jo vandeurzen

vlaams minister van welzijn, volksgezondheid en gezin

antwoord

op vraag nr. 108 van 22

van els robeyns

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2006** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| CENTRA AWW IKV ZIEKENFONDS | Antwerpen | privaat | 7 |
| CENTRA AWW IKV ZIEKENFONDS | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 4 |
| CENTRA AWW IKV ZIEKENFONDS | Limburg | privaat | 3 |
| CENTRA AWW IKV ZIEKENFONDS | Oost-Vlaanderen | privaat | 7 |
| CENTRA AWW IKV ZIEKENFONDS | Vlaams-Brabant | privaat | 9 |
| CENTRA AWW IKV ZIEKENFONDS | West-Vlaanderen | privaat | 8 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Limburg | privaat | 1 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Vlaams-Brabant | privaat | 1 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | Oost-Vlaanderen | privaat | 1 |
| BICOMMUNAUTAIR DAGVERZORGINGSCENTRUM | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | openbaar | 1 |
| BICOMMUNAUTAIRE DIENST GEZINSZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | openbaar | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Antwerpen | openbaar | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Antwerpen | privaat | 2 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Limburg | openbaar | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Oost-Vlaanderen | privaat | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | West-Vlaanderen | privaat | 5 |
| DIENST GEZINSZORG | Antwerpen | privaat | 4 |
| DIENST GEZINSZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 2 |
| DIENST GEZINSZORG | Oost-Vlaanderen | privaat | 2 |
| DIENST GEZINSZORG | Vlaams-Brabant | privaat | 2 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Antwerpen | openbaar | 3 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 2 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Limburg | openbaar | 4 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Limburg | privaat | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Oost-Vlaanderen | privaat | 2 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Vlaams-Brabant | openbaar | 2 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | West-Vlaanderen | openbaar | 1 |
|  |  |  | **78** |
| **2007** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| CENTRA AWW IKV ZIEKENFONDS | Antwerpen | privaat | 6 |
| CENTRA AWW IKV ZIEKENFONDS | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 7 |
| CENTRA AWW IKV ZIEKENFONDS | Limburg | privaat | 2 |
| CENTRA AWW IKV ZIEKENFONDS | Oost-Vlaanderen | privaat | 3 |
| CENTRA AWW IKV ZIEKENFONDS | West-Vlaanderen | privaat | 5 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Antwerpen | privaat | 9 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 1 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Limburg | privaat | 14 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Oost-Vlaanderen | privaat | 14 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Vlaams-Brabant | privaat | 18 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | West-Vlaanderen | privaat | 7 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | Antwerpen | privaat | 5 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | Limburg | privaat | 13 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | Oost-Vlaanderen | privaat | 6 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | Vlaams-Brabant | privaat | 6 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | West-Vlaanderen | privaat | 3 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Antwerpen | openbaar | 3 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Antwerpen | privaat | 2 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Limburg | openbaar | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Limburg | privaat | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Oost-Vlaanderen | openbaar | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Oost-Vlaanderen | privaat | 4 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Vlaams-Brabant | privaat | 2 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | West-Vlaanderen | openbaar | 4 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | West-Vlaanderen | privaat | 8 |
| DIENST GEZINSZORG | Antwerpen | privaat | 1 |
| DIENST GEZINSZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 6 |
| DIENST GEZINSZORG | Oost-Vlaanderen | privaat | 1 |
| DIENST GEZINSZORG | Vlaams-Brabant | privaat | 1 |
| DIENST GEZINSZORG | West-Vlaanderen | privaat | 1 |
| DIENST VOOR OPPASHULP | Antwerpen | privaat | 2 |
| DIENST VOOR OPPASHULP | Vlaams-Brabant | privaat | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Antwerpen | openbaar | 34 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Antwerpen | privaat | 2 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 8 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Limburg | openbaar | 14 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Limburg | privaat | 2 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Oost-Vlaanderen | openbaar | 14 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Oost-Vlaanderen | privaat | 4 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Vlaams-Brabant | openbaar | 8 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Vlaams-Brabant | privaat | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | West-Vlaanderen | openbaar | 25 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | West-Vlaanderen | privaat | 3 |
| ONEIGENLIJKE DIENST GEZINSZORG | Antwerpen | privaat | 1 |
|  |  |  | **274** |
| **2008** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| PROJECT THUISZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 1 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Antwerpen | privaat | 4 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 1 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Limburg | privaat | 8 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Oost-Vlaanderen | privaat | 9 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Vlaams-Brabant | privaat | 9 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | West-Vlaanderen | privaat | 1 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | Antwerpen | privaat | 2 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 1 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | Limburg | privaat | 1 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | Vlaams-Brabant | privaat | 2 |
| DAGCENTRUM PALLIATIEVE ZORG | Antwerpen | privaat | 2 |
| DAGCENTRUM PALLIATIEVE ZORG | Vlaams-Brabant | privaat | 1 |
