

PERSBERICHT

9 op de 10 bewoners voelt zich veilig en gerespecteerd, meer aandacht nodig voor het relationele en sociale leven in Vlaamse woonzorgcentra

Unieke bevraging in woonzorgcentra brengt in kaart hoe bewoners leven, wonen en zorg ervaren

Meer dan 8.000 bewoners en 11.000 familieleden gaven het afgelopen jaar hun mening over hoe zij de kwaliteit van leven, wonen en zorg in woonzorgcentra ervaren. De bevraging, waaraan meer dan de helft van de Vlaamse woonzorgcentra deelnam, is een initiatief van het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ), de Vlaamse Ouderenraad en het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen. 600 vrijwillige enquêteurs gingen met bewoners in gesprek. De resultaten worden nu bekendgemaakt op [Zorgkwaliteit.be](https://www.zorgkwaliteit.be).

Woensdag 18 juni 2025

Bewoners zijn vragende partij

“De **stem van bewoners zelf wordt nog te vaak genegeerd** als we het hebben over kwaliteit in woonzorgcentra. Nochtans zijn ze zelf vragende partij om te participeren en ten volle deel uit te maken van het reilen en zeilen in hun woonzorgcentrum”, zegt Magda De Meyer, voorzitter van de Vlaamse Ouderenraad. “Via deze grootschalige wetenschappelijke bevraging komen we tegemoet aan die nood. En dat is uniek: in de ouderenzorg werd de stem van de gebruiker nooit eerder op een dergelijke manier in kaart gebracht en publiek gemaakt.”

92% van de bewoners voelt zich meestal tot altijd veilig

In het onderzoek, dat in opdracht van de Vlaamse Overheid gebeurt, worden tien thema's bevroegd. Svin Deneckere, directeur van het VIKZ en coördinator van het onderzoeksluik: “De resultaten geven een wetenschappelijk onderbouwd, genuanceerd beeld over hoe bewoners en hun naasten de verschillende aspecten van kwaliteit van leven, wonen en zorg ervaren in de Vlaamse woonzorgcentra.”

“Ondanks sterke verschillen tussen woonzorgcentra, kunnen we een aantal duidelijke **trends** vaststellen”, zegt Deneckere. “We zien gemiddeld positieve resultaten, in de bevraging bij bewoners én in de bevraging bij hun familieleden. Drie thema's scoren zelfs zeer goed. Bij drie andere thema's is er nog ruimte voor verbetering.”

Het hoogst scorende thema is **privacy**: 92% van de bewoners geeft aan meestal tot altijd tevreden te zijn over hun privacy in het woonzorgcentrum. Dit thema meet bijvoorbeeld of bewoners alleen

kunnen zijn wanneer ze dat willen. Ook het thema **veiligheid** scoort hoog. 90% van de bewoners gaat meestal of altijd akkoord met een stelling zoals “Ik heb het gevoel dat mijn spullen hier veilig zijn”. **Respect** vult de top drie aan. 88% van de bewoners voelt zich meestal of altijd door medewerkers gerespecteerd.

Relationele thema's scoren minder hoog

Een drietal thema's scoren opvallend lager. Ze situeren zich allemaal in de relationele en sociale sfeer. Maar liefst 49% van de bewoners antwoordt met ‘zelden’ of ‘nooit’ op stellingen die peilen naar de persoonlijke band met **andere bewoners**, zoals “Er is een bewoner die een goede vriend of vriendin van me is”. Tweede in rij is de band met medewerkers. 40% van de bewoners geeft aan zelden of nooit een persoonlijke band met **medewerkers** te voelen. Wat betreft **zinvolle tijdsbesteding** in het woonzorgcentrum zien we dat 39% van de bewoners met ‘zelden’ of ‘nooit’ antwoordt op stellingen als “Ik doe mee aan activiteiten die ik de moeite vind”. Dit thema scoort bovendien het laagst in de naastenbevraging – meestal ingevuld door (schoon)kinderen.

“Deze drie lagere scores tonen aan dat er meer aandacht nodig is voor de relationele en sociale thema's, zowel vanuit de woonzorgcentra als vanuit het beleid”, benoemt Deneckere. “Opvallend is wel dat bewoners aangeven dat ze deze thema's minder belangrijk vinden. Hoe dat komt, weten we nog niet. Daar is meer onderzoek voor nodig.”

De Meyer: “Wel zien we mogelijkheden in het verbinden van deze drie thema's. Een aangepast en meer divers aanbod aan activiteiten zou de band tussen bewoners en met personeel kunnen verbeteren.”

Ook thema's zoals maaltijden, eigen keuzes maken, comfort en kwaliteit van zorg werden bevestigd. Die scores gemiddeld tot hoog, met opnieuw sterke verschillen in resultaten tussen woonzorgcentra. Het gaat om stellingen als “Ik vind mijn maaltijden voldoende afwisselend”, “Ik kan op elk moment gaan en staan waar ik wil”, “Ik krijg de zorg die ik nodig heb”, “Medewerkers reageren snel als ik om hulp vraag”, en “Ik voel me hier thuis”.

