

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 818
van **ELS ROBEYNS**
datum: 13 augustus 2015

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

Zorginspectie - Gehandicaptenzorg

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

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

ANTWOORD

op vraag nr. 818 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 'Gehandicaptenzorg' opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.

Gehandicaptenzorg: aantal inspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen		229	186	272	168	117	972
Privaat		220	178	265	161	110	934
Openbaar		9	8	7	7	7	38
Oost-Vlaanderen		159	203	176	169	114	821
Privaat		148	191	171	166	109	785
Openbaar		11	12	5	3	5	36
West-Vlaanderen		150	171	178	146	88	733
Privaat		146	166	174	143	84	713
Openbaar		4	5	4	3	4	20
Limburg		138	88	207	183	27	643
Privaat		135	86	205	182	23	631
Openbaar		3	2	2	1	4	12
Vlaams-Brabant		102	120	123	86	81	512
Privaat		100	115	118	85	80	498
Openbaar		2	5	5	1	1	14
Brussel Hoofdstad		18	10	24	12	8	72
Privaat		16	9	21	12	8	66
Openbaar		2	1	3	0	0	6
Niet gekend¹	888						888
Totaal	888	796	778	980	764	435	4641
Privaat		765	745	954	749	414	3627
Openbaar		31	33	26	15	21	126
Niet gekend	888						888

¹ Voor 2010 kunnen we geen opdeling geven in provincies en/of een opsplitsing tussen privaat en openbaar.

Gehandicaptenzorg: aantal financiële inspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	totaal
Antwerpen		1		1	30	31	63
Privaat		1		1	30	28	60
Openbaar		0		0	0	3	3
Oost-Vlaanderen					26	27	53
Privaat					26	26	52
Openbaar					0	1	1
West-Vlaanderen					25	17	42
Privaat					25	15	40
Openbaar					0	2	2
Limburg					5	16	21
Privaat					5	15	20
Openbaar					0	1	1
Vlaams-Brabant					20	21	41
Privaat					20	20	40
Openbaar					0	1	1
Brussel Hoofdstad					1	5	6
Privaat					1	5	6
Openbaar					0	0	0
Niet gekend²	2						2
Totaal	2	1	0	1	107	117	228
Privaat		1		1	107	109	218
Openbaar		0		0	0	8	8
Niet gekend	2						2

Dit gaat over de financiële inspecties uitgevoerd door het inspectieteam Financieel. Tot 2013 werd een financiële controle opgenomen in de opdrachten van het inspectieteam Gehandicaptenzorg.

- 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 'Gehandicaptenzorg' opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven. Aangezien we het hier hebben over klachten die aanleiding gaven tot een inspectie, kan het totaal aantal klachten ontvangen en behandeld door het VAPH dus (merkelijk) hoger liggen.

² Voor 2010 kunnen we geen opdeling geven in provincies en/of een opsplitsing tussen privaat en openbaar.

Gehandicaptenzorg: aantal klachtinspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen		5	1	5	10	3	24
Privaat		5	1	5	10	3	24
Openbaar		0	0	0	0	0	0
Oost-Vlaanderen		5	3	1	3	2	14
Privaat		5	3	1	3	2	14
Openbaar		0	0	0	0	0	0
West-Vlaanderen		1	1	0	2	0	4
Privaat		1	1		2		4
Openbaar		0	0		0		0
Limburg		1	5	0	2	1	9
Privaat		1	5		2	1	9
Openbaar		0	0		0	0	0
Vlaams-Brabant		1	2	4	6	1	14
Privaat		1	2	4	6	1	14
Openbaar		0	0	0	0	0	0
Brussel Hoofdstad		0	0	2	0	0	2
Privaat				2			2
Openbaar				0			0
Niet gekend³	12						12
Totaal	12	13	12	12	23	7	79
privaat		13	12	12	23	7	67
openbaar		0	0	0	0	0	0
Niet gekend	12						12

3. Er wordt bij het VAPH niet geregistreerd hoeveel inspecties leiden tot effectieve maatregelen in het werkveld of op de werkvloer.

