

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 841
van **GRIET COPPÉ**
datum: 7 september 2017

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

Woonzorglijn - Klachtenbehandeling

De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen. Bewoners van deze voorzieningen, thuiswonende ouderen, hun familie, vrienden of kennissen en ook het personeel kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerlei vragen en klachten over een woonzorgcentrum, een rust- en verzorgingstehuis, een serviceflat, een centrum voor kortverblijf, een dagverzorgingscentrum.

Wie contact opneemt met de Woonzorglijn, vertrouwt erop dat zijn vraag binnen een redelijke termijn wordt opgevolgd. Communicatie is hierin belangrijk: de contactnemer verwacht een antwoord op zijn vraag of klacht.

Het Klachtendecreet van 2001 regelt de procedurele afhandeling van de klachten ingediend bij de Woonzorglijn. Volgens artikel 10 dient de bestuursinstelling de klacht af te handelen binnen 45 dagen na ontvangst van de klacht. Bovendien (artikel 11) stelt de bestuursinstelling de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen.

1. Hoeveel klachten ontving de Woonzorglijn jaarlijks in 2015 en 2016? Hoeveel (procentueel en nominaal) van deze klachten werden binnen de gestelde termijn van 45 dagen beantwoord?
2. Op welke manier gebeurt de communicatie-uitwisseling tussen de Woonzorglijn en de contactnemers: wordt steeds schriftelijk een antwoord verstrekt? Zo neen, wat is de motivering? In hoeveel gevallen (procentueel en nominaal) ontving de contactnemer een schriftelijk antwoord op zijn vraag naar informatie of op de klacht?

ANTWOORD

op vraag nr. 841 van 7 september 2017

van **GRIET COPPÉ**

1. De gegevens met betrekking tot klachten ingediend bij de Woonzorglijn 2016 zijn nog niet beschikbaar.
Aantal klachten 2015: 91

Wanneer iemand een klacht indient bij de Woonzorglijn, wordt de procedure over hoe de klacht zal behandeld worden onmiddellijk toegelicht. Bijna altijd volgt hieruit een inspectiebezoek van Zorginspectie. Dit was het geval bij 88 klachten in 2015.

Aangezien Zorginspectie een termijn van 60 dagen heeft om een klachtenonderzoek af te werken, krijgt de klachtindiener het inspectieverslag zelf pas na die termijn.

2. Bij een inspectiebezoek ontvangt de klachtindiener steeds een schriftelijk antwoord, namelijk een kopie van het inspectieverslag. Wanneer de Woonzorglijn een klacht zelf onderzoekt wordt de klachtindiener telefonisch op de hoogte gebracht van het resultaat. De klachtindiener ontvangt een schriftelijk antwoord indien hij/zij de nodige contactgegevens doorgeeft.
Informatievragen worden niet systematisch schriftelijk beantwoord. Dit is afhankelijk van de manier waarop de vraag wordt gesteld (mail, telefoon, post) en of er telefonisch contact is geweest met de contactnemer. Na het telefonisch verstrekken van de nodige informatie wordt de informatie ook schriftelijk overgemaakt indien de contactopnemer dit wenst.