

V L A A M S   P A R L E M E N T



Zitting 1997-1998

18 maart 1998

**VOORSTEL VAN DECREET**

**– van mevrouw Ria Van Den Heuvel –**

**houdende de rechtsbescherming en de inspraak van gebruikers van welzijnsvoorzieningen**

## TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

**I. Inleiding**

Recht en welzijn staan in een gespannen verhouding tot elkaar<sup>1</sup>. Het recht is een objectief systeem van algemeen geldende normen, die de samenleving sturen. Hulpverlening daarentegen is subjectiverend en individualiserend. Toch ontmoeten recht en welzijn elkaar ook op meerdere vlakken. Er wordt meer en meer gesproken in termen van het recht van alle burgers op basisvoorzieningen. Aan het recht op welzijn wordt maatschappelijk steeds meer belang hecht.

Het welzijnsrecht is echter in de eerste plaats gericht op de welzijnsvoorzieningen en niet op problematieken of welzijnsbehoeften.

**II. Maatschappelijk belang van goede rechtsbescherming van gebruikers***1. Cliënten zijn afhankelijk*

Een burger die hulpbehoevend is, komt in een afhankelijke situatie terecht. Door de problemen waarmee men geconfronteerd wordt, lijdt men autonomieverlies : men verliest de greep op het eigen leven. Hulpbehoevende burgers kunnen ook vaak niet rekenen op de realisatie van fundamentele sociale grondrechten, zoals een voldoende inkomen, een degelijke huisvesting, een baan, enz. Wanneer zij zich wenden tot de welzijnssector, wordt vaak verwacht (ook door de samenleving), dat die grondrechten door de sociale sector worden gerealiseerd. De hulpvrager komt daardoor in een uiterst afhankelijke positie terecht.

Het feitelijke verlies van autonomie wordt echter vaak nog versterkt door het contact met een welzijnsvoorziening. Dat is in feite een paradoxale situatie : hulpvragers wenden zich tot een welzijnsvoorziening, om juist meer greep te krijgen op hun situatie en om de problemen waarmee ze geconfronteerd worden, te kunnen beheersen of oplossen. De paradox kan uiteraard niet veralgemeend worden, maar verwijst naar een sterk aanbodgerichte uitbouw van de welzijnszorg. De overheer-

sende tendens is dat gebruikers van welzijnsvoorzieningen worden aangepast aan de bestaande voorzieningen en niet omgekeerd. Daarom is specifieke aandacht nodig voor de rechtspositie van welzijnscliënten.

*2. De keerzijde van professionalisering en schaalvergroting*

De professionalisering heeft zeker verschillende aspecten van de welzijnszorg kwalitatief verbeterd. Het aantal geschoolde hulpverleners is pijlsnel de hoogte ingegaan, maar uitgerekend deze verhoging van opleiding en kwalificatie heeft geleid tot een "klassekloof" tussen hulpverleners en hulpvragers. Geschoolde welzijnswerkers zijn overwegend afkomstig uit de middenklasse en hebben het daardoor vaak moeilijk om de gedragspatronen en het cultuur- en waardepatroon van hun cliënteel te begrijpen. Houdingen en gedragingen van hulpvragers worden dan – vaak onbewust – geïnterpreteerd vanuit de standaarden van de eigen cultuur, wat leidt tot definities als "onwilligheid", "desinteresse", "gebrek aan motivatie", ... Vooral in die welzijnssectoren waar het hulpverleningssysteem vrij ingrijpend kan interveniëren in het leven van mensen, komen hulpvragers vaak in een zeer precarie situatie terecht. De "klassekloof" kan vaak letterlijk afgelezen worden uit de talrijke rapporten, verslagen en dossiers, die over de hulpvrager worden opgesteld.

De kloof tussen hulpvrager en hulpverlener werd de jongste jaren vooral aangeklaagd door organisaties die solidair zijn met de meest kansarmen (De Cirkel, Vierde Wereld, ...). Zij kunnen in zekere mate als pioniers gezien worden van een nieuwe kritiekbeweging op de geïnstitutionaliseerde welzijnszorg, waarbij gezocht wordt naar vernieuwende impulsen.

*3. Gevaren van schaalvergroting*

Schaalvergroting kan gepaard gaan met een toename van bureaucratisering, een invoering van niet-geïndividualiseerde regels (onder andere inzake financiële bijdragen) en kan een grotere afstand tussen het beleid en de hulpverlening veroorzaken.

