



Jaarverslag *PVT Nieuwemeers* Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg

2025



onafhankelijke
ombudsdienst
geestelijke
gezondheidszorg

Over OOGG

De wet op de patiëntenrechten van augustus 2002 (gewijzigd door de wet 6 februari 2024) geeft een patiënt het recht om een klacht in te dienen bij een ombudspersoon.

De onafhankelijke ombudsdienst is een deelwerking van Psyche VZW, met de steun van de Vlaamse overheid. We werken onafhankelijk van de voorziening. We zijn meerzijdig partijdig en zijn ook gebonden aan het beroepsgeheim.

Opdrachten van de externe ombudspersoon

- Vragen en klachten voorkomen door communicatie tussen patiënt en hulpverlener te bevorderen.
- Bemiddelen bij klachten over de uitoefening van patiëntenrechten, met het oog op een oplossing.
- Patiënten inlichten over hun mogelijkheden om hun klacht af te handelen als die oplossing er toch niet komt.
- Informeren over de organisatie, de werking en de procedures van de ombudsfunctie.
- Aanbevelingen formuleren om herhaling te voorkomen van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten over de uitoefening van je rechten als patiënt.
- Een jaarverslag publiceren met een overzicht van de klachten en het resultaat.

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de onafhankelijke ombudsdienst patiëntenrechten in de geestelijke gezondheidszorg.

Het voorbije jaar stonden wij dagelijks in contact met patiënten, hun naasten en zorgverleners om samen een weg te zoeken in een complexe zorgcontext. In deze context trachten we kwetsbaarheid, veiligheid en rechten zorgvuldig in balans te brengen. De invoering en toepassing van de nieuwe beschermende observatiemaatregel in 2025 vormde daarbij een belangrijk aandachtspunt. Transparante communicatie, zorgvuldige motivering en voortdurende evaluatie zijn cruciaal om te voorkomen dat patiënten deze bescherming ervaren als controleverlies of als een aantasting van hun persoonlijke waardigheid. Samen met onze collega's van Te Gek!? werkten we aan een brochure die deze wetgeving op een toegankelijke manier toelicht en die zal gereleased worden in februari.

De ombudsdienst OOGG is geïntegreerd binnen Psyche. Deze integratie is geen louter organisatorische keuze, maar een inhoudelijke meerwaarde in twee richtingen. Psyche biedt een ruimer kader waarbinnen de ombudsfunctie kan groeien; OOGG brengt vanuit de dagelijkse praktijk van patiëntenrechten inzichten aan die het werk van Psyche verdiepen en aanscherpen. Als onderdeel van Psyche draagt OOGG zo bij aan een meer geïntegreerde benadering van patiëntenrechten binnen de geestelijke gezondheidszorg. Deze wederzijdse versterking kreeg concreet vorm in het jaaractieplan Psyche 2025, waarin OOGG als afzonderlijke opdracht werd opgenomen en tegelijk in verbinding stond met andere opdrachten van Psyche. Signalen en terugkerende thema's uit de ombudswerking werden meegenomen in bredere beleids- en kwaliteitsgerichte acties, onder meer rond patiëntenrechten en kennisdeling. Zo ontwikkelden medewerkers van Psyche - samen met netwerkpartners dubbeldiagnose in Vlaanderen en met LUCA School of Arts - Spot On!, een tool waarmee we patiëntenrechten helder en toegankelijk maken voor mensen met een verstandelijke beperking en psychische klachten.

Ten slotte willen we het belang van samenwerking benadrukken. Respectvolle dialoog en structurele afstemming tussen patiënten, naasten, zorgverleners, voorzieningen en beleidsinstanties zijn onmisbaar om patiëntenrechten daadwerkelijk te verankeren in de dagelijkse praktijk. De ombudsdienst blijft hierin een brugfunctie vervullen: luisterend, bemiddelend en signalerend.

Wij danken alle patiënten die hun ervaringen met ons deelden, evenals de zorgprofessionals en organisaties die bereid waren tot overleg en reflectie. Hun betrokkenheid draagt bij aan een geestelijke gezondheidszorg waarin respect en samenwerking centraal staan.

Kris Bruyninckx, teamcoördinator OOGG
Koen Lefevre, algemeen directeur Psyche

Inhoud

Over OOGG.....	1
Opdrachten van de externe ombudspersoon	1
Voorwoord	2
Inleiding.....	4
Aanbevelingen	5
Algemene cijfers	5
<i>Aanmeldingen</i>	5
<i>Vorm van aanmelden</i>	5
<i>Inhoud van de aanmelding</i>	5
<i>Hoofdinterventie</i>	6
<i>Afsluiting</i>	6
De uiteenzetting per recht.....	7
<i>Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening</i>	7
<i>Levensverhalen van bewoners</i>	7
Algemeen besluit	8
Aanmeldingen.....	9
A. Aanmeldingen en aanmelders.....	9
B. Vorm van aanmelden	14
C. Inhoud van de aanmelding	17
D. Hoofdinterventie.....	27
E. Afsluiting	28

Inleiding

Dit is het 22^{ste} jaarverslag van de onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheidszorg. Vanuit OOGG voorzien wij jaarlijks een jaarverslag waarin we aanbevelingen en uitdagingen proberen formuleren in het licht van de meldingen. De meldingen zullen aan de hand van de rechten van de patiënt geïdentificeerd worden. Om een duidelijk overzicht weer te geven, worden zowel de aantallen als de inhoud van de meldingen weergegeven. Ook cijfermateriaal wordt weergegeven waar nodig om verdere duiding te geven.

In dit jaarverslag worden de cijfers weergegeven van de meldingen in 2025 voor Psychiatrisch Verzorgingstehuis Nieuwemeers te Lede, verbonden aan PC Ariadne. Het jaarverslag is opgesteld door Emma De Mulder, de vaste externe ombudspersoon. Doorheen het jaar 2025 zijn alle meldingen geregistreerd die ontvangen en behandeld zijn. Bij OOGG gebruiken we hiervoor het registratiesysteem Go Between. Het blijft belangrijk om voor ogen te houden dat de meldingen die zich hebben voorgedaan, geregistreerd zijn door het oog van de aanmelder. Dit wil zeggen dat er bij registratie rekening gehouden wordt met de emoties en de invulling van de aanmelder over de situatie. De beleving van de aanmelder staat hierbij centraal. Daarnaast is het van belang aan te geven dat er op geen enkele manier aan waarheidsbevinding gedaan wordt. Er wordt zorgvuldig en zonder oordeel omgegaan met de melding.

Bewoners en hun naasten konden contact opnemen bij vragen of problemen. Er werd geen fysieke permanentie voorzien, maar er konden afspraken ingepland worden. Ook tijdens het consultatiemoment in PC Ariadne op vrijdagvoormiddag was het mogelijk om langs te komen. De zichtbaarheid van de ombudspersoon werd gewaarborgd door de posters met de contactgegevens. Er werd tevens ingezet op het geven van infosessies over de wet op de patiëntenrechten. Dit wordt verdergezet en praktisch uitgewerkt voor 2026.

We hopen dat dit jaarverslag zorgvuldig bekeken en bevestigd wordt. Dit jaarverslag wordt tevens nog mondeling toegelicht. Bij vragen of bedenkingen mag u zich richten tot de ombudspersoon.

Aanbevelingen

In dit onderdeel van het jaarverslag worden de aanmeldingen, samen met enkele aanbevelingen gekaderd. Er wordt eerst en vooral ingegaan op de algemene cijfers met betrekking tot de aanmeldingen. Daarna worden de aanmeldingen belicht aan de hand van de patiëntenrechten. In 2025 kwam enkel het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening aan bod.

Algemene cijfers

Aanmeldingen

In 2025 zijn er 4 meldingen geregistreerd. Dit aantal ligt iets lager dan 2024. De aanmeldingen kwamen in totaal van 3 verschillende aanmelders. De meerderheid van de aanmelders waren individuele patiënten/bewoners (75%). De andere 25% van de aanmeldingen kwam van een personeelslid.

Vorm van aanmelden

Er zijn verschillende manieren waarop mogelijke aanmelders contact kunnen opnemen, namelijk direct contact (mondeling), schriftelijk (brief, SMS, e-mail), telefonisch, chat OOGG, algemeen mailadres OOGG en schriftelijk (brievenbus). In 2025 werd voornamelijk telefonisch contact gelegd (75%). Er werd ook schriftelijk contact gelegd voor één aanmelding.

Bij elke aanmelding werd besproken welke verwachting de aanmelder had en welke actie er gesteld zou moeten worden. In 2025 werd gevraagd om informatie te krijgen (50%), te luisteren (25%) en een signaal uit te sturen (25%).

