

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 491

van **ANN DE MARTELAER**

datum: 4 april 2022

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Woonzorglijn - Jaarverslag 2021

Recent konden we het jaarverslag van de Woonzorglijn 2021 inkijken. Daarin wordt gemeld dat er in 2020 een uitbreiding was met een tijdelijke jobstudent en een extra medewerker met een tijdelijk contract met de vermelding dat vastgesteld werd dat die extra kracht nodig is om de klachten en vragen te beantwoorden.

In de rubriek gegronde versus ongegronde klachten lezen we dat er nog 100 deelklachten in onderzoek zijn met de vermelding dat er nog geen inspectie heeft plaatsgevonden of gepland staat, maar nog niet bekend is of de klacht gegrond is.

In de rubriek oplossingen voor gegronde deelklachten lezen we dat twee klachten onomkeerbaar zijn en in vijf dossiers de oplossingen onbekend zijn.

De Woonzorglijn ontving in 2021 430 klachten. Er ontbreekt echter informatie over de tijd die ligt tussen de ontvangst van een klacht, de behandeling en de oplossing. Ook een groot aantal klachten, nl. 240, moet verder opgevolgd worden.

1. Kan een overzicht gegeven worden van de personeelsequipe die tewerkgesteld wordt binnen de Woonzorglijn uitgedrukt in voltijdsequivalenten (vte's), met opleidingsniveau en aard van het contract vanaf 2018 tot heden?
2. Voor 2021 moeten nog 100 deelklachten onderzocht worden.

Graag een overzicht van tijdstip van ontvangst van de klacht, de aard van de klacht en een stand van zaken op 1 januari 2022.

3. Wat wordt bedoeld met onomkeerbare klachten (2) en onbekende oplossingen (5)?
4. Is er een vastgelegde procedure en zijn er eventueel termijnen omtrent:
 - a) de registratie van de inkomende klacht;
 - b) de melding van ontvangst aan de indiener;
 - c) het op de hoogte houden van de indiener van de klacht over het verloop van de behandeling;
 - d) de afsluiting van de klacht?

WOUTER BEKE

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 491 van 4 april 2022

van **ANN DE MARTELAER**

1. Personeelsequipe Woonzorglijn

Personeelslid	Opleidingsniveau	Type contract	2018	2019	2020	2021
1	Bachelor	Statutair	0,7	0,7	0,7	0,7
2	Bachelor	Statutair	1	1	1	1
3	Bachelor	Statutair	0	1	1	1
4	Bachelor	Bepaalde duur	0	0	1	1
5	Master	Statutair	0	0	0,5	0,5
Totaal			1,7	2,7	4,2	4,2

2. Het is onmogelijk om terug te gaan kijken welke status klachten hadden op het moment van de opmaak van het jaarverslag. Op dit moment staan er geen klachten meer open die in het jaarverslag van 2021 zijn besproken.
3. Onomkeerbare klacht: Een bepaalde situatie waarover een klacht wordt geuit, kan onomkeerbaar zijn. Je kan vaststellen dat er inderdaad iets heeft plaatsgevonden dat gegrond is, maar je kan dit niet oplossen.
Onbekend: Voor een aantal elementen waarvoor de klachten gegrond waren, was op het moment van de opmaak van het jaarverslag nog niet bekend of er verdere opvolging moest gegeven worden of de klacht was opgelost.
4.
 - a. Een klacht, ongeacht of deze telefonisch of via mail is toegekomen, wordt zo snel mogelijk geregistreerd in het opvolgingssysteem. Dit is meestal de dag zelf of de dag erna.
 - b. Voor de klachten via mail wordt er op dat moment een ontvangstmelding gestuurd. Voor de telefonische klachten is dit niet nodig.
 - c. De klachtindiener wordt bij de stappen op de hoogte gehouden van de behandeling van de klacht. Er wordt ook steeds toestemming gevraagd aan de klachtindiener om contact op te nemen met de voorziening of een inspectie uit te schrijven.
 - d. De klachtindiener wordt ook op de hoogte gebracht van de afsluiting van de klacht.