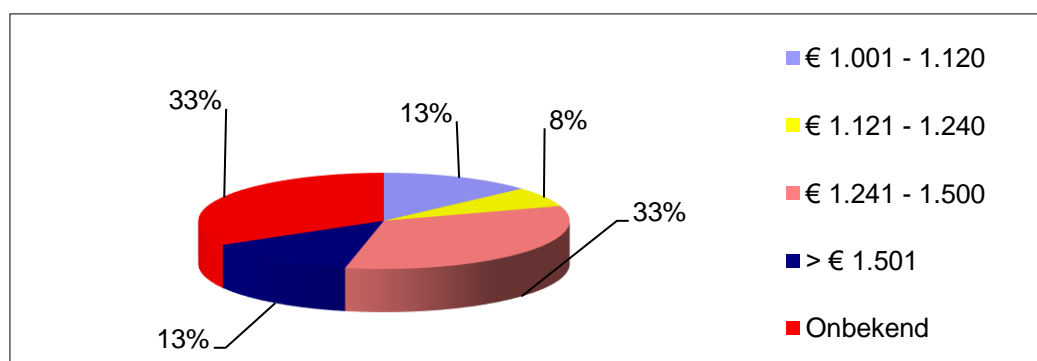
< € 870	0	0%
€ 871,00 – 1.000,00	0	0%
€ 1.001,00 – 1.120,00	0	0%
€ 1.121,00 – 1.240,00	6	6%
€ 1.241,00 – 1.500,00	15	14%
€ + 1.501,00	47	44%
Onbekend	39	36%
<b>TOTAAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>



**44% is bereid om meer dan € 1.501 te betalen voor een woonzorgcentrum. 14% vindt € 1.500 het maximum.** Bij 39% hebben we geen informatie over de financiële mogelijkheden.

### Opname in een ASSISTENTIEWONING

< € 870,00	0	0%
€ 871,00 - 1.000,00	0	0%
€ 1.001,00 -1.120,00	2	13%
€ 1.121,00 -1.240,00	1	8%
€ 1.241,00 -1.500,00	5	33%
€ + 1.501,00	2	13%
Onbekend	5	33%
<b>TOTAAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



**13% van diegenen die een assistentiewoning zoeken vinden € 1.120 per maand het maximum.** Bij 33% van de bezoekers kregen we geen informatie over de financiële mogelijkheden. **13% 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 (woonzorgcentra en assistentiewoningen). In 2013 en 2014 is er een kentering. Wat het aantal bedden/assistentiewoningen betreft is de situatie iets complexer. In 2011 lag het totaal aantal bedden/assistentiewoningen 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 (Woonzorgcentra en assistentiewoningen)	Totaal bedden / assistentiewoningen
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
2019	181	18.065

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 **181 residentiële voorzieningen**, wat een capaciteit van **18.065 bedden** betekent :
  - hiervan zijn **149 woonzorgcentra met een capaciteit van 16.376 bedden**. Dit is een vermeerdering van 95 bedden tegenover 2016. (Tabel 1)
  - daarnaast zijn er **32 groepen assistentiewoningen met 1.689 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 woonzorgcentra zijn **commercieel**, de **publieke sector** is goed voor **18%** en **17% heeft een vzw-statuu**t. (Tabel 3)
- De meerderheid van de woonzorgcentra zijn erkend door de **Iriscare (95%)**. Zes woonzorgcentra (**5%**) hebben een erkenning van de **Vlaamse Gemeenschap**. (Tabel 4)
- Nog slechts **2%** van de woonzorgcentra hebben een capaciteit van **maximum 25 bedden**. **26%** hebben tussen de **26 en 75 bedden** en **72%** hebben meer dan **75 bedden**. (Tabel 5)
- **64%** 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 2019 werden **7 woonzorgcentra gesloten** en kwamen er **2 nieuwe** bij. (Tabel 13 en 14)

## Woonzorgcentra

### AARD VAN DE VOORZIENING (ROB, RVT)

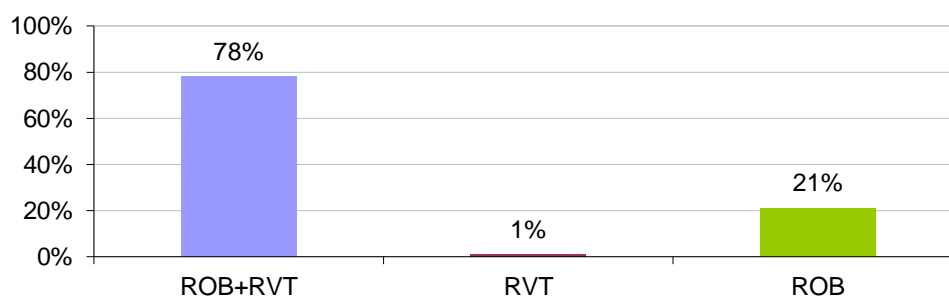
**Tabel 1**

 ROB= woonzorgcentrum  
 RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	ROB+RVT		Uitsluitend RVT		Uitsluitend ROB		TOTAAL	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden	voorz.	bedden	voorz.	bedden
Anderlecht	16	1.791	-	-	2	215	18	2.006
Brussel	17	2.128	-	-	6	367	23	2.495
Elsene	2	311	-	-	4	353	6	664
Etterbeek	3	313	1	60	2	48	6	421
Evere	9	1.147	-	-	2	191	11	1.338
Ganshoren	1	152	-	-	1	58	2	210
Jette	9	1.031	-	-	-	-	9	1.031
Koekelberg	2	211	-	-	1	60	3	271
Molenbeek	12	1.363	-	-	1	24	13	1.387
Oudergem	4	347	-	-	3	131	7	478
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.	5	590	-	-	4	292	9	882
St.-Piet.-Wol.	4	412	-	-	-	-	4	412
Ukkel	13	1.672	-	-	1	80	14	1.752
Vorst	5	572	-	-	-	-	5	572
Waterm.-Bosv.	3	521	-	-	1	53	4	574
<b>TOTAAL</b>	<b>116</b>	<b>14.192</b>	<b>1</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>2.124</b>	<b>149</b>	<b>16.376</b>

H.I. december 2019

78%	1%	21%
-----	----	-----



Het Brussels Gewest telt 149 woonzorgcentra, met een totale capaciteit van 16.376 bedden. In vergelijking met 2018 is dit een vermeerdering met 55 bedden.

Deze tabel toont aan dat :

- 21% van de voorzieningen uitsluitend woonzorgcentrum (ROB) zijn.
- 78% van de voorzieningen functioneert als woonzorgcentrum en heeft eveneens RVT-bedden.
- 1% van de voorzieningen zijn uitsluitend RVT.

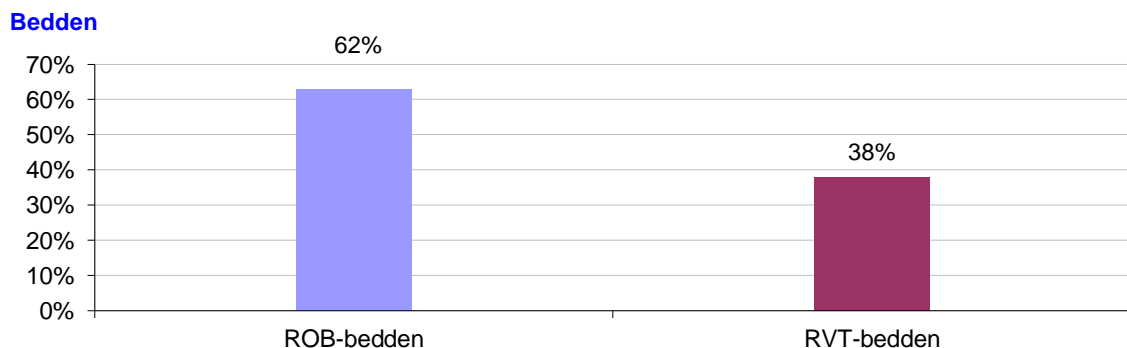
## AANTAL BEDDEN (ROB, RVT)

Tabel 2

ROB= woonzorgcentrum  
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	Aantal ROB	Aantal RVT	TOTAAL	
	bedden	bedden	voorz.	bedden
Anderlecht	1.202	804	18	2.006
Brussel	1.489	1.006	23	2.495
Elsene	484	180	6	664
Etterbeek	204	217	6	421
Evere	931	407	11	1.338
Ganshoren	155	55	2	210
Jette	605	426	9	1.031
Koekelberg	201	70	3	271
Molenbeek	855	532	13	1.387
Oudergem	314	164	7	478
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	167	9	882
St.-Piet.-Wol.	227	185	4	412
Ukkel	1.071	681	14	1.752
Vorst	262	310	5	572
Waterm.-Bosv.	284	290	4	574
<b>TOTAAL</b>	10.122	6.254	149	16.376
<i>H.I. december 2019</i>	62%	38%		

### ROB - RVT bedden

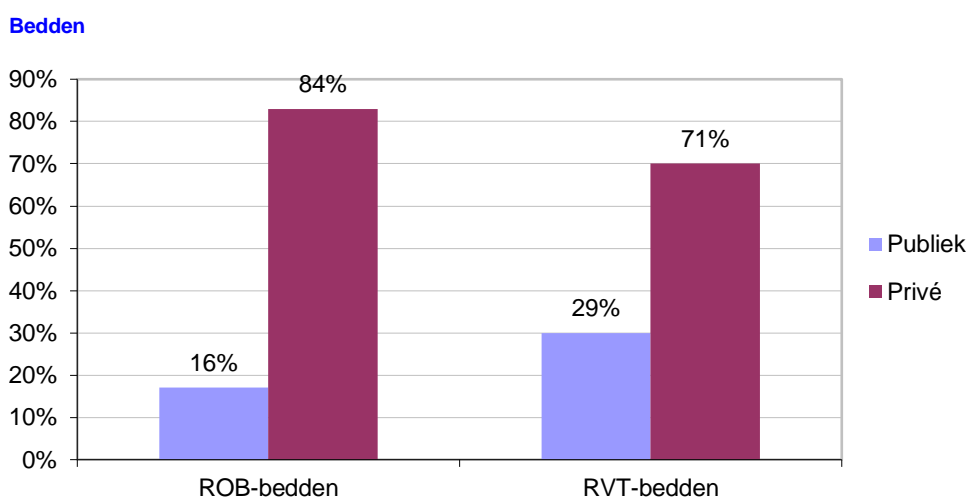


In 2019 werden er **93 RVT-bedden toegevoegd** en **54 ROB-bedden geschrapt**. De daling is eerder te wijten aan interne verschuivingen binnen de sector. Een nieuw woonzorgcentrum heeft in het eerste jaar enkel een erkenning voor ROB-bedden. Pas na een jaar kunnen zij een erkenning als RVT aanvragen. Dit geldt niet voor RVT-bedden van woonzorgcentra die verhuisd zijn naar een nieuwbouw.

**VERDELING ROB EN RVT VOLGENS STATUUT VAN HET WOONZORGCENTRUM**

	bedden ROB		bedden RVT		Totaal bedden ROB/RVT
	Aantal	Procent	Aantal	Procent	
<b>Private sector</b>	8.448	84%	4.371	71%	<b>12.819</b>
<b>Publieke sector</b>	1.674	16%	1.883	29%	<b>3.557</b>

H.I. december 2019

**Verdeling volgens statuut**

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

Wat betreft RVT-bedden is het verschil heel wat kleiner.

In 2019 zien we een vermeerdering van **93 RVT-bedden in de private sector**.

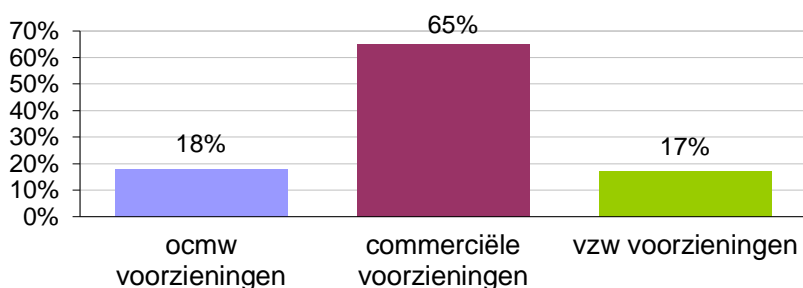
In **de publieke sector** blijft de situatie praktisch onveranderd tegenover 2018

## STATUUT (ROB, RVT)

Tabel 3

ROB= woonzorgcentrum  
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	Publieke sector		Private sector				TOTAAL	
	ocmw		commercieel		vzw		voorz.	bedden
	voorz.	bedden	voorz.	bedden	voorz.	bedden		
Anderlecht	1	193	13	1.395	4	314	18	2.006
Brussel	5	731	13	1.178	5	586	23	2.495
Elsene	2	268	3	265	1	131	6	664
Etterbeek	2	180	3	223	1	18	6	421
Evere	1	80	5	758	5	500	11	1.338
Ganshoren	1	152	1	58	-	-	2	210
Jette	1	90	6	651	2	290	9	1.031
Koekelberg	1	70	2	201	-	-	3	271
Molenbeek	1	187	11	1.063	1	137	13	1.387
Oudergem	1	74	6	404	-	-	7	478
Schaarbeek	2	255	5	554	1	180	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	8	752	-	-	9	882
St.-Piet.-Wol.	1	171	2	153	1	88	4	412
Ukkel	2	219	10	1.254	2	279	14	1.752
Vorst	1	160	4	412	-	-	5	572
Waterm.-Bosv.	1	132	2	389	1	53	4	574
<b>TOTAAL</b>	<b>27</b>	<b>3.557</b>	<b>97</b>	<b>10.013</b>	<b>25</b>	<b>2.806</b>	<b>149</b>	<b>16.376</b>
H.I. december 2019	18%		65%		17%			
		22%		61%		17%		



- Wat betreft het **aantal woonzorgcentra** zijn de **commerciële** woonzorgcentra in de meerderheid (**65%**), **18%** zijn **openbare woonzorgcentra** en **17%** hebben een **vzw-statuut**.
- Wat het **aantal bedden** betreft bevinden zich **61%** van de bedden in **commerciële voorzieningen**, **22%** binnen de **publieke sector** en **17%** binnen de **vzw's**.