| DAGCENTRUM PALLIATIEVE ZORG | West-Vlaanderen | privaat | 2 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Antwerpen | openbaar | 4 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Antwerpen | privaat | 15 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Limburg | openbaar | 3 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Limburg | privaat | 6 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Oost-Vlaanderen | openbaar | 3 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Oost-Vlaanderen | privaat | 15 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Vlaams-Brabant | openbaar | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Vlaams-Brabant | privaat | 3 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | West-Vlaanderen | openbaar | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | West-Vlaanderen | privaat | 17 |
| DIENST GEZINSZORG | Antwerpen | privaat | 1 |
| DIENST GEZINSZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 4 |
| DIENST GEZINSZORG | Limburg | privaat | 1 |
| DIENST GEZINSZORG | Oost-Vlaanderen | privaat | 3 |
| DIENST GEZINSZORG | Vlaams-Brabant | privaat | 2 |
| DIENST GEZINSZORG | West-Vlaanderen | privaat | 1 |
| DIENST VOOR OPPASHULP | Antwerpen | privaat | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Antwerpen | openbaar | 21 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Antwerpen | privaat | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 4 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Limburg | openbaar | 4 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Limburg | privaat | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Oost-Vlaanderen | openbaar | 4 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Oost-Vlaanderen | privaat | 2 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Vlaams-Brabant | openbaar | 7 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Vlaams-Brabant | privaat | 2 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | West-Vlaanderen | openbaar | 7 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | West-Vlaanderen | privaat | 3 |
|  |  |  | **181** |
| **2009** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Antwerpen | privaat | 3 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Limburg | privaat | 8 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Oost-Vlaanderen | privaat | 6 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | Vlaams-Brabant | privaat | 5 |
| SAMENWERKINGSINITIATIEF THUISVERZORGING | West-Vlaanderen | privaat | 4 |
| REGIONAAL DIENSTENCENTRUM | Antwerpen | privaat | 5 |
| REGIONAAL DIENSTENCENTRUM | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 1 |
| REGIONAAL DIENSTENCENTRUM | Limburg | privaat | 1 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | Antwerpen | privaat | 2 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | Limburg | privaat | 1 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | Oost-Vlaanderen | privaat | 5 |
| TEAMS VOOR THUISVERPLEGING | West-Vlaanderen | privaat | 3 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Antwerpen | privaat | 4 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Limburg | openbaar | 5 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Limburg | privaat | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Oost-Vlaanderen | openbaar | 3 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Oost-Vlaanderen | privaat | 5 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Vlaams-Brabant | openbaar | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Vlaams-Brabant | privaat | 3 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | West-Vlaanderen | openbaar | 3 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | West-Vlaanderen | privaat | 4 |
| DIENST GEZINSZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 5 |
| DIENST GEZINSZORG | Oost-Vlaanderen | privaat | 1 |
| DIENST LOGISTIEKE HULP EN AANVULLENDE THUISZORG | Antwerpen | privaat | 7 |
| DIENST LOGISTIEKE HULP EN AANVULLENDE THUISZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 3 |
| DIENST LOGISTIEKE HULP EN AANVULLENDE THUISZORG | Limburg | privaat | 2 |
| DIENST LOGISTIEKE HULP EN AANVULLENDE THUISZORG | Oost-Vlaanderen | privaat | 3 |
| DIENST LOGISTIEKE HULP EN AANVULLENDE THUISZORG | Vlaams-Brabant | privaat | 2 |
| DIENST LOGISTIEKE HULP EN AANVULLENDE THUISZORG | West-Vlaanderen | privaat | 2 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Antwerpen | openbaar | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Antwerpen | privaat | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Oost-Vlaanderen | openbaar | 3 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Oost-Vlaanderen | privaat | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Vlaams-Brabant | openbaar | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Vlaams-Brabant | privaat | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | West-Vlaanderen | openbaar | 5 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | West-Vlaanderen | privaat | 1 |
|  |  |  | **114** |
| **2010** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Antwerpen | privaat | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Limburg | openbaar | 1 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Limburg | privaat | 4 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Oost-Vlaanderen | openbaar | 2 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Oost-Vlaanderen | privaat | 6 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Vlaams-Brabant | openbaar | 3 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | Vlaams-Brabant | privaat | 2 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | West-Vlaanderen | openbaar | 2 |
| DAGVERZORGINGSCENTRUM | West-Vlaanderen | privaat | 2 |
| DIENST GEZINSZORG | Vlaams-Brabant | openbaar | 1 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | Antwerpen | openbaar | 24 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | Antwerpen | privaat | 9 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 2 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | Limburg | openbaar | 19 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | Limburg | privaat | 1 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | Oost-Vlaanderen | openbaar | 19 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | Oost-Vlaanderen | privaat | 3 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | Vlaams-Brabant | openbaar | 30 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | Vlaams-Brabant | privaat | 4 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | West-Vlaanderen | openbaar | 3 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Antwerpen | openbaar | 3 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Antwerpen | privaat | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Limburg | openbaar | 3 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Oost-Vlaanderen | openbaar | 2 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | Vlaams-Brabant | openbaar | 1 |
| LOKAAL DIENSTENCENTRUM | West-Vlaanderen | openbaar | 2 |
|  |  |  | **151** |

