



Jaarverslag 2013

Voorwoord

Beste lezer,

Afgelopen jaar mocht ik als administrateur-generaal van start gaan bij Zorginspectie. Daarmee trad ik in de voetsporen van Marc Morris, die de organisatie de voorbije jaren ad interim had geleid.

Ik maakte het voorbije jaar kennis met een gedreven, professionele groep collega's die zich met hart en ziel inzet voor datgene wat zij zo hoog in het vaandel draagt: de kwaliteit van de zorg in Vlaanderen. Het is een plezier om mee deel te mogen uitmaken van deze organisatie. Bovendien werkt Zorginspectie intersectoraal wat ons een ruim beeld biedt van de welzijns- en gezondheidssector.

Wat ons verhaal betreft, daarover hebben we de voorbije maanden samen heel erg nagedacht. Zo kwamen we tot een hernieuwde missie en visie. We vertellen u in dit jaarverslag graag meer over waar we als Zorginspectie naartoe willen. Het mag duidelijk zijn dat wij thema's als transparantie en het gebruikersperspectief daarbij voorop blijven plaatsen. En uiteraard blijven onze kerntaken daarbij ongewijzigd: wij inspecteren de kwaliteit van de zorg in Vlaanderen, en daarover rapporteren we.

Inspecteren vormt onze voornaamste opdracht. Maar liefst 4.710 inspecties voerden we uit in 2013. Dat is niet min. Steeds meer werken wij bovendien op basis van een eigen, risicogestuurde planning. Heel eenvoudig gesteld betekent dat dat Zorginspectie vooral dààr inspecteert waar het nodig is. Dat getuigt van efficiëntie. Want net als iedere andere organisatie horen wij onze beschikbare mensen en middelen zo goed mogelijk in te zetten. Tegelijk organiseren we ook themagerichte inspecties die een doorsnede weergeven van alle voorzieningen in een bepaalde sector.

Dat vraagt een secure planning en opvolging: we voerden méér dan 100% van de geplande inspecties uit, en ruim 70% van de doelen die we onszelf stelden in ons jaarlijkse ondernemingsplan hebben we bereikt.

Maar klaar zijn we natuurlijk nooit! 2014 zit minstens even boordevol plannen als 2013, en sommige daarvan zijn niet min. Denk bijvoorbeeld aan het nieuwe decreet dat vanaf 1 april 2014 van kracht gaat binnen de Vlaamse kinderopvang. Naast grote wijzigingen in het kinderopvanglandschap zelf, heeft het decreet een flinke impact op ons inspectiewerk.

Over onze ervaringen hiermee zullen we u in een volgende editie van dit jaarverslag ongetwijfeld meer kunnen vertellen. Vast staat in ieder geval dat 2014 beschouwd mag worden als een overgangsjaar voor zowel de sector als voor onze eigen organisatie.

Daarnaast zullen ook de gevolgen van de zesde staatshervorming mondjesmaat meer concreet worden voor Zorginspectie. Hoewel we ervan mogen uitgaan dat al bij al weinig werkelijk zal wijzigen

voor ons, zullen bepaalde thema's wel een weerslag hebben op onze organisatie. Ook hierover kunnen we u later grondiger informeren.

Veel – meer of minder nabije – toekomstgeluiden, dus. Maar laat het ons nu eerst en vooral even hebben over 2013! Ik wens de lezer een boeiende duik in onze belevenissen en verwezenlijkingen van het voorbije jaar toe en Zorginspectie een inspirerend en ambitieus 2014.

Kristel Gevaert
Administrateur-generaal



Inhoud

1	Onze missie en visie	4
1.1	Onze missie	4
1.2	Onze visie	5
2	Onze inspecties in 2013.....	6
3	Een greep uit onze rapporten	6
3.1	Residentiële thuislozenzorg	6
3.2	Onaangekondigde inspecties in de gehandicaptenzorg	8
3.3	De Vlaamse Zorgverzekering	9
3.4	Financiële analyse van de bijzondere jeugdzorg	9
4	Onze organisatie in cijfers	10
4.1	Sociaal.....	10
4.1.1	Verdeling man/vrouw (71 vrouwen, 35 mannen)	10
4.1.2	Leeftijdspiramide	11
4.2	Financieel	11

1 Onze missie en visie

Een missie en visie beschrijven op een kernachtige manier het hart van een organisatie. Ze vormen een vertrekbasis voor de positionering naar de buitenwereld toe. Zorginspectie kreeg bij haar oprichting in 2006 een zeer duidelijke opdracht mee.

