

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 474
van **ELKE SLEURS**
datum: 11 maart 2021

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Centraal meldpunt voor klachten in de zorg - Realisatie

In het Vlaamse regeerakkoord lezen we dat Vlaanderen naar één meldpunt wil toewerken waar men terecht kan met alle mogelijke klachten over zorg. Dat meldpunt zou zelf bemiddelen waar mogelijk tussen de patiënt, de zorgverlener en de zorginstellingen maar zou ook de doorverwijzing verzorgen van klachten. Tijdens de bespreking van de beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin in 2019 antwoordde de minister dat er zal onderzocht worden hoe er met andere meldpunten in de sector kan worden samengewerkt.

1. Hoever staat men met de realisatie van het centraal meldpunt voor klachten in de zorg? Welke stappen zijn er al gezet?
2. Welke timing zet de minister op de realisatie van het meldpunt?
3. Welke meldpunten voor klachten zijn al actief in de sector en met welke zal men samenwerken? Hoe zal die samenwerking er dan uitzien? Graag wat toelichting.

WOUTER BEKE

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 474 van 11 maart 2021

van **ELKE SLEURS**

1. Momenteel bereidt het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een conceptnota voor betreffende de uitwerking van een centraal meldpunt voor klachten in de zorg. Vervolgens zal deze conceptnota ruim afgetoetst en besproken worden met mijn kabinet en met de betrokken sectoren, diensten en meldpunten.
2. De bespreking en het finaliseren van de conceptnota is gepland voor het 3^{de} kwartaal van 2021. De implementatiefase van een centraal meldpunt voor klachten in de zorg is voorzien in de loop van 2022.
3. Er zijn vele vormen van meldpunten actief in de sector, ingericht door de verschillende overheden, maar ook door particuliere initiatieven. Mogelijke samenwerkingen worden nog onderzocht in deze fase. Een denkpiste is om de klachtendiensten van de zorgvoorzieningen ook via 'De Sociale Kaart' te publiceren. Daartoe wordt 'De Sociale Kaart' eerst gemoderniseerd. Immers de eerste vereiste is dat er een actueel overzicht is van de diensten zodat de zorggebruiker ze zelf of met professionele hulp kan vinden. Vervolgens kan het gebruik van 'De Sociale Kaart' door deze professionele diensten tevens gepromoot worden zodat de zorggebruiker op laagdrempelige wijze toegang krijgt tot de reeds beschikbare kanalen.