

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 646
van **PETER PERSYN**
datum: 18 mei 2017

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

Zorginspecties woonzorgcentra - Stand van zaken

De Zorginspectie is bevoegd voor het toezicht van de woonzorgcentra in Vlaanderen. Zij houdt toezicht op de naleving van de gestelde eisen, levert concrete beleidsadvisering op basis van hun inspectievaststellingen en schetst een beeld van de hele sector op basis van haar vaststellingen.

1. Hoeveel inspecties heeft de Zorginspectie in woonzorgcentra uitgevoerd? Wanneer werden de inspecties uitgevoerd? Bij welke instellingen werden deze inspecties uitgevoerd? Wat waren de vaststellingen van deze inspecties? In hoeveel gevallen werd door de inspectie een opvolgingstraject gekoppeld aan een negatieve evaluatie? In hoeveel gevallen leidde de opvolging tot sanctionering met een schorsing en/of een intrekking van erkenning/subsidie? Welke opvolging gebeurde van de vaststellingen uit het verslag?

Graag cijfers en detail per provincie voor de jaren 2013, 2014, 2015 en 2016.

2. Hoeveel klachten/meldingen heeft de Woonzorglijn ontvangen? Wanneer werden de klachten ingediend? Via welk kanaal werden de klachten ingediend? Tegenover welke organisaties werden de klachten ingediend? Waarover gingen de klachten?

Graag cijfers en detail voor de jaren 2013, 2014, 2015 en 2016.

ANTWOORD

op vraag nr. 646 van 18 mei 2017

van **PETER PERSYN**

1. Zorginspectie streeft ernaar om elk erkend woonzorgcentrum (WZC) op geregelde tijdstippen op te volgen door ze minstens om de 3 jaar te inspecteren. Naast deze opvolgingsinspecties kunnen er andere redenen zijn om een inspectie uit te voeren zoals een ingebruikname van een nieuwbouw, een uitbreiding van de capaciteit maar ook ingevolge klachten die worden ingediend bij de Woonzorglijn. De inspecties gebeuren meestal onaangekondigd en vinden verspreid over het volledige jaar plaats in alle provincies.

De inspectieverslagen bevatten toelichtingen over de geïnspecteerde items en geven aan wanneer er een tekort is op een geïnspecteerde erkenningsvoorwaarde van de toepasselijke regelgeving. De verslagen worden aan de voorzieningen en aan het agentschap Zorg en Gezondheid bezorgd waar ook het dossier van het WZC wordt beheerd en opgevolgd.

Wanneer wordt vastgesteld dat er heel wat tekorten zijn op de erkenningsvoorwaarden of tekorten die risico's inhouden voor de werking en de bewoners, kan de periodieke opvolging worden versneld zoals hier verder wordt uitgelegd.

De sectorverantwoordelijke van het team planning en kwaliteit ouderenzorg van het agentschap Zorg en Gezondheid volgt de evolutie van de tekorten op. Doorgaans gebeurt dit via het opvragen van een remediëeringsplan, waarvan de effectieve uitvoering ervan getoetst wordt tijdens een volgend onaangekondigd inspectiebezoek door Zorginspectie.

Zorginspectie kan ook zelf beslissen om binnen een bepaalde periode opnieuw langs te gaan wanneer ze vaststellingen doet die vragen doet rijzen over een kwalitatieve werking.

Al deze inspecties samen brengen ons bij volgend totaal:

- 2013: 491
- 2014: 636
- 2015: 584
- 2016: 721

Wanneer herhaaldelijk dezelfde tekorten worden vastgesteld, kan de beheersinstantie van de voorziening uitgenodigd worden in Brussel om de situatie te bespreken of kan een negatieve procedure worden opgestart.

In 2013 sloot een voorziening in Antwerpen vrijwillig na een aanmaning.

In 2014 werden 2 woonzorgcentra, een in West-Vlaanderen en een in Vlaams-Brabant, gesloten na een intrekking van de erkenning.

In 2015 werden 13 woonzorgcentra aangemaand zich naar de erkenningsvoorwaarden te schikken.

Dit leidde tot 2 schorsingen in Vlaams-Brabant, een sluiting in Oost-Vlaanderen en in 3 gevallen besloot de initiatiefnemer zijn woonzorgcentrum over te laten, een in Antwerpen, een in Oost-Vlaanderen, een in Vlaams-Brabant.

In 2016 werden 12 woonzorgcentra aangemaand zich naar de erkenningsvoorwaarden te schikken.

Dit leidde tot 2 schorsingen in Vlaams-Brabant, een sluiting in Oost-Vlaanderen en in 3 gevallen besloot de initiatiefnemer zijn woonzorgcentrum over te laten, een in

Antwerpen, een in Oost-Vlaanderen, een in Vlaams-Brabant. Van 2 woonzorgcentra (een in Vlaams-Brabant en een in Antwerpen) is de negatieve procedure nog lopende.

2. Hieronder kan u de gegevens vinden betreffende het klachten die de Woonzorglijn heeft ontvangen in de 2013, 2014, 2015. Het verwerken van de gegevens voor 2016 is volop aan de gang.

De cijfers hebben betrekking op de klachten die werden ingediend over de woonzorgcentra. De gegevens per beheersinstantie worden niet meer bijgehouden omdat het onderscheid tussen de verschillende instanties steeds kleiner wordt. Zo zijn er meer en meer privé-initiatieven die werken onder het vzw-statuuut.

Klachten kunnen op verschillende manieren worden meegedeeld:

- telefonisch;
- via mail;
- via brief;
- via het meldingsformulier op de website van de Woonzorglijn.

Aantal klachtoproepen	2013	2014	2015
	104	112	91

Type oproeper	% Van de klachten		
	2013	2014	2015
Familielid	76,00%	72,30%	73,60%
Bewoner vrouw	5,80%	4,50%	3,30%
Andere	4,80%	8,00%	9,90%
Personeelslid	4,80%	7,10%	11,00%
Bezoeker	3,80%	4,50%	1,10%
Sociale dienst	2,90%	0,90%	1,10%
Bewoner man	1,90%	1,80%	
Plaatsende instantie		0,90%	
Totaal	100%	100%	100%

Klachtenaspecten woonzorgcentra	2013	2014	2015
Rechten en vrijheden	67	71	49
Financiële aangelegenheden	13	21	10
Dienstverlening	137	126	103
Verzorging en verpleging	143	158	116
Totaal	360	376	278

Meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra	Aantal in 2013
Hulp en bijstand	52
Personeelsomkadering algemeen	36
Omgang personeel	31
Maaltijden	30
Klachten behandeling	27
Medicatie	27
Dagelijks onderhoud	25
Dienstverlening: andere	19
Rechten: andere	18

Onderhoud	13
-----------	----

Meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra	Aantal in 2014
Hulp en bijstand	57
Personeelsomkadering algemeen	49
Maaltijden	26
Rechten algemeen	23
Dienstverlening algemeen	22
Klachtenbehandeling	21
Medicatie	19
Onderhoud	18
Oproepsysteem	17
Omgang personeel	13

Meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra	Aantal in 2015
Hulp en bijstand	49
Personeelsomkadering algemeen	27
Medicatie	26
Maaltijden	24
Onderhoud	23
Klachtenbehandeling	18
Oproepsysteem	16
Rechten: andere	14
Omgang personeel	14
Dienstverlening: andere	10

De klachtenmeldingen betekent niet dat deze klachten gegrond zijn. In de jaarverslagen van de Woonzorglijn 2013-2014-2015 kan men lezen hoeveel van de ingediende klachten gegrond waren.