

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 819
van **ELS ROBEYNS**
datum: 13 augustus 2015

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

Zorginspectie - Residentiële ouderenzorg

Graag informeer ik hierbij naar de werking van de Zorginspectie met betrekking tot het toezichtsdomein residentiële ouderenzorg.

1. Hoeveel inspecties werden sedert 2010 uitgevoerd in het toezichtsdomein residentiële ouderenzorg? 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 residentiële ouderenzorg mogelijk te maken en om de klachten te behandelen?

ANTWOORD

op vraag nr. 819 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 'Residentiële ouderenzorg' opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.

Residentiële ouderenzorg: aantal inspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen	144	194	201	196	201	166	1102
Privaat	120	139	135	152	143	118	807
Openbaar	24	55	66	44	58	48	295
Oost-Vlaanderen	142	239	172	216	207	139	1115
Privaat	104	180	127	156	151	93	811
Openbaar	38	59	45	60	56	46	304
West-Vlaanderen	115	169	154	181	215	70	904
Privaat	78	120	96	127	158	54	633
Openbaar	37	49	58	54	57	16	271
Limburg	84	103	99	125	132	68	611
Privaat	70	73	71	93	104	56	467
Openbaar	14	30	28	32	28	12	144
Vlaams-Brabant	103	141	131	144	160	70	749
Privaat	79	116	102	120	120	54	591
Openbaar	24	25	29	24	40	16	158
Brussel Hoofdstad	3	5	4	5	7	1	25
Privaat	3	5	4	5	7	1	25
Openbaar	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	591	851	761	867	922	514	4506
Privaat	454	633	535	653	683	376	3334
Openbaar	137	218	226	214	239	138	1172

Residentiele ouderenzorg: aantal financiële inspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen	3	7	10	5	8		33
Privaat	3	7	10	5	8		33
Openbaar	0	0	0	0	0		0
Oost-Vlaanderen	5	4	3	3	6		21
Privaat	5	4	3	3	6		21
Openbaar	0	0	0	0	0		0
West-Vlaanderen	6	3	0	4	4		17
Privaat	6	3		4	4		17
Openbaar	0	0		0	0		0
Limburg	2	4	3	3	4		16
Privaat	2	4	3	3	4		16
Openbaar	0	0	0	0	0		0
Vlaams-Brabant	9	10	6	6	4		35
Privaat	9	10	6	6	4		35
Openbaar	0	0	0	0	0		0
Brussel Hoofdstad	9	2	1	2	4		18
Privaat	9	2	1	2	4		18
Openbaar	0	0	0	0	0		0
Totaal	34	30	23	23	30	0	140
Privaat	34	30	23	23	30		140
Openbaar	0	0	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 'Residentiële ouderenzorg' opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven

Residentiële ouderenzorg: aantal klachtinspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen	18	24	32	16	22	9	121
Privaat	17	19	28	13	20	7	104
Openbaar	1	5	4	3	2	2	17
Oost-Vlaanderen	19	25	16	34	30	17	141
Privaat	14	20	13	28	23	16	114
Openbaar	5	2	3	6	7	1	27
West-Vlaanderen	10	5	12	10	11	4	52
Privaat	10	5	8	10	11	3	47
Openbaar	0	0	4	0	0	1	5
Limburg	9	11	12	21	16	7	76
Privaat	7	11	11	19	15	6	69
Openbaar	2	0	1	2	1	1	7
Vlaams-Brabant	20	19	19	25	17	9	109
Privaat	17	18	17	24	17	9	102
Openbaar	3	1	2	1	0	0	7
Brussel Hoofdstad	0	0	0	0	1	0	1
Privaat					1		1
Openbaar					0		0
Totaal	76	84	91	106	97	46	500
Privaat	65	73	77	94	87	41	437
Openbaar	11	11	14	12	10	5	63

3. Alle ouderenvoorzieningen worden periodiek geïnspecteerd volgens een door Zorginspectie uitgewerkt stramien. De afdeling Woonzorg en Eerstelijn (WEL) van het Agentschap Zorg en Gezondheid evalueert de erkenningsstatus van de ouderenvoorzieningen.