## ERKENNING (ROB, RVT)

Tabel 4

ROB= woonzorgcentrum  
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	Iriscare		Vlaamse Gemeenschap		TOTAAL	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden	voorz.	bedden
Anderlecht	17	1.886	1	120	18	2.006
Brussel	20	2.164	3	331	23	2.495
Elsene	6	664	-	-	6	664
Etterbeek	6	421	-	-	6	421
Evere	9	1.150	2	188	11	1.338
Ganshoren	2	210	-	-	2	210
Jette	8	941	1	90	9	1.031
Koekelberg	3	271	-	-	3	271
Molenbeek	13	1.387	-	-	13	1.387
Oudergem	7	478	-	-	7	478
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	882	-	-	9	882
St.-Piet.-Wol.	4	412	-	-	4	412
Ukkel	14	1.752	-	-	14	1.752
Vorst	4	432	1	140	5	572
Waterm.-Bosv.	4	574	-	-	4	574
<b>TOTAAL</b>	<b>141</b>	<b>15.507</b>	<b>8</b>	<b>869</b>	<b>149</b>	<b>16.376</b>
<i>H.I. december 2019</i>	95%		5%			

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

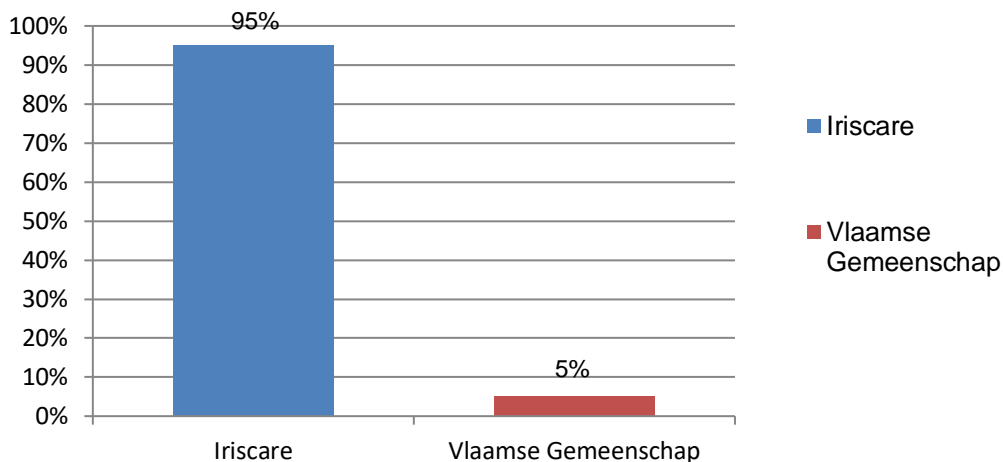
- Iriscare; zij moeten **tweetalig** werken,
- Vlaamse Gemeenschap; werken **Nederlandstalig**.

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

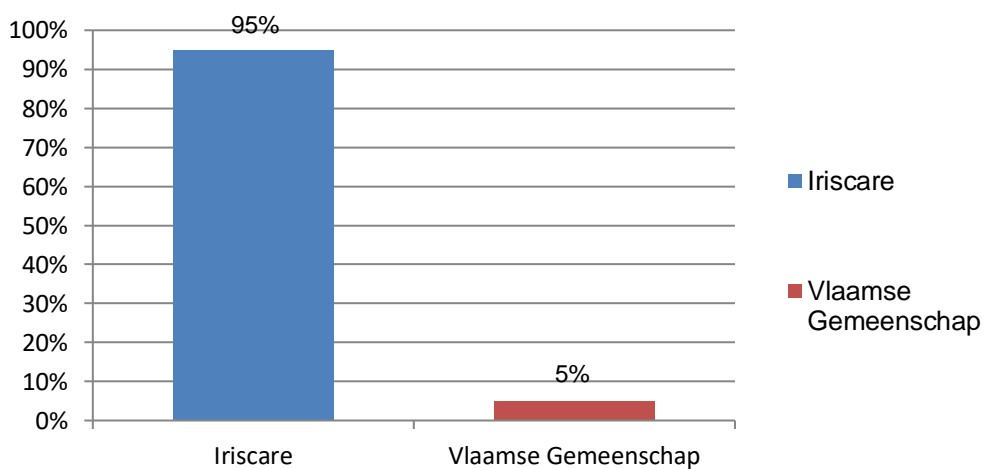
## ERKENNING

### Voorstelling van voorgaande tabel

#### Aandeel voorzieningen Iriscare - Vlaamse Gemeenschap



#### Aandeel bedden Iriscare - Vlaamse Gemeenschap



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

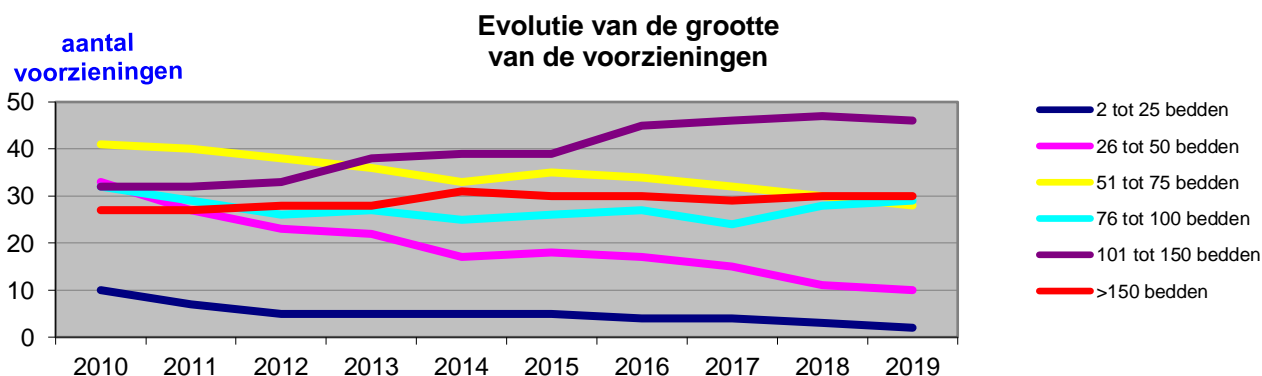
## GROOTTE VAN DE VOORZIENING (ROB, RVT)

Tabel 5

ROB= woonzorgcentrum  
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	-	-	5	5	5	3	18
Brussel	1	2	3	5	9	3	23
Elsene	-	-	1	2	2	1	6
Etterbeek	1	1	1	1	2	-	6
Evere	-	1	-	2	4	4	11
Ganshoren	-	-	1	-	-	1	2
Jette	-	1	-	4	2	2	9
Koekelberg	1	-	3	-	1	-	3
Molenbeek	-	1	2	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	1	9
St.-Piet.-Wol.	-	-	2	3	-	1	4
Ukkel	-	-	1	2	6	4	14
Vorst	-	-	1	1	2	1	5
Waterm.-Bosv.	-	-	2	1	1	1	4
<b>TOTAAL</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>149</b>
<i>H.I. december 2019</i>	2%	7%	19%	21%	31%	20%	

- 2% van de woonzorgcentra hebben een capaciteit van **2 tot 25 bedden**,
- 26% hebben een capaciteit tussen **26 en 75 bedden**,
- 72% 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 woonzorgcentra**. Sinds 2013 is er een **opmerkelijke toename** van het aantal woonzorgcentra 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 woonzorgcentra inbegrepen in de dagprijs sinds 2012.
- Ook in 2019 is de verhoging van de prijzen een gevolg van de **indexaanpassing maar ook omdat nieuwe woonzorgcentra die in 2019 werden geopend een hogere dagprijs vragen dan de oude woonzorgcentra die gesloten werden.**

Tabel 6

<b>PRIJZEN (ROB, RVT)</b>									
	aantal voorzieningen, enkel woonzorgcentra								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€	
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>
2019	0	0	1	6	15	31	40	56	<b>149</b>
<i>H.I. december 2019</i>	0%	0%	1%	4%	10%	21%	26%	38%	<b>100%</b>

Het groot aanbod aan woonzorgcentra in Brussel en de enorme diversiteit ervan maakt dat de prijzen erg gevarieerd zijn. Nog slechts een kleine aantal van de voorzieningen (**36%**) hanteren een dagprijs voor een éénpersoonskamer die schommelt **tussen de € 35 en € 55 per dag (€ 1.100 en € 1.700 per maand), reeds 64% vraagt meer dan € 55 per dag (€ 1.700 per maand).**

**Nog slechts 1%** vraagt een maandprijs tussen de € 900 en € 1.100. Onder de € 900 per maand vindt men **geen éénpersoonskamer meer in een woonzorgcentrum.**

## ASSISTENTIEWONINGEN

## AANTAL

**Tabel 7**

GEMEENTE	Assistentiewoning	
	aantal voorz.	aantal flats
Anderlecht	3	89
Brussel	4	111
Elsene	1	124
Etterbeek	-	-
Evere	3	116
Ganshoren	1	20
Jette	2	36
Koekelberg	-	-
Molenbeek	1	35
Oudergem	2	206
Schaarbeek	1	60
St.-A.-Berchem	1	88
St.-Gillis	1	29
St.-Joost	-	-
St.-Lam.-Woluwe	2	73
St.-Piet.-Woluwe	3	208
Ukkel	7	494
Vorst	-	-
Waterm.-Bosvoorde	-	-
<b>TOTAAL</b>	<b>32</b>	<b>1.689</b>

H.I. december 2019

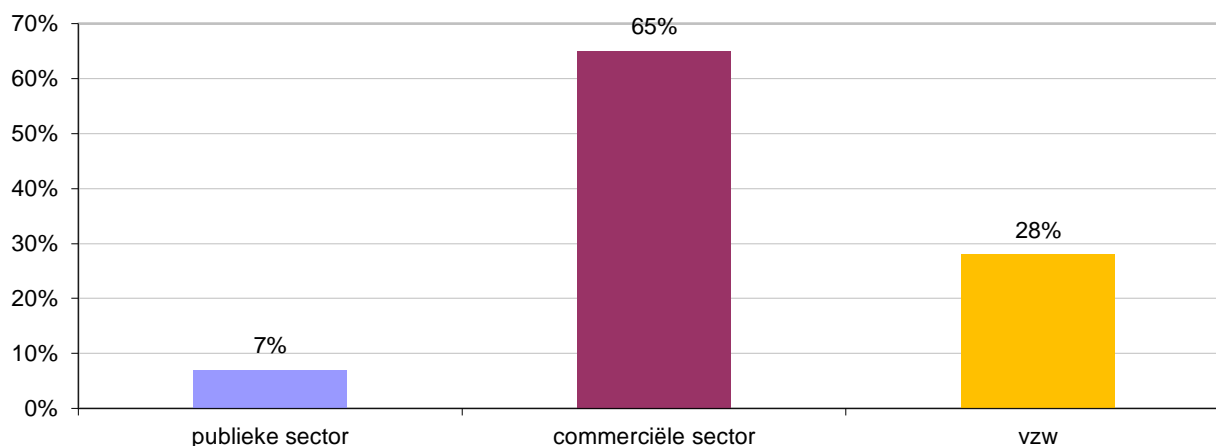
- Er zijn **32 groepen van assistentiewoningen met 1.689 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen. Dit is een **daling met 27 flats** tegenover 2018.

## STATUUT ASSISTENTIEWONING

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	124	-	124	-
Etterbeek	-	-	-	-	-
Evere	3	116	-	-	116
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	29	29	-	-
St.-Joost	-	-	-	-	-
St.-Lam.-Woluwe	2	73	-	11	62
St.-Piet.-Woluwe	3	208	16	93	99
Ukkel	7	494	-	484	10
Vorst	-	-	-	-	-
Waterm.-Bosvoorde	-	-	-	-	-
<b>TOTAAL</b>	<b>32</b>	<b>1.689</b>	<b>120</b>	<b>1.097</b>	<b>472</b>
<i>H.I. december 2019</i>			<b>7%</b>	<b>65%</b>	<b>28%</b>

### Statuut voorzieningen



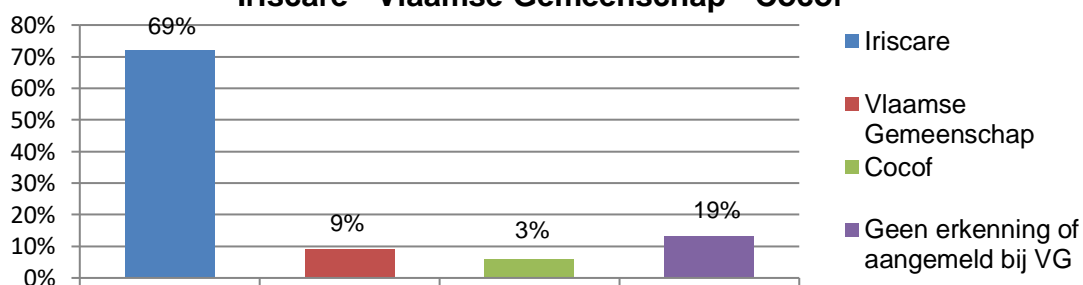
Slechts **7%** van de groepen van assistentiewoningen worden uitgebaat door een **OCMW**, de **privé-markt met 65%** is het best vertegenwoordigd.