Helft van alle Vlaamse woonzorgcentra nam deel

Meer dan 400 woonzorgcentra namen vrijwillig deel aan de bevestiging. Dat is de helft van alle Vlaamse woonzorgcentra. “Er was een **grote bereidheid** om mee te werken. Dat toont aan dat er een groot draagvlak is. Die inspanning waarderen we enorm”, zegt Deneckere. “Deelnemende woonzorgcentra willen bewust transparant zijn. Over positieve elementen in hun werking, en over zaken die nog beter kunnen. Zij willen écht werk maken van betere kwaliteit.”

In 30 woonzorgcentra werd er tegelijk een methodiek uitgetest bij bewoners die cognitief niet in staat zijn om deel te nemen aan zo'n bevestiging, bijvoorbeeld **mensen met een vorm van dementie**. Jurn Verschraegen, directeur van het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen: “Er werden 270 personen met dementie geobserveerd. Het gaat om een pilootproject waarvan de resultaten niet gedeeld worden, maar we koppelen ze aan het Referentiekader Dementie. Op die manier willen we ook de kwaliteit van leven, wonen en zorg voor bewoners met dementie verbeteren”.

Belangrijke rol voor oudere enquêteurs

Om de vragenlijst af te nemen, leidde de Vlaamse Ouderenraad **600 vrijwillige enquêteurs** op. Zij gingen langs in een woonzorgcentrum in hun eigen regio. Voorzitter Magda De Meyer: “Vaak gaat het om jonggepensioneerden die zelf al nadenken over een toekomst met zorgnoden. Ze hadden vooral **positieve ervaringen** met woonzorgcentra en bewoners. Hun kijk op het leven daar is vaak volledig gewijzigd. We geloven daarom dat deze manier van werken een sterke impact heeft op de **beeldvorming van woonzorgcentra**”, aldus De Meyer.

Unieke karakter vraagt om verderzetting

“De resultaten bieden een schat aan informatie voor diverse partijen”, klinkt het unaniem bij het VIKZ, de Vlaamse Ouderenraad en het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen. “Voor **toekomstige bewoners** en hun familie, die bij een eventuele verhuis naar een woonzorgcentrum – naast bijvoorbeeld informatie over de dagprijs – nu ook betrouwbare inzichten krijgen over het wonen, leven en zorg. Voor **woonzorgcentra** die aan de slag kunnen om de kwaliteit naar een nog hoger niveau te tillen én om in te zetten op meer bewonersparticipatie. En voor **beleidsmakers**, die de resultaten kunnen gebruiken om de toekomst van de ouderenzorg in Vlaanderen verder vorm te geven. En dat allemaal op basis van de stem van de bewoners zelf. Zij zijn de belangrijkste betrokkenen in dit verhaal”, aldus de drie initiatiefnemers.

Zij overleggen met **minister van Welzijn Caroline Gennez** over de mogelijkheden om deze bevraging, die ze zelf zien als een nulmeting, te herhalen en duurzaam te maken. Op die manier willen ze in de toekomst nog meer woonzorgcentra engageren én willen ze het mogelijk maken om huidige deelnemers opnieuw te bevragen, om progressie te kunnen meten. Minister Gennez: “Het is ontzettend belangrijk dat de mening van de bewoners van woonzorgcentra en hun naasten wordt gehoord. Op die manier krijgen we een beter beeld van de kwaliteit in de woonzorgcentra, en komen we tot nog betere resultaten. Dat is natuurlijk goed voor de bewoners, maar ook voor de woonzorgcentra zelf, die met die informatie aan de slag kunnen. Onze ambitie is om bewoners en hun naasten nog meer te betrekken, via gebruikersraden en participatie in open dialoog”.

Woonzorgcentra kunnen nu aan de slag

De resultaten werden op 18 juni in primeur bekend gemaakt op een bedankingsevenement voor woonzorgcentra, beleidsmedewerkers, onderzoekers en vrijwillige enquêteurs. Iedereen kan de algemene resultaten en de resultaten per deelnemend woonzorgcentrum bekijken op Zorgkwaliteit.be.

[Lees hier het volledige rapport van de meting bij bewoners.](#)

[Lees het volledige rapport van de meting bij naasten.](#)

Aanbod voor journalisten

Wil je een interview met Magda De Meyer, Svin Deneckere en/of Jurn Verschraegen? Neem contact op met Veerle Quirynen, via veerle.quirynen@vlaamse-ouderenraad.be of 0470 80 33 43.

Ook een interview met expert ouderenzorg prof. dr. Anja Declercq (KU Leuven), een enquêteur, een bewoner of een deelnemend woonzorgcentrum is mogelijk.