

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 230

van **ANN DE MARTELAER**

datum: 13 januari 2022

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Woonzorglijn - Vragen en klachten

Het agentschap Zorg en Gezondheid (AZG) heeft een Woonzorglijn, waar mensen terecht kunnen met vragen of klachten over een woonzorgcentrum (wzc), een centrum voor kortverblijf, een dagverzorgingscentrum, een groep van assistentiewoningen of een centrum voor herstelverblijf.

1. Hoeveel vragen of klachten ontving de Woonzorglijn vorig jaar (1 januari 2021-31 december 2021)? Graag een overzicht waarover deze klachten gingen (deelklachten) en het aantal klachten per soort, indien mogelijk opgesplitst per maand.
2. Specifiek over de bezoekenregeling, hoeveel vragen gingen over een bezoekverbod of de beperking van bezoek? Hoeveel klachten gingen daarover? Hoeveel klachten daarover waren gegrond?
3. Hoeveel van alle klachten werden doorgegeven aan de dienst Infectieziektebestrijding en de Zorginspectie?
 - a) Over welke onderwerpen/deelonderwerpen handelden deze klachten? Graag ook het aantal klachten per onderwerp.
 - b) Hoeveel van deze klachten werden telefonisch behandeld?
 - c) Hoeveel keer werd in de voorziening langsgegaan?
 - d) Wat waren de oplossingen voor de klachten?
 - e) Hoeveel dossiers zijn nog in behandeling?



**Vlaams
Parlement**

WOUTER BEKE

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 230 van 13 januari 2022

van **ANN DE MARTELAER**

Wat de vragen 1 en 2 betreft, is het agentschap momenteel de cijfers die hierin gevraagd worden in kaart aan het brengen. U zal deze kunnen terugvinden in het globaal rapport dat de Vlaamse Ombudsdienst zal publiceren.

Het antwoord op vraag 3 kan opgesplitst worden in twee onderdelen:

- het aantal klachten dat werd doorgegeven aan Zorginspectie zal ook beschikbaar zijn in het jaarverslag;
- het aantal klachten dat aan team Infectieziektebestrijding werd doorgegeven is zeer laag. Er wordt normaal enkel informatie of advies gevraagd aan dit team. Concrete aantallen kunnen niet gegeven worden, aangezien deze informatie niet wordt bijgehouden.