## ERKENNING ASSISTENTIEWONINGEN

Tabel 9

GEMEENTE	Iriscare	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	-		2	3
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	-	1		2
St.-Piet.-Wol.	1	-		2	3
Ukkel	7	-		-	7
Vorst	-	-		-	-
Waterm.-Bosv.	-	-		-	-
<b>TOTAAL</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>32</b>
<i>H.I. december 2019</i>	69%	9%	3%	19%	

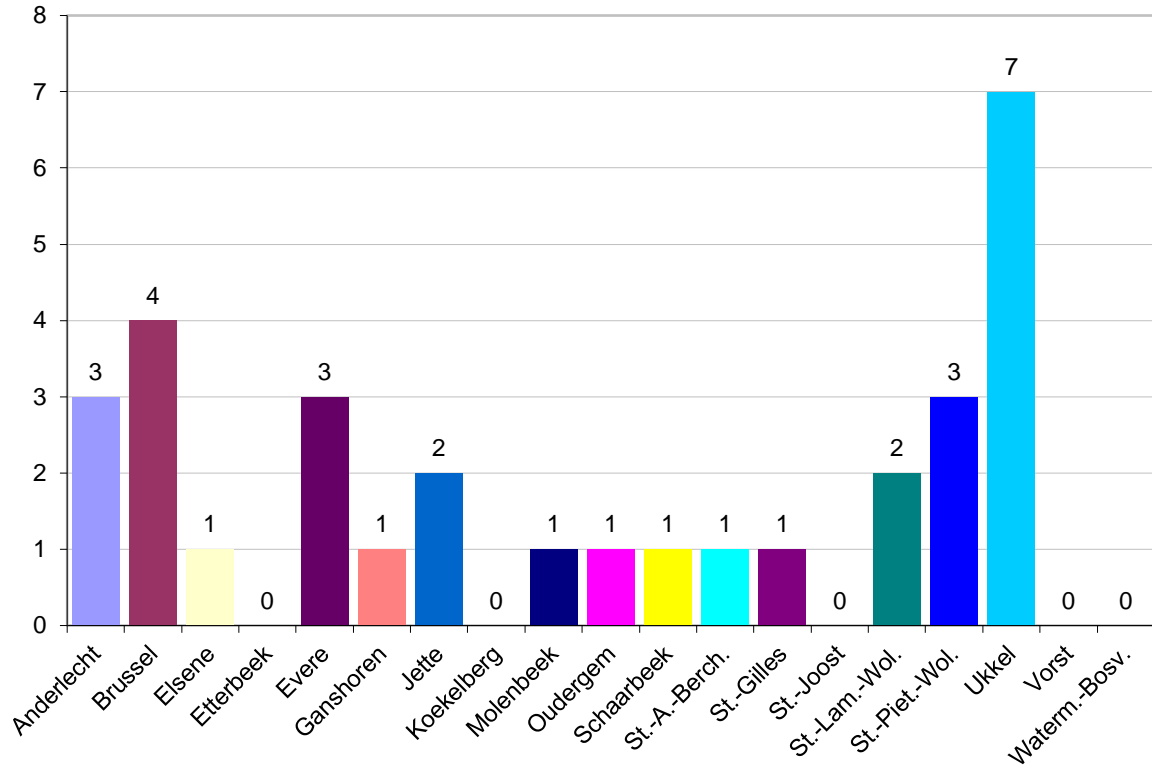
### Aandeel voorzieningen Iriscare - Vlaamse Gemeenschap - Cocof



- van de 32 voorzieningen is de **meerderheid (69%) erkend door Iriscare**,
- **3 groepen van assistentiewoningen** zijn erkend door **Vlaamse Gemeenschap**,
- **1 groep van assistentiewoningen** hebben een erkenning door de **COCOF**,
- **6 voorzieningen (19%)** hebben **geen erkenning door één van de gemeenschappen of zijn enkel aangemeld bij de Vlaamse Gemeenschap**.

## SPREIDING ASSISTENTIEWONINGEN

**GAW**



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

Als enige uitschieter is er de gemeente **Ukkel met 7 groepen van assistentiewoningen.**



## DAGVERZORGINGSCENTRA, DAGCENTRA en CADO

Tabel 10

AANTAL DAGVERZORGINGSCENTRA (DVC) en CADO						
GEMEENTE	Iriscare		Vlaamse Gemeenschap		TOTAAL	
	DVC.	capaciteit	DVC./CADO	Capaciteit	voorz.	capaciteit
Anderlecht	2	40	-	-	2	40
Brussel	2	30	2	30	4	60
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>9</b>	<b>145</b>	<b>4</b>	<b>55</b>	<b>13</b>	<b>200</b>

**Een dagverzorgingscentra biedt naast opvang ook verzorging aan.**

- Er zijn **13 dagverzorgingscentra met een erkenning voor 200 plaatsen. (tabel 10)**
- **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	Iriscare		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	15	-	-	1	20
St.-Gillis	-	-	1	25	1	25
St.-Joost-ten Node	-	-	2	40	2	40
Vorst	-	-	1	15	1	15
<b>TOTAAL</b>	<b>4</b>	<b>70</b>	<b>6</b>	<b>140</b>	<b>10</b>	<b>195</b>

H.I. december 2019

- 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 195 plaatsen erkend door de GGC en de COCOF.

Tabel 12

OVERZICHT DAGVERZORGINGSCENTRA, DAGCENTRA en CADO van 2010 TOT 2019										
JAAR	Iriscare		COCOF		Vlaamse Gemeenschap		Zonder Statuut		TOTAAL	
	voorz.	capaciteit	voorz.	capaciteit	Voorz.	capaciteit	voorz.	capaciteit	Voorz.	capaciteit
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	6	140	4	55	-	-	21	385
2019	13	215	6	140	4	55	-	-	23	395

H.I. December 2019

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

### OVERZICHT SLUITINGEN VAN 2010 TOT 2019

Tabel 13

JAAR	Iriscare		Vlaamse Gemeenschap		COCOF				TOTAAL	
	WZC	Bedden	WZC	Bedden	WZC	Bedden	Service flat voorz.	Flats	Voorz.	Bedden/Flats
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
2019	7	369					-	-	7	369
<b>TOT.</b>	<b>52</b>	<b>2.394</b>	<b>1</b>	<b>73</b>	<b>8</b>	<b>351</b>	<b>5</b>	<b>118</b>	<b>62</b>	<b>2.768</b>

H.I. december 2019

De laatste 10 jaar werden **52 voorzieningen gesloten** wat een afname van **2.768 bedden/flats** betekent.

In 2019 werden 7 woonzorgcentra gesloten, wat een vermindering van 369 bedden betekent. 1 groep van assistentiewoningen werd omgevormd naar zorgflat binnen een woonzorgcentrum.

## NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 14

### OVERZICHT NIEUWE VOORZIENINGEN VAN 2010 TOT 2019

Wzc= WoonZorgCentrum  
GAW= Groep van Assistentiewoningen

JAAR	GGC - Iriscare		COCOF		Vlaamse Gemeenschap				TOTAAL	
	Wzc	Bedden	Wzc	Bedden	Wzc	Bedden	GAW	Flats	Voorz.	Bedden/ Flats
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
2019	2	314			-	-	-	-	2	214
<b>TOT.</b>	<b>21</b>	<b>1.920</b>	<b>4</b>	<b>369</b>	<b>6</b>	<b>570</b>	<b>12</b>	<b>509</b>	<b>42</b>	<b>3.413</b>

H.I. december 2019

In 2019 werden er **2 voorzieningen** geopend met een totale capaciteit van 314 **bedden / flats**. Sinds 2013 kwamen er **12 nieuwe groepen van assistentiewoningen bij**, goed voor 509 flats.

## RUSTHUISGROEPEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

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

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

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

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

In 2019 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.

In 2019 hebben we geen rekening gehouden met de assistentiewoningen die zich in een rusthuisgroep bevinden. De vergelijkende cijfers hebben enkel betrekking op de woonzorgcentra.

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.**

## WOONZORGCENTRA EN ASSISTENTIEWONINGEN

In 2011 leek de groei van de rusthuisgroepen te stoppen. Vanaf 2012 stellen we een lichte stijging vast. In 2019 is 55% 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%
2017	55%	56%
2018	54%	55%
<b>2019</b>	<b>55%</b>	<b>55%</b>

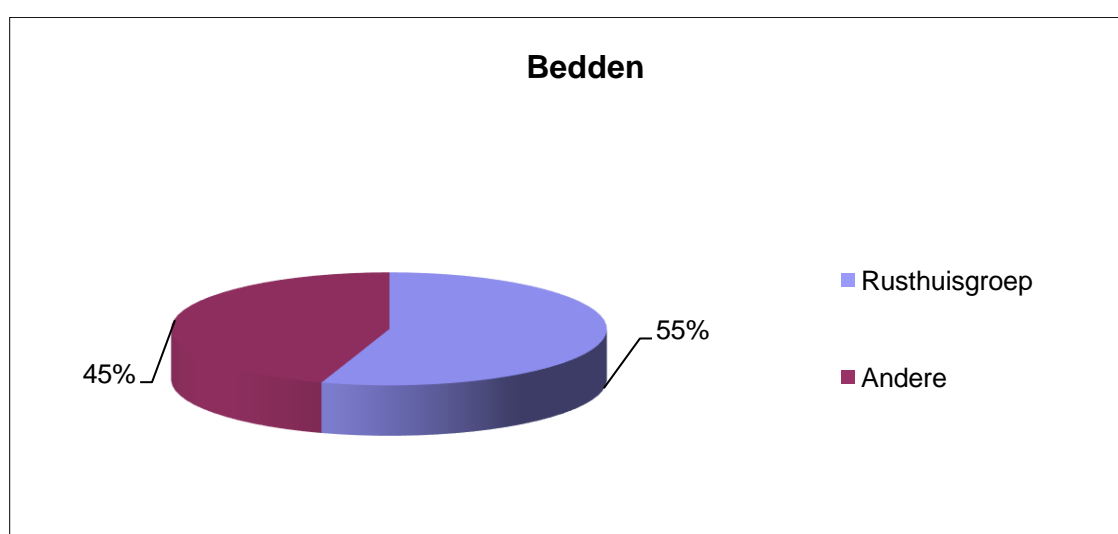
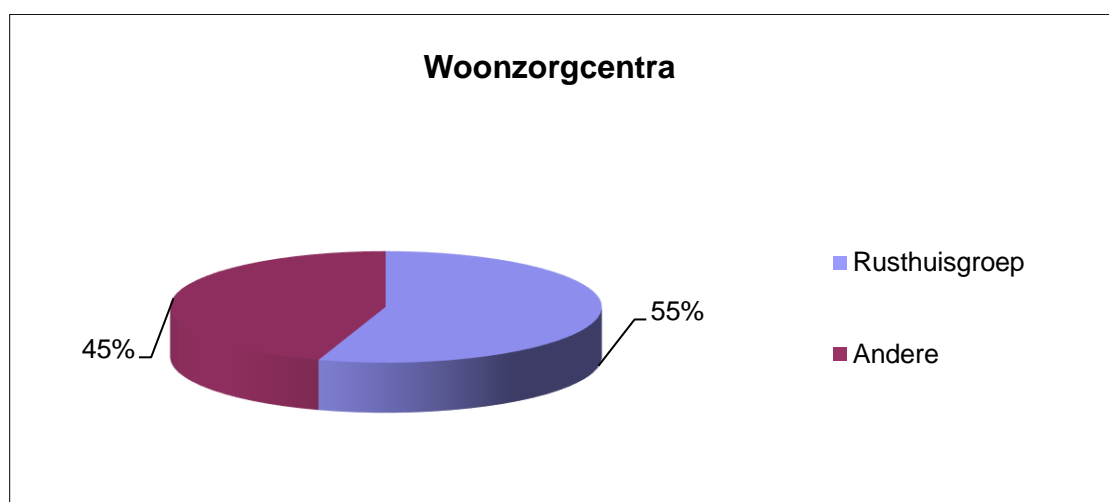
H.I. december 2019

Tabel 2

Aantal woonzorgcentra binnen de groepen				
	Aantal beheerd door deze 16 uitbaters		Totaal aanbod Brussel	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden
<b>Woonzorgcentra</b>	82	8.929	149	16.376
<b>Totaal</b>	<b>82</b>	<b>8.929</b>	<b>149</b>	<b>149</b>

H.I. december 2019

Er zijn **16 groepen** (met minimum 2 voorzieningen) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die samen **82 woonzorgcentra** uitbaten. In 2019 zien we binnen de rusthuisgroepen een daling van het aantal bedden (- 62 bedden). Deze vermindering van het aantal bedden heeft vooral te maken met het sluiten van kleine voorzieningen; Wij verwachten voor 2020 weer de opening van nieuwe voorzieningen waarbij deze bedden opnieuw geactiveerd zullen worden.



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

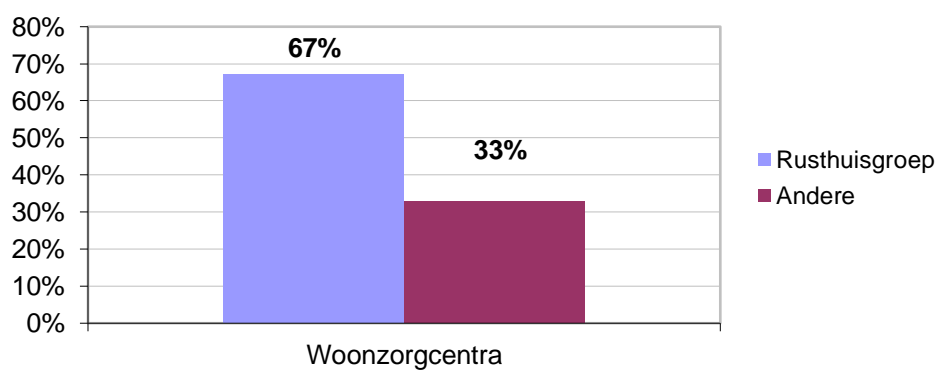
**55%** van de woonzorgcentra in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest behoren tot een groep. **55% van de bedden (16.376)** in woonzorgcentra zijn in handen van een groep. Hierbij is **67% van de bedden binnen een groep (8.929)** in handen van slechts 4 groepen.