Naast inhoudelijke inspecties, voert Zorginspectie ook financiële inspecties uit.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2006** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| Centrum Integrale Gezinszorg | West-Vlaanderen | privaat | 1 |
|  |  |  | **1** |
| **2008** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| Centrum Integrale Gezinszorg | West-Vlaanderen | privaat | 1 |
|  |  |  | **1** |
| **2009** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| Centrum Integrale Gezinszorg | Antwerpen | privaat | 1 |
| Centrum Integrale Gezinszorg | Brussels Hoofdstedelijk Gewest | privaat | 1 |
| Centrum Integrale Gezinszorg | Limburg | privaat | 1 |
| Centrum Integrale Gezinszorg | West-Vlaanderen | privaat | 1 |
|  |  |  | **4** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2006** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| DIENST GEZINSZORG | Antwerpen | privaat | 1 |
| DIENST GEZINSZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 2 |
| DIENST GEZINSZORG | Oost-Vlaanderen | privaat | 1 |
| DIENST GEZINSZORG | Vlaams-Brabant | privaat | 1 |
|  |  |  | **5** |
| **2007** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| DIENST GEZINSZORG | Antwerpen | privaat | 1 |
| DIENST GEZINSZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 6 |
| DIENST GEZINSZORG | Oost-Vlaanderen | privaat | 1 |
| DIENST GEZINSZORG | Vlaams-Brabant | privaat | 1 |
| DIENST GEZINSZORG | West-Vlaanderen | privaat | 1 |
| DIENST VOOR OPPASHULP | Antwerpen | privaat | 2 |
| ONEIGENLIJKE DIENST GEZINSZORG | Antwerpen | privaat | 1 |
|  |  |  | **13** |
| **2008** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| DIENST GEZINSZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 3 |
| DIENST GEZINSZORG | Oost-Vlaanderen | privaat | 1 |
|  |  |  | **4** |
| **2009** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| DIENST GEZINSZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 5 |
| DIENST GEZINSZORG | Oost-Vlaanderen | privaat | 1 |
|  |  |  | **6** |
| **2010** |  |  |  |
| **sector** | **provincie** | **juridische vorm** | **aantal inspecties** |
| DIENST GEZINSZORG | Vlaams-Brabant | openbaar | 1 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | Antwerpen | privaat | 1 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | BRUSSELS HOOFDSTED. GEW. | privaat | 2 |
| DIENST VOOR GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG | Vlaams-Brabant | privaat | 2 |
|  |  |  | **6** |

1. Zorginspectie inspecteert en rapporteert vervolgens over deze inspectie aan de functioneel bevoegde entiteit, in casu het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. Onder andere op basis van deze inspectievaststellingen oordeelt deze entiteit of er gevolgen zijn voor een voorziening.

Voor de lokale dienstencentra, regionale dienstencentra, diensten voor gastopvang, diensten voor thuisverpleging en de verenigingen van gebruikers en mantelzorgers zijn er sinds 2006 geen klachten ontvangen. Bijgevolg vonden er geen inspecties plaats die gevolg gaven aan een eventueel ontvangen klacht, en zijn er voor deze diensten geen maatregelen getroffen naar aanleiding van inspecties ten gevolge van klachten.