*4. Het Algemeen Verslag over de Armoede*

In het AVA werd in het hoofdstuk over gezin, welzijn en gezondheid, in het onderdeel "Recht op welzijn", nadrukkelijk stilgestaan bij "de kwetsbare afhankelijkheid van de armsten ten aanzien van de

1. Jo Schepers, Inleiding tot het welzijnsrecht, Die Keure, 1996

hulpverlening". Zowel hulpverleners als armen moeten samen zoeken naar en werken aan rechten en betere kansen.

"Uit de talrijke getuigenissen en de dialoog vallen een paar zaken op die telkens terugkeren. Welzijn is geen verworvenheid voor iedereen in de welvaartstaat. Er is een paradox : precies diegenen die het meest te lijden hebben van het on-welzijn, hebben het het moeilijkst om een beroep te doen op welzijnshulp. Er leeft een groot wantrouwen, vrees, een gevoel van vernedering, een al te kwetsbare afhankelijkheid. Twee essentiële rechten doorkruisen het "recht op welzijn" : het recht op een bestaansminimum en het recht op maatschappelijke dienstverlening." (AVA, p. 105).

Wanneer rechten meer afdwingbaar zijn of worden, zullen ook de armsten die misschien het meest te maken hebben met welzijnsvoorzieningen, in een minder afhankelijke positie ten opzichte van de hulpverlenerswereld komen te staan.

Ook in de maatschappelijke beleidsnota armoede en sociale uitsluiting, en tijdens het plenaire themadebat van 19 februari 1998 werd door verschillende fracties gepleit de cliëntenrechten volwaardig uit te bouwen.

### 5. *Mensenrechten*

De verhoogde aandacht voor fundamentele grondrechten – mensenrechten, kinderrechten – is een ernstig argument om de rechten van de cliënt rechtstreeks toe te kennen.

### 6. *De algemene trend in de samenleving om gebruikers een betere rechtsbescherming te geven*

Consumentenrecht moet ook gelden voor gebruikers van welzijnsdiensten.

## III. **Schets van de actoren : een driehoeksverhouding**

De gebruikers van welzijnsvoorzieningen hebben te maken met voorzieningen en met hulpverleners die daarin werkzaam zijn. Zij hebben echter ook te maken met de overheid, die de voorzieningen erkent en subsidieert en al dan niet kwaliteitsvoorwaarden oplegt die een invloed kunnen hebben op de gebruikers.

Dit samenspel tussen gebruikers, voorzieningen en overheid kan op een heldere wijze gevat worden in de zogenaamde "beleidsdriehoek"<sup>2</sup> (zie figuur op pagina 6).

De rechtsbescherming van gebruikers van welzijnsvoorzieningen kan gesitueerd worden in een samenspel tussen drie actoren, die elk twee gezichten hebben :

1. de staat, die de politieke keuzen maakt en optreedt als instantie (de overheid) die welzijnsvoorzieningen erkent en subsidieert ;
2. de burger, die via verkiezingen, via drukkingsgroepen, maatschappelijke acties en dergelijke de staat beïnvloedt en tegelijk ook cliënt of gebruiker kan zijn van welzijnsvoorzieningen ;
3. de welzijnsvoorzieningen zelf, die geleid worden door inrichtende machten en directies en waarin een gevarieerde groep hulpverleners werkzaam is.

De onderlinge relaties tussen deze drie actoren kunnen als volgt benoemd worden :

1. in de relatie tussen de burger/cliënt en de staat/overheid spreken we van de "politieke democratie" ;
2. in de relatie tussen overheid/staat en voorzieningen spreken we van de "verzorgingsbureaucratie" ;
3. in de relatie tussen cliënten en hulpverleners/voorzieningen spreken we van de "hulp- of zorgrelatie".

Het versterken van de positie van gebruikers kan niet beperkt worden tot één van die verhoudingen. Er dient op alle vlakken tegelijk gewerkt te worden :

1. gebruikers van welzijnsvoorzieningen moeten zich kunnen verenigen in belangengroepen, die wegen op de politieke besluitvorming (relatie 1) ;
2. hulpvragers moeten over kanalen kunnen beschikken, waardoor ze actief aan het beleid van voorzieningen kunnen participeren (relatie 3) ;

<sup>2</sup> Ontleend aan Luc Notredamme

3. als hulpvrager moet men tegenover de hulpverlener in een zo gelijkwaardig mogelijke positie kunnen staan (relatie 3) ;

4. in de erkenningsvoorwaarden van voorzieningen moeten de nodige waarborgen worden opgenomen voor de rechtspositie en de participatie van gebruikers (relatie 2).