Tabel 3

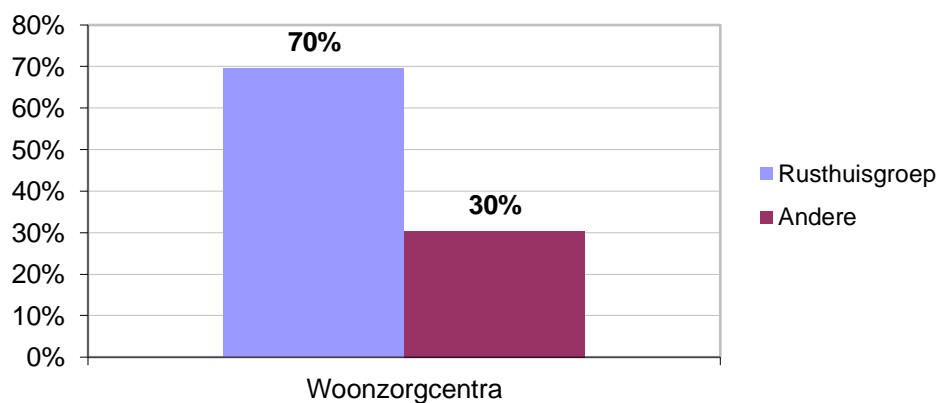
Verhouding tot de private sector				
	Rusthuisgroep		Totaal aanbod Brussel private-voorz. (vzw's inbegr.)	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden
Woonzorgcentra	82	8.929	122	12.819
Totaal	82	8.929	122	12.819

H.I. december 2019

### Private sector voorzieningen



### Private sector bedden



- **70% van de private woonzorgbedden** is in handen van een rusthuisgroep



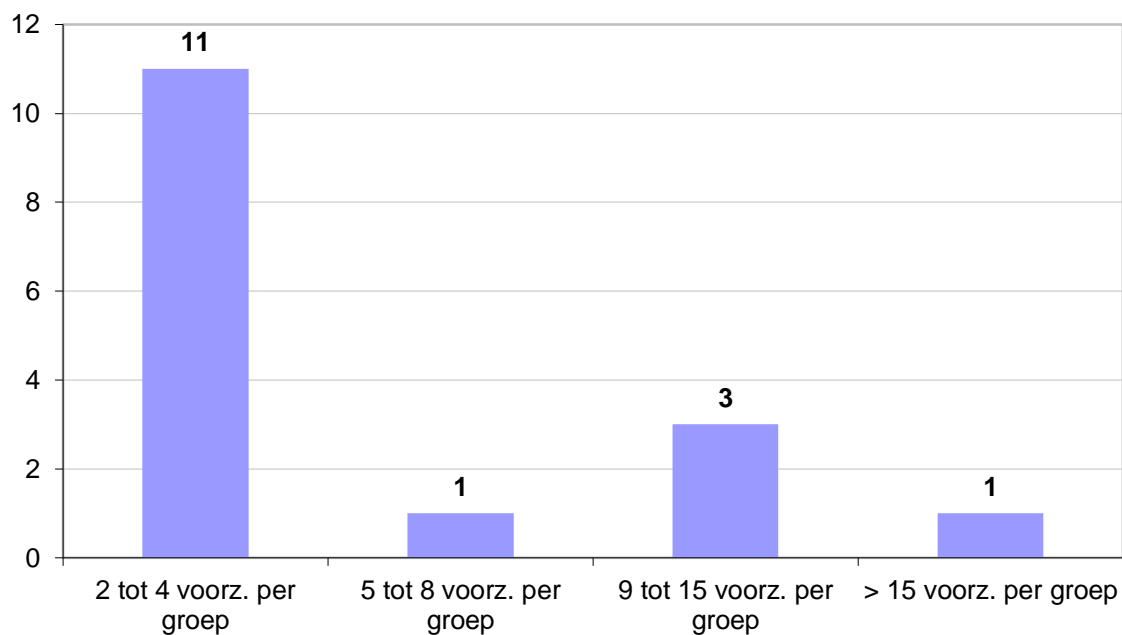
RHGr =rusthuisgroep

Tabel 4

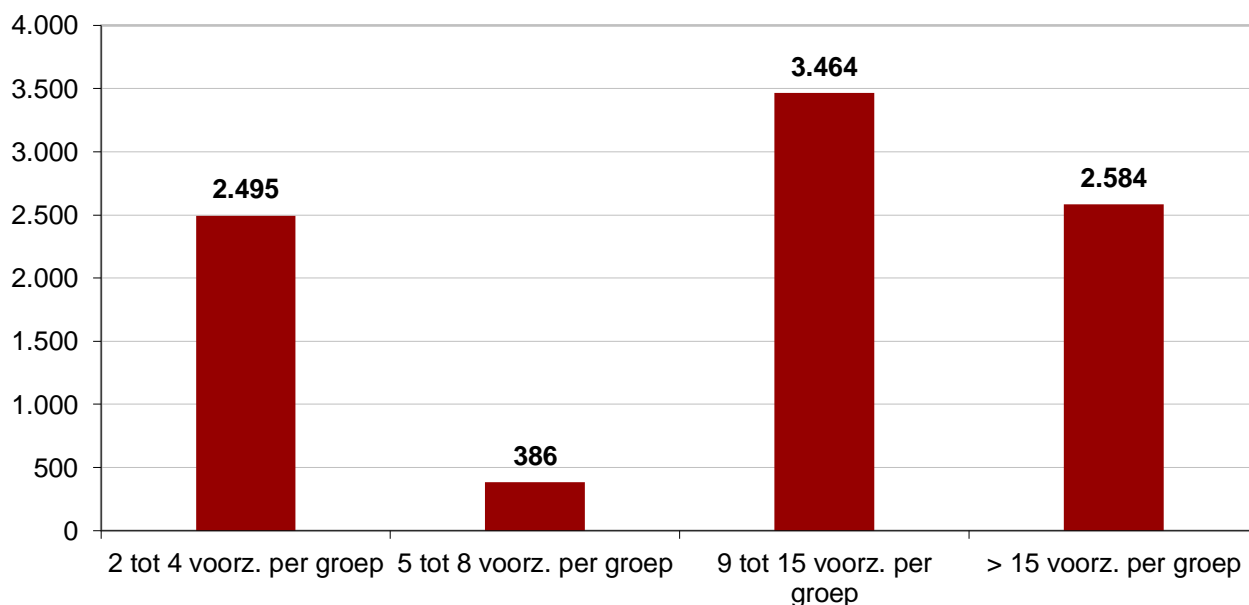
	aantal RHGr	voorz.	Bedden	erkenn. Iriscare	erkenn. VI.Gem.
2 - 4 voorzieningen	11	25	2.495	23	2
5 - 8 voorzieningen	1	5	386	4	1
9 - 15 voorzieningen	3	31	3.464	29	2
> 15 voorzieningen	1	21	2.584	21	-
<b>Totaal</b>	<b>16</b>	<b>82</b>	<b>8.929</b>	<b>77</b>	<b>5</b>

H.I. december 2019

## Aantal groepen per groeps grootte

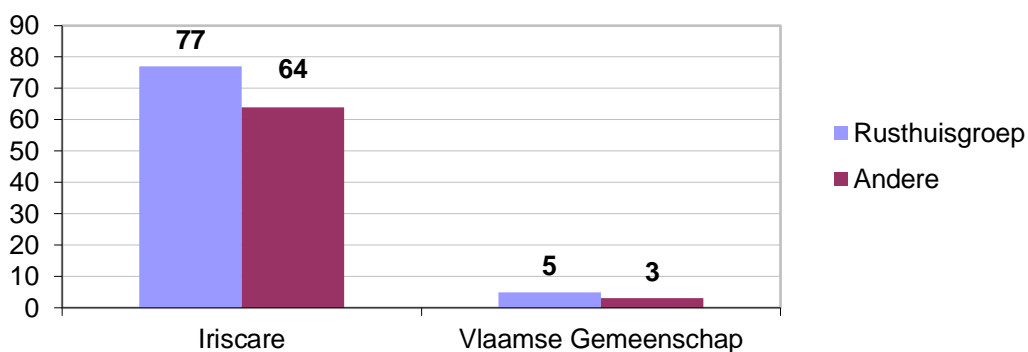


## Totaal aantal bedden per groeps grootte



➤ 4 rusthuisgroepen baten samen 43 voorzieningen uit wat goed is voor 6.048 bedden of 47% van het totaal aan private bedden (12.819)

### Verdeling volgens erkennig voorzieningen



- **55% van de 141 woonzorgcentra** erkend door **Iriscare** is in handen van een rusthuisgroep
- **64% van de 8 woonzorgcentra** erkend door de **Vlaamse Gemeenschap** is in handen van een rusthuisgroep.

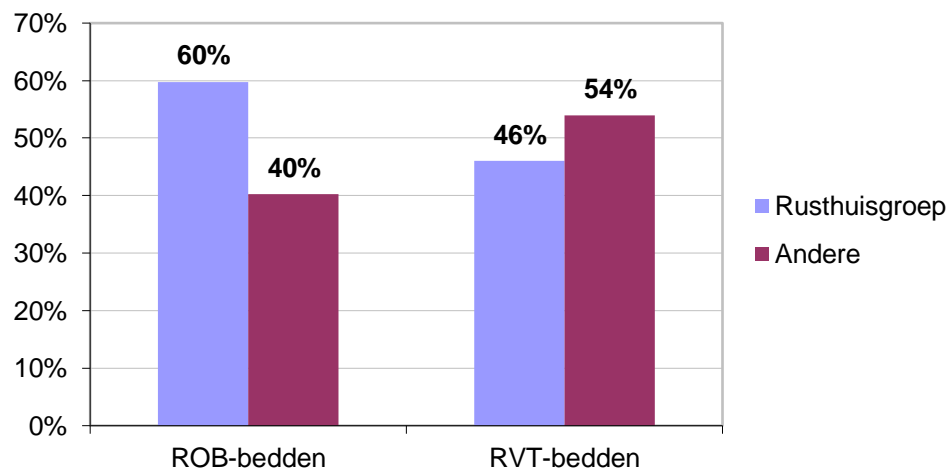
Tabel 5

<b>Aard van de voorziening in een rusthuisgroep (ROB/RVT)</b>					
---	--	--	--	--	--

	Aantal RHGr	voorz.	bedden	bed ROB	bed RVT
<b>2 - 4 voorzieningen</b>	11	25	2.495	1.711	784
<b>5 - 8 voorzieningen</b>	1	5	386	311	75
<b>9 - 15 voorzieningen</b>	3	31	3.464	2.292	1.172
<b>&gt; 15 voorzieningen</b>	1	21	2.584	1.737	847
<b>Totaal</b>	<b>16</b>	<b>82</b>	<b>8.929</b>	<b>6.051</b>	<b>2.878</b>

H.I. december 2019

## Verdeling bedden



- **60%** van het totaal aantal **ROB-bedden** (10.122) is in handen van een rusthuisgroep.
- **40%** van het totaal aantal **RVT-bedden** (6.254) is in handen van een rusthuisgroep.

## Opmerking

- **27%** van het totaal aantal **ROB-bedden** (10.122) is in handen van de **2 grootste rusthuisgroepen**.
- **27%** van het totaal aantal **RVT-bedden** (6.254) wordt uitgebraat door de **2 grootste rusthuisgroepen**.

## TOESTAND VAN DE RESIDENTIELE OUDERENVOORZIENINGEN IN DE REGIO HALLE - VILVOORDE

Het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 voorziet niet alleen een nieuwe regelgeving maar ook een aantal nieuwe benamingen. Het “rusthuis” is nu een “woonzorgcentrum”. “Serviceflats” 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
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
2019	79	7.129

*H.I. december 2019*

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 7.129 bedden**. (Tabel 1)
- **Slechts 29%** van de woonzorgcentra zijn **commercieel**, de **publieke sector** is goed voor **23%** en de grote meerderheid van de woonzorgcentra (**48%**) hebben een **VZW-statuut** (Tabel 3)
- Er is **1 woonzorgcentrum met minder dan 25 bedden**, **6 van de 79 woonzorgcentra** hebben een capaciteit van **26 tot 50 bedden** en **30 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 **76 serviceflatvoorzieningen (groepen van assistentiewoningen)**, goed voor **2.692 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen. (Tabel 5)
- Er werden **geen nieuwe woonzorgcentra** geopend maar wel **3 nieuwe groepen van assistentiewoningen**. In 2019 werd er 1 groep assistentiewoning, goed voor 108 appartementen, omgevormd tot gewone woningen voor het brede publiek omdat de assistentiewoningen geen succes hadden. (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= woonzorgcentrum RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	Totaal Aantal		Aantal ROB	Aantal RVT
	wzc	bedden	bedden	bedden
Asse	4	374	103	271
Beersel	4	262	146	116
Dilbeek	7	570	210	360
Drogenbos	1	120	52	68
Galmaarden	1	88	31	57
Gooik	2	116	69	47
Grimbergen	6	445	192	253
Halle	4	483	206	277
Herne	1	60	14	46
Hoeilaart	1	91	32	59
Kapelle-op-den-Bos	2	136	44	92
Kortenberg ( deelgemeente)	1	81	56	25
Kraainem	1	47	22	25
Lennik	1	93	93	0
Linkebeek	1	58	24	34
Londerzeel	2	233	116	117
Machelen	2	164	73	91
Meise	3	164	82	82
Merchtem	2	214	147	67
Opwijk	2	155	59	96
Overijse	5	336	131	204
Pepingen	2	211	45	166
Roosdaal	1	109	25	84
Sint-Genesius-Rode	2	193	137	59
Sint-Pieters-Leeuw	3	347	196	151
Steenokkerzeel	1	141	50	91
Ternat	2	196	34	104
Tervuren	1	152	72	80
Vilvoorde	4	454	255	199
Wemmel	1	178	88	90
Wezembeek-Oppem	2	175	134	41
Zaventem	4	410	238	172
Zemst	3	273	87	186
<b>TOTAAL</b>	<b>79</b>	<b>7.129</b>	<b>3.318</b>	<b>3.811</b>
<i>H.I. december 2019</i>			<b>46%</b>	<b>54%</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= woonzorgcentrum WZC= woonzorgcentrum*

GEMEENTE	Publieke sector		Commerciële sector		VZW		TOTAAL	
	wzc	bedden	wzc	bedden	wzc.	bedden	wzc	bedden
Asse	1	88	-	-	3	286	4	374
Beersel	1	60	3	202	-	-	4	262
Dilbeek	1	98	2	164	4	308	7	570
Drogenbos	-	-	-	-	1	120	1	120
Galmaarden	-	-	1	88	-	-	1	88
Gooik	-	-	1	30	1	86	2	116
Grimbergen	1	75	3	216	2	154	6	445
Halle	1	104	1	122	2	257	4	483
Herne	-	-	-	-	1	60	1	60
Hoeilaart	1	91	-	-	-	-	1	91
Kapelle-op-den-Bos	-	-	1	56	1	80	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	4	246	-	-	5	336
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	273	4	454
Wemmel	-	-	-	-	1	178	1	178
Wezembeek-Oppem	-	-	1	115	1	60	2	175
Zaventem	1	97	1	56	2	257	4	410
Zemst	1	90	-	-	2	183	3	273
<b>TOTAAL</b>	<b>18</b>	<b>1.785</b>	<b>23</b>	<b>1.714</b>	<b>38</b>	<b>3.630</b>	<b>79</b>	<b>7.129</b>
<i>H.I. december 2019</i>	<b>23%</b>		<b>29%</b>		<b>48%</b>			
		<b>25%</b>		<b>24%</b>		<b>51%</b>		

