

**zorg**  
**inspectie**



Jaarverslag  
**2011**



# VOORWOORD

## **Een waaier aan sectoren, een waaier aan activiteiten.**

Zorginspectie stond het afgelopen jaar – zoals steeds – niet stil. Het veld waarin we werken trouwens evenmin.

Allerhande maatschappelijke ontwikkelingen hebben immers hun invloed op het beleid én op de zorgsector. Ik denk dan bijvoorbeeld aan accreditatie dat in al haar vormen volop ingang vindt. Daarop wilt Zorginspectie natuurlijk een gepast antwoord bieden. Zo werken wij bijvoorbeeld voor de ziekenhuizen een volledig nieuw toezichtkader uit, dat rekening houdt met deze tendensen. We vertellen er u heel graag meer over verder in dit jaarverslag. Ik ben alleszins blij te kunnen zeggen dat dit project een mooie samenwerking kent tussen sector en overheid.

Ook volop in beweging: de sector van de kinderopvang. Op weg naar het nieuwe decreet, plaatsen we in dit jaarverslag onze inspecties in de kinderopvang centraal. Het mag duidelijk zijn dat niet enkel de structuur van de sector, maar ook de manier van inspecteren, flink zal wijzigen in de toekomst. In een later jaarverslag kan ik u hier ongetwijfeld meer over vertellen.

Daarnaast blijft transparantie – net als de voorbije jaren – een sleutelwoord en een centrale vraag binnen Zorginspectie. Het gaat dan niet enkel om verwachtingen van de maatschappij ten opzichte van de overheid, maar evenzeer om verwachtingen die leven ten opzichte van zorgvoorzieningen. Zo zien wij bijvoorbeeld dat alsmaar meer burgers onze inspectieverlagen opvragen. We zien ook allerlei initiatieven opduiken die mensen willen informeren bij het maken van (zorg)keuzes. Als overheid bezinnen wij ons hier eveneens over: hoe kunnen wij het best tegemoet komen aan de vragen die leven binnen de maatschappij?

Maar transparantie zit ook in onze manier van communiceren. Doorheen 2011 maakten wij werk van duidelijke communicatie naar onze doelgroepen. “Hoe inspecteren wij?”, “Waaraan kunt u zich bij een inspectiebezoek verwachten?”, “Wat komt er tijdens een inspectie allemaal aan bod”, ... Op deze en tal van andere vragen gaf (en geeft) Zorginspectie een antwoord. Dat gebeurt onder meer op informatieavonden die Voorzet – de organisatie die de zelfstandige kinderopvang ondersteunt – samen met Kind en Gezin en Zorginspectie organiseert, of samen met het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Jongeren die later aan de slag gaan binnen de zorgsec-

tor, bereikten we dan weer via lessen over kwaliteit van zorg en hoe daarop toezicht te houden, waarbij toelichting gegeven werd bij onze opdracht en werking. Maar ook onze website willen wij meer en meer inzetten met dit doel.

Ik ben ervan overtuigd dat Zorginspectie op deze manier stap voor stap verder bouwt aan haar doelstellingen, en deze ook weet waar te maken. Zo tracht onze organisatie haar eigen steentje bij te dragen aan de kwaliteit van de zorg die door de vele Vlaamse zorgvoorzieningen tot bij de zorgvragers wordt gebracht.

Ik hoop u hiermee in volgelvlucht een zicht te hebben geboden op Zorginspectie in 2011. Mij rest enkel u nog veel leesplezier te wensen met dit tweede jaarverslag van onze organisatie.

