

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 476
van **ANN DE MARTELAER**
datum: 12 mei 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Woonzorglijn - Vragen en klachten (2)

In antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 436 van 23 april 2020 kreeg ik een overzicht van het aantal vragen of klachten ingediend dit kalenderjaar bij de Woonzorglijn en in het bijzonder ook de vragen of klachten ingediend sedert het begin van de coronacrisis.

Graag ga ik dieper in op deze cijfers.

1. Hoeveel 'klachten' werden er geregistreerd en in hoeveel deelklachten werden deze onderverdeeld en dit tussen 1 januari 2020 en 30 april 2020?
2. Sedert 12 maart 2020 is er een lijn specifiek voor COVID-19.
Hoeveel klachten werden er hier tot op heden geregistreerd en in hoeveel deelklachten werden deze onderverdeeld?
3. Hoeveel klachten werden er doorgegeven aan Infectieziektebestrijding en Zorginspectie?
4. Over welke onderwerpen/deelonderwerpen handelden deze klachten?
5. Hoeveel van deze klachten werden telefonisch behandeld?
6. Hoeveel keer werd er in de voorziening langsgegaan?
7. Wat waren de oplossingen voor deze klachten?
8. Hoeveel dossiers lopen er met generieke klachten? Wat zijn de onderwerpen?
9. Wanneer zullen deze opgenomen worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 476 van 12 mei 2020

van **ANN DE MARTELAER**

1. Er werden 85 klachten geregistreerd. Deze zijn opgedeeld in 149 deelklachten.
2. De lijn specifiek voor corona behandelt geen klachten. Zij behandelt enkel vragen over corona. Indien er klachten zijn, worden de mensen doorverwezen naar de Woonzorglijn en worden ze daar verder geholpen; deze zijn opgenomen in de 85 klachten van de Woonzorglijn. We houden niet bij hoeveel klachten er langs die weg bij de Woonzorglijn binnenkomen.
3. Twaalf klachten zijn doorgegeven aan Zorginspectie sinds de afspraken gemaakt zijn met Zorginspectie.
Er vonden tot nu toe geen klachtinspecties plaats. Meldingen die als klacht worden geregistreerd bij de Woonzorglijn worden aan Zorginspectie bezorgd voor een inspectie na de coronacrisis, indien dit nodig zou zijn.
Oproepen die enkel corona gerelateerd zijn, worden als melding doorgegeven aan Zorginspectie en Infectieziektebestrijding. Zij beoordelen op basis van deze informatie én op basis van andere beschikbare informatie zoals de gegevens uit de Zorgatlas of meldingen via andere kanalen of een plaatsbezoek met het oog op ondersteuning van de voorziening, prioriteit dient te krijgen.
In een aantal gevallen komt het voor dat de meldingen betreffende corona te maken hebben met onvoldoende kennis van de richtlijnen door de melder.
4. Het onderwerp van elk van deze klachten of oproepen was COVID-19.
5. Zorginspectie/Infectieziektebestrijding hebben met 7 van de 12 voorzieningen 1 of meerdere keren telefonisch contact gehad, op vraag van de voorziening of op initiatief van Zorginspectie/Infectieziektebestrijding.
6. Infectieziektebestrijding en Zorginspectie hebben samen in totaal 89 bezoeken aan voorzieningen gebracht.
7. Zoals in het antwoord op de vorige parlementaire vraag geschreven, wordt bij corona-gerelateerde klachten telefonisch contact opgenomen met de voorziening. De oplossingen in dit geval ontstaan door bemiddeling tussen klager en de voorziening. Vaak volstaat een verduidelijking van de richtlijnen aan de klager = klachtindiener.
Wanneer Infectieziektebestrijding telefonisch contact heeft met de voorziening of samen met Zorginspectie op plaatsbezoek gaat is dit ter ondersteuning van de werking van de voorziening in deze crisis. Er wordt advies gegeven, er wordt meer duiding gegeven over de te volgen richtlijnen, er wordt eventueel doorverwezen naar andere hulpbronnen en er is oog voor het comfort en kwaliteit van leven binnen de beperkende mogelijkheden die gelden. Op die manier kunnen klachten en onvrede opgelost of vermeden worden.
8. Er zijn 18 nog lopende inspectieaanvragen voor niet corona gerelateerde klachten. Deze onderwerpen zijn: veiligheid, personeel, bejegening personeel, valincident, oproepsysteem, voeding, lichaamsverzorging en onderhoud.

9. In de komende dagen wordt nagegaan welke klachten kunnen worden geïnspecteerd, rekening houdend met de geldende veiligheidsmaatregelen en de inhoud van de klacht. Daarbij zal ook de situatie van de voorziening een rol spelen, zoals zijn er bv. nog uitbraken.