Toch achtten we in 2013 de tijd rijp om die opdracht eens grondig tegen het licht te houden en te actualiseren in functie van de huidige context en uitdagingen.

Het management van Zorginspectie kwam tijdens een tweedaags seminarie tot een eerste voorstel. Dat voorstel werd vervolgens besproken en bijgeschaafd in een focusgroep met vertegenwoordigers vanuit de hele organisatie.

Het resultaat daarvan zijn een frisse en gedragen missie en visie, die we u bij deze graag meegeven en toelichten.

1.1 Onze missie

Zicht op zorg: weloverwogen inspecteren van kwaliteit

Zorginspectie inspecteert een brede waaier aan zorgvoorzieningen, gaande van kinderopvang over woonzorgcentra tot en met ziekenhuizen. Daarmee nemen we een unieke plaats in binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin¹. Als enige organisatie komen wij immers in alle verschillende zorgsectoren en -settings die onder het beleidsdomein vallen. Ook personen die gebruik maken van een PAB (persoonlijk assistentiebudget) en/of van IMB (individuele materiële bijstand) kunnen geïnspecteerd worden door Zorginspectie.²

Jaarlijks voeren we meer dan vierduizend inspecties uit. Onze middelen zetten we daarbij vooral in waar de risico's op onverantwoorde zorg het grootst zijn. Daar waar zich de minste risico's voordoen zal de toezichtslast dus het laagst zijn. Dat duiden we aan met de term 'risicogestuurd toezicht'.

We focussen ons bij onze inspecties op de dagelijkse praktijk en op datgene waar de gebruiker het meeste nood aan heeft. Daarbij houden we rekening met de vaak afhankelijke positie en kwetsbaarheid van de gebruiker.

Van ieder inspectiebezoek stellen we een inspectieverslag met onze vaststellingen op. Dat inspectieverslag bezorgen we aan de geïnspecteerde voorziening en aan de organisatie uit ons beleidsdomein die bevoegd is voor de opvolging, erkenning en subsidiëring van de sector in kwestie.

¹ Zorginspectie maakt samen met het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Kind en Gezin, Zorg en Gezondheid, Jongerenwelzijn, het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en de Openbare Psychiatrische Zorgcentra van Geel en Rekem deel uit van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

² Voor een volledig overzicht van de sectoren waarin we actief zijn, kunt u terecht op deze webpagina: <http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/inspecties/Pages/Indelinginspecties.aspx>.

Deze organisatie oordeelt vervolgens over mogelijke gevolgen voor een voorziening, niet enkel op basis van het inspectieverslag maar ook op basis van eventueel andere informatie waarover deze organisatie beschikt.

Zorginspectie spreekt zich dus niet zelf uit over de gevolgen van een inspectie. Concreet: een inspectieverslag over een onthaalouder bezorgen we aan Kind en Gezin; een inspectieverslag over een algemeen ziekenhuis aan Zorg en Gezondheid.

Naast het rapporteren over individuele voorzieningen, rapporteren we ook breder. We rapporteren bijvoorbeeld over sectoren of over bepaalde thema's. Deze rapporten bieden we aan op onze website.

Verder kan ook elke burger bij ons terecht voor inzage in inspectieverslagen op basis van de passieve openbaarheid.

1.2 Onze visie

Wij dragen bij aan kwaliteitsvolle zorg voor iedereen. We bewaken op een slagvaardige, transparante en risicogestuurde wijze de zorgpraktijk en inzet van de middelen. We plaatsen de gebruiker centraal bij onze inspecties en leveren waardevolle beleidssignalen. We zetten professionele, betrouwbare en integere medewerkers in.