#### **IV. Keuze voor directe rechtsbescherming van cliënten**

De kern van dit voorstel van decreet is de keuze voor een directe rechtsbescherming van welzijnscliënten, in tegenstelling tot het decreet van 25 februari 1997 betreffende de integrale kwaliteitszorg in de verzorgingsvoorzieningen, waarin enkel via een indirecte weg – met name via de erkenningsvoorwaarden van de voorzieningen – sprake is van rechten van gebruikers.

Cliënten kunnen echter geen rechtsaanspraken ontlenen aan de erkenningsvoorwaarden die de overheid aan welzijnsvoorzieningen oplegt, ook al hebben die betrekking op het respecteren van de persoonsrechten van cliënten. Die werkwijze kan hoogstens een gunstige feitelijke situatie creëren.

Het kwaliteitsdecreet is een zeer algemeen geformuleerd raamdecreet, waarin de verantwoordelijkheid voor de rechtsbescherming van gebruikers wordt overgelaten aan de voorzieningen. Men rekent in verregaande mate op het (kwaliteits)management van de voorzieningen, opdat langs die weg de positie van de gebruikers wordt verbeterd. Biedt die piste voldoende garanties voor de cliënt ?

Een recent onderzoek<sup>3</sup> met betrekking tot de "sociale verantwoordelijkheid" van het management in de Vlaamse welzijnsinstellingen, geeft een eerder negatieve aanwijzing daarover. Een enquête bij managers van diverse welzijnsvoorzieningen gaf als resultaat dat hun veranderingsbehoefte ten aanzien van de verwachtingen van de zorgvragers op één na de geringste is. De aandacht voor de zorgvragers scoort, in vergelijking tot andere belangengroepen, weliswaar het hoogst, wanneer het gaat over het feitelijke en het gewenste beleid. Maar dit alles wordt steeds uitgedrukt in vage en vrijblijven-

de bewoordingen. Concrete verwachtingen van zorgvragers (huishoudelijk reglement, cliëntenraad, klachtenbehandeling, inzagerecht, ...) krijgen van de ondervraagde managers een geringer belang toegekend. "Dit wekt de indruk van een paternalistische opstelling, waarbij de organisatie bepaalt wat goed is voor de zorgvrager", zo besluiten de onderzoekers.

Jo Schepers formuleert het als volgt<sup>4</sup> :

"Bovendien kan de cliënt niet naar een rechtbank stappen, zich baserend op de schending van een erkenningsnorm ... Wanneer een cliënt een klacht formuleert – bv. over het niet bestaan van een verblijfsovereenkomst – kan hij zich wenden tot de overheid, als dit als verplichting in de erkenningsvoorwaarden van de voorziening is bepaald. De overheid kan dan misschien druk uitoefenen op de voorziening, maar de kans dat de erkenning wordt ingetrokken is zeer klein. De vraag is of de overheid gevolg zal geven aan de klacht van één enkele bewoner van een residentiële voorziening van bv. 50 personen. De intrekking van een erkenning is meestal de enige en tegelijk de zwaarste – en bijgevolg weinig waarschijnlijke – sanctie die de overheid kan nemen. Wanneer het recht op een verblijfsovereenkomst echter als dwingende regel op zich is omschreven, kan de cliënt deze zelf afdwingen via alle rechtsmiddelen die hem ter beschikking staan. Dat hij als enige van de 50 bewoners deze klacht formuleert, doet dan niets ter zake."

Het kwaliteitsdecreet voor welzijnsvoorzieningen grijpt uitsluitend in op de relatie tussen de overheid en de private welzijnsvoorzieningen, door een kader te creëren waarbinnen andere, meer kwalitatieve sectorale erkenningsregels kunnen worden ontwikkeld, tegen de achtergrond van een zich wijzigende relatie tussen de overheid en de gesubsidieerde voorzieningen.

Naast het kwaliteitsdecreet is er een dringende behoefte aan een overkoepelend decretaal kader (geldend voor alle betrokken welzijnssectoren) waarin de overheid op een rechtstreekse manier ingrijpt in de relatie tussen welzijnscliënten en welzijnsvoorzieningen, door formele en rechtstreeks afdwingbare rechten te garanderen voor de gebruikers van de door haar gesubsidieerde voorzieningen.