Inhoud van de aanmelding

Ook de inhoud van elke aanmelding is belangrijk om toe te lichten. Hieruit kan afgeleid worden waar de moeilijkheden zich nog bevinden. Niettemin worden geen details, persoonsgegevens of andere gevoelige informatie gedeeld in dit jaarverslag. Het is anderzijds wel van belang om aan te geven hoeveel aanmeldingen betrekking hadden op de rechten van de patiënt.

De inhoud van de aanmeldingen is meer verdeeld: slechts 25% van de aanmeldingen had betrekking op één van de patiëntenrechten. De overige 75% waren algemene vragen los van de patiëntenrechten. Deze laatste zijn geregistreerd onder juridische vragen en levensverhaal. Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening is het enige recht dat aan bod is gekomen in de aanmeldingen.

Bij een aanmelding kan het zijn dat er een bepaalde discipline betrokken is. Voor de aanmeldingen in 2025 waren enerzijds geen enkele discipline betrokken (75%) en de persoonlijk begeleider (25%).

Hoofdinterventie

Ondanks het initiële verzoek van de aanmelder kan de actie die gesteld zal worden, veranderen doorheen het proces. Zo kan bijvoorbeeld het initiële verzoek om een schadeclaim veranderen naar een bemiddeling. In 2025 kwamen luisteren (66,66%) en informeren (33,33%) aan bod.

Afsluiting

Niet alle aanmeldingen werden afgesloten in 2025. Er was nog één aanmelding lopende die meegenomen is naar 2026. De aanmeldingen werden op dezelfde datum als de aanmelding (33,33%), binnen de week (33,33%) en binnen de vier weken (33,33%) afgesloten.

De tijd die nodig is om een aanmelding te behandelen, heeft met verschillende zaken te maken: de beschikbaarheid van partijen, de beschikbaarheid van de ombudspersoon, de dringendheid, de reactie op uitnodigingen en meer.

De uiteenzetting per recht

Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

De aanmelding over het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening ging over de goede behandeling/begeleiding, meer specifiek over de individuele therapie die geboden werd.

Aanbeveling voor de voorziening

Het geringe aantal van aanmeldingen zorgt ervoor dat er moeilijk aanbevelingen geformuleerd kunnen worden. Eén enkele aanmelding hoeft niet direct te leiden tot grote verbeterpunten. Het blijft wel belangrijk aandacht te hebben voor de bezorgdheden van de bewoners. Dit werd voor deze aanmelding zeker al gedaan.

Levensverhalen van bewoners

De aanmeldingen die geregistreerd zijn onder levensverhaal duiden op gesprekken met bewoners waar geen aanmelding van een klacht aan te pas kwam. Het waren eerder informele gesprekken tussen de bewoner en de ombudspersoon, om het hart te luchten, om iets kwijt te kunnen. Ook hier maakt de ombudspersoon graag tijd en ruimte voor vrij om op die manier iets te kunnen betekenen.

Algemeen besluit

De aanmeldingen van 2025 zijn niet heel aanmerkelijk aanwezig. Niettemin blijft het belangrijk in te zetten op goede zorg, goede communicatie en goede samenwerking.

Als laatste is het ook belangrijk om de goede zaken te belichten. In 2025 was er openheid en vertrouwen om zaken te bespreken, zowel van de aanmelder als van de andere kant. Er werd ruimte en tijd voorzien om in gesprek te gaan over de problemen die zich hebben voorgedaan. Dit werd zeker geapprecieerd.

Een inspirerende quote van Karolin Vannieuwenhuyse in een interview op Zorgnet Icuuro om mee te eindigen:

“Het komt opnieuw neer op de manier waarop je naar een klacht kijkt. Het is geen bedreiging, maar een cadeau. Het is een kans om te groeien en het beter te doen. Daarvoor moeten voorziening, directie en medewerkers zich op alle vlakken kwetsbaar durven opstellen.” (Marlier, 2020)

Aanmeldingen

De **eerste aanmelding** werd geregistreerd op 17/03/2025, de laatste op 17/12/2025. Uiteraard waren een aantal aanmeldingen nog niet afgehandeld op 31 december 2025. Het **totaal aantal aanmeldingen** bedraagt 4, het totaal aantal **in 2025 afgesloten aanmeldingen** 3.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens van 2022 tot en met 2025.

Aanmeldingen, aanmelders

Categorie	2022	2023	2024	2025
aanmeldingen	5	13	8	4
aanmelders	2	6	7	3

Verder beperken wij ons tot het **vergelijken** van de gegevens van **2025** met deze van **2024**.

A. Aanmeldingen en aanmelders

Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen

	2024		2025	
categorie	n	%	n	%
aanmeldingen	8		4	
aanmelders	7		3	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	8	100	1	25,00
<i>binnen de week</i>	-	-	3	75,00
<i>binnen de 2 weken</i>	-	-	-	-
<i>binnen de 4 weken</i>	-	-	-	-
<i>later dan 4 weken</i>	-	-	-	-
totaal	8	100	4	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	-	-	-	-
<i>1 contact</i>	6	75,00	2	50,00
<i>2 contacten</i>	2	25,00	2	50,00
<i>3 contacten</i>	-	-	-	-
<i>meer dan 3 contacten</i>	-	-	-	-
totaal	8	100	4	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	2		2	

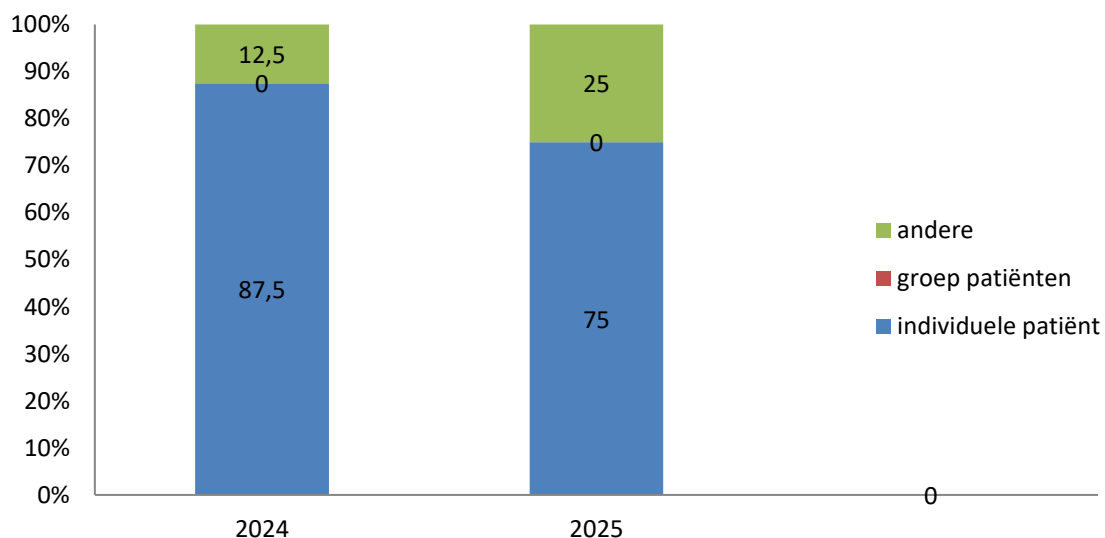
verwezen naar andere ombudspersoon	0		0	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	8		3	

De 4 meldingen (2025) komen van in totaal 3 aanmelders.

Aantal meldingen versus aantal aanmelders				
	aanmelders		aanmeldingen	
Categorie	n	%	n	%
2	1	33,33	2	50,00
1	2	66,66	2	50,00
totaal	3	100	4	100

Initiële aanmelder: individueel, groep, andere				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
individuele patiënt	7	87,50	3	75,00
groep patiënten	-	-	-	-
andere	1	12,50	1	25,00
totaal	8	100	4	100

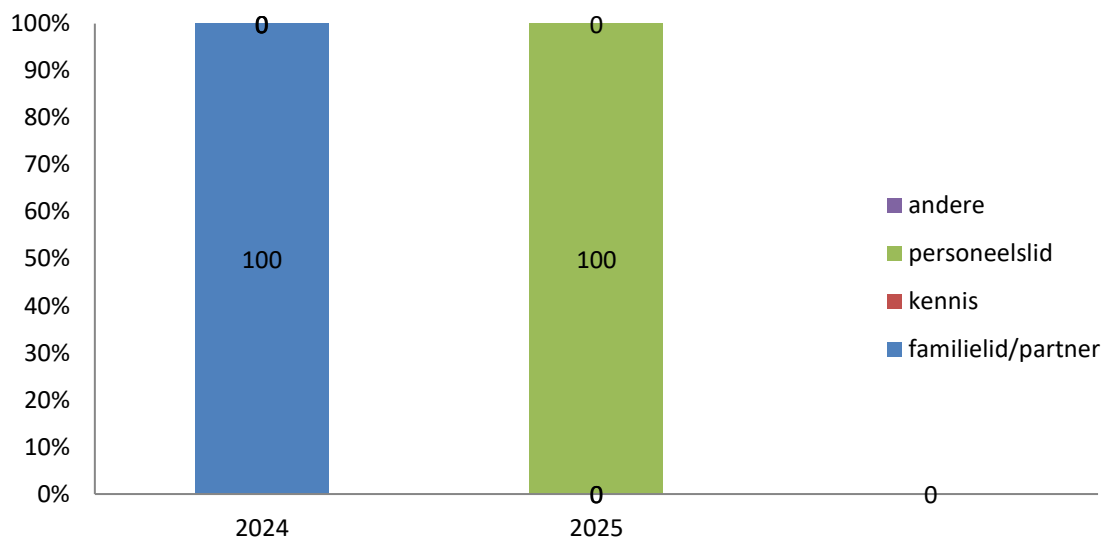
Initiële aanmelder: individueel, groep, andere



