

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 472
van **LORIN PARYS**
datum: 8 mei 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Woonzorglijn - Klachtenbehandeling

De Woonzorglijn is het contactpunt van de Vlaamse overheid dat vragen of klachten heeft over een ouderenvoorziening. Het is onderdeel van het Agentschap Zorg en Gezondheid. Burgers kunnen een melding maken of een klacht neerleggen via een online formulier, een e-mail of telefonisch op werkdagen tussen 9 en 12 uur.

De Woonzorglijn maakt individuele tickets aan waaronder verschillende meldingen en klachten van een persoon worden gegroepeerd. In 2019 maakte de Woonzorglijn 1179 tickets aan, waarvan de meerderheid meldingen zijn waarbij er achter specifieke informatie gevraagd wordt. Hiervoor is de Woonzorglijn niet het enige contactpunt: ook op het centrale nummer van de Vlaamse overheid 1700 en bij het Agentschap Zorg en Gezondheid komen er vragen binnen. Deze worden apart behandeld en worden niet opgenomen in de cijfers van de Woonzorglijn.

Klachten worden, anders dan meldingen, wel integraal verzameld bij de Woonzorglijn. In 2019 waren er 189 klachten die in 489 deelklachten konden worden opgedeeld. Dit is een daling ten opzichte van zowel 2017 (toen waren er 227 klachten met 793 deelklachten) en 2018 (toen waren er 220 klachten met 643 deelklachten). De daling van het aantal klachten zet zich dus al enkele jaren in.

Bij klachten raadt de Woonzorglijn aan om eerst de interne klachtenprocedure in de ouderenvoorziening te doorlopen. Pas als deze doorlopen is, of indien de klant zich toch expliciet bij de Woonzorglijn wil aanmelden, kan de klant een klacht indienen. Eerst wordt er nagegaan of een klacht gegrond is of niet. Dit kan zowel door de Woonzorglijn zelf gebeuren indien zij de nodige info krijgen van de ouderenvoorziening of door de Zorginspectie. Een klacht is gegrond als er een inbreuk van de erkenningsvoorwaarden wordt vastgesteld. Indien een klacht gegrond is, moet de ouderenvoorziening een remediëeringsplan voorleggen aan het Agentschap Zorg en Gezondheid en ook de voorziene tijdspanne van de oplossingen meedelen indien het probleem niet onmiddellijk kan worden opgelost. Wanneer de oplossing bereikt is, moet het agentschap dit nagaan en vaststellen. Dan is de klacht opgelost.

Het jaarverslag 2018 van de Woonzorglijn, het meest recente, leert dat 46 procent van de deelklachten (296 op 643) gegrond werd bevonden in 2018. 10 deelklachten werden opgelost, de andere 284 kregen de status 'verdere opvolging' en moesten dus een remediëeringsplan opstellen. 80 klachten waren nog in behandeling omdat er nog geen verslag van de Zorginspectie voorhanden was.

97 procent van de klachten werd doorgegeven aan de Zorginspectie. De Vlaamse Ombudsman maakte in zijn jaarverslag van 2018 de bedenking dat de Woonzorglijn op deze manier eigenlijk een veredeld doorgeefluik van de Zorginspectie is. Hij maakt deze bedenking opnieuw in zijn jaarverslag van 2019. Hij geeft de suggestie om inspiratie op te doen bij de ombudsfunctie in de geestelijke gezondheidszorg (ggz), waar een groep externe ombudspersonen ter plaatse gaat bemiddelen.

1. In een Belga-bericht van 3 maart 2020 betreffende de cijfers van 2019 van de Woonzorglijn lees ik: "De Woonzorglijn verwacht alvast dat de daling eenmalig is."

Hoe verklaart de minister deze stelling van de Woonzorglijn wanneer er reeds is vastgesteld dat het aantal klachten in een dalende lijn zit sinds 2017?

2. In datzelfde bericht lees ik ook dat een verklaring van de Woonzorglijn voor het gedaalde aantal klachten de manier van registratie door een nieuwe medewerker zou kunnen zijn, omdat deze op een andere manier zou registreren dan zijn collega's.

Hoe staat de Woonzorglijn dat nieuwe medewerkers lichter scoren?

3. Het aantal klachten zit al voor het derde jaar op rij in dalende lijn. Zowel in 2017 als in 2018 werd 99 procent van de klachten opgelost of werd er een verder gevolg aan gegeven. Waarschijnlijk zal er in 2019 een gelijkaardig resultaat zijn neergezet. Zeer positief nieuws om in de kijker te zetten. Toch wordt niet dit in de verf gezet, maar wordt er naar negatieve verklaringen gezocht om het dalend aantal cijfers te kaderen en stelt de Woonzorglijn nadrukkelijk dat ze verwacht dat de daling eenmalig zal zijn.

Wat is de beweegreden van de Woonzorglijn om eerder voor een negatieve berichtgeving te gaan in plaats van de positieve evolutie in de verf te zetten en te gaan voor een positieve communicatie betreffende de ouderenzorg?

