

Home-Info & Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling



JAAERVERSLAG

2 0 2 0

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



“2020, EEN GETUIGENIS”	7
VOORWOORD	9
VOORAFGAANDE INLEIDING	11
1. Onze filosofie	11
2. Onze organisatie	11
3. Onze deontologie	11
INTERNE STRUCTUUR	12
1. Raad van bestuur	12
2. Medewerkers	12
3. Openingsuren	12
BETOELAGING	13
BEKENDMAKING EN SENSIBILISATIE	14
1. Voordrachten	14
2. Jaarlijks colloquium	14
3. Workshops	15
4. Projecten	16
5. Website	18
6. Facebook	20
7. Promotie	21
7.1. Folder/Affiche	21
7.2. Informatieboekje ‘Op zoek naar een woonzorgcentrum’	21
8. Vormingen	22
9. Overheid	22
9.1. Vlaamse Gemeenschapscommissie	22
9.2. Brussels Hoofdstedelijk Gewest	22
SAMENWERKINGSVERBANDEN	23
1. Samenwerking in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	23
1.1. Infor-Homes	23
1.2. Écoute-Seniors	23
1.3. Stuurgroep OMB	23
1.4. Iriscare	23
1.5. Nederlandstalige organisaties in BHG	23
1.6. Sociale diensten	24
2. Samenwerking in Vlaanderen	24
2.1. Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid	24
2.2. VLOCO	24
2.3. Hulplijn 1712	24

HOME-INFO

WERKING	27
METHODIEK	27
1. HET INWINNEN VAN INFORMATIE OVER DE WOONZORGCENTRA	28
1. 1. Het gesprek	28
1. 2. De rondleiding	28
Andere informatiebronnen	28
2. HET VERSTREKKEN VAN INFORMATIE, ADVIES EN BEGELEIDING	28
STATISTISCHE GEGEVENS	29
1. REGISTRATIE VAN DE OPROEPEN	29
1. 1. Aantal oproepen	29
1. 2. Aard van de oproepen	29
1. 3. Identificatie van de oproeper	30
1. 4. Geslacht	30
1. 5. Inhoud van de oproep	31
1. 6. Aard van de interventie	31
1. 7. Inhoudelijk aspect van de oproep	32
1. 8. Regio	33
2. PROFIEL VAN DE PERSOON VOOR WIE MEN OPVANG ZOEKT	34
2. 1. Geslacht	34
2. 2. Leeftijd	34
2. 3. Taal	35
2. 4. Regio	35
2. 5. Contactpersoon	36
2. 6. Welke voorziening zoeken ze	36
2. 7. Motieven	37
2. 8. Lichamelijke en geestelijke gezondheid	38
2. 9. Huidig verblijf	38
2.10. Beschikbaar budget	39
TOESTAND VAN DE RESIDENTIELE OUDERENVOORZIENINGEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST	40
WOONZORGCENTRA	41
Tabel 1: Aard van de voorziening	41
Tabel 2: Aantal bedden RVT-ROB	42
Tabel 3: Statuut	44
Tabel 4: Erkenning	45
Tabel 5: Grootte van de voorziening en evolutie	47
Tabel 6: Prijzen in 2020	48
ASSISTENTIEWONINGEN	49
Tabel 7: Aantal	49
Tabel 8: Statuut	50
Tabel 9: Erkenning	51
Spreiding van assistentiewoningen	52

DAGVERZORGINGSCENTRA	53
Tabel 10: Aantal Dagverzorgingscentra	53
Tabel 11: Aantal Dagcentra en CADO	53
Tabel 12: Overzicht dagopvang van 2011 - 2020	54
SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN	55
Tabel 13: Overzicht sluitingen van 2011 - 2020	55
NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN	56
Tabel 15: Overzicht nieuwe ouderenvoorzieningen van 2011 - 2020	56
RUSTHUISGROEPEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST	57
Tabel 1: Aandeel van de rusthuisgroepen in het totaal aanbod	58
Tabel 2: Aantal woonzorgcentra en assistentiewoningen binnen de groepen	59
Tabel 3: Verhouding tot de private sector	60
Tabel 4: Grootte van de rusthuisgroep	61
Verdeling volgens erkenning	62
Tabel 5: Aard van de overgenomen voorziening	63
TOESTAND VAN DE RESIDENTIELE OUDERVOORZIENINGEN IN DE REGIO HALLE – VILVOORDE	64
WOONZORGCENTRA	64
Tabel 1: Aard van de woonzorgcentra	65
Tabel 2: Statuut van de woonzorgcentra	66
Tabel 3: Grootte van de woonzorgcentra en evolutie	67
Tabel 4: Prijzen in 2020	68
Tabel 5: Prijzen vanaf 2020	69
SERVICEFLATS / ASSISTENTIEWONINGEN	70
Tabel 6: Serviceflats/Assistentiewoningen	70
CENTRA VOOR KORTVERBLIJF	71
Tabel 7: Centra voor kortverblijf	71
DAGVERZORGINGSCENTRA	72
Tabel 8: Dagverzorgingscentra	72
Tabel 9: Overzicht Dagverzorgingscentra van 2012 - 2020	73
SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN	74
Tabel 10: Overzicht sluitingen van 2011 - 2020	74
NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN	75
Tabel 11: Overzicht nieuwe ouderenvoorzieningen van 2011 - 2020	75
WOONZORGSITE	76
Tabel 12: Woonzorgsite: overzicht	76
Tabel 13: Woonzorgsite: statuut	77

BRUSSELS MELDPUNT OUDERENMIS(BE)HANDELING

WERKING	81
1. OUDERENMIS(BE)HANDELING: DEFINITIE EN VORMEN	81
2. DOELSTELLING EN DOELGROEP	82
METHODIEK	83
1. LUISTEREND OOR / AANSPREEKPUNT	83
2. ANALYSE VAN VRAAG/MELDING	84
3. DIAGNOSESTELLING EN PROBLEEMOPLOSSING	84
STATISTISCHE GEGEVENS	85
1. REGISTRATIE EN ANALYSE VAN ALLE OPROEPEN	85
1.1. Aantal oproepen	85
1.2. Identificatie van de oproeper	86
1.3. Gestelde hulpvraag	87
1.4. Aard van de interventie	87
1.5. Inhoudelijk aspect van de oproep	88
1.6. Woonplaats van het slachtoffer	89
2. ANALYSE VAN DE DOSSIERS DIE WERDEN GEOPEND	90
2.1. Slachtoffer	91
2.1.1. Geslacht van het slachtoffer	91
2.1.2. Leeftijd van het slachtoffer	92
2.1.3. Gezondheidstoestand van het slachtoffer	93
2.1.4. Woonomgeving van het slachtoffer	94
2.2. Relatie met het slachtoffer	95
2.3. Vormen van ouderenmis(be)handeling	96
2.4. Melder	97
2.5. Gestelde hulpvraag	98
RESULTATENREKENING 2020	99

Hun naam was Jules, Armand, Amélia, Éléonore of Marcel. Ze stierven op de afdeling waar ik werk, tijdens het hoogtepunt van de coronavirusepidemie in België. Sommigen stierven aan corona, anderen niet. Ze waren allemaal ouder dan 70 jaar. De meesten van hen waren sterk afhankelijk en leden aan verschillende ziekten die hen verzwakten.

Voordat dit virus het woonzorgcentrum bereikte, vormden ze een kleine gemeenschap. Met mijn collega zorgverleners, hadden we de kans om hen te begeleiden voor een paar maanden, een paar jaar. Samen zorgden we voor hen. We zongen en dansten soms samen. Ondanks hun leeftijd en lijden, waren ze nog zo vitaal!

Toen corona kwam, bleven we voor hen zorgen. Ter bescherming mochten zij hun familie niet meer zien en werden zij in hun kamers afgezonderd. We zagen ze, één voor één, ziek worden. Wij probeerden hen te behandelen met de schaarse middelen die de regering ons gaf. Maar het virus was te sterk, de middelen waren minimaal, de ziekenhuizen overbevolkt, de artsen verhinderd.

Alleen wij en zij waren er nog. Dus namen we hen bij de hand en probeerden hun eenzaamheid en lijden te verlichten met kleine strohalmpjes en veel goede wil.

Van de ongeveer 20 bewoners van de afdeling, stierf meer dan de helft. Ik durf te denken dat sommigen, dankzij onze zorg, vredig zijn gestorven. Mijn collega's en ik zijn er nog, levend, trouw op post, maar niet ongedeerd. Ze zijn ver, ver weg gegaan van hun naasten, zonder afscheid te nemen. We waren ook niet in staat om onze steun te betuigen aan de naasten of hen te omhelzen.

Ik wil u graag vertellen over Amelia, haar enthousiasme en levensvreugde, haar zachtmoedigheid. Door haar ziekte vergat ze veel. Ze stelde iedere keer dezelfde vragen, maar vond het altijd jammer ze weer te moeten stellen. Ze hield van wandelen, musea bezoeken. Ze haatte het als mensen onuitgenodigd haar kamer binnenkwamen.

En Armand, zijn passie was wandelen. Hij wandelde elke dag kilometers. Liep elke kamer binnen, vooral onuitgenodigd. Hij was altijd gehaast, had nooit tijd om te rusten. Als pionier van de nieuwe technologieën had hij zijn hele leven gewerkt en van links naar rechts gerend om zijn over de hele stad verspreide klanten te helpen. Na zijn pensioen bleef hij non-stop doorgaan met lopen. Omdat hij altijd op stap was, zochten we de hele tijd naar hem. "Meneer Armand! Meneer Armand!"

Zo zeer zelfs dat Jules, toen hij hulp nodig had, vanuit zijn bed op zijn beurt riep: "Armand! Armand!". En Armand kwam aangerend met zijn eeuwige glimlach op zijn gezicht... En Jules, van zijn kant, genoot van zijn gezelschap en zou hem graag over zijn patiënten hebben verteld. Maar het was te laat: Armand was al weg. Dus Jules wachtte op het bezoek van Irene.

Om niet te vergeten schreef Irene in haar dagboek de dagen waarop haar dochter op bezoek kwam, de momenten van activiteit, de etenstijden. Haar grote plezier was om iets te gaan drinken met haar kinderen, met haar vrienden.

Soms kwam ze Louise en haar man in de kantine tegen, die na het eten samen iets gingen drinken. Louise maakte zich zorgen over alles en niets. Ze belde haar man of haar dochters voortdurend op, maar ze ontving ons ook graag in haar kamertje om met ons te praten over haar passies: rozen en Engelse tuinen.

Voor Marcel waren rozen niet aan de orde! Zijn passie was raceauto's, grote auto's, zware motoren. Voor hem was het een plezier om alle motoren te ontmantelen en weer in elkaar te zetten. Toen hij in het rusthuis aankwam, waren de enige wagens die hij vond om te demonteren rolstoelen of rollators.

Dat was de grote pech van Éléonore, een gepensioneerd huisarts, die na een glijvlucht in de gang zwaar ten val kwam, uit evenwicht gebracht door zijn rollator die door het werk van een iets te ijverige

mecaniciën uit elkaar was gehaald. Als enige dochter, alleenstaand en kinderloos, had ze niemand om voor haar te zorgen op het einde van haar leven. Wij waren haar enige adoptiegezin geworden.

Haar buurvrouw, Rose, wier universum met de jaren kleiner was geworden, week nooit van haar zijde. Dicht bij haar, bij ons die voor haar zorgden, in haar kamer of de eetkamer, voelde ze zich veilig. Als ze eruit kwam voelde ze zich angstig, alsof ze haar pantoffels achterliet om te gaan slapen.

Lucie, van haar kant, kwam nauwelijks haar kamer uit. 's Nachts waakte ze over Julienne, haar kleine meid. Haar kamer werd gebruikt om de tientallen lepels op te bergen die ze graag verzamelde, of de dekens, knuffeldieren en truien die ze van iedereen leende.

En Edgar liet zich niet doen. Hij hield aan zijn bezittingen! En ook aan zijn kleine rituelen: zijn plaats aan tafel, de maaltijden, de bezoeken van de kinderen...

De Kapitein had geen kinderen. Met zijn eeuwige pet op zijn kale hoofd, denkend aan de nachten die hij in zijn taxi werkte, hield hij nu meer dan wat ook van zijn televisie en zijn bed, waarin hij verder reisde. Hij reisde mijlenver in liggende positie.

Ook mevrouw E. gaf de voorkeur aan die positie. Zij was een echte dame, trots, zeer gehecht aan haar familie, voor wie zij veel gezorgd had. Na een lange tijd aan een slechte rug te hebben geleden, verkoos zij, toen zij bij ons kwam, bijna uitsluitend in haar bed te blijven, en al onze pogingen om haar ervan te overtuigen eruit te komen, waren tevergeefs geweest.

Haar buurman, meneer M., wilde graag opstaan, lopen, en dat verdomde tablet weghalen dat hem dwars zat. Maar zijn knieën waren te versleten en konden hem niet meer dragen. Daarom hield hij zich van 's morgens vroeg tot 's avonds laat bezig met zingen. Als zijn verzoeken niet snel genoeg werden beantwoord, regende het beledigingen. Gelukkig was hij ook niet gierig met complimentjes: we waren bijna allemaal zijn "schoonheden". Hij overleefde corona, maar hij verzwakte kort daarna. Hij stierf enkele weken later aan een andere ziekte, nadat hij afscheid had kunnen nemen van zijn kinderen.

José is langzaam heengegaan. Een jaar eerder kwam hij hier aan met Louise, zijn vrouw. Hun appartement verlaten, hun huisdier achterlaten, het was een hele aanpassing. Zijn vrouw had hij aan het eind van het jaar zien vertrekken. Hij dacht er vaak aan, maar bezoeken van zijn kinderen en kleinkinderen, zelfs achterkleinkinderen, gaven hem energie en een glimlach. Hen niet meer zien was vreselijk, ondanks de videogesprekken. Hij ging fysiek weg van hen, maar blijft in hun gedachten.

De laatste persoon die op de afdeling aankwam, mevrouw ..., ging heen na een laatste afscheid van haar kinderen. Ik herinner me haar gezicht, haar glimlach, haar voorliefde voor chocolade. Maar ik ben haar naam vergeten. Ze bleef daar maar zo kort.

Het moeilijkste, nadat ze allemaal overleden waren, was dat we de rouwrituelen achterwege moesten laten: de lichamen klaarmaken voor de families, ze mooier maken voor een laatste afscheid, ons medeleven betuigen, hun erkentelijkheid in ontvangst nemen... Dit alles werd ons door deze ziekte ontnomen, waardoor de meervoudige rouwverwerking nog ingewikkelder werd, vooral voor de families.

Gelukkig hebben sommigen van hen dit van elders gekomen virus overleefd. Sommigen van hen werden niet eens ziek. Vandaag hebben Marie-Jeanne, Gertrude, Michel, Judith, Carl, Gerard, Simona, Martine en Maria hun vroegere leven bijna weer opgepakt. Ze hebben hun familie weer gezien, op 1,50 m afstand. Ze hebben geleerd een masker te dragen. Soms lachen ze en zingen ze weer. Ik droom ervan om ze op een dag weer te kunnen omhelzen."

Getuigenis van H. Wielemans

2020 was een uitzonderlijk jaar. Covid 19 zal allicht niet snel worden vergeten, en had voor de hele samenleving een enorm grote impact. Half maart werd op een abrupte manier het leven zowat overal stilgelegd. Ook onze dagelijkse activiteiten en opdrachten werden door elkaar geschud. Het bezoeken van woonzorgcentra, om in dialoog te gaan met de directie over de werking en het project van elke voorziening, kon niet meer doorgaan. Telewerk werd vrij snel de norm, en dit gedurende bijna het hele jaar door. Onze herwerkte brochure 'Op zoek naar een woonzorgcentrum', werd een feit. De verspreiding ervan gebeurde echter niet, behalve de melding op onze website. De consultaties die verband houden met het zoeken naar een woonzorgcentrum of een andere woonvorm, hielden quasi op. Onze rol als observatorium werd beïnvloed en versterkt door de gezondheidssituatie. De oproepen gingen voornamelijk over de zorg, de vele vragen, over ouderenmis(be)handeling in de brede zin van het woord. Het hoogst aantal betreft voornamelijk institutionele mis(be)handeling: beperkte of geen bezoeken mogelijk, het woonzorgcentrum afgesloten van de buitenwereld, onvoldoende zorg door uitval van het personeel en het stijgend aantal overlijdens. In de beschermde afdelingen voor personen met dementie was het probleem meestal het gebrek aan contact en het uitblijven van activiteiten, en in het algemeen vaak het afgezonderd worden in de kamer, dit allemaal in functie van de prioriteit aan de gezondheid en het stoppen van het virus. Bij mis(be)handeling van thuiswonende ouderen steeg het probleem van samenwonen, stijging van eenzaamheid, wat zeker ook in de woonzorgcentra het geval was.

De problemen in verband met de ontoereikendheid van de zorg en hygiëne namen toe: een uitval van personeelsleden maakte dat slechts een minimale zorg kon toegediend worden. Ontstellend ook vast te stellen was dat er prioriteit aan de ziekenhuizen werd gegeven en pas later, op de 2^{de} plaats aan de woonzorgcentra en andere residentiële voorzieningen.

Veel vermoedens van verwaarlozing werden ons gemeld: aangezien de familie of anderen geen toegang meer hadden tot de bewoners, stelden sommigen zich gruwelijke dingen voor in het woonzorgcentrum: soms terecht, vaak ook overdreven, maar met begrip. Gebrek aan communicatie en transparantie maakten dat wij de oproepen alleen maar konden beluisteren, maar niets konden controleren of nagaan, gezien we geen toegang meer hadden en ook vaak telefonisch de WZC niet te bereiken waren. Tegelijkertijd is dit ook niet echt onze opdracht.

De bewoners en mantelzorgers maakten ook gewag van het gebrek aan overleg en de afwezigheid van behandelende artsen in bepaalde voorzieningen. De gewone behandelingen vonden niet meer plaats: alle aandacht lag op het beheersen van deze pandemie.

Al deze zaken zijn niet positief, maar dit is eigen aan onze opdracht. Wat we horen is eigen aan alles wat niet goed loopt. Gelukkig zijn er ook voorbeelden van woonzorgcentra die het goed hebben gedaan.

Mantelzorgers en bewoners waren ook dankbaar voor de inzet van het personeel.

De meeste professionelen laakten het gebrek aan opleiding, zeker in het begin van de crisis. Er was ook geen uitrusting voorhanden, gebrek aan handhygiëne, gebreke aan allerlei materiaal.

Woonzorgcentra zijn natuurlijk geen ziekenhuizen en mogen zeker niet omgevormd worden tot goedkope ziekenhuizen. Het woonzorgcentrum blijft een plaats van wonen gecombineerd met zorg en aandacht voor welzijn en welbevinden.

De drie actoren in deze crisis, namelijk: de zorgverleners, de bewoners en de mantelzorgers, hadden vaak verschillende gevoelens: isolement, verdriet, stress, bezorgdheid, woede en gevoelens van verlatenheid, verlies van houvast, frustratie, angsten ... in deze crisis kon en kan niemand het monopolie

van het lijden claimen. Naast deze 3 actoren mogen we zeker de directie en de leidinggevenden niet vergeten: ook voor hen was dit geen evidente zaak

De overheid, met name IRISCARE, voor wat Brussel betreft, moest zich op een zeer snelle manier organiseren: heel wat beleidsaanbevelingen en richtlijnen volgden elkaar op, waardoor de directies, maar ook de bewoners en de mantelzorgers soms niet meer het bos door de bomen zagen. Toch konden we ook vaak voor mensen die ons contacteerden deze richtlijnen proberen toe te lichten en konden we op de bereidwilligheid van IRISCARE rekenen. Ook Zorg-en Gezondheid was toegankelijk voor onze dienst.

De pandemie is eind 2020 niet afgelopen.

De sector was voor de crisis reeds gestigmatiseerd. De initiatieven die zich schoorvoetend ontwikkelden om een kwaliteitsvolle hulpverlening op maat te realiseren, hebben hiermee een deuk gekregen. Hoe gaat de brede sector zich herstellen na deze crisis waarin hij nog meer is geraakt? Zal deze toegankelijk blijven? Wij denken graag dat deze crisis misschien een paradigmaverschuiving mogelijk zal maken, waarbij meer aandacht zal worden besteed aan alle betrokkenen: een herwaardering van de sector.

Zelfbeschikking moet hierin meer dan ooit gesteund worden: het is niet omdat je oud bent dat je niets te zeggen hebt. Zelfs als je zwaar zorgbehoevend bent of dementie hebt, zijn keuzes mogelijk; anders, maar mogelijk.

Het aanbod zal deels heruitgevonden moeten worden. Misschien zal de pandemie dit een duwtje in de rug geven. Op het terrein zijn veel betrokkenen vragende partij. Wij hopen in de richting van meer burgerzin - burgerzin die voor iedereen toegankelijk is – en een andere kijk op onze ouderen.

Er is het voorbije jaar heel veel geschreven over deze pandemie, er zijn tal van getuigenissen geweest, er zijn tal van rapporten geschreven of nog bezig te ... er zijn tal van debatten gevoerd: hopelijk monden deze uit in een verbeterd beleid waar in de eerste plaats de oudere centraal staat, de zorgverleners een betere waardering krijgen, de woonzorgcentra een plaats kunnen zijn waar bewoners zich thuis voelen, waar winstbejag geen prioriteit is, maar kwaliteit, waar de overheid fundamentele keuzes maakt voor de zorg voor de meest kwetsbaren.

HOME-INFO, als kleine organisatie binnen het Brussels werkveld, als mede-organisatie samen met INFOR-HOMES, HOME-INFO, zowel betoelaagd door IRISCARE als de VGC, probeert zijn rol zo goed mogelijk te vervullen, dit binnen een zeer wijzigend landschap. HOME-INFO is nog quasi uitsluitend in de Brusselse context actief, dus ook met een Brussels realiteit, waarbinnen het ouderenbeleid meer en meer door het Brussels Gewest wordt gestuurd. Vorig jaar schreven we reeds dat we met de VGC een aantal gesprekken wilden voeren over de toekomst van onze werking. Door het bovengenoemde is dit echter niet gebeurd. In 2021 verwachten we dat dit opnieuw wordt opgenomen.

