

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 820  
van **ELS ROBEYNS**  
datum: 13 augustus 2015

---

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

---

*Zorginspectie - Geestelijke gezondheidszorg*

Graag informeer ik hierbij naar de werking van de Zorginspectie met betrekking tot het toezichtsdomein geestelijke gezondheidszorg.

1. Hoeveel inspecties werden sedert 2010 uitgevoerd in het toezichtsdomein geestelijke gezondheidszorg? Graag hierbij een opdeling per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.
2. Hoeveel van de uitgevoerde inspecties waren een gevolg van klachten? Graag hierbij een opdeling per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.
3. Hoeveel van de onder vorige vraag bedoelde inspecties leidden tot effectieve maatregelen in het werkveld of op de werkvloer? Graag hierbij een omschrijving van de maatregelen.
4. Hoeveel klachten werden sedert 2010 ingediend? Graag hierbij een opdeling per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.
5. Hoeveel van de onder vorige vraag bedoelde klachten leidden tot effectieve maatregelen in het werkveld of op de werkvloer? Graag hierbij een omschrijving van de maatregelen.
6. Via welke media bereiken de klachten de inspectie?
7. Via welke kanalen wordt het bestaan van de inspectie aan de bevolking of betrokken doelgroep kenbaar gemaakt?
8. Over welke budgetten beschikt de Zorginspectie om de inspecties in de geestelijke gezondheidszorg mogelijk te maken en om de klachten te behandelen

**ANTWOORD**

op vraag nr. 820 van 13 augustus 2015

van **ELS ROBEYNS**

1. Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal uitgevoerde inspecties (sedert 2010 tot en met 30/06/2015) in het toezichtdomein 'Geestelijke gezondheidszorg' opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.

| <b>Geestelijke gezondheidszorg: aantal inspecties</b> |             |             |             |             |             |             |               |
|-------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| <b>Provincie</b>                                      | <b>2010</b> | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>Totaal</b> |
| <b>Antwerpen</b>                                      | <b>7</b>    | <b>6</b>    | <b>3</b>    | <b>4</b>    | <b>0</b>    | <b>3</b>    | <b>23</b>     |
| Privaat                                               | 7           | 3           | 2           | 3           | 0           | 3           | 18            |
| Openbaar                                              | 0           | 3           | 1           | 1           | 0           | 0           | 5             |
| <b>Oost-Vlaanderen</b>                                | <b>3</b>    | <b>4</b>    | <b>7</b>    | <b>11</b>   | <b>6</b>    | <b>5</b>    | <b>36</b>     |
| Privaat                                               | 3           | 4           | 7           | 11          | 6           | 5           | 36            |
| Openbaar                                              | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0             |
| <b>West-Vlaanderen</b>                                | <b>1</b>    | <b>3</b>    | <b>4</b>    | <b>5</b>    | <b>6</b>    | <b>0</b>    | <b>19</b>     |
| Privaat                                               | 1           | 3           | 4           | 5           | 6           | 0           | 19            |
| Openbaar                                              | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0             |
| <b>Limburg</b>                                        | <b>7</b>    | <b>3</b>    | <b>0</b>    | <b>4</b>    | <b>5</b>    | <b>0</b>    | <b>19</b>     |
| Privaat                                               | 5           | 3           | 0           | 4           | 2           | 0           | 14            |
| Openbaar                                              | 2           | 0           | 0           | 0           | 3           | 0           | 5             |
| <b>Vlaams-Brabant</b>                                 | <b>1</b>    | <b>4</b>    | <b>1</b>    | <b>3</b>    | <b>4</b>    | <b>1</b>    | <b>14</b>     |
| Privaat                                               | 1           | 4           | 1           | 3           | 4           | 1           | 14            |
| Openbaar                                              | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0             |
| <b>Brussel<br/>Hoofdstad</b>                          | <b>3</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>1</b>    | <b>1</b>    | <b>5</b>      |
| Privaat                                               | 3           | 0           | 0           | 0           | 1           | 1           | 5             |
| Openbaar                                              | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0             |
| <b>Totaal</b>                                         | <b>22</b>   | <b>20</b>   | <b>15</b>   | <b>27</b>   | <b>22</b>   | <b>10</b>   | <b>116</b>    |
| Privaat                                               | 20          | 17          | 14          | 26          | 19          | 10          | 106           |
| Openbaar                                              | 2           | 3           | 1           | 1           | 3           | 0           | 10            |

