Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 788
van **PETER PERSYN**
datum: 14 juli 2017

---

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

Woonzorglijn - Jaarverslag 2016

De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen. Dit jaar heeft de woonzorglijn haar jaarverslag laattijdig ingediend. Uit het antwoord van de minister op schriftelijke vraag nr. 484 van collega Jan Bertels blijkt dit tegen juni in orde te komen.

1. Hoeveel klachten heeft de Woonzorglijn gekregen in 2016?
2. Hoeveel informatievragen heeft de Woonzorglijn gekregen? Graag cijfers vanaf 2014.
3. Hoeveel procent van de klachten werden gegrond verklaard? Graag cijfers vanaf 2014.
4. Waarover gingen de klachten in 2016? Graag een opdeling (rechten en vrijheden,..).
5. Wat was het profiel van de oproeper?
6. Wat zijn de voornaamste verbeteringen die werden aangebracht bij het nieuwe registratiesysteem, dat sinds mei 2016 in gebruik is genomen? Is dit nieuwe systeem na één jaar geëvalueerd? Wat waren de bevindingen?

JO VANDEURZEN
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD
op vraag nr. 788 van 14 juli 2017
van **PETER PERSYN**

1+4-5. Het jaarverslag van de woonzorglijn wordt in de loop van het najaar bekend gemaakt. Momenteel is het nog niet afgewerkt. Op dat moment wordt u in kennis gebracht van de informatie over de klachten en deelklachten van het jaar 2016.

2. Aantal informatievragen 2014-2015:

	Aantal informatievragen
2014	2003
2015	1723

3. Gegronde klachten 2014-2015:

	Percentage gegronde klachten
2014	25%
2015	31,7%

6. Het nieuwe registratiesysteem maakt een betere en meer gedetailleerde registratie mogelijk. Zo is het mogelijk om bij het registreren van de klachten meer gedetailleerde deelklachten toe te voegen. In het registratiesysteem is een betere opvolging mogelijk en zijn meer mogelijkheden om extra gegevens en/of bijlagen toe te voegen. Hiermee kan onmiddellijk een volledig overzicht worden weergegeven van een dossier.
   Gelet op de korte periode dat het nieuwe systeem in voege is, werd er nog geen evaluatie gedaan van het nieuwe registratiesysteem maar dit zal in de toekomst zeker gebeuren.