



# Jaarverslag 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 een 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

## **Inleiding**

Met dit jaarverslag en de bijbehorende aanbevelingen brengen we de aandachtspunten in kaart die naar onze bevindingen de komende periode extra focus verdienen. We gebruiken de artikels van de wet Patiëntenrechten als leidraad om deze aanbevelingen en uitdagingen weer te geven.

Daarnaast beargumenteren we onze aanbevelingen en uitdagingen met het nodige cijfermateriaal. Wij gebruiken hiervoor het registratiesysteem Go Between.

Belangrijk om op te merken is dat we als ombudsdienst de klachten registreren zoals de patiënten ze bij ons aanbrengen, wij doen dus niet aan waarheidsbevinding. We raden aan om dit in gedachten te houden en niet te veel op de cijfers te concentreren.

We hopen alvast dat dit jaarverslag gewikt en gewogen zal worden in de voorziening. Aarzel zeker niet om de ombudspersoon aan te spreken indien er vragen of onduidelijkheden zouden zijn.

## **Aanbevelingen**

### **Kwaliteitsvolle dienstverlening**

Zoals elk jaar kunnen we de meeste meldingen plaatsen onder recht op kwaliteitsvolle dienstverlening. Dit jaar zien we dat we vooral meer meldingen kregen rond respectvolle bejegening en dan meer bepaald rond luisterbereidheid. Luisterbereidheid is een kerncomponent van respectvolle bejegening, ook in situaties waarin patiënten zich eisend opstellen of onmiddellijke respons verwachten. Wanneer patiënten zich gehoord voelen en ervaren dat ze ernstig worden genomen, krijgen ze terug een stuk regie in handen en worden ze effectief een partner in hun zorg. Voor hulpverleners is het een uitdaging om evenwicht te vinden tussen deze erkenning en het aangeven van hun eigen mogelijkheden en grenzen. De inzet van ervaringsdeskundigen kan hierbij een belangrijke meerwaarde bieden. Zij kunnen bruggen slaan tussen patiënten en hulpverleners en bijdragen aan wederzijds begrip. Door luisterbereidheid een deel te maken van de teamcultuur nemen organisaties hun verantwoordelijkheid op om respectvolle en herstelgerichte zorg te organiseren.

In het verlengde van luisterbereidheid en communicatie willen we graag ook de aandacht vestigen op het gebruik van artificiële intelligentie binnen de zorg. We constateren dat patiënten in toenemende mate gebruik maken van uiteenlopende AI-toepassingen om hun vragen te stellen. En vaak vertaalt zich dat in een formeel, pseudo-juridisch schrijven dat niet echt de intenties van de patiënt weerspiegelt. En hoewel AI ertoe kan bijdragen dat de stem van de patiënt meer gehoord wordt, kan een foute toon ertoe bijdragen dat er spanning ontstaat. Het is belangrijk om als hulpverlener dit te herkennen en de onderliggende zorgvraag niet uit het oog te verliezen.

### **Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer**

Patiënten ervaren niet altijd evenveel duidelijkheid rond wie toegang heeft tot hun persoonsgegevens, met welk doel en met wie informatie gedeeld wordt. Dit geldt des te meer voor de digitale en online platformen die gebruikt worden voor informatie-uitwisseling tussen hulpverleners. De toestemming om gegevens te delen met andere hulpverleners wordt vaak bij de start van een opname ondertekend door een patiënt, zonder de reikwijdte hiervan te kennen. Mensen zijn op dat moment ook ziek, overweldigd door de opname en niet in staat om alles te captureren wat hen wordt aangereikt. Het is belangrijk om expliciet te benoemen wat de patiënt tekent en dit ook duidelijk uit te leggen.

In dit kader willen we ook de aandacht vestigen op het beroepsgeheim. Het beroepsgeheim is cruciaal voor de vertrouwensbasis tussen hulpverlener en patiënt. Het is vaak moeilijk om de juiste balans te vinden tussen samenwerking, betrekken van naasten en waakzaam zijn over beroepsgeheim. Om hulpverleners hierin te ondersteunen, werkt Psyche een e-learning uit over alle facetten van beroepsgeheim in de gezondheidszorg.

Privacy staat steeds centraler in het zorgdiscours. Toch is de infrastructuur van veel psychiatrische ziekenhuizen hier niet op afgestemd. Afdelingen waar iedereen een éénpersoonskamer met eigen sanitair kan hebben, zijn eerder de uitzondering. Nochtans kan dit bijdragen tot beleving van veiligheid en waardigheid. We pleiten ervoor om aandacht te hebben voor de infrastructuur waarin patiënten, soms voor langere tijd, moeten verblijven.

### **Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier**

Het zorgvuldig en professioneel schrijven in het patiëntendossier is een belangrijk aandachtspunt. Het dossier is niet langer enkel een intern werkinstrument, maar is een document dat door een patiënt rechtstreeks wordt gelezen en geïnterpreteerd. Hulpverleners moeten een taal hanteren die tegelijkertijd professioneel is, duidelijk, respectvol en volledig. Daarnaast moet deze taal ook begrijpbaar zijn voor de patiënt. We merken dat hulpverleners hierin zoekende zijn. We willen daarom op het belang duiden om te blijven investeren in vorming, bijscholing én reflectie over patiëntennotities. Het kan ook een aanbeveling zijn om pro-actief met de patiënt te overlopen wat er precies in zijn dossier wordt geschreven.

Het opvragen van een dossier gebeurt immers vaak op een moment dat het vertrouwen wat zoek is of dat de patiënt het gevoel heeft onvoldoende informatie te krijgen. Actieve en duidelijke communicatie doorheen het ganse hulpverleningstraject kan hier een antwoord op bieden.

Ook de ontslagbrief en het tijdig afleveren hiervan, behoort tot het recht van de patiënt. Een ontslagbrief is geen louter administratief afhandelen, maar is vaak de toegangsbrief voor verdere hulpverlening.

## **Algemeen besluit**

De geestelijke gezondheidszorg maakt deel uit van een bredere samenleving die snel evolueert en complexer wordt. Hervormingen in de zorgorganisatie, de uitbouw van netwerken en samenwerkingsverbanden, toenemende regelgeving en de opkomst van nieuwe digitale en technologische toepassingen stellen hulpverleners en voorzieningen voor bijkomende uitdagingen. Hierin blijft de kernopdracht om kwaliteitsvolle, toegankelijke en mensgerichte zorg te blijven verlenen.

De aanbevelingen in dit jaarverslag moeten gekaderd worden in deze realiteit. Thema's zoals de bescherming van de privacy van cliënten, het zorgvuldig en transparant noteren in het patiëntendossier en het belang van een respectvolle bejegening, illustreren dat goede geestelijke gezondheidszorg meer omvat dan klinische expertise alleen.

Hulpverleners en voorzieningen engageren zich in grote mate om deze verantwoordelijkheden op te nemen, vaak in omstandigheden waarin werkdruk, administratieve lasten en organisatorische complexiteit toenemen. Toch blijft waakzaamheid en reflectie noodzakelijk, zeker wanneer nieuwe werkwijzen of technologieën worden geïntroduceerd. Kennisdeling, delen van nieuwe inzichten komt zowel patiënten als hulpverleners ten goede.

Met dit jaarverslag wil de ombudsdienst bijdragen aan een constructieve dialoog tussen cliënten, hulpverleners, voorzieningen en beleidsactoren. Door het benoemen van knelpunten en het formuleren van aanbevelingen beogen wij een versterking van een geestelijke gezondheidszorg in Vlaanderen. Op basis van de gedetecteerde knelpunten ontwikkelt Psyche kennisproducten en vormingen en versterkt zo de sector door kennisdeling en professionalisering.

## Aanmeldingen (go between)

### **ALLE VOORZIENINGEN VLAANDEREN**

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 02/01/2025, de laatste op 31/12/2025.

Het totaal aantal aanmeldingen bedraagt 2304, het totaal aantal in 2025 afgesloten aanmeldingen 2224.

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

#### ***Aanmeldingen, aanmelders alle voorzieningen***

<b>Categorie</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
aanmeldingen	2460	2783	2400	2304
aanmelders	1946	2195	1886	1771

#### **Aanmeldingen, aanmelders PZ**

<b>Categorie</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
aanmeldingen	2123	2375	2049	1981
aanmelders	1673	1872	1592	1540

#### ***Aanmeldingen, aanmelders PVT***

<b>Categorie</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
aanmeldingen	192	186	163	169
aanmelders	146	129	116	100

#### ***Aanmeldingen, aanmelders IBW***

<b>Categorie</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
aanmeldingen	59	73	43	46

aanmelders	48	63	36	41
------------	----	----	----	----

### ***Aanmeldingen, aanmelders cgg***

<b>Categorie</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
aanmeldingen	43	67	42	34
aanmelders	40	60	41	29

De overige 74 meldingen komen uit de mobiele teams, CAR en centra psycho-sociale revalidatie.

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***

categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
aanmeldingen	2400		2304	
aanmelders	1886		1771	
tijd tussen aanmelding en eerste face to face contact				
aantal aanmeldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	1618	74,76	1534	71,18
<i>binnen de week</i>	481	22,22	537	24,91
<i>binnen de twee weken</i>	33	1,52	49	2,27
<i>binnen de vier weken</i>	9	0,41	16	0,74
<i>later dan vier weken</i>	23	1,06	19	0,88

totaal	2164	100	2155	100
aantal face to face contacten per aanmelding				
aantal aanmeldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	204	8,50	143	6,20
<i>1 contact</i>	1264	52,66	1244	53,99
<i>2 contacten</i>	581	24,20	495	21,48
<i>3 contacten</i>	202	8,41	225	9,76
<i>meer dan 3 contacten</i>	149	6,20	197	8,55
totaal	2400	100	2304	100
grootste aantal contacten bij 1 aanmelding	32		32	
verwezen naar andere ombudspersoon	0		0	
totaal afgesloten aanmeldingen zonder verwijzingen	2282		2224	

