

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 509
van **LORIN PARYS**
datum: 29 mei 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Woonzorglijn - Klachtenbehandeling (2)

De Woonzorglijn is het contactpunt van de Vlaamse overheid voor iedereen die 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.

Anders dan de meldingen of vragen, komen klachten over residentiële ouderenopvang integraal bij de Woonzorglijn terecht, ongeacht via welk kanaal de klacht wordt neergelegd. 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 door.

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 op 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.

Ik diende op 8 mei 2020 schriftelijke vraag nr. 472 in waarin ik peilde naar de cijfers van 2019, die ik aanvul met onderstaande vragen met het oog op de voorlopige cijfers van 2020.

Graag alle gevraagde cijfers in een Excel-document.

1. Kan de minister een overzicht geven van het aantal aangemaakte tickets bij de Woonzorglijn sinds begin 2020 tot op heden?

Graag een opdeling per maand, of het aangemaakte ticket een melding of een klacht was, het onderwerp ervan en per ouderenvoorziening.

2. Kan de minister bij het antwoord op vraag 1 en dus per ouderenvoorziening eveneens een overzicht geven van het aantal gegronde en ongegronde klachten en deelklachten sinds begin 2020 tot op heden?
3. Kan de minister bij het antwoord op vraag 1 en dus per ouderenvoorziening meedelen hoeveel klachten door de Zorginspectie werden behandeld sinds begin 2020 tot op heden?

Graag een overzicht per klacht en per deelklacht.

WOUTER BEKE

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 509 van 29 mei 2020

van **LORIN PARYS**

De gevraagde gegevens kunnen als bijlagen worden geraadpleegd.

[Bijlage 1](#)

[Bijlage 2](#)