

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 353
van **PETER PERSYN**
datum: 23 februari 2018

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

Zorginspectie - Inventaris Nederlandsonkundige zorginstellingen

Onlangs brak ik in de plenaire vergadering een lans voor Nederlandstalige zorgen in Vlaanderen. Taal is immers een cruciaal element in een goede zorgrelatie.

Het gebrek aan kennis van het Nederlands bij zorgvoorzieningen in de Vlaamse Rand is een oud zeer. Verleden jaar vroeg ik in schriftelijke vraag nr. 414 van 22 februari 2017 de inventaris van voorzieningen die volgens de waarnemingen van de inspecteurs niet, of slechts in beperkte mate, Nederlandstalige hulp-en dienstverlening kunnen aanbieden. De kennis van het Nederlands, zo stelde de minister, wordt door de Zorginspectie vooral bekeken "naar aanleiding van klachten en/of op indicatie indien er een verband is tussen gebrekkige communicatievaardigheden en zorg". Uit het antwoord van de minister bleek dat, in februari 2017, zo'n 27 voorzieningen in de inventaris werden opgenomen.

Over deze inventaris en de kennis van het Nederlands wens ik aan de minister de volgende vragen voor te leggen.

1. Hoeveel organisaties staan er vandaag op deze inventaris? Over welke organisaties gaat het?
2. 27 voorzieningen stonden in februari 2017 op de inventaris.
Welk gevolg werd hieraan intussen gegeven?
3. Vijf voorzieningen bleken ook in 2016 Nederlandsonkundig.
Welk gevolg werd gegeven:
a) aan de aanmaning (voor drie voorzieningen) of
b) aan de tijdelijke schorsing van de erkenning (voor twee voorzieningen)?
4. Op basis van welke criteria worden bovenvermelde 'gebrekkige communicatievaardigheden' in kaart gebracht? Op welke wijze worden klachten met betrekking tot taal verzameld?
5. Hoeveel klachten gerelateerd aan gebrekkige kennis van het Nederlands werden er door de verschillende organisaties ontvangen in 2017? Hoeveel klachten liepen via de Woonzorglijn?

ANTWOORD

op vraag nr. 353 van 23 februari 2018

van **PETER PERSYN**

1-2. We spreken over 14 woonzorgcentra (WZC) en 1 Groep van Assistentiewoningen (GAW) waarbij in het merendeel van de voorzieningen bij inspectie blijkt dat er een aantal Nederlands onkundige personeelsleden zijn tewerk gesteld, in een aantal gevallen stelt zich een probleem op bepaalde zorgmomenten zoals in de avondzorg of tijdens de nacht. Wanneer vastgesteld wordt dat er hierdoor knelpunten, vooral in de zorg ontstaan, wordt daarover een opmerking gemaakt in het inspectieverslag. In een aantal gevallen worden medewerkers aangezet om taallessen te volgen.

Woonzorgcentra
Clivia – Brussel
Spanjeberg – Zellik
Ascot – Grimbergen
Blaret – Sint Genesius-Rode
Eureka – Evere
Avondvrede – Linkebeek
Palmyra – Drogenbos
Vuerenveld (WZC en GAW) – Wezembeek-Oppem
Pagode – Brussel
Justus Lipsius (vroegere residentie Eizer) – Overijse
Ofelia – Overijse
Yasmina – Overijse
Zennehart – Beersel
Maria Assumpta – Dilbeek

Voor de sector van de kinderopvang werden in opdracht van Kind en Gezin in de loop van 2016 en 2017 door Zorginspectie van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin inspecties uitgevoerd in Brussel en de Vlaamse Rand met als specifieke focus de kennis en het gebruik van het Nederlands in vergunde opvanglocaties.

De specifieke opdrachten werden opgenomen door 1 inspecteur met een goede kennis van het Frans zodat er geen verschil van aanpak, afweging mogelijk was tijdens de bezoeken.

De inspectiebezoeken werden onaangekondigd gebracht.

We hebben het over 42 voorzieningen in de sector van de kinderopvang die momenteel o.a. om redenen te maken met decretale taalvereisten, worden opgevolgd door K&G en Zorginspectie van het Departement WVG.

Naast de hieronder opgenomen lijst van opvanglocaties geven we nog mee dat sinds het nieuwe decreet en waarbij opvolging taalproblematiek aan bod kwam.

Binnen Brussel

- voor 28 opvanglocaties de overstap van K&G naar ONE gerealiseerd werd
- voor 11 K&G-dossiers sprake is van een lopende aanvraag bij ONE

Binnen Brussel en Vlaamse Rand

- sprake is van 23 stopzettingen
 - of autonoom beslist door organisator
 - of omwille van nieuwe aanvraag vergunning naar aanleiding van gewijzigde situatie (wijziging rechtsvorm, verhuizing, ...)

