



Voor meer informatie kan u steeds contact opnemen met :

**Seniorama vzw**  
Vanden Tymplestraat 35  
3000 Leuven  
Tel. 016/22 20 14

e-mail: [onthaal@seniorama.be](mailto:onthaal@seniorama.be)  
website: [www.seniorama.be](http://www.seniorama.be)

Versiedatum: november 2013

**Woonzorglijn**

## WAT ?

De woonzorglijn (vroeger de Rusthuis Infofoon) is een meldpunt waar iedereen terecht kan voor :

- informatie en advies over woonzorgcentra, dagverzorgingscentra, centra voor kortverblijf, serviceflats
- rechten en plichten in verband met het verblijf in een ouderenvoorziening
- klachten over ouderenzorgvoorzieningen.

Men kan tevens terecht met vragen over : het reglement van orde en de verblijfsovereenkomst, de kostprijs, de gevolgen voor een partner, onderhoudsplicht.

Over het aantal vrije plaatsen of over de wachtlijsten in een woonzorgcentrum kan geen informatie gegeven worden, en ook niet over de niet-erkende woonzorgcentra.

Er wordt ook niet bemiddeld bij het zoeken van een woonzorgcentrum. Indien mogelijk, wordt doorverwezen naar een externe organisatie die wel bemiddelend optreedt.

Indien kleinere klachten bij de Woonzorglijn terecht komen, wordt er met het betrokken centrum contact opgenomen en bemiddeld (vb. afspraken bezoeken, ...)

Ernstige klachten worden doorgegeven aan de inspectie, die dan een onderzoek instelt.

## WAAR ? HOE ?

- De Woonzorglijn **078 15 25 25** is elke werkdag bereikbaar van 9 tot 12 uur  
E-mail : woonzorglijn@vlaanderen.be
- Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.  
Interne Verzelfstandigd Agentschap Zorg en Gezondheid  
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg Team Ouderenzorg  
Koning Albert II-laan 35 bus 33, 1030 Brussel  
Tel. 02 533 36 47

## BURGERLIJKE PARTIJSTELLING

Tenslotte kan men ook klacht neerleggen met burgerlijke partijstelling bij de politie, procureur des konings of rechtstreeks bij de onderzoeksrechter. Als de zaak voor de strafrechter komt, kan het slachtoffer een vergoeding eisen bijvoorbeeld voor morele schade.