

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 586  
van **PETER PERSYN**  
datum: 21 juni 2018

---

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

---

*Woonzorglijn - Klachten*

De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen.

1. Hoeveel klachten heeft de Woonzorglijn gekregen in 2017? Hoeveel informatievragen heeft ze gekregen? Graag cijfers vanaf 2014.
2. Hoeveel procent van de klachten werden gegrond verklaard? Graag cijfers vanaf 2014.
3. Waarover gingen de klachten in 2017? Graag een opdeling (rechten en vrijheden,...).
4. Wat was het profiel van de oproeper?

**JO VANDEURZEN**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

---

**ANTWOORD**

op vraag nr. 586 van 21 juni 2018

van **PETER PERSYN**

---

Als bijlage bezorg ik u de jaarverslagen van de Woonzorglijn voor de jaren 2014-2015-2016.

In die verslagen vindt u alle cijfergegevens betreffende de ontvangen oproepen bij de Woonzorglijn.

De cijfers voor 2017 werden gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsman. De Vlaamse ombudsman heeft de belangrijkste cijfers en conclusies (waaronder: waarover gingen de klachten) ook opgenomen in zijn jaarverslag en klachtenboek 2017, zie <http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/nieuws/pdf/klachtenboek2017definitief.pdf> p. 75 en 78, p. 83 en meer in detail, p. 92-93.

**BIJLAGE**

3 jaarverslagen