Wij willen als overheidsagentschap het publieke belang behartigen en via ons werk bijdragen aan kwaliteitsvolle zorg in Vlaanderen.

Zorginspectie zet in op risicogestuurde inspecties. Dat betekent dat Zorginspectie op basis van een zo objectief mogelijke risicoanalyse, gebaseerd op proactief en periodiek verzamelen van informatie die een aanwijzing kan geven over risico's, haar prioriteiten bepaalt.

Risicoanalyse bepaalt niet enkel wie een inspectiebezoek krijgt, maar ook welke onderwerpen tijdens de inspectie prioriteit krijgen. Het kan ook betekenen dat bepaalde eisen, normen en/of voorschriften intensiever geïnspecteerd worden dan andere.

Niet onbelangrijk daarbij is dat wij, naast toezicht op de zorgpraktijk, ook toezicht houden op hoe gesubsidieerde voorzieningen en personen overheidsmiddelen besteden. Daarbij ligt de nadruk niet alleen op de inzet van de verkregen overheidsmiddelen conform de regelgevende bepalingen maar eveneens op de financiële gezondheid van de zorgverstrekkers, met het oog op de continuïteit van de dienstverlening ten aanzien van de gebruikers.

Zorginspectie streeft naar transparantie waarbij openheid over haar inspectieprocessen en toegankelijkheid van haar inspectievaststellingen sleutelbegrippen zijn.

Zorginspectie wil niet enkel zorgen voor openheid over het toezichtkader en -instrumentarium, maar streeft maximale transparantie na over het geheel van haar handelen: Zorginspectie wil open communiceren waarop zij toezicht houdt, waarom, welke de garanties zijn voor een onafhankelijk oordeel, de gemaakte keuzes en uitvoering daarvan. Met onze rapporten willen we vervolgens het beleid relevante informatie aanleveren. Op basis daarvan kan men beleid evalueren, bijsturen of uitstippelen.

Meer dan voorheen zal Zorginspectie naar buiten treden met de vaststellingen uit haar inspecties. Zorginspectie wil de bevindingen uit inspecties namelijk ook actief openbaar maken met het oog op

het stimuleren van kwaliteitsverbetering. Ook communicatie over haar bevindingen kan daarbij een rol spelen (via rapporten, presentaties, conferenties, enz.).

Ook meer dan voorheen wil Zorginspectie burgers en gebruikers een grotere rol geven in haar toezicht. Dat kunnen we bijvoorbeeld realiseren door hen te bevragen tijdens onze inspecties of door hen te betrekken bij de ontwikkeling van inspectiemethodieken.

2 Onze inspecties in 2013

Jaarlijks voeren wij meer dan 4000 inspecties uit. Die vinden plaats aan de hand van een eigen planning en op vraag van de andere entiteiten van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

In 2013 voerden we 4.710 inspecties uit. Dat zijn er 292 meer dan in 2012 (2012: 4.418 inspecties).

We geven u een beknopt overzicht van het aantal bezoeken per sector. Op onze website komt u in een oogopslag te weten welke types voorzieningen we onder deze sectoren begrijpen³.

Gehandicaptenzorg	934
Thuiszorg	124
Residentiële ouderenzorg	789
Ziekenhuizen	50
Welzijn	42
Palliatieve zorg	5
Bijzondere jeugdzorg	59
Geestelijke gezondheidszorg	38
Preventieve gezinsondersteuning	45
Kinderopvang	2.321
Financiële inspecties	286
Overige	17
Totaal	4.710

3 Een greep uit onze rapporten

Zorginspectie werkte doorheen 2013 een hele reeks rapporten over uiteenlopende thema's en sectoren uit. We bespreken hieronder een aantal van deze rapporten. Wanneer ze gepubliceerd werden op de website van Zorginspectie, dan kunt u eenvoudig doorklikken via de link.