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 ' Ecoute Seniors.'
- 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:** Rohnny BUYENS, Socialistische Bond van Gepensioneerden
Greta DE GEEST, Onafhankelijke Mutualiteit
Annie DESCHUYTTER, docent
Marleen ROMBAUT, Familiehulp
Marc PHILIPPART, bestuurder
Jan VANDEKERCKHOVE, bestuurder (vanaf 9 juni)
Claudine Pauwels, Brussels Ouderen Platform (vanaf 9 juni)

In 2020 namen 3 bestuurders, (Greta De Geest, Marleen Rombauts en Pierre Jossart, voorzitter) ontslag. Dit werd besproken op de raad van bestuur van het najaar , maar zal bekrachtigd worden tijdens de algemene vergadering van 2021

2. MEDEWERKERS

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

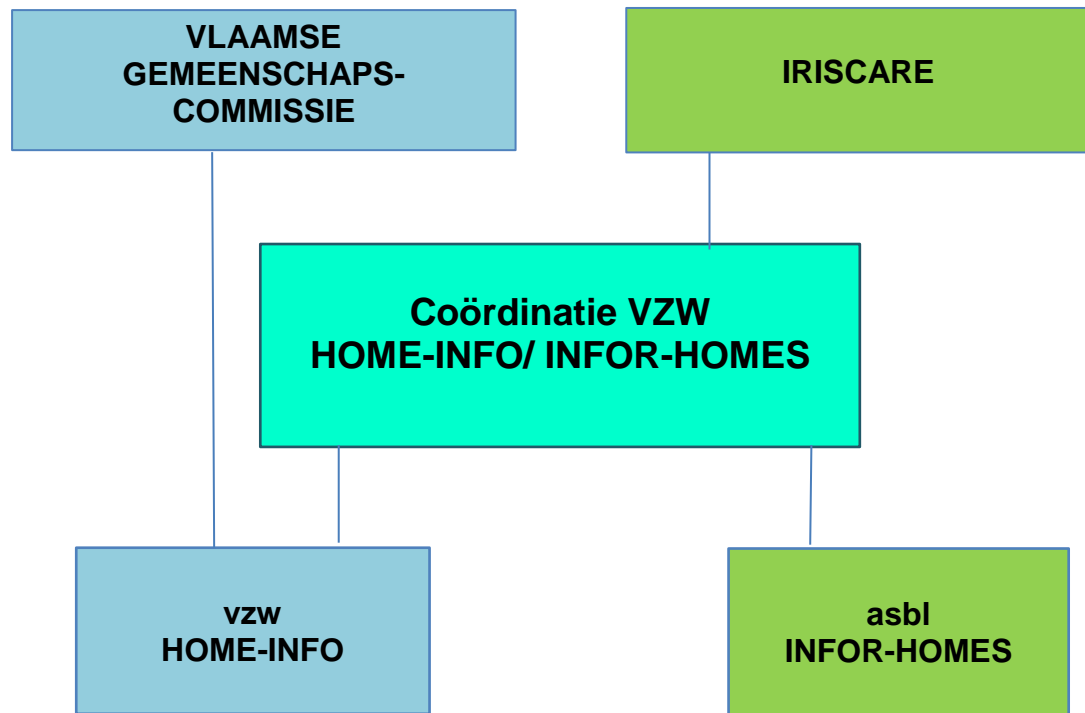
3. OPENINGSUREN

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

Adres: Lakensestraat 76, bus 1, 1000 Brussel,
E-mail: info@home-info.be – info@ouderenmisbehandeling.brussels

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 16.00 u
woensdag	09.00 u tot 12.30 u 13.30u tot 16.00 u
donderdag	09.00 u tot 12.30 u 13.30u tot 16.00 u
vrijdag	09.00 u tot 12.30 u 13.30u tot 16.00 u

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 € 255.000. Deze betoelaging ligt vast in een overeenkomst, ondertekend door de toenmalig 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 2020 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 Alain Maron en Elke Van Den Brandt.

Via een verdeelsleutel, overeengekomen door beide vzw's, ontvangt Home-Info een geïndexeerde toelage van € 81.964,29 voor de werking van Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling.

Door de coronacrisis werd deze overeenkomst nog steeds niet getekend.

- **Betoelaging vzw Home-Info en Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling**

Voor de werking 2020 ontvangt Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling van de **VGC** een projecttoelage van € 82.000. Deze niet-geïndexeerde toelage is jaarlijks dezelfde en hernieuwbaar.

BEKENDMAKING & SENSIBILISATIE

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 met Facebook-pagina, de publicatie van een praktische gids 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 2020 werden 2 voordracht gerealiseerd. Door de coronacrisis kwamen er pas in het najaar opnieuw vragen voor vorming binnen. Voor 2021 willen we ons aanbod opnieuw beter bekend maken.

Datum	Onderwerp	Organisatie
11-02-2020	Woonzorgcentra - Rechten en plichten	Okra Drogenbos
10-09-2020	Hoe machteloos ben ik bij ouderenmis(be)handeling	Studenten in opleiding bij Familiehulp

2. JAARLIJKS COLLOQUIUM

Jaarlijks colloquium *Online*

Donderdag 1 oktober 2020
10u - 12u30

“Begeleiding van ouderen in een veranderende situatie : Uitdagingen en perspectieven“

Een initiatief van de Coördinatie vzw Infor-Homes asbl Home-Info vzw

Dit colloquium is als opleiding erkend door Iricare, COCOF, en de Vlaamse Gemeenschapscommissie. Attesten zijn verkrijgbaar na de opleiding.

Verplicht in te schrijven
voor 25 september via
coordi.inforhomeinfo@gmail.com

Gratis evenement.
De link met toegang zal meegedeeld worden na inschrijving.

Simultane vertaling en opname van de interventies.

In het kader van de internationale dag van de ouderen, organiseren Infor-Homes asbl en vzw Home-Info een moment van reflectie.

Reeds heel wat jaren ervaart de (psycho)geriatrie sector verschillende veranderingen, soms met grote impact. De COVID 19- crisis die we momenteel beleven benadrukt de complexe realiteiten van de professionelen op het terrein en geeft nogmaals de verschillende noden van de bewoners, de mantelzorgers en de professionelen van de sector bloot.

Beperkte toegankelijkheid, moeilijke aanpassing aan nieuwe maatregelen, confrontatie met het leed van elkeen, en het tekort aan middelen leiden onoverkomelijk tot een gevoel van uitputting en brengen bij de professionelen een gevoel van moedeloosheid teweeg.

Hoe behouden we of doen we de energie heropleven? Waar zoeken we ondersteuning? Op welke manier genereren we nieuwe samenwerkingen?

Zonder te beweren een volledig antwoord te hebben op deze vragen, proberen we een aantal handvaten aan te reiken.

Laat ons de dagelijkse rollercoaster even opzij zetten en inspiratie opdoen via deze uitwisseling.

PROGRAMMA

Moderator : **Annabelle VAN NIEUWENHUYSE**

10u **Online verbinding via Zoom**
! Voor een optimaal verloop van het evenement raden we aan om jullie reeds om 10u te verbinden zodat we kunnen begeleiden bij eventuele technische problemen.

10u15 **Inleiding** : **Amandine Kodeck** - directrice Infor-Homes asbl
Ivan De Naeyer - algemeen coördinator Home-Info vzw

10u30 - 11u15 **Situatieschets** : **Stéphane Adam** - chargé de cours ULg, Unité de Psychologie de la sénescence et du vieillissement

11u15 - 12u **Ervaring vanuit het terrein en mogelijke hints** : **Cynthia Brees** - directrice woonzorgcentrum Alegria

12u - 12u30 **Vraag en antwoord**

Gedurende de lezing kunnen deelnemers hun vragen schriftelijk stellen via de chat.
De uitwisseling tussen de sprekers zal door de moderator geleid worden aan de hand van de vragen.



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 2020 moesten we door de coronacrisis noodgedwongen het colloquium afgelasten. In het najaar op 1 oktober 2020, de internationale dag van de oudere, hebben we dan een online colloquium gepland met als thema "**Begeleiding van ouderen in een veranderende situatie: uitdagingen en perspectieven**".

Reeds heel wat jaren ervaart de (psycho)geriatrie sector verschillende veranderingen, soms met grote impact. De COVID-19 crisis die we momenteel beleven benadrukt de complexe realiteiten van de professionelen op het terrein en geeft nogmaals de verschillende noden van de bewoners, de mantelzorgers en de professionelen van de sector bloot.

Beperkte toegankelijkheid, moeilijke aanpassing aan nieuwe maatregelen, confrontatie met het leed van elkaar, en het tekort aan middelen leiden onoverkomelijk tot een gevoel van uitputting en brengen bij de professionelen een gevoel van moedeloosheid teweeg.

Hoe behouden we of doen we de energie heropleven? Waar zoeken we ondersteuning? Op welke manier genereren we nieuwe samenwerkingen?

2 sprekers proberen een antwoord te geven op deze vragen en enkele handvaten aan te reiken. Er waren 117 deelnemers via zoom op de dag zelf. Via onze website kan men het colloquium opnieuw beluisteren.

- **Situatieschets:** Stéphane Adam - chargé de cours - ULg, Unité de Psychologie de la sénescence et du vieillissement
- **Ervaring vanuit het terrein en mogelijke hints:** - Cynthia Brees - directrice woonzorgcentrum Alegria

3. WORKSHOPS

Eerstelijnsmeeting 2020.

“De informele kant van integrale zorg”



EERSTELIJSMEETING 2021:
de informele kant van integrale zorg

DONDERDAG 18 MAART 2021

www.huisvoorgezondheid.be
> Evenementen > Eerstelijnsmeeting 2021

Tijdens de Eerstelijnsmeeting van donderdag 19 maart 2020 zou Home-Info het volgende thema belichten.

"Mantelzorg stopt niet aan de deur van het woonzorgcentrum"

Thuis nemen mantelzorgers een groot deel van de taken (al dan niet occasioneel) over. Eenmaal in een woonzorgcentrum, worden de rollen omgekeerd. Daar nemen

zorgprofessionals de meeste taken over. Veel woonzorgcentra gaan ervan uit dat je de mantelzorger ontlast door alle taken over te nemen.

Welke rol kan een mantelzorger nog spelen? Op welke manier kan het beleid binnen een woonzorgcentrum beter inspelen op de noden van de bewoner en zijn of haar mantelzorger?

We hadden hierbij ook Mathieu Martens gecontacteerd als spreker en ervaringsdeskundige, die als gepensioneerd directeur van een woonzorgcentrum, maar tevens actief binnen OKRA en de Vlaamse ouderenraad, dit thema zou inleiden.

Doordat het land in lockdown ging werd deze Eerstelijnsmeeting 2020 afgelast. Het thema zal hernomen worden op donderdag 18 maart 2021 via Zoom.

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 aanbrengen van thema's, de verspreiding van de uitnodigingen en de ondersteuning tijdens het Praatcafé dementie.

Op woensdag 5 februari werd het thema "**Veranderend gedrag bij dementie: hoe ermee omgaan?**" besproken.

Door de coronacrisis werden er verschillende praatcafés afgelast.

Op 5 november ging een online praatcafé met als thema "**Zit u met vragen over hoe omgaan met iemand met dementie?**"

4.2 We werkten mee aan:

4.2.1 Onderzoeksrapport Amnesty International: mensenrechten van ouderen tijdens de COOVID 19 pandemie in België.

Amnesty International bracht het voorbije jaar heel wat getuigenissen bij elkaar van allerlei actoren die te maken hebben gekregen met de ouderen en hun rechten. In een 4-tal overlegmomenten, werd het rapport in zijn vooruitgang besproken, waarbij we ook participeerden. Dit resulteerde in een rapport 'Woonzorgcentra in de dode hoek'. Dit rapport is integraal opgenomen op onze website.

4.2.2 Onderzoeksvorstel Praktijkgericht Wetenschappelijk Onderzoek (PWO) rond ouderenmis(be)handeling in de thuissituatie ‘ horen, zien en zwijgen ‘ in Vlaanderen.

Vanuit het UCLL expertisecentrum Resilient People werd een onderzoeksvorstel over het thema ‘Ouderen(mis)behandeling’ voorbereid. 2 jaar geleden werd reeds rond dit thema een voorstel uitgewerkt dat toen niet weerhouden werd. Op basis van de opgedane kennis in het werkveld en verkennende bevragingen (waar ook OMB participeerde) werd het voorstel herwerkt.

Het project vertrekt volledig vanuit het perspectief van senioren waarbij aan de (h)erkenning en bespreekbaarheid van OMB zal gewerkt worden. Dit perspectief is vanuit onderzoek heel zwak gedocumenteerd, en is nochtans cruciaal voor een passende sensibiliserende aanpak van OMB.

Het project start 1 september 2021 en loopt 2 jaar.

Het pilootproject zal in stad Leuven doorgaan.

Het Brussels Meldpunt OMB - Home info vzw zal deel uitmaken maken van de opvolgcommissie. Deze commissie komt 2x per jaar samen om de voortgang van het project te bespreken, te discussiëren over projectresultaten e.d.

In 2020 hadden we hierover 2 gesprekken.

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 opsomming 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.

In 2020 werd dit rapport gepubliceerd: OUDERENMIS(BE)HANDELING in België. Dit bevindt zich tevens op onze website.

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 politionele 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.

Omwille van de pandemie is dit in 2020 niet verder besproken, maar zal in 2021 verder gefinaliseerd worden.

4.2.5 Focusgroep ‘ Grondrechten in de woonzorgcentra. UNIA

In de loop van 2020 werd op initiatief van UNIA een focusgroep samengebracht met diverse deelnemers, rond het thema ‘ grondrechten in de woonzorgcentra’. Hierbij participeerden we aan 3 Franstalige focusgroepen die voor Franstalig Brussel en Wallonië, één Nederlandstalige en 1 gemengde focusgroep (2021), waarbij het de bedoeling is om aanbevelingen te formuleren. Het rapport was eind 2020 nog niet beschikbaar.

5. WEBSITE



Zoek op naam

Vul de naam van je voorziening in. Indien gewenst kan je ook gedetailleerd zoeken via [uitgebreid zoeken](#).

ZOEK

Uitgebreid zoeken

Selecteer één of meerdere eigenschappen en klik onderaan op "Filter & zoek" om de resultaten te bekijken. Klikken op een onderdeel toont je alle resultaten van dit onderdeel.

Type voorziening

- Andere woonvormen (19)
- Assistentiewoning (109)
- Collectieve Autonome Dagopvang (9)
- Dagcentrum (11)
- Dagverzorgingscentrum (27)
- Revalidatiecentrum (18)
- Woonzorgcentrum (233)


Voorzieningen

Hieronder vindt u het overzicht van de verschillende voorzieningen.




Andere woonvormen


19 VOORZIENINGEN



Assistentiewoning

109 VOORZIENINGEN











<http://www.home-info.be>

In 2020 hebben we gewerkt aan de vernieuwing van onze website. Het is nu een dynamische website met informatie over de residentiële ouderenvoorzieningen. We willen hiermee toekomstige bewoners, hun mantelzorgers en zorgverleners helpen bij hun zoektocht naar de juiste opvangvoorziening voor ouderen.

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.

Onder de rubriek Goed om weten vindt je thema's als "zorg aan huis", "dementie", "Mantelzorg", "Palliatieve zorg",

 <p>Wat is ouderenmis(be)handeling</p> <p>Wat is ouderenmis(be)handeling? Leer hier meer over het begrip oudermis(be)handeling en wat het juist allemaal inhoudt.</p> <p>MEER INFO</p>	 <p>Vormen van ouderenmis(be)handeling</p> <p>Klik hier om meer te weten te komen over de verschillende vormen van ouderenmis(be)handeling.</p> <p>MEER INFO</p>	 <p>Wat doen wij?</p> <p>Hier vindt u meer informatie over de werking van het Brussels meldpunt ouderenmis(be)handeling.</p> <p>MEER INFO</p>
 <p>Signalen</p> <p>Welke signalen en alarmtekens van ouderenmis(be)handeling kan u leren herkennen bij slachtoffer en verzorger? Leer er hier meer over.</p> <p>MEER INFO</p>	 <p>Risicotaxatie-instrument</p> <p>Ouderenmis(be)handeling is niet altijd makkelijk te detecteren. Om hulpverleners hierin te steunen werd het risicotaxatie-instrument van ouderenmis(be)handeling ontwikkeld.</p> <p>MEER INFO</p>	 <p>Vorming & sensibilisering</p> <p>Het Brussels Meldpunt biedt vorming en informatiesessies aan in het kader van sensibilisering en deskundigheidsbevordering. Lees er hier meer over.</p> <p>MEER INFO</p>

Op de 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. Sinds de website online is zijn we een stijgend aantal nieuwe gebruikers.

In 2020 kregen wij 13 608 bezoekers op onze website waarvan 95% nieuwe gebruikers. Door de overgang naar de nieuwe website werden van 27 april tot 3 juni geen bezoekers geregistreerd.

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.

6. FACEBOOK

Sinds 2020 hebben we ook Facebook. Hier publiceren we interessante artikels met betrekking tot de leefwereld van de ouderen. Je vindt er ook uitnodigingen voor ons colloquium, de Eerstelijnsmeeting, het Praatcafé dementie, symposia en webinars van andere organisaties.

Je kan ons volgen op <https://www.facebook.com/Lakenhuis1>

Home-Info

Je pagina introduceren

Over

Lakensestraat 76 Bus 1
1000 Brussels
Hoofdstedelijk Gewest

MOLENBEEK-
SAINT-JEAN
- SINT-JANS-
MOLENBEEK

Promoot je bedrijf lokaal om mensen direct naar Lakensestraat 76 Bus 1 1000 Brussels Hoofdstedelijk Gewest te sturen.

Lokaal bedrijf promoten

Welkom bij Home-info en het Brussels meldpunt Ouderenmis(be)handeling; Een helpende hand en een luisterend oor in de ouderensector van Brussel-Halle-Vilvoorde

59 personen vinden dit leuk

69 mensen volgen deze pagina

<http://www.home-info.be/>

Website promoten

02 511 91 20

Bericht sturen

info@home-info.be

Nu geopend
13:30 - 16:00

Vereniging · Sociale dienst

CERA.COOP

Webinar 'Langer thuis met dementie'
Bekijk de opname en de presentaties.

8 Bereikte mensen 0 Betrokkenheidsacties

Bericht boosten

Vind ik leuk Reageren Delen

Reageren als Home-Info

Druk op Enter om te plaatsen.

Home-Info
17 maart om 11:06

Kinderen en ouderen hebben zoveel aan elkaar te vertellen! Maar hebben niet altijd de mogelijkheid om met elkaar in contact te komen. Dit project geeft een duwtje in de rug, en zet kinderen aan het tekenen van ouderenportretten.

<https://sites.google.com/view/gouden-boek/home>

LABO LOBO

SITES.GOOGLE.COM

Gouden Boek
Tijdens het Gouden boekproject ontmoeten kinderen de bewoners van het tehuis en maken ze een digitaal portret van de bewoners. Een...

7. PROMOTIE

7.1 Folder/affiche

In 2020 hebben we naast een nieuw logo voor Home-Info en het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling ook nieuwe folders en affiches gemaakt voor Home-Info in dezelfde huisstijl als onze website.

Home-Info informeert, oriënteert en adviseert u over:

- Het uitgebreide net van rusthuizen of andere woonvormen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het arrondissement Halle-Vilvoorde
- De werking van deze voorzieningen
- Belangrijke gegevens van algemene aard betreffende de wetgeving, de normen, het afsluiten en ondertekenen van een overeenkomst, het huishoudelijk reglement, betalingsmodaliteiten, enz...



(Pre)metro 1 en 5, 3 en 4: Halte De Brouckère
Uitgang 3
Metro 2 en 6: Halte IJzer
Uitgang 3



Home-Info vzw
Lakensestraat 76 B1
1000 Brussel

Tel 02/511 91 20
info@home-info.be
www.home-info.be



Met de steun van
de Vlaamse Gemeenschapscommissie
En de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie

HOME-INFO vzw

Op zoek naar een rusthuis of een andere woonvorm voor ouderen?





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. In 2020 stond de verspreiding op een heel laag pitje wegens de lockdown en het schrappen van alle evenementen.

7.2 Publicatie

OP
ZOEK
NAAR EEN
WOONZORGCENTRUM !

Home-Info vzw
Informatie & advies over ouderenvoorzieningen



Praktische informatie met antwoorden op uw vragen bij het zoeken naar een woonzorgcentrum

Home-Info vzw - www.home-info.be

In 2020 hebben we onze informatiebrochure **“Op zoek naar een woonzorgcentrum!”** vernieuwd.

Het bevat praktische informatie met antwoorden op vragen bij het zoeken naar een woonzorgcentrum.

Het werd gerealiseerd met de bedoeling om personen die op zoek zijn naar een voorziening wat achtergrondinformatie mee te geven. Men vindt er ook een lijst met aandachtspunten bij een bezoek aan een woonzorgcentrum. Iedere persoon die onze hulp inroept krijgt eveneens dit informatieboekje mee. Het kan ook bij ons besteld worden. Op vormingsmomenten krijgt iedereen de gelegenheid er één mee te nemen. Digitaal is het beschikbaar op de website:

<https://home-info.be/publicaties/op-zoek-naar-een-rusthuis/>

8. VORMINGEN

8.1. 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	Vorming	Organisatie
10/09/2020	Mantelzorg in corona-tijden. Vraag en antwoord met dementie-expert	Praatcafé Dementie - ECD Broes
2/10/2020	Hefbomen voor meer cultuursensitieve zorg in de woonzorgcentra	Kenniscentrum
9/10/2020	Hefbomen voor meer cultuursensitieve zorg in de woonzorgcentra	Kenniscentrum
19/11/2020	Brussel sterk sociaal werk in coronatijden	Sterk Sociaal Werk
20/11/2020	Focus: ondersteuning van personen ouder dan 60j- Online sessie	Brusano
24/11/2020	Ri de Ridder: Gezondheidszorg onder de loep	Louis Paul Boonkring
26/11/2020	Webinar Corona: Momentum voor woonzorgcentra	Politeia
26/11/2020	COVID-19 Welzijns- en gezondheidssituatie & mensenrechten	Brupartners
27/11/2020	Palliatieve sedatie - ultieme comfortzorg?	Lunchdebat Palliatief Forum
18/12/2020	Palliatieve zorg en levenseinde	Brusano

9. OVERHEID

9.1. Vlaamse Gemeenschapscommissie

- Adviesraad welzijn

Vanaf 2020 werden wij niet meer opgenomen in de Adviesraad welzijn, die tegelijkertijd werd samengevoegd met de Adviesraad gezondheid. Deze vormen nu één adviesraad. De bevoegde staatssecretaris nam deze beslissing.

9.2. 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 (2020) 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
- vorming voor beide teams
- permanente uitwisseling van onze gegevens
- gezamenlijke overlegmomenten met verschillende instanties

1.2. Samenwerking met Ecoute Seniors

In 2018 veranderde de naam van Sepam in "Ecoute Seniors ' : La maltraitance Parlons-en". Dit is een deelwerking van Infor-Homes. Zij volgen de Franstalige oproepen over ouderenmis(be)handeling op binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Wij hebben regelmatig contact waarbij we informatie uitwisselen alsook casusoverleg houden rond ingewikkelde dossiers

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(tot juni 2020), BruZel (vanaf juli 2020), Familiehulp, Brussels Ouderenplatform, Slachtofferhulp CAW Brussel, Dienst Politie Slachtofferbejegening, Expertisecentrum Dementie Broes, Huis voor Gezondheid, 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 online samen in 2020, met een grondige uitwisseling over de ervaringen in verband met de pandemie.

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 bicommunautaire 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 andere manier informatie uit te wisselen en een gelijkwaardig overlegplatform in het leven te roepen.

In 2020 werd eenmaal samengekomen, met de bedoeling informatie uit te wisselen en een zekere werkwijze af te spreken voor verder contact .

1.5. Samenwerking met de Nederlandstalige organisaties in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

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:

- 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)
- BruZel: algemene occasionele participatie

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 casuoverleg in moeilijke dossiers. Jaarlijks komen we samen om ervaringen over de problematiek van ouderenmis(be)handeling te bespreken. In 2020 hadden we 3 keer een overleg, met voornamelijk uitwisselingen over onze werkingen.

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 2020** werd er eenmalig beroep op ons gedaan in verband met een situatie in een WZC Halle Vilvoorde.



