



**Jaarverslag *PC Ariadne*  
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> .....                                  | 6  |
| <i>Hoofdinterventie</i> .....                                          | 6  |
| <i>Afsluiting</i> .....                                                | 7  |
| De uiteenzetting per recht.....                                        | 8  |
| <i>Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening</i> .....              | 8  |
| <i>Het recht op inzage en afschrift van het patiëntendossier</i> ..... | 9  |
| Algemeen besluit .....                                                 | 11 |
| Aanmeldingen.....                                                      | 12 |
| A. Aanmeldingen en aanmelders.....                                     | 12 |
| B. Vorm van aanmelden .....                                            | 18 |
| C. Inhoud van de aanmelding .....                                      | 20 |
| D. Hoofdinterventie.....                                               | 38 |
| E. Afsluiting .....                                                    | 39 |

## Inleiding

Dit is het 22<sup>ste</sup> 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 geduid 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.

Dit jaarverslag is opgesteld door Emma De Mulder, de vaste externe ombudspersoon in PC Ariadne. 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.

Elke vrijdagvoormiddag tussen 9u-12u was de ombudspersoon aanwezig in het bureau aan het onthaal. Zowel patiënten en hun naasten als zorgverleners konden langskomen bij vragen en problemen. Tevens werd de zichtbaarheid ook gewaarborgd door de verschillende posters die op elke afdeling hangen. Via de brievenbussen op elke afdeling konden de patiënten ook meldingen doen. Deze werden zo veel als mogelijk geledigd. Daarnaast kon iedereen ook telefonisch contact opnemen, via mail of direct contact leggen bij aanwezigheid.

We hopen dat dit jaarverslag zorgvuldig bekeken en bevraagd 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 enkele rechten belicht die het meeste aan bod zijn gekomen in de aanmeldingen, maar ook die belangrijk zijn om even aan te kaarten. Dit zijn het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening en het recht op inzage en afschrift van het patiëntendossier.

## Algemene cijfers

### Aanmeldingen

In 2025 zijn er 54 meldingen geregistreerd. Dit aantal ligt iets hoger dan 2024. De toename in aanmeldingen kan te wijten zijn aan het feit dat de ombudspersoon beter verankerd was in de organisatie. Patiënten en naasten hebben sneller de weg gevonden naar de ombudsdienst. Dit kan ook te maken hebben met de kennismaking op alle afdelingen door middel van de infosessies rond de wet op de patiëntenrechten, de zichtbaarheid op de afdelingen door de affiches, brochures en contactgegevens.

De aanmeldingen kwamen in totaal van 24 verschillende aanmelders. Dit wil zeggen dat er enkele aanmelders verschillende meldingen hebben gedaan. Iets meer dan de helft van de aanmeldingen (55,55%) kwam van individuele patiënten<sup>1</sup>. Dit wil zeggen dat 44,44% van anderen kwamen. Onder 'Anderen' worden familieleden/partners (29,16%), een kennis (4,16%) en personeelsleden (66,66%) bedoeld. Meerderheid van de aanmelders (83,33%) was in 2025 nog niet in contact geweest met de externe ombudspersoon, waarbij 16,66% wel reeds contact had gehad.

### 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 is voor bijna de helft van de aanmeldingen (48,14%) telefonisch contact gelegd. Daarnaast werd voornamelijk schriftelijk contact gelegd via SMS of e-mail (37,03%). Er werd tevens direct contact gelegd bij 7,40% van de aanmeldingen, alsook bij contact via de brievenbussen op de afdelingen. Dit verschilt van de cijfers van 2024, waar er toen meer direct contact werd gelegd.

Bij elke aanmelding werd besproken welke verwachting de aanmelder had en welke actie er gesteld zou moeten worden. Er zijn weinig verschillen op te merken in de cijfers tussen 2024 en 2025. In 2025 werd gevraagd om een signaal uit te sturen (42,59%), om

---

<sup>1</sup> Opgelet: de aanmeldingen in dit jaarverslag zijn afkomstig van de patiënten binnen PC Ariadne. Dit wil zeggen dat de bewoners van de psychiatrische verzorgingstehuizen en beschut wonen hier niet in zijn opgenomen. Hiervoor wordt een apart jaarverslag opgemaakt.

informatie te krijgen (18,51%), om pendelbemiddeling (12,96%), om een luisterend oor (9,25%), om bemiddeling en het samenbrengen van de partijen (7,4%), om een beslissing van het team en/of vrederechter ongedaan te maken (5,55%), om een betwisting van een factuur (1,85%) of om een andere reden (1,85%).

De fase waarin de patiënt zich bevond tijdens de aanmelding is vergelijkbaar met de cijfers van 2024: de grootste groep was opgenomen/in behandeling/in begeleiding (81,48%). 12,96% van de patiënten waren reeds ontslagen of niet meer in begeleiding/behandeling en 5,55% is geregistreerd onder 'Andere'.

### 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 cijfers van 2025 zijn iets meer verdeeld dan de cijfers van 2024: 77,77% had weldegelijk betrekking op één van de patiëntenrechten en 22,22% was eerder een algemene vraag. Deze laatste is nog onder te verdelen in juridische vragen (66,66%), levensverhaal (25%) en andere (8,33%).

Net zoals in 2024 hadden de meeste aanmeldingen (73,8%) in 2025 betrekking op het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening. Daarnaast kwamen ook het recht op inzage van het patiëntendossier (11,9%), het recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (4,76%), het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (2,38%), het recht op informatie (2,38%), het recht op klachtenbemiddeling (2,38%) en het recht op een vertrouwenspersoon (2,38%) aan bod.

Onder de inhoud van de aanmelding wordt ook begrepen welke discipline(s) eventueel betrokken waren bij de melding. Voor de meerderheid van de aanmeldingen in 2025 was dit het geval. Bij slechts 18,51% van de aanmeldingen was er geen enkele discipline betrokken. In de aanmeldingen waren voornamelijk het multidisciplinair team (18,51%), de afdelingsverantwoordelijke (18,51%), de psychiater (12,96%), de technische dienst (7,4%), de verpleging (5,55%), de sociale dienst (5,55%), de ombudspersoon (3,7%), de persoonlijke begeleider (1,85%), de psycholoog (1,85%), de administratieve dienst (1,85%), de directie (1,85%) en andere (1,85%) betrokken.

### 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. Signaleren kwam, net zoals bij de initiële verzoeken, het meeste aan bod, namelijk voor 29,62% van de aanmeldingen. Daarnaast werd er voornamelijk aan pendelbemiddeling gedaan (24,07%). Ook luisteren (20,37%), informeren (11,11%), samenbrengen van de partijen (5,55%), coachen (3,7%), intern doorverwijzen (3,7%) en extern doorverwijzen (1,85%) zijn acties die aan bod zijn gekomen.

### Afsluiting

Alle aanmeldingen werden in 2025 afgesloten. Bij het grootste deel van de aanmeldingen (35,18%) werd de melding binnen de vier weken afgesloten. Daarnaast werden 29,62% van de aanmeldingen binnen de week afgesloten, 18,51% later dan 4 weken, 9,25% op dezelfde dag als de aanmelding en bijna 7,5% binnen de twee weken.

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. Verdere stappen werden nog voorgesteld bij twee aanmeldingen.



## **De uiteenzetting per recht**

### *Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening*

Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening kwam in 2025 het meeste aan bod, namelijk voor 73,8% van alle aanmeldingen. Dit recht wordt nog onderverdeeld in verschillende categorieën. Elke aanmelding werd specifiek geregistreerd onder één van deze categorieën. Zo kwamen in 2025 aanmeldingen aan bod die geregistreerd zijn onder goede behandeling/begeleiding (34,37%), respectvolle bejegening (21,87%), goede hotelservice (18,75%), kwaliteitsvol verblijf/wonen (15,62%), beschermende maatregelen (6,25%) en juiste factuur/correct geldbeheer (3,12%). Deze cijfers komen grotendeels overeen met de cijfers van 2024. Niettemin zijn er iets meer aanmeldingen gedaan met betrekking tot de goede behandeling/begeleiding dan in 2024, waar toen meer aanmeldingen met betrekking tot de goede hotelservice werden gedaan.

Goede behandeling/begeleiding, respectvolle bejegening, goede hotelservice en kwaliteitsvol verblijf/wonen zijn de categorieën die het meeste aan bod zijn gekomen. Ook binnen deze categorieën zijn onderverdelingen gemaakt die even toegelicht zullen worden. De meeste aanmeldingen met betrekking tot goede behandeling/begeleiding hadden te maken met goede behandeling/begeleiding, meer specifiek met somatische verzorging (9,09%), medicatie (18,18%), voldoende beschikbaarheid (9,09%), beëindiging opname/behandeling/begeleiding (27,27%), overplaatsing naar een andere voorziening (9,09%) en andere (27,27%). De aanmeldingen onder respectvolle bejegening hadden te maken met enerzijds correcte omgangsvormen (85,71%) en anderzijds verbaal grensoverschrijdend gedrag (14,28%). Opmerkelijk is de toename van aanmeldingen bij correcte omgangsvormen. Bij de aanmeldingen over kwaliteitsvol verblijf/wonen kwamen regels (60%), ontspanning/vrije tijd (20%) en weekend- en verlofregeling (20%) aan bod. Ook in deze categorie zijn meer aanmeldingen gebeurd in vergelijking met de cijfers van 2024. Bij de laatste categorie, goede hotelservice, liggen de aanmeldingen verspreid onder infrastructuur/accommodatie (50%), veiligheid van de persoon (16,66%), veiligheid van goederen (16,66%) en andere (16,66%).

### *Aanbeveling voor de voorziening*

In de aanmeldingen over het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening kwamen twee aspecten het meeste naar voor: nood aan communicatie en nood aan eigen autonomie. Kwaliteitsvolle dienstverlening gaat over het geven en krijgen van de best mogelijke zorgverlening op verschillende vlakken. Het gaat niet enkel en alleen over het krijgen van de goede zorg, een goede behandeling of de juiste medicatie. Het heeft ook te maken met de omgang tussen zorgverlener en patiënten, met de manier van communicatie of met het betrekken van de patiënt om samenwerking te bevorderen. De patiënten staan steeds meer steviger in zijn schoenen en proberen zaken aan te kaarten die volgens hun eigen beleving anders hadden kunnen lopen. Vaak komen opmerkingen of andere vormen van communicatie anders binnen bij de patiënt. Het kan bijvoorbeeld harder binnenkomen dan bedoeld was. Het is en blijft belangrijk om de communicatie tussen zorgverlener en patiënten te bevorderen, om samen in gesprek te gaan wanneer het fout zou lopen, maar ook om noden/wensen te kunnen uiten. Ook de communicatie rond het

verloop van de behandeling, de opname of de begeleiding is cruciaal. Blijven communiceren over de stand van zaken kan helpend zijn voor de patiënt. Door op het laatste moment een boodschap te communiceren, kan de patiënt zich in de steek gelaten voelen. Boodschappen hebben een enorme impact en dus is het zeer belangrijk om tijd en ruimte te voorzien om de communicatie goed te laten verlopen. Het is belangrijk om de verbinding met de patiënten terug aan te gaan.

Een ander aspect om even te belichten, is de manier van communicatie naar familie en naasten. Familie en naasten worden zoveel als mogelijk betrokken in het traject van de patiënt. De impact op hen is ook immens groot: zij staan aan de zijlijn en kijken vanop een afstand mee, zonder soms enige invloed te kunnen hebben. Wanneer zij nauw betrokken worden in het traject van de patiënt krijgen zij ook meer inzicht in de situatie, in de manier van werken, in allerlei zaken. Ook hier is het van belang om de communicatie te bevorderen, te bevragen en voorop te stellen.

Door de communicatie te bevorderen, kan de patiënt ook meer gestimuleerd worden in zijn eigen autonomie. Dat is een tweede belangrijk aspect. Een patiënt heeft nood aan eigen autonomie, om deze ook te kunnen inzetten in het eigen traject. Het stimuleren van de autonomie kan zich uiten door het bevragen van de wensen en noden van de patiënt. Er kan zo samen gekeken worden naar de best mogelijke zorg, de best mogelijke behandeling, maar ook hoe de patiënt de opname op de afdeling zelf ziet (bijvoorbeeld met betrekking tot praktische zaken). Ook hier blijft het zeer belangrijk om de samenwerking tussen zorgverlener en patiënt te bevorderen zodanig dat de autonomie gerespecteerd wordt en ingezet kan worden.

#### *Het recht op inzage en afschrift van het patiëntendossier*

In 2025 hebben er zich in totaal 5 meldingen voorgedaan die geregistreerd zijn onder het recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaar dossier, alsook recht op inzage en afschrift van dit dossier. Bij deze aanmeldingen ging het voornamelijk over de inhoud van het dossier (ontevredenheid, onwetendheid of het laten toevoegen van documenten).

#### *Aanbeveling voor de voorziening*

Ondanks het kleine aantal aanmeldingen over het recht op inzage en afschrift van het patiëntendossier is het belangrijk om het volgende aan te kaarten: dit recht heeft met meer te maken dan enkel en alleen het krijgen van inzage of afschrift, of het bijhouden en bewaren van het patiëntendossier. Ook hier staat communicatie tussen de zorgverlener en patiënt centraal. Het is niet altijd even goed geweten hoe een inzage of afschrift verkregen kan worden. Daarnaast is het ook niet altijd even goed geweten wat er precies in het dossier vermeld wordt. De communicatie speelt hier een belangrijke rol: communiceren over de praktische zaken en communiceren over de inhoud van het dossier. Er kunnen gevoelens van ontevredenheid geuit worden over de inhoud van het dossier, waarbij de vraag gesteld kan worden om bepaalde stukken aan te passen of zelfs te verwijderen. Ondanks het feit dat er geen stukken verwijderd kunnen worden, kunnen er wel altijd documenten toegevoegd worden aan het eigen dossier. Toevoegingen van

medische verslagen, van belangrijkste documenten van derden, maar ook toevoegingen van documenten waarin vermeld staat dat de patiënt niet akkoord gaat met een bepaalde diagnose. Dit is niet altijd geweten door de patiënten.