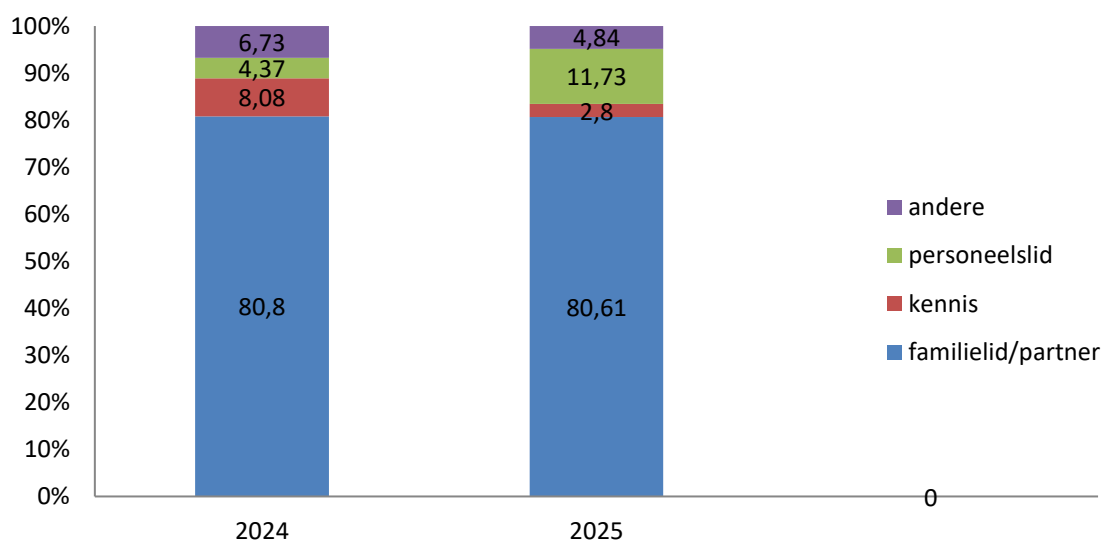
<b>Initiële aanmelder: individueel, groep, andere</b>				
	<b>2024</b>		<b>2025</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
individuele patiënt	2013	83,87	1833	79,55
groep patiënten	90	3,75	78	3,38
andere	297	12,37	393	17,05
<b>totaal</b>	<b>2400</b>	<b>100</b>	<b>2304</b>	<b>100</b>

<b>Aantal leden groep</b>				
	<b>2024</b>		<b>2025</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
2 personen	19	21,11	20	25,31
3 personen	10	11,11	10	12,65
4 personen	11	12,22	9	11,39
meer dan 4 personen	50	55,55	40	50,63
<b>totaal</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>79</b>	<b>100</b>

grootste groep	17	21
----------------	----	----

<b>Initiële aanmelder indien andere</b>				
	<b>2024</b>		<b>2025</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
familie lid/partner	240	80,80	316	80,61
kennis	24	8,08	11	2,80
personeelslid	13	4,37	46	11,73
andere	20	6,73	19	4,84
<b>totaal</b>	<b>297</b>	<b>100</b>	<b>392</b>	<b>100</b>

## Initiële aanmelder indien andere

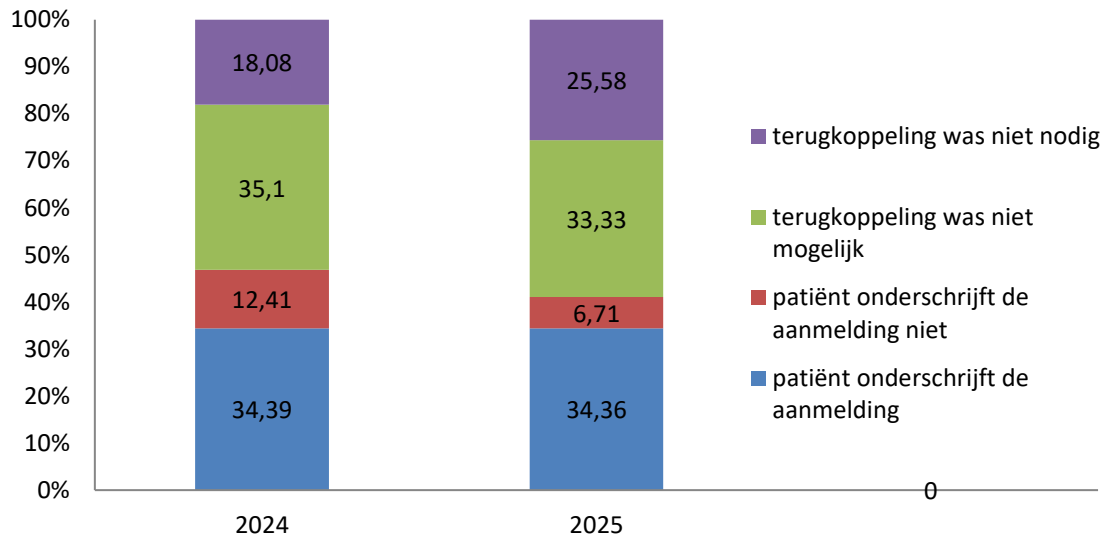


Hoedanigheid indien andere				
Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger	50	17,24	63	16,19
als vertrouwenspersoon	95	32,75	124	31,87
ten persoonlijke titel	145	50,00	202	51,92
<b>totaal</b>	<b>290</b>	<b>100</b>	<b>389</b>	<b>100</b>

Terugkoppeling indien andere				
Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	97	34,39	133	34,36
patiënt onderschrijft de aanmelding niet	35	12,41	26	6,71

terugkoppeling was niet mogelijk	99	35,10	129	33,33
terugkoppeling was niet nodig	51	18,08	99	25,58
<b>totaal</b>	<b>282</b>	<b>100</b>	<b>387</b>	<b>100</b>

### Terugkoppeling indien andere



Indien terugkoppeling niet mogelijk/nodig, wat is de reden				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
Persoonlijke vraag aanmelder	72	43,90	114	46,72
Weigering aanmelder	10	6,09	10	4,09
Patiënt is tijdelijk wilsonbekwaam	9	5,48	7	2,86
Patiënt is wilsonbekwaam	35	21,34	53	21,72
Patiënt is overleden	13	7,92	21	8,60
Patiënt is onbereikbaar	25	15,24	39	15,98

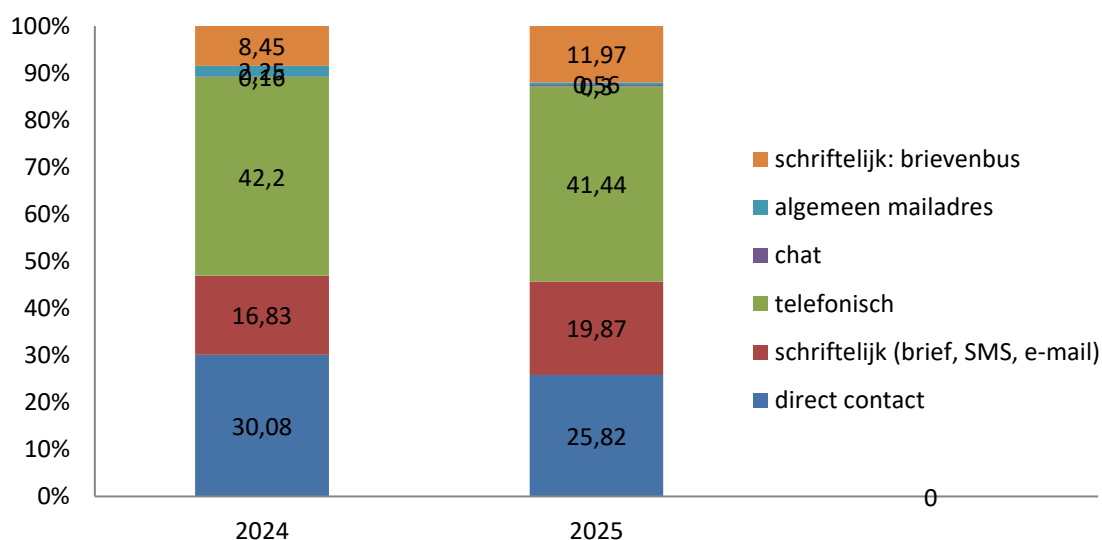
<b>totaal</b>	<b>164</b>	<b>100</b>	<b>244</b>	<b>100</b>
---------------	------------	------------	------------	------------

<b>Is de aanmelder dit jaar al met u in contact geweest?</b>				
	<b>2024</b>		<b>2025</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
ja	334	14,18	382	16,63
neen	2021	85,81	1915	83,36
<b>totaal</b>	<b>2355</b>	<b>100</b>	<b>2297</b>	<b>100</b>

## **B. Vorm van aanmelden**

<b>Vorm van aanmelden</b>				
	<b>2024</b>		<b>2025</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
direct contact	722	30,08	595	25,82
schriftelijk (brief, SMS, e-mail)	404	16,83	458	19,87
telefonisch	1013	42,20	955	41,44
chat	4	0,16	7	0,30
algemeen mailadres	54	2,25	13	0,56
schriftelijk: brievenbus	203	8,45	276	11,97
<b>totaal</b>	<b>2400</b>	<b>100</b>	<b>2304</b>	<b>100</b>

## Vorm van aanmelden

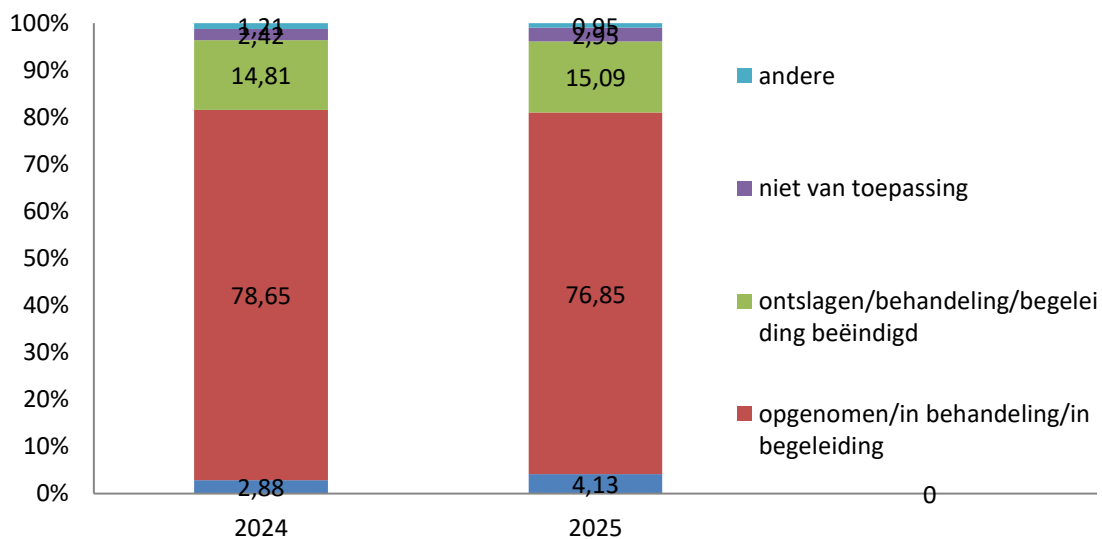


Het initieel verzoek patiënt betreft				
Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
Informatie	432	18,00	383	16,62
Luisterend oor	362	15,08	376	16,31
Signaal	498	20,75	518	22,48
Bemiddeling: pendeldiplomatie	424	17,66	335	14,53
Bemiddeling: samenbrengen van de partijen	128	5,33	107	4,64
Financieel akkoord: schadeclaim	46	1,91	36	1,56
Financieel akkoord: betwisting factuur	52	2,16	64	2,77
Vraag om beslissing ongedaan te maken (team/vrederechter)	248	10,33	229	9,93
Sanctie/represaille	113	4,70	126	5,46
Andere	97	4,04	130	5,64

<b>totaal</b>	<b>2400</b>	<b>100</b>	<b>2304</b>	<b>100</b>
---------------	-------------	------------	-------------	------------

<b>Fase waarin patiënt zich bevindt</b>				
	<b>2024</b>		<b>2025</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
aanvraag voor opname/behandeling/begeleiding	69	2,88	95	4,13
opgenomen/in behandeling/in begeleiding	1879	78,65	1767	76,85
ontslagen/behandeling/begeleiding beëindigd	354	14,81	347	15,09
niet van toepassing	58	2,42	68	2,95
andere	29	1,21	22	0,95
<b>totaal</b>	<b>2389</b>	<b>100</b>	<b>2299</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.