## **Marc Morris**

Administrateur-generaal  
a.i. Zorginspectie

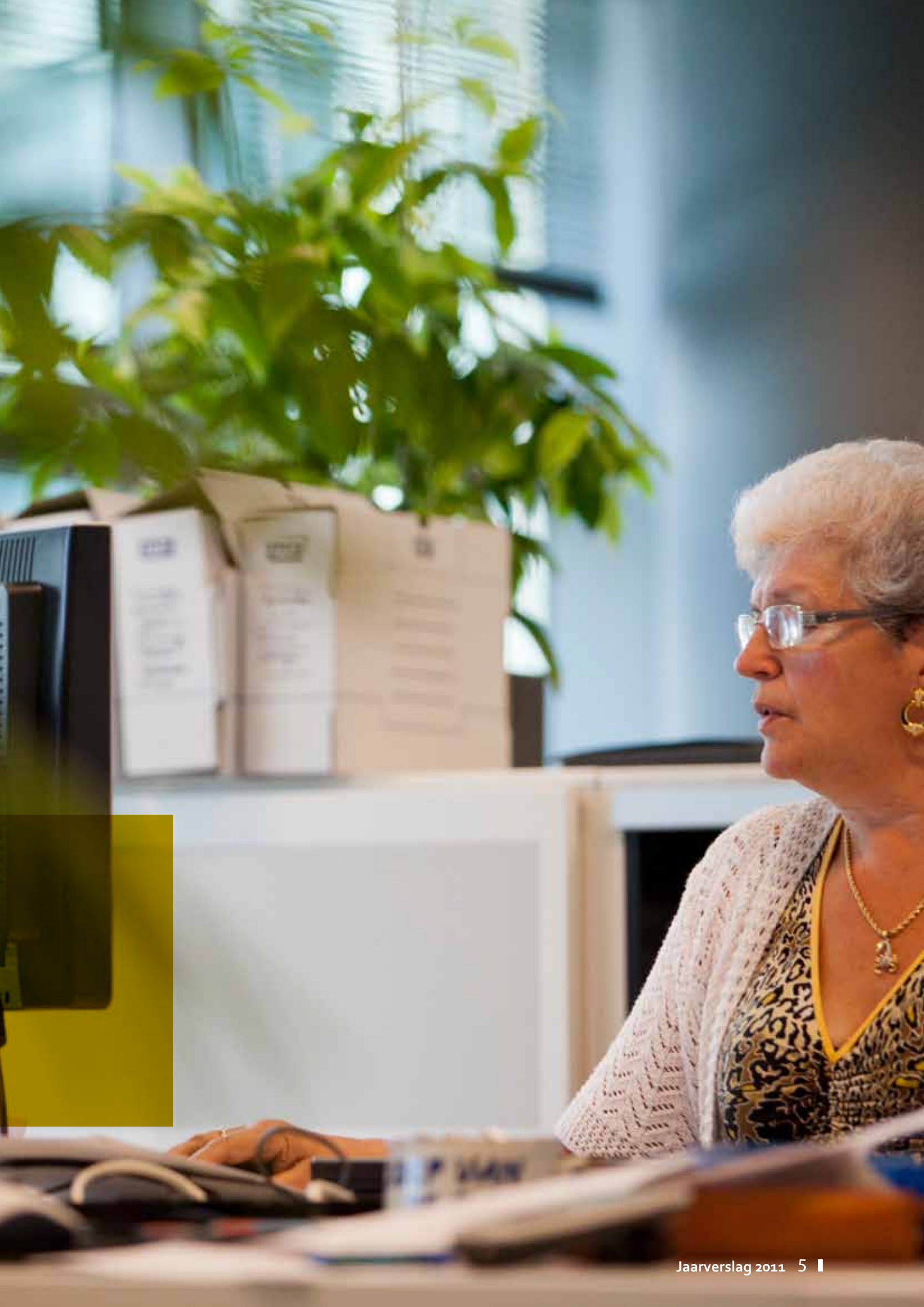


**// Allerhande  
maatschappelijke  
ontwikkelingen  
hebben hun  
invloed op beleid  
en zorgsector. //**

# INHOUD

1	Onze opdracht	6
2	Onze inspecties in cijfers	9
3	In de kijker: Zorginspectie in de kinderopvang	11
4	Een blik vooruit: naar een nieuw toezichtmodel voor ziekenhuisinspecties	19
5	Streven naar kwaliteit: klanttevredenheid	20
6	Onze organisatie in cijfers	22

**// Transparantie blijft -  
net als de voorbije  
jaren - een  
sleutelwoord en  
een centrale vraag. //**



## ONZE OPDRACHT

Zorginspectie wil bijdragen aan de kwaliteit van de zorgverlening van de Vlaamse welzijns- en gezondheidssectoren. Daarom zien we erop toe dat regelgeving wordt nageleefd en dat overheidsmiddelen rechtmatig en transparant besteed worden.

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.

### 1.1 Een organisatie met twee kerntaken

Bij onze oprichting kregen we twee kerntaken mee: inspecteren en rapporten.

#### Inspecteren

Voorzieningen die door het departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein WVG worden erkend, geattesteerd, vergund of gesubsidieerd, onderwerpt Zorginspectie regelmatig aan een controle.

Ook personen die gebruik maken van een PAB (persoonlijk assistentiebudget) en/of van IMB (individuele materiële bijstand) kan Zorginspectie inspecteren.