Inspecties worden vooral aangevraagd in het kader van de bevoegdheid van het VAPH om klachten te behandelen die geuit worden tegen voorzieningen die door het agentschap worden erkend. In dat kader kan het VAPH maatregelen tegen de voorziening nemen indien een schending van de door het VAPH opgelegde regelgeving wordt vastgesteld.

Voorbeelden van maatregelen die genomen worden naar aanleiding van klachten tegen voorzieningen zijn:

- Vragen om maatregelen om de bijdrageregeling aan te passen aan de geldende regelgeving;
- Vragen om inspectieverslagen beschikbaar te stellen aan gebruikers;

³ Voor 2010 kunnen we geen opdeling geven in provincies en/of een opsplitsing tussen privaat en openbaar.

- Vragen om terugbetaling van onterecht aangerekende kosten;
 - Vragen om procedurewijzigingen voor preventie en detectie grensoverschrijdend gedrag (GOG), melding GOG inzagerecht, klachten bij ontslag, tijdelijke afzondering en vrijheidsbeperking, klachtenprocedure, inspraak en medezeggenschap;
 - vragen om maatregelen rond verbetering communicatie;
 - vervanging erkenning van onbepaalde duur in erkenning van beperkte duur;
 - Verbeteren van inzet en continuïteit van opvang/woonst;
 - Aanpassingen van modaliteiten van schorsing binnen een charter;
 - Duidelijke formuleringen van categorieën van onkosten.
4. Er worden absolute cijfers gegeven. Deze cijfers bevatten dan ook klachten, meldingen, signalen, infovragen en doorverwijzingen zoals geregistreerd binnen de klachtendienst van het VAPH. De opsplitsing per jaar werd gemaakt op basis van de ontvangstdatum van de klacht. Voor het jaar 2015 worden de cijfers aangeleverd aangaande klachten ontvangen voor 1 augustus 2015.

De huidige cijfers zullen dan ook afwijken van de cijfers in het klachtenrapport. In de jaarlijkse klachtenrapportage mogen namelijk enkel klachten opgenomen worden die afgewerkt worden tussen 1 december en 30 november. Bovendien mogen niet alle klachten gerapporteerd worden (geen meldingen/ interne doorverwijzingen).

De woonplaats en provincie van de klager wordt enkel geregistreerd indien dit functioneel is voor de afhandeling van de klacht. Zo worden adresgegevens niet geregistreerd bij elektronisch ingediende klachten.

Aantal ingediende klachten						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	0	2	0	1	1	
Vlaams-Brabant	14	8	4	15	9	7
Antwerpen	26	15	18	18	30	13
Limburg	9	4	13	15	6	1
Oost-Vlaanderen	14	16	9	5	45	3
West-Vlaanderen	22	15	12	14	13	6
Provincie ongekend	37	64	56	48	32	24
Totaal	122	124	112	116	136	54
Eindtotaal	664					

5. Er wordt niet geregistreerd hoeveel klachten leiden tot effectieve maatregelen in het werkveld of op de werkvloer.

Voorbeelden van maatregelen die genomen worden naar aanleiding van klachten over de dienstverlening van het VAPH zijn:

- Het rechtzetten van een foute beslissing
- Het uitvoeren van een onterecht geweigerde betaling
- Verbeteren van de communicatie in verband met de aanvraagprocedure bij het VAPH
- Uniformiseren werkwijze tussen provinciale afdelingen.
- Herziening interpretatie van regelgeving
- Wijziging van richtlijnen en procedures
- Opmaken van een protocol privacy

Voor de klachten die geuit worden tegen voorzieningen die door het agentschap worden erkend: zie punt 3.

6. Vrijwel alle klachten bereiken Zorginspectie via het VAPH, hetzij via de klachtendienst, hetzij via één van de andere afdelingen. Slechts in uitzonderlijke gevallen wordt rechtstreeks bij Zorginspectie klacht ingediend; dergelijke klachten worden ook steeds aan het VAPH overgemaakt.
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 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.

Daarnaast proberen we de vragen van de media zo goed mogelijk te beantwoorden.

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.