



**Vlaanderen**

is zorgzaam en  
gezond samenleven

# WOONZORGLIJN

Jaarverslag 2025

DEPARTEMENT  
ZORG

[departementzorg.be](https://departementzorg.be)

# COLOFON

## **Verantwoordelijke uitgever**

Karine Moykens  
Secretaris-generaal  
Departement Zorg  
Simon Bolivarlaan 17  
1000 Brussel

## **Samenstelling**

Departement Zorg  
Afdeling Woonzorg

## **Productcoördinatie en vormgeving**

Afdeling Communicatie en IT - Team Communicatie

## **Uitgave**

Maart 2026

# INHOUD

<b>1</b>	<b>DE WOONZORGLIJN IN 2025</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>WAT DOET DE WOONZORGLIJN MET EEN KLACHT?</b>	<b>5</b>
2.1	Onderzoek door de Woonzorglijn	5
2.2	Onderzoek door Zorginspectie	6
2.3	Gegronde of ongegronde	6
2.4	Verslaggeving en oplossing	6
<b>3</b>	<b>KLACHTEN IN 2025: KERNCIJFERS</b>	<b>8</b>
3.1	Gegronde vs. ongegronde deelklachten	9
3.2	Oplossingen voor gegronde deelklachten	10
<b>4</b>	<b>DE INHOUD VAN DE DEELKLACHTEN</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>VERGELIJKING MET VORIGE JAREN</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>LIJST MET DEFINITIES</b>	<b>15</b>

# 1 DE WOONZORGLIJN IN 2025

De Woonzorglijn werd op gelijkaardige manier bevroegd als de afgelopen vijf jaar.

Er werden in totaal 2.096 oproepen geregistreerd in 2025.

Er werd 613 keer een klacht ingediend bij de Woonzorglijn en er werden 1.483 vragen gesteld.

Deze cijfers tonen aan dat de Woonzorglijn gekend is bij de burgers.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal vragen	1.459	1.332	1.691	1.504	1.498	1.483
Aantal klachten	576	430	600	526	408	613
<b>TOTAAL</b>	<b>2.035</b>	<b>1.762</b>	<b>2.291</b>	<b>2.030</b>	<b>1.906</b>	<b>2.096</b>

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

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

Hoewel dit verslag focust op klachten, willen we benadrukken dat er ook mooie verhalen zijn in de ouderenzorgsector.

## WAT IS DE WOONZORGLIJN?

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

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

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

De Woonzorglijn is bereikbaar

- op het telefoonnummer 02 553 75 00 (maandag tot vrijdag van 9 tot 12 uur)
- via e-mail op [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be)
- via de website [www.woonzorglijn.be](http://www.woonzorglijn.be)

## 2 WAT DOET DE WOONZORGLIJN MET EEN KLACHT?

### 2.1 ONDERZOEK DOOR DE WOONZORGLIJN

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

Elke ouderenzorgvoorziening moet een laagdrempelige klachtenprocedure hebben.

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

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

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

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

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



## 2.2 ONDERZOEK DOOR ZORGINSPECTIE

Wanneer de Woonzorglijn de klacht niet zelf kan onderzoeken, schakelt zij de Zorginspectie in. Een inspecteur zal dan tijdens een (meestal) **onaangekondigde controle** ter plaatse nagaan of er tekorten zijn op de **wettelijke erkenningsvoorwaarden en kwaliteitseisen** waarvoor Zorginspectie bevoegd is om toezicht op te houden.

De klachtindiener krijgt vanuit de Woonzorglijn altijd de nodige informatie over wat een inspectie-aanvraag precies inhoudt.

## 2.3 GEGROND OF ONGEGROND

Het onderzoek bepaalt welke delen van de klacht gegrond of ongegrond zijn op basis van de erkenningsvoorwaarden.

Een deelklacht is gegrond als er daadwerkelijk een **inbreuk** kan worden vastgesteld op **één of verschillende erkenningsvoorwaarde(n)** die voor ouderenzorgvoorzieningen zijn vastgelegd in de regelgeving.