Initiële aanmelder indien andere				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%

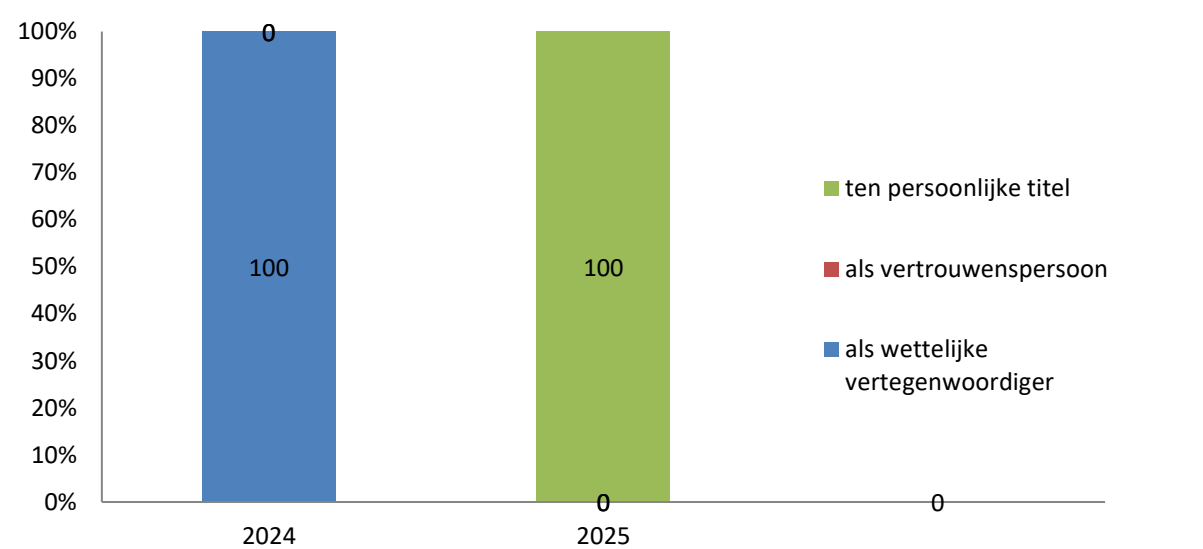
familieelid/partner	1	100,00	-	-
kennis	-	-	-	-
personeelslid	-	-	1	100,00
andere	-	-	-	-
totaal	1	100	1	100

Initiële aanmelder indien andere



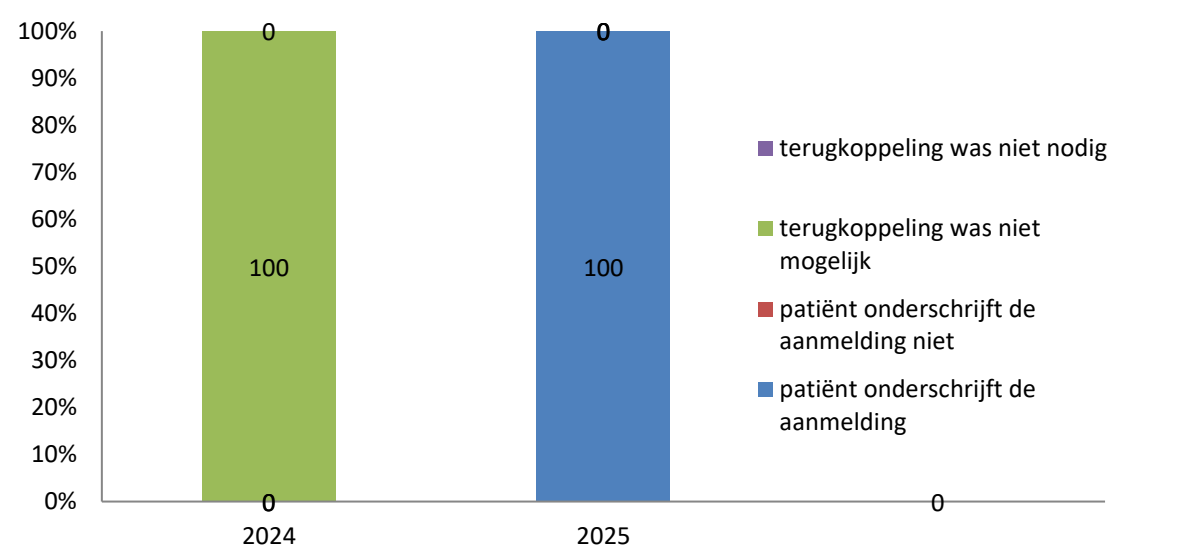
Hoedanigheid indien andere				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	1	100,00	-	-
als vertrouwenspersoon	-	-	-	-
ten persoonlijke titel	-	-	1	100,00
totaal	1	100	1	100

Hoedanigheid indien andere



Terugkoppeling indien andere				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	-	-	1	100,00
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	-	-	-	-
terugkoppeling was niet mogelijk	1	100,00	-	-
terugkoppeling was niet nodig	-	-	-	-
totaal	1	100	1	100