<b>Bij deze aanmelding is volgende discipline betrokken</b>				
	<b>2024</b>		<b>2025</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
geen	227	9,45	307	13,32
psychiater	499	20,79	437	18,96
huisarts	35	1,45	17	0,73
andere arts	12	0,50	17	0,73
apotheker	1	0,04	3	0,13
verpleging	259	10,79	236	10,24
persoonlijke begeleider	53	2,20	56	2,43
sociale dienst	69	2,87	41	1,77
psycholoog	58	2,41	36	1,56
therapeut (ergo, kine, muziek, andere)	47	1,95	36	1,56
diëtist	8	0,33	3	0,13
multidisciplinair team	657	27,37	618	26,82
administratieve dienst	38	1,58	54	2,34
technische dienst	30	1,25	28	1,21
voedingsdienst	116	4,83	98	4,25
poetsdienst	15	0,62	26	1,12
directie	42	1,75	50	2,17
bewindvoerder	32	1,33	27	1,17

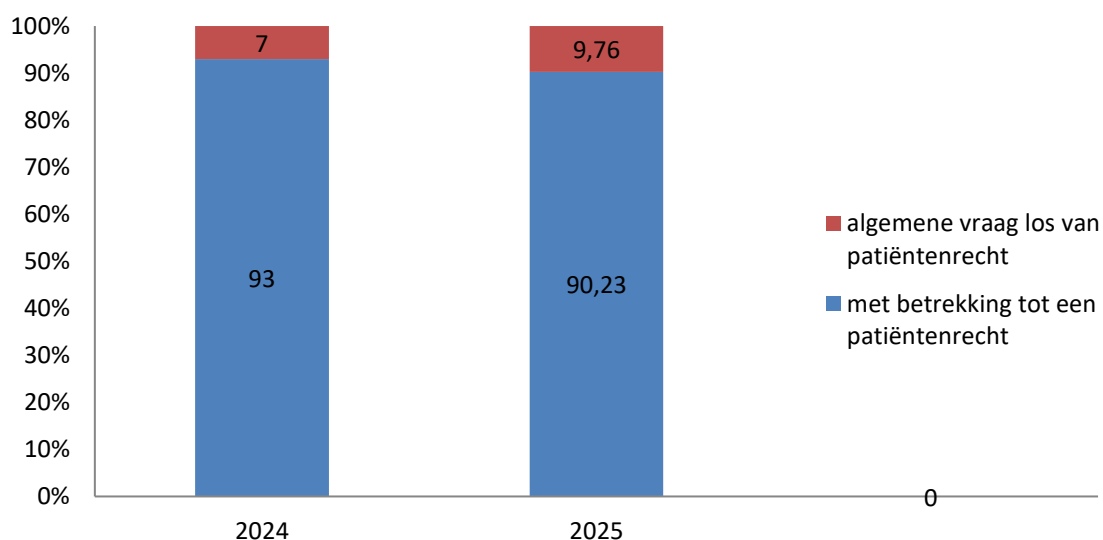
ombudspersoon	25	1,04	18	0,78
wasserij	7	0,29	2	0,08
beleid	42	1,75	27	1,17
afdelingsverantwoordelijke	58	2,41	116	5,03
andere	70	2,91	51	2,21
<b>totaal</b>	<b>2400</b>	<b>100</b>	<b>2304</b>	<b>100</b>

### 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.

<b>Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ</b>				
	<b>2024</b>		<b>2025</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
met betrekking tot een patiëntenrecht	2232	93,00	2079	90,23
algemene vraag los van patiëntenrecht	168	7,00	225	9,76
<b>totaal</b>	<b>2400</b>	<b>100</b>	<b>2304</b>	<b>100</b>

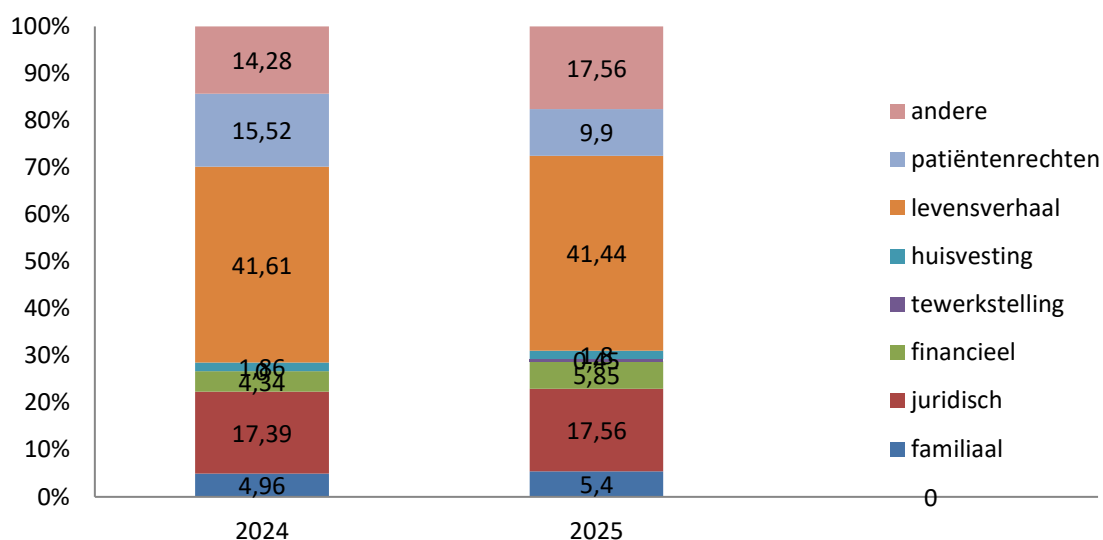
## Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ



Hieronder worden de soorten algemene vragen los van de patiëntenrechten weergegeven. Per aanmelding wordt slechts één categorie geregistreerd. Verstreekt 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	8	4,96	12	5,40
juridisch	28	17,39	39	17,56
financieel	7	4,34	13	5,85
tewerkstelling	-	-	1	0,45
huisvesting	3	1,86	4	1,80
levensverhaal	67	41,61	92	41,44
patiëntenrechten	25	15,52	22	9,90
andere	23	14,28	39	17,56
<b>totaal</b>	<b>161</b>	<b>100</b>	<b>222</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.

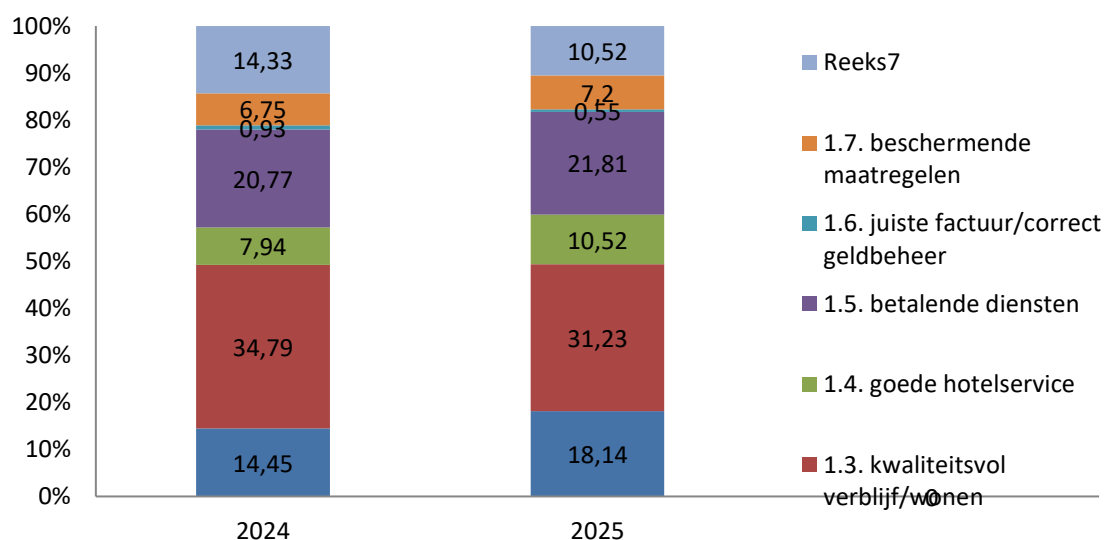
Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	1588	71,21	1428	68,68
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	36	1,61	26	1,25
3. informatie	149	6,68	147	7,07
4. geïnformeerde toestemming	207	9,28	216	10,38
5. inzage patiëntendossier	112	5,02	110	5,29
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	84	3,76	108	5,19
7. klachtenbemiddeling	17	0,76	12	0,57

8. wettelijke vertegenwoordiger	8	0,35	6	0,28
9. vertrouwenspersoon	15	0,67	15	0,72
10. pijnbestrijding	14	0,62	11	0,52
<b>totaal</b>	<b>2230</b>	<b>100</b>	<b>2079</b>	<b>100</b>

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

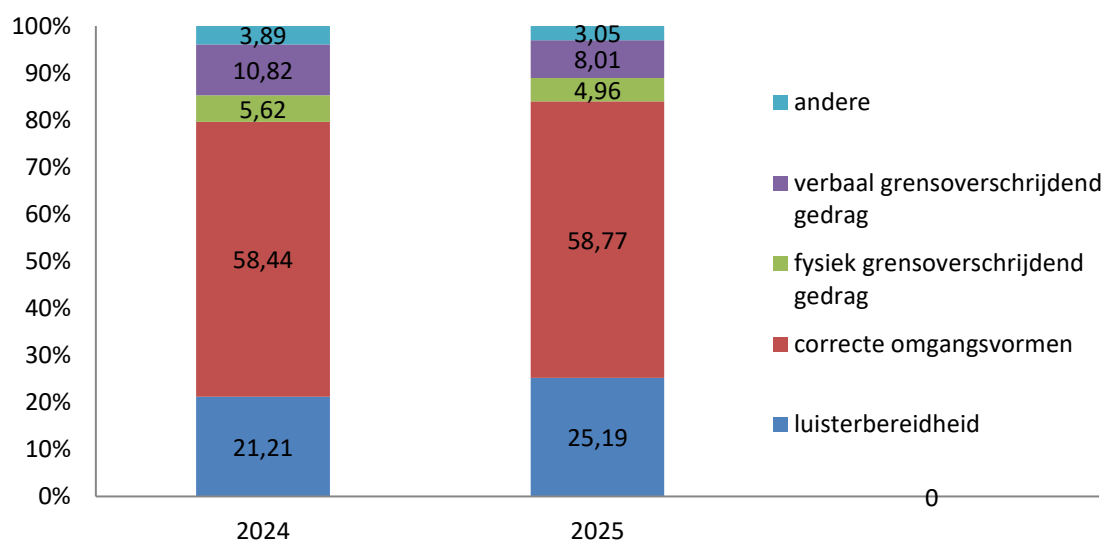
<b>1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening</b>				
	<b>2024</b>		<b>2025</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1.1. respectvolle bejegening	231	14,45	262	18,14
1.2. goede behandeling/begeleiding	556	34,79	451	31,23
1.3. kwaliteitsvol verblijf/wonen	127	7,94	152	10,52
1.4. goede hotelservice	332	20,77	315	21,81
1.5. betalende diensten	15	0,93	8	0,55
1.6. juiste factuur/correct geldbeheer	108	6,75	104	7,20
1.7. beschermende maatregelen	229	14,33	152	10,52
<b>totaal</b>	<b>1598</b>	<b>100</b>	<b>1444</b>	<b>100</b>