3. Luc Bouckaert & Jan Vandenbove, Het welzijn van de zorg (Over sociale verantwoordelijkheid en management), Acco, Leuven, 1996

4. Jo Schepers in Alert 23 (1997), 3, p. 71 : Welzijnsrecht, cliënten geprangd tussen overheid en voorzieningen ?

## V. Pijlers van het decreet

De twee essentiële pijlers van dit decreet zijn :

### 1. een rechtstreekse toekenning van rechten :

– De erkennings- en subsidiëeringsnormen die door de overheid aan de gesubsidieerde welzijnsvoorzieningen worden opgelegd, hebben geen juridische weerslag op de relatie tussen die voorzieningen en de welzijnscliënten. Daarom is er een behoefte aan een meer rechtstreeks ingrijpen van de Vlaamse overheid in die rechtsverhoudingen.

– Het rechtstreeks versterken van de rechtspositie van cliënten is een taak van de Vlaamse overheid. Daardoor worden de rechtsaanspraken aangevuld die voortvloeien uit het fundamenteel recht, het burgerlijk recht of het strafrecht en kan men vertrekken van het feit dat een hulpverleningsrelatie een feitelijke contractuele band schept tussen de welzijnscliënt en de welzijnsvoorziening. Daarom moeten die rechten in een decretaal kader vastgelegd worden.

### 2. een aangepast instrumentarium om rechten te kunnen effectueren :

– Om de rechtsaanspraken effectief te maken is er behoefte aan een aangepast instrumentarium voor de beslechting van geschillen enerzijds en de inspraak van de welzijnscliënten anderzijds.

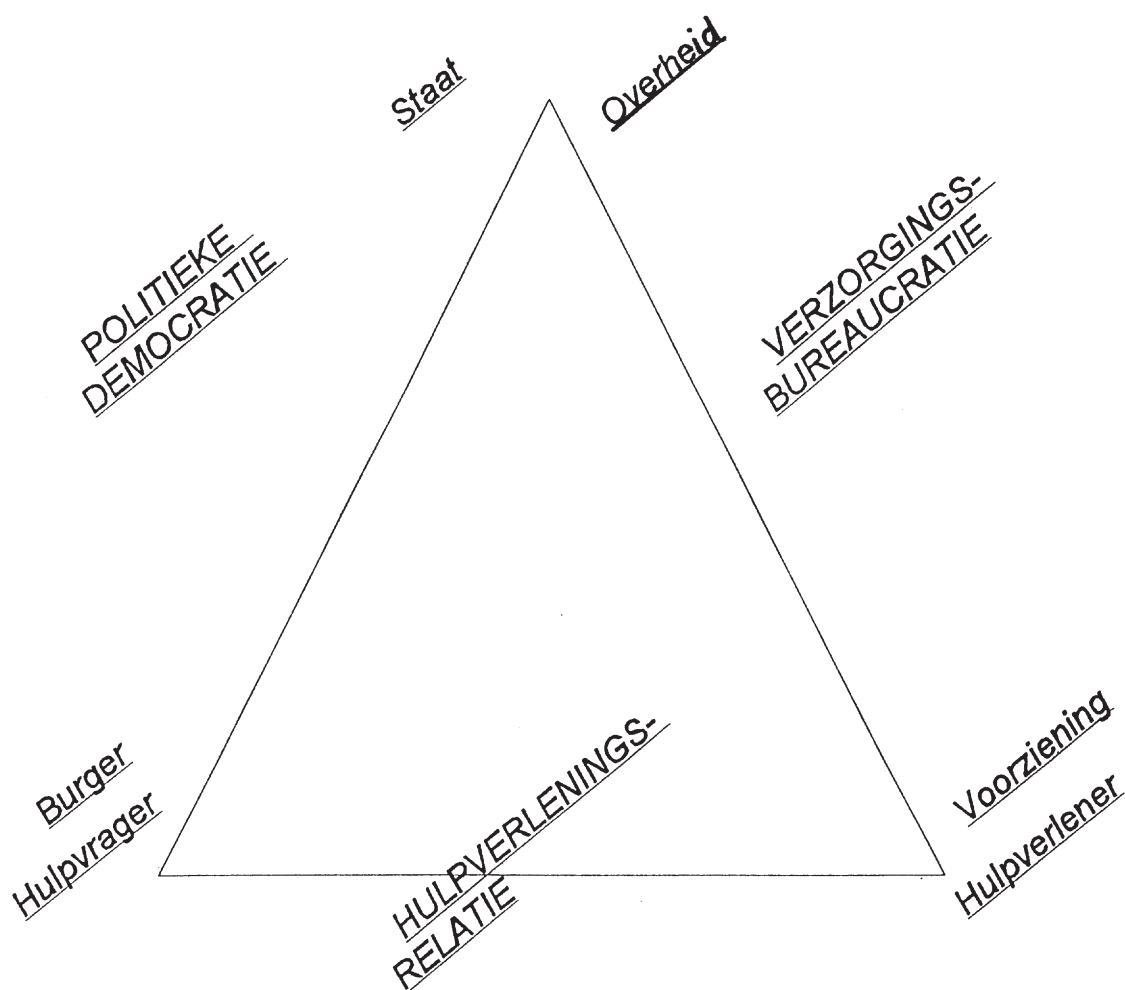
– Wanneer er geschillen rijzen tussen cliënten enerzijds en hulpverleners of voorzieningen anderzijds, dient men rekening te houden met het specifieke karakter van de hulpverleningsrelaties. Vanwege het vertrouwelijke karakter van de hulpverleningsrelatie, maar ook vanwege de feitelijke ongelijkheid tussen de welzijnscliënt en de hulpverlener, kan men de geschillenbeslechting niet uitsluitend verwijzen naar de gewone rechtbanken.