3.1 Residentiële thuislozenzorg

Zorginspectie bezocht 64 voorzieningen die thuislozen begeleiding en verblijf aanbieden.

Globaal stelden we vast dat de begeleiding in de praktijk systematisch en gestructureerd verloopt. Met betrekking tot het opnamebeleid, bleken er evenwel meer exclusies te zijn in de praktijk dan wat op basis van beleidsdocumenten zou kunnen worden aangenomen. Het ging dan onder meer om mensen met een verslavingsproblematiek, om mensen met een beperkte mobiliteit of om mensen zonder papieren.

Een lacune in de werking bleek het gebrek aan duidelijke afspraken rond de invulling van de permanentie: een goed afsprakenkader ontbrak in meer dan de helft van de voorzieningen. In de

³ U kunt hiervoor terecht op deze webpagina:

<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/inspecties/Pages/Indelinginspecties.aspx>.

praktijk is in de meeste voorzieningen niet 24u op 24 een medewerker ter plaatse. In ongeveer de helft van de voorzieningen waren kinderen welkom. In de praktijk bleken de vergezellende kinderen meestal jonger dan 6 jaar te zijn. Belangrijkste betalingsbron vormen het leefloon en de sociale zekerheid, slechts 20% van de bewoners betaalt geheel of gedeeltelijk met eigen middelen of loon voor het verblijf.

Algemeen stelde Zorginspectie ook vast dat mannenopvang vaker mensen opvangt met een carrière in de hulpverlening terwijl de vrouwen zich vooral aanmelden als slachtoffer van huiselijk geweld.

Het volledige rapport kunt u raadplegen via deze link:

<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/publicaties/Documents/residentiële%20thuislozenzorg.pdf>

3.2 Flitsinspecties in de kinderopvang

Zorginspectie lanceerde eind 2012 (rapport gepubliceerd in 2013) flitsinspecties in de kinderopvang. Dat zijn korte, onaangekondigde bezoeken met een heel gerichte focus. We inspecteren dan slechts een aantal aspecten van de werking. Zo kunnen we onze aanwezigheid binnen de kinderopvang verhogen én een zinvolle nieuwe inspectievorm uitwerken. De geïnspecteerden evalueerden deze methodiek erg positief.

In totaal bezocht Zorginspectie op één dag tijd 108 voorzieningen. Daarbij werden de toegangsbeveiliging, het aantal aanwezige kinderen en begeleiders en de veiligheid van de leefruimte onder de loep genomen. Op vlak van toegangsbeveiliging waren 99 van de 108 voorzieningen in orde. Minder gunstig waren de inspectieresultaten op vlak van aanwezigheidsregistratie, vooral dan bij de zelfstandige onthaalouders. Daar scoorde 58% van hen een tekort. Dat hield in dat de lijsten die ter beschikking waren bijvoorbeeld niet steeds voldoende helder of volledig waren. De dynamische veiligheid (of, met andere woorden, het toezicht) scoorde dan weer overal goed.

Het volledige rapport kunt u raadplegen via deze link:

<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/publicaties/Documents/Flitsinspecties.pdf>

3.3 Inspecties in de Vertrouwenscentra Kindermishandeling

Zorginspectie bezocht tussen september 2012 en maart 2013 de 6 Vertrouwenscentra Kindermishandeling (VK's). We konden besluiten dat deze centra de vereiste hulp- en dienstverleningsprocessen opnemen.

Uit de inspectiebezoeken blijkt dat de meeste centra hun werkwijze omtrent de hulp- en dienstverleningsprocessen evalueren en bijsturen. De gehanteerde werkwijzen zijn echter niet steeds verankerd in het kwaliteitshandboek en/of in overeenstemming met de vereiste bepalingen vanuit de regelgeving omtrent kwaliteitszorg. De centra wachten op de wetgever om hier verder invulling aan te geven, gezien er al jaren nieuwe regelgeving hierover in het vooruitzicht gesteld wordt.