Als laatste is de communicatie tussen zorgverlener en patiënt bij inzage van het dossier zeer belangrijk. Probeer in gesprek te gaan met de patiënt, geef de tijd en ruimte om vragen te stellen en te antwoorden. Daarnaast is het ook van belang om de manier van communicatie over het dossier goed af te wegen: een fysiek gesprek is altijd aangenamer dan telefonisch of per mail. Hierbij gaat veel informatie verloren, zoals het non-verbaal gedrag. Het kan helpend zijn voor beide partijen, patiënt en zorgverlener, om elkaar fysiek te zien en zo in gesprek te gaan.

## Algemeen besluit

In de aanmeldingen van 2025 is communicatie het grootste struikelpunt. Ondanks dat er zeker zaken zijn die goed lopen, lopen er nog enkele aspecten van de zorg niet altijd even goed. Nogmaals is het belangrijk om in het achterhoofd te houden dat dit de beleving is geweest van de aanmelders. Er leeft bij de patiënten tevens het gevoel dat aanmeldingen soms invloed kunnen hebben op het eigen traject. Hierdoor kunnen ze zich geremd voelen om een aanmelding te doen enerzijds. Anderzijds kan deze geremdheid ook invloed hebben tijdens de aanmelding: verwachtingen kunnen bijvoorbeeld veranderen. Ook hier speelt communicatie een belangrijke rol: door als voorziening uit te dragen open te staan voor samenwerking, verbetering of luisterbereidheid. In grote mate was dit zeker al aanwezig, maar het blijft van belang om de communicatie tussen zorgverlener en patiënt te optimaliseren en er genoeg oog voor te hebben. Dit geldt ook voor de communicatie tussen de zorgverleners en naasten. Ook dat blijft een aandachtspunt. De meeste aanbevelingen komen overeen met de aanbevelingen van VVOVAZ, de Vlaamse beroepsvereniging Ombudspersonen van alle Zorgvoorzieningen. Bij vragen hieromtrent, kan u zich ook richten tot de ombudspersoon.

De verankering van de externe ombudspersoon is ook belangrijk om even te belichten. Door het parcours aan wijzigingen van externe ombudspersonen voordien heeft de verankering van een vaste ombudspersoon in 2025 voor veel positief gezorgd: er zijn nieuwe contacten gelegd, nieuwe afspraken gemaakt en er werd op constructieve manieren samengewerkt. Er werd ook in de mate van het mogelijk al meer ingezet om de infosessies over de wet op de patiëntenrechten te organiseren. Hierdoor blikte de ombudspersoon positief terug op 2025. Bij deze een oprechte dank aan directie, medewerkers, patiënten en naasten voor het vertrouwen.

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 18/02/2025, de laatste op 26/11/2025. Het **totaal aantal aanmeldingen** bedraagt 54, het totaal aantal **in 2025 afgesloten aanmeldingen** 54.

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

Aanmeldingen, aanmelders:

| Categorie    | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------------|------|------|------|------|
| aanmeldingen | 77   | 62   | 42   | 54   |
| aanmelders   | 58   | 41   | 26   | 24   |

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                                          | 42   |       | 54   |       |
| aanmelders                                            | 26   |       | 24   |       |
| tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact |      |       |      |       |
| aantal aanmeldingen met eerste face to face contact   |      |       |      |       |
| <i>op dezelfde datum</i>                              | 29   | 74,35 | 31   | 57,40 |
| <i>binnen de week</i>                                 | 10   | 25,64 | 18   | 33,33 |
| <i>binnen de twee weken</i>                           | -    | -     | 4    | 7,40  |
| <i>binnen de vier weken</i>                           | -    | -     | 1    | 1,85  |
| <i>later dan 4 weken</i>                              | -    | -     | -    | -     |
| totaal                                                | 39   | 100   | 54   | 100   |
| aantal face to face contacten per aanmelding          |      |       |      |       |
| aantal aanmeldingen met                               |      |       |      |       |
| <i>geen enkel contact</i>                             | 3    | 7,14  | -    | -     |
| <i>1 contact</i>                                      | 18   | 42,85 | 21   | 38,88 |
| <i>2 contacten</i>                                    | 18   | 42,85 | 9    | 16,66 |
| <i>3 contacten</i>                                    | 1    | 2,38  | 15   | 27,77 |
| <i>meer dan 3 contacten</i>                           | 2    | 4,76  | 9    | 16,66 |
| totaal                                                | 42   | 100   | 54   | 100   |
| grootste aantal contacten bij 1 aanmelding            | 4    |       | 12   |       |

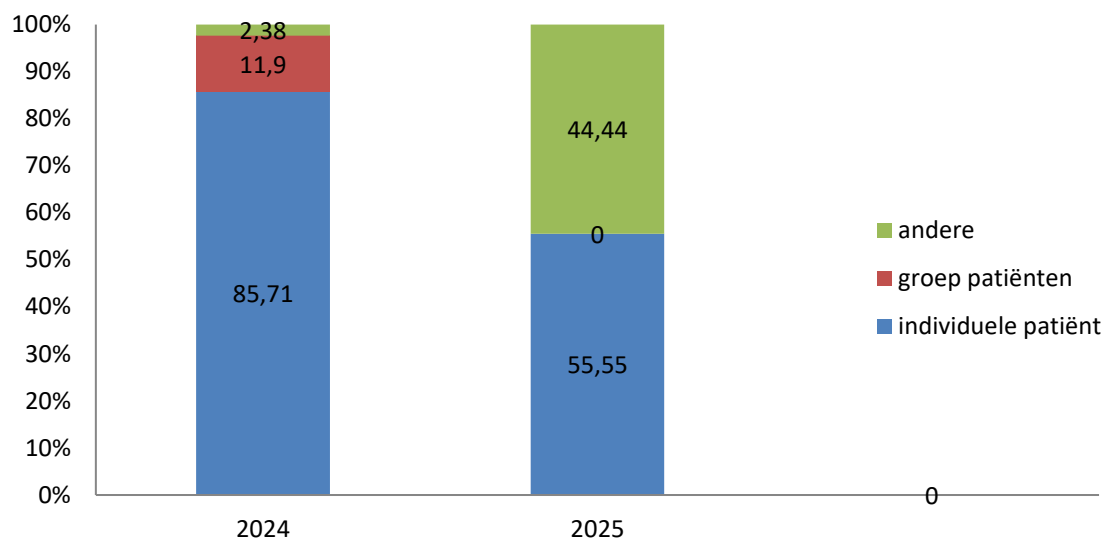
|                                                          |    |  |    |  |
|----------------------------------------------------------|----|--|----|--|
| verwezen naar andere<br>ombudspersoon                    | 0  |  | 0  |  |
| totaal afgesloten<br>aanmeldingen zonder<br>verwijzingen | 41 |  | 54 |  |

De **54** meldingen (2025) komen van in totaal 24 aanmelders.

| <b>Aantal meldingen versus aantal aanmelders</b> |                   |            |                  |            |
|--------------------------------------------------|-------------------|------------|------------------|------------|
|                                                  | <b>aanmelders</b> |            | <b>meldingen</b> |            |
| <b>Categorie</b>                                 | <b>n</b>          | <b>%</b>   | <b>n</b>         | <b>%</b>   |
| 8                                                | 1                 | 4,16       | 8                | 14,81      |
| 7                                                | 1                 | 4,16       | 7                | 12,96      |
| 5                                                | 2                 | 8,33       | 10               | 18,51      |
| 3                                                | 3                 | 12,50      | 9                | 16,66      |
| 2                                                | 3                 | 12,50      | 6                | 11,11      |
| 1                                                | 14                | 58,33      | 14               | 25,92      |
| <b>totaal</b>                                    | <b>24</b>         | <b>100</b> | <b>54</b>        | <b>100</b> |

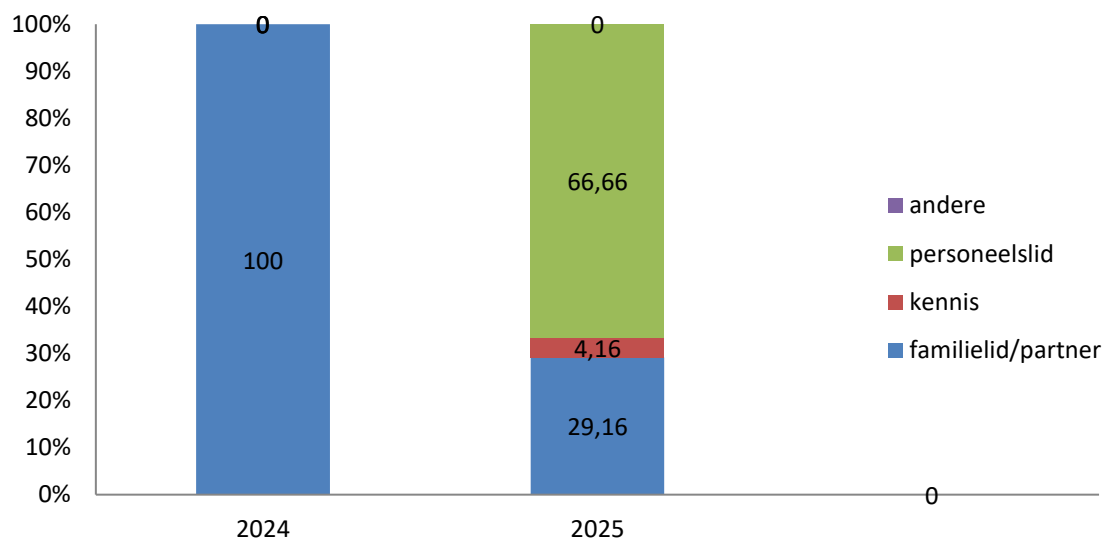
| <b>Initiële aanmelder: individueel, groep, andere</b> |             |            |             |            |
|-------------------------------------------------------|-------------|------------|-------------|------------|
|                                                       | <b>2024</b> |            | <b>2025</b> |            |
| <b>Categorie</b>                                      | <b>n</b>    | <b>%</b>   | <b>n</b>    | <b>%</b>   |
| individuele patiënt                                   | 36          | 85,71      | 30          | 55,55      |
| groep patiënten                                       | 5           | 11,90      | -           | -          |
| andere                                                | 1           | 2,38       | 24          | 44,44      |
| <b>totaal</b>                                         | <b>42</b>   | <b>100</b> | <b>54</b>   | <b>100</b> |

### Initiële aanmelder: individueel, groep, andere



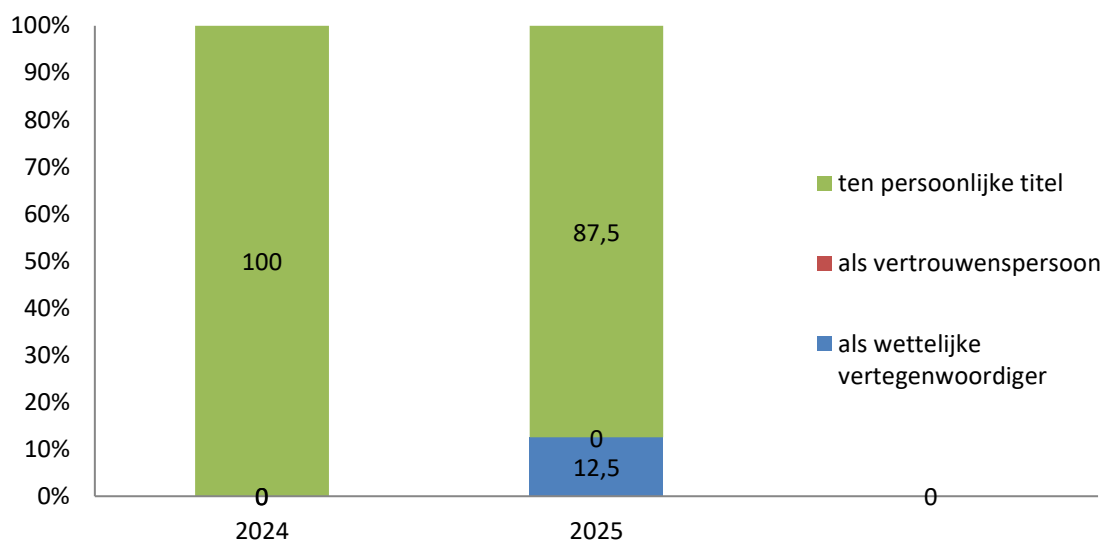
| Initiële aanmelder indien andere |          |            |           |            |
|----------------------------------|----------|------------|-----------|------------|
|                                  | 2024     |            | 2025      |            |
| Categorie                        | n        | %          | n         | %          |
| familieelid/partner              | 1        | 100,00     | 7         | 29,16      |
| kennis                           | -        | -          | 1         | 4,16       |
| personeelslid                    | -        | -          | 16        | 66,66      |
| andere                           | -        | -          | -         | -          |
| <b>totaal</b>                    | <b>1</b> | <b>100</b> | <b>24</b> | <b>100</b> |

### Initiële aanmelder indien andere



| Hoedanigheid indien andere       |          |            |           |            |
|----------------------------------|----------|------------|-----------|------------|
|                                  | 2024     |            | 2025      |            |
| Categorie                        | n        | %          | n         | %          |
| als wettelijke vertegenwoordiger | -        | -          | 3         | 12,50      |
| als vertrouwenspersoon           | -        | -          | -         | -          |
| ten persoonlijke titel           | 1        | 100,00     | 21        | 87,50      |
| <b>totaal</b>                    | <b>1</b> | <b>100</b> | <b>24</b> | <b>100</b> |