In 2007 werd 1 klacht ontvangen over een dienst voor oppashulp. Het betrof hier een individueel geval. Naar aanleiding van de klacht vond een inspectie plaats. De klacht werd vanuit het Agentschap Zorg en Gezondheid verder opgevolgd. Gezien de persoonlijke situatie die aan de basis van de klacht lag, werden er geen verdere maatregelen genomen op het niveau van de sector.

De klachten over de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg gaan meestal over het gebrek aan continuïteit van de hulpverlening of de berekeningswijze van de gebruikersbijdrage. Op basis van het inspectieverslag wordt nagegaan of een dienst conform de regelgeving heeft gehandeld. Indien dat niet het geval is, wordt de dienst aangemaand om correct te handelen. In sommige gevallen betekent dat ook dat andere dossiers van de dienst herzien moeten worden, bijvoorbeeld indien de gebruikersbijdrage wordt berekend op basis van een foute interpretatie van de regelgeving.

Geen van deze klachten over de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg hebben geleid naar effectieve maatregelen die van toepassing zijn op het gehele werkveld.

1. Klachten over voorzieningen worden niet bij Zorginspectie ingediend, maar bij de functionele entiteit in kwestie (cf. hoger). Dit staat ook opgenomen in de samenwerkingsovereenkomsten met de functionele entiteiten. In geval een klacht toch bij Zorginspectie terecht komt, zal Zorginspectie deze klacht aan de functionele entiteit bezorgen. Deze functionele entiteit zal telkens nagaan of een inspectie aangewezen is en in dat geval een vraag tot inspectie bezorgen aan Zorginspectie (voor een goed begrip: niet voor iedere klacht is dit het geval). Ook hier zal de functionele entiteit (onder andere) op basis van de inspectievaststellingen oordelen of er gevolgen zijn voor een voorziening. Zorginspectie behandelt uiteraard klachten m.b.t. haar eigen werking, conform het Klachtendecreet.

Sinds 2006 werden er geen klachten ingediend voor de lokale dienstencentra, regionale dienstencentra, diensten voor gastopvang, diensten voor thuisverpleging en de verenigingen van gebruikers en mantelzorgers.

In 2007 werd 1 klacht ontvangen over een dienst voor oppashulp.

Indien het Agentschap Zorg en Gezondheid een klacht over een dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg ontvangt, wordt er nagegaan of de klacht kan beantwoord worden zonder de inschakeling van Zorginspectie. Indien dat niet het geval is en het nodig is om stukken ter plaatste te gaan controleren, wordt er een inspectieopdracht uitgeschreven. Over de periode 2006 - 2010 werden volgende klachten ontvangen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Privaat | Openbaar | Totaal | Inspectie-opdracht |
| 2006 | 7 | 1 | 8 | 5 |
| 2007 | 18 | 1 | 19 | 11 |
| 2008 | 11 | 1 | 12 | 4 |
| 2009 | 7 | 2 | 9 | 6 |
| 2010 | 9 | 1 | 10 | 6 |

Op dit moment gebeurt de registratie van de klachten niet tot op het niveau van de provincie.

Het valt op dat de meeste klachten gaan over de private diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Een verklaring hiervoor is dat deze diensten ook 82% van de totale sector vertegenwoordigen.

1. Aangezien er geen klachten werden ingediend voor de lokale dienstencentra, regionale dienstencentra, diensten voor gastopvang, diensten voor thuisverpleging en de verenigingen van gebruikers en mantelzorgers, werden er voor deze diensten ook geen maatregelen genomen ten gevolge van eventuele klachten.

De klacht in 2007 over een dienst voor oppashulp had betrekking op een individueel geval. De klacht werd vanuit het Agentschap Zorg en Gezondheid opgevolgd. Gezien de persoonlijke situatie die aan de basis van de klacht lag werden er geen verdere maatregelen genomen op het niveau van de sector.

Bij een klacht over een dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg wordt steeds de overweging gemaakt of een controle ter plaatste door Zorginspectie nodig is. De wijze waarop de klachten opgevolgd worden, is wel steeds hetzelfde. Als de dienst niet conform de regelgeving heeft gehandeld, zal de dienst gevraagd worden zijn handelingswijze te wijzigen.