VZW

Home-Info

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 woonzorgcentra (ROB), rust- en verzorgingstehuizen (RVT), 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 RESIDENTIËLE VOORZIENING

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

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

1.1. Het gesprek

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

1.2. De rondleiding

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

1.3. 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. Hiervoor creëerden we ook het informatieboekje “**Op zoek naar een woonzorgcentrum!** Praktische informatie met antwoorden op uw vragen bij het zoeken naar een woonzorgcentrum” <https://home-info.be/publicaties/op-zoek-naar-een-rusthuis/>

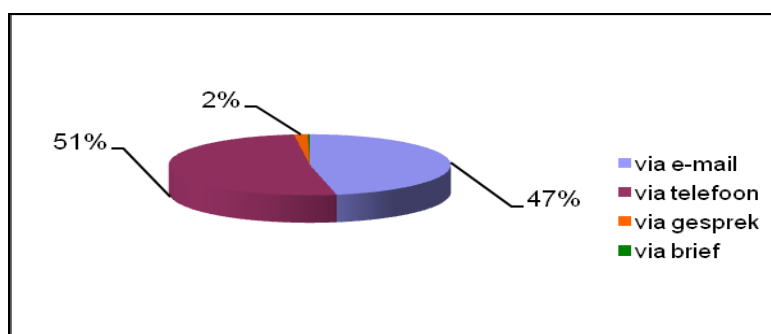
STATISTISCHE GEGEVENS

1. REGISTRATIE VAN DE OPROEPEN

In 2020 ontving Home-Info **443 oproepen** waaronder 227 telefonische oproepen en 208 oproepen via e-mail. 7 personen kwamen spontaan langs voor een gesprek.

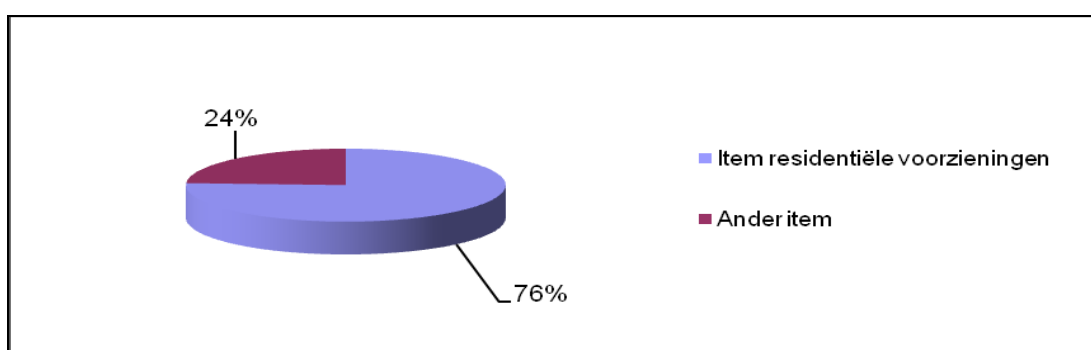
1. 1. AANTAL OPROEPEN

Via telefoon	227	51%
Via e-mail	208	47%
Via gesprek	7	2%
Via brief	1	0%
TOTAAL	443	100%



1. 2. AARD VAN DE OPROEPEN

Vragen over residentiële voorzieningen	336	76%
Andere vragen	107	24%
TOTAAL	443	100%

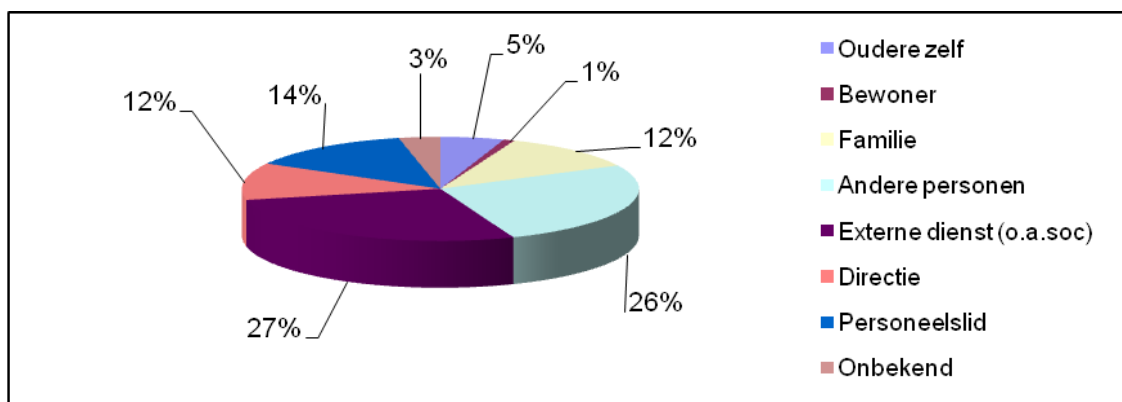


De meerderheid (**76%**) zijn vragen over **residentiële voorzieningen**.

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	23	5%
Rusthuisbewoner	4	1%
Familie	51	12%
Andere personen	117	26%
Externe dienst (o.a. soc. dienst)	122	27%
Directie	51	12%
Personeelslid	60	14%
Onbekend	15	3%
TOTAAL	443	100%

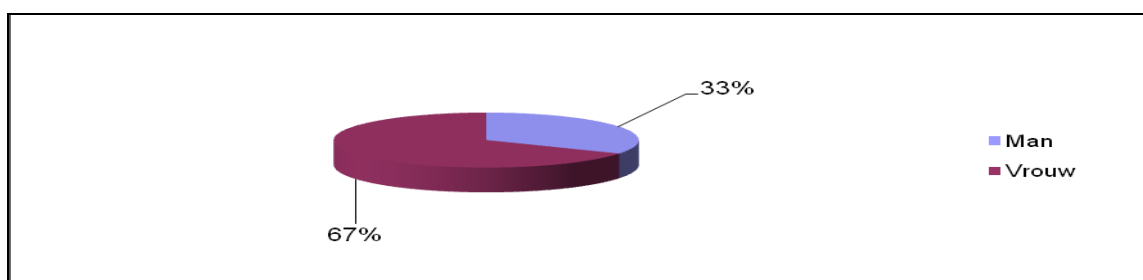


Dit jaar werd Home-Info **voornamelijk gecontacteerd door andere personen (26%)** en door **externe (sociale) diensten (27%)**. Slecht **12 %** waren oproepen van **familieleden van de ouderen**.

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. Door de pandemie stond een verhuis naar een voorziening niet echt op de agenda. De opnames gebeurde vaak via het ziekenhuis. **Andere personen (26%)** zijn o.a. burens, vrienden en huisartsen van de oudere maar ook personen die ons contacteren voor een totaal andere rede.

5% van de ouderen neemt zelf contact op met Home-Info. Zij willen zelf hun toekomstplannen en informeren zich over de verschillende mogelijkheden van zorgverlening. Zij bereiden zich voor op de toekomst en willen met kennis van zaken zelf bepalen naar welke voorziening ze later willen verhuizen.

1.4. GESLACHT

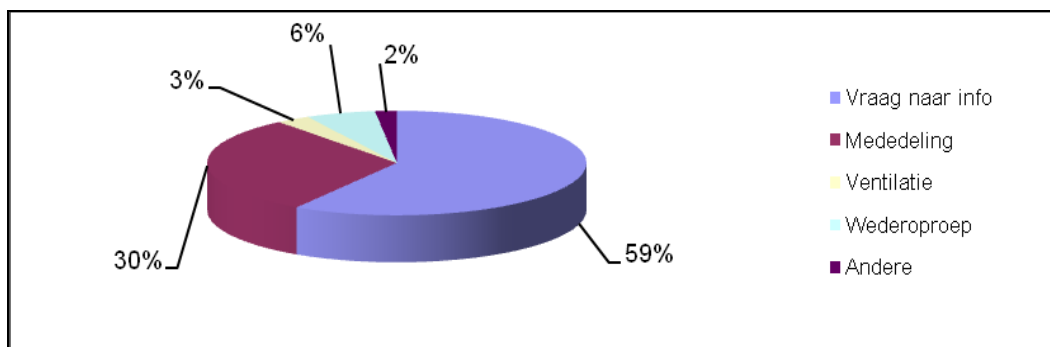


Man	147	33%
Vrouw	296	67%
TOTAAL	443	100%

De meerderheid van de personen die Home-Info contacteren (**67%**) zijn vrouwen. Deze gegevens illustreren dat de zorg voor ouderen voornamelijk door vrouwen wordt gedragen. Toch merken we jaarlijks een stijging van het aantal mannen die ons contacteren met een zorgvraag.

1.5. INHOUD VAN DE OPROEP

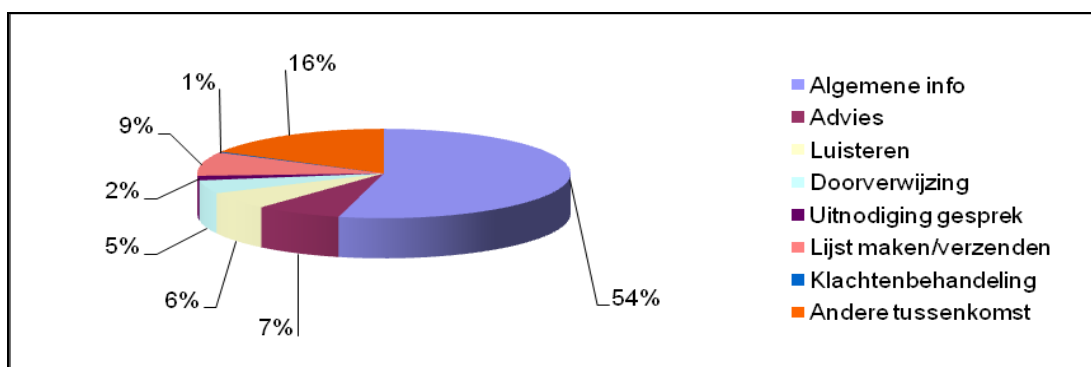
Vraag naar info	286	59%
Mededeling	148	30%
Ventilatie	14	3%
Wederoproep	29	6%
Andere	9	2%
TOTAAL	486	100%



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

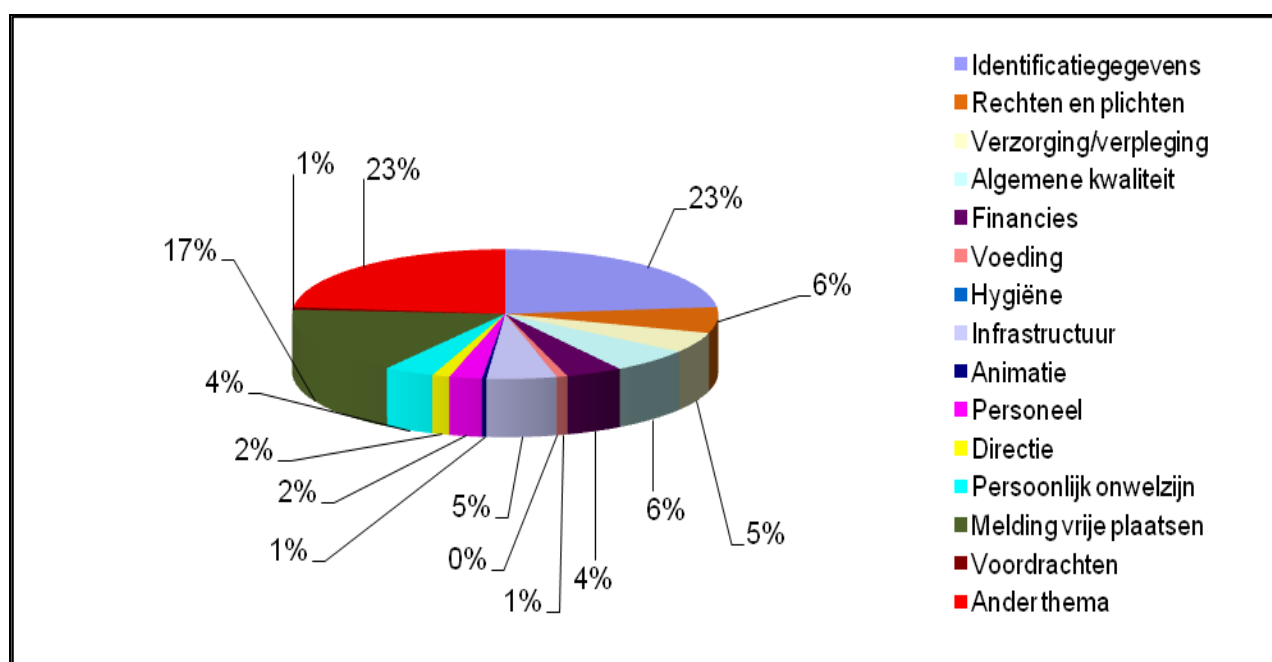
Algemene Info	325	54%
Advies	45	7%
Luisteren	38	6%
Doorverwijzing	29	5%
Uitnodiging gesprek	10	2%
Lijst maken/verzenden	52	9%
Klachtenbehandeling	2	1%
Andere tussenkomst	102	16%
TOTAAL	603	100%



De meerderheid van de oproepen (**61%**) gaan over vragen naar informatie en advies. Bij **11% van de oproepen gaat het over complexe hulpvragen**, waarbij we alle relevante elementen ivm de keuze van een woonzorgcentrum onderzoeken om nadien gepast advies te kunnen geven. Voor deze oproepen nodigen we de mensen uit voor een gesprek (2%) 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	141	23%
Rechten en plichten	39	6%
Verzorging/verpleging	31	5%
Algemene kwaliteit	37	6%
Financiën	26	4%
Voeding	5	1%
Hygiëne	0	0%
Infrastructuur	32	5%
Animatie	2	1%
Personeel	15	2%
Directie	8	2%
Persoonlijk onwelzijn	23	4%
Melding vrije plaatsen	101	17%
Voordrachten	4	1%
Ander thema	141	23%
TOTAAL	605	100%

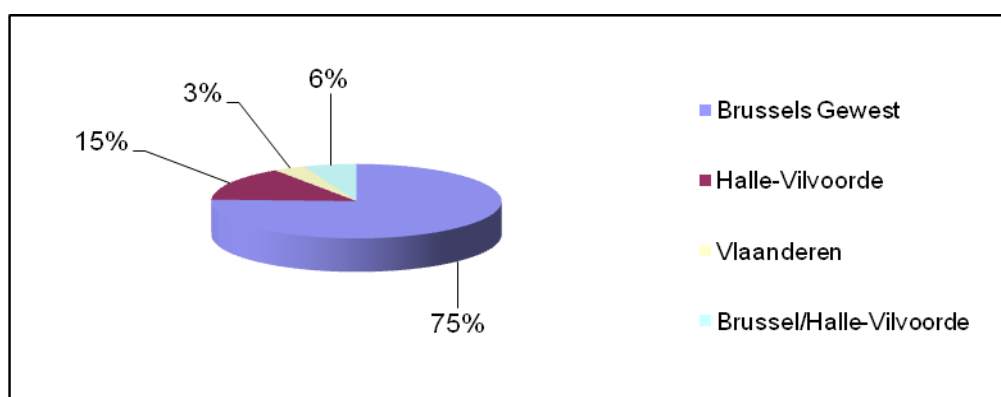


Men contacteert Home-Info met vragen rond **identificatiegegevens van ouderenvoorzieningen** (23%). Tijdens dit gesprek komen meestal ook heel wat **andere thema's** aan bod zoals informatie over **verzorging, rechten en plichten, voldoende personeel, enz...**

Daarnaast springen vooral vragen aangaande de **infrastructuur** (5%), **rechten en plichten** (6%) en de **algemene kwaliteit en zorg** (6%) van het woonzorgcentrum in het oog.

1.8. REGIO

Brussels Gewest	335	75%
Halle-Vilvoorde	66	15%
Vlaanderen	16	3%
Brussel-Halle-Vilvoorde	26	6%
TOTAAL	443	100%



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 vlugger contact met Home-Info voor advies en informatie over residentiële voorzieningen.

2. PROFIEL VAN DE PERSOON VOOR WIE MEN OPVANG ZOEKT

Door de pandemie waren de voorzieningen lange tijd gesloten en was er geen verhuis naar een voorziening mogelijk. Ook was men niet scheutig om te verhuizen naar een woonzorgcentrum. De meeste gesprekken waren verkennend en voor sommige situaties bleek een verhuis naar een voorziening de enige mogelijke oplossing.

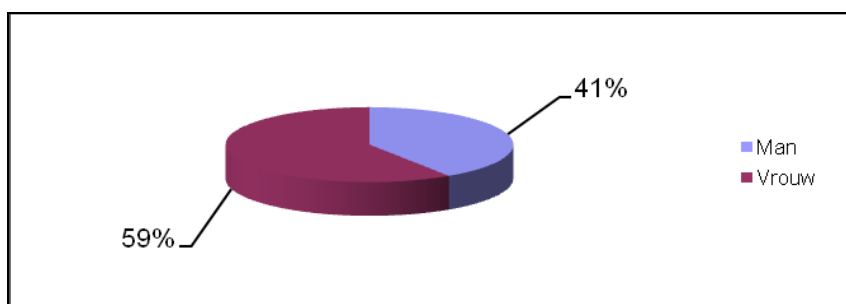
In 2020 hadden we een uitgebreid gesprek met 62 personen betreffende een opname in een woonzorgcentrum, RVT of assistentiewoning:

- in 9 situaties ging het over de opname van een echtpaar,
- in 2 situaties ging het over de opname van 2 zussen/broers,
- in 1 situatie ging het over de opname van ouder met kind.

Dit betekent dat er **in het totaal voor 86 personen een residentiële opvang** moest gezocht worden.

2.1. GESLACHT

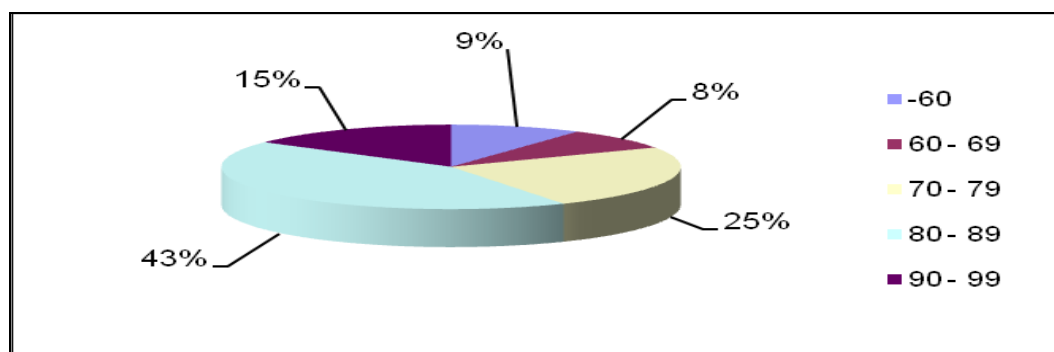
Vrouwen	51	59%
Mannen	35	41%
TOTAAL	86	100%



Deze tabel illustreert dat er meer vrouwen zijn in de oudere leeftijdscategorie dan mannen.

2.2. LEEFTIJD

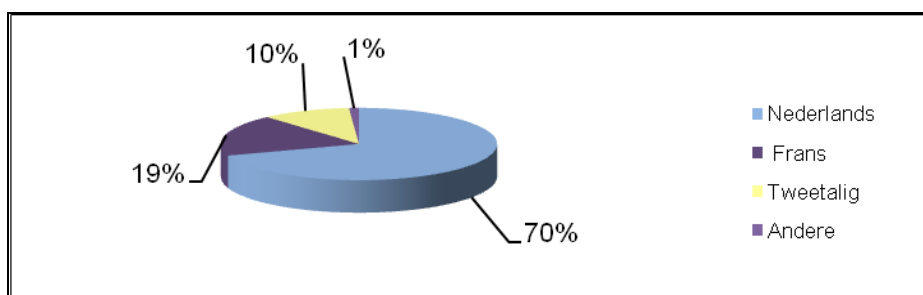
Tussen 50 - 59 jaar	8	9%
Tussen 60 - 69 jaar	7	8%
Tussen 70 - 79 jaar	21	25%
Tussen 80 - 89 jaar	37	43%
Tussen 90 - 99 jaar	13	15%
100 jaar	0	0%
TOTAAL	86	100%



De nood aan opname in een woonzorgcentrum of RVT is het **grootst binnen de groep van 80 tot 89 jarigen (43%), 15% is zelfs ouder dan 90 jaar**. Deze gegevens tonen aan dat ouderen zo lang mogelijk thuis blijven wonen en pas op heel hoge leeftijd verhuizen naar een woonzorgcentrum.

2.3. TAAL

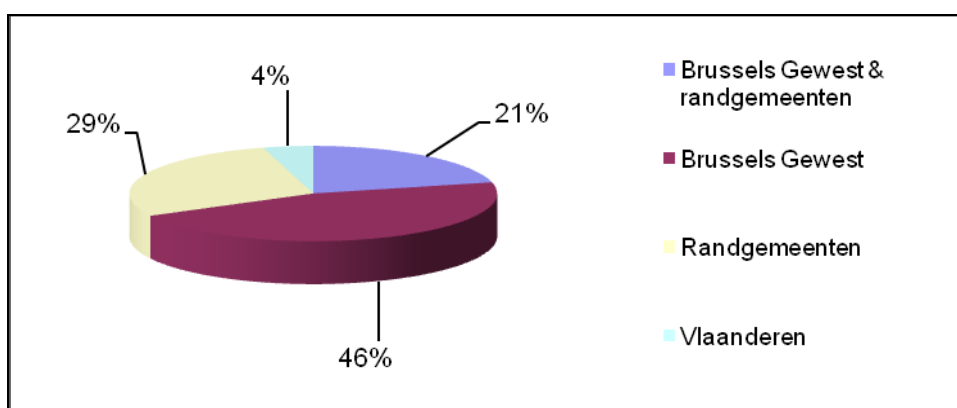
Nederlandstalig	60	70%
Tweetalig	9	10%
Franstalig	16	19%
Andere	1	1%
TOTAAL	86	100%



De meerderheid, **nl. 70%** van de personen die beroep doen op Home-Info, zijn op zoek naar een residentiële opvang waar ze in het **Nederlands** terecht kunnen.

2.4. REGIO

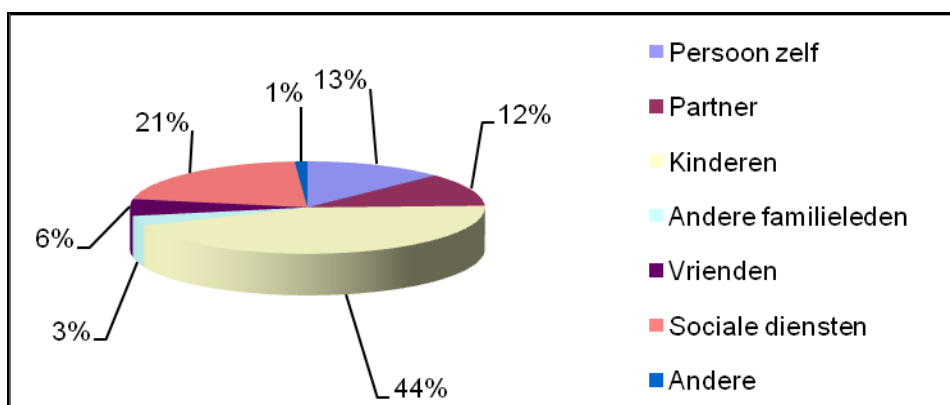
Brussels Gewest & randgemeenten	24	21%
Brussels Gewest	52	46%
Randgemeenten	32	29%
Vlaanderen	5	4%
TOTAAL	113	100%



21% zoekt een residentiële opvang zowel in het **Brussels Gewest** als in de **randgemeenten**, **46%** uitsluitend in het **Brussels Gewest** en **29%** enkel in de **randgemeenten**. **4%** zoeken opvang in de rest van **Vlaanderen**.

