

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 284

van **LORIN PARYS**

datum: 24 januari 2022

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Woonzorglijn - Klachtenbehandeling

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. Volgens het antwoord op mijn eerste schriftelijke vraag van 29 mei 2020 daarover werden in de eerste 5 maanden van 2020 bijna 800 tickets aangemaakt en waren er 87 klachten met 203 deelklachten.

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.

Graag alle gevraagde cijfers in een Excel-document.

1. Kan de minister een overzicht geven van het aantal aangemaakte tickets bij de Woonzorglijn van het jaar 2020 en 2021? 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 van 2020 en 2021?
3. Kan de minister bij het antwoord op vraag 1 en dus per ouderenvoorziening meedelen hoeveel klachten door de Zorginspectie werden behandeld in 2020 en 2021 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. 284 van 24 januari 2022

van **LORIN PARYS**

De gevraagde cijfers over het werkingsjaar 2020 terugvinden in het jaarverslag van de Woonzorglijn van 2020 dat beschikbaar is op de website <https://www.vlaanderen.be/publicaties/jaarverslag-woonzorglijn>.

Wat de gegevens over 2021 betreft, is het agentschap momenteel de gegevens in kaart aan het brengen. U zal deze kunnen terugvinden in het globaal rapport dat de Vlaamse Ombudsdienst zal publiceren.