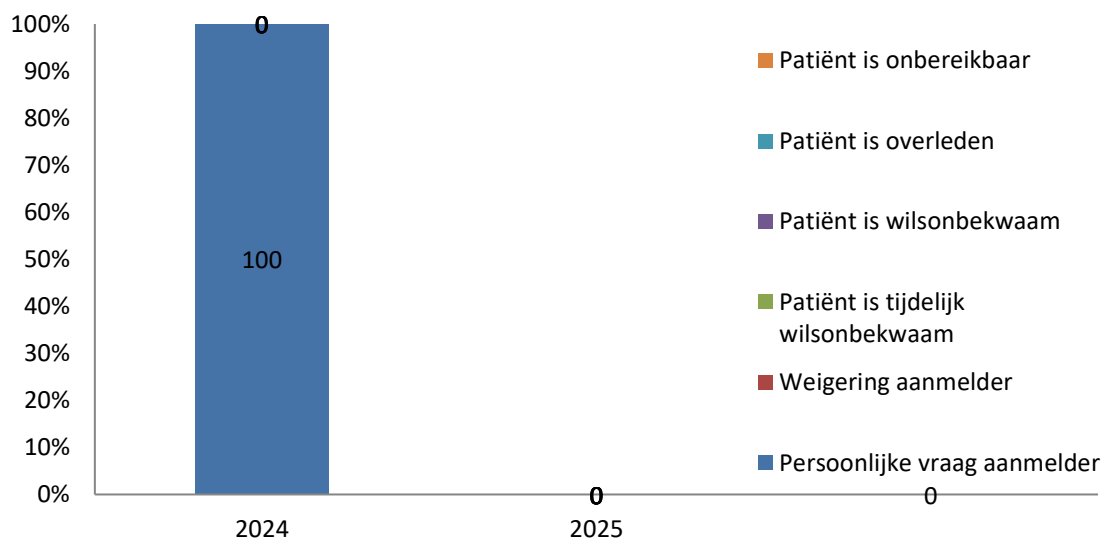
Terugkoppeling indien andere



Indien terugkoppeling niet mogelijk/nodig, wat is de reden

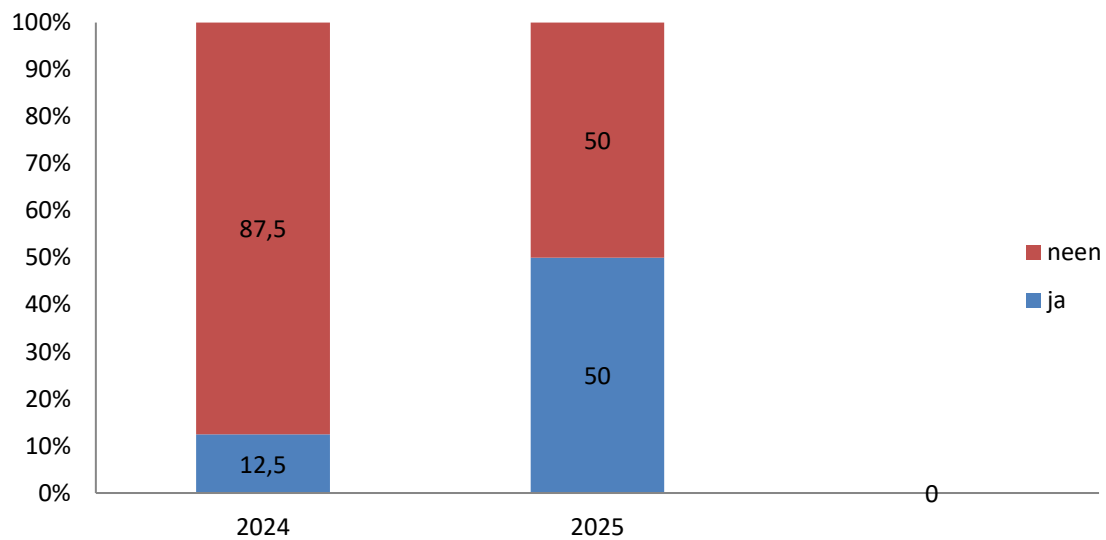
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
Persoonlijke vraag aanmelder	1	100,00	-	-
Weigering aanmelder	-	-	-	-
Patiënt is tijdelijk wilsonbekwaam	-	-	-	-
Patiënt is wilsonbekwaam	-	-	-	-
Patiënt is overleden	-	-	-	-
Patiënt is onbereikbaar	-	-	-	-
totaal	1	100	-	-

Indien terugkoppeling niet mogelijk/nodig, wat is de reden



Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest?				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
ja	1	12,50	2	50,00
neen	7	87,50	2	50,00
totaal	8	100	4	100

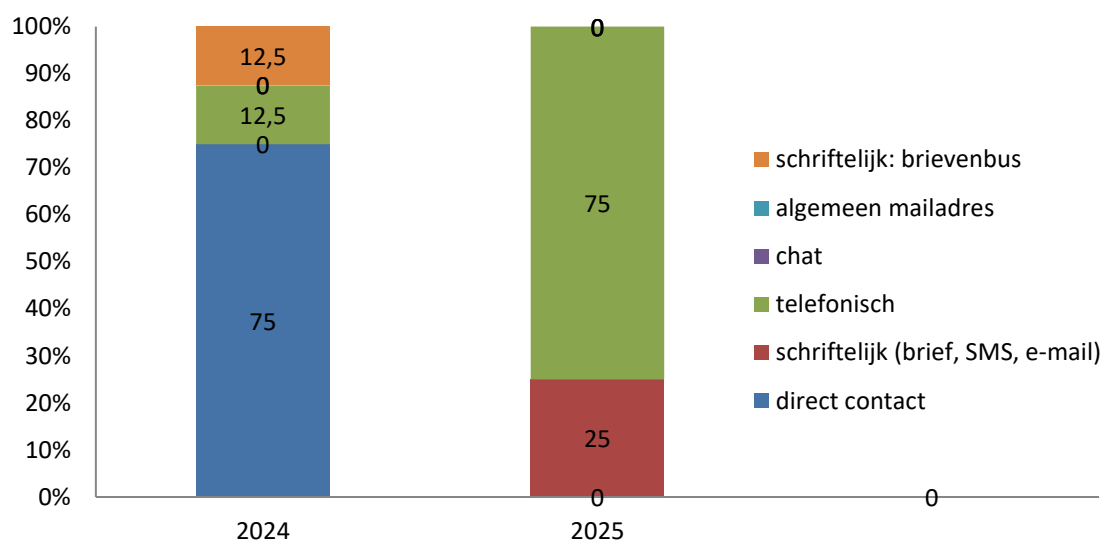
Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest?



B. Vorm van aanmelden

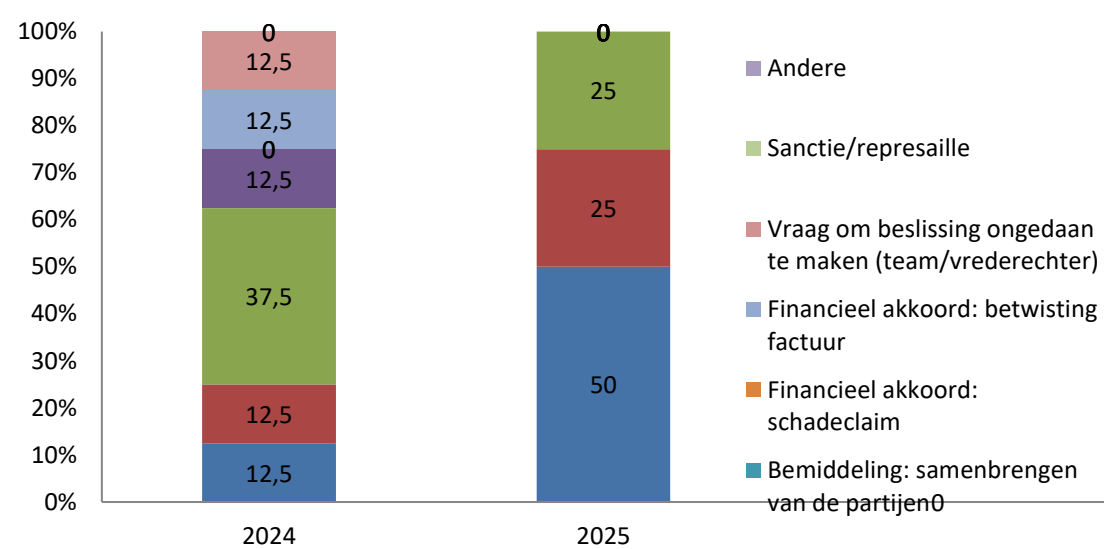
Vorm van aanmelden				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
direct contact	6	75,00	-	-
schriftelijk (brief, SMS, e-mail)	-	-	1	25,00
telefonisch	1	12,50	3	75,00
chat	-	-	-	-
algemeen mailadres	-	-	-	-
schriftelijk: brievenbus	1	12,50	-	-
totaal	8	100	4	100

Vorm van aanmelden



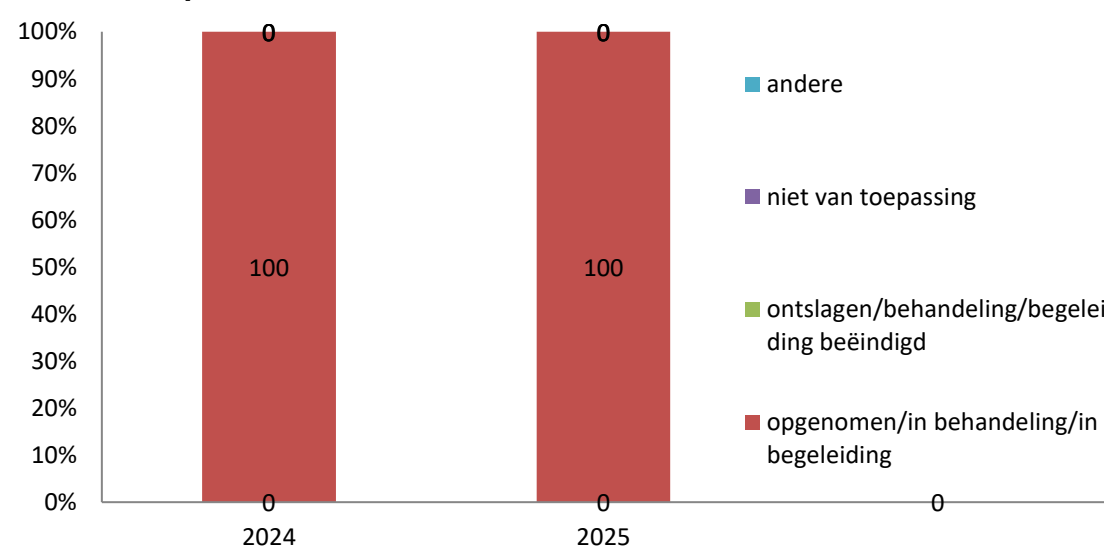
Het initieel verzoek patiënt betreft				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
Informatie	1	12,50	2	50,00
Luisterend oor	1	12,50	1	25,00
Signaal	3	37,50	1	25,00
Bemiddeling: pendeldiplomatie	1	12,50	-	-
Bemiddeling: samenbrengen van de partijen	-	-	-	-
Financieel akkoord: schadeclaim	-	-	-	-
Financieel akkoord: betwisting factuur	1	12,50	-	-
Vraag om beslissing ongedaan te maken (team/vrederechter)	1	12,50	-	-
Sanctie/represaille	-	-	-	-
Andere	-	-	-	-
totaal	8	100	4	100