2.5. CONTACTPERSOON

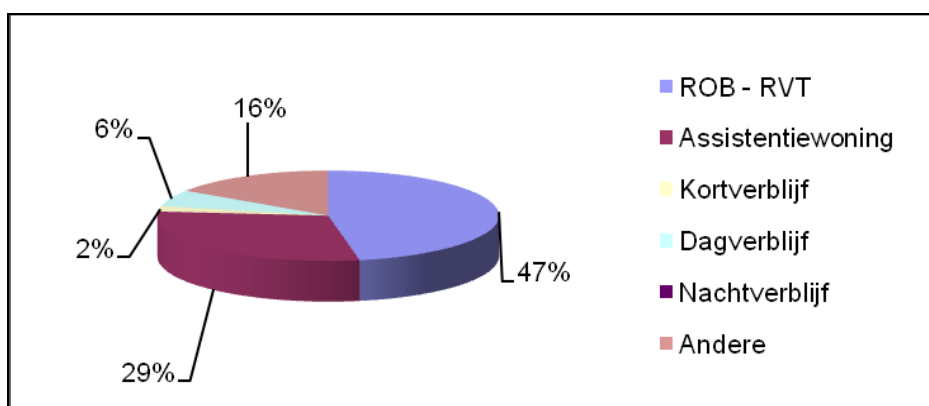
Kinderen	38	44%
Persoon zelf	11	13%
Sociale dienst	18	21%
Partner	10	12%
Andere familieleden	3	3%
Vrienden	5	6%
Andere	1	1%
TOTAAL	86	100%



Het zijn vooral de **kinderen (44%)** die ons contacteren omdat zij op zoek zijn naar de juiste voorziening voor hun hulpbehoevende ouder. Op de tweede plaats komen de **sociale diensten (21%)** die een beroep op ons doen. In derde instantie zijn het de **ouderen zelf (13%)**. Zij willen zo lang mogelijk zelf blijven beslissen, ook over de woonst als ze hulpbehoevend worden. **12%** van personen die ons contacteren zijn op zoek naar een voorziening **voor hun partner**.

2.6. WELKE VOORZIENING ZOEKEN ZE

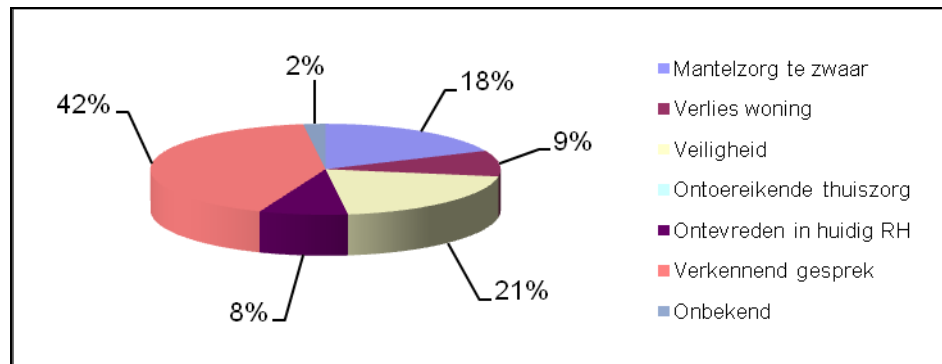
ROB-RVT	48	47%
Assistentiewoning	30	29%
Kortverblijf	2	2%
Dagverblijf	6	6%
Andere	16	16%
TOTAAL	102	100%



De pandemie had ook een invloed op de vraag. De **meerderheid, nl. 47%, zocht nog steeds een woonzorgcentrum of een RVT**, maar verhoudingsgewijs waren er bijna evenveel vragen voor een assistentiewoning 29%. De vraag naar een **kortverblijf viel helemaal stil (2%)**. 16% is op zoek naar een andere vorm van opvang. De vraag naar **dagopvang steeg licht (6%)** maar deze waren vaak **gesloten** of beperkten hun opnames.

2.7. MOTIEVEN

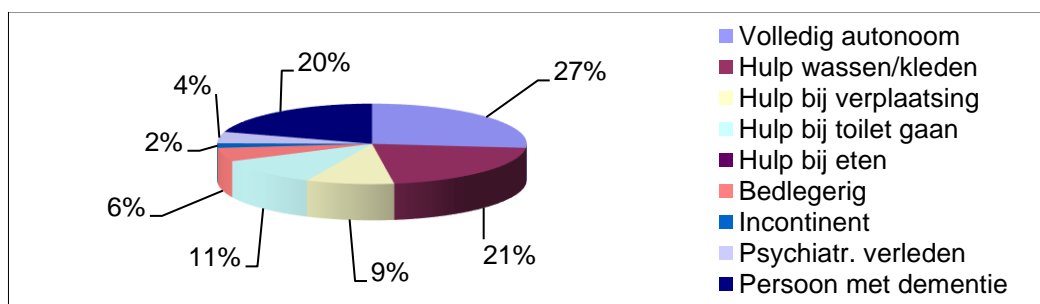
Mantelzorg te zwaar	18	18%
Verlies woning	9	9%
Veiligheid	20	21%
Ontoereikende thuiszorg	0	0%
Ontevreden in huidig rusthuis	8	8%
Verkennd gesprek	41	42%
Onbekend	2	2%
TOTAAL	98	100%



- Uit deze gegevens blijkt dat **21%** 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,...)
- **18%** kiest voor een verhuis naar een woonzorgcentrum van hun familielid omdat de **mantelzorg te zwaar geworden is**. Als de zorgvraag zo groot wordt omdat permanente aanwezig noodzakelijk wordt kan de thuisverzorging te belastend worden. Ook veiligheidsmotieven spelen hier vast en zeker een rol.
- **8%** 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.
- **42%** 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.
- **Ontoereikende thuiszorg** werd in geen enkel gesprek aangehaald als reden voor verhuis.

2. 8. LICHAAMELIJKE EN GEESTELIJKE GEZONDHEID

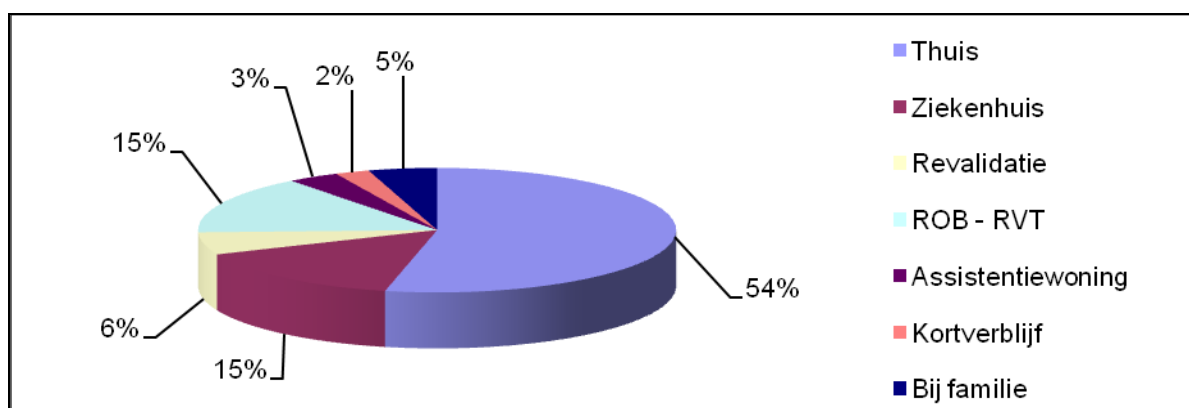
Volledig autonoom	29	27%
Hulp nodig bij wassen/ kleden	23	21%
Hulp nodig bij verplaatsing	10	9%
Hulp nodig bij naar toilet gaan	12	11%
Bedlegerig	6	6%
Incontinent	2	2%
Psychiatrisch verleden	5	4%
Persoon met dementie	22	20%
TOTAAL	109	100%



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	46	54%
Ziekenhuis	13	15%
Revalidatie	5	6%
ROB - RVT	13	15%
Assistentiewoning	3	3%
Bij familie /vrienden	4	5%
Dagverzorgingscentrum	0	0%
Kortverblijf	2	2%
TOTAAL	86	100%

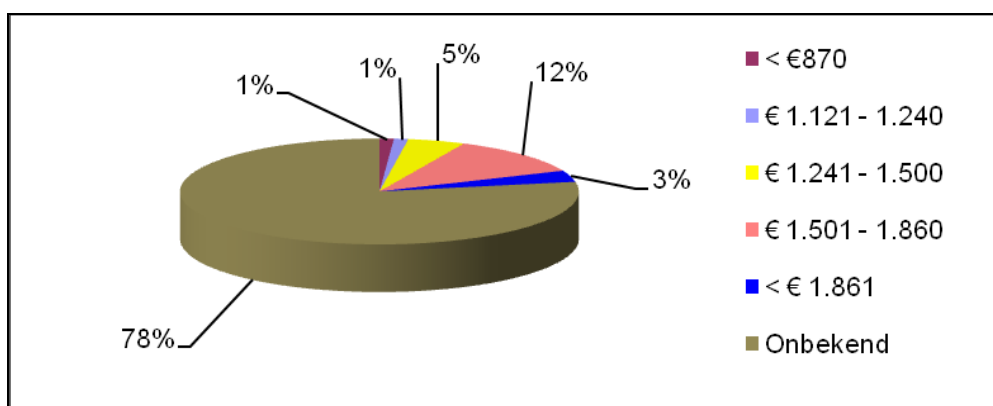


De meeste ouderen die ons contacteren, **wonen thuis (54%)**, gevolgd door ouderen die in een ziekenhuis **(15%)** verblijven. **15%** verblijven in een woonzorgcentrum en wensen eventueel te veranderen.

2.10. BESCHIKBAAR BUDGET

Opname in een WOONZORGCENTRUM

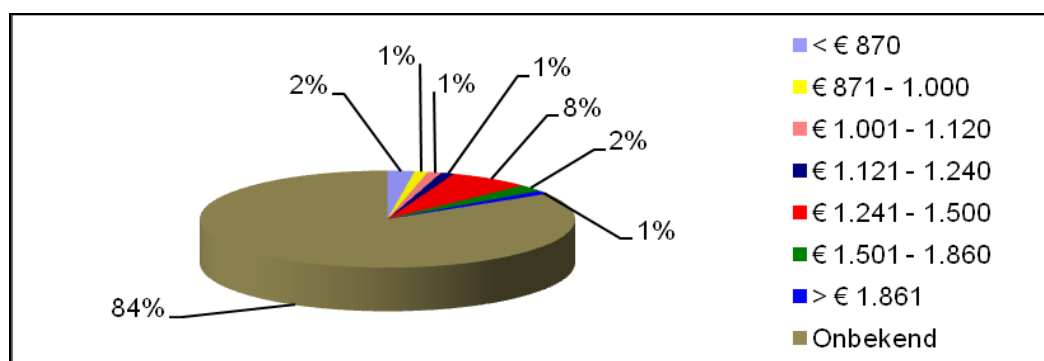
< € 870	1	1%
€ 871,00 – 1.000,00	0	0%
€ 1.001,00 – 1.120,00	0	0%
€ 1.121,00 – 1.240,00	1	1%
€ 1.241,00 – 1.500,00	4	5%
€ 1.501,00 – 1.860,00	10	12%
€ + 1.861,00	3	3%
Onbekend	67	78%
TOTAAL	86	100%



15% is bereid om meer dan € 1.501 te betalen voor een woonzorgcentrum. 7% vindt € 1.500 het maximum. Bij 78% hebben we geen informatie over de financiële mogelijkheden.

Opname in een ASSISTENTIEWONING

< € 870,00	2	2%
€ 871,00 - 1.000,00	1	1%
€ 1.001,00 -1.120,00	1	1%
€ 1.121,00 -1.240,00	1	1%
€ 1.241,00 -1.500,00	6	8%
€ 1.501,00 – 1.860	2	2%
€ + 1.861,00	1	1%
Onbekend	72	84%
TOTAAL	15	100%



4% van degenen die een assistentiewoning zoeken vinden € 1.120 per maand het maximum. 11% is bereid om meer dan € 1.240 te betalen. Bij 84% van de bezoekers kregen we geen informatie over de financiële mogelijkheden.

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. Sinds 2018 zien we een daling in het aantal voorzieningen. Kleinere voorzieningen verhuizen naar nieuwbouw waardoor al van bij het begin RVT-bedden aanwezig zijn bij de opening.

Jaar	Totaal voorzieningen (Woonzorgcentra en assistentiewoningen)	Totaal bedden / assistentiewoningen
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
2020	178	18.067

H.I. december 2020

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 **178 residentiële voorzieningen**, wat een capaciteit van **18.067 bedden** betekent :
 - hiervan zijn **146 woonzorgcentra met een capaciteit van 16.378 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)
- **64%** van de Brusselse woonzorgcentra zijn **commercieel**, de **publieke sector** is goed voor **18%** en **18%** 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**. **22%** hebben tussen de **26 en 75 bedden** en **76%** hebben meer dan **75 bedden**. (Tabel 5)
- **68%** 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 dagcentrum bij erkend door de COCOF (Tabel 10, 11 en 12)
- In 2020 werden **3 woonzorgcentra gesloten** en kwamen er **1 nieuwe** bij. (Tabel 13 en 14)

Woonzorgcentra

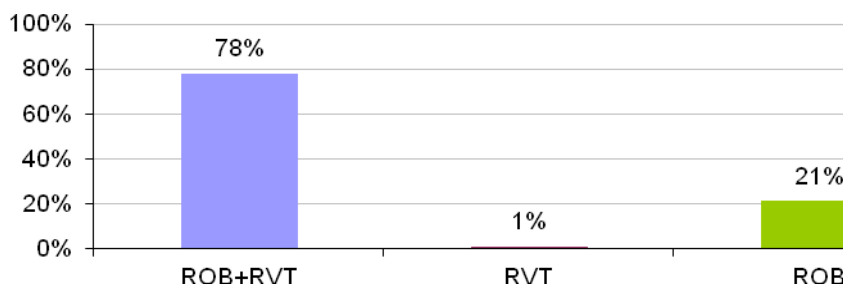
Tabel 1

ROB= woonzorgcentrum RVT= rust- en verzorgingstehuis

AARD VAN DE VOORZIENING (ROB, RVT)

GEMEENTE	ROB+RVT		Uitsluitend RVT		Uitsluitend ROB		TOTAAL	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden	voorz.	bedden	voorz.	bedden
Anderlecht	17	1.925	-	-	2	215	19	2.140
Brussel	17	2110	-	-	6	394	23	2.504
Elsene	2	311	-	-	4	311	6	622
Etterbeek	3	313	1	60	2	48	6	421
Evere	9	1.142	-	-	2	191	11	1.333
Ganshoren	1	152	-	-	1	58	2	210
Jette	9	1.026	-	-	-	-	9	1.026
Koekelberg	1	70	-	-	1	60	2	130
Molenbeek	10	1.322	-	-	1	24	11	1.346
Oudergem	4	347	-	-	2	112	6	459
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	635	-	-	3	254	8	889
St.-Piet.-Wol.	4	412	-	-	-	-	4	412
Ukkel	12	1.569	-	-	2	112	14	1.681
Vorst	6	748	-	-	-	-	6	748
Waterm.-Bosv.	3	521	-	-	1	53	4	574
TOTAAL	114	14.234	1	60	31	2.084	146	16.378
	78%		1%		21%			

H.I. december 2020



Het Brussels Gewest telt 146 woonzorgcentra, met een totale capaciteit van 16.378 bedden. In vergelijking met 2019 is dit een vermeerdering met 2 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)

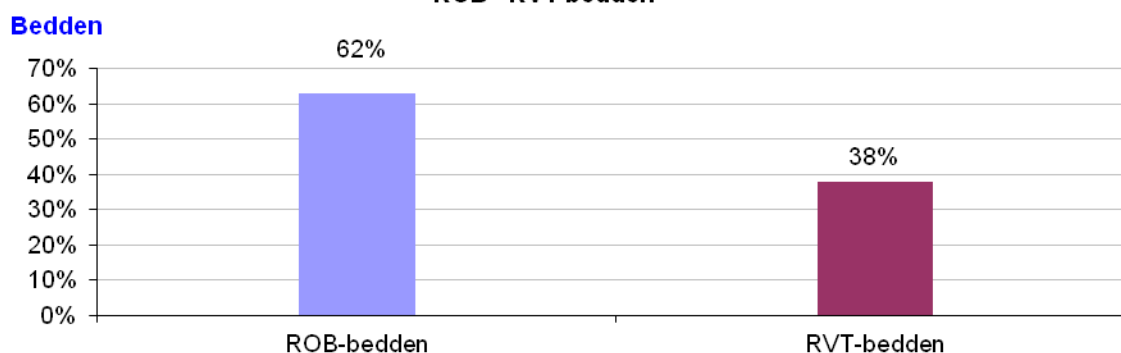
Tabel 2

ROB= woonzorgcentrum
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	Aantal ROB	Aantal RVT	TOTAAL	
	bedden	bedden	voorz.	bedden
Anderlecht	1.315	825	19	2.140
Brussel	1.498	1.006	23	2.504
Elsene	442	180	6	622
Etterbeek	204	217	6	421
Evere	870	463	11	1.333
Ganshoren	155	55	2	210
Jette	600	426	9	1.026
Koekelberg	105	25	2	130
Molenbeek	824	522	11	1.346
Oudergem	295	164	6	459
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.	722	167	8	889
St.-Piet.-Wol.	227	185	4	412
Ukkel	1.034	647	14	1.681
Vorst	413	335	6	748
Waterm.-Bosv.	284	290	4	574
TOTAAL	10.111	6.267	146	16.378
	62%	38%		

H.I. december 2020

ROB - RVT bedden

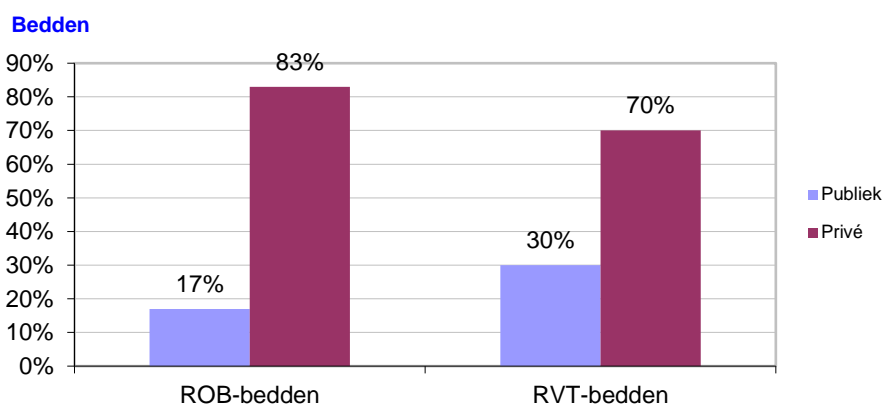


In 2020 werden er **13 RVT-bedden toegevoegd** en **11 ROB-bedden geschrapt**. De daling is eerder te wijten aan interne verschuivingen binnen de sector. Een nieuw woonzorgcentrum heeft in het eerste jaar enkel een erkenning voor ROB-bedden. Pas na een jaar kunnen zij een erkenning als RVT aanvragen. 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	
Private sector	8.441	83%	4.384	70%	12.825
Publieke sector	1.670	17%	1.883	30%	3.553

H.I. december 2020

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 2020 zien we een vermeerdering van **13 RVT-bedden in de private sector**.

In **de publieke sector** blijft de situatie praktisch onveranderd tegenover 2019

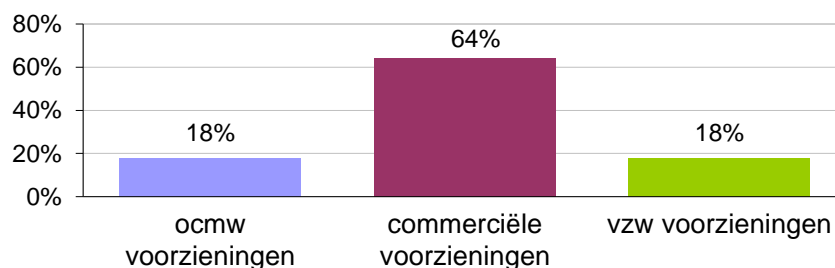
STATUUT (ROB, RVT)

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	189	14	1.536	4	415	19	2.140
Brussel	5	731	13	1.205	5	568	23	2.504
Elsene	2	268	3	223	1	131	6	622
Etterbeek	2	180	3	223	1	18	6	421
Evere	1	80	5	758	5	495	11	1.333
Ganshoren	1	152	1	58	-	-	2	210
Jette	1	90	6	646	2	290	9	1.026
Koekelberg	1	70	-	-	1	60	2	130
Molenbeek	1	187	8	905	2	254	11	1.346
Oudergem	1	74	5	385	-	-	6	459
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	7	759	-	-	8	889
St.-Piet.-Wol.	1	171	2	153	1	88	4	412
Ukkel	2	219	10	1.183	2	279	14	1.681
Vorst	1	160	5	588	-	-	6	748
Waterm.-Bosv.	1	132	2	389	1	53	4	574
TOTAAL	27	3.553	92	9.884	27	2.761	146	16.378
	18%		64%		18%			
		22%		61%		17%		

H.I. december 2020



- Wat betreft het **aantal woonzorgcentra** zijn de **commerciële** woonzorgcentra in de meerderheid (**64%**), **18%** zijn **openbare woonzorgcentra** en **18%** 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	18	2.020	1	120	19	2.140
Brussel	20	2.173	3	331	23	2.504
Elsene	6	622	-	-	6	622
Etterbeek	6	421	-	-	6	421
Evere	9	1.145	2	188	11	1.333
Ganshoren	2	210	-	-	2	210
Jette	8	936	1	90	9	1.026
Koekelberg	2	130	-	-	2	130
Molenbeek	11	1.346	-	-	11	1.346
Oudergem	6	459	-	-	6	459
Schaarbeek	8	989	-	-	8	989
St.-A.-Berchem.	3	413	-	-	3	413
St.-Gillis	3	334	-	-	3	334
St.-Joost	1	147	-	-	1	147
St.-Lam.-Wol.	8	889	-	-	8	889
St.-Piet.-Wol.	4	412	-	-	4	412
Ukkel	14	1.681	-	-	14	1.681
Vorst	5	608	1	140	6	748
Waterm.-Bosv.	4	574	-	-	4	574
TOTAAL	138	15.509	8	869	146	16.378
	95%		5%			

H.I. december 2020

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

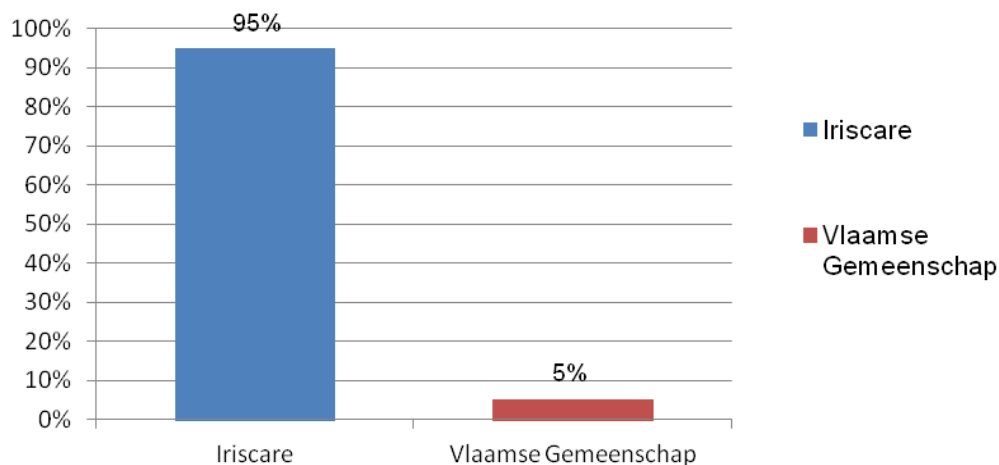
- Iriscare; zij moeten **tweetalig** werken,(95%)
- Vlaamse Gemeenschap; werken **Nederlandstalig**.(5%)

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

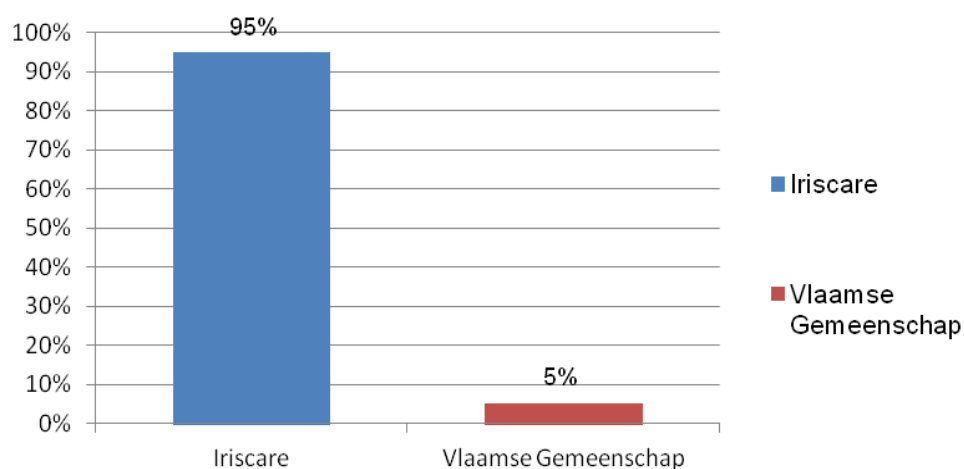
ERKENNING

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(138)**
Er zijn **8 woonzorgcentra (5%)** met een **erkenning van de Vlaamse Gemeenschap**.

