

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 756

van **ANN DE MARTELAER**

datum: 1 september 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Woonzorglijn - Vragen en klachten (3)

In opvolging van mijn schriftelijke vragen nr. 436 van 23 april 2020 en nr. 476 van 12 mei 2020 over de klachten die dit kalenderjaar ingediend werden via de Woonzorglijn ontving ik graag bijkomende informatie.

1. Tussen 1 januari 2020 en 30 april 2020 werden er 85 klachten geregistreerd opgedeeld in 149 deelklachten.

Kan de minister medelen waarover deze deelklachten handelden en het aantal per soort voor deze opgegeven periode medelen?

2. In het antwoord op vraag nr. 476 bleek dat er 18 lopende inspectieaanvragen en nog eens 12 klachten werden doorgegeven aan de zorginspectie.

- a) Wat is het resultaat van deze inspecties?

- b) Graag een inhoudelijke opsplitsing van de klachten + aantal en overzicht welke oplossing(en) geboden werd.

- c) Binnen welke termijn krijgt de indiener van de klacht een antwoord over hoe de klacht opgevolgd wordt en wat het resultaat is?

- d) Wat als de indiener van de klacht niet akkoord gaat met het gegeven antwoord? Komt dit voor?

- e) Wat gebeurde er met de overige klachten (55) waarvoor er noch een inspectie loopt, noch een inspectieaanvraag werd gedaan? Welk soort klachten betreft dit? Hoe wordt hier dan gevolg aan gegeven? Of blijken deze 55 klachten ongegrond?

3. Hoeveel klachten/deelklachten werden er bij de woonzorglijn geregistreerd in de periode 1 mei 2020 tot 31 augustus 2020. Hierbij ook graag een overzicht waarover deze klachten gingen en het aantal klachten per soort + welk gevolg per thema er aan de klachten werd gegeven? In de vergadering van de commissie Welzijn van 25 augustus 2020 antwoordde de minister alvast dat er bij de woonzorglijn in mei: 19 klachten, in juni: 93 klachten, in juli: 53 klachten en tot en met 25 augustus voorlopig 59 klachten rond de bezoekregeling werden geregistreerd. Ik veronderstel dat deze info mee opgenomen wordt in het antwoord op deze vraag. Graag bijzondere aandacht in het antwoord naar de manier waarop er met deze klachten is omgegaan.

4. Het jaarverslag van de woonzorglijn 2019 is niet terug te vinden op de website van het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Kan dit jaarverslag digitaal verkregen worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 756 van 1 september 2020

van **ANN DE MARTELAER**

1.

Deelklacht	Aantal
Algemene infrastructuurnormen	3
Andere	64
Animatie	3
Bejegening door personeel	5
Dagelijks onderhoud	12
Dagelijkse lichaamsverzorging	11
Facturatie	1
Fixatie	2
Grensoverschrijdend gedrag	1
Hulp en Bijstand	5
Inschakelen medische bijstand	5
Interne klachtenbehandeling	9
Persoonlijke vrijheid	3
Maaltijd (begeleiding)	2
Maaltijd (voedsel)	8
Medicatie (begeleiding/toezicht)	3
Medicatie (verdeling)	5
Opnameovereenkomst	1
Oproepsysteem	5
Personeelsomkadering	8
Personeelsomkadering nacht	1
Toezicht	4
Veiligheid bewoners	5
Waarborg	1
Wekelijkse badgegelegenheid	1
Wondverzorging	3

De klachten met betrekking tot COVID-19 zijn geplaatst onder andere.

2. a-b. Het antwoord kan u in bijlage vinden. Deze inspecties hebben niet vóór de pandemie kunnen plaatsvinden. Zorginspectie heeft deze terug opgenomen vanaf het moment dat inspecties terug mogelijk zijn en gaat nu systematisch na hoe ze de al iets oudere klachten kan inspecteren. Daarom staat er bij sommige klachten nog 'niet ingevuld', aangezien de inspectie hier nog niet heeft kunnen plaatsvinden of de termijn voor reacties op het verslag is nog niet verlopen.
- c. De Woonzorglijn bezorgt systematisch aan de klachtindiener de klachtenfolder met info over verder verloop van de klacht en bezorgt de klacht aan Zorginspectie. De inspecteur neemt vervolgens met de klachtindiener contact op om de inhoud van de klacht te bespreken. Daarna volgt een inspectiebezoek. De inspecteur noteert zijn bevindingen in een ontwerpverslag binnen de 30 kalenderdagen na het inspectiebezoek. Als het nodig is, kan de inspecteur deze termijn één keer met 30 dagen verlengen.

De voorziening zal in beide gevallen het ontwerpverslag ontvangen. De klachtindiener heeft net zoals de voorziening 14 kalenderdagen om schriftelijk te reageren op het ontwerpverslag. De klachtindiener kan uitstel van reactie vragen (gemotiveerd) met maximaal 14 kalenderdagen.

De inspecteur heeft maximaal 30 kalenderdagen de tijd om de reactie door te nemen en het verslag al dan niet aan te passen. Hij kan deze termijn éénmaal verlengen tot maximaal 60 kalenderdagen. In dat geval krijgt de klachtindiener net als de voorziening een e-mail of brief met informatie over de nieuwe datum waarop het verslag klaar zal zijn.

- d. De klachtindieners zijn in sommige gevallen niet akkoord met de vaststellingen van het verslag. Zij kunnen feitelijke opmerkingen doorgeven aan Zorginspectie.
- e. Deze klachten kunnen zowel gegrond als ongegrond zijn. Voor sommige klachten zal de Woonzorglijn zelf contact opnemen. De meeste klachten hadden te maken met de coronamaatregelen en dan nam de Woonzorglijn meestal zelf contact op met de voorziening om te kijken of een oplossing mogelijk was.

3.

Deelklacht	Aantal
Afsprakennota	1
Algemene infrastructuurnormen	6
Andere	98
Animatie	5
Beheer Geld	1
Bejegening door personeel	4
Dagelijks onderhoud	7
Dagelijkse lichaamsverzorging	18
Facturatie	2
Fixatie	5
Hitteplan	1
Hulp en bijstand	7
Incontinentiemateriaal	3
Inschakelen medische bijstand	1
Interne klachtenbehandeling	14
Persoonlijke vrijheid	6
Maaltijd (begeleiding)	2
Maaltijd (voedsel)	6
Medicatie (begeleiding/toezicht)	2
Medicatie (verdeling)	7
Opnameovereenkomst	2
Oproepsysteem	4
Personeelsomkadering	16
Personeelsomkadering (nacht)	2
Toezicht	1
Veiligheid bewoners	3
Verzorgingsmateriaal	2
Wekelijkse badgelegenheid	5
Wondverzorging	3
Bezoekregeling	370

Er is geen standaardgevolg per thema dat wordt gegeven. Voor 134 van deze deelklachten is een inspectieaanvraag gegeven. Voor 26 van deze deelklachten is er al een inspectieverslag binnen. Dit komt door de coronapandemie (en de eerste golf in het bijzonder) tijdens dewelke inspecties minder evident waren.

Bij de bezoekenregeling heeft de Woonzorglijn meestal contact opgenomen met de voorziening.

4. Ik zal aan de administratie vragen om dit online beschikbaar te stellen.

BIJLAGE

[Klachten aan de zorginspectie](#)