Het initieel verzoek patiënt betreft



Fase waarin patiënt zich bevindt				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	8	100,00	4	100,00
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	-	-	-	-
niet van toepassing	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	8	100	4	100

Fase waarin patiënt zich bevindt

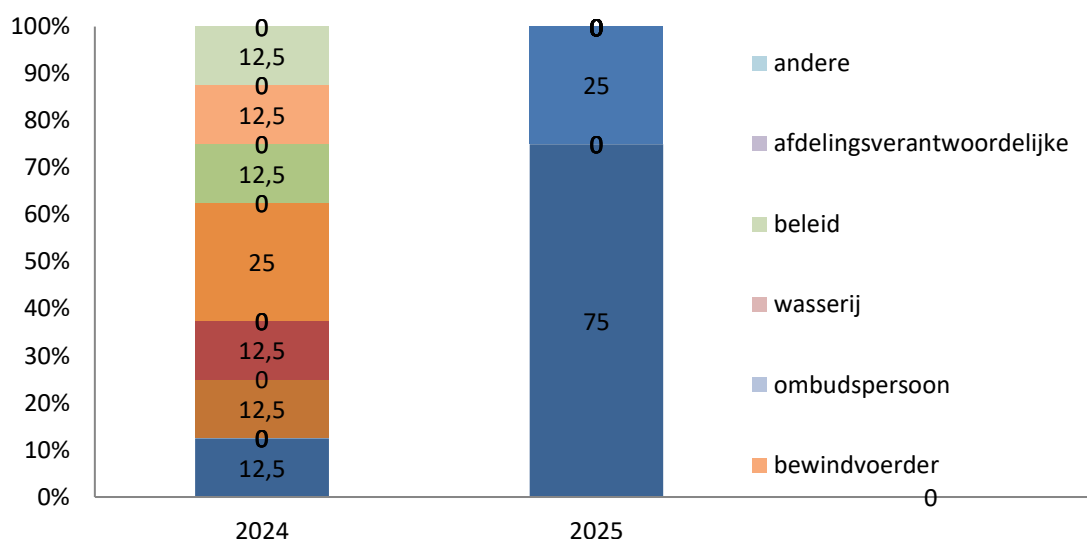


C. Inhoud van de aanmelding

Ook al heeft een aanmelding soms betrekking op meerdere **disciplines**, toch wordt er slechts één (de belangrijkste, vooral vanuit het perspectief van de patiënt) geregistreerd.

Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
geen	1	12,50	3	75,00
psychiater	-	-	-	-
huisarts	-	-	-	-
andere arts	-	-	-	-
apotheker	-	-	-	-
verpleging	1	12,50	-	-
persoonlijke begeleider	-	-	1	25,00
sociale dienst	1	12,50	-	-
psycholoog	-	-	-	-
therapeut (ergo, kine, muziek, andere)	-	-	-	-
diëtist	-	-	-	-
multidisciplinair team	2	25,00	-	-
administratieve dienst	-	-	-	-
technische dienst	-	-	-	-
voedingsdienst	1	12,50	-	-
poetsdienst	-	-	-	-
directie	-	-	-	-
bewindvoerder	1	12,50	-	-
ombudspersoon	-	-	-	-
wasserij	-	-	-	-
beleid	1	12,50	-	-
afdelingsverantwoordelijke	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	8	100	4	100

Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken

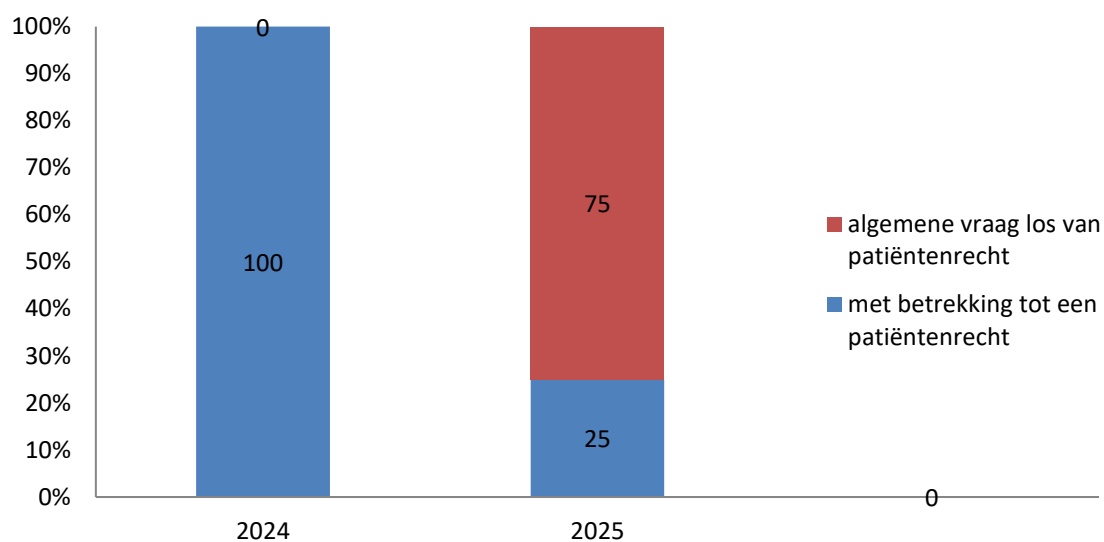


Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ

In volgende tabellen vindt u de gegevens over alle geregistreerde aanmeldingen. Elke aanmelding heeft ofwel betrekking op één **patiëntenrecht**, ofwel betreft het één **algemene vraag los van de patiëntenrechten**. Er wordt per aanmelding slechts één aanmeldingscode geregistreerd, ook al zijn er in het verhaal van de aanmelder vaak meerdere patiëntenrechten in het spel of bevat het meerdere algemene informatie vragen.

Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	8	100,00	1	25,00
algemene vraag los van patiëntenrecht	-	-	3	75,00
totaal	8	100	4	100

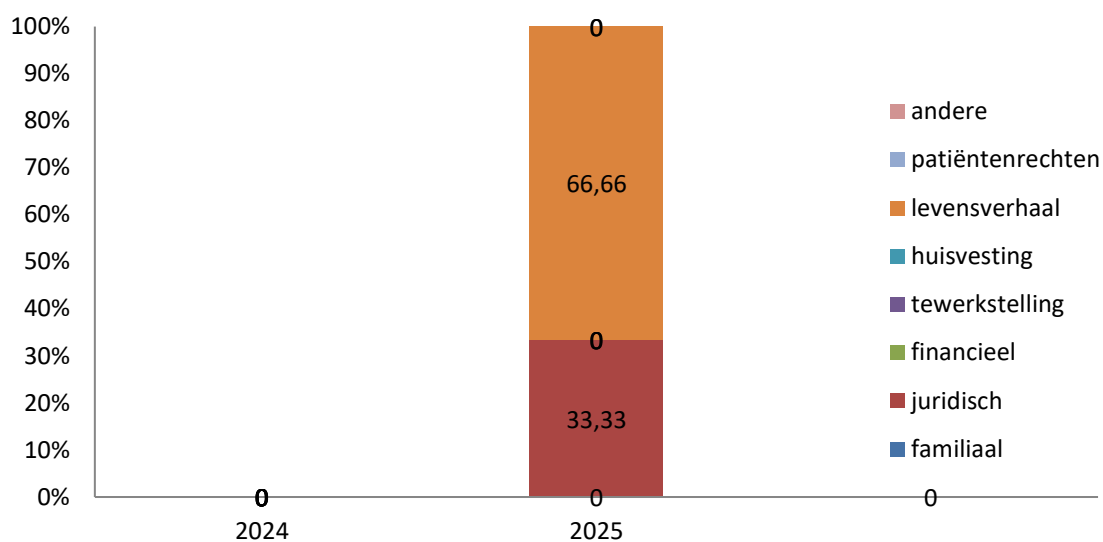
Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ



Hieronder worden de soorten **algemene vragen** los van de patiëntenrechten weergegeven. Per aanmelding wordt slechts één categorie geregistreerd. Verstrekt de ombudspersoon informatie over meerdere categorieën, dan wordt de vraag van de aanmelder uitgesplitst in meerdere aanmeldingen.

Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
familiaal	-	-	-	-
juridisch	-	-	1	33,33
financieel	-	-	-	-
tewerkstelling	-	-	-	-
huisvesting	-	-	-	-
levensverhaal	-	-	2	66,66
patiëntenrechten	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	3	100

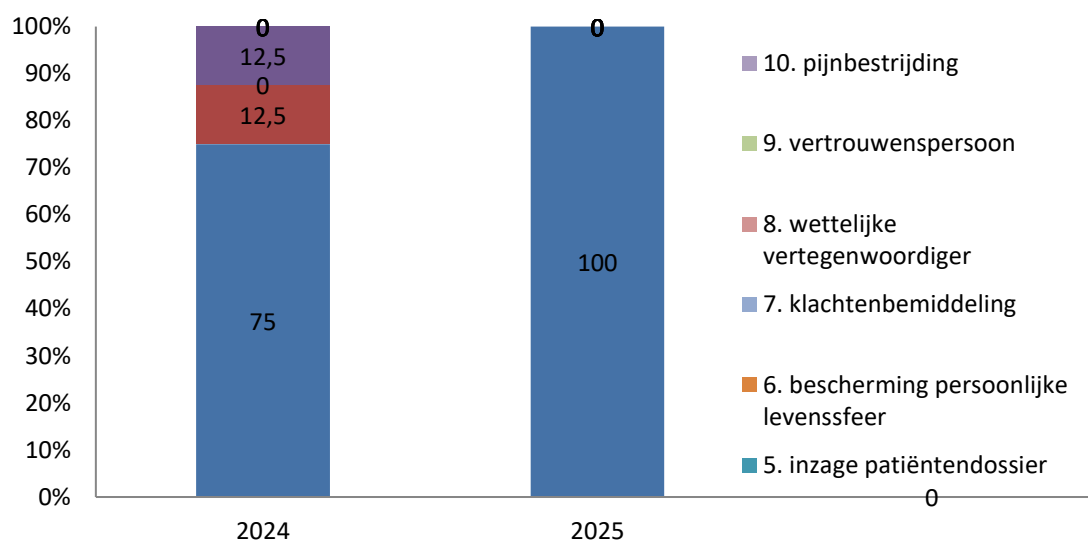
Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten



In volgende tabellen worden de aanmeldingen weergegeven die betrekking hebben op een **patiëntenrecht**. Enkel het patiëntenrecht waarrond de ombudspersoon één of andere actie onderneemt, wordt geregistreerd. Onderneemt de ombudspersoon actie rond meerdere patiëntenrechten, dan wordt het verhaal van de aanmelder uitgesplitst in meerdere aanmeldingen.

Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	6	75,00	1	100,00
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	1	12,50	-	-
3. informatie	-	-	-	-
4. geïnformeerde toestemming	1	12,50	-	-
5. inzage patiëntendossier	-	-	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	-	-	-	-
7. klachtenbemiddeling	-	-	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	-	-
9. vertrouwenspersoon	-	-	-	-
10. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	8	100	1	100

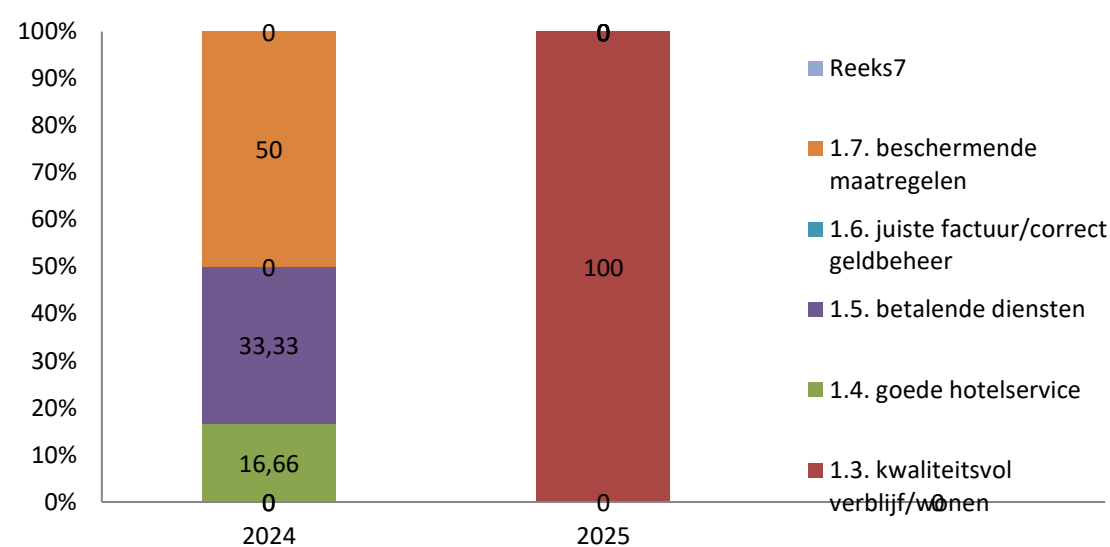
Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op



Het recht op **kwaliteitsvolle dienstverlening** wordt in de volgende tabellen opgesplitst in subcategorieën. Elke subcategorie wordt verder gepreciseerd.

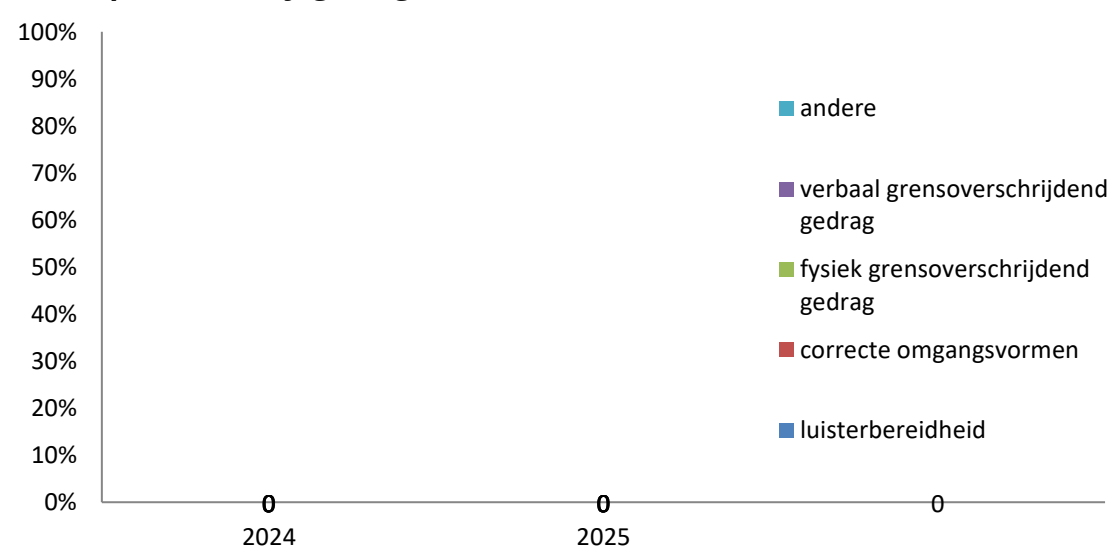
1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
1.1. respectvolle bejegening	-	-	-	-
1.2. goede behandeling/begeleiding	-	-	1	100,00
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	1	16,66	-	-
1.4. goede hotelservice	2	33,33	-	-
1.5. betalende diensten	-	-	-	-
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	3	50,00	-	-
1.7. beschermende maatregelen	-	-	-	-
totaal	6	100	1	100

1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening



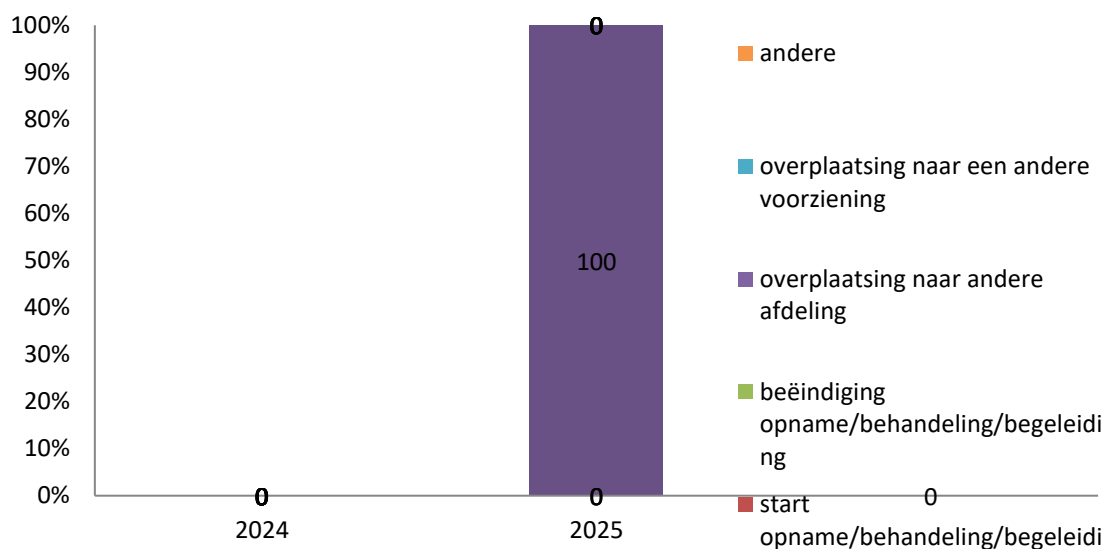
1.1. Respectvolle bejegening				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
luisterbereidheid	-	-	-	-
correcte omgangsvormen	-	-	-	-
fysiek grensoverschrijdend gedrag	-	-	-	-
verbaal grensoverschrijdend gedrag	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-