Ook hier zijn er nog geen klachten over de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg geweest die geleid hebben naar effectieve maatregelen op het werkveld.

1. Klachten bereiken Zorginspectie via de functioneel bevoegde entiteit (cf. hoger).
2. De primaire doelgroepen van Zorginspectie zijn:
* voorzieningen die door het departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, geattesteerd, vergund of gesubsidieerd worden;
* personen met een handicap die een financiële tegemoetkoming ontvangen in de vorm van een persoonlijk assistentiebudget (PAB) of individuele materiële bijstand (IMB).

Dit wordt gereguleerd via onder meer het oprichtingsbesluit van het agentschap en (sectorspecifieke) regelgeving.

Deze doelgroepen worden bereikt via onder meer overleg, informatiemomenten, mailings, folders en website.

Iedere burger kan via [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be) meer te weten komen over het inspectieagentschap. In de publicatiedatabank van de Vlaamse overheid staan ook verschillende rapporten van het agentschap opgenomen.

Ook via de klachtenlijnen vanuit de overige entiteiten, wordt het bestaan van Zorginspectie kenbaar gemaakt.

|  |
| --- |
| **2007** |
| **Programma** | **Omschrijving** | **Budget** |
| 19071173 | Lonen en sociale lasten | € 4.646.657,66 |
| 19071280 | Werkingskosten ICT | € 218.739,21 |
| 19071273 | Algemene werkingskosten | € 616.000,00 |
| 19077473 | Algemene investering | € 7.000,00 |
| 19077477 | Investeringen ICT | € 288.883,60 |
|  |  |  |
| **2008** |
| **Programma** | **Omschrijving** | **Budget** |
| 1GC0A1173 | Lonen en sociale lasten | € 4.902.000,00 |
| 1GC0A1233 | Werkingskosten ICT | € 118.000,00 |
| 1GC0A1273 | Algemene werkingskosten | € 504.000,00 |
| 1GC0A7433 | Investeringen ICT | € 550.000,00 |
| 1GC0A7473 | Algemene investering | € 7.000,00 |
| 1GC0A1237 | Werkingskosten ICT | € 28.000,00 |
| 1GC0A7437 | Investeringen ICT | € 372.000,00 |
|  |  |  |
| **2009** |
| **Programma** | **Omschrijving** | **Budget** |
| 1GC0A1173 | Lonen en sociale lasten | € 5.345.173,41 |
| 1GC0A1233 | Werkingskosten ICT | € 196.000,00 |
| 1GC0A1273 | Algemene werkingskosten | € 707.000,00 |
| 1GC0A7433 | Investeringen ICT | € 12.000,00 |
| 1GC0A7473 | Algemene investering | € 12.000,00 |
| 1GC0A1237 | Werkingskosten ICT | € 188.000,00 |
|  |  |  |
| **2010** |
| **Programma** | **Omschrijving** | **Budget** |
| 1GA100 | Lonen en sociale lasten | € 5.306.000,00 |
| 1GA101 | Werkingskosten ICT | € 142.734,52 |
| 1GA102 | Algemene werkingskosten | € 631.000,00 |
| 1GA104 | Investeringen ICT | € 45.085,10 |
| 1GA105 | Algemene investering | € 11.000,00 |
| 1GA106 | Werkingskosten ICT | € 81.000,00 |
| 1GA107 | Investeringen ICT | € 140.000,00 |
|  |  |  |
| **2011 (situatie 02/12/2011)** |
| **Programma** | **Omschrijving** | **Budget** |
| 1GA100 | Lonen en sociale lasten | € 5.556.000,00 |
| 1GA101 | Werkingskosten ICT | € 148.000,00 |
| 1GA102 | Algemene werkingskosten | € 614.000,00 |
| 1GA104 | Investeringen ICT | € 38.000,00 |
| 1GA105 | Algemene investering | € 11.000,00 |
| 1GA106 | Werkingskosten ICT | € 0,00 |
| 1GA107 | Investeringen ICT | € 0,00 |

Belangrijk hierbij is de vermelding dat Zorginspectie niet over sectorspecifieke budgetten beschikt. Een budgetopsplitsing per sector maken kan niet, omdat veel kosten niet toewijsbaar zijn aan een sector. Reden hiervoor is (onder meer) dat personeel ingezet wordt binnen verschillende sectoren. Daar moet ook aan toegevoegd worden dat de meeste investeringen gebeuren in het kader van de algemene werking.