Elke sector heeft uiteraard eigen specifieke kenmerken. Hoe we inspecteren kan daarom verschillen van sector tot sector. Een individuele onthaalmoeder inspecteren we anders dan een algemeen ziekenhuis.

Wel wensen we, over de verschillende sectoren heen, eenzelfde toezichtkader te gebruiken. Dat kader bestaat uit 4 types toezicht.

- **Basistoezicht:** via basistoezicht gaan we, veelal periodiek, na of een voorziening verantwoorde zorg levert en of ze voldoet aan de gestelde vereisten. Dat gebeurt vaak onaangekondigd.
- **Opvolgingstoezicht:** wanneer we tijdens het basistoezicht (ernstige) tekorten vaststellen, zullen we een opvolgingsbezoek brengen.
- **Thematisch toezicht:** Zorginspectie doet ook inspecties waarbij een specifiek thema onder te loep genomen wordt. Dat kan binnen een bepaalde sector, maar ook sectoroverschrijdend.



- Incidenteel toezicht: Zorginspectie bezoekt voorzieningen natuurlijk ook in het kader van klachten, meldingen of crisissen.

## Rapporteren

Na elke inspectie rapporteert Zorginspectie haar bevindingen aan het departement of aan een van de agentschappen van het beleidsdomein WVG. Die beslissen of er gevolgen zijn voor de verdere erkenning, vergunning of toekenning van subsidies. Deze rolverdeling duiden we aan met de term functiescheiding, waarover u hierna meer kunt lezen.

We stellen onze kennis en terreinexpertise ter beschikking van de beleidsondersteuning. Naast de rapportering over individuele voorzieningen, nemen we ook de taak op ons om een beeld te schetsen van een hele sector op basis van inspectievaststellingen.

Zorginspectie wil ook de burger informeren over haar vaststellingen naar aanleiding van inspecties in Vlaamse zorgvoorzieningen. Zo wil de organisatie een bijdrage leveren aan transparantie over de kwaliteit van zorg in deze voorzieningen.

## 1.2 Onafhankelijk, objectief en onpartijdig

De Vlaamse overheid koos ervoor om binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin alle inspectiediensten onder te brengen in één organisatie en zo de inspectiefunctie strikt te scheiden van de erkennings- en subsidiëeringsfunctie.

Dat maakt dat wij onze opdracht zo objectief, onpartijdig en onafhankelijk mogelijk kunnen vervullen. De term functiescheiding die dit principe aanduidt, betekent heel eenvoudig dat Zorginspectie zich niet zelf uitspreekt over mogelijke gevolgen van een inspectie voor een voorziening. Zorginspectie inspecteert, en rapporteert vervolgens over deze inspectie aan het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Kind en Gezin, Agentschap Zorg en Gezondheid, Jongerenwelzijn, of aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).

Onder andere op basis van deze inspectievaststellingen oordelen zij of er gevolgen zijn voor een voorziening.



**//Zorginspectie bouwt  
stap voor stap verder  
aan haar doelstellingen //**



## ONZE INSPECTIES IN CIJFERS

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

In 2011 voerden we 4307 inspecties uit. 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 begrijpen. Inhoudelijke en financiële inspecties telden we steeds samen.

Sectoren	Aantal inspecties
Gehandicaptenzorg	690
Thuiszorg	69
Residentiële ouderenzorg	815
Ziekenhuizen	23
Welzijn	94
Bijzondere jeugdzorg	83
Geestelijke gezondheidszorg	39
Preventieve gezinsondersteuning	79
Kinderopvang	2384
Zorgkassen	31
<b>Totaal</b>	<b>4307</b>

Daarmee voerde Zorginspectie zo'n 739 inspecties minder uit dan in 2010 (2010: 5046 inspecties).

Twee redenen liggen aan de basis van deze daling.

Zo traden er een aantal nieuwe inspecteurs in dienst (het ging om vervangingen, dus niet om bijkomende krachten). Deze inspecteurs doorlopen eerst een grondig inscholingstraject, alvorens zij effectief op inspectie gaan.

Daarnaast staken onze inspecteurs ook meer energie in de voorbereiding van inspecties of inspectierondes, bijvoorbeeld binnen werkgroepen.