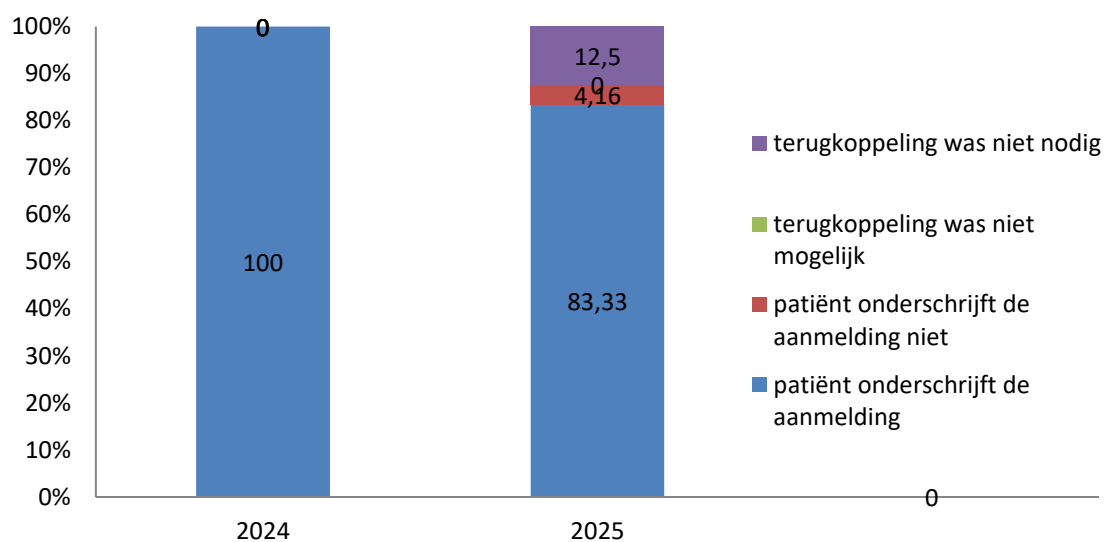
### Hoedanigheid indien andere



| Terugkoppeling indien andere             |          |            |           |            |
|------------------------------------------|----------|------------|-----------|------------|
|                                          | 2024     |            | 2025      |            |
| Categorie                                | n        | %          | n         | %          |
| patiënt onderschrijft de aanmelding      | 1        | 100,00     | 20        | 83,33      |
| patiënt onderschrijft de aanmelding niet | -        | -          | 1         | 4,16       |
| terugkoppeling was niet mogelijk         | -        | -          | -         | -          |
| terugkoppeling was niet nodig            | -        | -          | 3         | 12,50      |
| <b>totaal</b>                            | <b>1</b> | <b>100</b> | <b>24</b> | <b>100</b> |

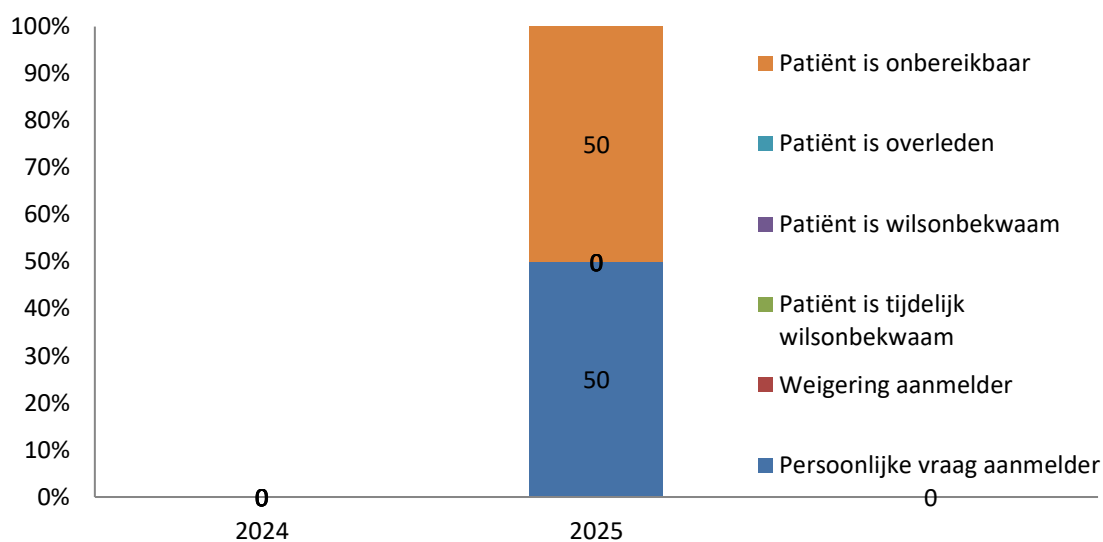


## Terugkoppeling indien andere



| Indien terugkoppeling niet mogelijk/nodig, wat is de reden |      |   |          |            |
|------------------------------------------------------------|------|---|----------|------------|
|                                                            | 2024 |   | 2025     |            |
| Categorie                                                  | n    | % | n        | %          |
| Persoonlijke vraag aanmelder                               | -    | - | 3        | 50,00      |
| Weigering aanmelder                                        | -    | - | -        | -          |
| Patiënt is tijdelijk wilsonbekwaam                         | -    | - | -        | -          |
| Patiënt is wilsonbekwaam                                   | -    | - | -        | -          |
| Patiënt is overleden                                       | -    | - | -        | -          |
| Patiënt is onbereikbaar                                    | -    | - | 3        | 50,00      |
| <b>totaal</b>                                              | -    | - | <b>6</b> | <b>100</b> |

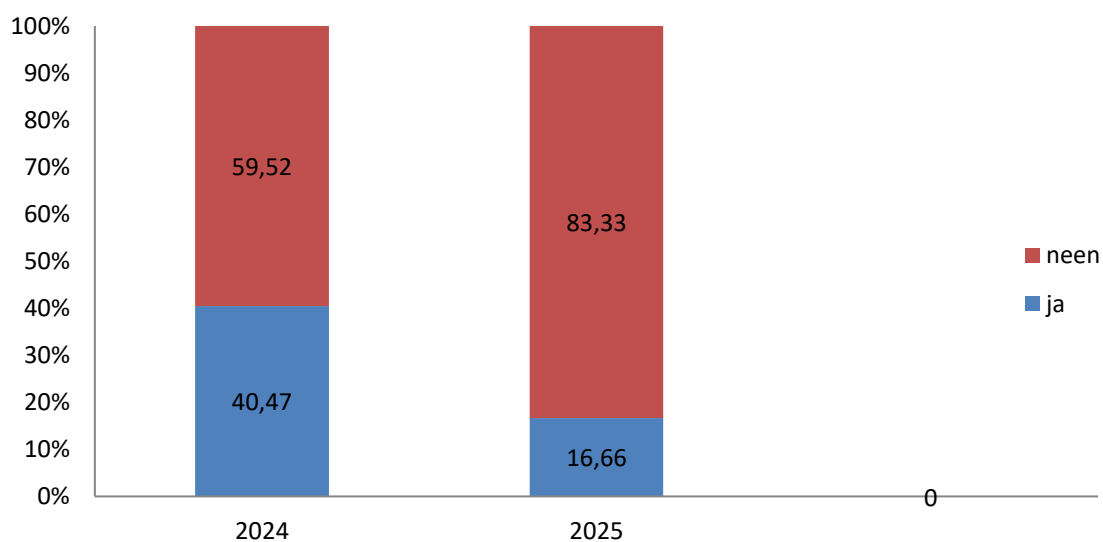
### Indien terugkoppeling niet mogelijk/nodig, wat is de reden



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

|               | 2024      |            | 2025      |            |
|---------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Categorie     | n         | %          | n         | %          |
| ja            | 17        | 40,47      | 9         | 16,66      |
| neen          | 25        | 59,52      | 45        | 83,33      |
| <b>totaal</b> | <b>42</b> | <b>100</b> | <b>54</b> | <b>100</b> |

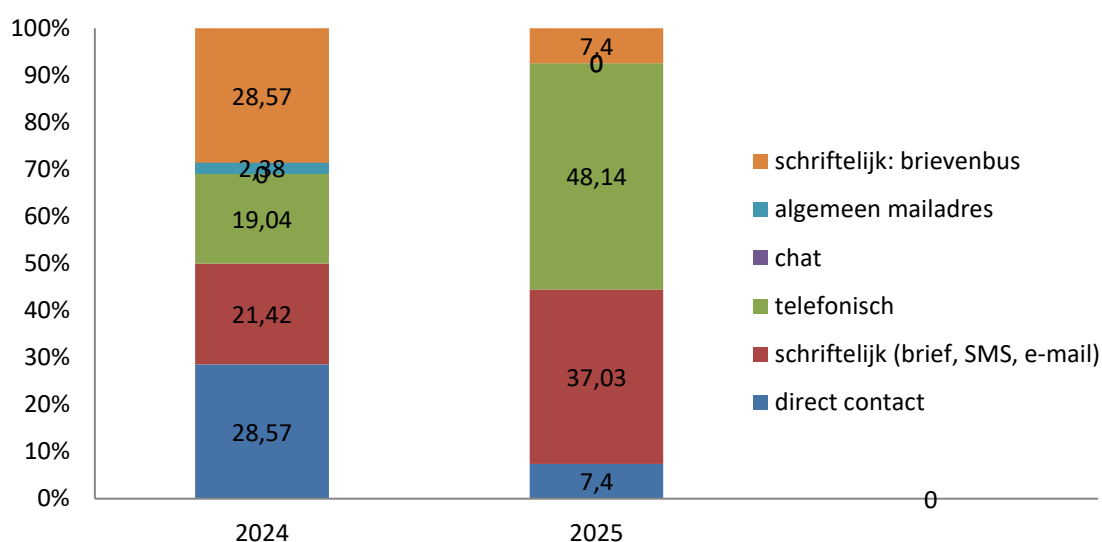
### Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest?



## B. Vorm van aanmelden

| Vorm van aanmelden                |           |            |           |            |
|-----------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                   | 2024      |            | 2025      |            |
| Categorie                         | n         | %          | n         | %          |
| direct contact                    | 12        | 28,57      | 4         | 7,40       |
| schriftelijk (brief, SMS, e-mail) | 9         | 21,42      | 20        | 37,03      |
| telefonisch                       | 8         | 19,04      | 26        | 48,14      |
| chat                              | -         | -          | -         | -          |
| algemeen mailadres                | 1         | 2,38       | -         | -          |
| schriftelijk: brievenbus          | 12        | 28,57      | 4         | 7,40       |
| <b>totaal</b>                     | <b>42</b> | <b>100</b> | <b>54</b> | <b>100</b> |

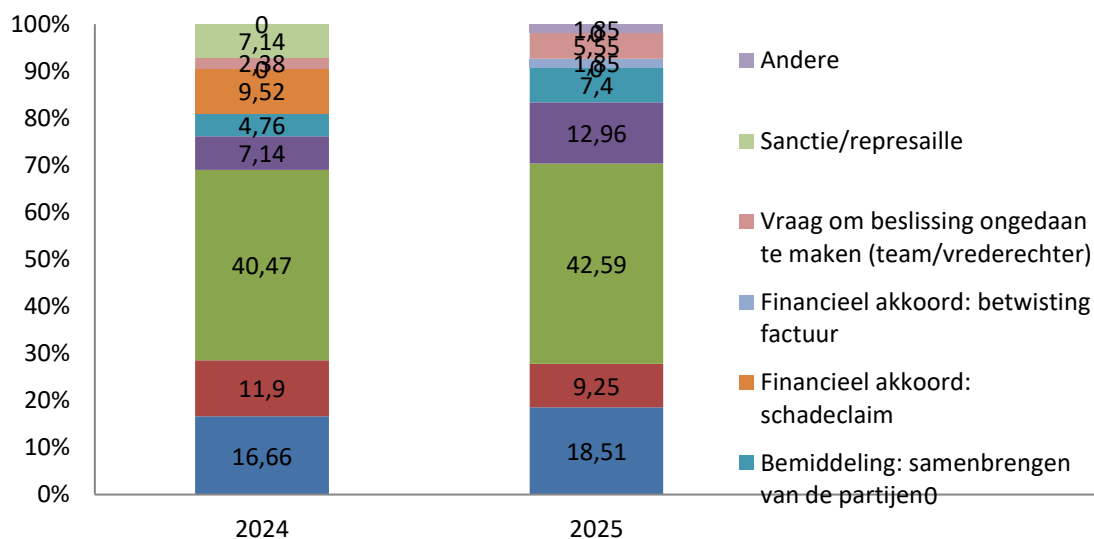
### Vorm van aanmelden



| Het initieel verzoek patiënt betreft      |      |       |      |       |
|-------------------------------------------|------|-------|------|-------|
|                                           | 2024 |       | 2025 |       |
| Categorie                                 | n    | %     | n    | %     |
| Informatie                                | 7    | 16,66 | 10   | 18,51 |
| Luisterend oor                            | 5    | 11,90 | 5    | 9,25  |
| Signaal                                   | 17   | 40,47 | 23   | 42,59 |
| Bemiddeling: pendeldiplomatie             | 3    | 7,14  | 7    | 12,96 |
| Bemiddeling: samenbrengen van de partijen | 2    | 4,76  | 4    | 7,40  |
| Financieel akkoord:                       | 4    | 9,52  | -    | -     |

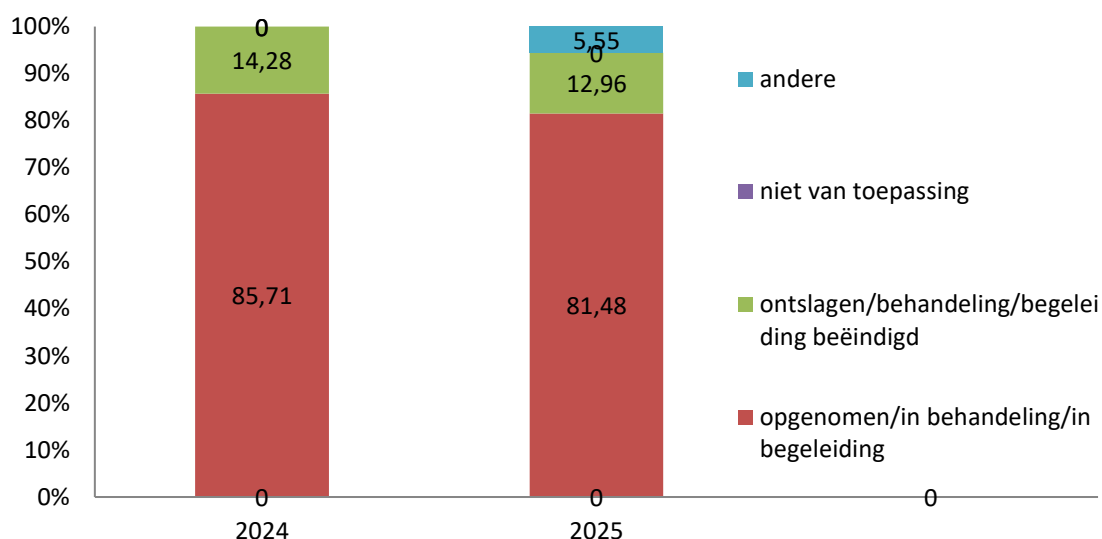
|                                                           |           |            |           |            |
|-----------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| schadeclaim                                               |           |            |           |            |
| Financieel akkoord: betwisting factuur                    | -         | -          | 1         | 1,85       |
| Vraag om beslissing ongedaan te maken (team/vrederechter) | 1         | 2,38       | 3         | 5,55       |
| Sanctie/represaille                                       | 3         | 7,14       | -         | -          |
| Andere                                                    | -         | -          | 1         | 1,85       |
| <b>totaal</b>                                             | <b>42</b> | <b>100</b> | <b>54</b> | <b>100</b> |