Bewoners van ouderenvoorzieningen, hun familie en iedere burger kunnen bij de Woonzorglijn klachten formuleren over de werking van erkende ouderenvoorzieningen. Naargelang de aard en de ernst van de klacht worden acties ondernomen. Een klacht kan eventueel een indicatie zijn dat er in de voorziening iets verkeerd loopt.

Wanneer uit het onderzoek van de klacht en/of uit onderzoek van Zorginspectie blijkt dat er in de voorziening tekorten op de erkenningsvoorwaarden zijn, zal het agentschap de voorziening screenen op voorgaande vaststellingen. Het agentschap zal de voorziening verzoeken om een remediëringsplan in te dienen, en evalueren of er voldoende indicaties zijn om het vertrouwen te herstellen.

Mogelijk worden de initiatiefnemers uitgenodigd om tijdens een overleg in het Agentschap Zorg en Gezondheid te Brussel de door hen voorgestelde verbeteracties toe te lichten, zodat desgevallend kan worden bijgestuurd.

Wanneer de tekortkomingen van die aard zijn dat ze een ernstige indicatie vormen dat de goede werking niet kan gegarandeerd worden en er een mogelijk gevaar is voor de bewoner zal een negatieve procedure tegen de voorziening opgestart worden.

Het streven naar kwaliteitsverhoging van het leven en wonen in ouderenvoorzieningen heeft onherroepelijk tot gevolg dat effectief moet worden opgetreden tegen voorzieningen die volharden in ernstige tekorten.

In de periode van 1 januari 2010 tot 1 augustus 2015 werden 42 negatieve procedures opgestart.

In 25 gevallen bleek een schriftelijk aanmaning om zich te conformeren aan de erkenningsvoorwaarden en/of brandveiligheidsnormen als signaal sterk genoeg om de voorziening te overtuigen van de noodzaak aan verbetering.

Vier illegale woonzorgcentra werden gesloten of kenden een regularisatie.

Van een klein aantal voorzieningen werd de erkenning tijdelijk geschorst, van twee woonzorgcentra werd de erkenning ingetrokken of geweigerd, met de sluiting tot gevolg.

In een aantal gevallen werd de procedure tot schorsing of intrekking van de erkenning ingezet, maar werd ervoor gekozen de erkenning te laten overnemen door een andere initiatiefnemer of werd de werking ervan genormaliseerd.

Dergelijke procedures, die gelukkig slechts sporadisch moeten worden opgestart, verlopen in nauwe samenwerking tussen het agentschap Zorg en Gezondheid en Zorginspectie. Ook het lokale bestuur wordt tijdig en vooraf van de sluiting op de hoogte gesteld zodat maatregelen met het oog op de continuïteit van zorg kunnen genomen worden.

4. Hieronder een overzicht van het aantal ingediende klachten.

Aantal ingediende klachten						
	2010	2011	2012	2013	2014	Totaal
Aantal klachtenoproepen	90	95	104	104	115	508
Aantal deelklachten	294	294	402	360	407	1757

Het agentschap Zorg en Gezondheid beschikt niet over een opdeling per provincie.

5. zie antwoord bij vraag 3.
6. Elke burger kan via de Woonzorglijn een klacht betreffende de werking van ouderenvoorzieningen zowel telefonisch als via mail indienen. De Woonzorglijn maakt de klachten over aan de Zorginspectie hetzij via een mededeling, waarbij gevraagd wordt de klachten bij een eerstvolgend inspectiebezoek na te gaan, hetzij via een inspectie-opdracht, waar gevraagd wordt effectief ter plaatse te gaan om de klachten 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).

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 steevast 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)

Jaar	Lonen	Werking
2010	5.306.000	1.052.000
2011	5.410.000	1.011.000
2012	6.297.000	999.000
2013	5.845.537	934.000
2014	6.032.253	778.000
2015	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.