| Geestelijke gezondheidszorg: aantal financiële inspecties |          |          |          |      |      |      |           |
|-----------------------------------------------------------|----------|----------|----------|------|------|------|-----------|
| Provincie                                                 | 2010     | 2011     | 2012     | 2013 | 2014 | 2015 | Totaal    |
| <b>Antwerpen</b>                                          | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>2</b> |      |      |      | <b>4</b>  |
| Privaat                                                   | 1        | 1        | 2        |      |      |      | 4         |
| Openbaar                                                  | 0        | 0        | 0        |      |      |      | 0         |
| <b>Oost-Vlaanderen</b>                                    | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>0</b> |      |      |      | <b>3</b>  |
| Privaat                                                   | 1        | 2        |          |      |      |      | 3         |
| Openbaar                                                  | 0        | 0        |          |      |      |      | 0         |
| <b>West-Vlaanderen</b>                                    | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>1</b> |      |      |      | <b>2</b>  |
| Privaat                                                   | 1        |          | 1        |      |      |      | 2         |
| Openbaar                                                  | 0        |          | 0        |      |      |      | 0         |
| <b>Limburg</b>                                            | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |      |      |      | <b>2</b>  |
| Privaat                                                   | 1        | 1        |          |      |      |      | 2         |
| Openbaar                                                  | 0        | 0        |          |      |      |      | 0         |
| <b>Vlaams-Brabant</b>                                     | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |      |      |      | <b>1</b>  |
| Privaat                                                   |          | 1        |          |      |      |      | 1         |
| Openbaar                                                  |          | 0        |          |      |      |      | 0         |
| <b>Brussel<br/>Hoofdstad</b>                              | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |      |      |      | <b>1</b>  |
| Privaat                                                   | 1        |          |          |      |      |      | 1         |
| Openbaar                                                  | 0        |          |          |      |      |      | 0         |
| <b>Totaal</b>                                             | <b>5</b> | <b>5</b> | <b>3</b> |      |      |      | <b>13</b> |
| Privaat                                                   | 5        | 5        | 3        |      |      |      | 13        |
| Openbaar                                                  | 0        | 0        | 0        |      |      |      | 0         |

2. Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal uitgevoerde inspecties naar aanleiding van een klacht (sedert 2010 tot en met 30/06/2015) in het toezichtdomein 'Geestelijke gezondheidszorg' opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.

| <b>Geestelijke gezondheidszorg: aantal klachtinspecties</b> |             |             |             |             |             |             |               |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| <b>Provincie</b>                                            | <b>2010</b> | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>Totaal</b> |
| <b>Antwerpen</b>                                            |             |             |             |             |             |             |               |
| Privaat                                                     |             |             |             |             |             |             |               |
| Openbaar                                                    |             |             |             |             |             |             |               |
| <b>Oost-Vlaanderen</b>                                      |             |             |             |             |             |             |               |
| Privaat                                                     |             |             |             |             |             |             |               |
| Openbaar                                                    |             |             |             |             |             |             |               |
| <b>West-Vlaanderen</b>                                      |             | <b>1</b>    |             |             |             |             | <b>1</b>      |
| Privaat                                                     |             | 1           |             |             |             |             | 1             |
| Openbaar                                                    |             | 0           |             |             |             |             | 0             |
| <b>Limburg</b>                                              |             |             |             |             | <b>1</b>    |             | <b>1</b>      |
| Privaat                                                     |             |             |             |             | 1           |             | 1             |
| Openbaar                                                    |             |             |             |             | 0           |             | 0             |
| <b>Vlaams-Brabant</b>                                       |             |             |             |             |             |             |               |
| Privaat                                                     |             |             |             |             |             |             |               |
| Openbaar                                                    |             |             |             |             |             |             |               |
| <b>Brussel Hoofdstad</b>                                    |             |             |             |             |             |             |               |
| Privaat                                                     |             |             |             |             |             |             |               |
| Openbaar                                                    |             |             |             |             |             |             |               |
| <b>Totaal</b>                                               | <b>0</b>    | <b>1</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>1</b>    | <b>0</b>    | <b>2</b>      |
| Privaat                                                     |             | 1           |             |             | 1           |             | 2             |
| Openbaar                                                    |             | 0           |             |             | 0           |             | 0             |

3. Wanneer er een inspectiebezoek wordt aangevraagd in navolging van een klacht, wordt er nadien op basis van het verslag steeds aan de voorziening gevraagd om bepaalde zaken te remediëren of de nodige maatregelen te nemen om dit probleem in de toekomst te verhelpen.
4. Hieronder per sector een overzicht van het aantal klachten die bij het Agentschap Zorg en Gezondheid zijn ingediend. Binnen de GGZ maken we geen opsplitsing tussen het statuut van de voorzieningen.