– Daarnaast moeten cliënten in voorzieningen die een vervangende huisvesting en/of dagactiviteit aanbieden, op structurele wijze de levensomstandigheden in die voorzieningen kunnen bepalen. Daartoe zijn er geëigende kanalen nodig, die aan cliënten een collectieve stem geven in het beleid en het beheer.

– Tenslotte is ook het klachtrecht één van de belangrijkste pijlers voor cliënten om hun rechten te kunnen effectueren. Een goed functionerende klachtenregeling in welzijnsvoorzieningen moet beantwoorden aan voorwaarden zoals :

- bekendheid ;
- toegankelijkheid ;
- onafhankelijke en onpartijdige behandeling ;
- interne of externe klachtenbehandeling ;
- snelle behandeling met schorsende werking ;
- hoorrecht voor de betrokken partijen ;
- bijstand en ondersteuning van de klager ;
- gevolggeving aan de klacht.

Figuur : De beleidsdriehoek in het welzijnsbeleid



## Toelichting bij de artikelen

### Artikel 1

Dit artikel behoeft geen commentaar.

### Artikel 2

Het decreet is van toepassing op alle welzijnsvoorzieningen, die in het kader van de Vlaamse Gemeenschap erkend zijn. De voorzieningen kunnen opgericht zijn door een private rechtspersoon of een openbare instelling. De voorzieningen inzake gezondheidszorg vallen niet onder het toepassingsgebied van dit decreet.

De begrippen "residentiële" en "semi-residentiële" welzijnsvoorzieningen worden gedefinieerd, omdat sommige bepalingen inzake rechtsbescherming specifiek op die types van voorzieningen slaan.

Alle burgers kunnen op directe wijze aanspraak maken op de bepalingen van dit decreet, ongeacht hun juridische handelingsbekwaamheid. Dat betekent dat onder meer minderjarigen ook als volwaardige "cliënten" beschouwd worden. Zij kunnen aanspraak maken op de bepalingen van het decreet, maar die mogelijkheid is evenwel begrensd door onder meer de bepalingen van het burgerlijk recht en het procesrecht.

De omschrijving van "cliënt" heeft anderzijds uitsluitend betrekking op burgers die op vrijwillige basis een beroep doen op of in contact komen met welzijnsvoorzieningen. Burgers die onderworpen worden aan vormen van gedwongen of opgelegde hulpverlening, vallen niet onder deze omschrijving. De verhoudingen in het kader van gedwongen hulpverlening vragen immers om een andere, meer specifieke benadering.

### Artikelen 3 tot 9

Deze artikelen bevatten de algemeen geldende rechten waarop alle gebruikers van welzijnsvoorzieningen aanspraak kunnen maken.

De opsomming van deze rechten in een decretale tekst, geeft aan de cliënten de mogelijkheid om op een rechtstreekse manier rechtsaanspraken te doen gelden, via de rechtsmiddelen die hem/haar ter beschikking staan. Zulke rechtsaanspraken kunnen

cliënten immers niet ontlenen aan de talrijke rechtsnormen die in het kader van de rechtsverhouding tussen de welzijnsvoorziening en de overheid zijn uitgevaardigd, zoals de erkenningsnormen die de welzijnsvoorziening opleggen om de persoonsrechten van de cliënt te respecteren.