- **23%** van de **woonzorgcentra** behoren tot de **publieke sector**, **29%** behoren tot de **commerciële sector** en **48%** 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)

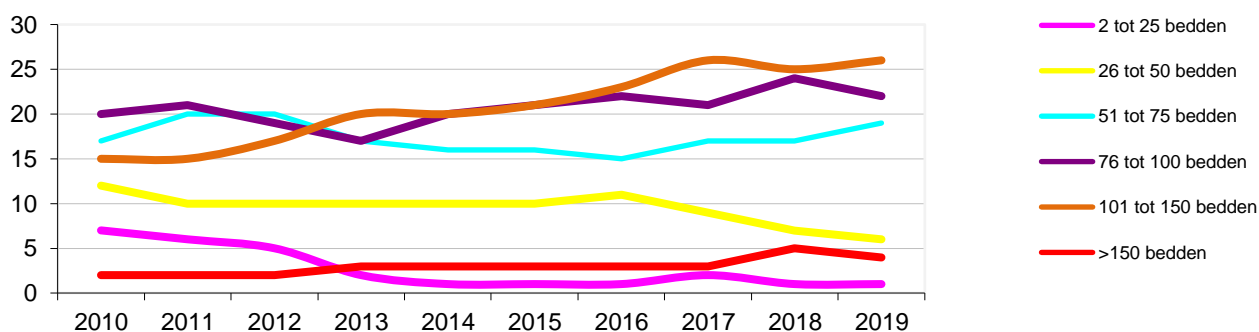
**Tabel 3**
*RVT= rust- en verzorgingstehuis ROB= rusthuis WZC= woonzorgcentrum*

AANTAL BEDDEN	TOTAAL		ROB		RVT	
	wzc	bedden	wzc	bedden	wzc	bedden
2 - 25 bedden	1	24	1	24	-	-
26 - 50 bedden	6	214	6	135	5	79
51 - 75 bedden	19	1.187	19	509	20	678
76 - 100 bedden	22	1.952	22	958	30	994
101- 150 bedden	26	3.087	26	1.405	8	1.682
+ 150 bedden	4	665	4	287	3	378
<b>TOTAAL</b>	<b>79</b>	<b>7.129</b>	<b>79</b>	<b>3.318</b>	<b>66</b>	<b>3.811</b>

*H.I. december 2019*

- Er is nog slechts 1 woonzorgcentrum 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.
- De 5 **woonzorgcentra met 26 tot 50 bedden** hebben 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 in de regio Halle-Vilvoorde

**aantal WZC**


## PRIJZEN HALLE - VILVOORDE (ROB, RVT)

- In deze tabel wordt weergegeven hoeveel voorzieningen kamers aanbieden in een bepaalde prijscategorie. De **meerderheid** van de **woonzorgcentra (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 2019 zijn er woonzorgcentra die kamers aanbieden die minstens € 51 kosten. In 2019 waren dat er 103. 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 2019 waren er **53 woonzorgcentra** die kamers aanboden met een dagprijs tussen 51 en 59,99€. **28 woonzorgcentra** boden in 2019 enkel kamers **tegen minstens 61€ of meer. Dit is 35% van het totaal aantal voorzieningen (79).**

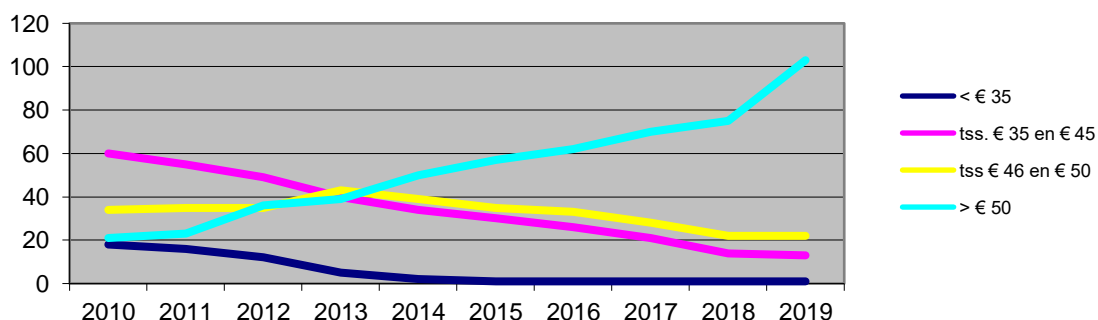
Tabel 4

EVOLUTIE VAN DE PRIJZEN				
Jaar	aantal woonzorgcentra			
	< € 35	tss. € 35 en € 45,99	tss € 46 en € 50,99	> € 50,99
2010	18	60	34	21
2011	16	55	35	23
2012	12	49	35	36
2013	5	40	43	39
2014	2	34	39	50
2015	1	30	35	57
2016	1	26	33	62
2017	1	21	28	70
2018	1	14	22	75
2019	1	13	22	103

H.I. december 2019

aantal wzc die kamers aanbieden tegen een bepaalde dagprijs

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





## ASSISTENTIEWONINGEN

Tabel 5

GEMEENTE	Aantal		Statuut			Erkenning VI. 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	2	3	-
Halle	5	184	2	2	1	5	-
Herne	1	13	1	-	-	1	-
Hoeilaart	1	19	-	1	-	-	1
Kapelle-op-den-Bos	1	29	1	-	-	1	-
Kortenberg	3	95	2	1	-	2	1
Lennik	1	31	-	1	-	1	-
Londerzeel	1	60	-	1	-	1	-
Machelen	2	43	-	2	-	2	-
Meise	3	146	-	1	2	2	1
Merchtem	4	89	1	3	-	3	1
Opwijk	2	45	-	2	-	2	-
Overijse	4	119	1	2	1	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	1	-	1	2	-
Zaventem	6	128	2	4	-	6	-
Zemst	3	97	2	1	-	3	-
<b>TOTAAL</b>	<b>76</b>	<b>2.692</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>67</b>	<b>9</b>

H.I. december 2019

- Halle-Vilvoorde telt **76 serviceflatvoorzieningen/groepen van assistentiewoningen** goed voor **2.692 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen. Dit is een vermindering van 63 woningen in vergelijking met vorig jaar. In 2019 werd een grote assistentiewoning gesloten. Daarnaast hebben enkel voorzieningen hun appartementen verminderd bij verbouwingen. In 2019 zijn er **3 nieuwe groepen van assistentiewoningen** open gegaan goed voor **86 appartementen** voor 1 of 2 personen.

- De **meerderheid van de groep assistentiewoningen zijn van het OCMW** waarbij de bewoners van de gemeente voorrang krijgen. De prijzen van de **OCMW- assistentiewoningen** liggen in het algemeen iets lager dan de prijzen van de privé- assistentiewoningen vandaar ook de lange wachtlijsten bij de meeste OCMW- assistentiewoningen. Bij nieuwe, vaak dure en niet aan een woonzorgcentrum verbonden assistentiewoningen is het soms moeilijker om een volledige bezetting te krijgen. Hierdoor werd er in 2019 een voorziening met 108 appartementen omgevormd tot gewone woningen.

- **37 assistentiewoningen** 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

<b>Overzicht CENTRA voor KORTVERBLIJF van 2011 tot 2019</b>		
<b>Jaar</b>	<b>Centra voor kortverblijf</b>	<b>Totaal bedden</b>
2011	25	102
2012	27	123
2013	31	134
2014	34	155
2015	35	163
2016	37	184
2017	38	187
2018	39	203
<b>2019</b>	<b>39</b>	<b>203</b>

H.I. december 2019

In de regio Halle-Vilvoorde zijn er **203 erkende bedden voor kortverblijf**, verdeeld over **39 woonzorgcentra**.

## 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 2019

- er zijn **23 dagverzorgingscentra** voor ouderen en er is **1 centrum voor palliatieve zorgen**. **Samen kunnen zij 296 personen opvangen**. In 2019 bleven het aantal opvangplaatsen stationair. Met deze initiatieven wil men de keuze om zo lang mogelijk in de thuisomgeving te blijven wonen 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 2019</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
2018	24	296
<b>2019</b>	<b>24</b>	<b>296</b>

H.I. december 2019

## SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 9

OVERZICHT SLUITINGEN 2010 TOT 2019		
Jaar	Totaal voorzieningen	Totaal bedden/flats
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
2019	2	138
<b>TOTAAL</b>	<b>24</b>	<b>859</b>

H.I. december 2019

De laatste 10 jaar werden **24 ouderenvoorzieningen gesloten** wat een vermindering betekent van **859 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 2010 TOT 2019</b>		
<b>Jaar</b>	<b>Totaal voorzieningen</b>	<b>Totaal Bedden/flats</b>
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
2019	3	86
<b>TOTAAL</b>	<b>58</b>	<b>3.168</b>

*H.I. december 2019*

In 2019 kwamen er 3 groepen van assistentiewoningen bij, goed voor 86 flats of appartementen voor 1 of 2 personen.

In 2019 kwamen er geen woonzorgcentra bij.

## Woonzorgsite

Tabel 11

RVT= rust- en verzorgingstehuis ROB= woonzorgcentrum WZC= woonzorgcentrum GAW= Groep Assistentie Woning  
DVC= dagverzorgingscentrum

Woonzorgsite: overzicht (minstens 4 diensten aanbieden)							
GEMEENTE	aantal voorz.	ROB	RVT	GAW	Kort- verblijf	DVC	Nacht- zorg
Asse	1	37	51	-	7	15	-
Beersel	1	19	41	30	-	10	-
Dilbeek	1	40	58	110	3	15	-
Gooik	1	39	47	52	3	-	-
Grimbergen	1	47	107	-	6	12	-
Halle	1	37	71	60	7	15	-
Herne	1	14	46	13	4	-	-
Hoeilaart	1	32	59	19	3	13	-
Londerzeel	1	36	74	60	5	-	-
Machelen	1	45	53	43	7	15	-
Meise	1	20	40	43	4	10	1
Merchtem	1	36	67	61	6	12	-
Opwijk	1	28	52	45	3	10	-
Pepingen	1	25	69	1	6	15	1
Roosdaal	1	25	84	53	6	-	-
Sint-Genesius-Rode	1	44	59	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	72	80	42	5	15	-
Wemmel	1	88	90	30	6	25	-
Wezembeek-Oppem	1	19	41	58	5	12	-
Zaventem	3	182	172	128	9	9	1
Zemst	2	54	131	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 2019

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 2019

- **13 woonzorgsites** worden beheerd door de **publieke sector**, **14 sites** hebben een **vzw-statuu**t 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 en 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 en 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 2019 kwamen er bij het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling 149 oproepen binnen. In vergelijking met 2018, waar er 144 oproepen waren, blijft dit aantal stabiel. Wij merken ook dat de complexiteit van de oproep verhoogt en meer opvolging vraagt.

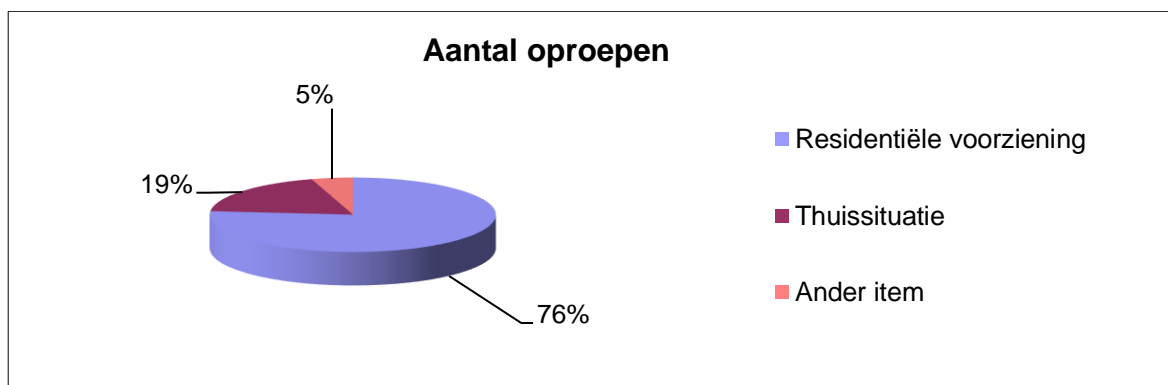
#### 1.1. AANTAL OPROEPEN

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%
2019	149	+1%

→ de vergelijking van het aantal oproepen van **2018** geeft een stijging met **1%**.

Residentiële voorziening	114	76%
Thuisituatie	28	19%
Ander item	7	5%
<b>totaal</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>



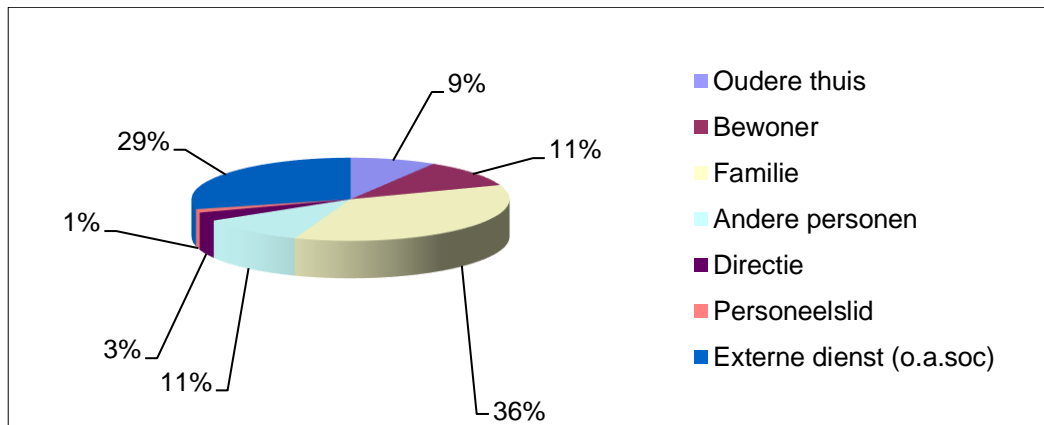
→ Van de **149** oproepen in 2019 waren er **113 telefonisch**, **35 via e-mail** en **1 brief**.

→ **76%** van de oproepen gaan over een situatie van mis(be)handeling binnen een **residentiële voorziening**, **19%** gaat over mis(be)handeling in een **thuisituatie**.