1.1. Respectvolle bejegening



1.2. Goede behandeling/begeleiding				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
diagnose	-	-	-	-
somatische verzorging	-	-	-	-
medicatie	-	-	-	-
individuele therapie	-	-	1	100,00
groepstherapie	-	-	-	-
voldoende beschikbaarheid	-	-	-	-
betrokkenheid familie	-	-	-	-
start opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	-	-	-	-
overplaatsing naar andere afdeling	-	-	-	-
overplaatsing naar een andere voorziening	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	1	100

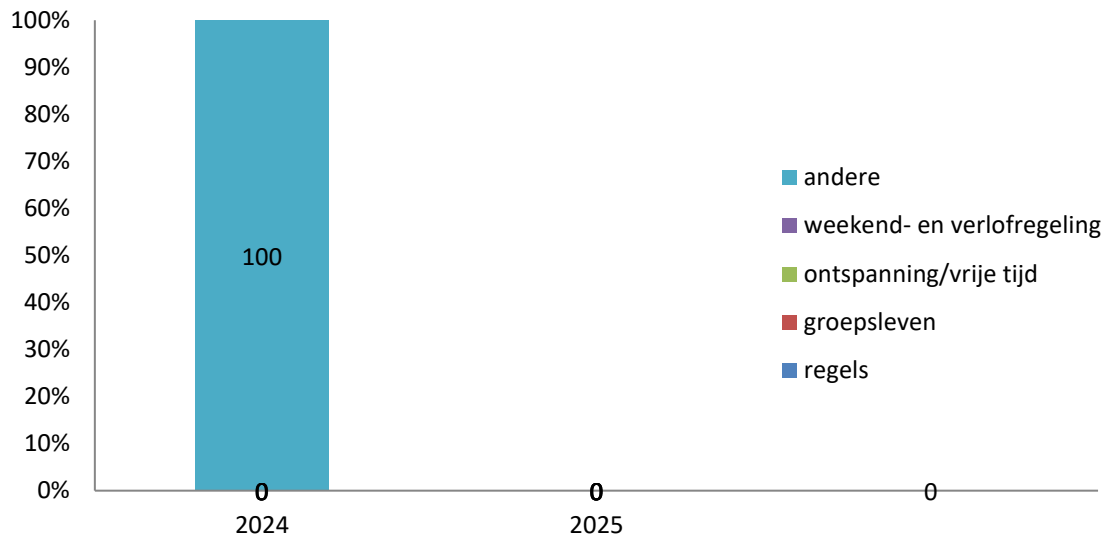
1.2. Goede behandeling/begeleiding



1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%

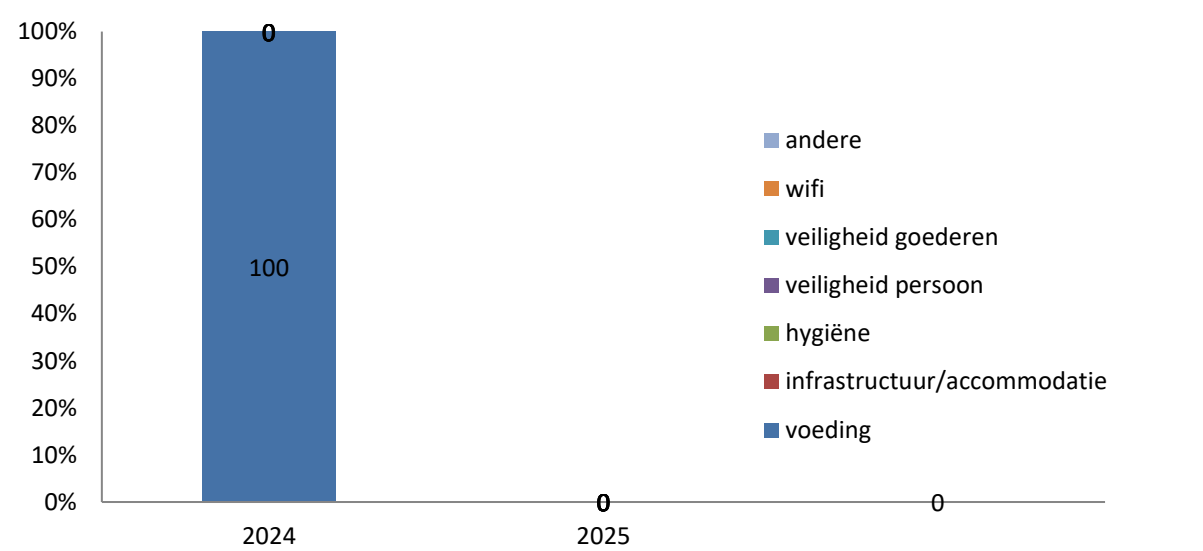
regels	-	-	-	-
groepsleven	-	-	-	-
ontspanning/vrije tijd	-	-	-	-
weekend- en verlofregeling	-	-	-	-
andere	1	100,00	-	-
totaal	1	100	-	-

1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen



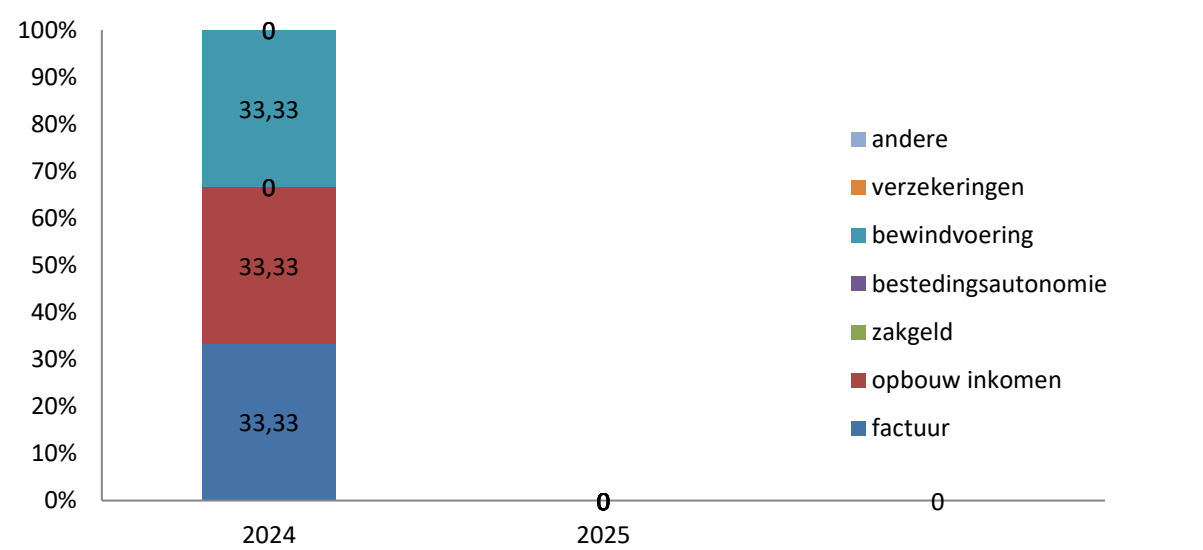
1.4. Goede hotel service				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
voeding	2	100,00	-	-
infrastructuur/accommodatie	-	-	-	-
hygiëne	-	-	-	-
veiligheid persoon	-	-	-	-
veiligheid goederen	-	-	-	-
wifi	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	2	100	-	-

1.4. Goede hotelservice



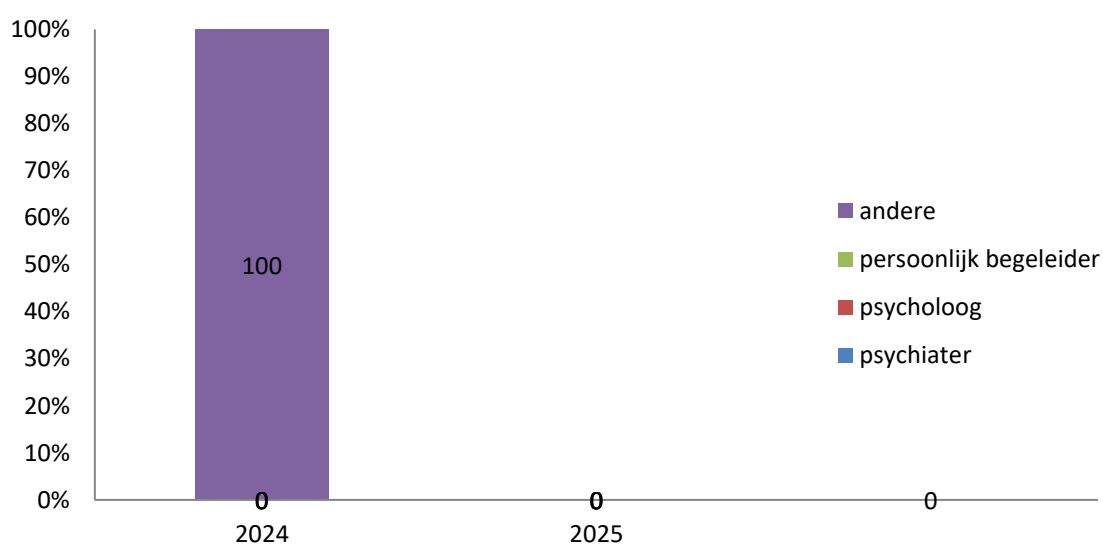
1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
factuur	1	33,33	-	-
opbouw inkomen	1	33,33	-	-
zakgeld	-	-	-	-
bestedingsautonomie	-	-	-	-
bewindvoering	1	33,33	-	-
verzekeringen	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	3	100	-	-