### 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      | 36        | 85,71      | 44        | 81,48      |
| ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd  | 6         | 14,28      | 7         | 12,96      |
| niet van toepassing                          | -         | -          | -         | -          |
| andere                                       | -         | -          | 3         | 5,55       |
| <b>totaal</b>                                | <b>42</b> | <b>100</b> | <b>54</b> | <b>100</b> |

### Fase waarin patiënt zich bevindt



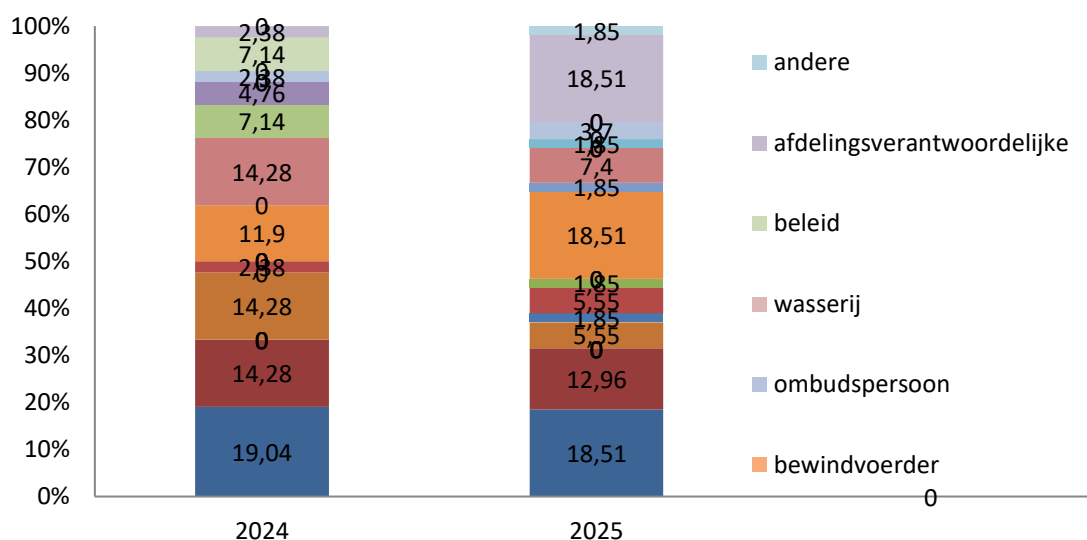
### C. Inhoud van de aanmelding

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                                                 | 8    | 19,04 | 10   | 18,51 |
| psychiater                                           | 6    | 14,28 | 7    | 12,96 |
| huisarts                                             | -    | -     | -    | -     |
| andere arts                                          | -    | -     | -    | -     |
| apotheker                                            | -    | -     | -    | -     |
| verpleging                                           | 6    | 14,28 | 3    | 5,55  |
| persoonlijke begeleider                              | -    | -     | 1    | 1,85  |
| sociale dienst                                       | 1    | 2,38  | 3    | 5,55  |
| psycholoog                                           | -    | -     | 1    | 1,85  |
| therapeut (ergo, kine, muziek, andere)               | -    | -     | -    | -     |
| diëtist                                              | -    | -     | -    | -     |
| multidisciplinair team                               | 5    | 11,90 | 10   | 18,51 |
| administratieve dienst                               | -    | -     | 1    | 1,85  |
| technische dienst                                    | 6    | 14,28 | 4    | 7,40  |
| voedingsdienst                                       | 3    | 7,14  | -    | -     |

|                            |           |            |           |            |
|----------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| poetsdienst                | 2         | 4,76       | -         | -          |
| directie                   | -         | -          | 1         | 1,85       |
| bewindvoerder              | -         | -          | -         | -          |
| ombudspersoon              | 1         | 2,38       | 2         | 3,70       |
| wasserij                   | -         | -          | -         | -          |
| beleid                     | 3         | 7,14       | -         | -          |
| afdelingsverantwoordelijke | 1         | 2,38       | 10        | 18,51      |
| andere                     | -         | -          | 1         | 1,85       |
| <b>totaal</b>              | <b>42</b> | <b>100</b> | <b>54</b> | <b>100</b> |

### Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken

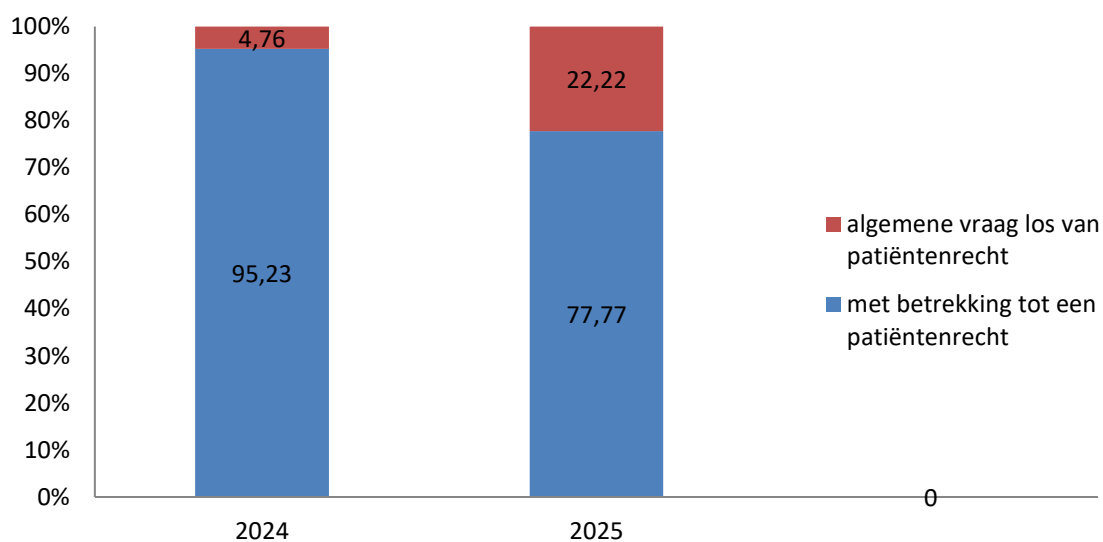


### Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ

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 informatievragen.

| Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ |           |            |           |            |
|---------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                       | 2024      |            | 2025      |            |
| Categorie                             | n         | %          | n         | %          |
| met betrekking tot een patiëntenrecht | 40        | 95,23      | 42        | 77,77      |
| algemene vraag los van patiëntenrecht | 2         | 4,76       | 12        | 22,22      |
| <b>totaal</b>                         | <b>42</b> | <b>100</b> | <b>54</b> | <b>100</b> |

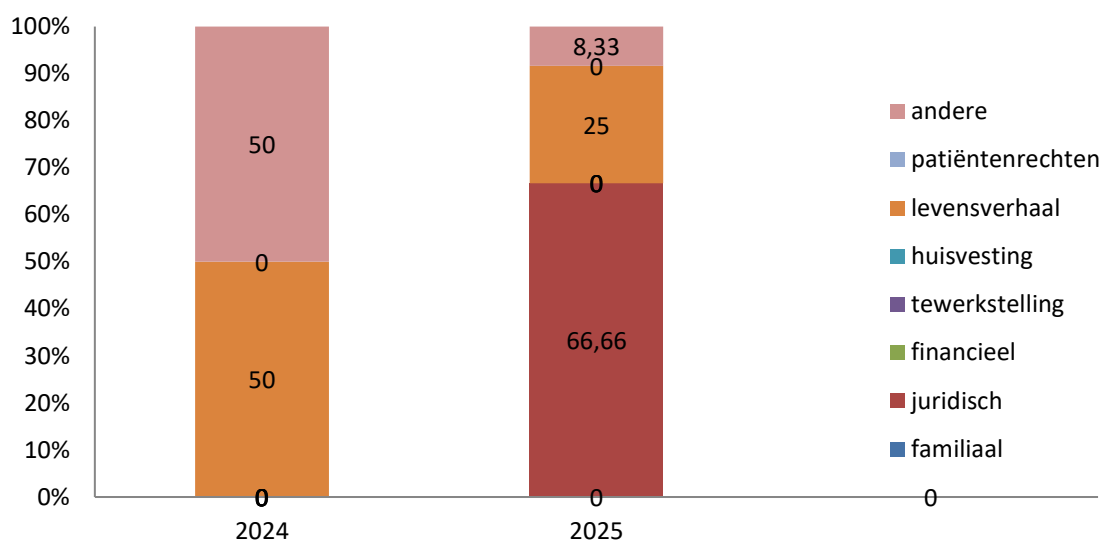
## Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ



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                                             | -        | -          | 8         | 66,66      |
| financieel                                            | -        | -          | -         | -          |
| tewerkstelling                                        | -        | -          | -         | -          |
| huisvesting                                           | -        | -          | -         | -          |
| levensverhaal                                         | 1        | 50,00      | 3         | 25,00      |
| patiëntenrechten                                      | -        | -          | -         | -          |
| andere                                                | 1        | 50,00      | 1         | 8,33       |
| <b>totaal</b>                                         | <b>2</b> | <b>100</b> | <b>12</b> | <b>100</b> |

## Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten

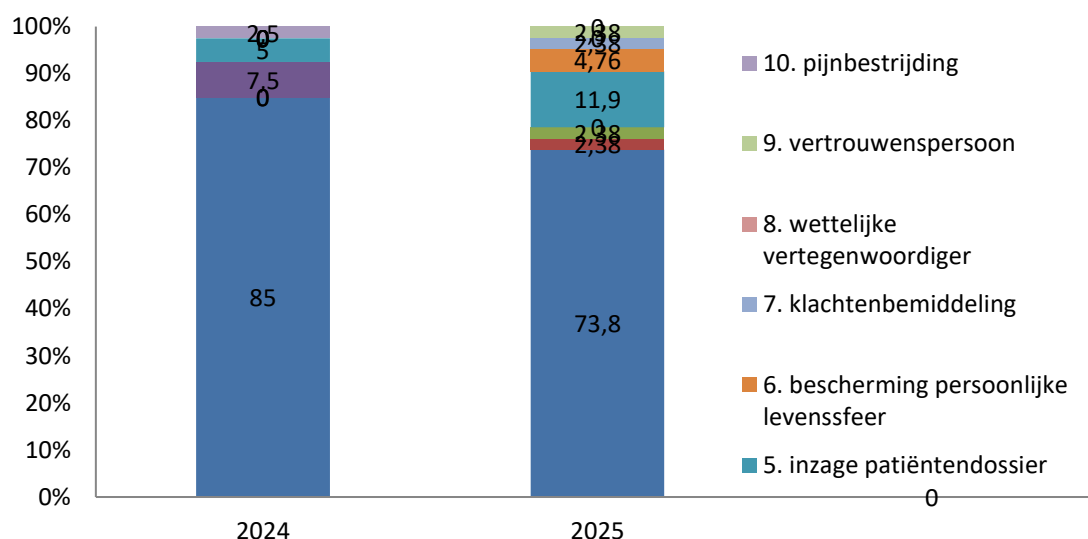


In volgende tabellen worden de aanmeldingen weergegeven die betrekking hebben op een **patiëntenrecht**. Enkel het patiëntenrecht waarrond de ombudspersoon één of andere actie onderneemt, wordt geregistreerd. Onderneemt de ombudspersoon actie rond meerdere patiëntenrechten, dan wordt het verhaal van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

| Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op |           |            |           |            |
|----------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                                    | 2024      |            | 2025      |            |
| Categorie                                          | n         | %          | n         | %          |
| 1. kwaliteitsvolle dienstverlening                 | 34        | 85,00      | 31        | 73,80      |
| 2. vrije keuze beroepsbeoefenaar                   | -         | -          | 1         | 2,38       |
| 3. informatie                                      | -         | -          | 1         | 2,38       |
| 4. geïnformeerde toestemming                       | 3         | 7,50       | -         | -          |
| 5. inzage patiëntendossier                         | 2         | 5,00       | 5         | 11,90      |
| 6. bescherming persoonlijke levenssfeer            | -         | -          | 2         | 4,76       |
| 7. klachtenbemiddeling                             | -         | -          | 1         | 2,38       |
| 8. wettelijke vertegenwoordiger                    | -         | -          | -         | -          |
| 9. vertrouwenspersoon                              | -         | -          | 1         | 2,38       |
| 10. pijnbestrijding                                | 1         | 2,50       | -         | -          |
| <b>totaal</b>                                      | <b>40</b> | <b>100</b> | <b>42</b> | <b>100</b> |