- sprake is van 4 opheffingen vergunning

Kinderopvang met aanduiding van acties K&G
Les ptits popotames – Zaventem – Handhaving – opvolging lopend
Crèche Louise – Brussel – Handhaving – aanvraag ONE lopend
Un jour le prince deviendra roi – Brussel – Handhaving – tekorten aangepakt – verdere opvolging
Céleste – Brussel – Handhaving – aanvraag ONE lopend
Crèche "Les Petits Poussins" – Brussel – Handhaving – overstap naar ONE
Les Papillons – Brussel – Handhaving – aanvraag ONE lopend
Les Coccinelles – Brussel – Handhaving – opvangactiviteiten worden stopgezet eind 2018
De Beertjes – Brussel – Handhaving – tekorten aangepakt – verdere opvolging
La Maison Des Rêves (La Maison Des Rêves) – Tervuren – Handhaving lopend
Le Grain de Sable – Kraainem – Handhaving lopend
Bébés Magiques – Brussel – Handhaving – tekorten aangepakt – verdere opvolging
La Maison Des Mille Couleurs – Brussel – Opvolging tekorten – overstap naar ONE
La panade – Zaventem – Opvolging tekorten
Les Naninous – Wezembeek-Oppem – Handhaving – tekorten aangepakt – verdere opvolging
Les petits calins – Hoeilaart – Opvolging tekorten – opvangactiviteiten worden stopgezet november 2018
Les bébés d'amour – Wezembeek-Oppem – Plan van aanpak – verdere opvolging
Les Autruchons – Sint-Genesius-Rode – Plan van aanpak – verdere opvolging
Wauty Fabienne – Sint-Genesius-Rode – Opvolging tekorten – opvangactiviteiten worden stopgezet januari 2020
Les pimousses – Sint-Genesius-Rode – Opvolging tekorten
Les Tilipimpons – Kraainem – Opvolging tekorten
Vive La Vie – Brussel – Plan van aanpak – verdere opvolging
Crèche Mamou – Brussel – Plan van aanpak – verdere opvolging
Au royaume des couleurs – Brussel – Plan van aanpak – verdere opvolging
Pas z'a pas – Brussel – Plan van aanpak – verdere opvolging
Comme dans un rêve – Brussel – Opvolging tekorten
Mijn eerste stappen – Brussel – Plan van aanpak – verdere opvolging
Hakuna Matata – Brussel – Handhaving – aanvraag ONE lopend
Les Petits oiseaux – Brussel – Handhaving lopend
Kalooba – Overijse – Plan van aanpak – verdere opvolging
Lovely Little Bears – Brussel – Plan van aanpak – aanvraag ONE lopend
Flip Flap – Brussel – Plan van aanpak – verdere opvolging
Mélimômes – Kraainem – Plan van aanpak – verdere opvolging
Koala – Brussel – Tekorten aangepakt
Les Petits Belous – Zaventem – Plan van aanpak – verdere opvolging
Baby-noukys – Brussel – Plan van aanpak – verdere opvolging
1,2,3,Mes Petits Pas – Brussel – Plan van aanpak – verdere opvolging
Garderie Mickey – Brussel – Plan van aanpak – verdere opvolging
Mamzelle coccinelle – Brussel – Handhaving lopend
Les ptits popotames – Zaventem – Plan van aanpak – verdere opvolging
International Montessori School – Tervuren – Opvolging tekorten
Early Childhood Centre – Tervuren – Opvolging tekorten
Love Baby – Brussel – Plan van aanpak – verdere opvolging

3. Zoals reeds gesteld in mijn antwoord op de schriftelijke vraag van 22 februari 2017 wil ik nogmaals benadrukken dat handhaving een bevoegdheid van de erkennende agentschappen is. Deze bevoegdheid beperkt zich tot het nemen van maatregelen bij de niet naleving van de geldende sectorale regelgeving (o.a. werkingsprincipes en

erkenningvoorwaarden) en slaat niet op het nemen van maatregelen bij de niet naleving van de taalwetgeving.

Wanneer door Zorginspectie echter vastgesteld wordt dat het ontbreken van Nederlandstalig personeel in een woonzorgcentrum de kwaliteit en de continuïteit van de zorgverlening aan de bewoners in een woonzorgcentrum in gevaar dreigt te brengen en er hierdoor bepaalde werkingsprincipes en/of erkenningvoorwaarden niet nageleefd worden, wordt de uitbater van de voorziening aangemaand ter zake de nodige maatregelen te nemen. Dit is en blijft een principe dat geldt voor alle inbreuken op de erkenningvoorwaarden. Indien de genomen maatregelen ontoereikend zijn om de vastgestelde inbreuken op de erkenningvoorwaarden structureel en blijvend te remediëren of indien er herhaaldelijk vastgesteld werd dat de erkenningvoorwaarden niet nageleefd worden, kan de procedure in gang gezet worden die leidt tot een schorsing of intrekking van de lopende erkenning, en mogelijks zelfs tot een sluiting van desbetreffende voorziening. De impact van de eventueel gesignaleerde taalproblematiek op de werking van de voorziening en de naleving van de erkenningvoorwaarden die wordt vermeld in de inspectieverslagen wordt ook meegenomen in de aanmaningen en bij de schorsingsprocedures.