Het kan dus zijn dat diegene die de klacht indient het gevoel heeft dat iets niet in orde is, maar dat uit het onderzoek blijkt dat dit volgens de regelgeving wel in orde is. Zorginspectie kan alleen de regelgeving toetsen. Niet elke klacht wordt gevat door regelgeving, waardoor Zorginspectie in dat geval geen uitspraak kan doen.

Zo kan een bewoner/familieid bijvoorbeeld een klacht indienen omdat hij het gevoel heeft dat er onvoldoende personeel is, maar uit inspectie kan dan blijken dat er voldoende personeel in dienst is om te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden. De inspectie kijkt daarbij niet alleen naar het aanwezige personeel op het moment van de inspectie, maar ook naar uurroosters en contracten.

## 2.4 VERSLAGGEVING EN OPLOSSING

Wanneer de klacht leidt tot een inspectiebezoek aan een ouderenzorgvoorziening, maakt de inspecteur daarover een verslag. Zowel de klachtindiener als de betrokken voorziening ontvangen daarvan een kopie. Als de klachtindiener bijkomende vragen heeft over zijn klacht of over de vaststellingen van Zorginspectie, dan kan hij de Woonzorglijn opnieuw contacteren.

## HOE ONDERZOEKT ZORGINSPECTIE EEN KLACHT?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3 KLACHTEN IN 2025: KERNCIJFERS

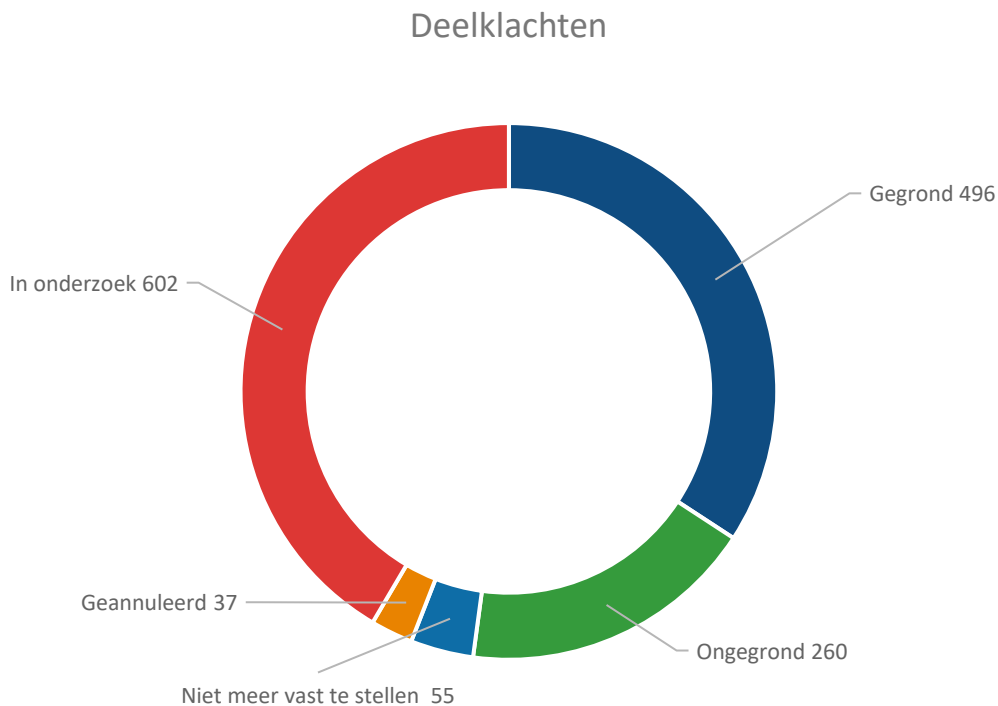


De Woonzorglijn ontving 613 klachten in 2024. In 2024 waren dat er 408.

De klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in 1.450 deelklachten. In 2024 waren dat er 1.152.

Van de 1.450 deelklachten gaf de Woonzorglijn voor 53% een opdracht aan Zorginspectie om ter plekke een onderzoek uit te voeren. In 2024 was dit nog 75%.