GROOTTE VAN DE VOORZIENING (ROB, RVT)

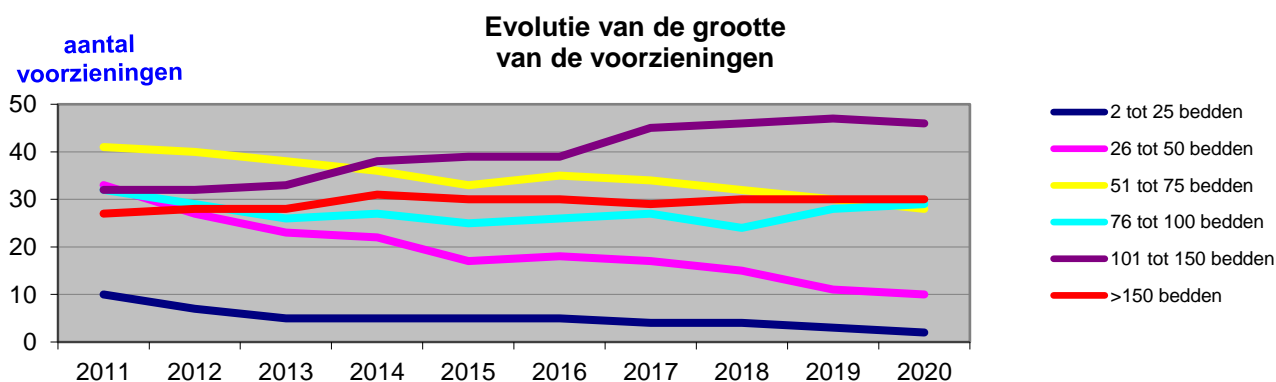
Tabel 5

ROB= woonzorgcentrum
RVT= rust- en verzorgingstehuis

GEMEENTE	aantal voorz. met	aantal voorz. met	aantal voorz. met	aantal voorz. met	aantal voorz. met	aantal voorz. met	Totaal Voorz.
	2 tot 25 bedden	26 tot 50 bedden	51 tot 75 bedden	76 tot 100 bedden	101 tot 150 bedden	> 150 bedden	
Anderlecht	-	-	5	6	4	4	19
Brussel	1	2	3	4	10	3	23
Elsene	-	-	2	1	2	1	6
Etterbeek	1	1	1	1	2	-	6
Evere	-	1	-	3	3	4	11
Ganshoren	-	-	1	-	-	1	2
Jette	-	1	-	4	2	2	9
Koekelberg	-	-	2	-	-	-	2
Molenbeek	1	-	1	1	5	3	11
Oudergem	-	-	4	1	1	-	6
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.	-	-	2	2	3	1	8
St.-Piet.-Wol.	-	-	-	3	-	1	4
Ukkel	-	1	1	2	7	3	14
Vorst	-	-	-	1	4	1	6
Waterm.-Bosv.	-	-	1	1	1	1	4
TOTAAL	3	7	26	31	49	30	146
	2%	4%	18%	21%	34%	21%	

H.I. december 2020

- **2%** van de woonzorgcentra hebben een capaciteit van **2 tot 25 bedden**,
- **22%** hebben een capaciteit tussen **26 en 75 bedden**,
- **76%** 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 2020 is de verhoging van de prijzen een gevolg van de **indexaanpassing maar ook omdat nieuwe woonzorgcentra die in 2020 werden geopend een hogere dagprijs vragen dan de oude woonzorgcentra die gesloten werden.**

Tabel 6

PRIJZEN (ROB, RVT)									
	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	153
2014	0	0	7	22	31	31	29	33	153
2015	0	0	5	23	25	34	30	39	156
2016	0	0	4	14	27	29	29	53	156
2017	0	0	2	9	21	32	38	54	156
2018	0	0	2	6	16	33	40	53	150
2019	0	0	1	6	15	31	40	56	149
2020	0	0	1	5	11	29	41	59	146
	0%	0%	1%	3%	8%	20%	28%	40%	100%

H.I. december 2020

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 (**31%**) hanteren een dagprijs voor een éénpersoonskamer die schommelt **tussen de € 35 en € 55 per dag (€ 1.100 en € 1.700 per maand), reeds 68% 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	-	-
TOTAAL	32	1.689

H.I. december 2020

Er zijn **32 groepen van assistentiewoningen met 1.689 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen.
Het aantal assistentiewoningen bleef **in 2020 onveranderd**.

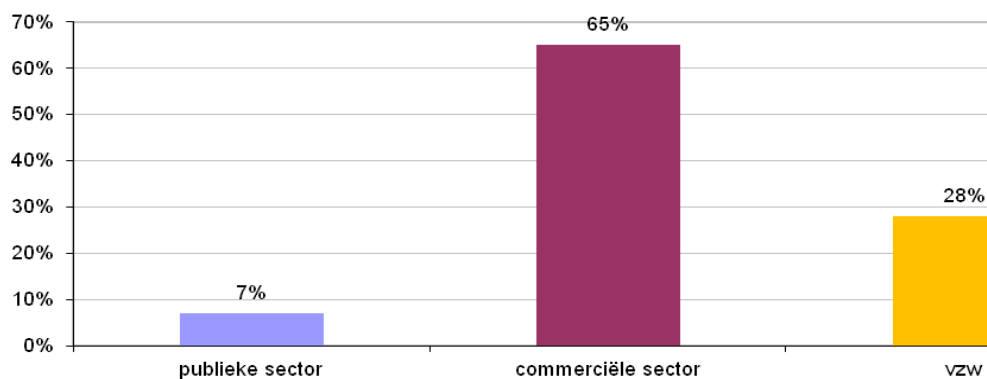
STATUUT ASSISTENTIEWONING

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	-	-	-	-	-
TOTAAL	32	1.689	120	1.097	472
			7%	65%	28%

H.I. december 2020

Statuut voorzieningen



Slechts **7%** van de groepen van assistentiewoningen worden uitgebaat door een **OCMW**, In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is **de private sector met 65% het best vertegenwoordigd**.

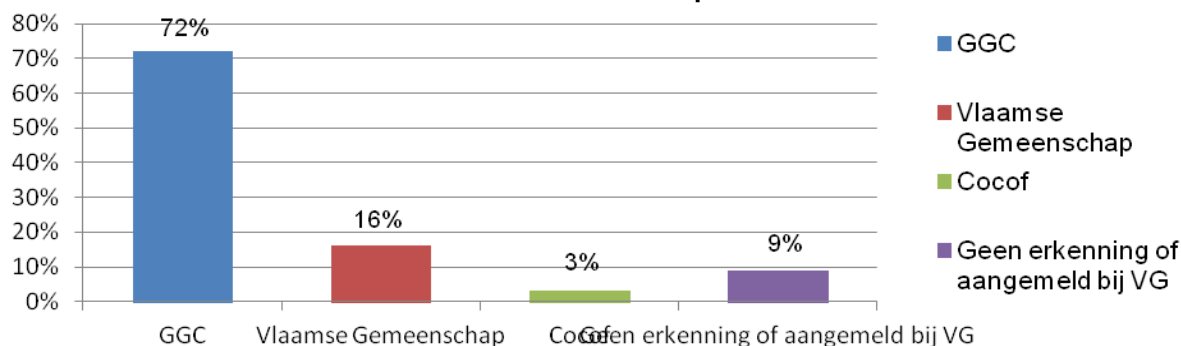
ERKENNING ASSISTENTIEWONINGEN

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	-		1	3
Ukkel	7	-		-	7
Vorst	-	-		-	-
Waterm.-Bosv.	-	-		-	-
TOTAAL	23	5	1	3	32
	72%	16%	3%	9%	

H.I. december 2020

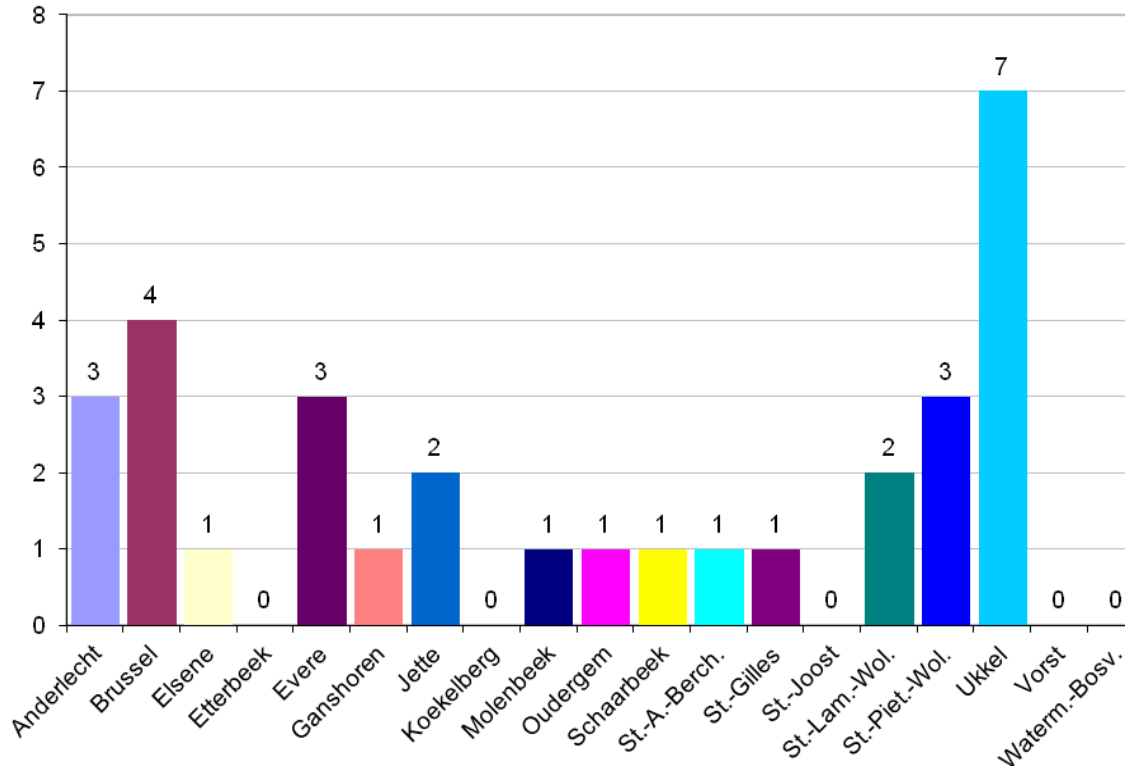
Aandeel voorzieningen GGC - Vlaamse Gemeenschap - Cocof



- van de 32 voorzieningen is de **meerderheid (72%) erkend door Iriscare**,
- **5 groepen van assistentiewoningen** zijn erkend door **Vlaamse Gemeenschap**,
- **1 groep van assistentiewoningen** hebben een erkenning door de **COCOF**,
- **3 voorzieningen (9%)** 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
TOTAAL	9	145	4	55	13	200

H.I. december 2020

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
TOTAAL	4	70	6	140	10	195

H.I. december 2020

- 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

Evolutie en erkenning van de dagopvang van 2011 tot 2020								
JAAR	Iriscare		COCOF		Vlaamse Gemeenschap		TOTAAL	
	voorz.	capaciteit	voorz.	capaciteit	Voorz.	capaciteit	Voorz.	capaciteit
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
2020	13	215	6	140	4	55	23	395

H.I. December 2020

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

SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 13

OVERZICHT SLUITINGEN VAN 2011 TOT 2020

De laatste 10 jaar werden **59 voorzieningen gesloten** wat een afname van **2.746 bedden/flats** betekent.

In 2020 werden 3 woonzorgcentra gesloten, wat een vermindering van 252 bedden betekent.

JAAR	Iriscare		Vlaamse Gemeenschap		COCOF				TOTAAL	
	WZC	Bedden	WZC	Bedden	WZC	Bedden	Service flat voorz.	Flats	Voorz.	Bedden/Flats
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
2020	3	252							3	252
TOT.	50	2.447			8	351	5	118	59	2.746

H.I. december 2020

NIEUWE OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 14

OVERZICHT NIEUWE VOORZIENINGEN VAN 2011 TOT 2020

Wzc= WoonZorgCentrum
GAW= Groep van Assistentiewoningen

JAAR	GGC - Iriscare		COCOF		Vlaamse Gemeenschap				TOTAAL	
	Wzc	Bedden	Wzc	Bedden	Wzc	Bedden	GAW	Flats	Voorz.	Bedden/ Flats
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
2020	1	120							1	120
TOT.	22	2.040	4	369	6	570	12	509	42	3.388

H.I. december 2020

In 2020 werd er **1 voorziening** geopend met een totale capaciteit van 120 **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.

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

In 2020 is er weinig verandering in de cijfers over de rusthuisgroepen te melden tegenover 2019. Wel merken we heel wat verschuivingen op directieniveau tussen de verschillende voorzieningen van een groep.

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

In 2011 leek de groei van de rusthuisgroepen te stoppen. Vanaf 2012 stellen we een lichte stijging vast. In 2020 is 56% van de voorzieningen in handen van een rusthuisgroep.

.

.

Tabel 1

Aandeel van de rusthuisgroepen in het totale aanbod		
Jaar	Voorzieningen	Bedden
2008	34%	37%
2009	38%	41%
2010	43%	45%
2011	43%	45%
2012	45%	46%
2013	46%	47%
2014	48%	51%
2015	51%	51%
2016	55%	56%
2017	55%	56%
2018	54%	55%
2019	55%	55%
2020	56%	49%

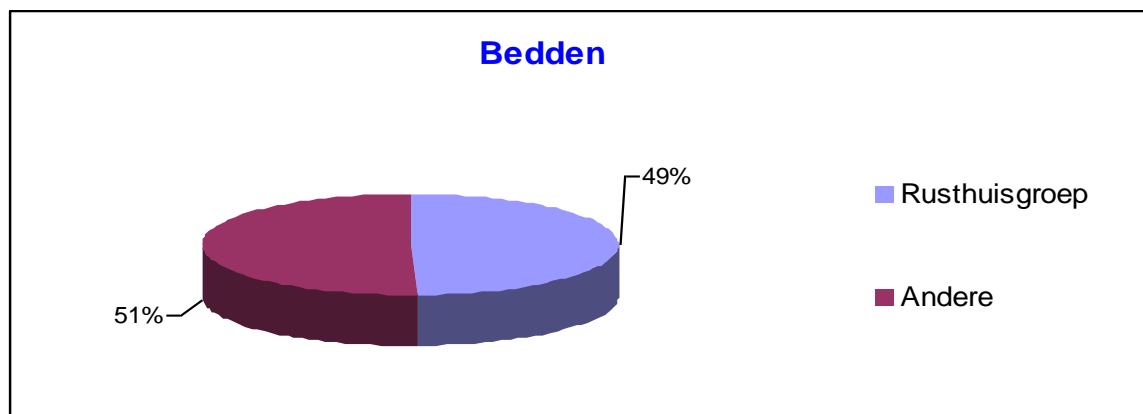
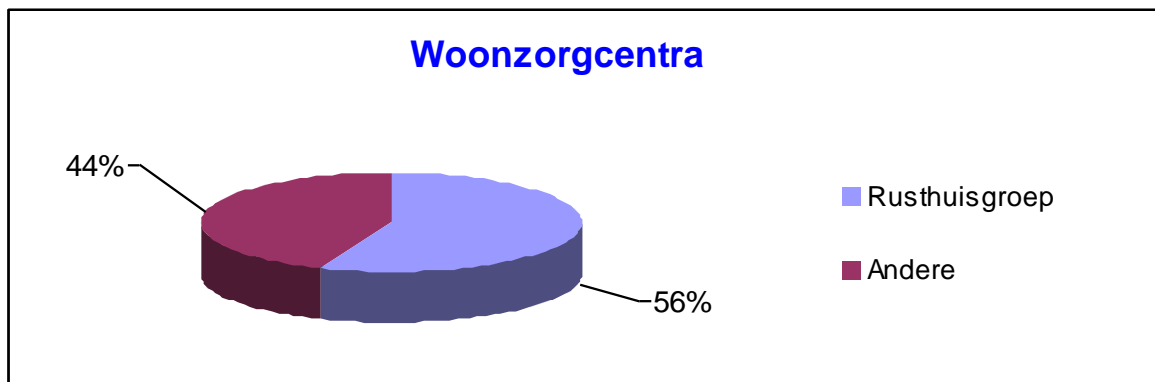
H.I. december 2020

Tabel 2

Aantal woonzorgcentra binnen de groepen				
	Aantal beheerd door deze 16 uitbaters		Totaal aanbod Brussel	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden
Woonzorgcentra	82	8.929	146	18.067
Totaal	82	8.929	146	146

H.I. december 2020

Er zijn **16 groepen** (met minimum 2 voorzieningen) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die samen **82 woonzorgcentra** uitbaten. In 2019 zagen 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. In 2020 blijft het aantal bedden en voorzieningen gelijk.



Sinds 2016 maken de woonzorgbedden binnen een groep **meer dan de helft** uit van het aantal bedden in het Brussels Hoofdstedelijk gewest. **In 2020** komt hierin een kentering.

49% van de bedden (16.378) in woonzorgcentra zijn in handen van een groep.

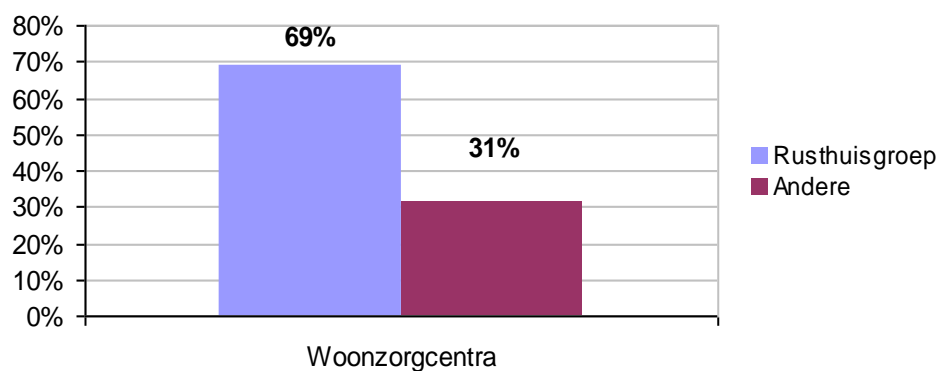
56% van de woonzorgcentra in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest behoren tot een groep. **72% van de bedden binnen een groep (8.929)** in handen van slechts 5 groepen.