1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer



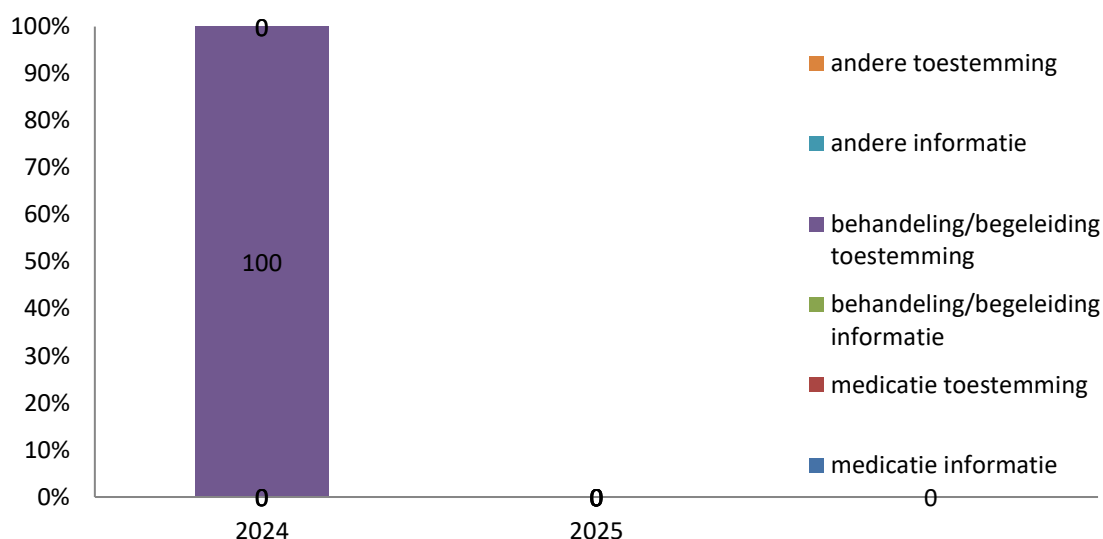
2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
psychiater	-	-	-	-
psycholoog	-	-	-	-
persoonlijk begeleider	-	-	-	-
andere	1	100,00	-	-
totaal	1	100	-	-

2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar



4. Recht op geïnformeerde toestemming				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
medicatie informatie	-	-	-	-
medicatie toestemming	-	-	-	-
behandeling/begeleiding informatie	-	-	-	-
behandeling/begeleiding toestemming	1	100,00	-	-
andere informatie	-	-	-	-
andere toestemming	-	-	-	-
totaal	1	100	-	-

4. Recht op geïnformeerde toestemming



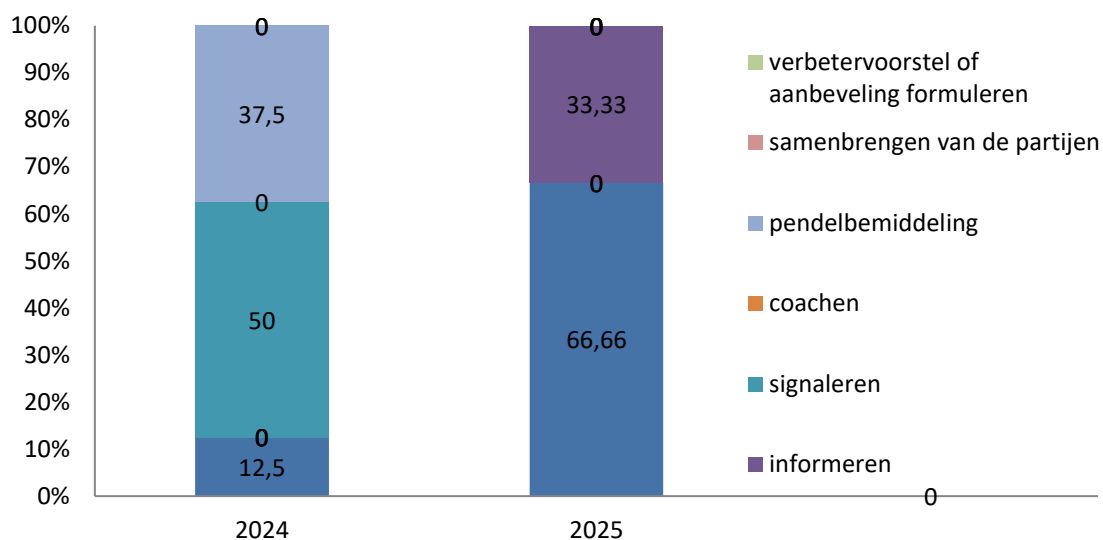
D. Hoofdinterventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal **afgesloten aanmeldingen** (3). De **interventie** van de ombudspersoon is bij heel wat aanmeldingen verschillend en vaak ook meervoudig. Goed luisteren vormt de basis van het ombudswerk. Soms verlangt de patiënt niets meer. Soms volstaat informeren of het doorverwijzen naar een hulpverlener of een dienst. Soms verkiest de patiënt zelf de nodige stappen te ondernemen en is de rol van de ombudspersoon beperkt tot coachen. Uiteindelijk is het de patiënt die beslist of de ombudspersoon ook effectief gaat bemiddelen, al of niet samen met hem/haar. Soms wil de patiënt vooral een signaal geven of vindt de ombudspersoon het belangrijk dat dit signaal - mits akkoord van de patiënt - gegeven wordt, meestal aan de direct betrokkene, soms aan de directie. De categorieën in volgende tabel moeten ook zo geïnterpreteerd worden. We registreren slechts de belangrijkste interventie en dus niet al diegene die er eventueel aan vooraf gaan.

Hoofdinterventie				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
luisteren	1	12,50	2	66,66
doorverwijzen intern	-	-	-	-
doorverwijzen extern	-	-	-	-
informeren	-	-	1	33,33
signaleren	4	50,00	-	-
coachen	-	-	-	-
pendelbemiddeling	3	37,50	-	-
samenbrengen van de partijen	-	-	-	-

verbetervoorstel of aanbeveling formuleren	-	-	-	-
totaal	8	100	3	100

Hoofdinterventie



E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
op dezelfde datum als de aanmelding	7	87,50	1	33,33
binnen de week	-	-	1	33,33
binnen de twee weken	-	-	-	-
binnen de vier weken	-	-	1	33,33
later dan vier weken	1	12,50	-	-
totaal	8	100	3	100

aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	5	3
--	---	---

Wanneer een aanmelding definitief is afgehandeld, is niet steeds duidelijk te bepalen, zeker in deze gevallen waar er geen feedback is. De ombudspersoon ontvangt soms nog bijkomende informatie nadat hij een aanmelding had afgesloten. Het afsluiten gebeurt soms na het wekelijks bezoek aan het ziekenhuis, soms bij het registreren. De cijfers in de vorige tabel geven dan ook slechts een globaal beeld van de **tijd** die de afhandeling van aanmeldingen kan in beslag nemen.

Tot slot geven we de eventueel door de ombudspersoon voorgestelde **verdere**

stappen weer, indien de interventie van de ombudspersoon geen oplossing bracht. Het gaat hier enkel over de louter informatieve opdracht van de ombudspersoon. Eenmaal de nodige informatie gegeven, houdt de opdracht van de ombudspersoon op.

Voorgestelde verdere stappen				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
federale ombudsdienst	-	-	-	-
orde geneesheren	-	-	-	-
advocaat	-	-	-	-
inspectie	-	-	-	-
vrede rechter	-	-	-	-
andere rechtbank	-	-	-	-
ziekenfonds	-	-	-	-
Departement Zorg	-	-	-	-
andere	-	-	-	-
totaal	-	-	-	-