## 1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening



1.1. Respectvolle bejegening				
Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	49	21,21	66	25,19
correcte omgangsvormen	135	58,44	154	58,77
fysiek grensoverschrijdend gedrag	13	5,62	13	4,96
verbaal grensoverschrijdend gedrag	25	10,82	21	8,01
andere	9	3,89	8	3,05
<b>totaal</b>	<b>231</b>	<b>100</b>	<b>262</b>	<b>100</b>

## 1.1. Respectvolle bejegening

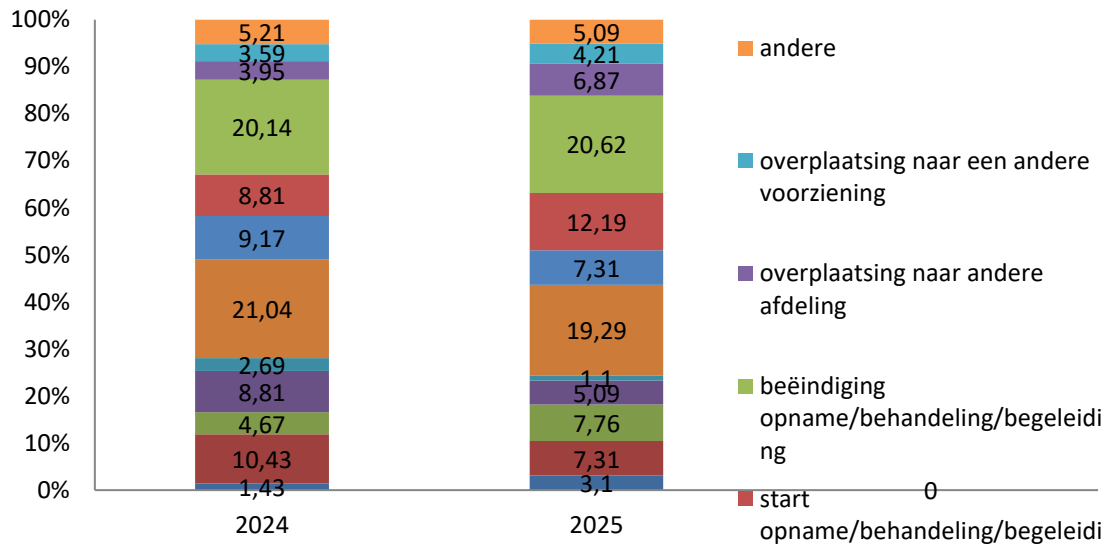


## 1.2. Goede behandeling/begeleiding

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
diagnose	8	1,43	14	3,10
somatische verzorging	58	10,43	33	7,31
medicatie	26	4,67	35	7,76
individuele therapie	49	8,81	23	5,09
groepstherapie	15	2,69	5	1,10
voldoende beschikbaarheid	117	21,04	87	19,29
betrokkenheid familie	51	9,17	33	7,31
start opname/behandeling/begeleiding	49	8,81	55	12,19
beëindiging opname/behandeling/begeleiding	112	20,14	93	20,62
overplaatsing naar andere afdeling	22	3,95	31	6,87

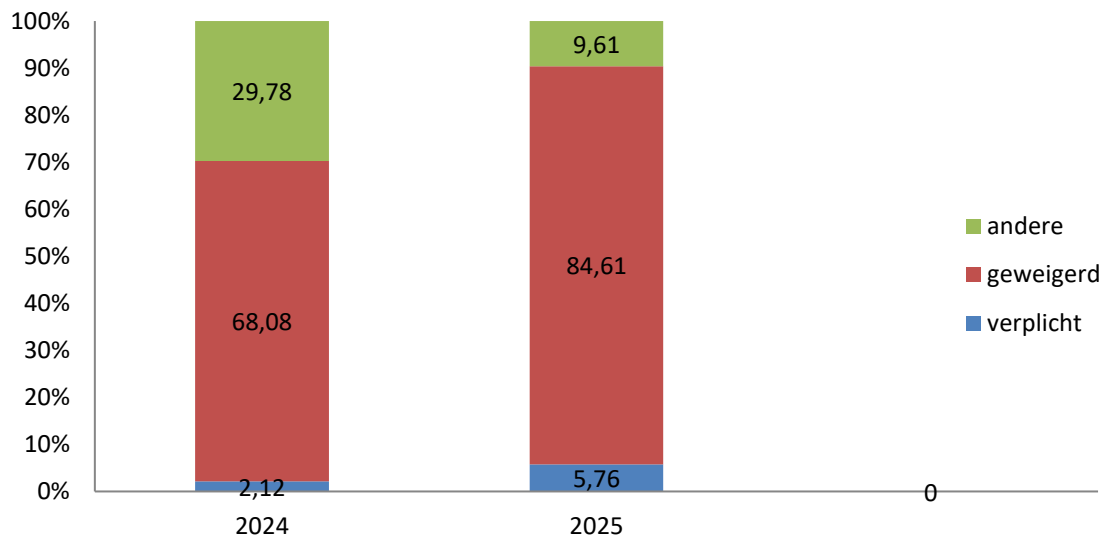
overplaatsing naar een andere voorziening	20	3,59	19	4,21
andere	29	5,21	23	5,09
<b>totaal</b>	<b>556</b>	<b>100</b>	<b>451</b>	<b>100</b>

## 1.2. Goede behandeling/begeleiding



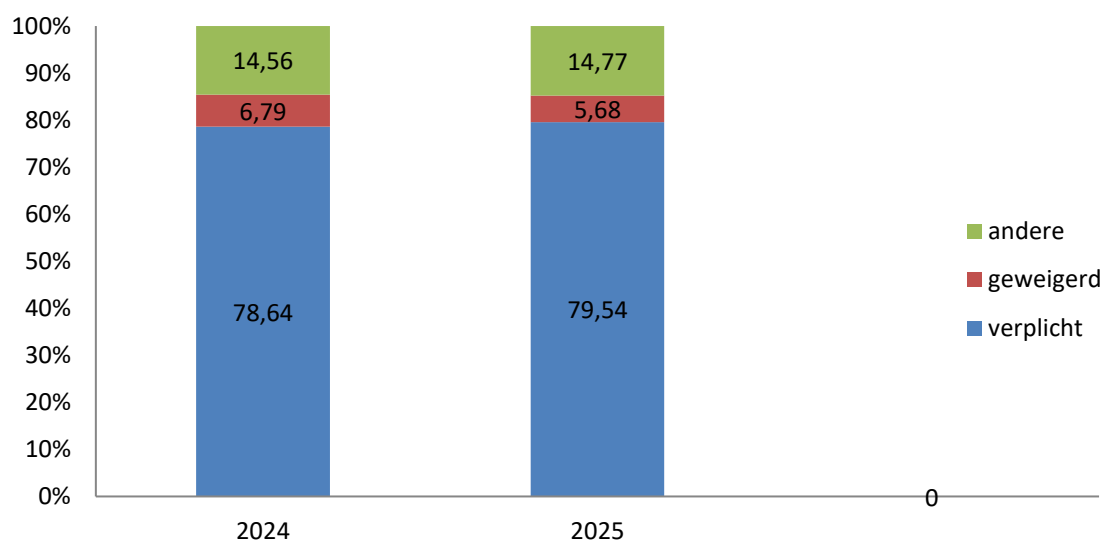
Start opname/behandeling/begeleiding				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
verplicht	1	2,12	3	5,76
geweigerd	32	68,08	44	84,61
andere	14	29,78	5	9,61
<b>totaal</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

## Start opname/behandeling/begeleiding



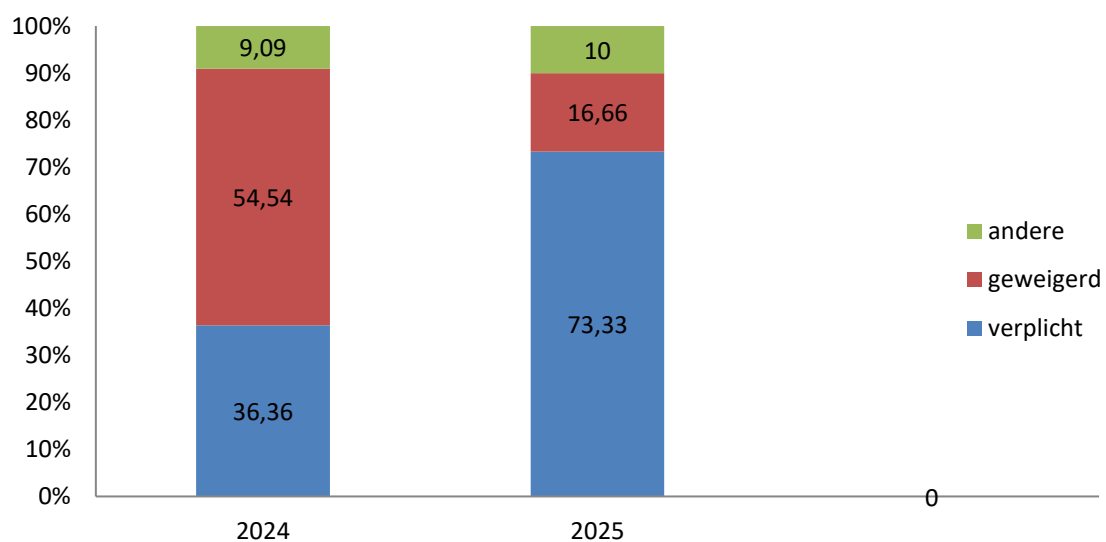
Beëindiging opname/behandeling/begeleiding				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
verplicht	81	78,64	70	79,54
geweigerd	7	6,79	5	5,68
andere	15	14,56	13	14,77
<b>totaal</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