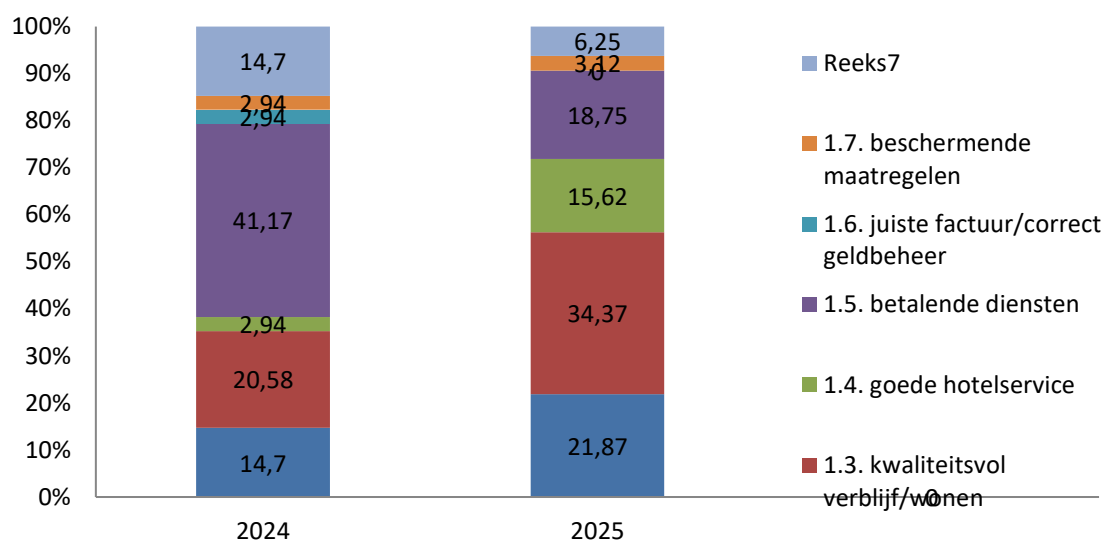
## Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op



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                | 5         | 14,70      | 7         | 21,87      |
| 1.2. goede behandeling/begeleiding          | 7         | 20,58      | 11        | 34,37      |
| 1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen           | 1         | 2,94       | 5         | 15,62      |
| 1.4. goede hotelservice                     | 14        | 41,17      | 6         | 18,75      |
| 1.5. betalende diensten                     | 1         | 2,94       | -         | -          |
| 1.6. juiste factuur/correct geldbeheer      | 1         | 2,94       | 1         | 3,12       |
| 1.7. beschermende maatregelen               | 5         | 14,70      | 2         | 6,25       |
| <b>totaal</b>                               | <b>34</b> | <b>100</b> | <b>32</b> | <b>100</b> |

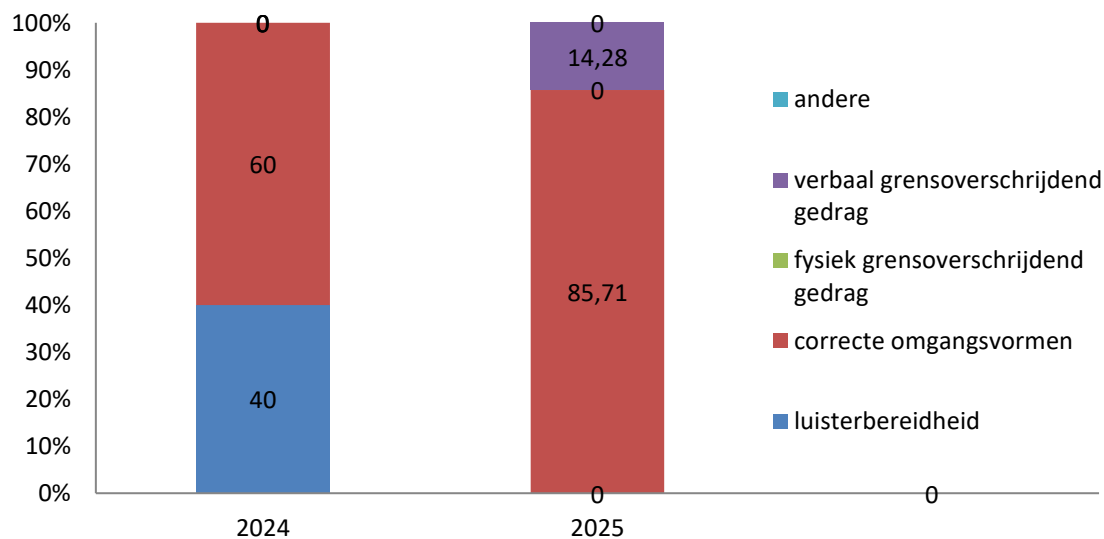
## 1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening



### 1.1. Respectvolle bejegening

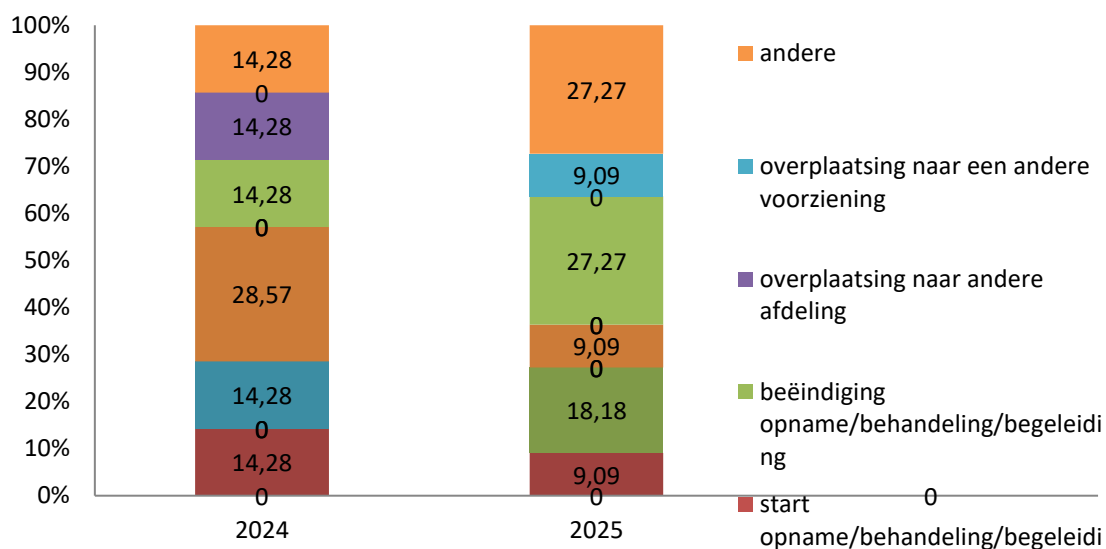
|                                    | 2024     |            | 2025     |            |
|------------------------------------|----------|------------|----------|------------|
| Categorie                          | n        | %          | n        | %          |
| luisterbereidheid                  | 2        | 40,00      | -        | -          |
| correcte omgangsvormen             | 3        | 60,00      | 6        | 85,71      |
| fysiek grensoverschrijdend gedrag  | -        | -          | -        | -          |
| verbaal grensoverschrijdend gedrag | -        | -          | 1        | 14,28      |
| andere                             | -        | -          | -        | -          |
| <b>totaal</b>                      | <b>5</b> | <b>100</b> | <b>7</b> | <b>100</b> |

### 1.1. Respectvolle bejegening



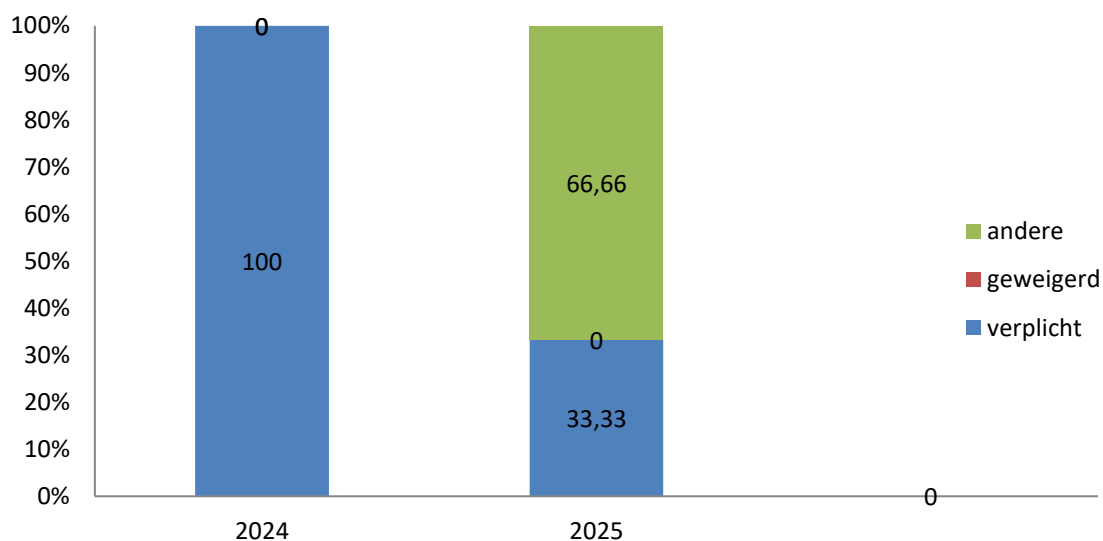
| 1.2. Goede behandeling/begeleiding         |          |            |           |            |
|--------------------------------------------|----------|------------|-----------|------------|
|                                            | 2024     |            | 2025      |            |
| Categorie                                  | n        | %          | n         | %          |
| diagnose                                   | -        | -          | -         | -          |
| somatische verzorging                      | 1        | 14,28      | 1         | 9,09       |
| medicatie                                  | -        | -          | 2         | 18,18      |
| individuele therapie                       | -        | -          | -         | -          |
| groepstherapie                             | 1        | 14,28      | -         | -          |
| voldoende beschikbaarheid                  | 2        | 28,57      | 1         | 9,09       |
| betrokkenheid familie                      | -        | -          | -         | -          |
| start opname/behandeling/begeleiding       | -        | -          | -         | -          |
| beëindiging opname/behandeling/begeleiding | 1        | 14,28      | 3         | 27,27      |
| overplaatsing naar andere afdeling         | 1        | 14,28      | -         | -          |
| overplaatsing naar een andere voorziening  | -        | -          | 1         | 9,09       |
| andere                                     | 1        | 14,28      | 3         | 27,27      |
| <b>totaal</b>                              | <b>7</b> | <b>100</b> | <b>11</b> | <b>100</b> |

## 1.2. Goede behandeling/begeleiding



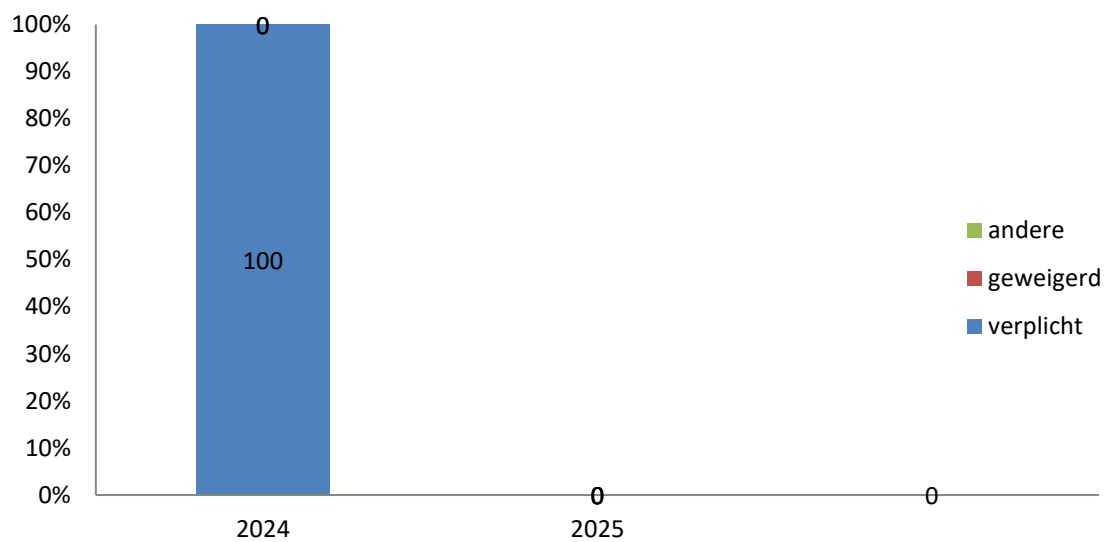
| Beëindiging opname/behandeling/begeleiding |          |            |          |            |
|--------------------------------------------|----------|------------|----------|------------|
|                                            | 2024     |            | 2025     |            |
| Categorie                                  | n        | %          | n        | %          |
| verplicht                                  | 1        | 100,00     | 1        | 33,33      |
| geweigerd                                  | -        | -          | -        | -          |
| andere                                     | -        | -          | 2        | 66,66      |
| <b>totaal</b>                              | <b>1</b> | <b>100</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

#### Beëindiging opname/behandeling/begeleiding



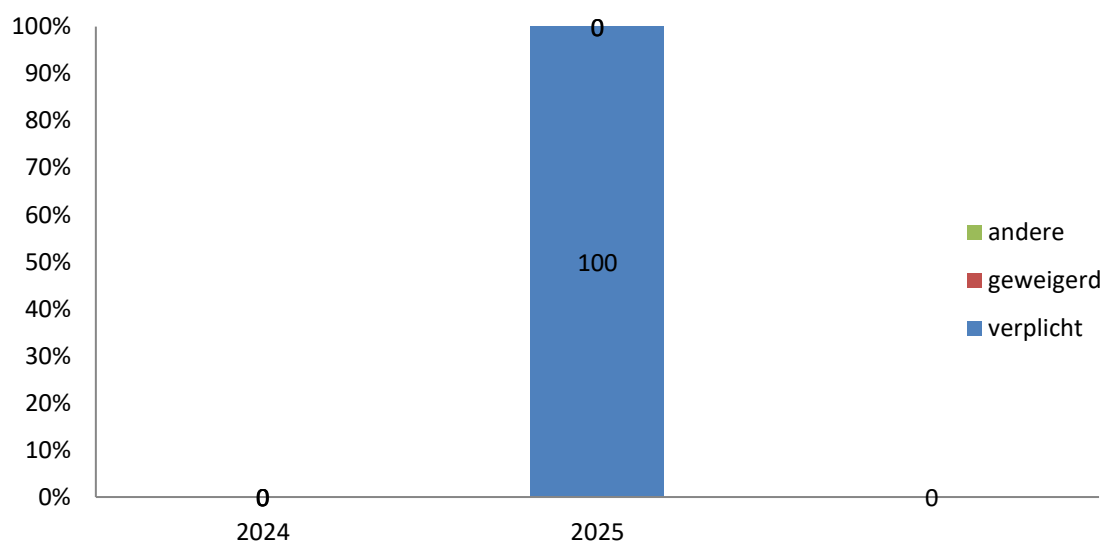
| Overplaatsing naar andere afdeling |          |            |          |          |
|------------------------------------|----------|------------|----------|----------|
|                                    | 2024     |            | 2025     |          |
| Categorie                          | n        | %          | n        | %        |
| verplicht                          | 1        | 100,00     | -        | -        |
| geweigerd                          | -        | -          | -        | -        |
| andere                             | -        | -          | -        | -        |
| <b>totaal</b>                      | <b>1</b> | <b>100</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |

### Overplaatsing naar andere afdeling



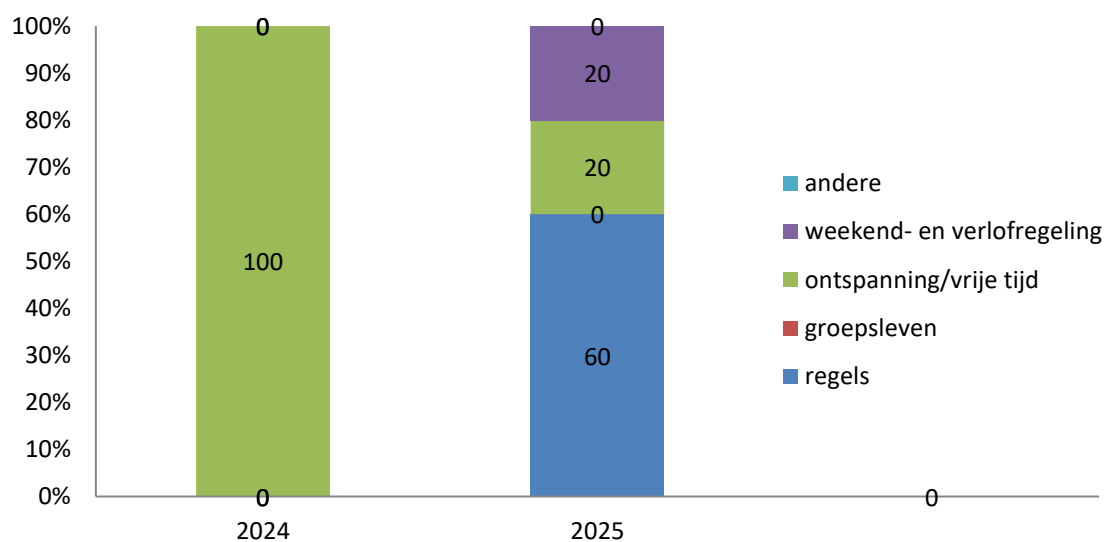
| Overplaatsing naar andere voorziening |          |          |          |            |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|------------|
|                                       | 2024     |          | 2025     |            |
| Categorie                             | n        | %        | n        | %          |
| verplicht                             | -        | -        | 1        | 100,00     |
| geweigerd                             | -        | -        | -        | -          |
| andere                                | -        | -        | -        | -          |
| <b>totaal</b>                         | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>1</b> | <b>100</b> |

### Overplaatsing naar andere voorziening



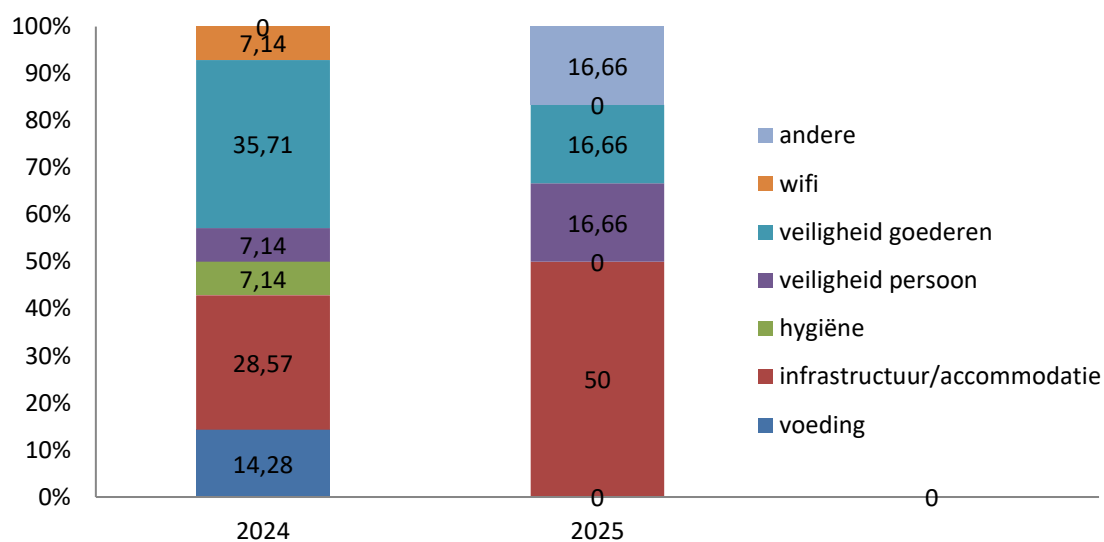
| 1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen |          |            |          |            |
|-----------------------------------|----------|------------|----------|------------|
|                                   | 2024     |            | 2025     |            |
| Categorie                         | n        | %          | n        | %          |
| regels                            | -        | -          | 3        | 60,00      |
| groepsleven                       | -        | -          | -        | -          |
| ontspanning/vrije tijd            | 1        | 100,00     | 1        | 20,00      |
| weekend- en verlofregeling        | -        | -          | 1        | 20,00      |
| andere                            | -        | -          | -        | -          |
| <b>totaal</b>                     | <b>1</b> | <b>100</b> | <b>5</b> | <b>100</b> |

### 1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen



| 1.4. Goede hotelSERVICE     |           |            |          |            |
|-----------------------------|-----------|------------|----------|------------|
|                             | 2024      |            | 2025     |            |
| Categorie                   | n         | %          | n        | %          |
| voeding                     | 2         | 14,28      | -        | -          |
| infrastructuur/accommodatie | 4         | 28,57      | 3        | 50,00      |
| hygiëne                     | 1         | 7,14       | -        | -          |
| veiligheid persoon          | 1         | 7,14       | 1        | 16,66      |
| veiligheid goederen         | 5         | 35,71      | 1        | 16,66      |
| wifi                        | 1         | 7,14       | -        | -          |
| andere                      | -         | -          | 1        | 16,66      |
| <b>totaal</b>               | <b>14</b> | <b>100</b> | <b>6</b> | <b>100</b> |

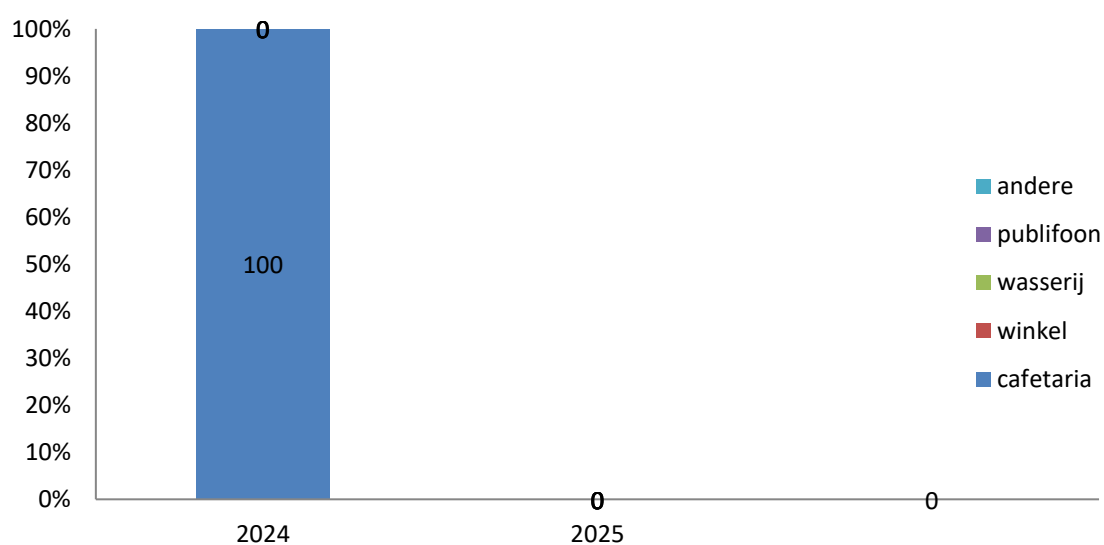
#### 1.4. Goede hotelservice



#### 1.5. Betalende diensten

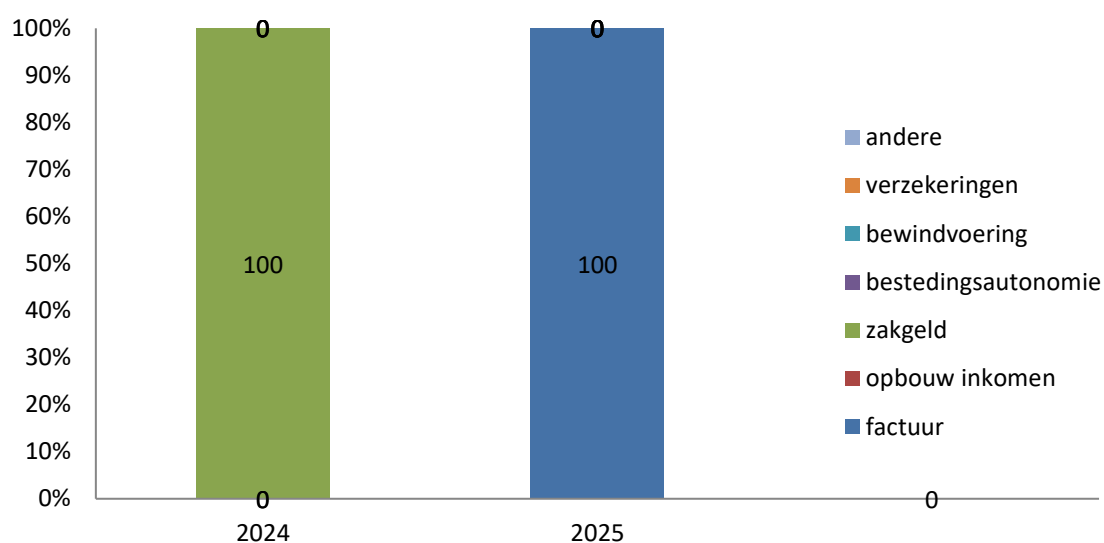
|               | 2024     |            | 2025     |          |
|---------------|----------|------------|----------|----------|
| Categorie     | n        | %          | n        | %        |
| cafetaria     | 1        | 100,00     | -        | -        |
| winkel        | -        | -          | -        | -        |
| wasserij      | -        | -          | -        | -        |
| publifoon     | -        | -          | -        | -        |
| andere        | -        | -          | -        | -        |
| <b>totaal</b> | <b>1</b> | <b>100</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |

#### 1.5. Betalende diensten



| 1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer |          |            |          |            |
|----------------------------------------|----------|------------|----------|------------|
|                                        | 2024     |            | 2025     |            |
| Categorie                              | n        | %          | n        | %          |
| factuur                                | -        | -          | 1        | 100,00     |
| opbouw inkomen                         | -        | -          | -        | -          |
| zakgeld                                | 1        | 100,00     | -        | -          |
| bestedingsautonomie                    | -        | -          | -        | -          |
| bewindvoering                          | -        | -          | -        | -          |
| verzekeringen                          | -        | -          | -        | -          |
| andere                                 | -        | -          | -        | -          |
| <b>totaal</b>                          | <b>1</b> | <b>100</b> | <b>1</b> | <b>100</b> |

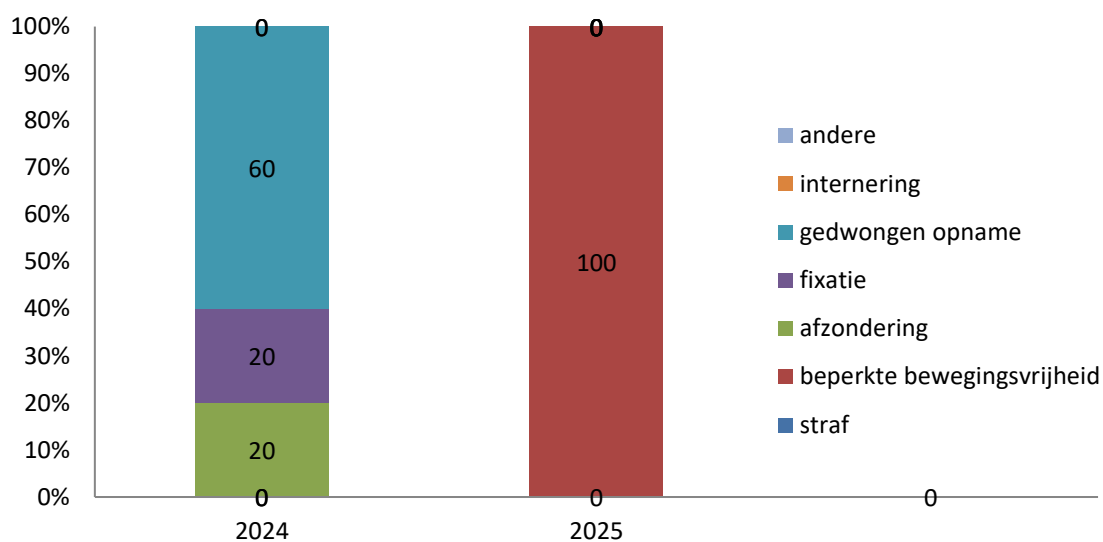
### 1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer



| 1.7. Beschermende maatregelen |          |            |          |            |
|-------------------------------|----------|------------|----------|------------|
|                               | 2024     |            | 2025     |            |
| Categorie                     | n        | %          | n        | %          |
| straf                         | -        | -          | -        | -          |
| beperkte bewegingsvrijheid    | -        | -          | 2        | 100,00     |
| afzondering                   | 1        | 20,00      | -        | -          |
| fixatie                       | 1        | 20,00      | -        | -          |
| gedwongen opname              | 3        | 60,00      | -        | -          |
| internering                   | -        | -          | -        | -          |
| andere                        | -        | -          | -        | -          |
| <b>totaal</b>                 | <b>5</b> | <b>100</b> | <b>2</b> | <b>100</b> |