→ **7%** 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	13	9%
Bewoner van een ouderenvoorziening	13	11%
Familie	54	36%
Andere persoon	16	11%
Directie	5	3%
Personeelslid	2	1%
Externe dienst (o.a. sociale dienst)	43	29%
<b>Totaal</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

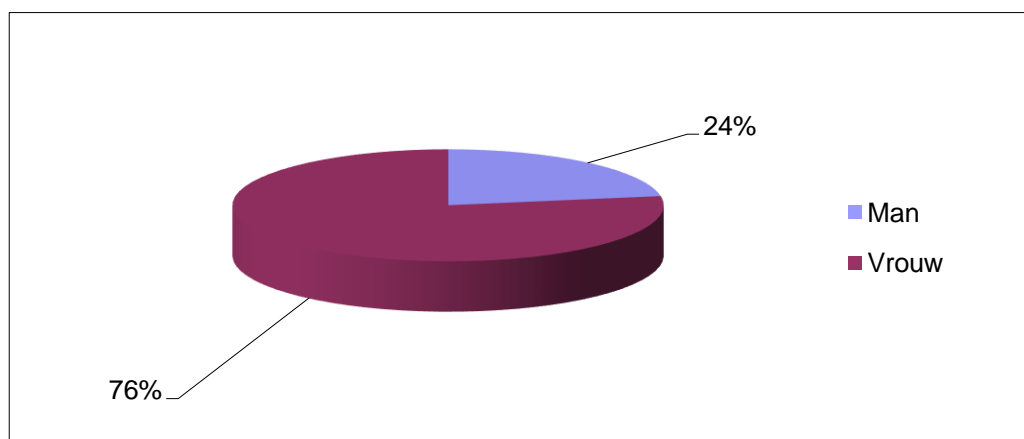


→ **36% van de oproepen komen van de familie.** Dit zijn vooral meldingen over een residentiële voorziening.

→ Daarnaast zien we dat **20%** van de oproepen door de oudere zelf gebeurt en **29%** 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 **4%** van de oproepen is het de directie zelf of een personeelslid die advies willen over een bepaalde situatie binnen de residentiële voorziening.

Vrouw	113	76%
Man	36	24%
<b>Totaal</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

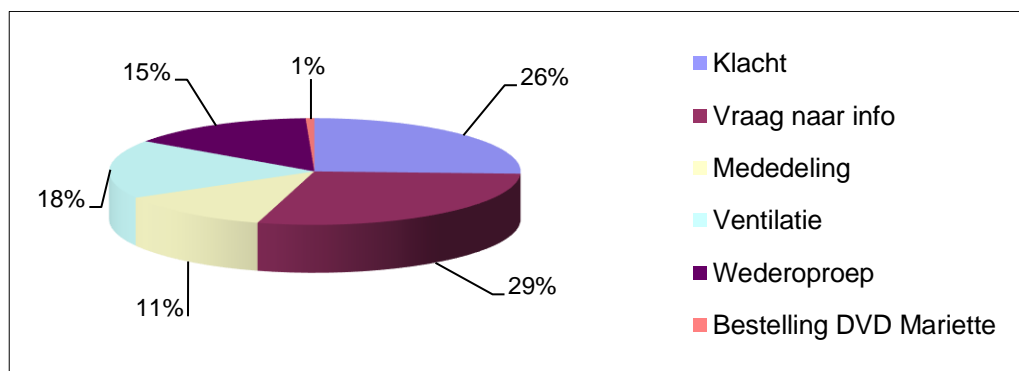


→ **Vooral vrouwen nl. 76%** nemen contact op met het Meldpunt om een situatie van mis(be)handeling te melden. Dit illustreert het feit dat vooral vrouwen de hulpverlening/zorgtaken van ouderen op zich nemen.



### 1.3. GESTELDE HULPVRAAG

Klacht	75	26%
Vraag naar info	84	29%
Mededeling	36	11%
Ventilatie	52	18%
Wederoproep	43	15%
Aanvraag DVD Mariette	2	1%
<b>Totaal</b>	<b>292</b>	<b>100%</b>

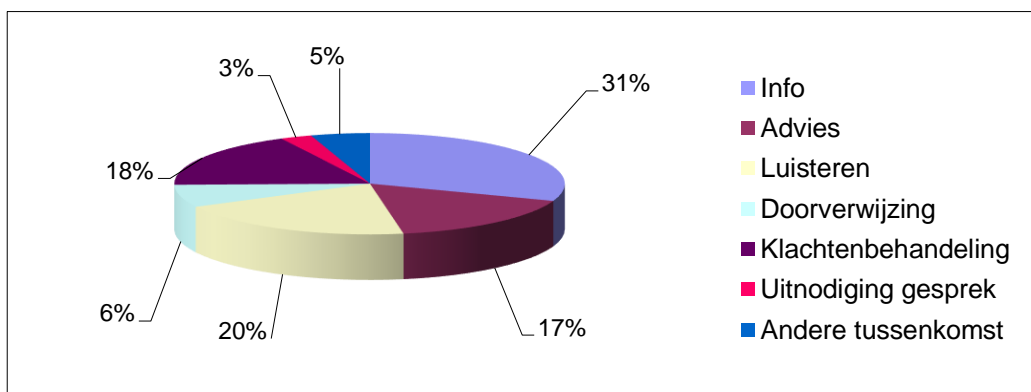


→ De meerderheid van de oproepen **29%** zijn vragen naar **informatie**, **26%**, betreft een **klacht**, **15%** zijn **wederoproepen**.

We stellen vast dat de oproeper vaak nood heeft aan het **ventileren (18%)** 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	31%
Advies	53	17%
Luisteren	45	20%
Doorverwijzing	36	6%
Klachtenbehandeling	40	18%
Uitnodiging gesprek	5	3%
Ander tussenkoms	36	5%
<b>Totaal</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

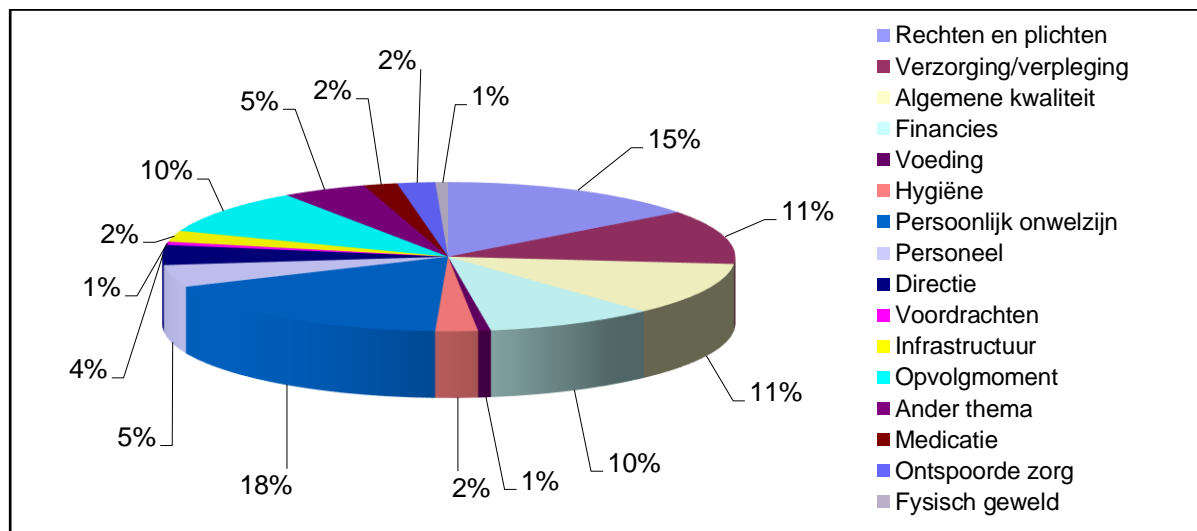


→ **31%** zijn **vragen naar informatie**, bij **20%** fungeert het Meldpunt als **luisterend oor** en heeft de oproeper nood aan een gesprek, **17%** van de oproepen zijn vragen naar **advies**.

→ Bij **18%** van de oproepen gaat het effectief over een **behandeling van een klacht**.

## 1.5. INHOUDELIJK ASPECT VAN DE OPROEP

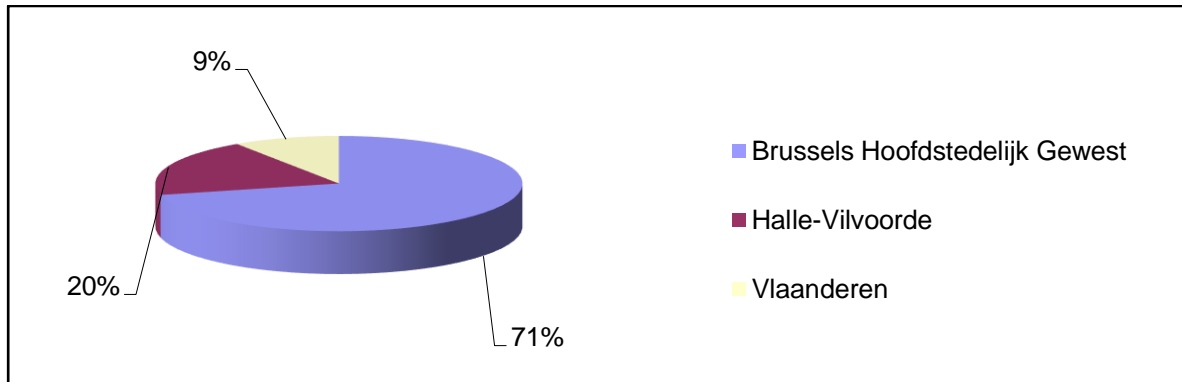
Rechten en plichten	62	15%
Verzorging/verpleging	49	11%
Algemene kwaliteit	48	11%
Financies	40	10%
Voeding	3	1%
Hygiëne van de infrastructuur	10	2%
Persoonlijk onwelzijn	74	18%
Personeel	20	5%
Directie	18	4%
Voordrachten	3	1%
Infrastructuur	10	2%
Opvolgmoment	41	10%
Medicatie	8	2%
Fysisch geweld	3	1%
Ontspoorde zorg	9	2%
DVD Mariette	2	0%
Ander thema	20	5%
<b>Totaal</b>	<b>420</b>	<b>100%</b>



→ 11% van de oproepen zijn specifieke vragen over **verzorging**, 15% van de vragen gaan over **rechten en plichten**: dit betreft items binnen de **residentiële voorzieningen**. 10% van de oproepen zijn een **opvolgmoment** waarbij een klacht verder opgevolgd wordt. 18% van de oproepers contacteren het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling wegens **persoonlijk onwelzijn**.

## 1.6. WOONPLAATS VAN HET SLACHTOFFER

Brussels Gewest	106	71%
Halle-Vilvoorde	29	20%
Vlaanderen	14	9%
<b>Totaal</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>



- De meeste meldingen (**71%**) 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 **34 dossiers** opgesteld. Een dossier is een geval van ouderenmis(be)handeling die een grondige behandeling vergt.

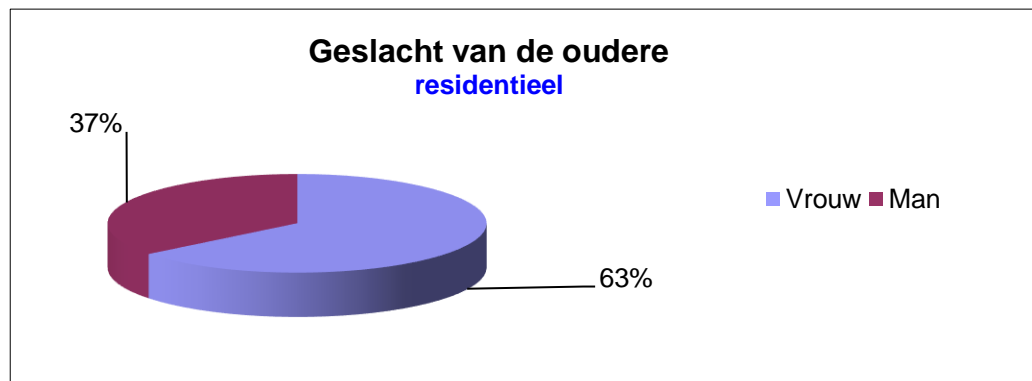
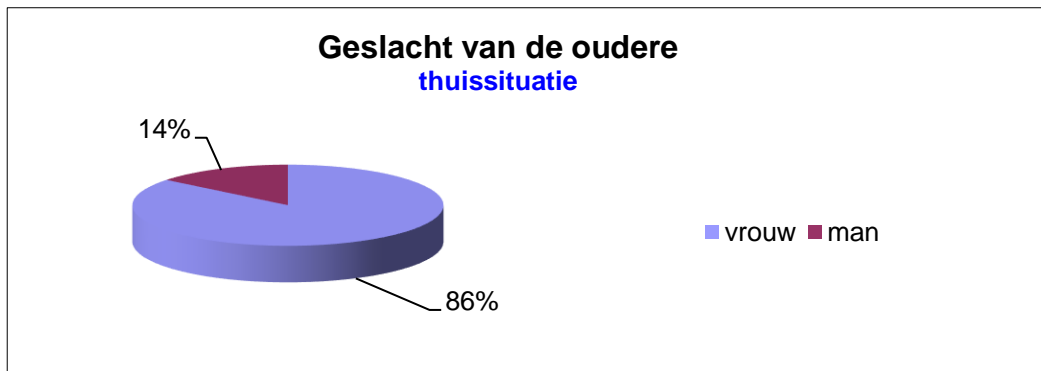
Jaar	Aantal dossiers
2010	43
2011	28
2012	49
2013	45
2014	48
2015	43
2016	74
2017	48
2018	39
<b>2019</b>	<b>34</b>

Analyse van deze 34 dossiers geeft het volgende beeld:

