

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 816
van **ELS ROBEYNS**
datum: 13 augustus 2015

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

Zorginspectie - Welzijn

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

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

ANTWOORD

op vraag nr. 816 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 'Welzijn' opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.

Welzijn: aantal inspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen	13	25	27	14	10	0	89
Privaat	13	24	25	12	10		84
Openbaar	0	1	2	2	0		5
Oost-Vlaanderen	32	14	27	8	11	0	92
Privaat	31	13	27	7	10		88
Openbaar	1	1	0	1	1		4
West-Vlaanderen	14	14	23	10	10	0	71
Privaat	13	11	22	7	8		61
Openbaar	1	3	1	3	2		10
Limburg	11	8	16	3	10	1	49
Privaat	11	7	15	3	10	1	47
Openbaar	0	1	1	0	0	0	2
Vlaams-Brabant	9	8	10	2	12	1	42
Privaat	8	7	10	2	9	1	37
Openbaar	1	1	0	0	3	0	5
Brussel Hoofdstad	3	6	6	4	3	0	22
Privaat	3	6	6	4	3		22
Openbaar	0	0	0	0	0		0
Totaal	82	75	109	41	56	2	365
Privaat	79	68	105	35	50	2	339
Publiek	3	7	4	6	6	0	26

Welzijn: aantal financiële inspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen	5	0	7	3	3	1	19
Privaat	5		7	3	3	1	19
Openbaar	0		0	0	0	0	0
Oost-Vlaanderen	1	1	5	0	1	1	9
Privaat	1	1	5		1	1	9
Openbaar	0	0	0		0	0	0
West-Vlaanderen	3	2	2	2	1	1	11
Privaat	3	2	2	2	1	1	11
Openbaar	0	0	0	0	0	0	0
Limburg	3	0	2	1	3	1	10
Privaat	3		2	1	3	1	10
Openbaar	0		0	0	0	0	0
Vlaams-Brabant	3	2	5	2	1	0	13
Privaat	2	2	5	2	1		13
Openbaar	0	0	0	0	0		0
Brussel Hoofdstad	1	4	0	2	3	2	12
Privaat	1	4		2	3	2	12
Openbaar	0	0		0	0	0	0
Totaal	16	9	21	10	12	6	74
Privaat	16	9	21	10	12	6	74
Openbaar	0	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 'Welzijn' opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.

Welzijn: aantal klachtinspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen							
Privaat							
Openbaar							
Oost-Vlaanderen							
Privaat							
Openbaar							
West-Vlaanderen			1				1
Privaat			1				1
Openbaar			0				0
Limburg							
Privaat							
Openbaar							
Vlaams-Brabant					1		1
Privaat					0		0
Openbaar					1		1
Brussel Hoofdstad	1						1
Privaat	1						1
Openbaar	0						0
Totaal	1	0	1	0	1	0	3
Privaat	1		1		0		2
Openbaar	0		0		1		1

3. Elk inspectieverslag wordt beoordeeld. Indien zich aandachtspunten voordoen door het schenden van de erkenningsvoorwaarden, dan wordt aan de betrokken voorziening gevraagd om op korte termijn een stappenplan ter remediëring aan de administratie te bezorgen en te vermelden of eventueel al stappen ter remediëring zijn gezet. De uitvoering van dit stappenplan wordt dan op de voet gevolgd door de administratie, zodat effectief veranderingen op de werkvloer plaatsvinden.

4. Hieronder een overzicht van het aantal ingediende klachten sedert 2010.

Aantal ingediende klachten						
Ingediende klachten	Caw	Centra Tele-onthaal	Vwawn armoede	Autonome Vrijwilligersorganisaties	Instellingen voor Schuldbemiddeling	Totaal Jaar
2010 Totaal	1				1	2
2010 Provincie	1 Limburg				1 onbekend	1 Limburg 1 onbekend
2010 Openbaar					1	1 Openbaar
2010 Privé	1					1 Privé
2011 Totaal	6			1		7
2011 Provincie	3 Antw. 1 Brussel 1 Oost-Vl. 1 VI-Brab.			1 Antw.		4 Antw. 1 Brussel 1 Oost-Vl. 1 VI-Brabant
2011 Openbaar						
2011 Privé	6			1		7 Privé
2012 Totaal						0
2013 Totaal	1	1	1			3
2013 Provincie	1 West-Vl.	1 Oost-Vl.	1 West-Vl.			1 Oost-Vl. 2 West-Vl.
2013 Openbaar						
2013 Privé	1	1	1			3 Privé
2014 Totaal	2	1			1	4
2014 provincie	1 Antw. 1 Limb.	1 Limb.			1 VI-Brabant	1 Antw. 2 Limburg 1 VI-Brabant
2014 Openbaar					1	1 Openb.
2014 Privé	2	1				3 Privé
2015 Totaal (tot 31/08/2015)		1				1

2015 Provincie		1 onb.				1 onbekend
2015 Openbaar						
2015 Privé		1				1 Privé
Eindtotaal	17					

5. Dit is moeilijk weer te geven. Van de 17 klachten, waren 2 klachten onontvankelijk. Ook betroffen 7 klachten eerstelijnsklachten. Dit wil zeggen dat de klager wordt gevraagd om eerst gebruik te maken van de klachtenprocedure van de voorziening zelf. Het is pas als de klager daarvan uitdrukkelijk geen gebruik wenst te maken of indien hij niet is verder geholpen door de voorziening dat de administratie de klacht verder behandelt. 2 klachten werden door de klager terug ingetrokken. In één geval is de klacht naar de Vlaamse ombudsdienst doorverwezen. In één geval betrof de klacht de bevoegdheid van een ander Agentschap en is de klager naar daar doorverwezen. In 2 gevallen is een antwoord bezorgd aan de klager zonder dat de klacht het voorwerp uitmaakte van een inspectie. Ten slotte zijn is 2 gevallen telkens inspectie uitgevoerd, maar bleken de klachten ongegrond. Mogelijks hebben de voorzieningen ten gevolge van de eerstelijnsklachten maatregelen op de werkvloer genomen, maar daarvan zijn we niet op de hoogte.
6. De klager kan telefonisch, per e-mail of per brief een klacht richten aan de afdeling Welzijn & Samenleving van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
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.