## Beëindiging opname/behandeling/begeleiding



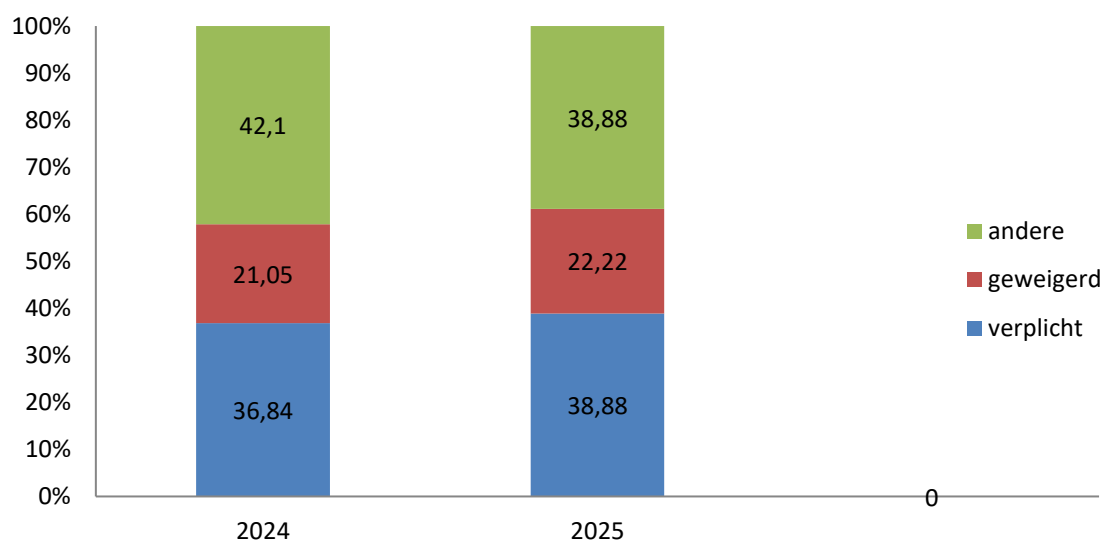
Overplaatsing naar andere afdeling				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
verplicht	8	36,36	22	73,33
geweigerd	12	54,54	5	16,66
andere	2	9,09	3	10,00
<b>totaal</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

## Overplaatsing naar andere afdeling



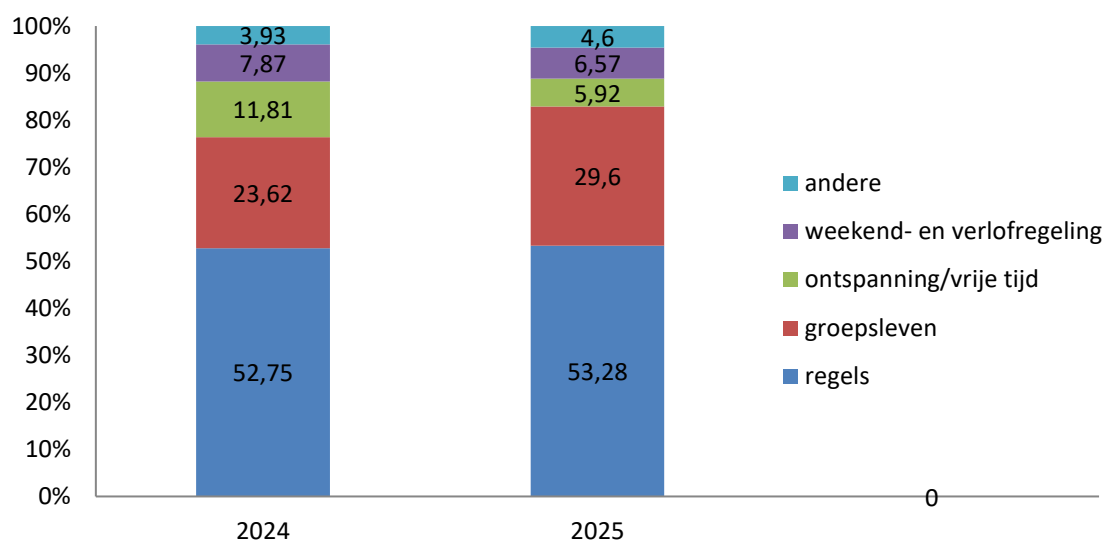
Overplaatsing naar andere voorziening				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
verplicht	7	36,84	7	38,88
geweigerd	4	21,05	4	22,22
andere	8	42,10	7	38,88
<b>totaal</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

## Overplaatsing naar andere voorziening



1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
regels	67	52,75	81	53,28
groepsleven	30	23,62	45	29,60
ontspanning/vrije tijd	15	11,81	9	5,92
weekend- en verlofregeling	10	7,87	10	6,57
andere	5	3,93	7	4,60
<b>totaal</b>	<b>127</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

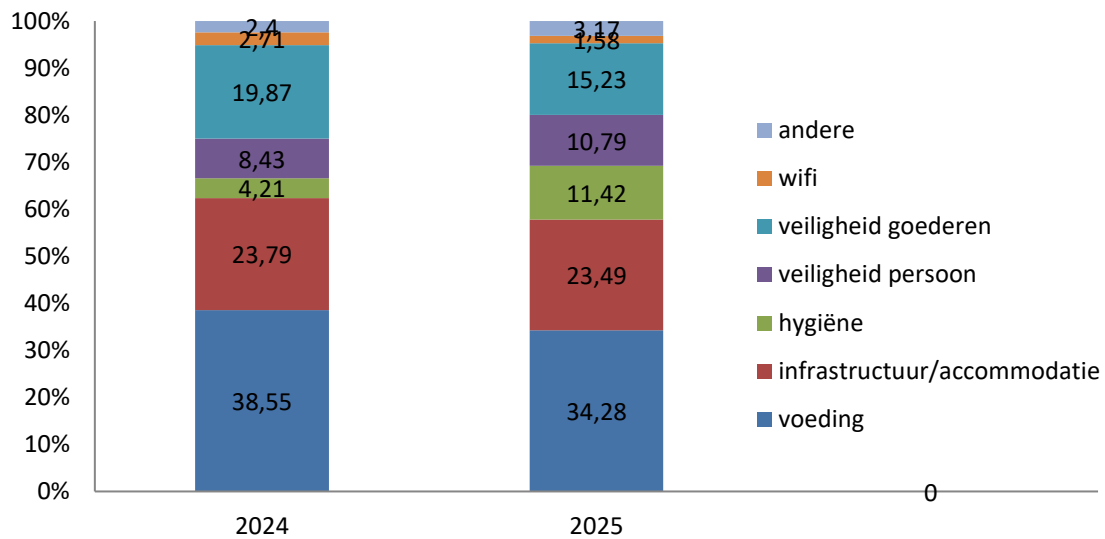
### 1.3. Kwaliteitsvol verblijf/wonen



### 1.4. Goede hotelservice

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
voeding	128	38,55	108	34,28
infrastructuur/accommodatie	79	23,79	74	23,49
hygiëne	14	4,21	36	11,42
veiligheid persoon	28	8,43	34	10,79
veiligheid goederen	66	19,87	48	15,23
wifi	9	2,71	5	1,58
andere	8	2,40	10	3,17
<b>totaal</b>	<b>332</b>	<b>100</b>	<b>315</b>	<b>100</b>

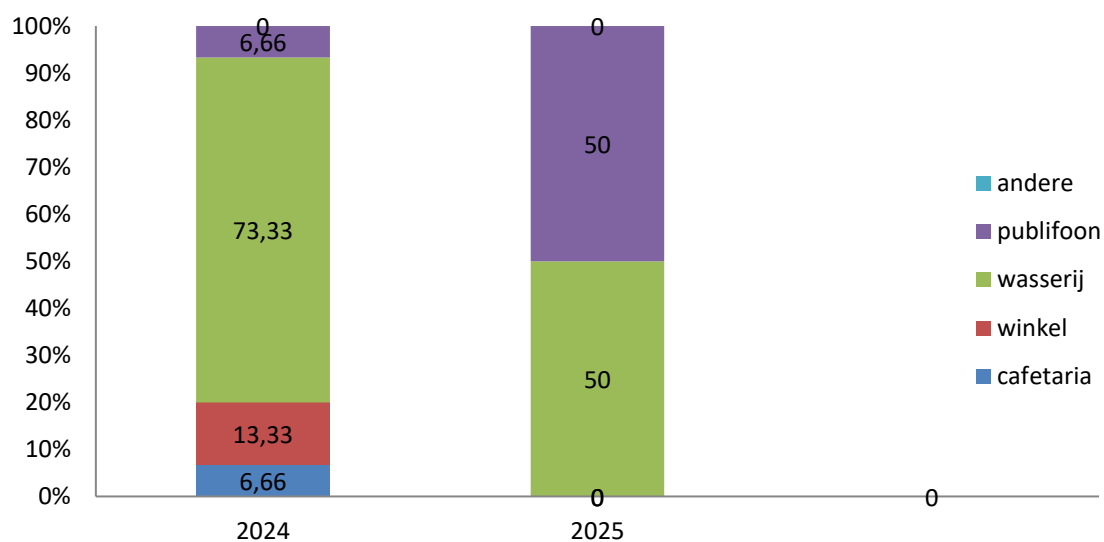
#### 1.4. Goede hotelservice



#### 1.5. Betalende diensten

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
cafeteria	1	6,66	-	-
winkel	2	13,33	-	-
wasserij	11	73,33	4	50,00
publifoon	1	6,66	4	50,00
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

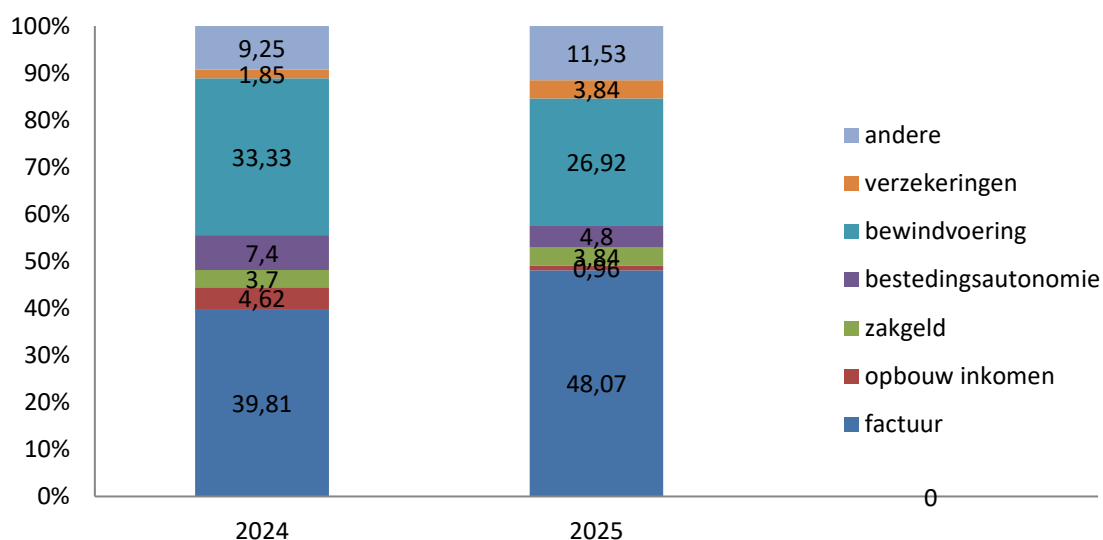
## 1.5. Betalende diensten



## 1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
factuur	43	39,81	50	48,07
opbouw inkomen	5	4,62	1	0,96
zakgeld	4	3,70	4	3,84
bestedingsautonomie	8	7,40	5	4,80
bewindvoering	36	33,33	28	26,92
verzekeringen	2	1,85	4	3,84
andere	10	9,25	12	11,53
<b>totaal</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