4. Kan de minister een overzicht geven van het aantal gegronde en ongegronde klachten bij de Zorglijn in de laatste 5 jaar?

Graag een opdeling per jaar, per soort ouderenvoorziening en per deelklacht en graag de cijfers in een Excel-document.

5. Kan de minister een overzicht geven van het gevolg dat gegeven werd aan de gegronde klachten in de laatste 5 jaar?

Graag een opdeling per jaar, of de klacht werd opgelost of dat er een verdere opvolging aan werd gegeven, per deelklacht en per soort ouderenvoorziening, en graag deze cijfers in een Excel-document.

6. Kan de minister een overzicht geven van het tijdverloop tussen dat een gegronde klacht de status 'verdere opvolging' krijgt en de klacht is opgelost voor de jaren 2018 en 2019?

Graag een opdeling per jaar en per ouderenvoorziening, en graag deze cijfers in een Excel-document.

7. In 2018 werden 80 klachten niet behandeld omdat er nog geen verslag van de Zorginspectie was.

Hoeveel waren dit er in 2019? Loopt de behandeling van de klachten vertraging op omdat de Woonzorglijn te veel klachten doorschuift naar de Zorginspectie?

8. De meeste deelklachten hadden betrekking op de dagelijkse lichaamsverzorging van de bewoners, de personeelsomkadering en hulp en bijstand aan de bewoners. Toch werden in 2018 slechts 10 van de 296 gegronde klachten opgelost. Nochtans zijn dit klachten waarbij een oplossing niet lang op zich kan laten wachten.

Kan de minister meer uitleg geven over waarom slechts zo'n klein aandeel werd opgelost? Is er in een maximumperiode voorzien waarbinnen voorzieningen een oplossing moeten realiseren? Welke acties onderneemt het Agentschap Zorg en Gezondheid wanneer de deadline voor de oplossing niet wordt gehaald?

9. Uit de cijfers over de Woonzorglijn is niet duidelijk via welk kanaal er meldingen worden gedaan. Eén van de redenen daarvoor is dat ze individuele tickets bijhouden per persoon. Iemand die via meerdere kanalen verschillende klachten of meldingen maakt, komt onder één ticket. Toch is het interessant om het gebruikte kanaal ook te registreren, zodat er kan worden gekeken op welk kanaal men best en zo efficiënt mogelijk inzet.

Zal de minister hierover in overleg treden met het agentschap en de Woonzorglijn?

10. De Vlaamse Ombudsdienst beschreef de Woonzorglijn als een veredeld doorgeefluik van de Zorginspectie in zijn jaarverslag in 2018 en herhaalde dit sentiment in het jaarverslag van 2019. Hij verwijst naar de ombudsdienst van de ggz, waarbij ombudspersonen ter plaatse gaan bemiddelen.

Zal de minister de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst opvolgen en bekijken of de Woonzorglijn zelf meer klachten kan opvolgen?

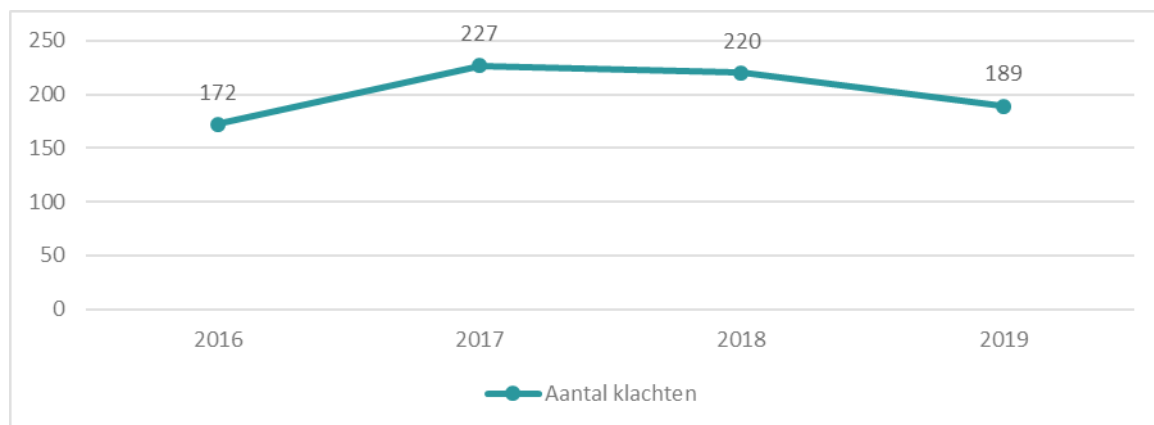
11. Wanneer wordt het jaarverslag 2019 van de Woonzorglijn gepubliceerd?

