Stuk **41** (2006-2007) – Nr. 6

VLAAMS PARLEMENT

Zitting 2007-2008

24 september 2007

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2006

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
uitgebracht door de heer Tom Dehaene

(Hoofdstuk 11: Welzijn en Gezondheid)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Luc Martens.

Vaste leden:

mevrouw Marijke Dillen, de heren Felix Strackx, Erik Tack, de dames Greet Van Linter, Gerda Van Steenberge;

mevrouw Sonja Claes, de heer Tom Dehaene, mevrouw Vera Jans, de heer Luc Martens;

de heer Bart Caron, mevrouw Elke Roex, de heer Bart Van Malderen;

de dames Margriet Hermans, Anne Marie Hoebeke, Vera Van der Borght.

Plaatsvervangers:

de heer Erik Arckens, mevrouw Agnes Bruyninckx, de heer Johan Deckmyn, de dames An Michiels, Linda Vissers;

de dames Cathy Berx, Trees Merckx-Van Goey, Sabine Poleyn, de heer Steven Vanackere;

de dames Else De Wachter, Michèle Hostekint, Els Robeyns;

mevrouw Patricia Ceysens, de heer Marc Cordeel, mevrouw Hilde Eeckhout.

Toegevoegde leden:

mevrouw Mieke Vogels;

mevrouw Helga Stevens.

Zie:
41 (2006-2007)
– Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
– Nrs. 2 t.e.m. 5: Verslagen over gedachtewisseling

INHOUD

Blz.

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman 4
2. Toelichting door mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst 4
3. Bespreking 6
4. Standpunt van minister Inge Vervotte 10

DAMES EN HEREN,

Op 12 juni 2007 vond in de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een gedachtewisseling plaats over het jaarverslag 2006 van de Vlaamse Ombudsdienst, en inzonderheid over de voorstellen en aanbevelingen inzake Welzijn en Gezondheid (*Parl. St.* Vl. Parl. 2006-07, nr. 41/1).

Aan de bespreking werd deelgenomen door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman, en mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst.

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman

De heer *Bernard Hubeau*, ombudsman vindt het belangrijk de bevindingen van het jaarverslag 2006 door te nemen met de commissieleden. De belangrijkste aspecten van het jaarverslag zijn het klachtenbeeld en de aanbevelingen die daarop gebaseerd zijn. Eerst zal de heer Hubeau aandacht besteden aan enkele cijfergegevens. Hij zal afronden met een tweetal algemene terugkoppelingen.

Het Vlaams Parlement heeft ervoor gekozen de klachten van de burgers in de eerste plaats te laten oplossen door de betrokken overheidsdienst. De ombudsdienst ontvangt dus alleen de klachten die niet opgelost raken in de eerste lijn. Op basis van de rapporten van de eerstelijnsklachtendiensten kan de ombudsdienst zich een beeld vormen van de klachten per sector. Het betreft meer bepaald het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), Kind en Gezin, het Agentschap Jongerenwelzijn, het UZ Gent en de OPZ's voor de sector Gezondheid. Op een totaal van 26.000 eerstelijnsklachten voor de hele Vlaamse overheid hebben er ongeveer duizend betrekking op de sector Welzijn en Gezondheid. De ombudsdienst heeft deze klachten in zijn jaarverslag verwerkt als ze bijdragen aan het klachtenbeeld en tot de aanbevelingen.

De klachten over Welzijn en Gezondheid – vooral over Welzijn – zijn goed voor 6,5 percent van de klachten die de ombudsdienst zelf heeft behandeld. De klachten over Welzijn en Gezondheid kennen een relatieve toename sedert het begin van de werking van de ombudsdienst: in 2002 vertegenwoordigden ze nog zo'n twee percent van de klachten. Meer dan de helft van de klachten bij de ombudsdienst over Welzijn en Gezondheid – 55 percent – zijn gegrond. Hoe meer klachten er opgelost raken in de eerste lijn – 85 percent van de klachten wordt hersteld – hoe ingewikkelder natuurlijk de klachten die de tweede lijn bereiken. Wanneer een gebruiker een klacht indient bij de ombudsdienst, wordt er een beroep gedaan op de betrokken sector om de klacht op te lossen.

De belangrijkste reden om een klacht in te dienen is de zogenaamde redelijke behandeltermijn. Men klaagt ook over de actieve dienstverlening: de burger wil actief begeleid worden en verwacht meer dan een passief antwoord op zijn vragen. Met de algemene en doeltreffende informatieverstrekking loopt eveneens een en ander fout.