## 2.1. HET SLACHTOFFER

### 2.1.1. GESLACHT VAN HET SLACHTOFFER

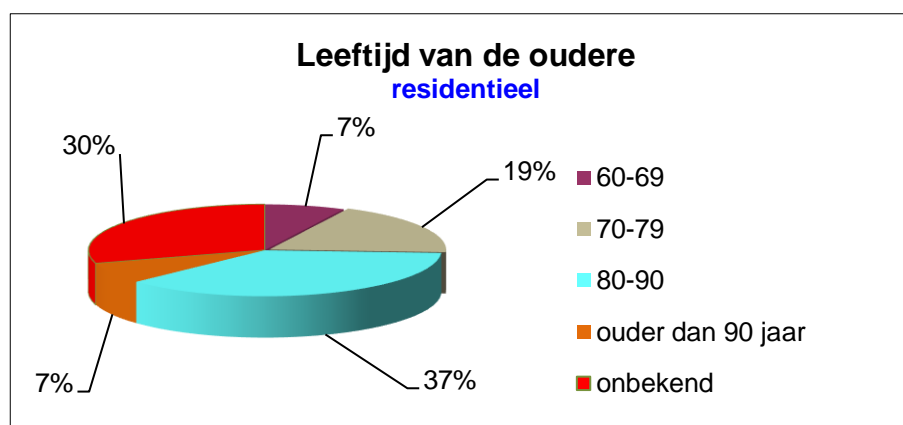
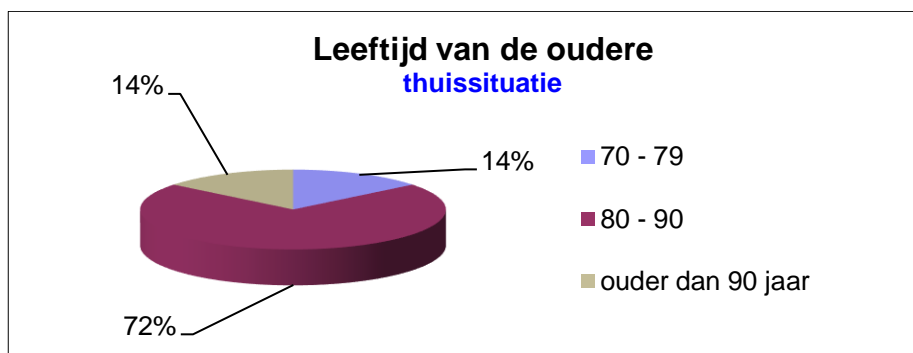
	Thuissituatie		Residentieel	
Vrouw	6	86%	17	63%
Man	1	14%	10	37%
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



→ 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	0	0%	0	0%
Tss. 60 en 69 jaar	0	0%	2	7%
Tss. 70 en 79 jaar	1	14%	5	19%
Tss. 80 en 90 jaar	5	72%	10	37%
Ouder dan 90 jaar	1	14%	2	7%
Onbekend	0	0%	8	30%
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



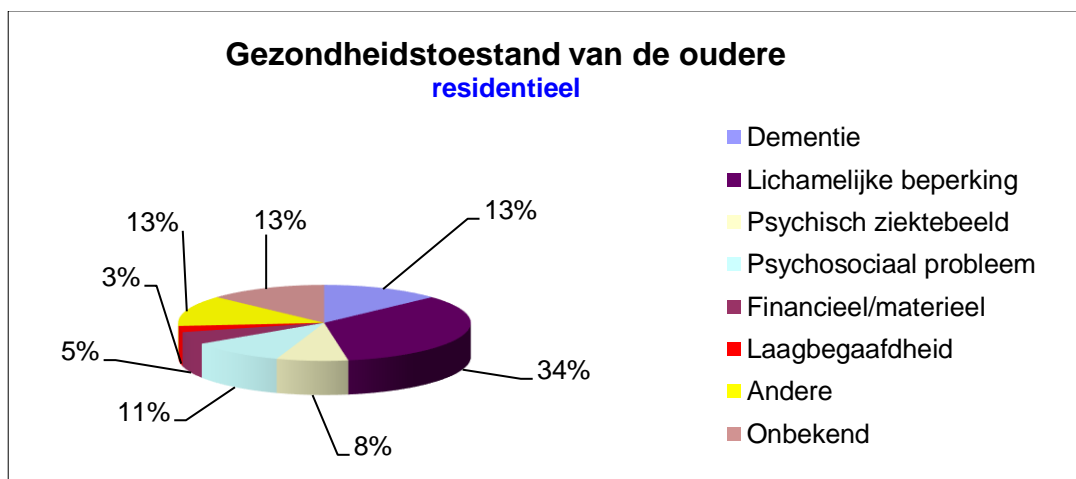
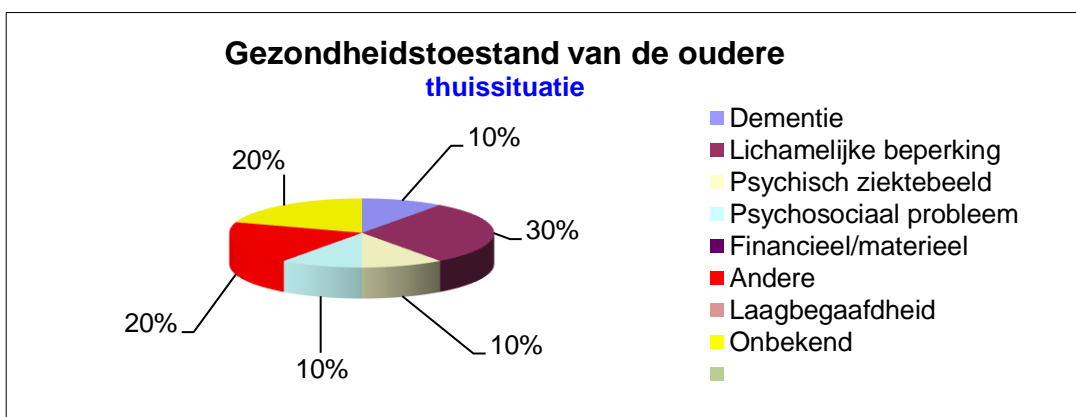
→ In de residentiële voorzieningen is het percentage van de slachtoffers het hoogst boven de 80 jaar (**44%**). In 8 dossiers is de leeftijd onbekend maar ging het wel over een oudere persoon in een moeilijke situatie

→ In de **thuisituatie** gaat het hoofdzakelijk over **personen ouder dan 80 jaar (86%)**.

### 2.1.3. GEZONDHEIDSTOESTAND VAN HET SLACHTOFFER

	Thuisituatie		Residentieel	
Dementie	1	10%	5	13%
Lichamelijke beperking	3	30%	13	34%
Psychisch ziektebeeld	1	10%	3	8%
Psychosociaal probleem	1	10%	4	11%
Financieel/materieel	0	0%	2	5%
Andere	2	20%	5	13%
Laagbegaafdheid	0	0%	1	3%
Onbekend	2	20%	5	13%
<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

In grafiek residentieel is laagbegaafdheid : 1%

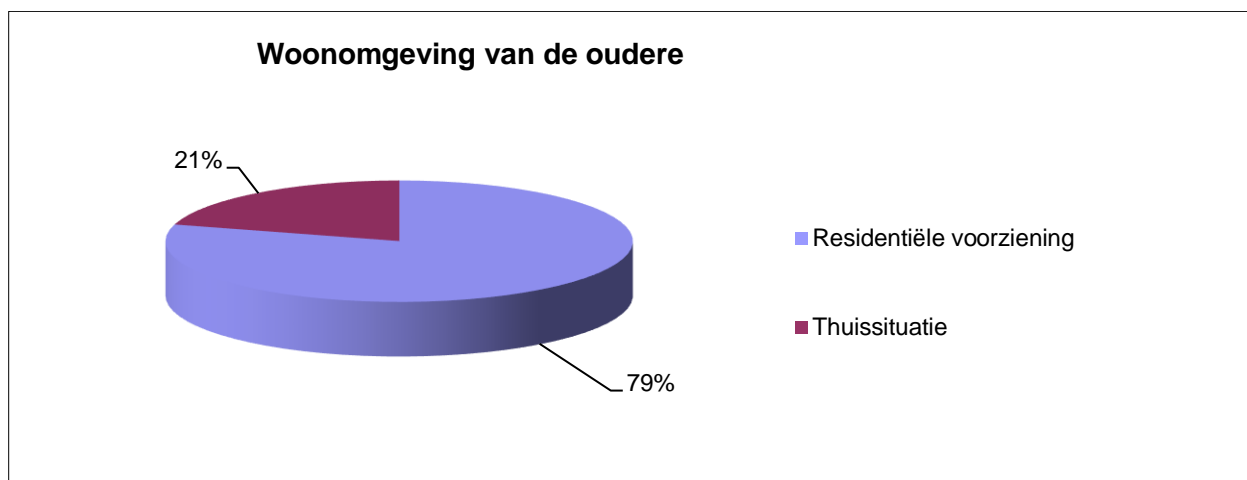


→ Bij de **30%** van de meldingen betreffende de **thuisituatie** gaat het over een slachtoffer met **lichamelijke beperking** waardoor zij/hij aangewezen is op hulp van buitenaf en zij zich in een afhankelijke positie bevindt tegenover de personen die zorgen geven. In sommige situaties van overmacht (ontspoorde zorg) kan dit leiden tot ouderenmisbehandeling. Bij **20%** van de meldingen konden we **geen specifieke problemen** achterhalen bij het slachtoffer.

→ Bij de **residentiële voorzieningen** zien we dat het slachtoffer bij **34%** van de meldingen een **lichamelijke beperking** heeft. De ouderen blijven zo lang mogelijk thuis wonen en gaan pas naar een woonzorgcentrum 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	7	21%
Residentiële voorziening	27	79%
<b>Totaal</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>



→ 21% gaat over een melding in **een thuisituatie**

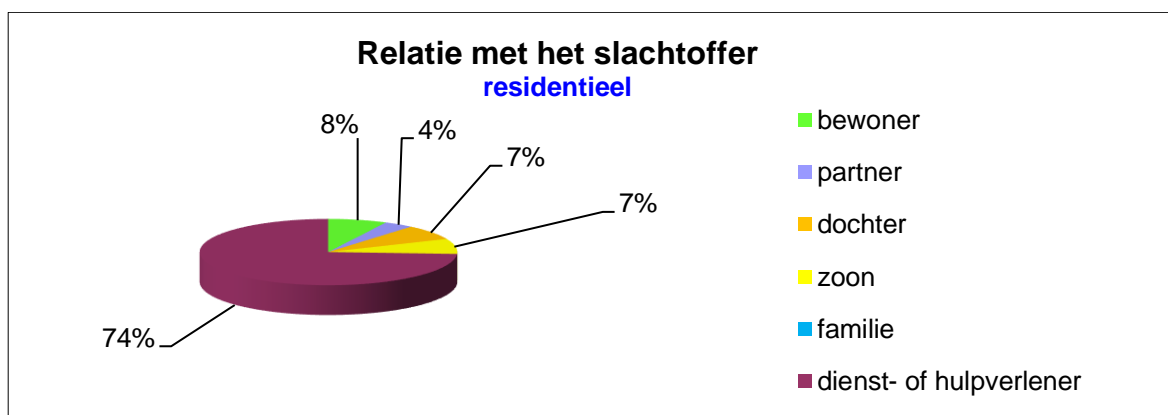
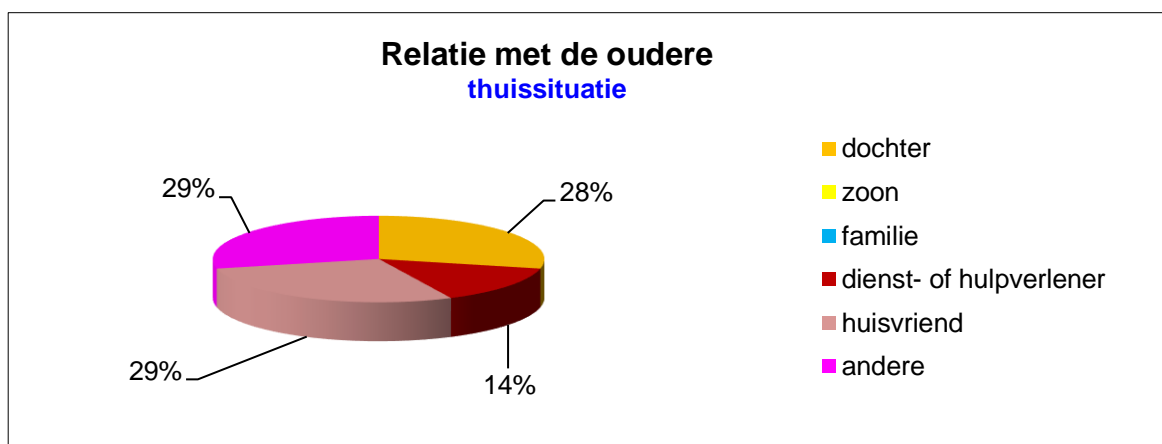
→ 79% van de meldingen gaat over problemen binnen **een residentiële voorziening**.