Ook bleek uit deze inspectieronde dat er onduidelijkheid is met betrekking tot afspraken tussen de centra en Kind en Gezin over belangrijke werkingsaspecten die niet verankerd zijn in de regelgeving. Dit zorgt ervoor dat afspraken binnen de centra anders ingevuld (of geïnterpreteerd) worden, daar waar het net de bedoeling is om een aantal belangrijke topics te uniformiseren. Dit blijkt onder meer uit het (niet) toepassen van het risico-taxatie-instrument en de kwalificatie van het dossier al dan niet als medisch dossier.

Het volledige rapport kunt u raadplegen via deze link:

<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/publicaties/Documents/Vertrouwenscentra%20Kinderopvang%20rapport%202012-2013.pdf>

3.4 Inspectieronde bij de Inloopteams

Inloopteams streven naar integrale en laagdrempelige preventieve ondersteuning rond opvoeding voor kansarme gezinnen, met kinderen tussen nul en drie jaar of zes jaar in geval het om niet-schoolgaande kinderen gaat, en kansarme zwangere gezinnen. Zorginspectie inspecteerde deze Inloopteams voor een eerste keer in 2012 en rapporteerde over haar bevindingen in 2013.

Uit de inspecties bleek vooral een grote variatie en differentiatie in verantwoording en invulling van het takenpakket. De concrete context van elk Inloopteam naar beschikbare middelen, continuïteit van het personeel, lokale inbedding en omgeving én de gevarieerdheid van de doelgroep per regio, vertalen zich naar een sterk opvallende diversiteit in kwantiteit en kwaliteit op verschillende domeinen. Ook bleek, afhankelijk van het organiserend bestuur of een eventuele inbedding in een groter geheel (vb. CAW) een grote differentiatie op vlak van aansturing, begeleiding en ondersteuning van de medewerkers en de werking van de Inloopteams.

Tevens bleek dat er geen eenduidig te interpreteren registratie van de activiteiten gebeurt naar Kind en Gezin toe. Het ontbreken van duidelijke afspraken en definities rond de registraties en de eigen invulling door de Inloopteams van de kerntaken en ondersteunende taken en de fluctuerende werkvormen liggen hiervan aan de basis. De ondersteunende activiteiten bleken immers niet zuiver af te lijnen en lopen in elkaar over. Ook voor de Inloopteams zelf bleek dit niet steeds duidelijk te zijn.

Het volledige rapport kunt u raadplegen via deze

link:<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/publicaties/Documents/Inloopteams.pdf>

3.5 Onaangekondigde inspecties in de gehandicaptenzorg

In dit rapport worden gegevens van 189 inspectiebezoeken verwerkt, uitgevoerd in de periode mei 2011 tot en met augustus 2013. Met deze inspecties maken we de omslag van systeemtoezicht naar nalevingstoezicht en geven we een eerste aanzet voor toezicht op kwaliteit van zorg, waarbij de dagdagelijkse praktijk centraal staat. Inhoudelijk werd gekozen voor thema's binnen het ruime kader van de domeinen van kwaliteit van leven. Voor de resultaten betekent dit dat er geen opsomming wordt gegeven van inbreuken, maar wel een aanduiding van hoe invulling gegeven wordt aan het algemene regelgevend kader en waar er mogelijkheden zijn tot verbetering.

We kregen heel veel dynamiek en gedrevenheid te zien van medewerkers die erg begaan zijn met de begeleiding van de mensen met een handicap die gebruik maken van de dag- en/of woonondersteuning.

Op vlak van voorzien van aangepaste infrastructuur, een veilige omgang met medicatie, privacy en een doordacht en afgestemd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen is er duidelijk nog ruimte voor verbetering.

Idealiter kan Zorginspectie in de toekomst beschikken over een formeel referentiekader gedragen door alle belanghebbenden om haar vaststellingen in de toekomst minder vrijblijvend te maken. Het huidige algemene begrippenkader vergt concrete operationalisering om op een zinvolle manier

uitspraken te kunnen doen over de geboden kwaliteit van zorg, zonder hierbij de grote verscheidenheid aan doelgroepen uit het oog te verliezen.