De welzijnssector is volgens de heer Hubeau een complex geheel. Het is de opdracht van de ombudsdienst om toegankelijk te zijn voor de welzijnssector. De ombudsdienst verstrekt in de eerste plaats algemene informatie, maar dit jaar gaat de ombudsdienst ook verder op tournee om het jaarverslag voor te stellen. Door bilaterale contacten met koepels en instellingen, probeert de dienst zijn bekendheid te vergroten, niet om klachten uit te lokken, maar om er zeker van te zijn dat mensen die een klacht willen indienen, de dienst ook kennen. Dit jaar zullen er extra inspanningen worden geleverd. In de welzijnssector loopt een proefproject omdat de drempel om een beroep te doen op een externe instantie daar groter is.

2. Toelichting door mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst

Mevrouw *Karine Nijs*, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst overloopt in grote lijnen het klachtenbeeld voor het thema Welzijn. De ombudsdienst heeft vooral klachten behandeld over de volgende onderwerpen: wachtlijsten in de voorzieningen van de gehandicaptensector, wachtlijsten voor een persoonlijke assistentiebudget (PAB), onredelijke behandeltermijnen van aanvragen voor individuele materiële bijstand, dienstverlening in de Bijzondere Jeugdbijstand, onredelijke behandeltermijnen voor de aanvang van het maatschappelijk onderzoek in de adoptieprocedure en Vlaamse zorgverzekering.

In 2005 en 2006 heeft de ombudsdienst klachten en vragen beantwoord van familieleden van personen met een handicap die wachten om in een gepaste voorziening te worden opgenomen. Sommige klachten en vragen gaan over personen die niet thuishoren in de voorziening waar ze verblijven. Ze zitten bijvoorbeeld niet in de gepaste leefgroep of verblijven te ver van hun sociaal netwerk. Andere klachten gaan over personen die nog niet in een voorziening werden opgenomen.

Door het tekort aan opvangplaatsen is er voor heel wat urgente zorgvragen geen onmiddellijke oplossing. Er is een structureel tekort aan opvangplaatsen. Vermits er geen opnameplicht bestaat, kunnen voor-

zieningen ook niet verplicht worden om specifieke personen met een handicap op te nemen. Het is moeilijk om voor dit soort van klachten een oplossing te bereiken. De ombudsdienst neemt contact op met voorzieningen of met het regionale overleg. Het actuele debat over de wachtlijsten is al uitvoerig aan bod gekomen. Er zijn initiatieven genomen om het aanbod in kaart te brengen en uit te breiden. Ieder jaar worden er extra middelen vrijgemaakt voor het uitbreidingsbeleid. De ombudsdienst is tevreden met het besluit Zorgregie dat de basis vormt voor het in kaart brengen van het aanbod en voor de informatie-uitwisseling. Aldus worden de zorgvragen gecentraliseerd en worden vraag en aanbod beter op elkaar afgestemd. Onlangs heeft de ombudsdienst nog met de permanente cel overlegd over de procedure voor behandeling van klachten over de registratie van zorgvragen en over de bemiddeling.

De ombudsdienst heeft voorts klachten behandeld over de wachtlijst voor een PAB. In uitvoering van het regeerakkoord zijn bijkomende middelen vrijgemaakt. Positief is dat het VAPH aanvragers die nog niet ingeschaald zijn, een brief heeft geschreven met de bedoeling een beter zicht te krijgen op de urgentie van hun hulpvraag. Er is ook een snelprocedure ingevoerd voor personen met een snel degeneratieve aandoening. Het besluit Zorgregie bepaalt dat PAB-aanvragers voortaan geïntegreerd zullen worden in de centrale gegevensbank.

Ondanks de initiatieven op korte en lange termijn, biedt het beleid slechts voor een deel van de urgente hulpvragen een oplossing. In de aanbevelingen 2006-29 en 2006-30 stelt de ombudsdienst dan ook dat de Vlaamse Regering moet zorgen voor het wegwerken van de wachtlijsten inzake de voorzieningen en inzake het PAB.

