



## Opschrift

Vergadering van 15 april 2025

Nummer: 2025\_MV\_00319

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Bert Misplon: Rechtsbescherming bewoners in onze WZC

Raadslid(-leden):

Bert Misplon - groen

Bevoegd: Astrid De Bruycker

## Omschrijving van de vraag

**Toelichting:**

Recent kwamen gevallen van grensoverschrijdend gedrag in woonzorgcentra in de media. Er was terecht grote verontwaardiging over ontspoorde WZC-medewerkers die niet tijdig gedetecteerd of ontslagen werden, "rotte appels". Wij kijken graag voorbij die verontwaardiging, die snel weer kan wegebben...

De zorgrelatie die bestaat tussen de professionele zorgverleners in WZC en de bewoners, die hulpbehoevend zijn, is steeds een asymmetrische relatie. Er is een machtsongelijkheid die aanleiding kan geven tot machtsmisbruik. Die asymmetrie kunnen we niet ongedaan maken. Wel kunnen en moeten we toezien op de versterking van patiëntenrechten.

**Vraag:**

- Hebben onze WZC een handelingskader dat aandacht heeft voor de verantwoordelijkheden en kwetsbaarheden van de betrokkenen en het behoedzaam omgaan met machtsverhoudingen?
- Hoe wordt het recht op respect voor de intimiteit van WZC-bewoners gewaarborgd?
- Hoe worden de interne en externe klachtenprocedures bekendgemaakt? hoe wordt opvolging gegeven aan interne klachten?
- In gevallen waarin bewoners door ziekte, aandoeningen of andere dat zelf niet meer kunnen, hoe worden de mantelzorgers dan bij dit alles betrokken?

## Antwoord

Samengevoegde vragen:

IR1\_2025\_MV\_00266 - Mondelinge vraag van raadslid Jonas Naeyaert: Mishandeling van ouderen in rusthuizen

IR6\_2025\_MV\_00309 - Mondelinge vraag van raadslid Sabena Donkor: grensoverschrijdend gedrag in de woonzorgcentra

IR8\_2025\_MV\_00319 - Mondelinge vraag van raadslid Bert Misplon: Rechtsbescherming bewoners in onze WZC

Bedankt allemaal voor jullie vragen. Het is duidelijk dat dit thema ons allemaal bezighoudt. En terecht: het welzijn van onze bewoners staat steeds voorop. Ook ik heb zoals jullie, de situatie dus met aandacht opgevolgd in de media. Wat daar is gebeurd is verschrikkelijk. We kunnen en mogen dergelijke vormen van grensoverschrijdend gedrag niet tolereren.

Betekent dat dat er nooit incidenten in onze voorzieningen zijn gebeurd? Neen. Kunnen wij garanderen dat ze in de toekomst nooit zullen voorvallen? Neen, dat kunnen we niet. Dat kan niemand.

Net daarom is het zo belangrijk om een sterk preventief beleid te voeren dat de integriteit waarborgt, en om snelle, correcte procedures te hanteren, die verzekeren dat men correct en meteen handelt wanneer er zich toch een incident voordoet.

Voor ik inga op de vele vragen die jullie stellen moet mij er nog iets van het hart. Situaties zoals deze zijn (gelukkig) uitzonderingen. De vele mensen die alle dagen het beste van zichzelf geven in de zorg, de vele mensen die in onze woonzorgcentra zorgen voor onze bewoners, zij doen dit met hart en ziel.

We mogen dus niet vergeten dat de overgrote meerderheid van ons zorgpersoneel hun job op de best mogelijk manier doen en bovenal ons respect verdienen. Ik kan me voorstellen dat velen onder hen ook erg geraakt worden, wanneer zij dergelijke feiten moeten vernemen.

Collega's, het welzijn van onze (vaak kwetsbare) bewoners staat altijd voorop in onze woonzorgcentra. Centraal in onze aanpak staan enerzijds een sterk preventiebeleid en anderzijds een duidelijk handelingskader met goede begeleiding. We starten steeds vanuit de visie dat een bewoner in een woonzorgcentrum in een afhankelijkheidspositie verkeert tov van de zorgverlener. De relatie tussen bewoner en zorgverlener is een professionele relatie en de zorgverlener moet ten alle tijden de integriteit van de bewoner respecteren.

We hanteren een strikte deontologische code die deze principes concreter maakt en hebben daarnaast ook meer specifiek een agressieprotocol. Dat zijn geen instrumenten die 'in de schuif blijven liggen': we gaan hierover met ons personeel regelmatig in gesprek. We brengen het bijvoorbeeld onder de aandacht via vormingen, op samenwerkingsgesprekken en op teamoverleggen. We vinden het belangrijk dat we deze thema's bespreekbaar houden en systematisch aandacht geven. Op die manier werken we preventief rond het onderwerp.

In onze woonzorgcentra hanteren wij een nultolerantie voor agressie of grensoverschrijdend gedrag. Wanneer er een (vermoeden) van grensoverschrijdend gedrag is, kan de bewoner, een familielid, een medewerker... hier melding van maken via verschillende kanalen. Dit kan aan de leidinggevende, de psycholoog, via Gentinfo, de ombudsdienst... Elke klacht wordt onderzocht.

We betrekken ook steeds de omgeving van de bewoner indien de bewoner dat wenst. Dit gaat over de partner, familie of andere mantelzorgers.

Ook klachten of meldingen van hen nemen we steeds serieus en leiden altijd tot een onderzoek.

De procedure hiervoor is opgenomen in het kwaliteitshandboek van onze WZC's.

Elke ernstige gebeurtenis wordt ook steeds gemeld aan het Vlaams Departement Zorg.

Over de afgelopen vijf jaar vonden verspreid over onze vijf stedelijke woonzorgcentra in totaal 21 incidenten plaats waarbij sprake was van grensoverschrijdend gedrag. Het ging gelukkig nooit over zo'n zwaarwichtige feiten als deze in Oudenaarde, maar elk incident blijft er een teveel. Zoals gezegd hanteren we een nultolerantie. Aan elk van deze incidenten werd dus gevolg gegeven.

Bij één incident werd een PV opgemaakt en werd de betrokken medewerker preventief geschorst. Het resultaat van het onderzoek bleek echter negatief.

U vraagt ook naar het aantal tuchtprocedures, maar sinds de invoering van het ontslagdecreet, dat statutaire en contractuele medewerkers gelijkstelt, werken we niet meer tuchtprocedures. Wanneer daarvoor aanleiding is, gaan we over op dringend ontslag. De afgelopen vijf jaar hebben we 7 keer een contract om dringende redenen stopgezet.

Wij hebben enkel zicht op de concrete cijfers en situaties binnen onze eigen stedelijke woonzorgcentra. Niet-stedelijke voorzieningen dragen zelf de volledige verantwoordelijkheid over hun beleid. Het is de Vlaamse overheid die hen opvolgt door middel van bvb. inspecties.

Ik hoop dat ik via deze antwoorden jullie een beeld heb kunnen geven over onze visie en aanpak binnen de stedelijke woonzorgcentra. We werken vanuit een sterk preventief kader, hebben een nultolerantie voor agressie en grensoverschrijdend gedrag, en gaan meteen over tot actie wanneer er meldingen zijn.

Dat doen we omdat onze bewoners altijd centraal staan. Samen met onze vele gedreven zorgmedewerkers, doen we er alles aan om hun welzijn en integriteit ten alle tijde te waarborgen.

---