Hieronder een overzicht van het aantal klachten die per sector bij het Agentschap werden ingediend tussen 2010 – 2015:

| <b>Psychiatrische ziekenhuizen</b> |             |             |             |             |             |             |               |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| <b>Provincie</b>                   | <b>2010</b> | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>Totaal</b> |
| Limburg                            | 1           | 1           | 1           |             |             | 2           | <b>5</b>      |
| Oost-Vlaanderen                    | 1           |             | 3           | 1           |             | 2           | <b>7</b>      |
| West-Vlaanderen                    |             |             |             | 2           | 1           | 2           | <b>5</b>      |
| Vlaams-Brabant                     |             | 1           | 2           | 3           | 1           | 2           | <b>9</b>      |
| Antwerpen                          |             | 1           | 4           | 4           | 1           |             | <b>10</b>     |
| Brussel Hoofdstedelijk Gewest      |             |             |             |             |             | 1           | <b>1</b>      |
| <b>Totaal</b>                      | <b>2</b>    | <b>3</b>    | <b>10</b>   | <b>10</b>   | <b>3</b>    | <b>9</b>    | <b>37</b>     |

| <b>Beschut wonen</b> |             |
|----------------------|-------------|
| <b>Provincie</b>     | <b>2015</b> |
| Antwerpen            | 1           |

| <b>PVT</b>       |             |             |               |
|------------------|-------------|-------------|---------------|
| <b>Provincie</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>Totaal</b> |
| Antwerpen        | 1           |             | <b>1</b>      |
| Limburg          |             | 1           | <b>1</b>      |
| <b>Totaal</b>    | <b>1</b>    | <b>1</b>    | <b>2</b>      |

| <b>CGG</b>       |             |             |             |             |               |
|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| <b>Provincie</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>Totaal</b> |
| Limburg          |             |             | 1           |             | <b>1</b>      |
| Oost-Vlaanderen  | 1           |             |             |             | <b>1</b>      |
| West-Vlaanderen  | 1           | 1           |             | 1           | <b>3</b>      |
| Vlaams-Brabant   |             |             |             |             | <b>0</b>      |
| Antwerpen        |             |             | 1           |             | <b>1</b>      |
| <b>Totaal</b>    | <b>2</b>    | <b>1</b>    | <b>2</b>    | <b>1</b>    | <b>6</b>      |

5. Iedereen (patiënten/cliënten, familieleden, burgers) kan bij het Agentschap Zorg en Gezondheid een klacht indienen met betrekking tot de dienstverlening in een PZ, PVT, IBW of CGG. Naargelang de aard en de ernst van de klacht kunnen er acties worden ondernomen.

Het Agentschap onderneemt de volgende acties bij ontvangst van een klacht met betrekking tot de dienstverlening in een PZ, PVT, IBW of CGG:

- Indien het Agentschap niet bevoegd is, wordt de klacht overgemaakt aan de bevoegde instanties en ontvangt de klager een ontvangstmelding "niet ontvankelijk" met vermelding van de instantie waaraan de klacht werd doorgestuurd.
- Indien het Agentschap bevoegd is, wordt de klacht "ontvankelijk" verklaard en voert het agentschap een eerste onderzoek uit van de klacht. Enkel indien er daarvoor vaststellingen ter plekke nodig zijn, vraagt het Agentschap aan Zorginspectie om een onderzoek ter plekke uit te voeren. De inspecteur vraagt hierbij welke concrete oplossingen er worden voorgesteld om de klacht te verhelpen (en in de toekomst te vermijden).
- Wanneer geen plaatsbezoek gebeurt, wordt de voorziening aangeschreven met een verzoek tot onderzoek over te gaan. Binnen de maand dient de voorziening een antwoord aan het Agentschap te bezorgen met gegevens over inhoud van de klacht, oorzaken en gegrondheid van de klacht, specifieke afhandeling van het concrete dossier en corrigerende en preventieve maatregelen.
- Het Agentschap licht de klager in over het gevolg dat zijn klacht heeft gekend. Indien het verstrekte antwoord voldoet, wordt de klachtenbehandeling afgesloten. Zoniet wordt een nieuw antwoord aan de voorziening gevraagd.
- Het Agentschap schrijft ook de voorziening aan, en volgt op of de algemene remediëringpunten, die als gevolg van de klacht zijn geformuleerd, ook worden doorgevoerd.
- Indien nodig kunnen er aandachtspunten worden genoteerd voor een volgende audit/inspectie en zo nodig kan men besluiten formuleren tot wijziging van de modaliteiten van de erkenning.