- a) Voor 2 van de 3 woonzorgcentra waarvoor in 2016 een aanmaning werd verstuurd, werd na het onderzoek van de ingediende remediëeringsplan de procedure in gang gezet tot schorsing van de lopende erkenning. Sinds januari 2018 werd de lopende erkenning van beide voorzieningen geschorst voor een periode van zes maanden (woonzorgcentrum Avondvrede in Linkebeek en woonzorgcentrum Bellevue in Vorst). De werking van derde voorziening wordt nog steeds verder opgevolgd, maar vertoont merkbaar verbetering in de naleving van de erkenningvoorwaarden ingevolge de remediëring van vastgestelde tekorten.
- b) Voor beide voorzieningen waarvoor in 2016 de erkenning werd geschorst, is er een verbetering in de naleving van de erkenningvoorwaarden inzake zorg en infrastructuur vastgesteld. Het woonzorgcentrum Ascot in Grimbergen werd ondertussen overgenomen door een nieuwe uitbater die een vervangingsnieuwbouw plant om het woonzorgcentrum verder in uit te baten. Ook de huidige werking wordt volledig gescreend en de nodige aanpassingen op de werkvloer zullen doorgevoerd worden. Voor het woonzorgcentrum Yasmina in Overijse werd er opnieuw een vaststelling inzake taalgebruik gedaan, maar na overleg met de uitbater werden Nederlandse lessen verplicht voor alle werknemers die de Nederlandse taal onkundig waren/zijn. Attesten van de VDAB werden hiervan ter staving voorgelegd aan het agentschap Zorg en Gezondheid. Men verwacht ook hier dus een verbetering op korte termijn. Beide voorziening worden door zowel Zorginspectie als het agentschap Zorg en Gezondheid verder opgevolgd.

In de regelgeving voor de kinderopvang zijn er wel normen inzake taalkennis en aanbieden van het Nederlands. Resultaten van de inspecties en handhaving: zie onder 2.

4. Wanneer vastgesteld wordt of er zijn indicaties dat er hierdoor knelpunten ontstaan in de hulp- en dienstverlening in WZC, wordt daarover een opmerking gemaakt in het inspectieverslag zoals "het ontbreken van Nederlandstalig personeel brengt de continuïteit van zorg in gevaar". Daarnaast kan het uitblijven van een Nederlandstalige dienstverlening ook beschouwd worden als een tekort op SMK 1.12: de gebruiker kan niet rekenen op een vlot passend antwoord op zijn hulpvragen. Bewoners, familie of andere betrokken bij het woonzorgcentrum kunnen met klachten over taalgebruik, zoals voor andere klachten, terecht bij de Woonzorglijn van het agentschap Zorg en Gezondheid. Mogelijk leidt dit tot een inspectie ter plaatse en verder opvolging van de voorziening.

In de kinderopvang gaat het om het feitelijke toetsen van de regelgevende taalvereisten in de kinderopvang, tijdens onaangekondigde inspectiebezoeken.

5. In 2017 zijn er enkel via de Woonzorglijn vijf klachten voor de ouderenvoorzieningen geregistreerd gerelateerd aan gebrekkig Nederlands:
- 1 klacht kreeg geen gevolg omdat deze als niet terecht beoordeeld werd door Zorginspectie.
 - Voor 1 klacht werd een reactie opgevraagd en kregen we de melding dat de niet 2-talige personeelsleden werden ontslagen en vervangen door 2-talige en volledig Nederlandstalige verpleegkundigen/zorgkundigen/voetshulp. De voorziening wordt verder opgevolgd en dit zal zeker gecontroleerd worden bij een volgende rondgang door Zorginspectie.
 - Voor 1 klacht werd onlangs (eind januari) reactie opgevraagd, hier zal binnenkort een herinnering voor verstuurd worden (indien er geen reactie komt)
 - 2 Inspectieverslagen zijn nog niet ontvangen door het Agentschap zorg en Gezondheid. Afhankelijk van de vaststellingen zullen ook hier reacties opgevraagd worden en opgevolgd/beoordeeld worden of deze genomen maatregelen voldoende zijn.

De Klachtendienst van K&G ontving in 2017 drie klachten waarbij een gebrekkige kennis van het Nederlands een klachtelement was.

Er zijn ons geen klachten bekend, ingediend via andere kanalen.