

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 490

van **HANNES ANAF**

datum: 15 maart 2023

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Ouderenzorg - Waarderingstool

Op woensdag 1 februari verscheen in De Standaard een artikel waaruit bleek dat Vlaanderen werkt aan een waarderingstool voor de ouderenzorg. Dit om de transparantie over de voorzieningen ouderenzorg, de tevredenheid en de kwaliteit van zorg te verbeteren. De vergelijking werd daarin gemaakt met Tripadvisor.

Alleen bevat het artikel ook een aantal kritische reacties, ook van Zorgnet-Icuro, die aangeven dat er echt wel zekerheid moet zijn dat die tool daadwerkelijk de mening van de bewoner weerspiegelt. Vandaag gebruikt immers een aantal grote commerciële groepen al een 'tripadvisor'-achtig model om de tevredenheid te meten, maar in de praktijk komt het soms tot absurde situaties waarbij voorzieningen die naar aanleiding van een heel aantal klachten van bewoners onder verhoogd toezicht staan, toch zogezegd 4,5 sterren scoren qua tevredenheid. Of voorzieningen waar meer bewoners aangeven tevreden te zijn over de zorg dan dat er senioren in de voorziening verblijven. Wie ook eens door de positieve commentaren scrollt, merkt ook een hoog copy-paste- en generische tekst-gehalte. De vraag naar de validiteit is met andere woorden heel pertinent.

In Vlaanderen is er ook het VIKZ (Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg) dat ook speelde met de idee van bevragingen bij bewoners, maar door gebrek aan middelen komen zij daar vandaag onvoldoende aan toe.

1. Klopt het dat Vlaanderen de uitrol van een soort waarderingstool of Tripadvisor voor de ouderenzorg zal onderzoeken? Zo ja, op welke termijn zal dat onderzoek afgerond worden? En wie zal het onderzoek uitvoeren?
2. Hoe zal de validiteit van zo'n waarderingstool verzekerd worden? Hoe voorkomt men dat online tools door anderen dan de bewoners en eventueel hun familie ingevuld worden? Hoe vermijdt men hier ook druk vanuit de voorzieningen zelf?
3. Welke rol zullen bestaande bevragingen bij de woonzorgcentra spelen wanneer er gekozen wordt voor zo'n waarderingstool? Wordt de expertise van het VIKZ ook meegenomen in het onderzoek?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN,
VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD

op vraag nr. 490 van 15 maart 2023

van **HANNES ANAF**

1. Het Agentschap Zorg en Gezondheid heeft het initiatief "Zorgkaart Nederland", dat werd opgezet door de Patiëntenfederatie Nederland, bestudeerd. Intussen heeft het Agentschap Zorg en Gezondheid via een overheidsopdracht KPMG aangesteld, om samen verder te werken aan de uitwerking van het concept van een waarderingstool (voorlopige werktitel). Zo wordt onderzocht of de tool technisch realiseerbaar is en aan welke modaliteiten dergelijk platform moet voldoen. We onderzoeken hierbij ook voor welke andere sectoren uit het Vlaamse zorglandschap een waarderingstool kan worden geïmplementeerd. De bedoeling is om een eerste conceptversie voor de woonzorgcentra klaar te hebben voor het einde van 2023.
2. In het kader van de verdere uitwerking van een waarderingstool wordt dit element momenteel nog volop onderzocht.
We kijken hier ook naar de ervaring van de patiëntenfederatie van Nederland. Het concept van geverifieerde beoordelingen is daar een belangrijk gegeven. Verder moet er een voldoende hoog aantal waarderingen per zorgvoorziening worden ingegeven om representatief te zijn.
3. De afstemming met de bestaande bevestigingen vormt ook het voorwerp van verder onderzoek binnen het project. Het spreekt voor zich dat er op regelmatige basis afstemming zal nodig zijn met het VIKZ. Zij worden actief betrokken.