## IN DE KIJKER: ZORGIN- SPECTIE IN DE KINDEROPVANG

Met het decreet Kinderopvang van Baby's en Peuters wil de Vlaamse overheid verder werk maken van kwaliteitsvolle kinderopvang die voor iedereen toegankelijk is. De opvang moet zowel betaalbaar zijn voor de ouders als financieel leefbaar voor de opvangsector.

Dit nieuwe decreet zal ook gevolgen hebben voor de manier waarop Zorginspectie de kinderopvang inspecteert. Op onze website kunt u daar binnenkort meer over lezen.

Op weg naar het nieuwe decreet, staan we op deze pagina's even stil bij hoe Zorginspectie dit tot nog toe deed. Wilt u graag meer lezen over onze kinderopvanginspecties, dan kunt u terecht in ons jaarverslag over onze activiteiten in deze sector. Dit jaarverslag kunt u raadplegen op onze website, [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be).

Binnen de kinderopvang doet Zorginspectie zowel inhoudelijke als financiële inspecties. In dit hoofdstuk van het jaarverslag leggen we de focus op de inhoudelijke inspecties.

Zorginspectie bracht in 2011 2207 inhoudelijke inspectiebezoeken aan de kinderopvang. Deze bezoeken vonden plaats bij 1867 voorzieningen. Eén voorziening kan immers – om uiteenlopende redenen – verschillende inspectiebezoeken op een jaar krijgen.



## **Wat inspecteert Zorginspectie...**

Zorginspectie inspecteert opvanginitiatieven die van de Vlaamse overheid (Kind en Gezin) een erkenning of attest krijgen. We gaan ter plaatse in de opvang na of de kwaliteit van de werking voldoet aan de normen en regelgeving.

In de loop van 2011 bezochten we zo ongeveer een derde van de erkende kinderopvang, en ongeveer 60% van de zelfstandige kinderopvang. Dit verschil tussen erkende en zelfstandige sector is te wijten aan de verschillen in regelgeving tussen beide sectoren, en heeft ook te maken met het groter aantal voorzieningen in de zelfstandige sector.

Zo'n 85% van de inspectiebezoeken doet Zorginspectie in opdracht van Kind en Gezin. Dat heeft vooral te maken met regelgeving te maken: Zorginspectie moet immers een bezoek aan een voorziening brengen vooraleer Kind en Gezin een attest of erkenning kan afleveren. Maar ook de dynamiek binnen de zelfstandige sector (overnames, opstart van nieuwe voorzieningen, een verhuis, ...) vraagt om heel wat inspectiebezoeken.

Een team van 29 inspecteurs voert deze inspecties uit. Iedere inspecteur heeft een eigen regio maar er is een grote flexibiliteit in het onderling doorgeven en opnemen van opdrachten binnen het team.

## **Hoe verloopt een inspectie...**

Zorginspectie bezoekt de voorziening, verzamelt gegevens over de werking en formuleert uiteindelijk een advies over de mogelijkheid tot erkenning (voor de gesubsidieerde sector) of het verlenen van een attest van toezicht (voor de zelfstandige sector) aan Kind en Gezin. We volgen de bestaande initiatieven ook verder op. Het uitgangspunt bij al onze inspecties is de regelgeving, die voor elk van de verschillende soorten opvang (zoals hoger geschetst) van toepassing is.

Zorginspectie gaat na of een voorziening aan de basiskwaliteit voldoet. Maar kwaliteit mag geen toevalligheid zijn. Daarom moeten voorzieningen niet enkel aantonen dat ze deze basiskwaliteit bieden, maar moeten ze ook voorzorgen nemen om deze kwaliteit voortdurend te kunnen garanderen.

In principe vindt een inspectiebezoek onaangekondigd plaats. Enkel bij audits

(controle van kwaliteitssystemen) in de erkende sector kondigen we het bezoek aan. Dat doen we omdat de verantwoordelijken voor de opmaak van de kwaliteitshandboeken en de coördinatie van de kwaliteitszorg daarbij aanwezig moeten zijn.

Aan de hand van werkdocumenten met richtlijnen gaat de inspecteur in de voorziening na of de werking overeenstemt met de regelgeving. De inspecteur voert ook gesprekken met verantwoordelijken en medewerkers, observeert activiteiten, bezoekt lokalen en kijkt documenten in. Zorginspectie schenkt ook aandacht aan de visie van de voorziening op de eigen werking. Dat is een belangrijk aspect: zo krijgen we zicht op hoe een voorziening georganiseerd is.