Het volledige rapport kunt u raadplegen via deze link:

<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/publicaties/Pages/Vaststellingen-na-twee-jaar-onaangekondigd-inspecteren-binnen-de-sector-van-de-gehandicaptenzorg.aspx>

3.6 De Vlaamse Zorgverzekering

Sinds 2009 voert Zorginspectie inspecties uit in de sector van de Vlaamse Zorgverzekering. Die inspecties zijn gebaseerd op de risicoregisters, die werden opgemaakt door een externe audit van de regelgeving, waarbij jaarlijks een selectie wordt gemaakt van de specifieke risico's die tijdens de inspecties onderzocht worden. Na afloop van een inspectieronde bundelt Zorginspectie de vaststellingen in een terugbliknota.

In 2013 werden de vaststellingen van de inspectieronde in 2012 opgenomen in een beleidsnota. Deze vaststellingen liggen in de lijn van de voorgaande jaren waarbij een sterk positieve trend vast te stellen was. Niet alleen wordt de regelgeving steeds verder verankerd in de elektronische dossiersystemen van de Zorgkassen, ook de foutenmarge in de steekproefsgewijs geselecteerde dossiers daalt spectaculair. Tijd om op de lauweren te gaan rusten is er echter niet : het takenpakket van de zorgkassen breidt gestaag uit wat maakt dat er nieuwe regelgeving is die gecontroleerd moet worden. Hopelijk kunnen we ook hierbij de ingezette trend aanhouden!

Het volledige rapport kunt u raadplegen via deze link:

<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/publicaties/Documents/Vlaamse%20Zorgverzekering.pdf>

3.7 Financiële analyse van de bijzondere jeugdzorg

In navolging van de nota in 2012 waarin de vaststellingen van de inspectieronde in de sector van de Bijzondere Jeugdbijstand werden gebundeld, maakte het team Financieel een analyse van de jaarrekeningen van de beheersinstanties die actief zijn in die sector. Door hiermee even te wachten kregen de beheersinstanties de kans om de nodige rechtzettingen te doen naar aanleiding van de financiële inspecties en we stelden vast dat dit ook gebeurd is.

In deze financiële analyse stelden we over de periode 2009-2011 een gemiddelde groei met ongeveer 18% vast in de materiële vaste activa en de financiële middelen. De financiering van deze investeringen gebeurde voornamelijk met kapitaalsubsidies en vreemd vermogen. Ook de gerealiseerde overschotten stegen gelijkmatig in diezelfde periode: het gemiddeld bedrijfsresultaat was immers steeds positief en nagenoeg stabiel. Uit de ratioanalyse bleek gemiddeld gesproken een financieel gezonde sector met een sterke en licht stijgende liquiditeit, solvabiliteit, en cashflow.

Het volledige rapport kunt u raadplegen via deze link:

<http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/publicaties/Documents/Anysurfer%202013-01-21%20JW%20Nota%20BJB%20FA%202009-2011.pdf>

4 Onze organisatie in cijfers

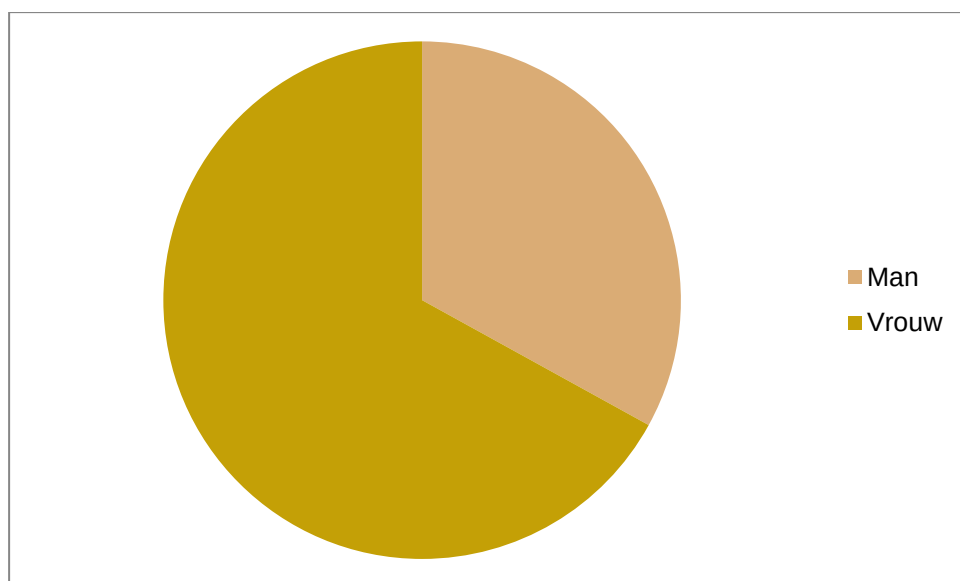
Met dit laatste hoofdstuk geven u een zicht op ons personeelsbestand en op ons budget.