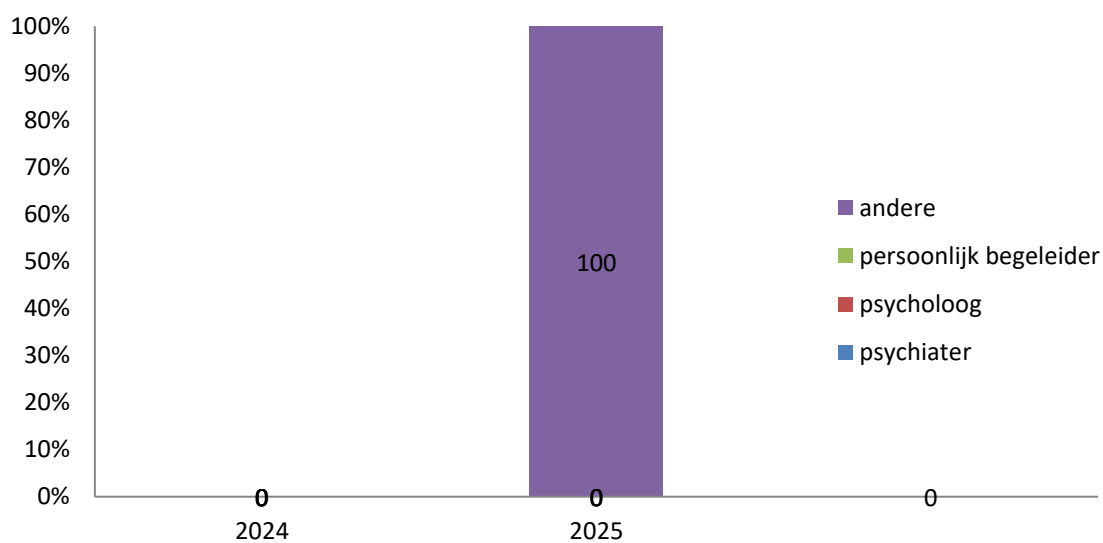
## 1.7. Beschermende maatregelen



## 2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

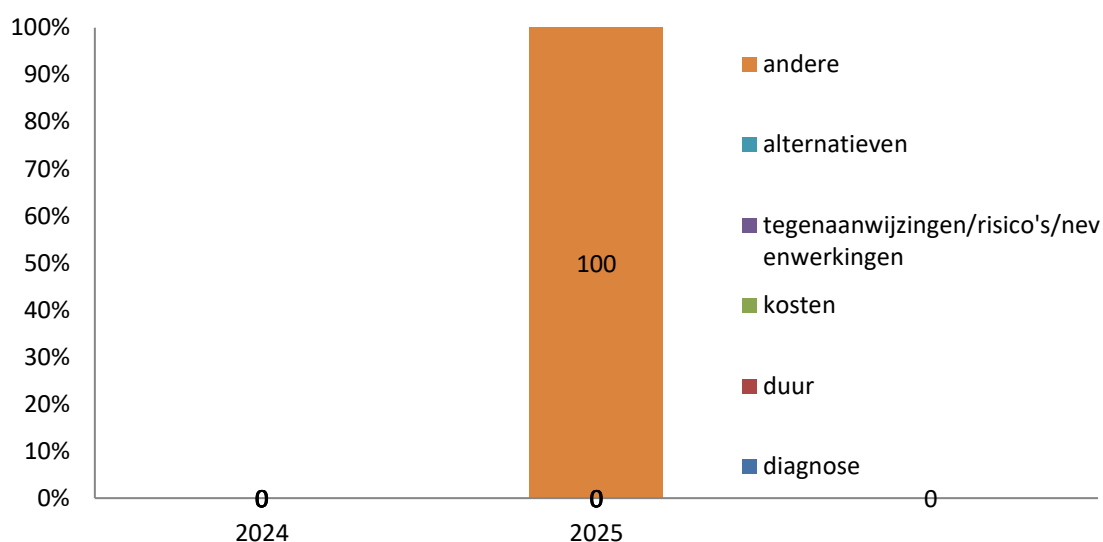
|                        | 2024 |   | 2025     |            |
|------------------------|------|---|----------|------------|
| Categorie              | n    | % | n        | %          |
| psychiater             | -    | - | -        | -          |
| psycholoog             | -    | - | -        | -          |
| persoonlijk begeleider | -    | - | -        | -          |
| andere                 | -    | - | 1        | 100,00     |
| <b>totaal</b>          | -    | - | <b>1</b> | <b>100</b> |

## 2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar



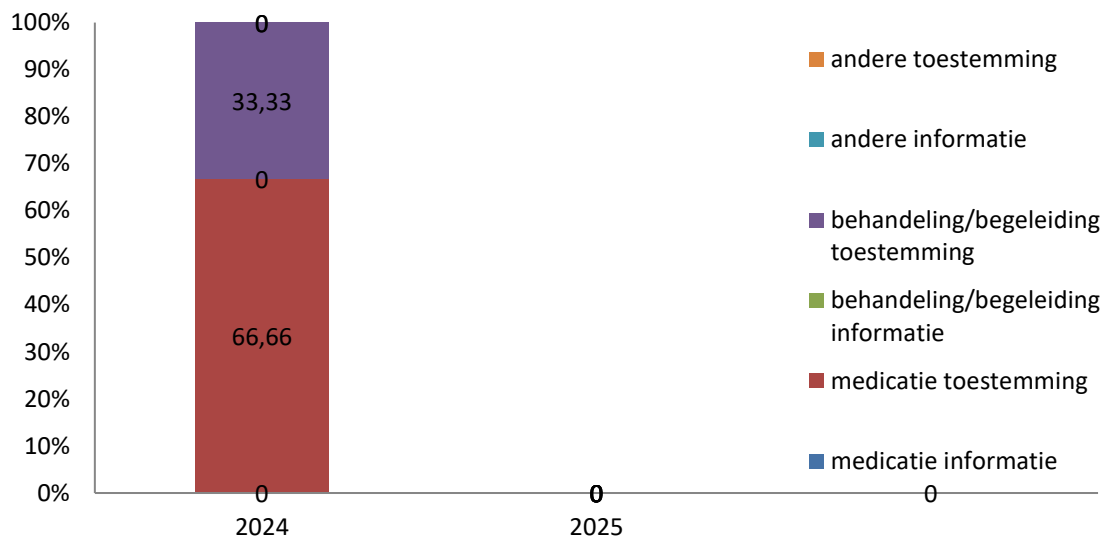
| 3. Recht op informatie                    |          |          |          |            |
|-------------------------------------------|----------|----------|----------|------------|
|                                           | 2024     |          | 2025     |            |
| Categorie                                 | n        | %        | n        | %          |
| diagnose                                  | -        | -        | -        | -          |
| duur                                      | -        | -        | -        | -          |
| kosten                                    | -        | -        | -        | -          |
| tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen | -        | -        | -        | -          |
| alternatieven                             | -        | -        | -        | -          |
| andere                                    | -        | -        | 1        | 100,00     |
| <b>totaal</b>                             | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>1</b> | <b>100</b> |

### 3. Recht op informatie



| 4. Recht op geïnformeerde toestemming |          |            |          |          |
|---------------------------------------|----------|------------|----------|----------|
|                                       | 2024     |            | 2025     |          |
| Categorie                             | n        | %          | n        | %        |
| medicatie informatie                  | -        | -          | -        | -        |
| medicatie toestemming                 | 2        | 66,66      | -        | -        |
| behandeling/begeleiding informatie    | -        | -          | -        | -        |
| behandeling/begeleiding toestemming   | 1        | 33,33      | -        | -        |
| andere informatie                     | -        | -          | -        | -        |
| andere toestemming                    | -        | -          | -        | -        |
| <b>totaal</b>                         | <b>3</b> | <b>100</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |

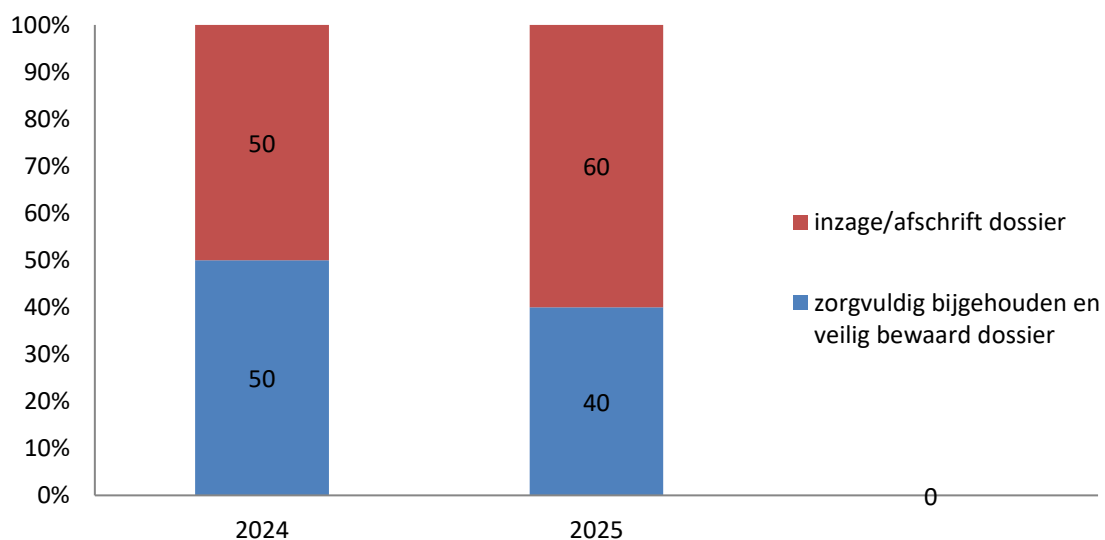
#### 4. Recht op geïnformeerde toestemming



#### 5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier

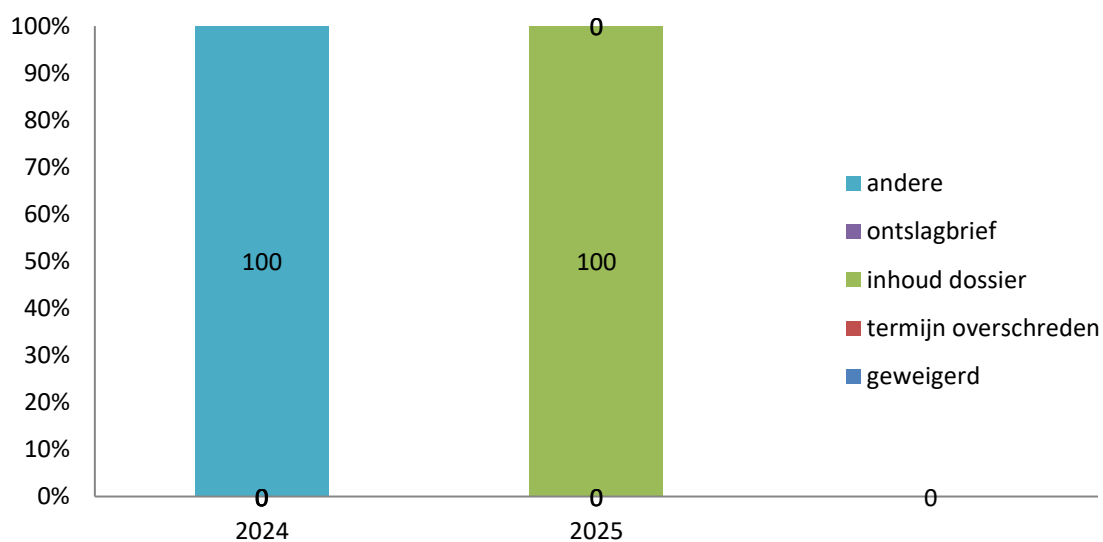
| Categorie                                        | 2024     |            | 2025     |            |
|--------------------------------------------------|----------|------------|----------|------------|
|                                                  | n        | %          | n        | %          |
| zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier | 1        | 50,00      | 2        | 40,00      |
| inzage/afschrift dossier                         | 1        | 50,00      | 3        | 60,00      |
| <b>totaal</b>                                    | <b>2</b> | <b>100</b> | <b>5</b> | <b>100</b> |

