

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 817
van **ELS ROBEYNS**
datum: 13 augustus 2015

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

Zorginspectie - Gezinsondersteuning

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

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

ANTWOORD

op vraag nr. 817 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 '(Preventieve) Gezinsondersteuning' opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.

Gezinsondersteuning: aantal inspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen	1	2	3	5	6	11	28
Privaat	1	2	3	4	6	8	24
Openbaar	0	0	0	1	0	3	4
Oost-Vlaanderen	1	6	2	5	5	8	27
Privaat	1	6	2	2	4	8	23
Openbaar	0	0	0	3	1	0	4
West-Vlaanderen	0	2	2	6	6	5	21
Privaat		2	2	3	5	5	17
Openbaar		0	0	3	1	0	4
Limburg	0	0	5	5	8	6	
Privaat			5	5	8	6	24
Openbaar			0	0	0	0	0
Vlaams-Brabant en Brussel	2	3	2	5	3	2	17
Privaat	2	3	2	5	3	2	17
Openbaar	0	0	0	0	0	0	0
Brussel Hoofdstad	0	0	0	1	2	1	4
Privaat				1	2	1	4
Openbaar				0	0	0	0
Niet gekend¹	16	30	20	13	0	0	79
Totaal	20	43	34	40	30	33	200
Privaat	4	13	14	20	30	30	109
Openbaar	0	0	0	7	2	3	12
Niet gekend	16	30	20	13	0	0	79

¹ Gegevens over privaat/openbaar en opdeling in provincies niet bekend.

Gezinsondersteuning: aantal financiële inspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen	8	5	2	6	9	2	32
Privaat	5	5	2	5	8	2	27
Openbaar	3	0	0	1	1	0	5
Oost-Vlaanderen	3	9	3	7	5	2	29
Privaat	3	9	3	4	4	2	25
Openbaar	0	0	0	3	1	0	4
West-Vlaanderen	2	2	2	6	4	1	17
Privaat	2	2	2	3	3	1	13
Openbaar	0	0	0	3	1	0	4
Limburg	3	4	4	5	3	0	19
Privaat	3	4	4	5	3		19
Openbaar	0	0	0	0	0		0
Vlaams-Brabant	5	5	7	5	2	0	24
Privaat	5	5	7	5	2		24
Openbaar	0	0	0	0	0		0
Brussel Hoofdstad	/	1	3	1	3	0	8
Privaat		1	3	1	3		8
Openbaar		0	0	0	0		0
Totaal	21	26	21	30	26	5	129
Privaat	18	26	21	23	23	5	116
openbaar	3	0	0	7	3	0	13

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 'Gezinsondersteuning' opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.

Gezinsondersteuning: aantal klachtinspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen							
Privaat							
Openbaar							
Oost-Vlaanderen		1					1
Privaat		1					1
Openbaar		0					0
West-Vlaanderen		1			1		2
Privaat		1			1		2
Openbaar		0			0		0
Limburg				1			1
Privaat				1			1
Openbaar				0			0
Vlaams-Brabant							
Privaat							
Openbaar							
Brussel Hoofdstad							
Privaat							
Openbaar							
Totaal		2		1	1		4
Privaat		2		1	1		4
Openbaar		0		0	0		0

3. Elke erkende en gesubsidieerde voorziening wordt op het moment van een klacht meteen geappelleerd op haar verantwoordelijkheid om een kwaliteitsvolle zorg te organiseren en aldus ook om te gaan met de inhoud van de klacht, naar de individuele klager toe, alsook naar de algemene interne werking van de voorziening. Dit zit ook als dusdanig vervat in het zogenaamde kwaliteitsdecreet (i.e. het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen).

Om deze reden is het ook moeilijk te stellen dat specifiek de inspecties de aanleiding hebben gegeven tot effectieve maatregelen in het werkveld of op de werkvloer. Eerder, denken we te kunnen spreken van een dialoog vanuit de overheid met de erkende en gesubsidieerde voorziening. Deze dialoog zit op het volledige continuüm van de klachtenbehandeling. Voor de preventieve gezinsondersteuning zijn de concrete betrokkenen: (1) de klachtendienst van Kind en Gezin, (2) de beleidsafdeling Preventieve Gezinsondersteuning van Kind en Gezin, (3) Zorginspectie, (4) de klager, en (5) de voorziening. Voor de behandeling van de

klachten over de arts op het Consultatiebureau voor het Jonge Kind, waarbij het zou gaan om de medische handelingen van de arts, wordt vanuit Kind en Gezin aanvullend ook de Provinciaal Adviserend Arts ingeschakeld omwille van de noodzakelijke medische expertise.

Van zodra de klachtendienst van Kind en Gezin een (ontvankelijke) klacht ontvangt over een voorziening, wordt deze aan de voorziening bezorgd met de vraag om nadere toelichting. De klachten die betrekking hebben op de medische handelingen van de arts op het Consultatiebureau voor het Jonge Kind, worden echter eerst door de betrokken Provinciaal Adviserend Arts (PAA) van Kind en Gezin behandeld. De PAA treedt hierbij in dialoog met de betreffende arts en zo wordt gezocht naar afdoende bijsturing en oplossingen.