### 3.1 GEGRONDE VS. ONGEGRONDE DEELKLACHTEN



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

Van de 848 deelklachten die al onderzocht zijn, blijkt 58% van de deelklachten na onderzoek gegrond.

30% van de deelklachten waarvan het onderzoek afgerond is, blijkt ongegrond. Een klacht kan ongegrond zijn om verschillende redenen:

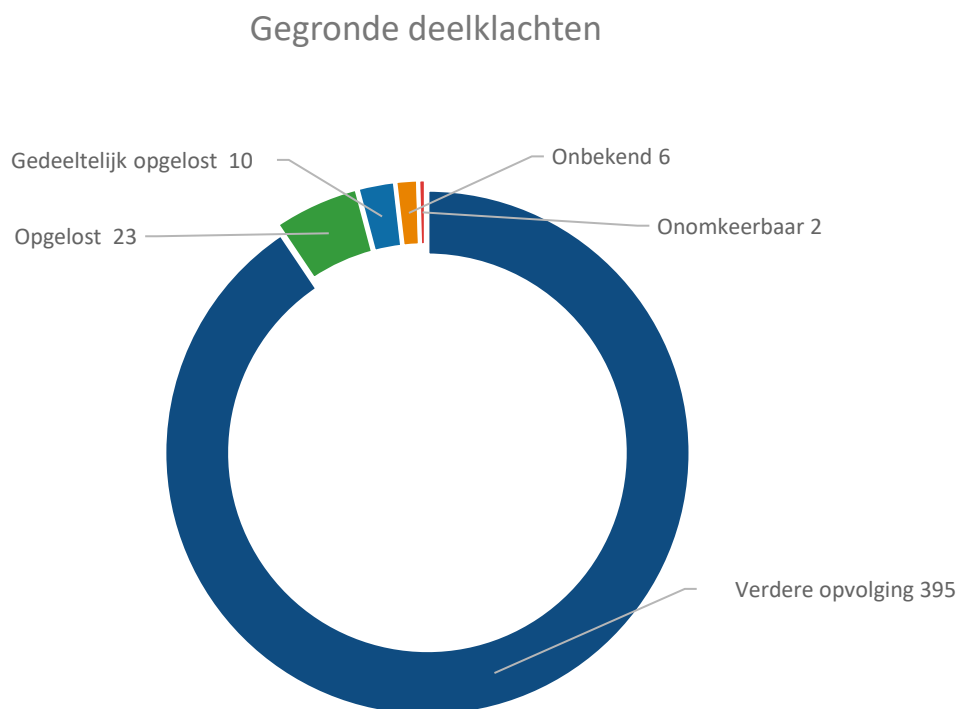
- > de verwachting van een bewoner of familielid van hoe iets moet zijn, kan anders zijn dan wat in de regelgeving staat;
- > een klacht kan gaan over een subjectieve beleving, bijvoorbeeld de smaak van het eten. Het is dan soms moeilijk om te kunnen vaststellen dat een erkenningsvoorwaarde is geschonden.

Deze aantallen zijn in lijn met de cijfers van 2024.

602 deelklachten zijn nog in onderzoek. Dat betekent dat een onderzoek nog lopende is en dus een uitspraak niet mogelijk is.