#### 5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier



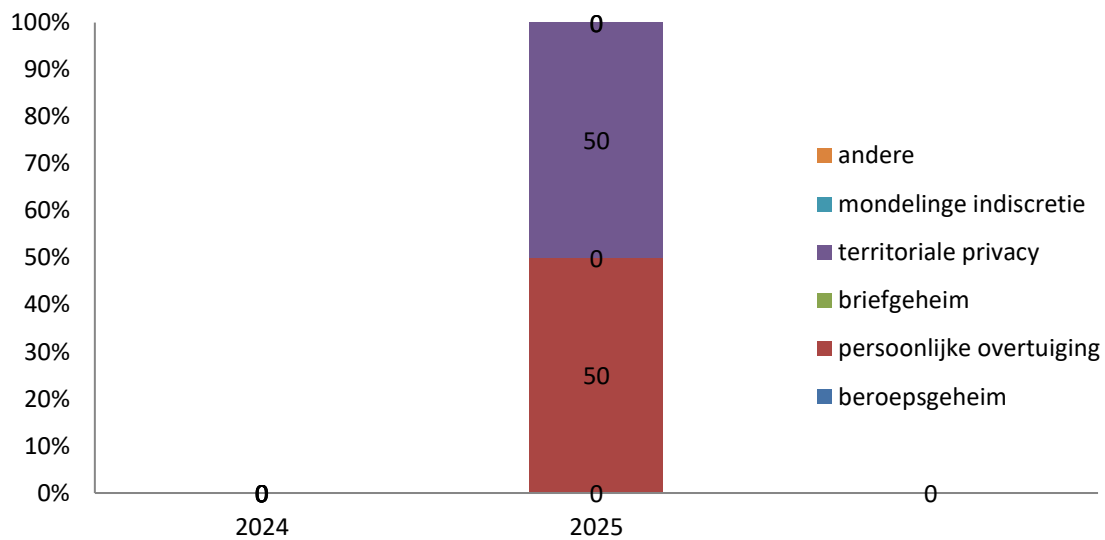
| 5.A. Recht op inzage of afschrift |          |            |          |            |
|-----------------------------------|----------|------------|----------|------------|
|                                   | 2024     |            | 2025     |            |
| Categorie                         | n        | %          | n        | %          |
| geweigerd                         | -        | -          | -        | -          |
| termijn overschreden              | -        | -          | -        | -          |
| inhoud dossier                    | -        | -          | 3        | 100,00     |
| ontslagbrief                      | -        | -          | -        | -          |
| andere                            | 1        | 100,00     | -        | -          |
| <b>totaal</b>                     | <b>1</b> | <b>100</b> | <b>3</b> | <b>100</b> |

#### 5.A. Recht op inzage of afschrift



| 6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer |          |          |          |            |
|--------------------------------------------------|----------|----------|----------|------------|
|                                                  | 2024     |          | 2025     |            |
| Categorie                                        | n        | %        | n        | %          |
| beroepsgeheim                                    | -        | -        | -        | -          |
| persoonlijke overtuiging                         | -        | -        | 1        | 50,00      |
| briefgeheim                                      | -        | -        | -        | -          |
| territoriale privacy                             | -        | -        | 1        | 50,00      |
| mondelinge indiscretie                           | -        | -        | -        | -          |
| andere                                           | -        | -        | -        | -          |
| <b>totaal</b>                                    | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>2</b> | <b>100</b> |

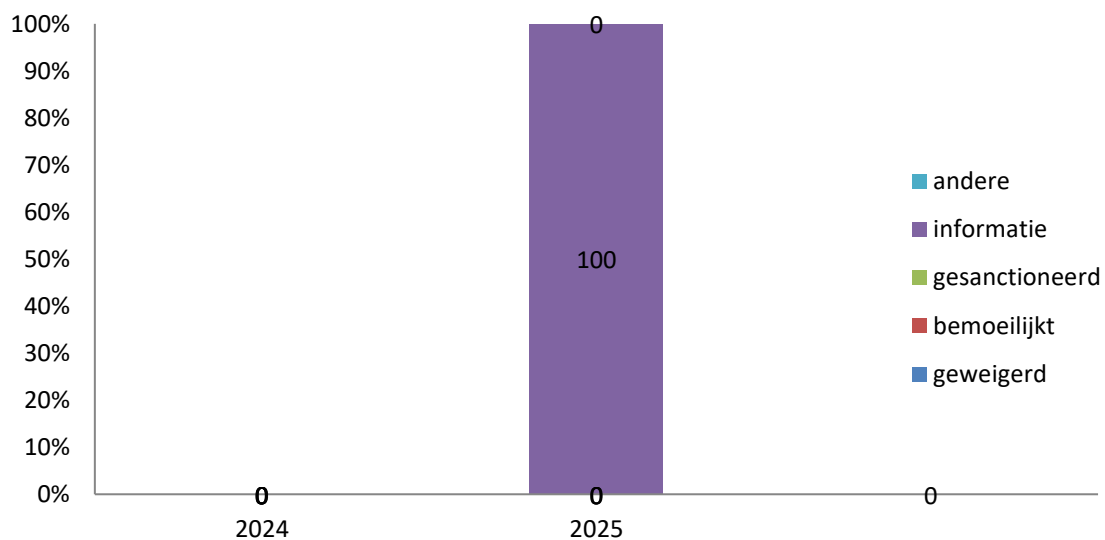
## 6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer



## 7. Recht op klachtenbemiddeling

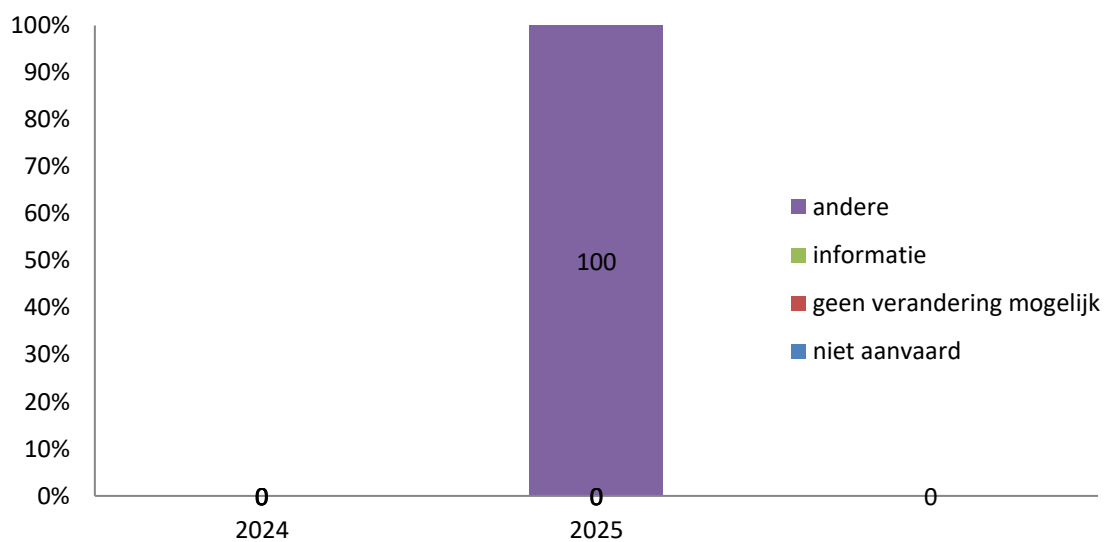
|                | 2024     |          | 2025     |            |
|----------------|----------|----------|----------|------------|
| Categorie      | n        | %        | n        | %          |
| geweigerd      | -        | -        | -        | -          |
| bemoeilijkt    | -        | -        | -        | -          |
| gesanctioneerd | -        | -        | -        | -          |
| informatie     | -        | -        | 1        | 100,00     |
| andere         | -        | -        | -        | -          |
| <b>totaal</b>  | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>1</b> | <b>100</b> |

## 7. Recht op klachtenbemiddeling



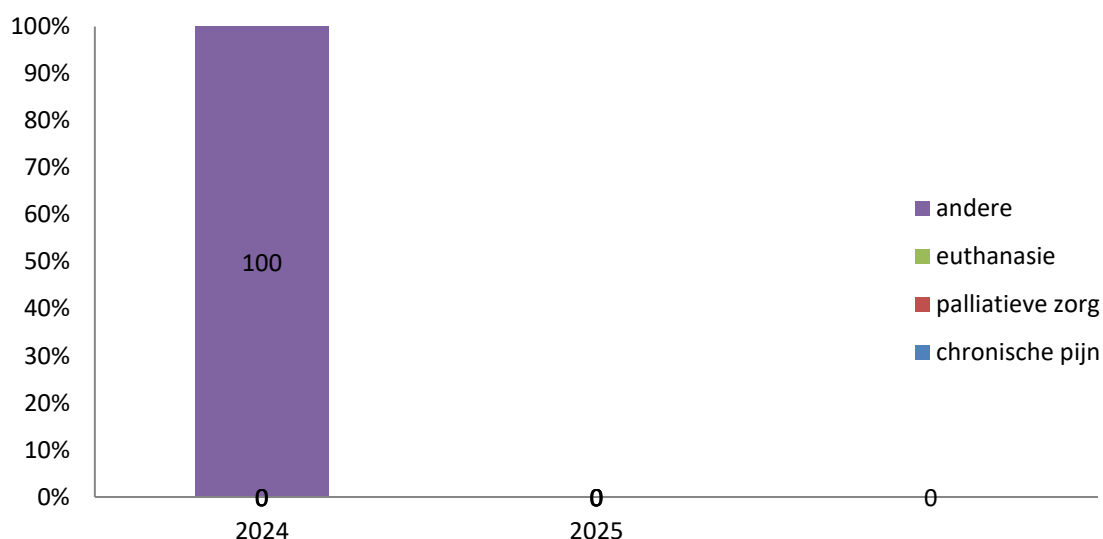
| 9. Recht op een vertrouwenspersoon |          |          |          |            |
|------------------------------------|----------|----------|----------|------------|
|                                    | 2024     |          | 2025     |            |
| Categorie                          | n        | %        | n        | %          |
| niet aanvaard                      | -        | -        | -        | -          |
| geen verandering mogelijk          | -        | -        | -        | -          |
| informatie                         | -        | -        | -        | -          |
| andere                             | -        | -        | 1        | 100,00     |
| <b>totaal</b>                      | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>1</b> | <b>100</b> |

### 9. Recht op een vertrouwenspersoon



| 10. Recht op pijnbestrijding |          |            |          |          |
|------------------------------|----------|------------|----------|----------|
|                              | 2024     |            | 2025     |          |
| Categorie                    | n        | %          | n        | %        |
| chronische pijn              | -        | -          | -        | -        |
| palliatieve zorg             | -        | -          | -        | -        |
| euthanasie                   | -        | -          | -        | -        |
| andere                       | 1        | 100,00     | -        | -        |
| <b>totaal</b>                | <b>1</b> | <b>100</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |

## 10. Recht op pijnbestrijding



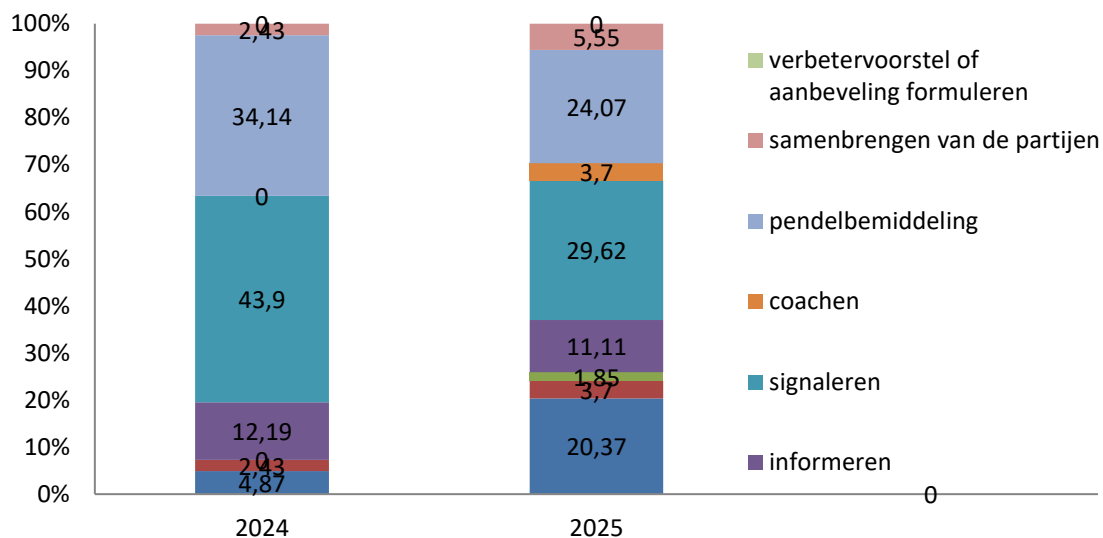
### D. Hoofdinterventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal **afgesloten aanmeldingen** (54). 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                    | 2    | 4,87  | 11   | 20,37 |
| doorverwijzen intern         | 1    | 2,43  | 2    | 3,70  |
| doorverwijzen extern         | -    | -     | 1    | 1,85  |
| informeren                   | 5    | 12,19 | 6    | 11,11 |
| signaleren                   | 18   | 43,90 | 16   | 29,62 |
| coachen                      | -    | -     | 2    | 3,70  |
| pendelbemiddeling            | 14   | 34,14 | 13   | 24,07 |
| samenbrengen van de partijen | 1    | 2,43  | 3    | 5,55  |

|                                               |           |            |           |            |
|-----------------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| verbetervoorstel of<br>aanbeveling formuleren | -         | -          | -         | -          |
| <b>totaal</b>                                 | <b>41</b> | <b>100</b> | <b>54</b> | <b>100</b> |

### Hoofdinterventie



### E. Afsluiting

| Tijd tussen aanmelden en afsluiten  |           |            |           |            |
|-------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                     | 2024      |            | 2025      |            |
| Categorie                           | n         | %          | n         | %          |
| op dezelfde datum als de aanmelding | 16        | 39,02      | 5         | 9,25       |
| binnen de week                      | 12        | 29,26      | 16        | 29,62      |
| binnen de twee weken                | 9         | 21,95      | 4         | 7,40       |
| binnen de vier weken                | 4         | 9,75       | 19        | 35,18      |
| later dan vier weken                | -         | -          | 10        | 18,51      |
| <b>totaal</b>                       | <b>41</b> | <b>100</b> | <b>54</b> | <b>100</b> |

|                                                  |   |    |
|--------------------------------------------------|---|----|
| aantal weken bij aanmelding met langste looptijd | 4 | 18 |
|--------------------------------------------------|---|----|

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                     | 1        | 100,00     | -        | -          |
| inspectie                    | -        | -          | -        | -          |
| vrederechter                 | -        | -          | -        | -          |
| andere rechtbank             | -        | -          | -        | -          |
| ziekenfonds                  | -        | -          | -        | -          |
| Departement Zorg             | -        | -          | -        | -          |
| andere                       | -        | -          | 2        | 100,00     |
| <b>totaal</b>                | <b>1</b> | <b>100</b> | <b>2</b> | <b>100</b> |

#### Voorgestelde verdere stappen