### Artikel 10

Om het recht om klachten te kunnen uiten voor de cliënt effectief te maken, wordt elke welzijnsvoorziening verplicht om een regeling uit te werken. Wegens het belang van aangepaste klachtenregelingen volgens de aard van de welzijnsvoorziening, wordt de uitwerking ervan aan de voorziening zelf overgelaten.

### Artikel 11

Dit artikel bepaalt dat alle klachten geldig zijn, ook indien zij niet schriftelijk werden geformuleerd. Bij ernstige klachten en in het licht van een verdere afhandeling, verdient een schriftelijke formulering wel aanbeveling. Wegens de eigen aard van de hulpverleningsrelaties, moet een mondelinge klacht echter ook tot de mogelijkheden behoren.

### Artikel 12

Dit artikel bepaalt dat elke klacht moet worden behandeld, tenzij in de drie vermelde uitzonderingen.

### Artikel 13

Dit artikel verleent aan al wie bij een klacht betrokken is hoorrecht en inzage recht.

### Artikel 14

In dit artikel wordt elke welzijnsvoorziening verplicht om een klachtencommissie op te richten. De wijze waarop dat gebeurt wordt in grote mate aan de voorziening zelf overgelaten, waardoor de mogelijkheid geboden wordt om een formule uit te werken die aangepast is aan de eigen aard van de voorziening.

## Artikel 15

Aan een klacht moet binnen een redelijke termijn gevolg gegeven worden. De termijn van 30 dagen is in meerdere procedures gebruikelijk.

## Artikel 16

Dit artikel geeft aan de Vlaamse regering de mogelijkheid (niet de verplichting) om per sector een aantal algemeen geldende criteria te omschrijven voor de klachtenregeling.

## Artikel 17

Elke welzijnsvoorziening die een vervangende woonsituatie of een vervangende dagactiviteit aanbiedt, wordt verplicht om een cliëntenraad op te richten. Die verplichting geldt niet voor andere (bv. ambulante) welzijnsvoorzieningen, omdat die niet in dezelfde mate ingrijpen in het dagelijkse leven van de cliënt.

## Artikelen 18 en 19

Deze artikelen behoeven geen verdere commentaar.

## Artikel 20

De cliëntenraad kan op basis van dit artikel een afgevaardigde sturen naar de bijeenkomst van de raad van beheer van de welzijnsvoorziening, voor de bespreking van zaken die betrekking hebben op "het functioneren van de welzijnsvoorziening". Dat laatste moet begrepen worden als alle aangelegenheden die voor de gebruikers van een welzijnsvoorziening relevant zijn. Het bijwonen van de besprekingen kan gebeuren op grond van een vooraf bekendgemaakte agenda of door de vraag van de cliëntenraad om een bepaald agendapunt aan de agenda toe te voegen. Het bijwonen van de raad van beheer door een derde, ontnemt aan deze raad van beheer geenszins het recht om over dezelfde aangelegenheden te discussiëren en te beslissen, in afwezigheid van de vertegenwoordiger van de cliëntenraad.

## Artikel 21

Dit artikel geeft aan de Vlaamse regering de mogelijkheid (niet de verplichting) om per sector een aantal algemeen geldende criteria te omschrijven voor de cliëntenraden.

## Artikel 22

Elke cliënt heeft het recht om een vertrouwenspersoon te kiezen. Dat kan een personeelslid of een beheerder van de voorziening zijn, een familielid of gelijk welke buitenstaander.

## Artikel 23

Om de in dit decreet geformuleerde rechten te kunnen effectueren, beschikt de cliënt uiteraard over de mogelijkheid om zich te wenden tot de gewone rechtbanken. Tenzij dat anders geregeld is in het kader van een specifieke wetgeving (bv. inzake bijzondere jeugdbijstand of met betrekking tot OCMW-hulpverlening) is dat de burgerlijke rechtbank. Naast de geschillenregeling door gewone rechtbanken, is er behoefte aan minder ingrijpende of "alternatieve" vormen van geschillenbeslechting tussen welzijnscliënten en welzijnsvoorzieningen. Geschillenbeslechting en het afdwingen van rechten doet zich in de eerste plaats binnen de voorziening zelf voor : via vertrouwenspersonen, klachtencommissies of – op structureel vlak – via de cliëntenraad. In tweede orde kan aan een externe niet-gerechtelijke instantie een bepaalde rol gegeven worden. Pas in laatste orde zal men zich wenden tot de gerechtelijke instanties. Tussen deze drie niveaus van geschillenbeslechting bestaat er echter geen formele rangorde. Voor iedere burger, ook in de hoedanigheid van cliënt, bestaat de mogelijkheid om een rechtstreeks beroep te doen op elk van die rechtsmiddelen. Omgekeerd geldt wel dat het weinig zin heeft om een zaak, die reeds ahangig gemaakt is voor een gewone rechtbank, nog te behandelen in de voorziening zelf of via een ombudsdienst.