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

## 3.2 OPLOSSINGEN VOOR GEGRONDE DEELKLACHTEN

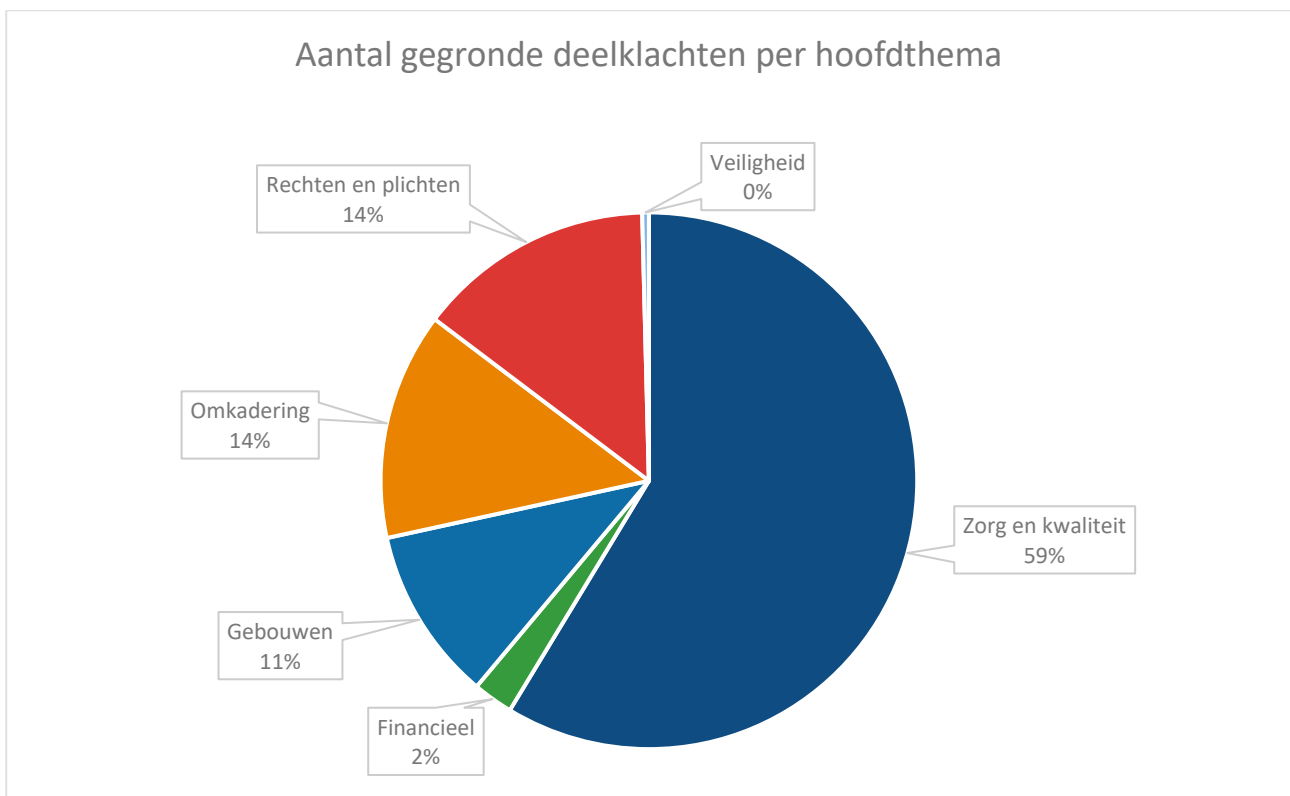
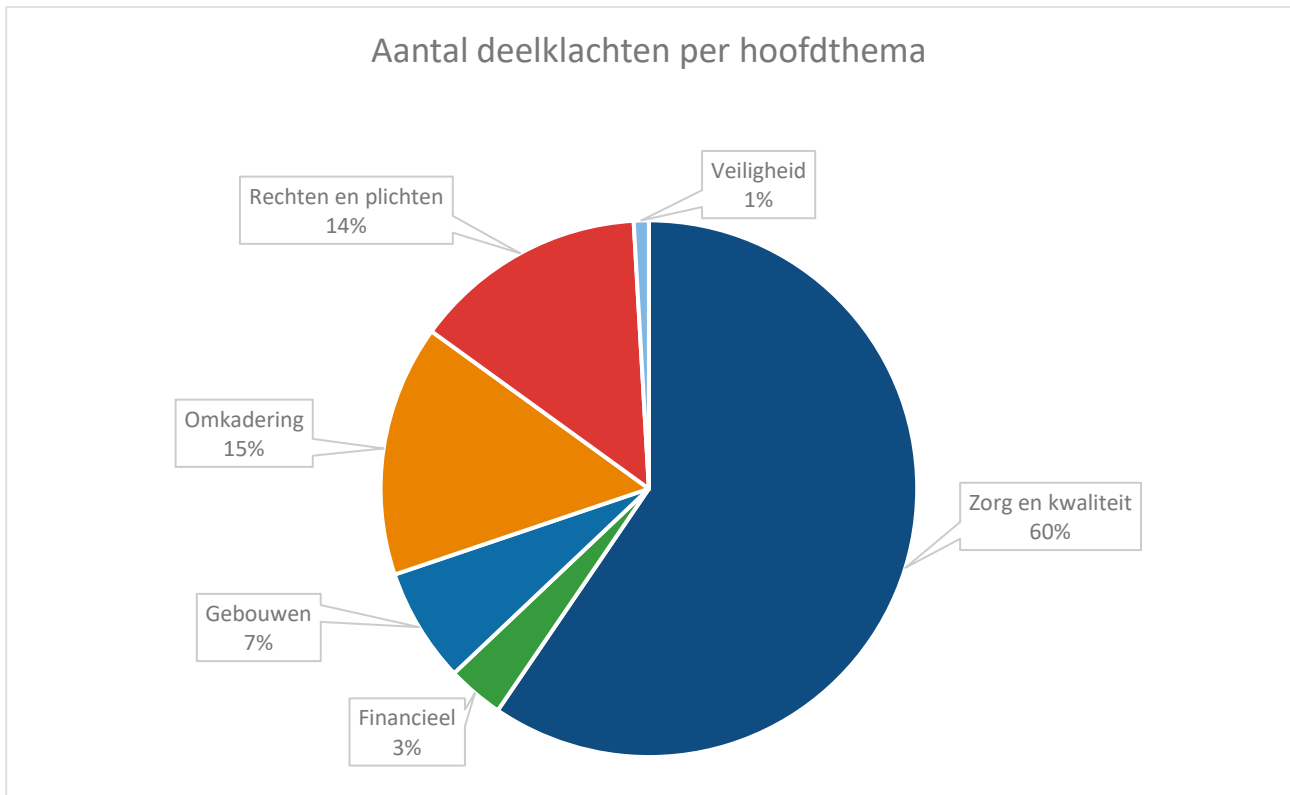