ANTWOORD

op vraag nr. 472 van 8 mei 2020

van **LORIN PARYS**

1. In 2019 is het eerste jaar dat we sinds de aanpassingen van het registratiesysteem van de Woonzorglijn in 2016 van een daling kunnen spreken. In 2017 (227 klachten) en 2018 (220 klachten) zijn het aantal klachten eerder stabiel te noemen. Het is daarom nog niet mogelijk van een dalende trend te kunnen spreken; voorspellingen maken is sowieso moeilijk, maar de Woonzorglijn verwacht dat de daling eenmalig is om deze redenen:
 - De vergrijzende bevolking maakt dat de primaire doelgroep van de Woonzorglijn uitbreidt. Het aantal ouderenvoorzieningen en het aantal bewoners in ouderenvoorzieningen neemt jaar na jaar toe.
 - Tegelijk neemt de gemiddelde leeftijd en de zorgzwaarte van bewoners in een woonzorgcentrum toe. Dit brengt soms zwaardere en complexere zorgproblemen met zich mee, wat dan weer een grotere inspanning vraagt van het woonzorgcentrum en meer kans om niet te voldoen aan de verwachtingen van de bewoner of zijn familie.
 - De economische heropleving zorgt tegelijkertijd voor een schaarste op de arbeidsmarkt: zowel verpleeg- als zorgkundige blijven knelpuntberoepen.
 - De sterke uitbreiding in de ouderenzorg maakt dat er ook veel nieuwe voorzieningen zijn. Een nieuw opgestarte voorziening kan ook te kampen hebben met opstartproblemen (bv. problemen met het aanwerven van personeel), wat mogelijks tot meer klachten kan leiden.



2. De Woonzorglijn stelt in zijn verslag van 2019 dat een nieuwe medewerker vooral een invloed kan hebben op de vermindering van het aantal deelklachten (minder opsplitsing per klacht), niet zozeer van het aantal klachten.
3. De Woonzorglijn is niet de auteur van het Belga-bericht. De Woonzorglijn tracht in zijn jaarverslag een zo correct mogelijke duiding te geven bij de registratie van de klachten en maakt zijn registratie en duiding over aan de Vlaamse ombudsman, die ze opneemt in zijn jaarverslag.
4. De gevraagde Excel kan u als bijlage vinden bij dit antwoord.
5. De gevraagde Excel kan u als bijlage vinden bij dit antwoord.

6. Dit is afhankelijk van klacht tot klacht. Hier bestaat geen eengemaakte tabel van.
7. In 2018 waren er 80 **deelklachten** nog in onderzoek. In 2019 zijn er 102 **deelklachten** nog in onderzoek. Als de Woonzorglijn een inspectieaanvraag uitschrijft dan is er in principe twee maanden tijd vooraleer er een definitief inspectieverslag is. In deze twee maand wordt het voorbereidend werk gedaan, de inspectie zelf, het verslag opgemaakt en kan een voorziening en in sommige gevallen ook de klager reageren. Pas als heel dit proces is doorlopen, komt het verslag bij de Woonzorglijn terecht. De meeste van de klachten die nog openstonden, waren uitgeschreven na 1-11-2020.
8. De meeste deelklachten worden wel degelijk opgelost. Het opvragen van remediëringsplannen aan voorzieningen en de evaluatie ervan wordt echter opgenomen door inhoudelijke sectorverantwoordelijken binnen het agentschap, niet door de Woonzorglijn. Het zijn de sectorverantwoordelijken die, eventueel na bijkomende inspectiebezoeken, oordelen of de gepaste oplossing werd gevonden of dat er verdere stappen ten aanzien van de voorziening moeten worden genomen. Het zijn dus de sectorverantwoordelijke die dit bijhouden en niet de Woonzorglijn.
9. Er zal onderzocht worden wat de mogelijkheden zijn om dit te realiseren. In de komende weken wordt alvast gekeken wat er mogelijk is op het vlak van digitale telefonie. De verwachte tijdslijn van deze onderzoeken is opgeschoven door de COVID-19 pandemie.
10. De Woonzorglijn heeft al elke keer akte genomen van de beschrijving van de Vlaamse Ombudsman. De Woonzorglijn is vorig jaar al in overleg getreden met de ombudsdienst. Het was toen duidelijk dat de mate waarin de Ombudsman wil dat de Woonzorglijn aan bemiddeling ter plaatse doet niet mogelijk is met de huidige mogelijkheden die de Woonzorglijn heeft. Daarnaast bestaan de meeste klachten die de Woonzorglijn ontvangt uit meerdere deelklachten. In veel van die klachten is er een deelklacht waarbij men ter plaatse een vaststelling moet doen. Dit is uitdrukkelijk een taak van Zorginspectie.
De Woonzorglijn heeft tijdens de recente COVID-19 pandemie getracht om veel meer contact op te nemen met voorzieningen en met voorziening en burger naar oplossingen te zoeken. Er zal een evaluatie gebeuren.
11. De belangrijkste cijfers en conclusies uit het jaarverslag van de Woonzorglijn zijn al op 3 maart gepubliceerd in het jaarverslag en bemiddelingsboek van de Vlaamse Ombudsman. Op vraag van de ombudsman wordt het jaarverslag van de Woonzorglijn niet eerder gepubliceerd. Door de coronacrisis, die een zware belasting legt op de medewerkers van het agentschap, is de publicatie daarna wellicht uit het oog verloren. Ik zal het agentschap de opdracht geven het jaarverslag zo snel mogelijk te publiceren.

BIJLAGE

Overzicht