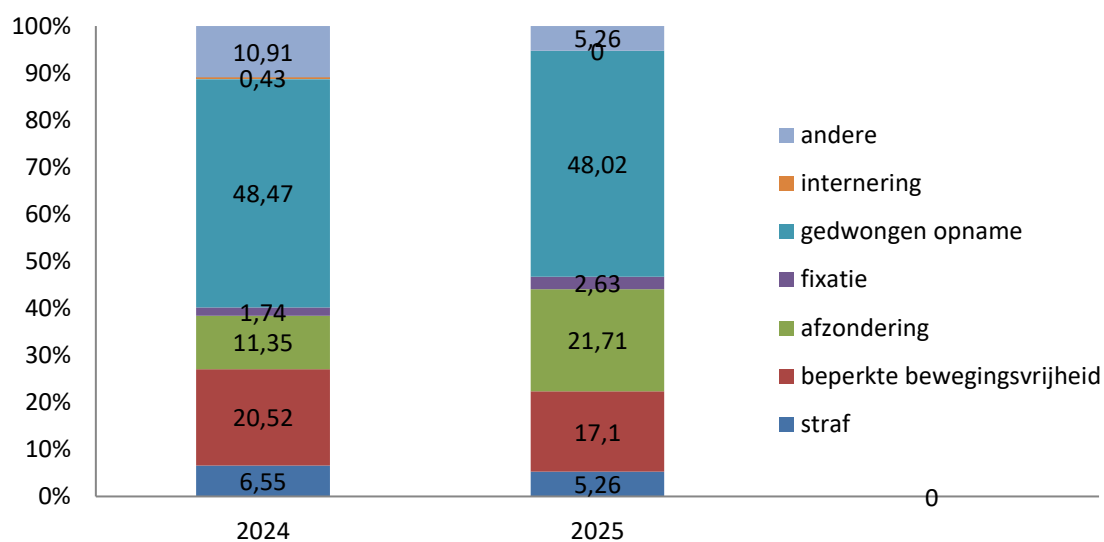
## 1.6. Juiste factuur/correct geldbeheer



## 1.7. Beschermende maatregelen

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
straf	15	6,55	8	5,26
beperkte bewegingsvrijheid	47	20,52	26	17,10
afzondering	26	11,35	33	21,71
fixatie	4	1,74	4	2,63
gedwongen opname	111	48,47	73	48,02
internering	1	0,43	-	-
andere	25	10,91	8	5,26
<b>totaal</b>	<b>229</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

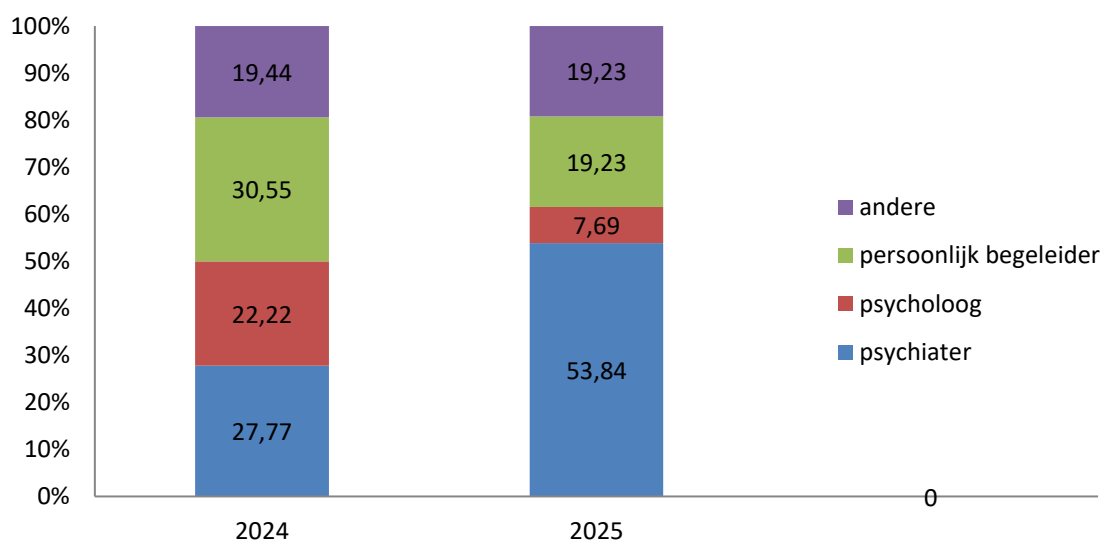
## 1.7. Beschermende maatregelen



## 2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
psychiater	10	27,77	14	53,84
psycholoog	8	22,22	2	7,69
persoonlijk begeleider	11	30,55	5	19,23
andere	7	19,44	5	19,23
<b>totaal</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

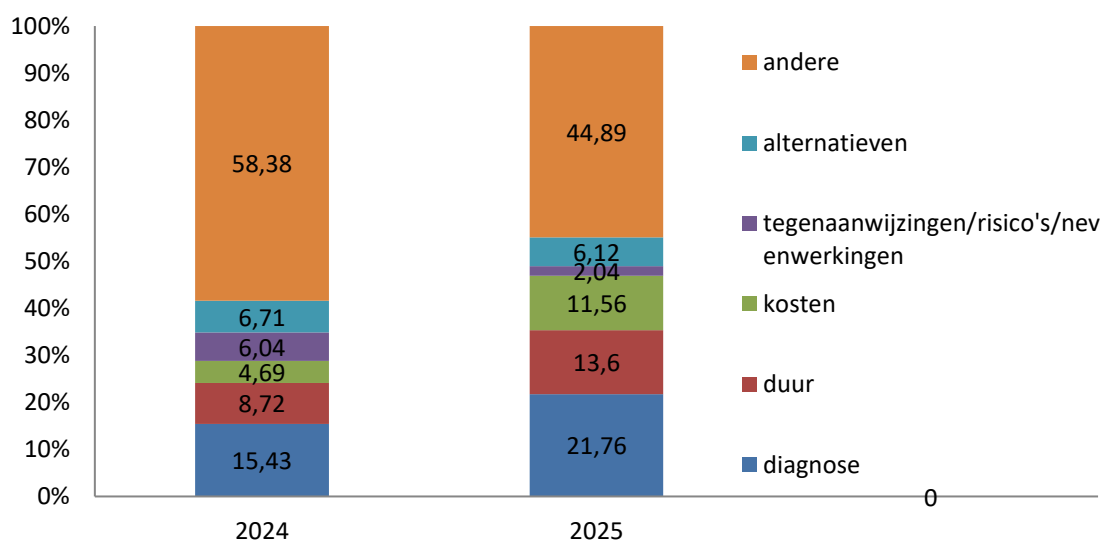
## 2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar



## 3. Recht op informatie

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
diagnose	23	15,43	32	21,76
duur	13	8,72	20	13,60
kosten	7	4,69	17	11,56
tegenaanwijzingen/risico's/nevenwerkingen	9	6,04	3	2,04
alternatieven	10	6,71	9	6,12
andere	87	58,38	66	44,89
<b>totaal</b>	<b>149</b>	<b>100</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

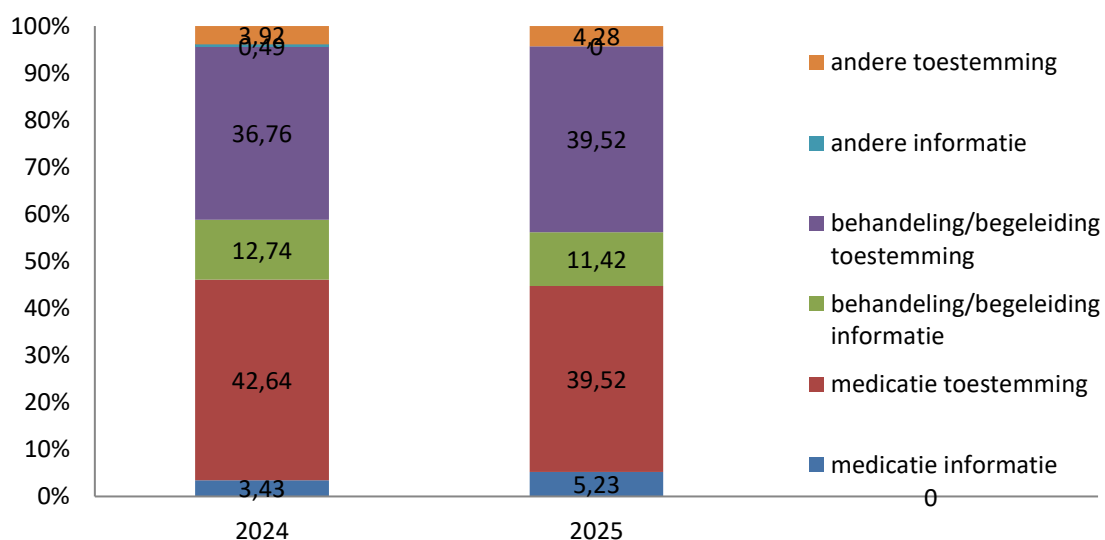
### 3. Recht op informatie



### 4. Recht op geïnformeerde toestemming

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
medicatie informatie	7	3,43	11	5,23
medicatie toestemming	87	42,64	83	39,52
behandeling/begeleiding informatie	26	12,74	24	11,42
behandeling/begeleiding toestemming	75	36,76	83	39,52
andere informatie	1	0,49	-	-
andere toestemming	8	3,92	9	4,28
<b>totaal</b>	<b>204</b>	<b>100</b>	<b>210</b>	<b>100</b>

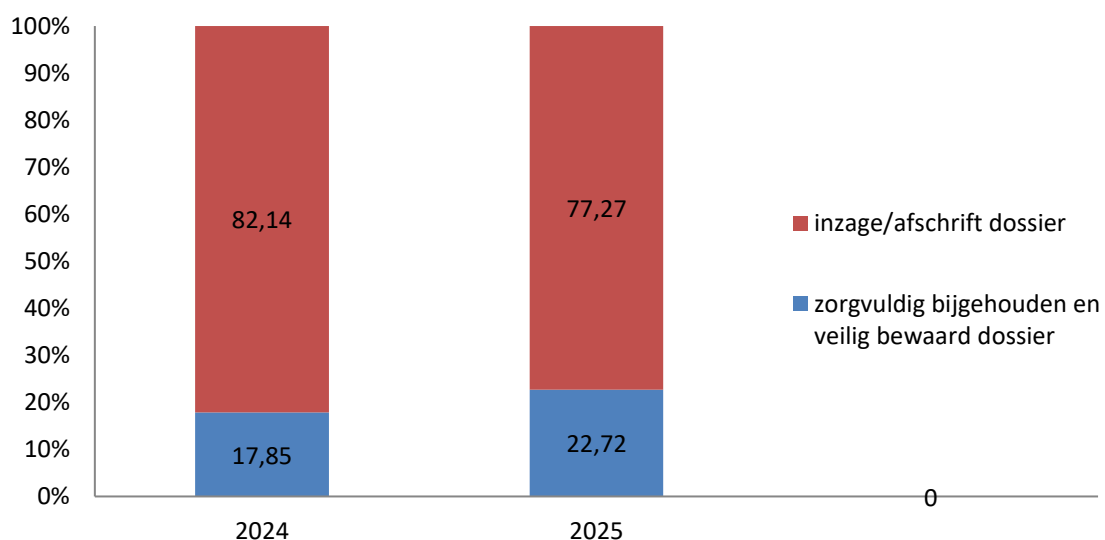
#### 4. Recht op geïnformeerde toestemming