Tijdens de periode van 2010 tot en met 2015 heeft geen enkele klacht geleid tot het intrekken van een erkenning van een van de bovengenoemde voorzieningen. Geen enkele klacht heeft tijdens dezelfde periode gevolgen gehad op de financiering van een van bovengenoemde voorzieningen.

6. Elke burger kan via een schrijven aan het agentschap Zorg en Gezondheid (brief, mail of sociale media) of telefonisch een klacht over de werking van een voorziening

indienen. Indien nodig maakt het Agentschap Zorg en Gezondheid deze klachten over aan Zorginspectie, waarbij wordt gevraagd om de klacht ter plaatse te onderzoeken.

7. Het bestaan van inspectie en haar activiteiten wordt via verschillende kanalen kenbaar gemaakt aan de bevolking en aan de betrokken doelgroep. Eerst en vooral wordt onze organisatie en de opdracht van de afdelingen Zorginspectie (inspecteren en rapporteren) overzichtelijk voorgesteld op onze website ([www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)).

Deze website wordt tevens ook gebruikt om verschillende publicaties ter beschikking te stellen, zoals (beleids-) rapporten over onze vaststellingen dit al dan niet n.a.v. specifieke inspectierondes. Daarnaast kunnen voorzieningen eveneens terecht op onze website voor inspectiedocumenten (documenten die nuttig of nodig kunnen zijn in de loop van een inspectie of de voorbereiding hierop) en folders met informatie over Zorginspectie. Sinds het voorjaar 2015 zijn – als een eerste stap naar de actieve openbaarheid – de inspectieverslagen van de algemene ziekenhuizen raadpleegbaar op onze website. Ook het jaarverslag, dat stevast elk jaar wordt opgemaakt om te kunnen terugblikken op de voornaamste verwezenlijkingen en inspectiecijfers van het voorbije jaar, is terug te vinden op de website.

Zorginspectie poogt om een goede relatie te hebben met de media, dit zowel proactief als reactief. We proberen de vragen van de media zo goed mogelijk te beantwoorden. Wanneer zij inzage vragen in grote pakketten van verslagen, nodigen we hen uit om onze werking toe te lichten en hen te verduidelijken wat ze wel en niet kunnen opmaken uit de verslagen. Daarnaast werken we ook proactief naar de media toe, door het verzenden van persberichten, dit veelal naar aanleiding van afgewerkte (beleids-) rapporten en/of andere initiatieven.

Specifiek voor de betrokken voorzieningen organiseert Zorginspectie studiedagen en infomomenten om recente ontwikkelingen in het inspectie gebeuren beter te duiden. In de sector van de kinderopvang participeert Zorginspectie steeds aan de startersdagen voor nieuwe initiatieven. Ook samen met Kind en Gezin werden de afgelopen jaren enkele tientallen infoavonden opgezet doorheen heel Vlaanderen, specifiek rond het thema inspectie (wat, wanneer, voorbereiding, gevolgen, ...). Ook op het werkterrein zelf vervullen onze inspecteurs een duidende rol.

8. Voor de uitvoering van de decretaal voorziene taken, waaronder de inspectieopdrachten in de diverse sectoren en de klachtenbehandeling, beschikt het intern verzelfstandigd agentschap Zorginspectie (tot 2014)/het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (vanaf 2015) over volgende budgetten:

(bedragen in euro)

| <b>Jaar</b> | <b>Lonen</b> | <b>Werking</b> |
|-------------|--------------|----------------|
| <b>2010</b> | 5.306.000    | 1.052.000      |
| <b>2011</b> | 5.410.000    | 1.011.000      |
| <b>2012</b> | 6.297.000    | 999.000        |
| <b>2013</b> | 5.845.537    | 934.000        |
| <b>2014</b> | 6.032.253    | 778.000        |
| <b>2015</b> | 49.317.000   | 6.941.000      |

Specifieke budgetten per sector (per toezichtdomein) worden niet voorzien binnen Zorginspectie.

Voor het budget 2015: Het totale budget van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin staat vermeld in de tabel. Na de fusie van het agentschap Zorginspectie met het departement WVG werden volgende budgetten van Zorginspectie overgeheveld: 5.749.000 euro voor lonen en 735.000 euro voor werking.