Tabel 3

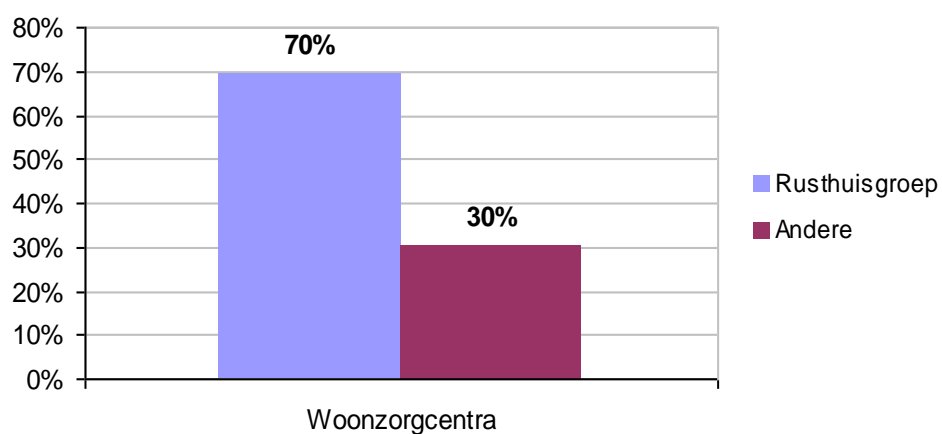
Verhouding tot de private sector				
	Rusthuisgroep		Totaal aanbod Brussel private-voorz. (incl. vzw's)	
	voorz.	bedden	voorz.	bedden
Woonzorgcentra	82	8.929	119	12.825
Totaal	82	8.929	119	12.825

H.I. december 2020

Private sector voorzieningen



Private sector bedden



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

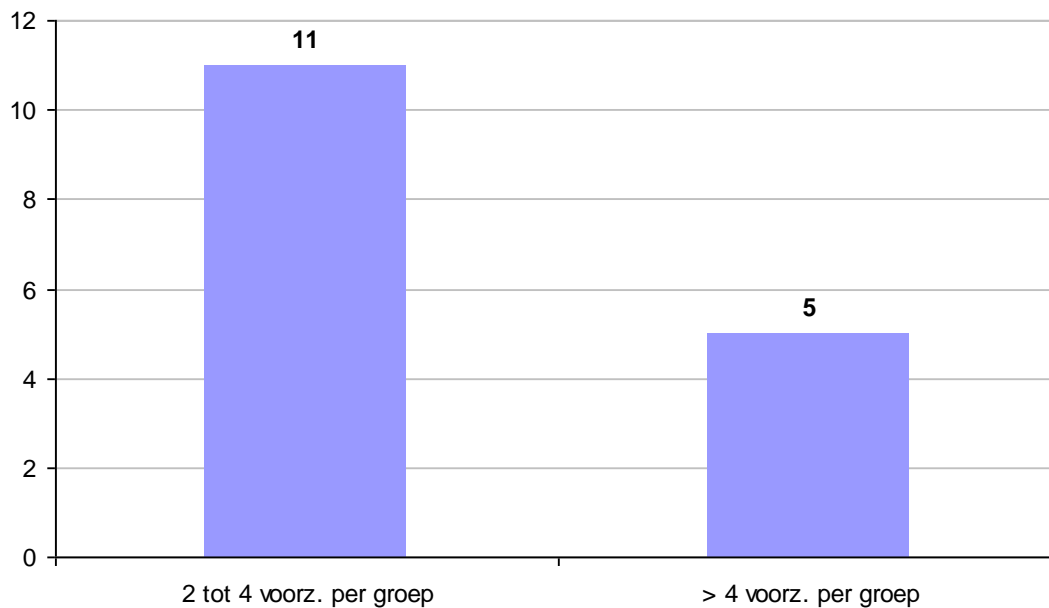
RHGr = rusthuisgroep

Tabel 4

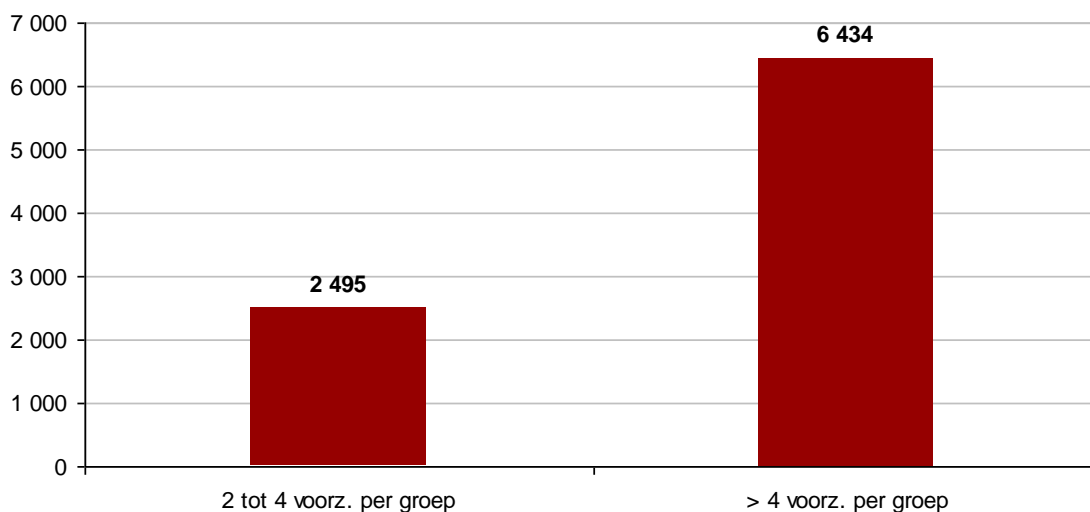
	aantal RHGr	voorz.	Bedden	erkenn. Iriscare	erkenn. VI.Gem.
2 - 4 voorzieningen	11	25	2.495	23	-
> 4 voorzieningen	57	5	6.434	54	3
Totaal	16	82	8.929	77	5

H.I. december 2020

Aantal groepen per groeps grootte

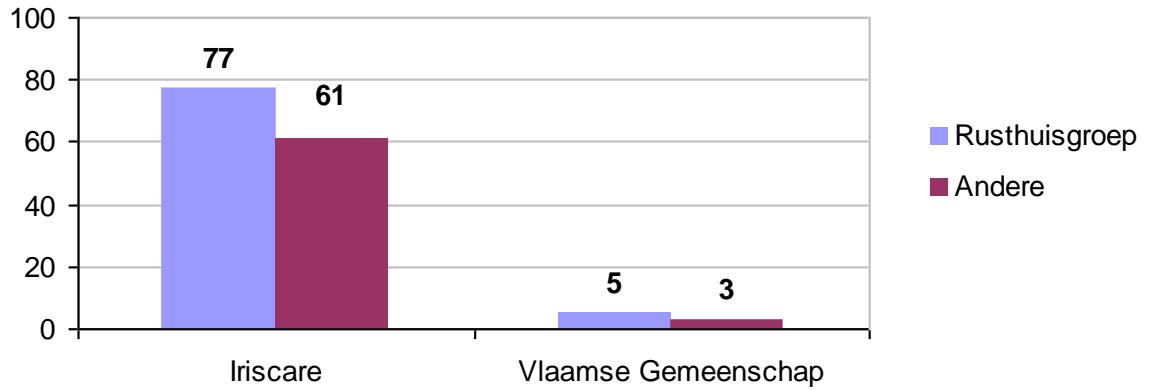


Totaal aantal bedden per groeps grootte



- **5 rusthuisgroepen** baten samen **57 voorzieningen** uit wat goed is voor **6.434 bedden** of **50% van het totaal aan private bedden (12.825)**

Verdeling volgens erkennig voorzieningen



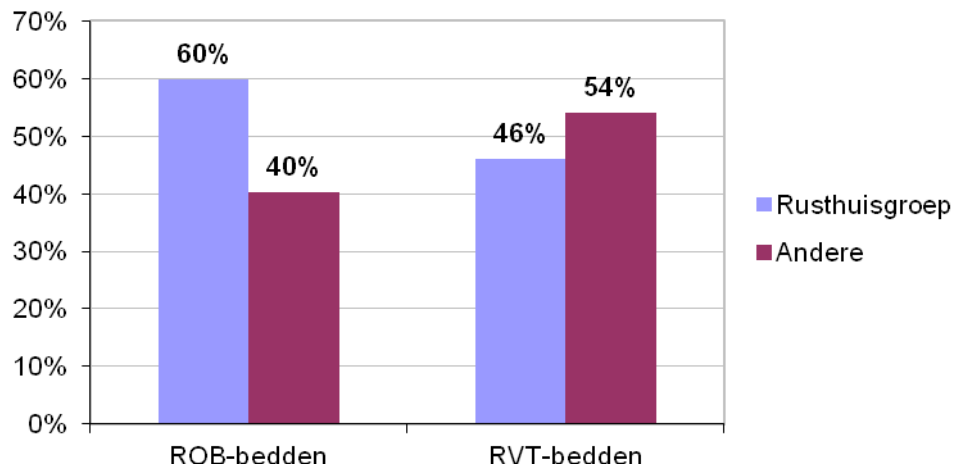
- **56% van de 138 woonzorgcentra** erkend door **Iriscare** is in handen van een rusthuisgroep
- **63% van de 8 woonzorgcentra** erkend door de **Vlaamse Gemeenschap** is in handen van een rusthuisgroep.

Tabel 5

Aard van de voorziening in een rusthuisgroep (ROB/RVT)					
	Aantal RHGr	voorz.	bedden	bed ROB	bed RVT
2 - 4 voorzieningen	11	25	2.495	1.711	784
> 4 voorzieningen	5	57	6.434	4.340	2094
Totaal	16	82	8.929	6.051	2.878

H.I. december 2020

Verdeling bedden



- **60%** van het totaal aantal **ROB-bedden** (10.111) is in handen van een rusthuisgroep.
- **40%** van het totaal aantal **RVT-bedden** (6.267) is in handen van een rusthuisgroep.

Opmerking

➤ **43%** van het totaal aantal **ROB-bedden** (10.111) is in handen van de rusthuisgroepen met meer dan 4 voorzieningen.

➤ **33%** van het totaal aantal **RVT-bedden** (6.267) wordt uitgebaat door de rusthuisgroepen met meer dan 4 voorzieningen.

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”**.

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	78	7.129
2020	78	7.211

H.I. december 2020

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 **78 woonzorgcentra**, met een totale capaciteit van **7.211 bedden**. (*Tabel 1*)
- **Slechts 31%** van de woonzorgcentra zijn **commercieel**, de **publieke sector** is goed voor **23%** en de grote meerderheid van de woonzorgcentra (**46%**) hebben een **VZW-statuut** (*Tabel 2*)
- Er is **1 woonzorgcentrum met minder dan 25 bedden**, **6 van de 78 woonzorgcentra hebben een capaciteit van 26 tot 50 bedden** en **31 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 5*)
- Er zijn **77 groepen van assistentiewoningen** goed voor **2.732 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen (*Tabel 6*)
- Er werden **geen nieuwe woonzorgcentra geopend** maar wel **1 nieuwe groep van assistentiewoningen**. (*Tabel 11*)
- In de regio Halle-Vilvoorde zijn er **213 erkende bedden voor kortverblijf**, verdeeld over **43 woonzorgcentra**. (*Tabel 7*)
- In de regio Halle-Vilvoorde zijn er **23 dagverzorgingscentra** en **1 centrum voor palliatieve zorgen**. **Samen kunnen zij 286 personen opvangen**. (*Tabel 8-9*)

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	100	274
Beersel	4	262	146	116
Dilbeek	7	620	260	360
Drogenbos	1	120	52	68
Galmaarden	1	88	26	62
Gooik	2	116	69	47
Grimbergen	5	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
Kortenbergh (deelgemeente)	1	81	56	25
Kraainem	1	44	19	25
Lennik	1	93	55	38
Linkebeek	1	58	24	34
Londerzeel	2	233	94	139
Machelen	2	164	73	91
Meise	3	164	81	83
Merchtem	2	214	147	67
Opwijk	2	155	58	97
Overijse	5	336	129	207
Pepingen	2	211	45	166
Roosdaal	1	109	25	84
Sint-Genesius-Rode	2	193	134	59
Sint-Pieters-Leeuw	3	347	196	151
Steenokkerzeel	1	141	50	91
Ternat	2	196	67	129
Tervuren	1	152	72	80
Vilvoorde	4	477	251	226
Wemmel	1	190	100	90
Wezembeek-Oppem	2	175	134	41
Zaventem	4	410	238	172
Zemst	3	273	82	191
TOTAAL	78	7.211	3.271	3.940
			45%	55%

H.I. december 2020

- de **meeste** woonzorgcentra hebben zowel **ROB als RVT bedden**.
- het zijn de **kleine** woonzorgcentra die uitsluitend een **ROB- erkenning** hebben.
- er zijn 53 ROB-bedden bijgekomen. In 2020 heeft de Vlaamse overheid ook 129 RVT bedden toegewezen, vaak een verschuiving van ROB naar RVT 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	286
Beersel	1	60	3	202	-	-	4	262
Dilbeek	1	98	2	214	4	308	7	620
Drogenbos	-	-	1	120	-	-	1	120
Galmaarden	-	-	1	88	-	-	1	88
Gooik	-	-	1	30	1	86	2	116
Grimbergen	1	75	3	216	1	154	5	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	44	-	-	1	44
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	164
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	296	4	477
Wemmel	-	-	-	-	1	190	1	190
Wezembeek-Oppem	-	-	1	115	1	60	2	175
Zaventem	1	97	1	56	2	257	4	410
Zemst	1	90	-	-	2	183	3	273
TOTAAL	18	1.785	24	1.761	36	3.665	78	7.211

H.I. december 2020

23%		31%		46%	
	25%		24%		51%

23% van de woonzorgcentra behoren tot de **publieke sector**, **31%** behoren tot de **commerciële sector** en **46%** 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	211	6	132	3	79
51 - 75 bedden	18	1.117	18	467	17	650
76 - 100 bedden	22	1.952	22	907	20	1.045
101- 150 bedden	26	3.078	26	1380	23	1698
+ 150 bedden	5	829	5	361	5	468
TOTAAL	78	7.211	78	3.271	67	3.940

H.I. december 2020

- 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.

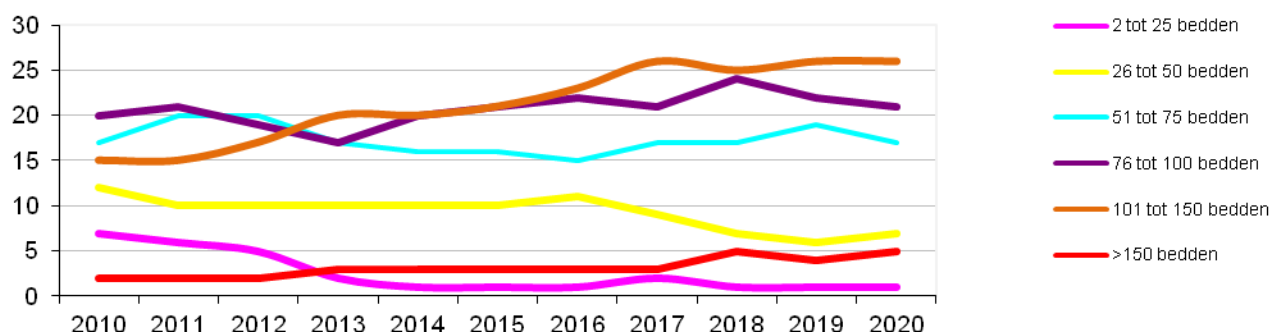
- 3 **woonzorgcentra** met **26 tot 50 bedden** hebben een **RVT- erkenning**.

- 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 **€ 40 per dag**. Meestal zijn dit 2-persoonskamers of kamers in minder comfortabele gebouwen.

- Er is een duidelijke tendens naar duurdere kamers. In 2020 zijn er woonzorgcentra die kamers aanbieden die minstens € 61 kosten. In 2020 waren dat er 45. 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 2020 waren er **53 woonzorgcentra** die kamers aanboden met een dagprijs tussen 51 en 59,99€. **27 woonzorgcentra** boden in 2020 enkel kamers **tegen minstens 70€ of meer**. Dit is 35% van het totaal aantal voorzieningen (78).

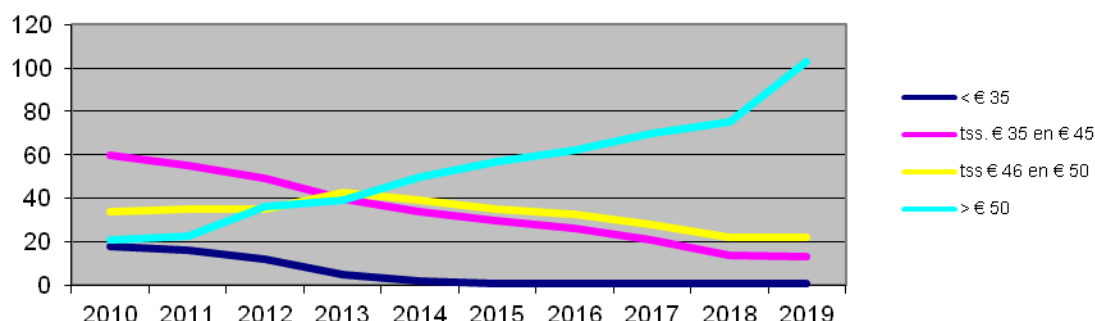
Tabel 4

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

H.I. december 2020

aantal wzc die kamers aanbieden tegen een bepaalde dagprijs

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



Tabel 5

EVOLUTIE VAN DE PRIJZEN					
Jaar	aantal woonzorgcentra				
	< € 40	tss. € 40 en € 49,99	tss € 50 en € 59,99	tss € 60 en € 69,99	> € 70
2020	1	19	53	45	27

H.I December 2020

ASSISTENTIEWONINGEN

Tabel 6

GEMEENTE	Aantal		Statuut			Erkenning Vl. Gem.	
	voorz.	aantal flats	vzw	ocmw	Commercieel	Aantal voorz. met erkenning	Aantal voorz. zonder erkenning
Asse	2	129	2	-	-	2	-
Beersel	3	132	1	1	1	3	-
Dilbeek	5	270	4	1	-	5	-
Drogenbos	1	40	-	-	1	1	-
Galmaarden	1	12	-	1	-	-	1
Gooik	2	131	2	-	-	2	-
Grimbergen	3	88	-	1	2	3	-
Halle	6	224	3	2	1	6	-
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	-
TOTAAL	77	2.732	32	35	10	68	9

H.I. december 2020

- Halle-Vilvoorde telt **77 groepen van assistentiewoningen** goed voor **2.732 flats of appartementen** voor 1 of 2 personen. Dit is een vermeerdering van 40 woningen in vergelijking met vorig jaar. In 2020 is er 1 **nieuwe groep van assistentiewoningen** open gegaan goed voor **40 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

- **9 serviceflatvoorzieningen** hebben nog geen erkenning als Groep van assistentiewoningen en worden als **aangemeld beschouwd**.

CENTRA VOOR KORTVERBLIJF

Tabel 7

Overzicht CENTRA voor KORTVERBLIJF van 2011 tot 2020		
Jaar	Centra voor kortverblijf	Totaal bedden
2011	25	102
2012	27	123
2013	31	134
2014	34	155
2015	35	163
2016	37	184
2017	38	187
2018	39	203
2019	39	203
2020	43	213

H.I. december 2020

In de regio Halle-Vilvoorde zijn er **213 erkende bedden voor kortverblijf**, verdeeld over **43 woonzorgcentra**. Dit is een toename met 10 bedden tegenover 2019.

DAGVERZORGINGSCENTRA

Tabel 8

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
Totaal	24	296

H.I. december 2020

- er zijn **24 dagverzorgingscentra** voor ouderen waarvan **1 centrum voor palliatieve zorgen**. **Samen kunnen zij 296 personen opvangen**. In 2020 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 9

Overzicht DAGVERZORGINGSCENTRA van 2012 tot 2020		
Jaar	Dagverzorgingscentra	Totaal bedden
2012	13	158
2013	14	183
2014	19	236
2015	20	244
2016	20	257
2017	23	281
2018	24	296
2019	24	296
2020	24	296

H.I. december 2020

SLUITINGEN VAN OUDERENVOORZIENINGEN

Tabel 10

OVERZICHT SLUITINGEN 2011 TOT 2020		
Jaar	Totaal voorzieningen	Totaal bedden/flats
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
2020	0	0
TOTAAL	20	773

H.I. december 2020

De laatste 10 jaar werden **20 ouderenvoorzieningen gesloten** wat een vermindering betekent van **773 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 11

OVERZICHT NIEUWE VOORZIENINGEN 2011 TOT 2020		
Jaar	Totaal voorzieningen	Totaal Bedden/flats
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
2020	1	40
TOTAAL	57	3.149

H.I. december 2020

In 2020 kwam er 1 groep van assistentiewoningen bij, goed voor 40 flats of appartementen voor 1 of 2 personen.

In 2020 kwamen er geen woonzorgcentra bij.

WOONZORGSITE

Tabel 12

RVT= rust- en verzorgingstehuis ROB= woonzorgcentrum WZC= woonzorgcentrum GAW= Groep Assistentiewoning
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	27	53	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	100	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	-
Totaal	27	1.072	1.769	1.084	131	248	4

H.I. december 2020

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

Woonzorgsite: statuut
(minstens 4 diensten aanbieden)

Tabel 13

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
Totaal	27	13	0	14	13	14

H.I. december 2020

- **13 woonzorgsites** worden beheerd door de **publieke sector**, **14 sites** hebben een **vzw-statuut** en de commerciële voorzieningen hebben geen woonzorgsite. Hier ook de opmerking die we eerder al gemaakt hebben: een aantal commerciële voorzieningen hebben voor de uitbating een vzw structuur aangenomen.
- **13 woonzorgcentra** hebben een aanbod van **4 diensten**.
- **14 bieden 5 diensten aan**.



Brussels

Meldpunt

Ouderenmis(be)handeling



WERKING

Sinds **januari 2009** ging binnen Home-Info het **Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling** van start. Dit Meldpunt is een aanspreekpunt voor concrete situaties van ouderenmis(be)handeling binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ouderen (zowel thuis als in een residentiële ouderenvoorziening), hun familie en mantelzorgers 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, lichamen kwetsen door hardhandige verzorging, onregelmatig medicijnen toedienen, fixatie aan stoel of bed, aanranding, verkrachting, ongewenste intimiteiten....

- **Materieel of financieel misbruik**

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

- **Psychische mishandeling**

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

- **Verwaarlozing.**

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

- **Schending van de rechten**

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

2. DOELSTELLING EN DOELGROEP

Doelstellingen

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

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

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

Doelgroep

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

Het richt zich in het bijzonder tot volgende doelgroepen:

- **ouderen, thuis of verblijvend in een residentiële voorziening**, die slachtoffer zijn van situaties van ouderenmis(be)handeling, en hun persoonlijke omgeving waaronder familieleden, mantelzorgers, vrienden,
- **professionele omgeving**: voor een aantal ouderen bestaat reeds een hulpverleningsnetwerk nl. thuiszorg (alle samenwerkingsinitiatieven omtrent thuiszorg, mutualiteiten, ziekenhuis, OCMW, dienstencentra, dagcentra, enz...) of verzorgend/verplegend personeel binnen een residentiële voorziening/ziekenhuis. Deze hulpverleners vormen de eerste intermediären 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 woonzorgcentra/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 voorziening
- 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.

- **Een situatie die strafrechtelijk vervolgbaar** is, wordt doorverwezen naar hiervoor bevoegde diensten vb. politie, slachtofferhulp.
- **Een situatie waar netwerk aanwezig is**: vanuit kennis en knowhow van sociale kaart zoeken naar de meest geschikte partners.
- **Een 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 2020 kwamen er bij het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling 147 oproepen binnen. In vergelijking met 2019, waar er 149 oproepen waren, blijft dit aantal stabiel. Wij merken ook dat de complexiteit van de oproep verhoogt en meer opvolging vraagt. Tijdens de pandemie verschilde de oproepen evenwel van onderwerp tegenover de vorige jaren. Inhoudelijk gingen het over de zorg over de goede zorg, het gebrek aan contact, onbegrip tegenover de versoepelingen en de toepassing door de voorzieningen. Wij waren vooral een luisterend oor voor de mantelzorgers en ouderen die nood hadden aan een gesprek.

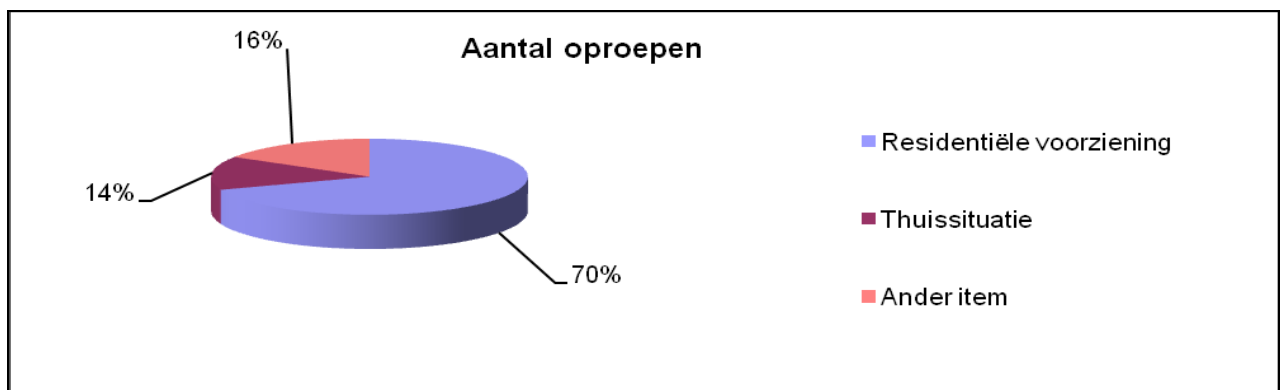
1.1. AANTAL OPROEPEN

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%
2020	147	-0%

De laatste 3 jaar blijft het aantal oproepen eerder stationair.