Bij de 496 **gegronde** deelklachten moet het woonzorgcentrum actie ondernemen om de oorzaak van de klacht op te lossen en opnieuw te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden.

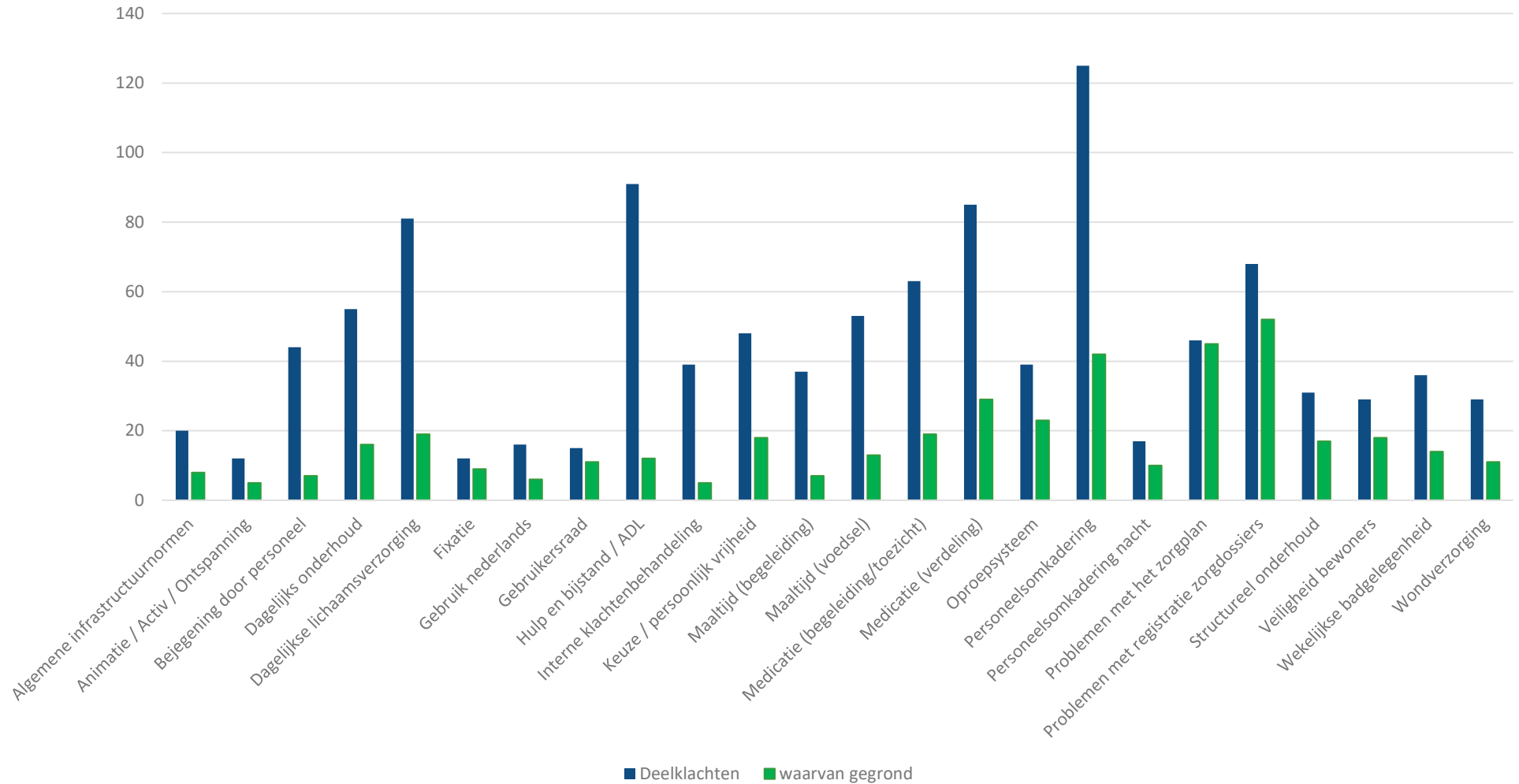
Bij 23 deelklachten kan het woonzorgcentrum aantonen dat de oorzaak van de klacht intussen was **opgelost**.

Bij 395 deelklachten heeft het woonzorgcentrum met een remediëringsplan verduidelijkt welke stappen het wanneer zal zetten om de oorzaak van de klacht op te lossen. Op het ogenblik dat de oplossing bereikt is, moet het woonzorgcentrum dit aantonen aan het Departement Zorg. Soms volgt een opvolginspectie.

## 4 DE INHOUD VAN DE DEELKLACHTEN



## Aantal deelklachten en grond deklachten per subthema



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

## WAAROVER GINGEN DE DEELKLACHTEN?

Het aandeel van de klachten rond zorg en kwaliteit van de dienstverlening is sterk gestegen van 47% naar 60% en blijft het grootste onderwerp waarover een klacht wordt ingediend:

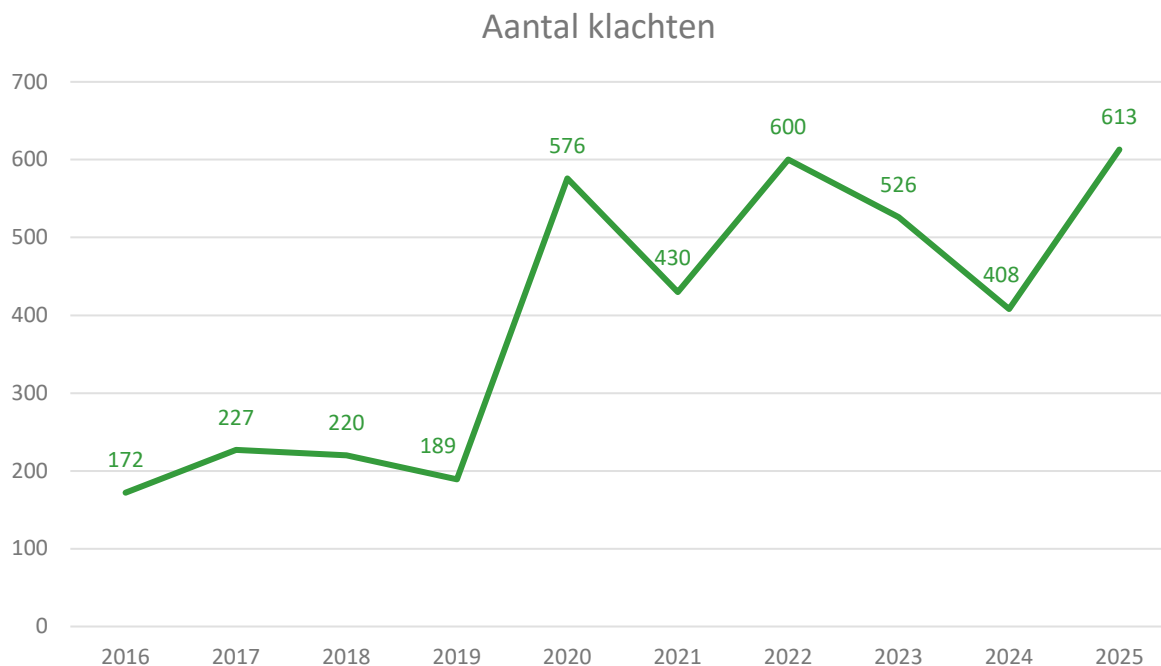
- de meeste deelklachten (148) binnen dit thema gaan over medicatie, zowel de verdeling als de begeleiding of het toezicht op de bedeling en toediening;
- over de hulp en bijstand bij dagelijkse zaken is er een grote stijging van ontevredenheid (91), hoewel dit zich vertaalt in een beperkt aantal gegronde klachten (12);
- over de dagelijkse lichaamsverzorging (81) blijft er een grote ontevredenheid;
- ook de deelklachten over het dagelijks onderhoud komen geregeld terug (55).

Het aandeel van de klachten over omkadering in de woonzorgcentra is gedaald ten opzichte van het vorige jaar. Vorig jaar ging 20% van de deelklachten hierover. Dit jaar bedraagt het aandeel ervan 15%.

- 125 deelklachten over de personeelsomkadering, namelijk het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Er is een sterke daling van het aantal klachten die als gegrond werd beoordeeld.

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

## 5 VERGELIJKING MET VORIGE JAREN



Het aantal klachten stijgt terug naar het hoge niveau van 2022.

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

- > de beperkte werking van de klachtenprocedure in de eigen voorziening. Een goede klachtenprocedure in de voorziening zou niet alleen het aantal klachten bij de Woonzorglijn verminderen, maar ook zorgen voor het sneller oplossen van de klachten;
- > de toenemende zorgzwaarte van bewoners in een woonzorgcentrum. Dit brengt soms zwaardere en complexere zorgproblemen met zich mee, wat een grotere inspanning vraagt van het woonzorgcentrum. Die bijkomende inspanning vergroot de kans om niet te voldoen aan de verwachtingen van de bewoner of zijn familie;
- > het feit dat het beroep van verpleeg- en zorgkundige een knelpuntberoep is.

## 6 LIJST MET DEFINITIES

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

- **Privacy/beroepsgeheim gegevens:** vertrouwelijk behandelen van informatie en gegevens van bewoners.
- **Structureel onderhoud:** onderhoud van het gebouw en de infrastructuur die niet dagelijks wordt gepoetst.
- **Supplementen en kortingen:** wat wordt aangerekend als supplement en hoe kortingen worden toegekend.
- **Toezicht:** toezicht van het personeel op bewoners om de veiligheid te garanderen.
- **Verzorgingsmateriaal:** of er voldoende en geschikt verzorgingsmateriaal beschikbaar is en gebruikt wordt voor de bewoners.
- **Veiligheid van de bewoner:** is de infrastructuur van de voorziening veilig voor de bewoners.
- **Waarborg:** of de waarborgregeling correct wordt toegepast.
- **Wekelijkse badgelegenheid:** bewoners moeten minimaal één keer per week een bad krijgen.
- **Wondverzorging:** wordt de wondverzorging uitgevoerd volgens de voorschriften van de arts.