

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 814
van **ELS ROBEYNS**
datum: 13 augustus 2015

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

Zorginspectie - Thuiszorg

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

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

ANTWOORD

op vraag nr. 814 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 'Thuiszorg' opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.

Thuiszorg: aantal inspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen	37	18	5	28	58	23	169
Privaat	10	14	0	7	15	8	54
Openbaar	27	4	5	21	43	15	115
Oost-Vlaanderen	24	21	5	11	49	10	120
Privaat	3	20	3	5	23	10	64
Openbaar	21	1	2	6	26	0	56
West-Vlaanderen	5	13	4	11	47	18	98
Privaat	0	11	1	3	8	17	40
Openbaar	5	2	3	8	39	1	58
Limburg	23	12	3	32	5	14	89
Privaat	1	9	1	7	1	12	31
Openbaar	22	3	2	25	4	2	58
Vlaams-Brabant	36	11	6	27	14	5	99
Privaat	4	8	4	5	13	4	37
Openbaar	32	3	2	22	1	1	62
Brussel Hoofdstad	2	8	11	15	7	4	47
Privaat	2	8	11	15	7	4	47
Openbaar	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	127	83	34	124	180	74	622
Privaat	20	70	20	42	67	54	273
Openbaar	107	13	14	82	113	20	349

Thuiszorg: aantal financiële inspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen		1					1
Privaat		1					1
Openbaar		0					0
Oost-Vlaanderen							
Privaat							
Openbaar							
West-Vlaanderen			1				1
Privaat			0				0
Openbaar			1				1
Limburg				1			1
Privaat				1			1
Openbaar				0			0
Vlaams-Brabant			1				1
Privaat			1				1
Openbaar			0				0
Brussel Hoofdstad							
Privaat							
Openbaar							
Totaal	0	1	2	1	0	0	4
privaat		1	1	1			3
openbaar		0	1	0			1

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

Thuiszorg: aantal klachtinspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen	1	1	0	0	0	2	4
Privaat	1	1				1	3
Openbaar	0	0				1	1
Oost-Vlaanderen	0	4	3	2	4	0	13
Privaat		4	3	1	4		12
Openbaar		0	0	1	0		1
West-Vlaanderen	0	0	0	0	0	0	0
Privaat							
Openbaar							
Limburg	0	0	0	0	1	0	1
Privaat					0		0
Openbaar					1		1
Vlaams-Brabant	3	1	2	0	2	0	8
Privaat	2	1	2		1		6
Openbaar	1	0	0		1		2
Brussel Hoofdstad	2	1	5	0	2	1	11
Privaat	2	1	5		2	1	11
Openbaar	0	0	0		0	0	0
Totaal	6	7	10	2	9	3	37
Privaat	5	7	10	1	7	2	32
Openbaar	1	0	0	1	2	1	5

3. Zie antwoord bij vraag 5.
4. In de periode van 2010 tot en met 2014 werden er in totaal 105 klachten ingediend. 97 klachten hadden betrekking op erkende thuiszorgvoorzieningen, namelijk diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg en lokale dienstencentra. Het is niet mogelijk om de klachten op te delen per provincie, aangezien in de klachtenregistratie enkel de hoofdzetel van de thuiszorgvoorziening wordt opgenomen en geen adresgegevens van de klager.

Erkende thuiszorgvoorzieningen	Aantal klachten					Totaal
	2010	2011	2012	2013	2014	
Openbaar	2	0	5	2	4	13
privaat	8	11	22	18	23	82
sector niet gekend			1	1		2
Totaal	10	11	28	21	27	97

De overige 8 klachten gingen onder meer over zelfstandige thuisverpleegkundigen, dienstencheque-ondernemingen, opleidingscentra voor polyvalent verzorgenden en andere niet door Zorg en Gezondheid erkende thuiszorgvoorzieningen. Deze klachten vielen niet onder de bevoegdheid van Zorg en Gezondheid en werden doorverwezen naar de bevoegde instanties.

- De klachten over thuiszorg zijn vaak klachten die mensen erg aangrijpen, eerder dan het gaat om administratieve overschrijdingen van regels en normen. Daarom komt het er in de meeste gevallen op neer om duidelijk en menselijk te communiceren over de mogelijkheden en beperkingen van de diensten, eerder dan de werking van de diensten of de regelgeving aan te passen.

Bij 10 klachten werd een remediëring gevraagd aan de diensten. Het ging voornamelijk om het opnieuw berekenen van gebruikersbijdragen voor gezinszorg en kraamzorg en het evalueren en verbeteren van procedures. Bij 5 klachten werd de vraag naar remediëring gebaseerd op de resultaten van een inspectieverslag. Er werden geen sector-brede maatregelen getroffen naar aanleiding van klachten.

- Klachten over voorzieningen en organisaties die door Zorg en Gezondheid worden erkend of gesubsidieerd kunnen via e-mail, telefonisch, per brief of fax worden ingediend bij Zorg en Gezondheid. Op de website van Zorg en Gezondheid worden de namen en contactgegevens van de klachtenbehandelaars duidelijk vermeld (<http://www.zorg-en-gezondheid.be/Over-ons/Waar-kan-ik-terecht-met-een-klacht/>).
- 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.