Tijdens de inspectie doet de inspecteur allerlei vaststellingen, zowel positieve als negatieve. Deze vaststellingen worden besproken met de gesprekspartner. Zo krijgt die de kans om te nuanceren, te duiden of verder uit te leggen. Stelt een inspecteur een tekort vast, dan zal hij dat duidelijk verwoorden en vragen naar de reactie van de gesprekspartner. Daarbij probeert de inspecteur ook na te gaan of het tekort toevallig, veeleer terugkerend of werkelijk vervat zit in de dagelijkse werking.



Op basis van dit alles schrijft de inspecteur een inspectieverslag. Daarin noteert hij welke van de geïnspecteerde elementen in orde zijn en welke niet. Hierbij weegt de inspecteur de werkwijze van de voorziening steeds af ten aanzien van de regelgeving. Bij de tekorten noteert de inspecteur de reden waarom een bepaald element niet voldeed aan de regelgeving en de eventuele verklaring van de voorziening hiervoor.

In de conclusie van het verslag is telkens terug te vinden welke elementen volgens de regelgeving in orde zijn, en welke niet. De inspecteur weegt af aan de hand van dit overzicht af of de kwaliteit voldoende gegarandeerd is. Of de tekorten op te lossen zijn, maar ook of de psychische en fysieke integriteit van de kinderen niet in het gedrang komen, speelt daarbij eveneens een rol.

Oordeelt Zorginspectie dat de kwaliteit niet voldoende gegarandeerd is, dan kunnen we Kind en Gezin adviseren om actie te ondernemen. Kind en Gezin kan dan bijvoorbeeld voorwaarden opleggen, maatregelen nemen of een erkenning of attest van toezicht intrekken.

### **De KWAPOI: een meetinstrument voor de zelfstandige kinderopvang**

Zorginspectie evalueert de pedagogische kwaliteit in zelfstandige kinderdagverblijven en zelfstandige buitenschoolse opvangvoorzieningen aan de hand van het 'kwaliteitsinstrument particuliere opvanginstellingen' (KWAPOI). De voorzieningen kunnen zich daarop voorbereiden aan de hand van een zelfevaluatie (Z-KWAPOI).

De KWAPOI geeft een beeld van het pedagogische klimaat in een voorziening, en is opgebouwd rond 5 typische kinderopvangsituaties: de rustsituatie, de eetsituatie, de verzorgingssituatie/zindelijkheidsstraining, de situatie activiteitenbegeleiding en speelgoed, en de ontwaarsituatie. Deze verschillende situaties worden beoordeeld aan de hand van een aantal pedagogische criteria: individualiseren, flexibiliteit, veiligheid, stimuleren, zelfstandigheid bevorderen, structureren en bewegingsvrijheid.

Het voordeel van de KWAPOI is dat ook de beoordeling van één enkele situatie betrouwbaar en valide is, zodat we niet noodzakelijk iedere situatie moeten observeren alvorens een score te kunnen berekenen. Gemiddeld duurt een KWAPOI-afname 3 uur.

Per KWAPOI-item kan een voorziening 1, 3, 5 of 7 scores. Een voorziening realiseert een basiskwaliteit wanneer ze over de verschillende beoordeelde situaties heen een 3 behaalt.

Ook per afzonderlijke situatie is 3 de grenswaarde om van een basiskwaliteit te kunnen spreken. Eén van de voorwaarden voor het bekomen van financiële ondersteuning in het kader van een kwalitatieve werking als zelfstandig kinderdagverblijf en zelfstandige buitenschoolse opvang-



voorziening, is het behalen van een gemiddelde score van 4.

Zorginspectie hanteerde de KWAPOI 645 keer in 2011. Slechts 2% - een zéér laag aantal - van de zelfstandige kinderopvang behaalde het afgelopen jaar een score lager dan 3. Zorginspectie nam de KWAPOI ook 555 keer af naar aanleiding van een aanvraag voor financiële ondersteuning. 50 keer behaalde een opvang daarbij geen score 4 of meer. Deze lage aantallen tonen aan dat de zelfstandige kinderopvang dus goed scoort op vlak van pedagogische kwaliteit!

## Kwaliteitsbewaking en afstemming...

In de werking van het team wordt veel aandacht gegeven aan afstemming in de werkwijze van de inspecteurs. Dat gebeurt onder meer via standaarddocumenten met afspraken, coaching op teamvergaderingen, supervisiemomenten en individuele opvolging.

Daarnaast overlegt Zorginspectie ook op regelmatige basis met Kind en Gezin in functie van afstemming. Kind en Gezin en andere organisaties vragen we ook om toelichting bij nieuwe initiatieven.



