

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 586

van **ELKE SLEURS**

datum: 11 april 2023

aan **HILDE CREVITS**

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

Centraal meldpunt voor klachten in de zorg - Stand van zaken

In het voorjaar van 2023 is het ontwerp van decreet over de kwaliteit van zorg in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin definitief goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Dat decreet plaatst onder meer de participatie van de zorggebruiker, het samen formuleren van doelstellingen en de transparantie van de kwaliteit van zorg centraal.

In artikel 7 van dat decreet staat dat de Vlaamse Regering het Vlaams Parlement één keer per legislatuur informeert over de kwaliteit van de zorg die de voorzieningen verstrekken. Die evaluatie zou verschillende elementen moeten bevatten zoals een overzicht van de ingezette kwaliteitsinstrumenten, de vaststellingen van de Zorginspectie, een inventaris van de gezondheids- en welzijnsdoelstellingen die de Vlaamse Regering heeft vastgelegd en de evolutie in de voortgang van de realisatie ervan enzovoort.

In het decreet wordt nergens gerefereerd aan een centraal meldpunt voor de klachten in de zorg. Nochtans een belangrijk voornemen van de minister, dat is opgenomen in de beleidsnota: "het Centraal Meldpunt moet de burger naar één contactpunt brengen. Er wordt bekeken hoe er kan worden samengewerkt met andere meldpunten in de sector."

Volgens het antwoord op schriftelijke vraag nr. 474 van 11 maart 2021 zou er sprake zijn van een conceptnota over een centraal meldpunt voor klachten in de zorg. Anderzijds was er de denkpiste om de klachtendiensten van de zorgvoorzieningen ook via 'De Sociale Kaart' te publiceren. Daartoe zou 'De Sociale Kaart' eerst gemoderniseerd moeten worden. Er moet een actueel overzicht komen van alle diensten die terug te vinden zijn. Vervolgens kan het gebruik van 'De Sociale Kaart' door zorgprofessionelen gepromoot worden, zodat de zorggebruiker op een laagdrempelige manier toegang krijgt tot de reeds beschikbare kanalen.

1. Hoever staat de Vlaamse overheid met de uitwerking van het centraal meldpunt voor klachten in de zorg? Heeft men al beslist wat men zal invoeren? Of wordt 'De Sociale Kaart' deze regeerperiode nog gemoderniseerd?
2. Op welke manier zullen de zorggebruikers weet krijgen van dit meldpunt? Zal men dat ook actief promoten?

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 586 van 11 april 2023

van **ELKE SLEURS**

1. Om de paragraaf uit de beleidsnota vorm te geven is, op vraag van mijn voorganger, een conceptnota opgemaakt die een eerste aanzet gaf voor een centraal meldpunt klachten in de zorg en wat een mogelijke invulling zou kunnen zijn.

De focus lag eerst op de uitwerking van een kwaliteitsdecreet, dat de fundamenteën moet leggen voor een kwaliteitsvolle klachtenbehandeling door voorzieningen. De Vlaamse Regering kan hier verder invulling aan geven en dus ook, in overleg met de belanghebbenden, de verhouding tot een centraal meldpunt klachten in de zorg bepalen.

Eén van de elementen uit de conceptnota is inderdaad het bekendmaken van de klachtendienst van de erkende zorgvoorzieningen van het Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin via de Vlaamse Sociale Kaart. Die optie wordt onderzocht in kader van het project 'Verbeteren van de Vlaamse Sociale Kaart'. Digitaal Vlaanderen is belast met het opmaken van een business case die dit project verder vorm moet geven. Die business case wordt opgeleverd na de zomer van 2023. Hieruit moet blijken of de Sociale Kaart het venster kan zijn op dit soort informatie over de klachtendienst en -procedure van de erkende voorzieningen naar een ruim publiek. Niet alleen de ontsluiting van dergelijke informatie moet onderzocht worden, maar er moeten ook antwoorden komen op vragen als 'in welke bron geven erkende zorgvoorzieningen hun gegevens over hun klachtendienst best in', 'op welk moment doen ze dit best' en 'welke wettelijke basis is hiervoor nodig'. Na deze business case wordt een roadmap opgemaakt voor het verdere ontwikkelingstraject om de Sociale Kaart uit te breiden en te verbeteren.

Het organiseren van een Vlaams meldpunt klachten in de zorg vergt meer onderzoek en overleg om tot een heldere toekomstvisie te komen. Een centraal klachtenmeldpunt moet vertrekken vanuit het perspectief van de burger en dient daarnaast ook sterk afgestemd zijn op de reeds bestaande kanalen. Hiertoe dient duidelijkheid gecreëerd te worden welke regelgeving met betrekking tot klachten geldt.

2. Nadat de Sociale Kaart verder verbeterd en uitgebreid is, zal hierover actief gecommuniceerd worden.