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	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent
Bewoner	0	0%	2	7%
Partner	0	0%	1	4%
Dochter	2	29%	2	7%
Zoon	0	0%	2	7%
Familie	0	0%	0	0%
Dienst- of hulpverlener	1	13%	20	75%
Huisvriend	2	29%	0	0%
Buren	0	0%	0	0%
Andere	2	29%	0	0%
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

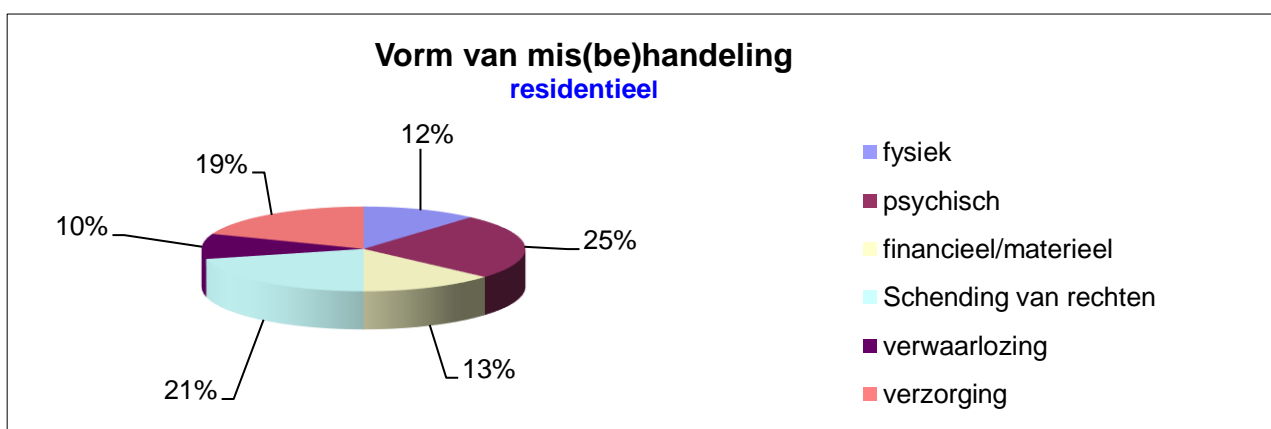
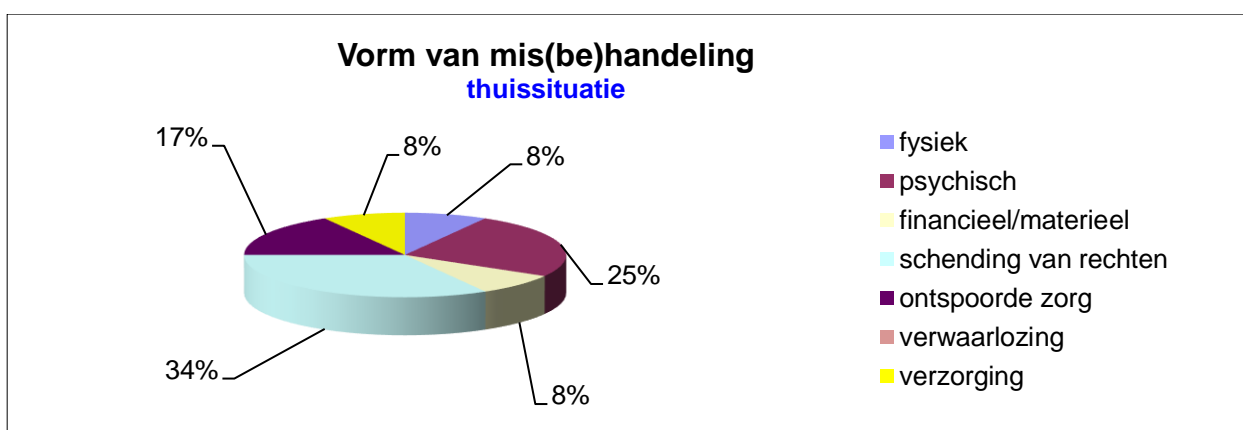


→ 29% van de meldingen betreffend het mis(be)handeling in de **thuissituatie** in familieverband. In de thuissituatie staat de familie meestal het dichtst bij de oudere en neemt dan ook spontaan de zorg op zich. Dit gebeurt met goede bedoelingen maar als zij overbevraagd worden, kan dit leiden tot **ontspoorde zorg**. Spijtig genoeg stellen we ook vast dat familieleden soms moedwillig misbruik maken van de zorgbehoevendheid van de oudere en alle zorg zowel op fysisch als financieel vlak overnemen om zo de oudere alle medezeggenschap te ontnemen. Voor de oudere kan dit lijden tot inbreuk in de privacy en tot frustratie.

→ Bij de meldingen betreffende de **residentiële voorzieningen** gaan de klachten meestal over de **dienst- of hulpverleners (74%)**. In 7% van de klachten ging het over conflicten tussen bewoners die moeilijk opgelost geraken.

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

	Thuisituatie		Residentieel	
Fysiek	1	8%	6	12%
Psychisch	3	25%	13	25%
Financieel/materieel	1	8%	7	13%
Schending van rechten	4	34%	11	21%
Ontspoorde zorg	2	17%	0	0%
Verwaarlozing	0	0%	5	10%
Verzorging	1	8%	10	19%
Seksuele mishandeling	0	0%	0	0%
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>



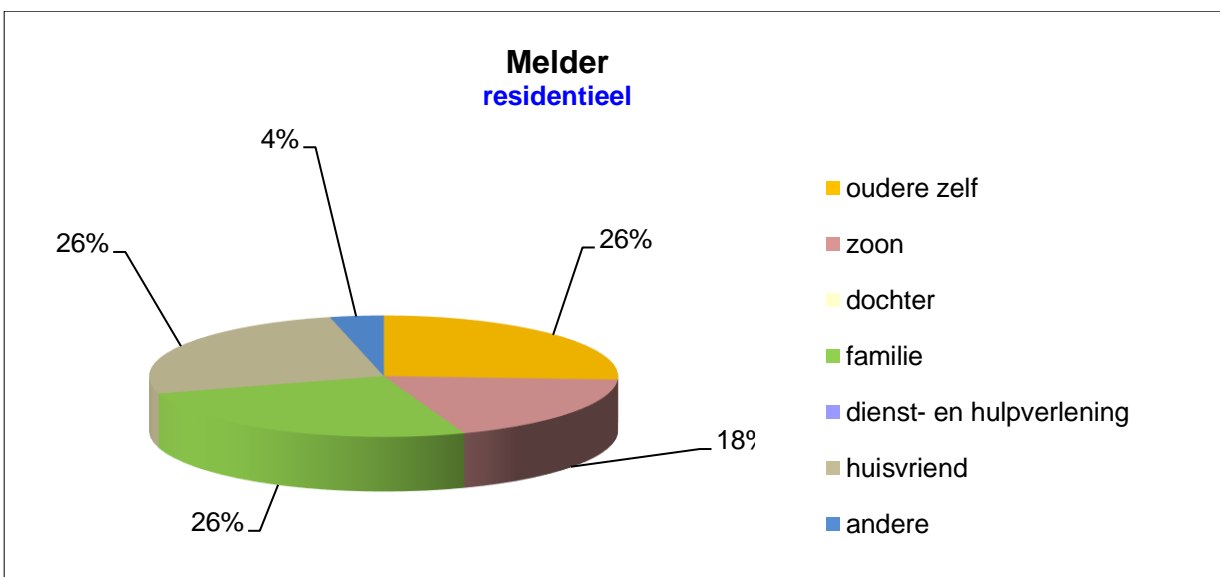
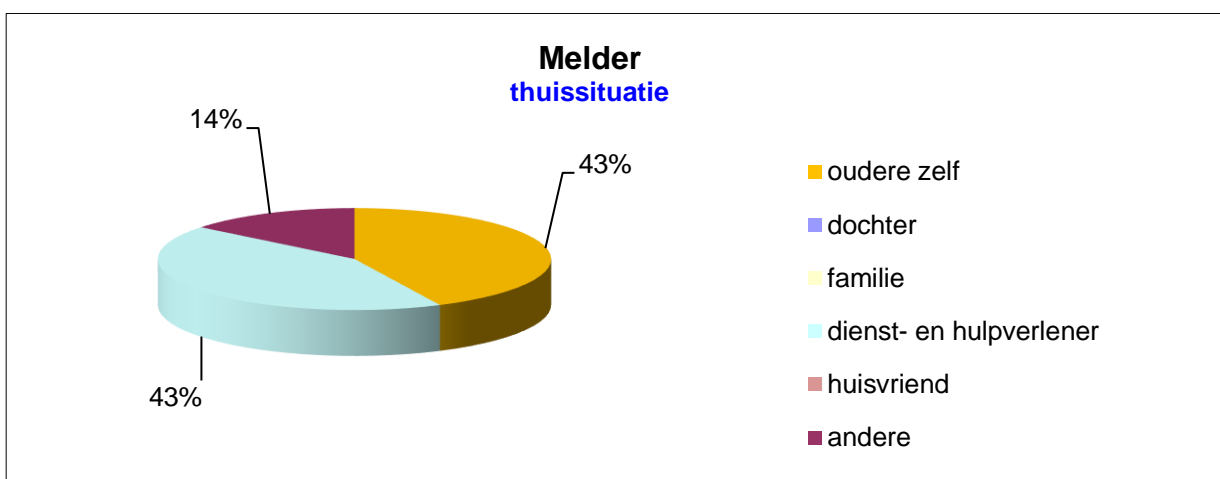
→ In de **thuisituatie** komt de **schending van rechten** het meest voor nl. **34%** en gaat vaak samen met andere vormen van mis(be)handeling zoals **financiële of materiële mis(be)handeling (8%)**, **psychische mis(be)handeling (25%)** en **fysische mis(be)handeling (8%)**.

In 2 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 **19%** over problemen van **verzorging** gevolgd door **psychische mis(be)handeling (25%)** en **schending van de rechten (21%)**. In **12%** van de gevallen ondervindt het slachtoffer **fysische schade** en **13%** wordt geconfronteerd met **financieel/materieel misbruik**. In 6 dossiers werd het slachtoffer geconfronteerd met **minstens 3 vormen van ouderen(mis)behandeling**.

## 2.4. MELDER

	Thuissituatie		Residentieel	
Oudere zelf	3	43%	7	26%
Zoon	0	0%	5	18%
Dochter	0	0%	0	0%
Familie	0	0%	7	26%
Dienst- en hulpverlener	3	43%	0	0%
Huisvriend	0	0%	7	26%
Andere	1	14%	1	4%
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

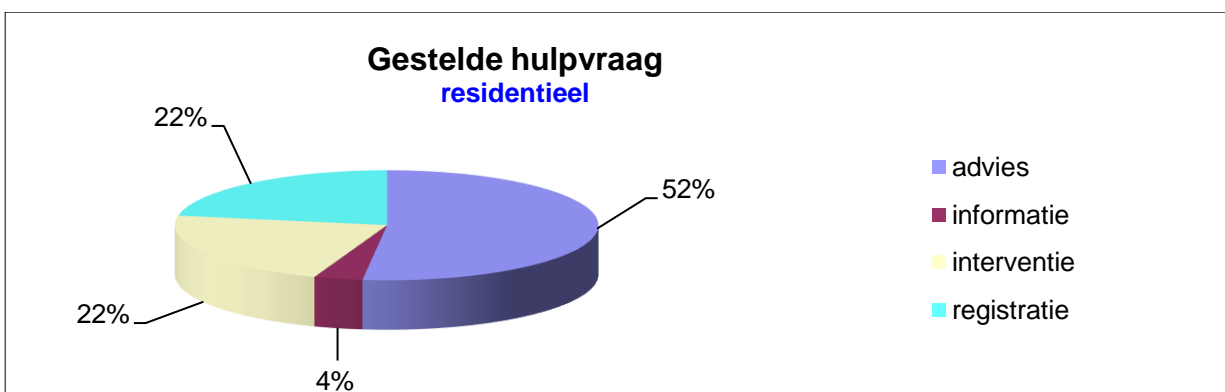
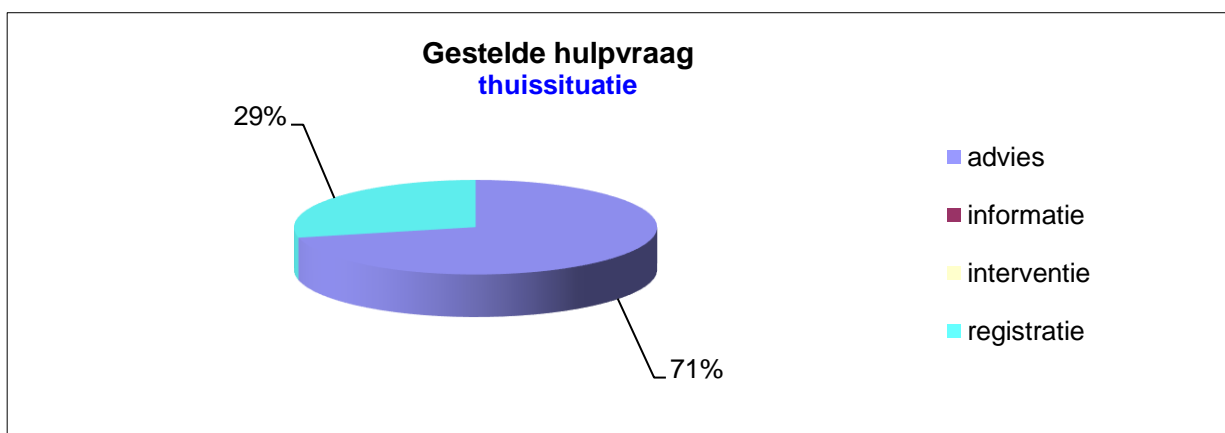


→ In 2019 kregen we **7 meldingen** binnen vanuit **de thuissituatie**. Deze werden ons gesignaleerd door hulpverleners die aan huis komen. Dit bewijst nog maar eens hoe belangrijk het is om steeds opnieuw het Meldpunt in de belangstelling te brengen zodat ook ouderen die thuis wonen en hun familie de weg vinden naar onze dienst voor hulp. 3 oproepen kwamen van de oudere zelf die de weg vonden naar het Meldpunt.

→ Bij meldingen betreffende de **residentiële voorzieningen** is het **de zoon (24%)** of **familie (26%)** die met het Meldpunt contact opnemen. In **26 %** van de meldingen nam het slachtoffer zelf contact op met het Meldpunt. Wat betreft de meldingen vanuit residentiële voorzieningen bleef het aantal meldingen stabiel in 2019.

## 2.5. GESTELDE HULPVRAAG

	Thuissituatie		Residentieel	
Advies	5	71%	14	52%
Informatie	0	0%	1	4%
Interventie	0	0%	6	22%
Registratie	2	29%	6	22%
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



→ **71%** van de meldingen betreffende de **thuissituatie** zijn vragen voor **advies** en gaat de melder zelf aan de slag met ons advies. In **2** van de dossiers werd enkel **registratie** gevraagd door onze dienst.

→ Bij meldingen betreffende de **residentiële voorzieningen** wordt in **22%** van de situatie effectief een **interventie** gevraagd. **52%** van de hulpvragen zijn **vragen om advies**.

In **22%** 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 2019

Opbrengsten		Kosten	
Eigen activiteiten	125,00	Diensten & diverse goederen	31.562,55
		Inkopen	364,09
<b>Subsidies</b>		Bezoldigingen	139.529,50
VGC	82.000,00		
Iriscare	80.325,00		
Actiris	21.010,68		
Diverse opbrengsten	274,63	Andere bedrijfskosten	44.763,35
		Financiële kosten	55,44
		Afschrijvingen	-22.195,94
<b>Totaal inkomsten</b>	<b>192.621,31</b>	<b>Totale uitgaven</b>	<b>194.078,99</b>
<b>Saldo</b>	<b>1.457,68</b>		
	<b>194.078,99</b>		<b>194.078,99</b>

Afsluiting boekjaar met een negatief saldo van € 1.457,68.  
Goedgekeurd op de Algemene Vergadering van 17 maart 2020.