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

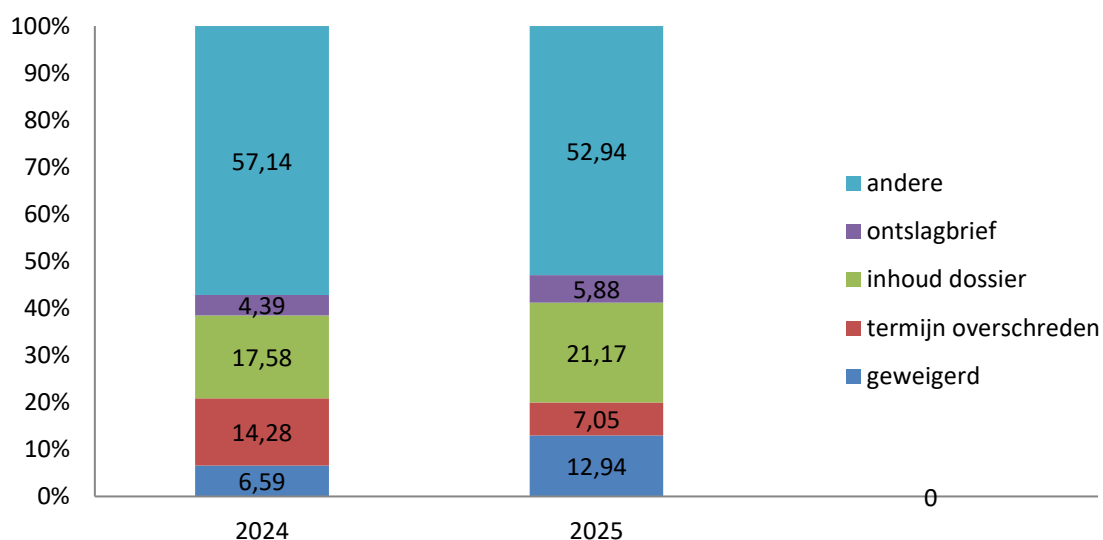
Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier	20	17,85	25	22,72
inzage/afschrift dossier	92	82,14	85	77,27
<b>totaal</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

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



5.A. Recht op inzage of afschrift				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%
geweigerd	6	6,59	11	12,94
termijn overschreden	13	14,28	6	7,05
inhoud dossier	16	17,58	18	21,17
ontslagbrief	4	4,39	5	5,88
andere	52	57,14	45	52,94
<b>totaal</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

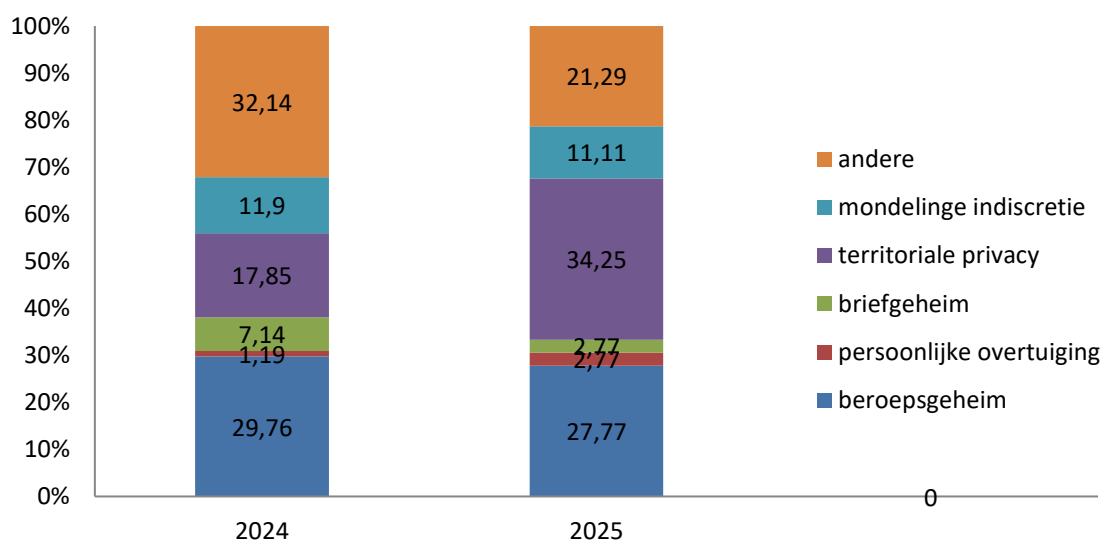
## 5.A. Recht op inzage of afschrift



## 6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
beroepsgeheim	25	29,76	30	27,77
persoonlijke overtuiging	1	1,19	3	2,77
briefgeheim	6	7,14	3	2,77
territoriale privacy	15	17,85	37	34,25
mondelinge indiscretie	10	11,90	12	11,11
andere	27	32,14	23	21,29
<b>totaal</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

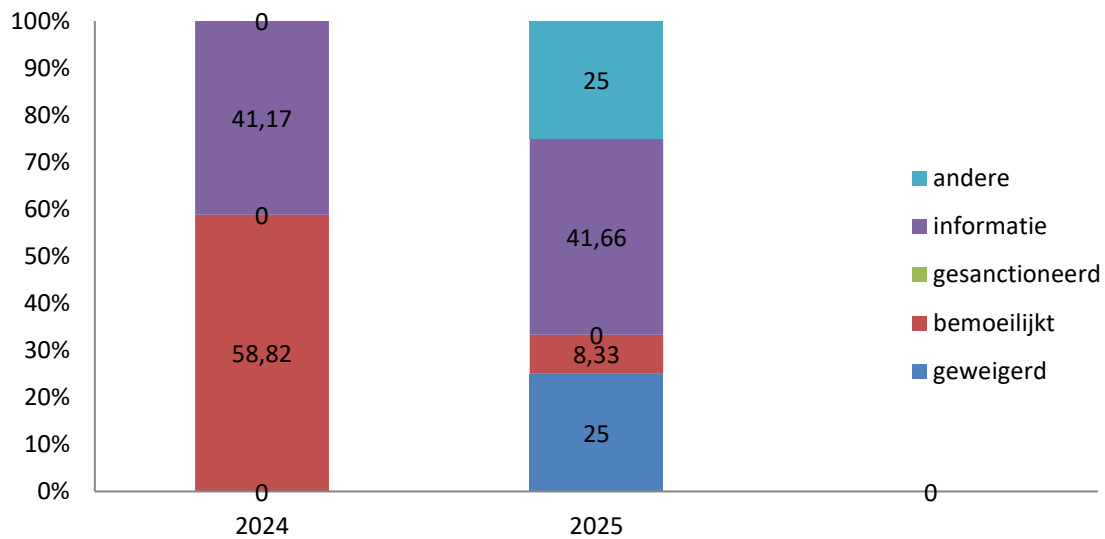
## 6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer



## 7. Recht op klachtenbemiddeling

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
geweigerd	-	-	3	25,00
bemoeilijkt	10	58,82	1	8,33
gesanctioneerd	-	-	-	-
informatie	7	41,17	5	41,66
andere	-	-	3	25,00
<b>totaal</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

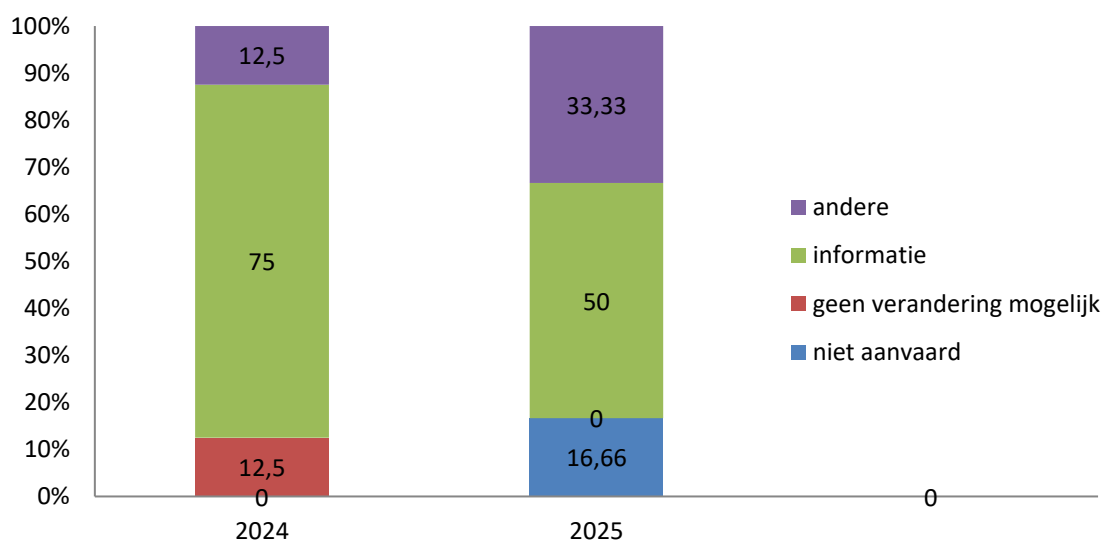
## 7. Recht op klachtenbemiddeling



## 8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
niet aanvaard	-	-	1	16,66
geen verandering mogelijk	1	12,50	-	-
informatie	6	75,00	3	50,00
andere	1	12,50	2	33,33
<b>totaal</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

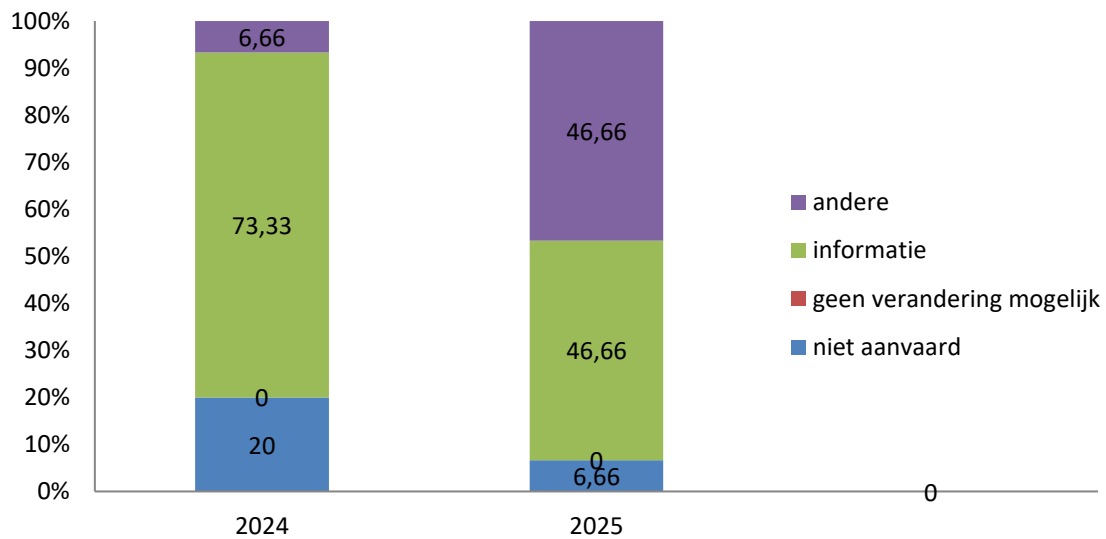
## 8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger



## 9. Recht op een vertrouwenspersoon

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
niet aanvaard	3	20,00	1	6,66
geen verandering mogelijk	-	-	-	-
informatie	11	73,33	7	46,66
andere	1	6,66	7	46,66
<b>totaal</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

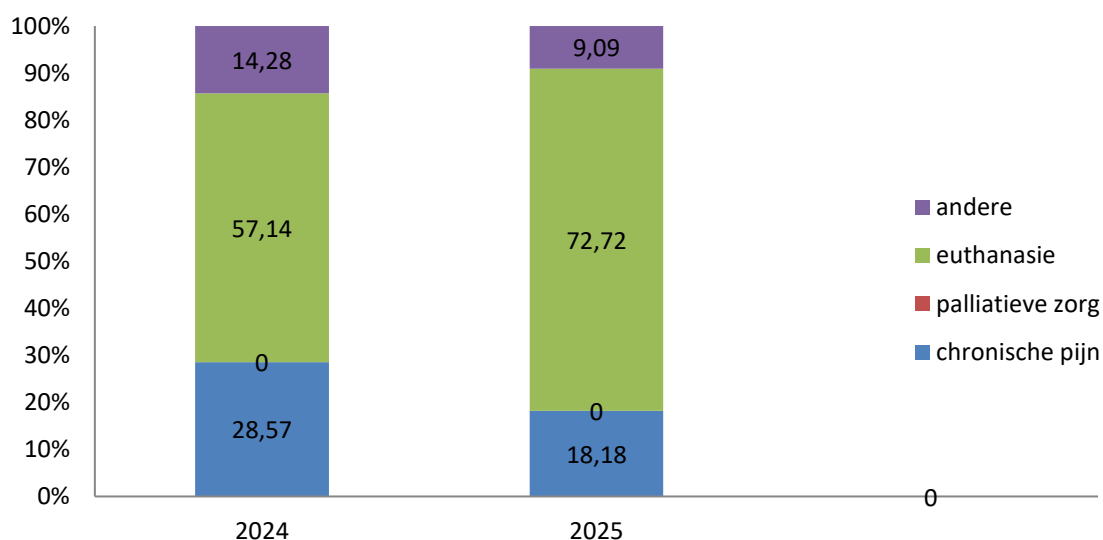
## 9. Recht op een vertrouwenspersoon



## 10. Recht op pijnbestrijding

Categorie	2024		2025	
	n	%	n	%
chronische pijn	4	28,57	2	18,18
palliatieve zorg	-	-	-	-
euthanasie	8	57,14	8	72,72
andere	2	14,28	1	9,09
<b>totaal</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

## 10. Recht op pijnbestrijding



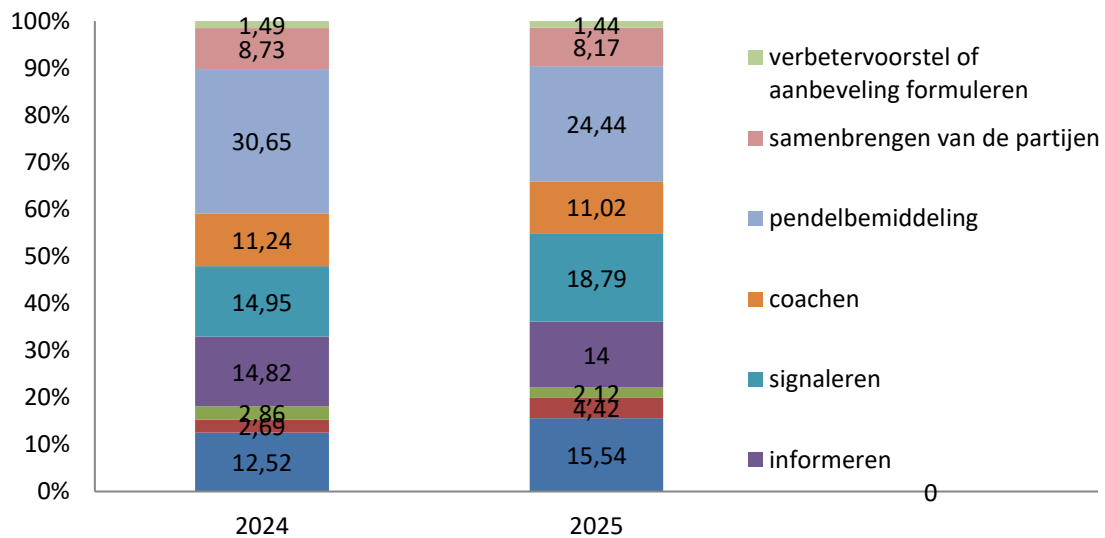
## D. Hoofdinterventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten aanmeldingen (2224). 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	284	12,52	344	15,54
doorverwijzen intern	61	2,69	98	4,42

doorverwijzen extern	65	2,86	47	2,12
informereren	336	14,82	310	14,00
signaleren	339	14,95	416	18,79
coachen	255	11,24	244	11,02
pendelbemiddeling	695	30,65	541	24,44
samenbrengen van de partijen	198	8,73	181	8,17
verbetervoorstel of aanbeveling formuleren	34	1,49	32	1,44
<b>totaal</b>	<b>2267</b>	<b>100</b>	<b>2213</b>	<b>100</b>

### Hoofdinterventie



## E. Afsluiting

Tijd tussen aanmelden en afsluiten				
	2024		2025	
Categorie	n	%	n	%

op dezelfde datum als de aanmelding	744	32,67	640	28,89
binnen de week	836	36,71	612	27,62
binnen de twee weken	283	12,42	321	14,49
binnen de vier weken	185	8,12	267	12,05
later dan vier weken	229	10,05	375	16,93
<b>totaal</b>	<b>2277</b>	<b>100</b>	<b>2215</b>	<b>100</b>

aantal weken bij aanmelding met langste looptijd	41	60
---	----	----

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.

<b>Voorgestelde verdere stappen</b>				
	<b>2024</b>		<b>2025</b>	
<b>Categorie</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
federale ombudsdienst	24	26,08	9	8,18
orde geneesheren	4	4,34	2	1,81
advocaat	8	8,69	14	12,72
inspectie	-	-	1	0,90

vrederechter	3	3,26	8	7,27
andere rechtbank	1	1,08	-	-
ziekenfonds	9	9,78	17	15,45
Departement Zorg	1	1,08	5	4,54
andere	42	45,65	54	49,09
<b>totaal</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

# Kruistabellen

Discipline * PR - 2025																						
	Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening		Recht op vrije keuze beroepsbetroefdenaar		Recht op informatie		Recht op geïnformeerde toestemming		Recht op inzage/ afschrift zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier		Recht op bescherming persoonsgegevens levenssfeer		Recht op klachtenbemiddeling		Recht op wettelijke vertegenwoordiger		Recht op vertrouwenspersoon		Recht op pijnbestrijding		totaal	
Categorie	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
geen	156	10,92	1	3,84	9	6,12	7	3,24	14	12,72	4	3,70	0	0	1	16,66	2	13,33	0	0	30	13,32
psychiater	186	13,02	15	57,69	5	35,37	35	94,43	66	60,00	3	2,77	1	8,33	1	16,66	1	6,66	2	18,18	43	18,96
huisarts	12	0,84	0	0	3	2,04	1	0,46	1	0,90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0,73
andere arts	11	0,77	0	0	3	2,04	0	0	1	0,90	1	0,92	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0,73
apotheker	1	0,07	0	0	1	0,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,13
verpleging	181	12,67	1	3,84	4	2,72	13	6,01	0	0	25	23,14	1	8,33	1	16,66	0	0	1	9,09	23	10,24
persoonlijke begeleider	35	2,45	4	15,38	3	2,04	4	1,85	0	0	3	2,77	0	0	0	0	1	6,66	2	18,18	56	2,43
sociale dienst	24	1,68	2	7,69	5	3,40	0	0	1	0,90	3	2,77	0	0	0	0	0	0	2	18,18	41	1,77
psycholoog	16	1,12	2	7,69	3	2,04	4	1,85	3	2,72	4	3,70	2	16,66	0	0	1	6,66	0	0	36	1,56

therapeut <i>(ergo, kine, muziek, andere)</i>	25	1,7 5	0	0	1	0, 68	5	2,3 1	0	0	5	4,6 2	0	0	0	0	0	0	0	0	36	1, 56	
diëtist	3	0,2 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0, 13
multidiscipli nair team	414	28, 99	0	0	3	25 ,1 7	80	37, 03	14	12, 72	29	26, 85	1	8,33	3	50,0 0	8	53,3 3	3	27, 27	61 8	26 ,8 2	
administrati eve dienst	40	2,8 0	0	0	4	2, 72	1	0,4 6	3	2,7 2	2	1,8 5	1	8,33	0	0	0	0	0	0	0	54	2, 34
technische dienst	26	1,8 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	1, 21
voedingsdie nst	97	6,7 9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,9 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98	4, 25
poetsdienst	24	1,6 8	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1,8 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	1, 12
directie	38	2,6 6	0	0	1	0, 68	0	0	1	0,9 0	6	5,5 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	2, 17
bewindvoer der	20	1,4 0	0	0	1	0, 68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	1, 17
ombudspers oon	3	0,2 1	0	0	7	4, 76	0	0	1	0,9 0	0	0	5	41,6 6	0	0	0	0	0	0	0	18	0, 78
wasserij	2	0,1 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0, 08
beleid	11	0,7 7	0	0	1	0, 68	6	2,7 7	0	0	1	0,9 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	1, 17
afdelingsver antwoordeli jke	85	5,9 5	1	3,84	9	6, 12	1	0,4 6	2	1,8 1	10	9,2 5	1	8,33	0	0	2	13,3 3	0	0	0	11 6	5, 03
andere	18	1,2 6	0	0	3	2, 04	0	0	3	2,7 2	9	8,3 3	0	0	0	0	0	0	0	1	9,0 9	51	2, 21
<b>Totaal</b>	142 8	10 0	26	100	1 4 7	10 0	21 6	10 0	110	100	10 8	10 0	12	100	6	100	15	100	11	10 0	23 04	10 0	
<b>kol %</b>	61, 97		1,12		6, 3 8		9,3 7		4,7 7		4, 68		0,52		0,26		0,65		0,4 7		10 0,0 0		