*De werkwijze van Zorginspectie wordt – vanuit een positieve wil tot permanente verbetering – voortdurend tegen het licht gehouden. Ook voor onze inspecties binnen de kinderopvang is dat het geval. In 2011 leidde dat tot een aantal wijzigingen:*

### **We maken een duidelijk onderscheid tussen tekorten en aanbevelingen**

Zorginspectie wenst 'gelaagdheid' te brengen in haar vaststellingen door een onderscheid te maken tussen 'tekorten' en 'aandachtspunten'.

Bij onze inspecties in de kinderopvang spreken we voortaan over een 'tekort' wanneer een bepaald element in de werking van de voorziening niet overeenstemt met de regelgeving en/of met de verplichte elementen uit de leidraad voor voorzieningen. Tekorten moeten bijgestuurd worden.

'Aandachtspunten', daarentegen, zijn elementen in de werking van de voorziening die afwijken van aanbevelingen van Kind en Gezin. Omdat deze aanbevelingen geen regelgeving zijn, moet de voorziening dit niet verplicht wegwerken. Toch benadrukken we dat veel aanbevelingen van Kind en Gezin wetenschappelijk onderbouwd zijn, en het dan ook aangeraden is om deze op te volgen.

### **We bevragen intenties niet langer**

Sinds april 2011 be vraagt Zorginspectie de voorziening bij een vastgesteld tekort niet langer hoe dit weggewerkt zal worden. Deze opdracht ligt nu duidelijk bij Kind en Gezin. Voorzieningen kunnen dus bij Kind en Gezin terecht met hun verbeterplannen en -acties. Ook dat is een illustratie van het beginsel van de functiescheiding waarover we het eerder in deze publicatie reeds hadden.

Uiteraard krijgt een voorziening wel steeds de kans om te reageren op vaststellingen van de inspecteur.

### **We voegen duidelijke leeswijzers toe aan de verslagen**

Zorginspectie voegt een duidelijke leeswijzer toe aan elk inspectieverslag over de kinderopvang (wat overigens ook voor onze andere inspectieverslagen gebeurt). Daarin vinden voorzieningen, ouders en andere belanghebbenden meer uitleg terug over onze opdracht en werkwijze.



## Zorginspectie en de openbaarheid van inspectieverslagen

De burger vraagt alsmaar meer inspectieverslagen op bij Zorginspectie. Zeker voor de kinderopvang is dat het geval. We bezorgden in 2011 een duizendtal verslagen, in hoofdzaak aan ouders op zoek naar een opvangplaats voor hun kind. Dit grote aantal aanvragen maakt dat Zorginspectie meer en meer nadenkt om haar inspectieverslagen proactief online aan te bieden. Voorlopig kan iedereen met een vraag om inspectieverslagen terecht op [openbaarheid@zorginspectie.be](mailto:openbaarheid@zorginspectie.be), of op ons adres. Uiteraard vormen inspectieverslagen slechts één mogelijk element bij het maken van een zorgkeuze. Zorginspectie raadt u vooral aan om zelf te gaan kijken naar en te praten met voorzieningen.

### Onze andere rapporten uit 2011

We stelden ook andere rapporten op in 2011. De meeste ervan kunt u op onze website vinden.

- Bevindingen van een jaar inspecties bij de zorgkassen
- Centra voor teleonthaal: syntheserapport
- Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Focusinspectie 2010-2011.
- Gedwongen opname in Vlaanderen. Jaarverslag 2010.
- Rapport crisismeldpunten jeugdhulpverlening

**“ Kwaliteitsvol werken  
is een permanente  
opdracht voor  
Zorginspectie. ”**

## EEN BLIK VOORUIT: NAAR EEN NIEUW TOEZICHTMODEL VOOR ZIEKENHUISINSPECTIES

Zorginspectie werkt momenteel aan een nieuw toezichtmodel voor de algemene ziekenhuizen.

Hoewel de ontwikkeling van dit nieuwe model nog volop aan de gang is, liggen de conceptuele lijnen al vast:

- Het nieuwe model maakt risicogestuurd toezicht mogelijk. Wij willen immers blijven evolueren naar een inspectiefrequentie gekoppeld aan de ernst van het risico op zorg van ondermaatse kwaliteit. Zo kunnen we inspectiemiddelen efficiënter inzetten.