De voorziening gaat vaak in deze fase, op basis van de klacht, reeds over tot zelfevaluatie en mogelijke wijzigingen in de processen op de werkvloer. De voorziening communiceert hier ook over naar de klachtendienst van Kind en Gezin, met het oog op een goede verdere afhandeling van de klacht ten aanzien van de klager. De klachtendienst van Kind en Gezin heeft in de vernoemde jaren op basis van de afhandeling van de klacht door een voorziening, geen verdere inspectie gevraagd bij Zorginspectie.

Bij het afhandelen en afronden van de klachtenbehandeling wordt ook de beleidsafdeling Preventieve Gezinsondersteuning (PGO) betrokken. Deze neemt kennis van de stappen die de voorziening reeds heeft genomen n.a.v. de klacht en vraagt aan de voorziening om nog verdere concrete stappen te ondernemen, of om nog verder toelichting te verschaffen, indien deze onvoldoende werd bevonden, rekening houdend met de toepasselijke regelgeving. De beleidsafdeling PGO beschikt over de mogelijkheid om meteen ook een inspectie te initiëren, maar kan dit ook na verloop van tijd doen, of koppelt dit aan de periodiek ingeplande inspecties voor de betrokken actoren. Ook het benutten van de mogelijkheid tot een gerichte inspectie, wordt afgewogen o.b.v. de resultaten uit de dialoog met de betrokken voorziening en de door de organisatoren ondernomen stappen.

4. Bij de registratie van de klachten door de klachtendienst van Kind en Gezin, wordt niet als dusdanig geregistreerd of de organisator van publieke of private rechtspersoon is. Ter informatie, 320 van de 339 erkende en gesubsidieerde Consultatiebureaus voor het Jonge Kind (CB), alle Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) en alle Vertrouwenscentra Kindermishandeling (VK) worden georganiseerd door vzw's en zijn dus private initiatieven zijn.
5. De onderstaande tabel biedt het gevraagde overzicht op het aantal klachten. De klachten over de CB-arts kunnen zowel over communicatie, de houding, als over de medische handelingen van de arts, gaan. De subsidiëring van de consultatiebureauwerking laat Kind en Gezin toe om te investeren in communicatietraining, intervisie, kwaliteitsverbetering en permanente vorming. De klachten worden ook telkens gekoppeld aan de vraag tot gerichte verbeteracties. In de opvolging nemen ook de provinciaal adviserende artsen een belangrijke rol op, zij onderzoeken de klachten systematisch en in dialoog met de CB-arts.

Aantal ingediende klachten							
Jaar	Provincie	CB			CKG	VK	Totaal
		CB-arts	andere medewerker	algemene werking			
2010	Antwerpen	40	5	3	2		50
	VI-Brabant	13	4	2			19
	Brussel	2				1	3
	West-Vlaanderen	20	2	3	2		27
	Oost-Vlaanderen	33	8	3	2		46
	Limburg	19	4	2			25
Totaal 2010		127	23	13	6	1	170
2011	Antwerpen	42	3	3	7	1	56
	VI-Brabant	22	2				24
	Brussel			1			1
	West-Vlaanderen	32	1	2	2		37
	Oost-Vlaanderen	22	3		3		28
	Limburg	25	2	2			29
Totaal 2011		143	11	8	12	1	175
2012	Antwerpen	37	11	1	2	1	52
	VI-Brabant	11	3		1	1	16
	Brussel	2	1				3
	West-Vlaanderen	26	1		1		28
	Oost-Vlaanderen	19	3	1			23
	Limburg	17	3		1		21
Totaal 2012		112	22	2	5	2	143
2013	Antwerpen	34	4	3	1	2	44
	VI-Brabant	10	3	1			14
	Brussel	4					4
	West-Vlaanderen	21	3	1			25
	Oost-Vlaanderen	22	4	3			29
	Limburg	8	2		3	1	14
Totaal 2013		99	16	8	4	3	130
2014	Antwerpen	45	3	2	2		52
	VI-Brabant	16	2	3		1	22
	Brussel	2			1		3
	West-Vlaanderen	21	4	4		1	30
	Oost-Vlaanderen	21	1	1	1		24
	Limburg	8	2			1	11
Totaal 2014		113	12	10	4	3	142
2015	Antwerpen	22	1	1		2	26
	VI-Brabant	6		2			8
	Brussel		1				1

	West-Vlaanderen	12		1			13
	Oost-Vlaanderen	12	1				13
	Limburg	10	1	2			13
Totaal 2015		62	4	6		2	74
Eindtotaal		656	88	47	31	12	834

6. Via de klachtendienst, een klacht kan rechtstreeks binnenkomen bij de dossierbeheerder / infolijn van Kind en Gezin en er wordt door klantenbeheer een opdracht aangemaakt. Een klacht kan rechtstreeks ingediend worden bij Zorginspectie, in deze situaties zal worden doorverwezen naar de klachtendienst van Kind en Gezin of indien er direct een inspectie volgt (omwille van de inhoud van klacht), zal Zorginspectie de klachtendienst op de hoogte brengen van haar initiatief.
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.