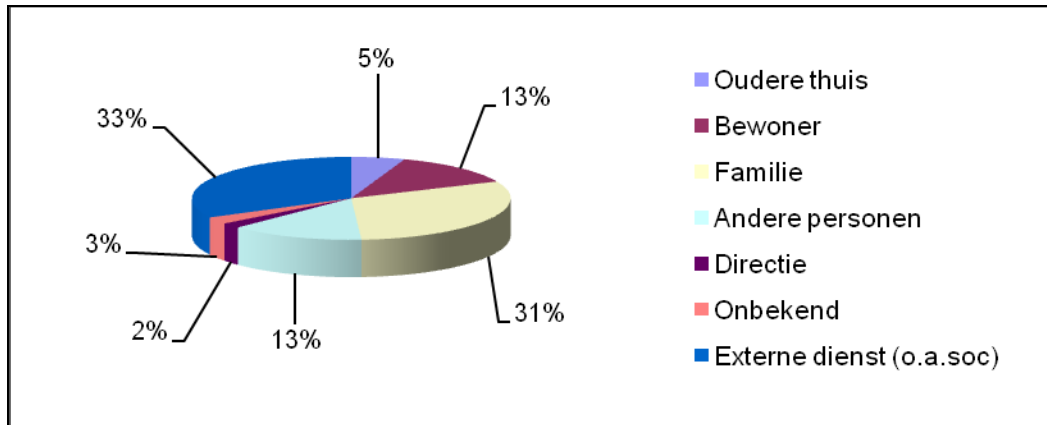
Residentiële voorziening	102	70%
Thuisituatie	21	14%
Ander item	24	16%
totaal	147	100%



- Van de **147** oproepen in 2020 waren er **104** telefonisch, **38** via e-mail en **1** brief en **3** spontane bezoeken.
- **70%** van de oproepen gaan over een situatie van mis(be)handeling binnen een **residentiële voorziening**, **14%** gaat over mis(be)handeling in een **thuisituatie**.
- **16%** gaat over diverse informatie zoals de werking van het Meldpunt, voorwaarden voor een vorming, vragen naar advies, regels van versoepeling tijdens pandemie,.....

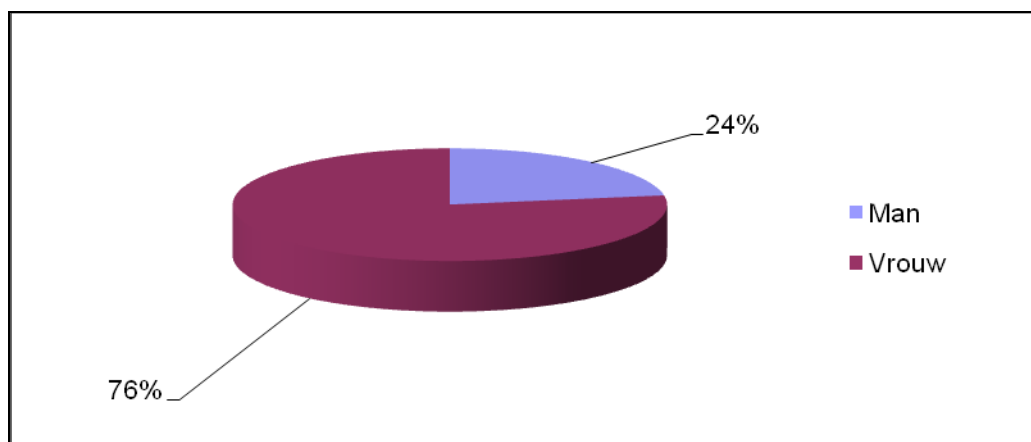
1.2. IDENTIFICATIE VAN DE OPROEPER

Oudere thuis	8	5%
Bewoner van een ouderenvoorziening	19	13%
Familie	45	31%
Andere persoon	20	13%
Directie	3	2%
Externe dienst (o.a. sociale dienst)	48	33%
Onbekend	4	3%
Totaal	147	100%



- **31% van de oproepen komen van de familie.** Dit zijn vooral meldingen over een residentiële voorziening.
- Daarnaast zien we dat **18%** van de oproepen door de oudere zelf gebeurt en **33%** 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. 13% zijn andere personen zoals vrienden, burens en personen die bezorgd zijn over de situatie in de voorzieningen.
- In **2%** van de oproepen is het de directie zelf of een personeelslid die advies willen over een bepaalde situatie binnen de residentiële voorziening.

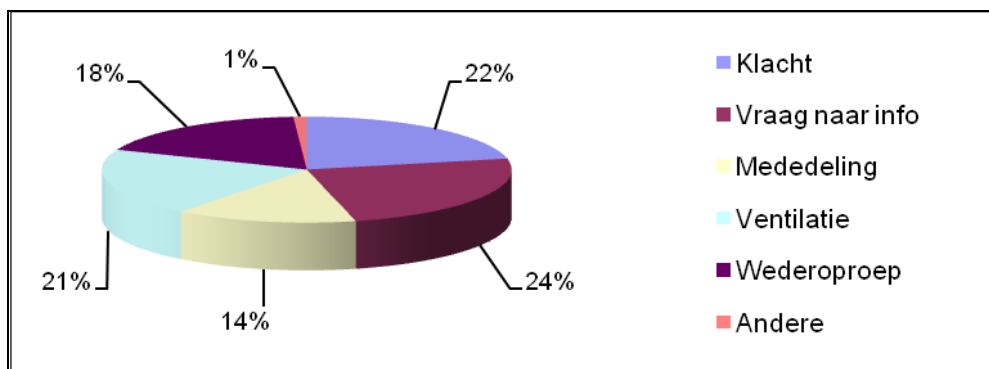
Vrouw	112	76%
Man	35	24%
Totaal	147	100%



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	62	22%
Vraag naar info	70	24%
Mededeling	41	14%
Ventilatie	59	21%
Wederoproep	51	18%
Andere	3	1%
Totaal	286	100%

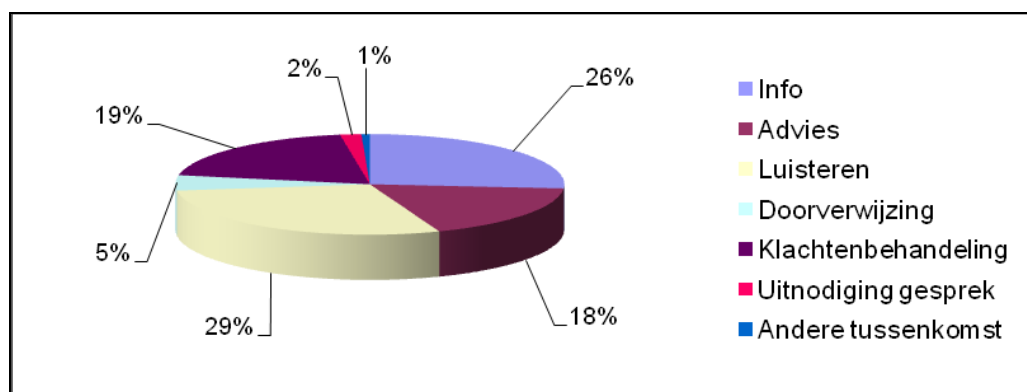


De meerderheid van de oproepen **24%** zijn vragen naar **informatie**, **22%** betreft een **klacht**, **18%** zijn **wederoproepen**.

We stellen vast dat de oproeper vaak nood heeft aan het **ventileren (21%)** 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	75	26%
Advies	51	18%
Luisteren	82	29%
Doorverwijzing	14	5%
Klachtenbehandeling	56	19%
Uitnodiging gesprek	5	2%
Andere tussenkomst	2	1%
Totaal	285	100%

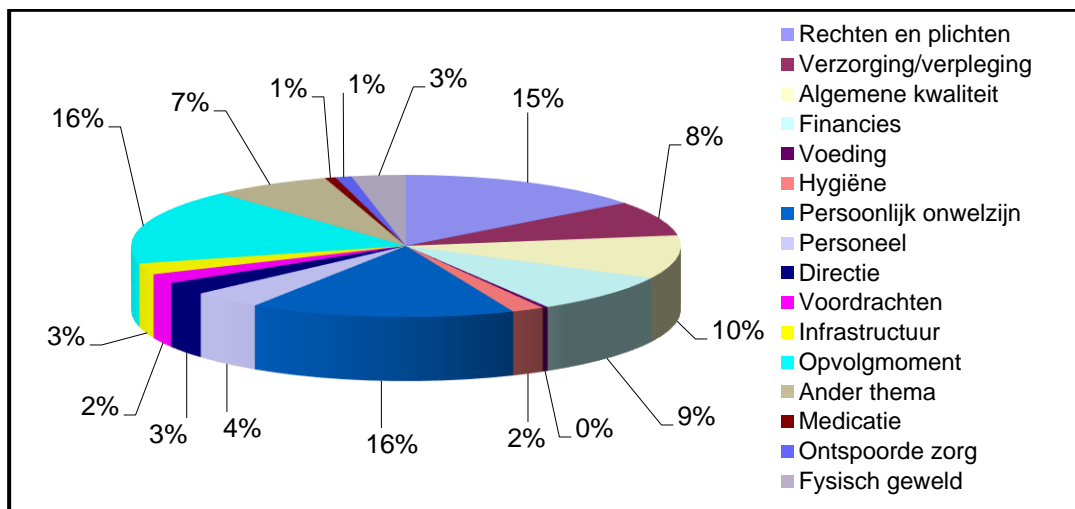


- bij **26%** van de oproepen geven wij de gevraagde **informatie**, bij **29%** fungeert het Meldpunt als **luisterend oor** en heeft de oproeper nood aan een gesprek, bij **18%** van de oproepen geven wij **advies** over mogelijke pistes om de situatie te verbeteren.

- Bij **19%** van de oproepen gaat het effectief over een **behandeling van een klacht**.

1.5. INHOUDELIJK ASPECT VAN DE OPROEP

Rechten en plichten	46	15%
Verzorging/verpleging	25	8%
Algemene kwaliteit	31	10%
Financies	28	9%
Voeding	1	0%
Hygiëne van de infrastructuur	6	2%
Persoonlijk onwelzijn	49	16%
Personeel	13	4%
Directie	9	3%
Voordrachten	7	2%
Infrastructuur	8	3%
Opvolgmoment	54	16%
Medicatie	2	1%
Fysisch geweld	10	3%
Ontspoorde zorg	3	1%
Ander thema	22	7%
Totaal	314	100%



16% van de oproepen zijn een **opvolgmoment** waarbij een klacht verder opgevolgd wordt.

8% van de oproepen zijn specifieke vragen over **verzorging**. Het gaat hier over de angst dat de bewoner niet de juiste zorg krijgt, maar ook dat een deel van de aangeboden zorg veranderd is door gebrek aan personeel. Toch hebben de melders ook begrip voor de situatie en zijn ze tevreden over de inzet van het personeel.

15% van de vragen gaan over **rechten en plichten**: dit betreft items binnen de **residentiële voorzieningen**.

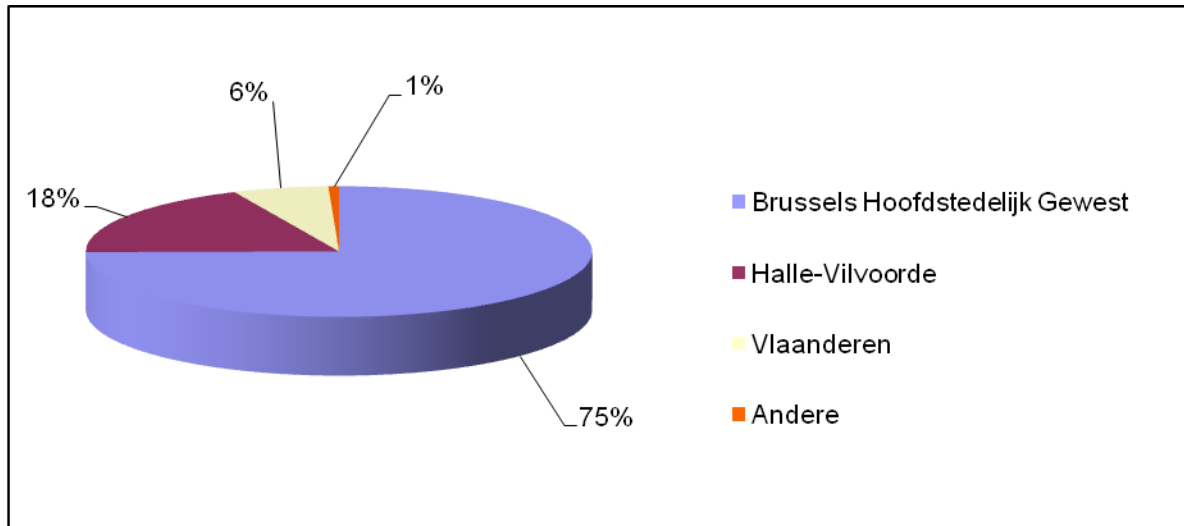
Onder **rechten en plichten** vinden we vragen over de regels met betrekking tot de plotse sluiting van de voorzieningen, de versoepelingen na de eerste golf en de verschillende regels per voorziening.

16% van de oproepers contacteren het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling wegens **persoonlijk onwelzijn**

Onder **persoonlijk onwelzijn** valt o.a. eenzaamheid, geen contacten meer, geen activiteiten meer, isolement in kamer en angst bij de bewoner, gebrek aan contact door de mantelzorger, angst om hun familielid, de werkomstandigheden, angst en druk bij het personeel.

1.6. WOONPLAATS VAN HET SLACHTOFFER

Brussels Gewest	110	75%
Halle-Vilvoorde	27	18%
Vlaanderen	9	6%
Andere	1	1%
Totaal	147	100%



- De meeste oproepen (**75%**) komen uit het **Brussels Hoofdstedelijk Gewest**.
- Oproepen door burgers betreffende een **thuisituatie in Vlaanderen** worden naar de hulplijn 1712 doorverwezen.
- **Professionele hulpverleners** uit Vlaanderen verwijzen we door naar het **VLOCO(Vlaams Ondersteuningscentrum Ouderenmis(be)handeling)**. Zelf contacteren wij het **VLOCO** voor advies over een bepaalde casus.
- Meldingen betreffende een **residentiële voorziening in Vlaanderen** worden doorverwezen naar de **Woonzorglijn**.
- Bij meldingen betreffende een **residentiële voorziening in de rand** bekijken wij met de melder de situatie, geven advies en informatie of verwijzen door naar de **Woonzorglijn**. In overleg met de melder nemen wij soms zelf contact op met de voorziening of met de Woonzorglijn.
- Meldingen uit **Wallonië** worden doorverwezen naar **Respect Senior**.

2. ANALYSE VAN DE DOSSIERS DIE WERDEN GEOPEND

Van de **147 oproepen** die binnenliepen bij het Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling werden **32 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
2019	34
2020	32

De meest oproepen kwamen uit situaties in oudervoorzieningen zowel woonzorgcentra als assistentiewoningen.

Assistentiewoningen die verbonden zijn aan een woonzorgcentrum vielen onder dezelfde regelgeving als de woonzorgcentra. Deze bewoners werden geconfronteerd met het feit dat ze hun appartement niet meer uit mochten en dat het bezoek ook verboden was. Dit gaf heel wat wrevel omdat zij nog heel zelfstandig wonen.

De bewoners in het woonzorgcentrum mochten plots geen bezoek meer ontvangen en moesten op de kamer blijven. De digitale communicatie was niet voor iedereen weggelegd. Sommige familieleden hadden maanden geen enkel gesprek met hun dierbare.

De chaos en reorganisatie bij de eerste golf hielpen niet echt om iedereen gerust te stellen. De versoepelingen gaf wat soelaas maar ook veel frustraties zowel bij de bewoner, de mantelzorger en het personeel.

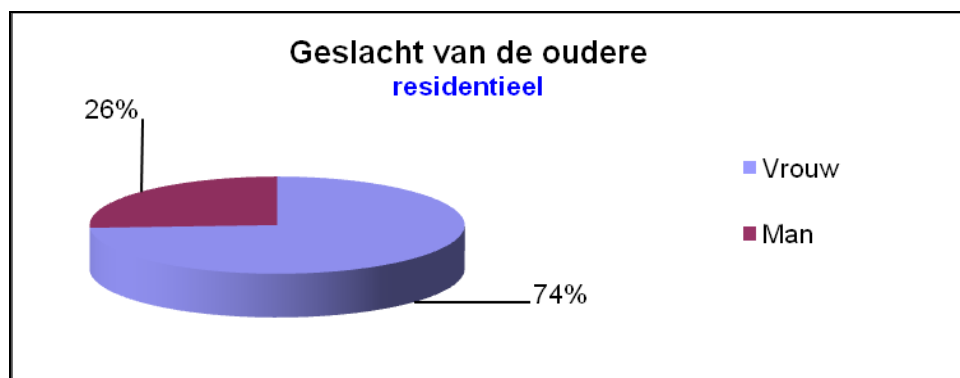
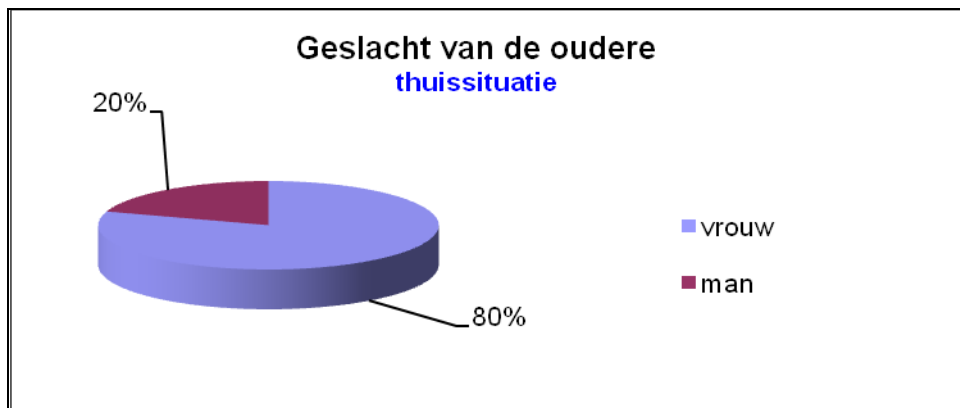
Bij thuissituaties gaat, het door de beperkingen en het verplicht thuis blijven, over relaties die onder spanning komen te staan zowel met partner als burens.

Analyse van deze 32 dossiers geeft het volgende beeld:

2.1. HET SLACHTOFFER

2.1.1. GESLACHT VAN HET SLACHTOFFER

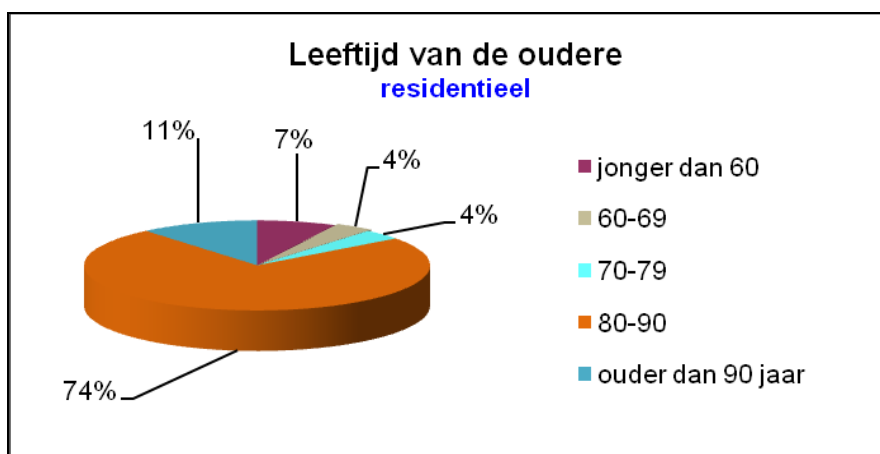
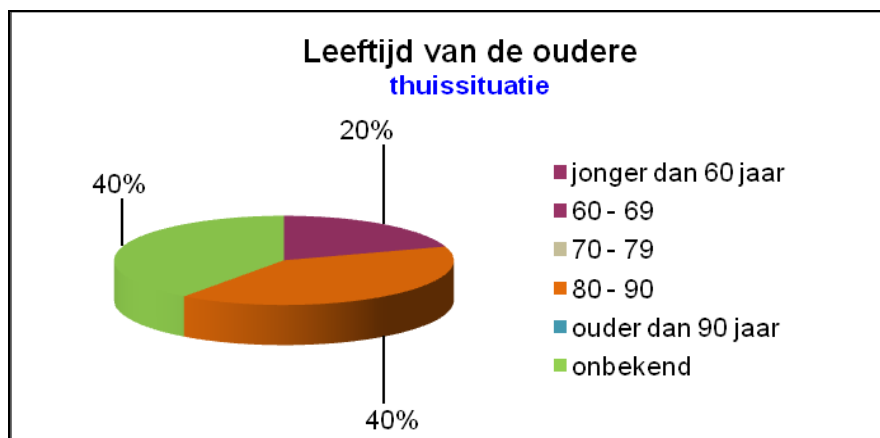
	Thuissituatie		Residentieel	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent
Vrouw	4	80%	20	74%
Man	1	20%	7	26%
Totaal	5	100%	27	100%



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

2.1.2. LEEFTIJD VAN HET SLACHTOFFER

	Thuisituatie		Residentieel	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Jonger dan 60 jaar	1	20%	2	7%
Tss. 60 en 69 jaar	0	0%	1	4%
Tss. 70 en 79 jaar	0	0%	1	4%
Tss. 80 en 90 jaar	2	40%	20	74%
Ouder dan 90 jaar	0	0%	3	11%
Onbekend	2	40%	0	0%
Totaal	5	100%	27	100%

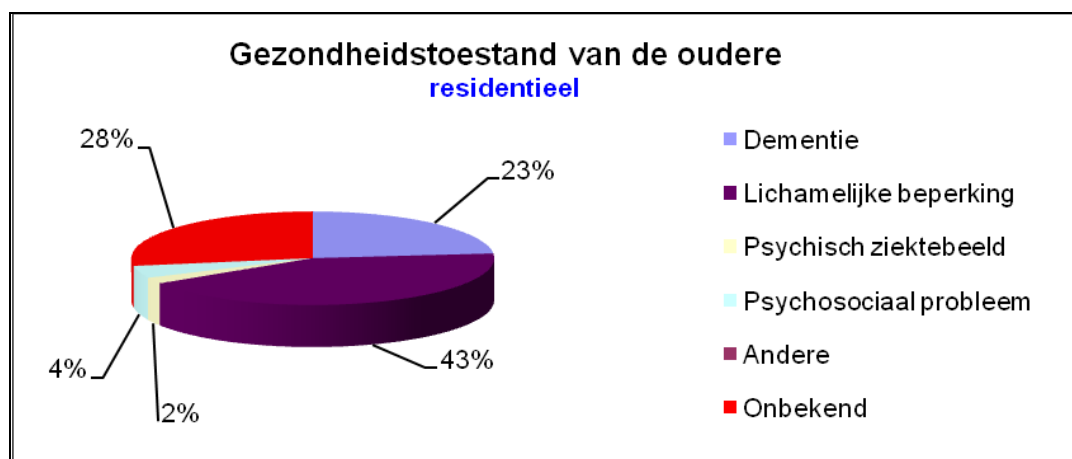
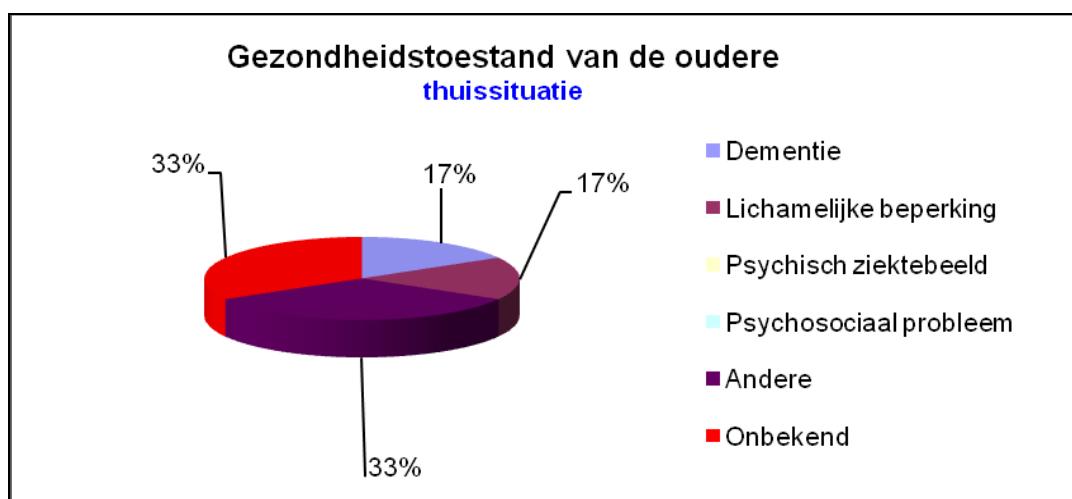


- In de residentiële voorzieningen is het percentage van de slachtoffers het hoogst boven de 80 jaar (**85%**).