Voor het doorlichten van ziekenhuisbrede, kwaliteitsborgende systemen, wat wij de voorbije tien jaar deden aan de hand van onze kwaliteitsaudits, zien we een rol weggelegd voor externe accreditatieorganisaties.

- Zorginspectie zal specifieke zorgtrajecten onder de loep nemen. Zo kunnen we een representatieve doorsnede van de complexe ziekenhuisomgeving maken én kunnen we aandacht schen-

ken aan de risico's bij de overgang tussen zorgmomenten. Deze zorgtrajecten gaan we gespreid in de tijd inspecteren: dat zorgt voor recentere, meer valide resultaten.

- Dat we zorgtrajecten gespreid in tijd zullen inspecteren, maakt analyses van inspectieresultaten en beleidsrapportering mogelijk. Die kunnen op hun beurt dan weer aanleiding geven tot beleidsinitiatieven.
- Daarnaast wordt het referentiekader aangepast aan onze nieuwe methodiek. Naast juridisch geldende erkenningsnormen komen hier ook internationaal gevalideerde guidelines en standaarden in die voldoende gedragen zijn door professionals en haalbaar voor de ziekenhuizen.

Vanaf 2013 gaat Zorginspectie volgens deze nieuwe werkwijze de baan op. We houden u via onze website [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be) graag op de hoogte van verdere vorderingen binnen dit project.



## STREVEN NAAR KWALITEIT: KLANTENTEVREDENHEID

Kwaliteitsvol werken is een permanente opdracht voor Zorginspectie. Via klanttevredenheidsonderzoek gaan we na of en waar onze werking kan worden bijgestuurd.

Bezochte instellingen krijgen daarom na de inspectie een vragenlijst toegestuurd waarin een onafhankelijk bureau peilt naar het imago van de inspecteurs, de tevredenheid en het vertrouwen in de resultaten van de inspectie.

De resultaten helpen ons om onze werking bij te sturen waar nodig.

### Een leeswijzer voor de resultaten

- Het onderzoeksbureau hanteert een vijfpuntenschaal (uiterst tevreden, zeer tevreden, tevreden, niet echt tevreden, helemaal niet tevreden).
- Top 2: de 2 beste scores (uiterst tevreden en zeer tevreden, of volledig van toepassing en goed van toepassing)
- Midden: positieve score (tevreden of van toepassing)
- Bottom 2: de 2 slechtste scores (niet echt tevreden en helemaal niet tevreden, of niet echt van toepassing en helemaal niet van toepassing)



	Resultaten 2011
Zorginspectie maakt algemeen genomen een goede indruk.	Top 2: 77% Midden: 18% Bottom 2: 5%
Hoe tevreden was u, in het algemeen, over de informatie die ter beschikking is over de inspectie?	Top 2: 25% Midden: 61% Bottom 2: 7% Weet niet: 7%
Hoe tevreden was u, in het algemeen, over de wijze van werken van de inspecteur(s)?	Top 2: 55% Midden: 38% Bottom 2: 7%
Hoe tevreden was u, in het algemeen, over het inspectieverslag?	Top 2: 39% Midden: 52% Bottom 2: 9%
In het algemeen, hoe tevreden bent u over de volledige werking die gepaard gaat met de inspectie (van aankondiging tot definitief inspectieverslag)?	Top 2: 37% Midden: 55% Bottom 2: 7%

We leren daaruit dat Zorginspectie algemeen genomen een goede indruk maakt en dat er relatief gesproken weinig voorzieningen negatief (niet echt tevreden of helemaal niet tevreden) staan ten opzichte van Zorginspectie en de verschillende aspecten van haar werking. Met het werk dat de inspecteurs dag na dag leveren zijn de voorzieningen zelfs in meer dan de helft van de gevallen zeer tot zelfs uiterst tevreden.

Ook over het inspectieverslag, het inspectietraject en de informatie die we leveren zijn de voorzieningen tevreden. Toch nemen we ons voor – zeker wat het informatie aspect betreft – onze werking te blijven bijsturen om nog meer voorzieningen zeer tot uiterst tevreden te maken.