4.1 Sociaal

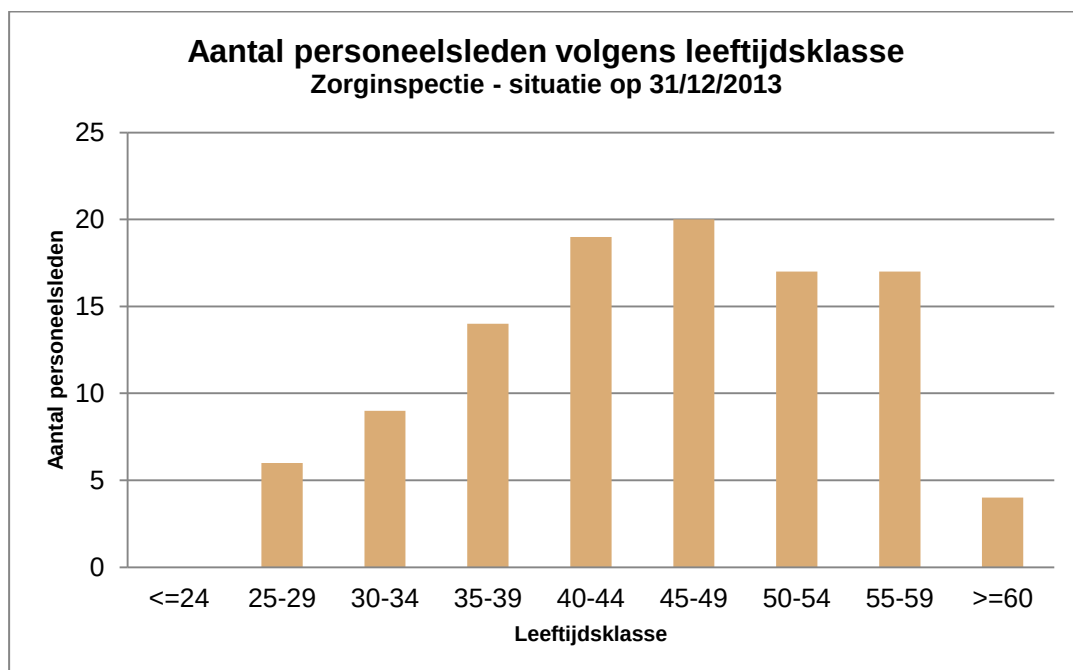
Zorginspectie telde 106 medewerkers in 2013. De overgrote meerderheid daarvan, 77, is inspecteur. Daarnaast ondersteunden verschillende administratief medewerkers, stafmedewerkers en informatici de werking van Zorginspectie. Naast de administrateur-generaal, gaven 2 afdelingshoofden en 6 teamverantwoordelijken leiding binnen het agentschap.

Onze medewerkersschets zag er in 2013 als volgt uit:

4.1.1 Verdeling man/vrouw (71 vrouwen, 35 mannen)



4.1.2 Leeftijdspiramide



4.2 Financieel

We beschikten in 2013 over een personeelsbudget van € 5.845.537, een werkingsbudget van € 645.191,36 en over een budget van € 355.000 voor ICT.