- In de **thuisituatie** gaat het over **2 personen ouder dan 80 jaar (40%)**. In 2 dossiers is de leeftijd onbekend maar ging het wel over een oudere persoon in een moeilijke situatie. **1 persoon was jonger dan 60 jaar**.

2.1.3. GEZONDHEIDSTOESTAND VAN HET SLACHTOFFER

	Thuisituatie		Residentieel	
Dementie	1	17%	11	23%
Lichamelijke beperking	1	17%	20	43%
Psychisch ziektebeeld	0	0%	1	2%
Psychosociaal probleem	0	0%	2	4%
Financieel/materieel	0	0%	0	0%
Andere	2	33%	0	0%
Onbekend	2	33%	13	28%
Totaal	6	100%	27	100%

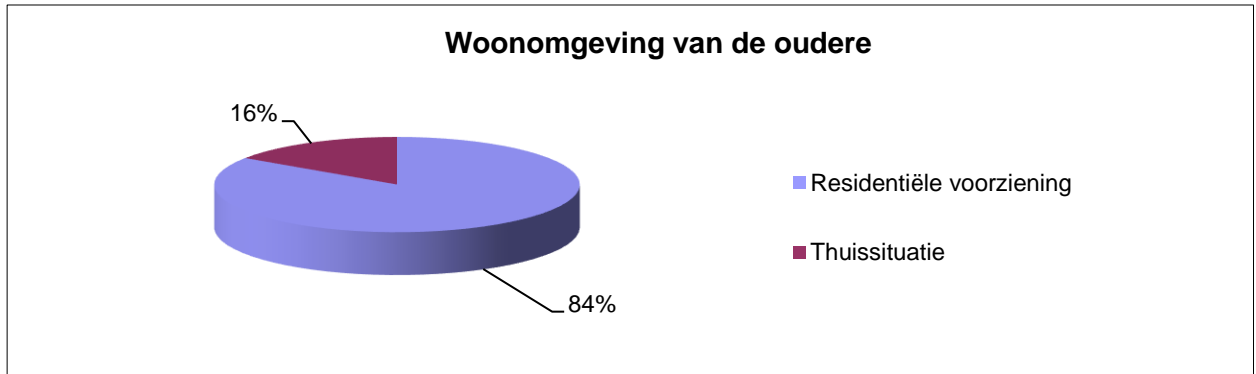


- Bij de **17%** van de meldingen betreffende de **thuisituatie** gaat het over een slachtoffer met **lichamelijke beperking** en **17%** van de meldingen over een **personen met dementie** waardoor zij/hij aangewezen is op hulp van buitenaf en zij zich in een afhankelijke positie bevindt tegenover de personen die zorgen geven. In sommige situaties van overmacht (ontspoorde zorg) kan dit leiden tot ouderenmisbehandeling. Bij **33%** van de meldingen konden we **geen specifieke problemen** achterhalen bij het slachtoffer.

- Bij de **residentiële voorzieningen** zien we dat het slachtoffer bij **43 %** 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. In **23%** van de dossier betrof het een **persoon met dementie**

2.1.4. WOONOMGEVING VAN HET SLACHTOFFER

Thuisituatie	5	16%
Residentiële voorziening	27	84%
Totaal	32	100%



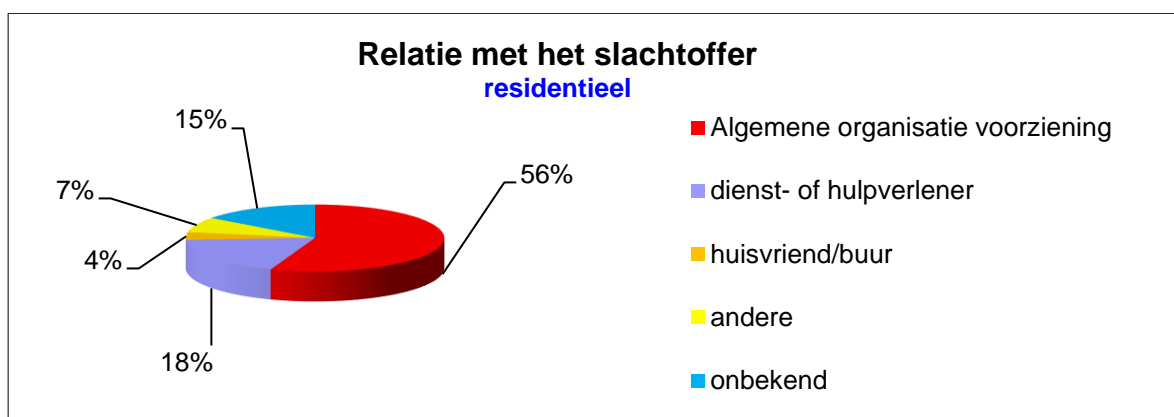
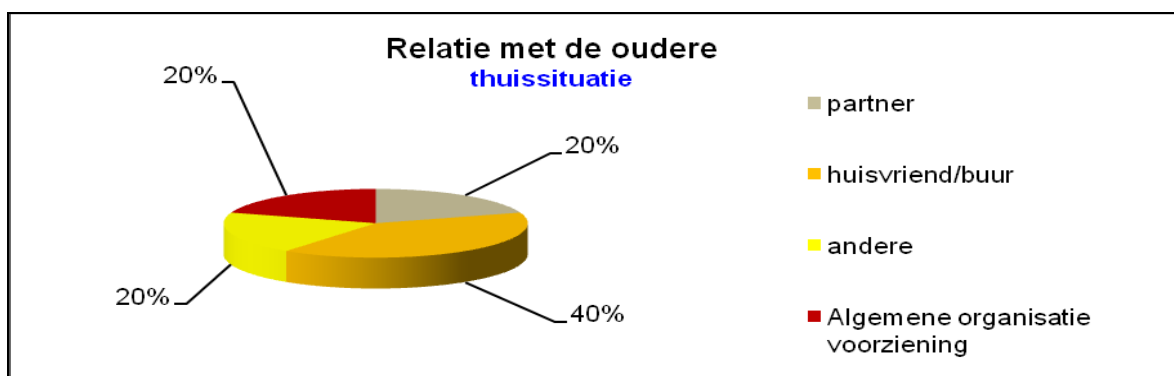
- **16%** gaat over een melding in **een thuisituatie** waarvan 1 situatie in de rand.

- **84%** 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 (20) en in de rand rond Brussel (7).

2.2. RELATIE MET HET SLACHTOFFER

	Thuisituatie		Residentieel	
Bewoner	0	0%	0	0%
Partner	1	20%	0	0%
Dochter	0	0%	0	0%
Zoon	0	0%	0	0%
Familie	0	0%	0	0%
Algemene organisatie	1	20%	15	56%
Dienst- of hulpverlener	0	0%	5	18%
Huisvriend/buren/bezoeker	2	40%	1	4%
Andere	1	20%	2	7%
Onbekend	0	0%	4	15%
Totaal	5	100%	27	100%

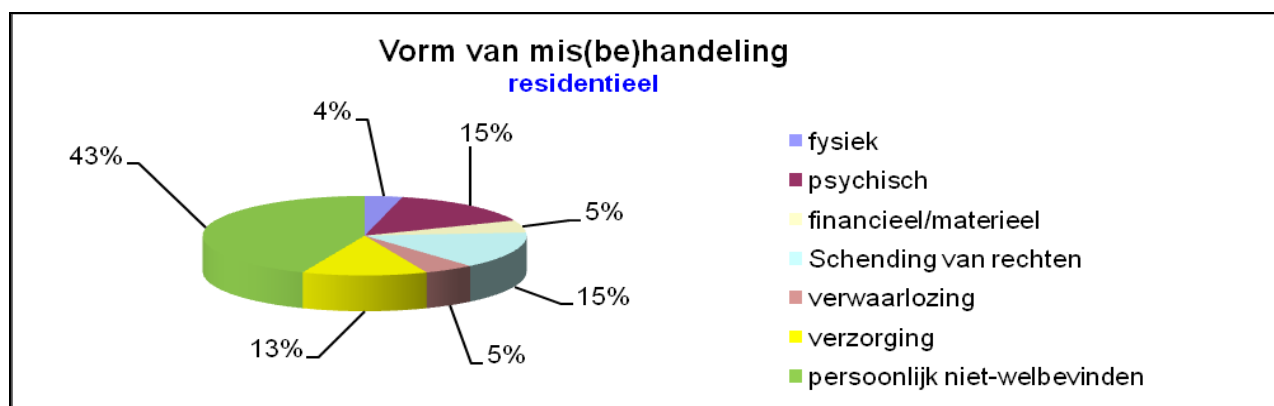
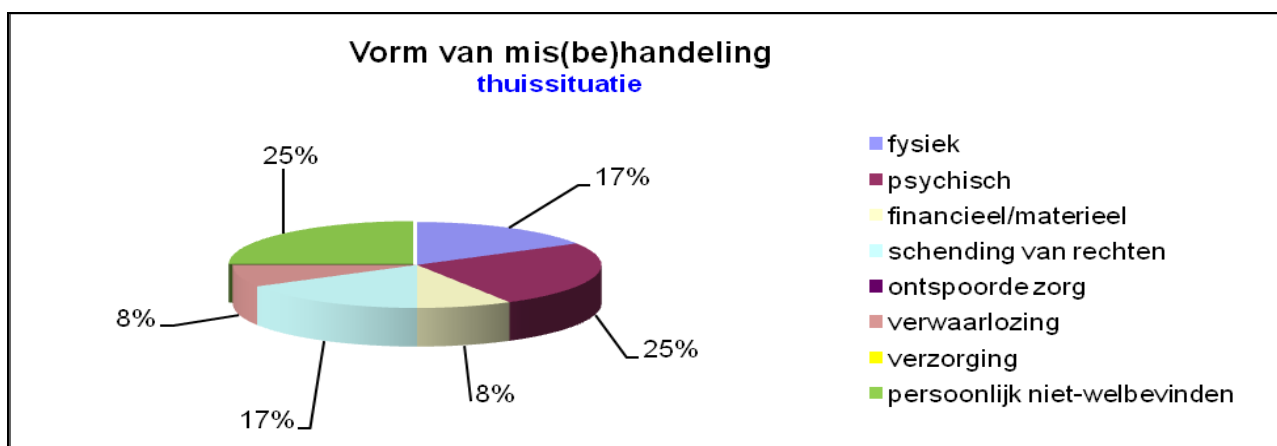


- 20% van de meldingen betreffend het mis(be)handeling in de **thuisituatie** in familieverband. In de thuisituatie staat de familie meestal het dichtst bij de oudere en neemt dan ook spontaan de zorg op zich. Dit gebeurt met goede bedoelingen maar als zij overbevraagd worden, kan dit leiden tot **ontspoorde zorg**. Tijdens de pandemie werd in het algemeen de mantelzorg zwaar op de proef gesteld door de vermindering van professionele hulp en zelfs het volledig weg vallen van de hulpverlening, formeel en informeel. 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 algemene organisatie van de voorziening (55%) en de **dienst- of hulpverleners (19%)**. Door de pandemie was het voor de mantelzorgers niet mogelijk om toegang te hebben tot de voorziening. De frustratie hierover zag men ook in de thema die besproken werden.

2.3. VORMEN VAN OUDERENMIS(BE)HANDELING

	Thuisituatie		Residentieel	
Fysiek	2	17%	3	4%
Psychisch	3	25%	12	15%
Financieel/materieel	1	8%	4	5%
Schending van rechten	2	17%	12	15%
Ontspoorde zorg	0	0%	0	0%
Verwaarlozing	1	8%	4	5%
Verzorging	0	0%	10	13%
Persoonlijk niet-welbevinden	3	25%	35	43%
Seksuele mishandeling	0	0%	0	0%
Totaal	12	100%	80	100%



- Sinds 2020 toetsen we ook het **persoonlijk niet-welbevinden**. Items hieronder zijn onder meer 'Algemeen ongelukkig', 'onvoldoende aandacht', 'de organisatie van de hulpverlening',....

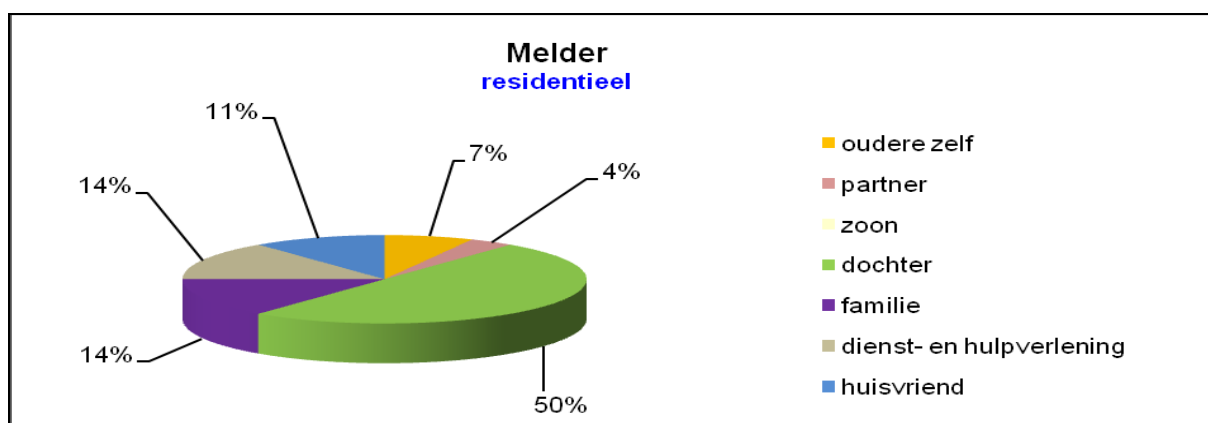
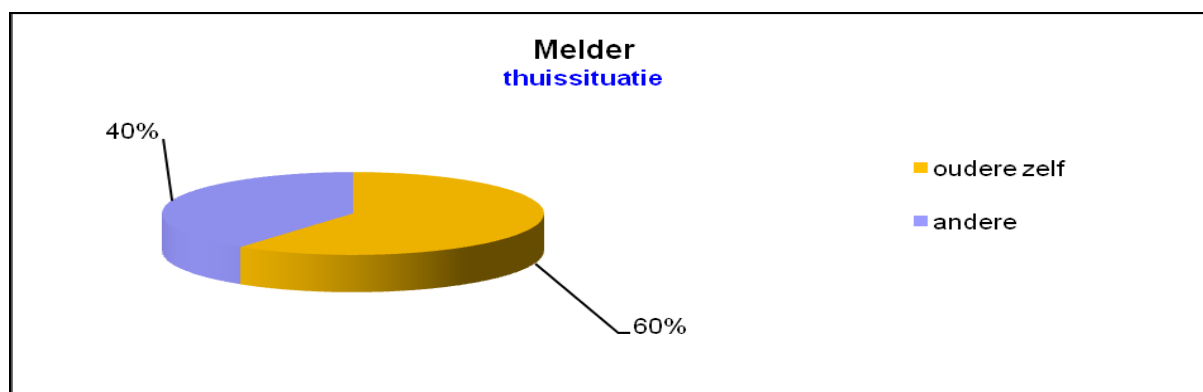
- In de **thuisituatie** komt de **psychische mis(be)handeling** dit jaar het meeste voor nl. **25%** en gaat vaak samen met andere vormen van mis(be)handeling zoals **financiële of materiële mis(be)handeling (8%)**, **schending van rechten(17%)** en **fysische mis(be)handeling (17%)**. In 2 dossiers werd het slachtoffer geconfronteerd met **minstens 3 vormen van ouderen(mis)behandeling**. Het slachtoffer ondervindt **een persoonlijk niet-welbevinden (25%)** in de situatie waarin hij/zij zich bevindt. 3 personen voelen zich **algemeen ongelukkig**. Voor 1 persoon valt het **gebrek aan contact** met familie en vrienden heel zwaar.

- In de **residentiële voorzieningen** gaat het over **psychische mis(be)handeling (15%)** en **schending van de rechten (15%)** gevolgd door problemen van **verzorging (13%)**. In 4% van de gevallen ondervindt het slachtoffer **fysieke schade** en 5% wordt geconfronteerd met **financieel/materieel misbruik**. In 5 dossiers werd het slachtoffer geconfronteerd met **minstens 3 vormen van ouderen(mis)behandeling**. In **43%** van de dossier gaat het over een **persoonlijk niet-welbevinden** over de situatie waarin het

slachtoffer zich bevind. Bij **11** meldingen voelt de persoon zich **algemeen ongelukkig**. **6** personen klagen over **onvoldoende aandacht** door gebrek aan personeel. Bij **18** meldingen ging het over de **institutionele organisatie en hulpverlening**. Zo waren er klachten over de onmacht in deze situatie, het gebrek aan contact en eenzaamheid, de regeling van de bezoeken en de bezoeken, gebrek aan respect voor bezittingen van de bewoner,...

2.4. MELDER

	Thuisituatie		Residentieel	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent
Oudere zelf	3	60%	2	7%
Partner	0	0%	1	4%
Zoon	0	0%	0	0%
Dochter	0	0%	14	50%
Familie	0	0%	4	14%
Dienst- en hulpverlener	0	0%	4	14%
Huisvriend	0	0%	3	11%
Andere	2	40%	0	0%
Totaal	5	100%	28	100%

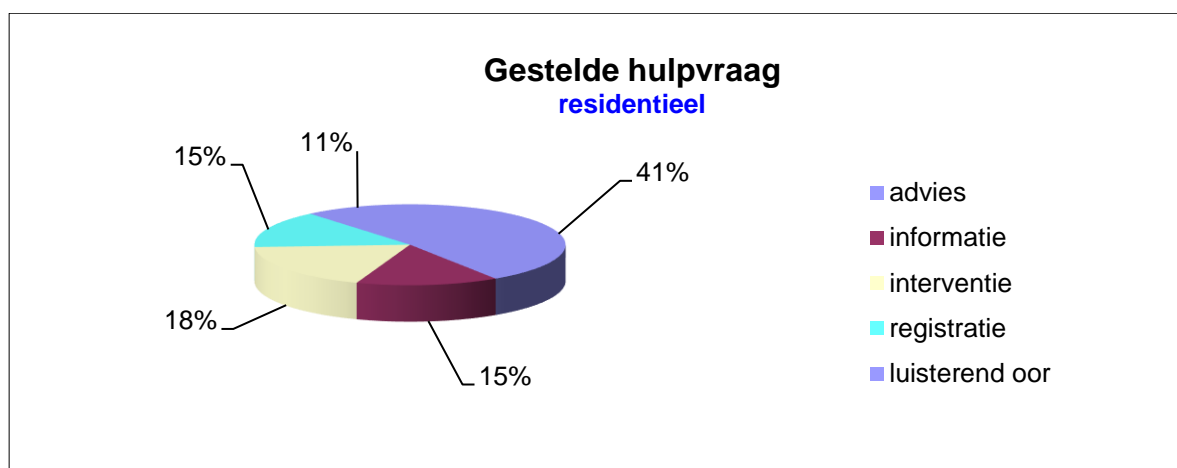
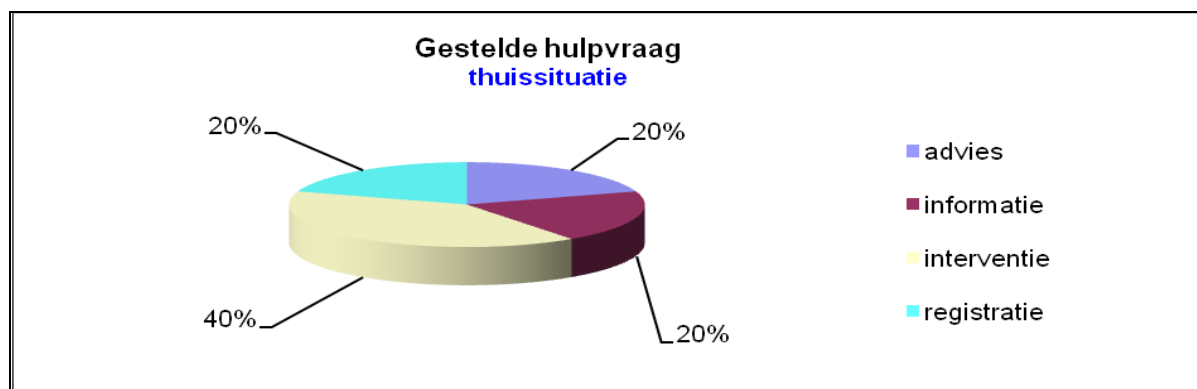


- In 2020 kregen we **5 meldingen** binnen vanuit **de thuisituatie**. **3 meldingen** werden ons gesignaleerd door de **oudere zelf**. Dit bewijst nog maar eens hoe belangrijk het is om steeds opnieuw het Meldpunt in de belangstelling te brengen zodat ook ouderen die thuis wonen en hun familie de weg vinden naar onze dienst voor hulp. 2 oproepen kwamen van anderen die bezorgd waren over de levensomstandigheden van het slachtoffer.

- Bij meldingen betreffende de **residentiële voorzieningen** is het **een dochter (50%) of familie (14%)** die met het Meldpunt contact opnemen. In **7 %** van de meldingen nam de **bewoner/slachtoffer** zelf contact op met het Meldpunt. Wat betreft de meldingen vanuit residentiële voorzieningen bleef het aantal meldingen stabiel in 2020.

2.5. GESTELDE HULPVRAAG

	Thuissituatie		Residentieel	
Advies	1	20%	14	41%
Informatie	1	20%	4	15%
Interventie	2	40%	5	18%
Registratie	1	20%	4	15%
Luisterend oor	0	0%	4	11%
Totaal	5	100%	27	100%



- **2 dossiers** betreft **advies en informatie** betreffende een **thuisituatie** en gaat de melder zelf aan de slag met ons advies. In **1** van de dossiers werd enkel **registratie** gevraagd door onze dienst. In **2** dossiers was er een interventie nodig van onze dienst.

- Bij meldingen betreffende de **residentiële voorzieningen** wordt in **18%** van de situatie effectief een **interventie** gevraagd. **41%** van de hulpvragen zijn **vragen om advies**.

In **15%** 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. In **11%** van de dossiers was vooral luisteren belangrijk voor de melder.

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 woonzorgcentrum niet systematisch gereageerd wordt met represailles t.a.v. betrokken oudere.

RESULTATENREKENING 2020

Opbrengsten		Kosten	
Eigen activiteiten	0,00	Diensten & diverse goederen	30.141,82
		Inkopen	321,34
Subsidies		Bezoldigingen	143.794,93
VGC	82.000,00		
Iriscare	81.964,29		
Actiris	21.362,97		
Diverse opbrengsten	48,96	Andere bedrijfskosten	3.089,21
		Financiële kosten	60,00
		Afschrijvingen	9.258,46
Totaal inkomsten	194.880,30	Totale uitgaven	186.665,76
Saldo			8.214,54
	194.880,30		194.880,30

Afsluiting boekjaar met een positief saldo van € 8.214,54.
Goedgekeurd op de Algemene Vergadering van 25 maart 2021.