De reeds bestaande ombudsdiensten – de ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap, de ombudsdienst van Kind en Gezin – zijn bevoegd voor ofwel de eigen diensten van de Vlaamse Gemeenschap, ofwel een autonome overheidsinstelling. Cliënten kunnen op deze diensten bijgevolg geen beroep doen, tenzij de welzijnsvoorziening een overheidsinitiatief is.



De welzijnsombudsdiensten zijn in elk geval overheidsdiensten. Dat betekent dat de leidinggevend en de medewerkers aangesteld worden door de Vlaamse regering en onder het statuut vallen van de ambtenaren van de Vlaamse Gemeenschap.

#### Artikel 24

Dit artikel maakt het mogelijk dat de Vlaamse overheid de oprichting van provinciale welzijnsombudsdiensten toevertrouwt aan de provinciale overheden.

#### Artikel 25

Dit artikel behoeft geen verdere commentaar.

Ria VAN DEN HEUVEL

---

## VOORSTEL VAN DECREET

## HOOFDSTUK I

## Algemene bepalingen

## Artikel 1

Dit decreet regelt een gemeenschapsaangelegenheid.

## Artikel 2

In dit decreet wordt verstaan onder :

- 1° welzijnsvoorziening : elke voorziening die hulpverlening of niet-medische zorg verstrekt aan burgers en die erkend is op grond van een decreet of een besluit van de Vlaamse Gemeenschap ;
- 2° residentiële welzijnsvoorziening : een welzijnsvoorziening die een vervangende woonsituatie aanbiedt ;
- 3° semi-residentiële welzijnsvoorziening : een welzijnsvoorziening die een vervangende dagactiviteit aanbiedt ;
- 4° cliënt : elke burger, die ongeacht zijn of haar juridische handelingsbekwaamheid, vrijwillig gebruik maakt of gebruik wenst te maken van een welzijnsvoorziening.

## HOOFDSTUK II

## Rechten van cliënten

## Artikel 3

De cliënt heeft recht op een menswaardige bejegening en behandeling, die zijn of haar persoonlijk welzijn maximaal bevordert.

## Artikel 4

De cliënt beschikt over het principiële recht te kiezen door welke welzijnsvoorziening hij of zij begeleid of opgenomen wenst te worden.

## Artikel 5

De cliënt heeft recht op informatie over de werking van de welzijnsvoorziening en de gehanteerde regeling van de hulpverlening ;

## Artikel 6

De cliënt heeft het recht op een eigen levenssfeer, met inbegrip van :

- 1° de bescherming van persoonsgegevens en het briefgeheim ;
- 2° het recht op inzage in persoonsgegevens die opgenomen zijn in een dossier dat door de welzijnsvoorziening aangelegd wordt ;
- 3° de bescherming van de eigen politieke, filosofische, ideologische of religieuze overtuiging ;
- 4° het recht om bezoek te ontvangen en om te gaan met personen naar eigen keuze ;
- 5° het recht op medebepaling van de levensomstandigheden in een residentiële of semi-residentiële welzijnsvoorziening.

## Artikel 7

Tenzij hij of zij handelingsonbekwaam is, beheert de cliënt in een residentiële welzijnsvoorziening zijn of haar financiën en goederen.

De residentiële welzijnsvoorziening stelt ten behoeve van handelingsonbekwame cliënten een zakgeld ter beschikking. Dat zakgeld wordt verrekend met de opnamekosten.

De Vlaamse regering bepaalt nadere regels omtrent het zakgeld.

## Artikel 8

De cliënt heeft het recht om hulp- en dienstverlening te weigeren, indien hij of zij met de aard of inhoud ervan niet instemt.

## Artikel 9

De cliënt heeft het recht om klachten te formuleren over :

- 1° de aard en de kwaliteit van de geboden hulp- en dienstverlening ;
- 2° de levensomstandigheden in een residentiële of semi-residentiële welzijnsvoorziening.

