

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 634
van **KURT DE LOOR**
datum: 15 mei 2017

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Jaarverslag Vlaamse Woonzorglijn - Aantal gegronde klachten volgens beheersinstantie

De Woonzorglijn (de vroegere Rusthuis-Infofoon) is een laagdrempelig meldpunt voor signalen, vragen, suggesties en klachten die rechtstreeks afkomstig zijn van bewoners van ouderenvoorzieningen, thuiswonende ouderen, hun familieleden of relevante derden. Het jaarverslag bevat de statistische verwerking van de oproepen die de Woonzorglijn tijdens een werkjaar heeft ontvangen.

In het jaarverslag van 2012 vinden we het overzicht van het aantal erkende woonzorgcentra tegenover het aantal gegronde klachten volgens beheersinstantie terug. In de volgende jaarverslagen vinden we deze cijfers niet terug.

1. Kan de minister een overzicht geven van het aantal erkende woonzorgcentra tegenover het aantal gegronde klachten volgens beheersinstantie (openbaar, privaat, vzw) voor 2013? Voor 2014? Voor 2015?
2. Waarom werd ervoor geopteerd om deze cijfers niet meer automatisch op te nemen in het jaarverslag van de Woonzorglijn?
3. Wanneer wordt het jaarverslag van de Woonzorglijn 2016 verwacht? Ook voor dat jaarverslag graag een overzicht van het aantal gegronde klachten volgens beheersinstantie?

ANTWOORD

op vraag nr. 634 van 15 mei 2017

van **KURT DE LOOR**

1. Ten gevolge van IT-migraties en daaruit voortvloeiende incompatibiliteiten zijn de databasen van de jaren voor 2014 niet meer bewerkbaar, wat voor het beantwoorden van deze vraag, voor het jaar 2013, noodzakelijk is. In de tabel hieronder kan u de gegevens vinden voor de jaren 2014 en 2015 van de gegronde klachten volgens de beheersinstantie.

	VZW	Openbaar (OCMW)	Particulier niet-VZW
2014	54	2	28
2015	46	12	20

2. De Woonzorglijn heeft er voor geopteerd om geen overzicht meer te geven van de gegronde klachten per beheersinstantie omdat het onderscheid tussen vzw en particulier niet-vzw steeds kleiner wordt. Zo zijn er steeds meer private woonzorgcentra maar ook OCMW's die er voor kiezen om te werken onder een vzw-statuut.
3. Sinds mei 2016 wordt er gebruik gemaakt van een nieuw registratiesysteem. Momenteel worden de gegevens voor 2016 verwerkt. Door het nieuwe registratiesysteem zal het jaarverslag van de Woonzorglijn in een nieuw format worden gegoten. Binnen dit systeem zal er geen registratie meer gebeuren volgens de beheersinstantie.
Er wordt getracht om het jaarverslag na de zomer van 2017 te publiceren.