## ONZE ORGANISATIE IN CIJFERS

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

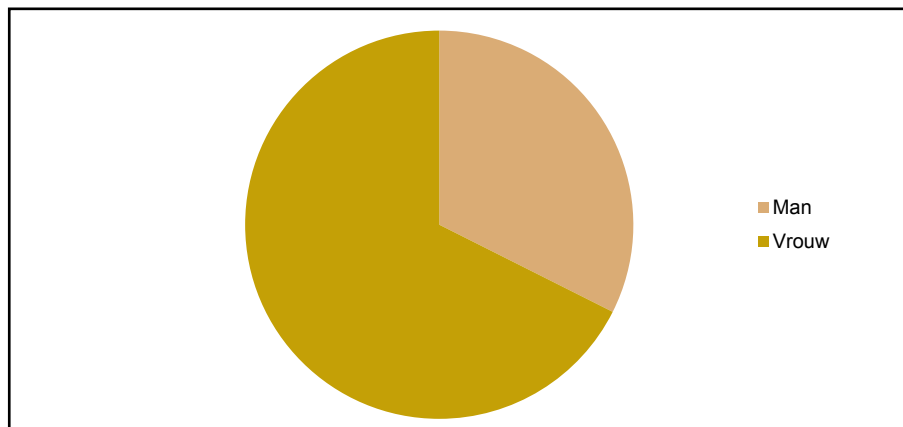
### 6.1 Sociaal

Zorginspectie telde 108 medewerkers in 2011. De overgrote meerderheid daarvan, 76, is inspecteur. Daarnaast ondersteun-

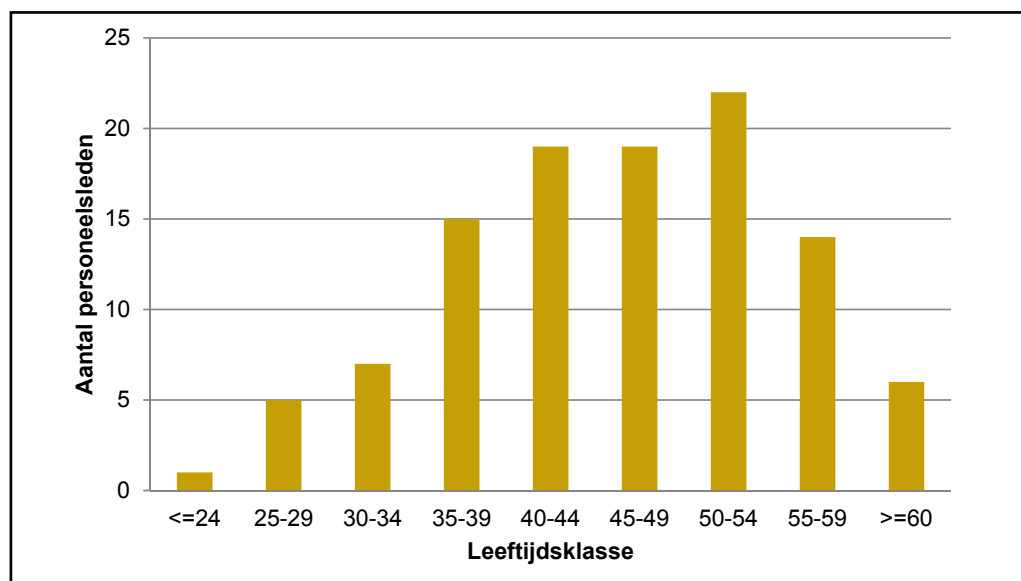
den verschillende administratief medewerkers, stafmedewerkers en informatici de werking van Zorginspectie. Naast administrateur-generaal Marc Morris, gaven 2 afdelingshoofden en 6 teamverantwoordelijken leiding binnen het agentschap.

Onze medewerkerenschets zag er in 2011 als volgt uit:

#### Verdeling man/vrouw (73 vrouwen, 35 mannen)



#### Leeftijdspiramide





**// Zorginspectie gaat na of een voorziening aan de basiskwaliteit voldoet. Maar kwaliteit mag geen toevalligheid zijn. //**

## **6.2 Financieel**

We beschikten in 2011 over een personeelsbudget van € 5.556.000, een wer-

kingsbudget € 625.000 van en over een budget van € 186.000 voor ICT.

# COLOFON

**Verantwoordelijke uitgever:**

Marc Morris

Koning Albert II-laan 35, 1030 Brussel

**Samenstelling:**

Sabine Jakiela

**Grafische vormgeving:**

Digitale drukkerij Vlaamse overheid

**Fotografie:**

Jan Locus

**Wettelijk depot:**

D/2012/3241/182



adres Koning Albert II-laan 35 bus 31  
1030 Brussel

telefoon +32 2 553 34 34

fax +32 553 34 35

mail [contact@zorginspectie.be](mailto:contact@zorginspectie.be)

web [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)