## HOOFDSTUK III

Bepalingen met betrekking tot het klachtrecht van cliënten

## Artikel 10

Elke welzijnsvoorziening beschikt over een klachtenregeling, die aan elke cliënt de mogelijkheid biedt om over de hulp- en dienstverlening klachten te formuleren. Die klachtenregeling wordt in de vorm van een schriftelijk document aan de cliënt overhandigd bij de intake of de opname.

## Artikel 11

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geformuleerd.

## Artikel 12

Een klacht is onontvankelijk als

- 1° ze anoniem is ;
- 2° ze meer dan zes maanden na de aangeklaagde feiten wordt ingediend ;
- 3° ze reeds aanhangig gemaakt is voor een burgerlijke rechtbank, een strafrechtbank of een administratief rechtcollege.

## Artikel 13

Personen die betrokken zijn bij de inhoud van de klacht, hebben het recht om gehoord te worden en hebben inzagerecht in het volledige klachtdossier.

## Artikel 14

Elke welzijnsvoorziening richt een klachtencommissie op, die bevoegd is om de ingediende klachten te behandelen. Werknemers of beheerders van de betrokken welzijnsvoorziening of -voorzieningen, kunnen geen lid zijn van een klachtencommissie. De Vlaamse regering werkt een subsidiëringssysteem uit, waardoor de onkosten van de leden van deze klachtencommissies kunnen worden vergoed.

Om tot een billijke regeling te komen, beschikt de klachtencommissie over alle middelen, voorzover die niet in strijd zijn met de wettelijke bepalingen.

## Artikel 15

De welzijnsvoorziening brengt binnen 30 dagen na de indiening van de klacht, de indiener op gemotiveerde wijze op de hoogte van het gevolg dat aan de klacht gegeven is.

## Artikel 16

De Vlaamse regering kan per welzijnssector nadere regels uitwerken over klachtenregeling.

## HOOFDSTUK IV

Bepalingen met betrekking tot de medezeggenschap van cliënten

## Artikel 17

Elke residentiële of semi-residentiële welzijnsvoorziening richt een cliëntenraad op, die minstens aan de volgende voorwaarden voldoet :

- 1° hij bestaat minstens uit drie leden ;
- 2° hij is gekozen door de cliënten van de voorziening of hun wettelijke vertegenwoordigers.

## Artikel 18

Zowel de welzijnsvoorziening als de cliëntenraad hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen over alle aangelegenheden, die de verhouding tussen welzijnsvoorziening en cliënten aangaan.

## Artikel 19

De welzijnsvoorziening verstrekt aan de cliëntenraad alle relevante informatie omtrent beslissingen die de cliënten aanbelangen.

## Artikel 20

Een afgevaardigde van de cliëntenraad wordt als waarnemer uitgenodigd op de vergaderingen van het beheersorgaan van de welzijnsvoorziening, voor de bespreking van die aangelegenheden die betrekking hebben op de welzijnsvoorziening.

## Artikel 21

De Vlaamse regering kan per welzijnssector nadere regels uitwerken voor de oprichting en de werking van cliëntenraden.

## HOOFDSTUK V

Vertrouwenspersonen en welzijnsombudsdiensten

## Artikel 22

Elke cliënt heeft recht op een vertrouwenspersoon, die hem of haar kan bijstaan in alle contacten met de welzijnsvoorziening.

## Artikel 23

De Vlaamse regering richt provinciale welzijnsombudsdiensten op. Die welzijnsombudsdiensten kunnen optreden in alle niet-betwiste aangelegenheden die betrekking hebben op de rechten van cliënten, inzonderheid in zaken die betrekking hebben op de naleving van de bepalingen van dit decreet.

Deze provinciale welzijnsombudsdiensten hebben als taak :

- 1° via diverse media de gebruikers en potentiële gebruikers van welzijnsvoorzieningen te informeren over hun rechten ;
- 2° te bemiddelen tussen de cliënten enerzijds en de welzijnsvoorzieningen anderzijds ;
- 3° jaarlijks aan de Vlaamse regering en het Vlaams Parlement te rapporteren via een jaarverslag.

## Artikel 24

De Vlaamse regering bepaalt de nadere regels voor de oprichting en de werking van de provinciale welzijnsombudsdiensten.

## HOOFDSTUK VI

Inwerkingtreding

## Artikel 25

De Vlaamse regering bepaalt de datum van inwerkingtreding van dit decreet.

Ria VAN DEN HEUVEL

---