

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 14
van **LORIN PARYS**
datum: 1 oktober 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Woonzorglijn - Coronaklachten

De Woonzorglijn is het officiële contactpunt van de Vlaamse overheid voor alle klachten en informatieve vragen betreffende residentiële ouderenzorg. Ongeacht het meldpunt, komt iedere klacht over een ouderenvoorziening integraal bij de Woonzorglijn terecht en wordt door deze dienst behandeld. Klachten vallen in verschillende categorieën die verder onderverdeeld kunnen worden in deelklachten.

Tijdens de lockdown sloten ook de woonzorgcentra (wzc's) zich af van de buitenwereld en werd er geen bezoek meer toegelaten. Ook na het versoepelen van de maatregelen bleven verschillen wzc's vasthouden aan een strengere bezoeksregeling dan door de overheid was opgelegd. Dat leidde tot ongenoegen bij de familieleden van de bewoners.

1. Kan de minister een overzicht geven van alle klachten met betrekking tot de coronamaatregelen die zijn overgemaakt aan de Woonzorglijn sinds de start van de coronacrisis?

Graag een overzicht van het type ouderenvoorziening, het statuut van de voorziening (publiek, privaat, non profit), een beschrijving van de klacht, de periode waarin de klacht werd behandeld en of de Zorginspectie werd ingeschakeld.

2. Kan de minister een overzicht geven van alle informatieve meldingen met betrekking tot de coronamaatregelen die zijn overgemaakt aan de Woonzorglijn sinds de start van de coronacrisis?

Graag een overzicht van het type ouderenvoorziening, het statuut van de voorziening (publiek, privaat, non profit) en een beschrijving van de melding.

ANTWOORD

op vraag nr. 14 van 1 oktober 2020

van **LORIN PARYS**

1. De Woonzorglijn heeft sinds de start van de coronamaatregelen in totaal 292 klachten ontvangen m.b.t. COVID-19. Het grootste deel van deze klachten ging over de bezoekersregeling. Daarnaast waren er ook klachten rond het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en de uitgaansregeling.

De klachten per type zorgvoorziening:

- Centra voor herstel: 3
- Groepen van assistentiewoningen: 11
- Woonzorgcentra: 278

De Woonzorglijn kan niet meer gedetailleerde informatie aanleveren. Het statuut van de voorziening en een gedetailleerde omschrijving van de klachten zoals geponeerd in de vraagstelling worden niet geregistreerd in het opvolgingssysteem van de Woonzorglijn.

Voor 4 van deze 292 klachten werd Zorginspectie ingeschakeld. Voor 2 van die 4 klachten waar Zorginspectie werd ingeschakeld, was corona een deelklacht en ging de klacht ook over andere items dan corona.

De overige klachten werden opgevolgd door de Woonzorglijn. Deze opvolging volstond vaak door de klager te informeren over de richtlijnen, anderzijds werd bij verschillende klachten contact genomen met de voorziening om meer informatie op te vragen.

2. Voor informatievragen gebeurt de registratie anders dan voor klachten. Hier is er geen overzicht beschikbaar waaruit kan afgeleid worden hoeveel van de meer dan 1.000 informatievragen die dit jaar al ontvangen werden exact met COVID-19 te maken hebben. Er mag wel aangenomen worden dat dit een aanzienlijk aandeel is. Ook hier hebben de meeste informatieve vragen betrekking op de woonzorgcentra.