Over de onredelijke behandeltermijn voor aanvragen van individuele materiële bijstand kunnen we kort zijn. In 2005 en tijdens het eerste kwartaal van 2006 stelde de ombudsdienst vast dat de behandeltermijn voor de aanvraag van individuele materiële bijstand onredelijk lang is en niet beantwoordt aan de behoeften en de verwachtingen van de zorgvragers. Het VAPH was zich daarvan bewust en heeft maatregelen genomen. Een stappenplan met duidelijke deadlines heeft ervoor gezorgd dat de ombudsdienst vanaf het tweede kwartaal van 2006 geen klachten meer heeft ontvangen over dit thema.

Gebruikers van de bijzondere jeugdbijstand klagen over drie zaken: ze zijn ontevreden over de maatregelen, ze hebben geen vertrouwen meer in de consulent of ze hebben een conflict met de consulent. Er wordt geklaagd over de machtspositie van de consulent en over een gebrek aan objectiviteit. Ons verhaal wordt versterkt door de vaststellingen van het Kinderrechtencommissariaat (KRC). Terecht stelt het KRC dat de visie van de consulent een grote impact heeft op de maatregelen van de jeugdrechter of van het comité voor bijzondere jeugdzorg. De cliënt en de ouders moeten betrokken en ondersteund worden bij de uitvoering van het hulpaanbod. Als het vertrouwen in de consulent niet kan worden hersteld, moet het mogelijk zijn een nieuwe consulent aan te stellen opdat het recht op hulpverlening niet in het gedrang zou komen. Uit de klachtenbehandeling blijkt dat zulks niet evident is.

De ombudsdienst wil ook dat de klemtoon nog meer wordt gelegd op communicatie, dialoog en overleg. De bevoegde instanties redeneren nog te veel vanuit hun eigen logica. De ombudsdienst wil dat de verstrekte informatie duidelijk en eenvoudig is. Aanbeveling 2006-31 vraagt dat de Vlaamse Regering nog meer zou investeren in de vertrouwensrelatie tussen cliënt en consulent zodat de hulpverlening beter wordt aanvaard en serener verloopt.

De klachten over Kind en Gezin gaan voornamelijk over de onredelijke behandeltermijn van het maatschappelijk onderzoek in het kader van de adoptieprocedure. De adoptiewet bepaalt dat iedereen die een kind wil adopteren eerst een voorbereiding moet volgen. Daarna velt de jeugdrechter een tussenvonnis. Op basis daarvan wordt een maatschappelijk onderzoek uitgevoerd. De jeugdrechter vraagt dat de adoptieteams van de centra voor algemeen welzijnswerk (CAW) dat zouden doen binnen de twee maanden. Sommige kandidaat-adoptanten moeten echter vier tot zes maanden wachten vooraleer het maatschappelijk onderzoek van start gaat. Ten gevolge van eerdere reacties is de gemiddelde wachttijd van kandidaat-adoptanten van wie het maatschappelijk onderzoek in november 2006 werd opgestart, gedaald tot twee en een halve maand. Van zodra het dossier wordt geopend, wordt het onderzoek binnen de twee maanden afgerond. Aanbeveling 2006-32 vraagt de Vlaamse Regering na te gaan hoe de behandeltermijn voor het maatschappelijk onderzoek beperkt kan worden. Dit thema is zowel in de commissie als in de plenaire vergadering besproken. Zowel op federaal als op Vlaams niveau zijn er maatregelen genomen om de wachttijden weg te werken. Vanaf het tweede kwartaal van 2006 heeft de ombudsdienst geen klachten meer ontvangen over dit thema.

Nog in verband met Kind en Gezin heeft de ombudsdienst in het eerste kwartaal van 2007 klachten en vragen ontvangen over het gratis Prevenar-vaccin. Deze klachten zijn nog in onderzoek, maar de ombudsdienst kan nu al melden dat de informatie over het gratis Prevenar-vaccin de doelgroep onvoldoende heeft bereikt.

Vervolgens gaat mevrouw Nijs in op de klachten over de zorgverzekering. Heel wat zorgbehoevenden hebben nog vragen over de manier waarop Mediwe controleert. Nochtans werd er al geïnvesteerd in kwaliteit: in opleiding, handleiding en dialoog. Gezien de zware impact van de controles, pleit de ombudsdienst voor een nauwkeurige uitvoering en voor een afdoende en duidelijke motivering van nieuwe indicaties of beslissingen. Zorgbehoevenden moeten weten op welke criteria de beslissing gebaseerd is.

De administratieve verwerking van de aanvragen voor bijdragevrijstelling van grensarbeiders en EU-ambtenaren verloopt moeizaam. De klachten gaan over administratieve onnauwkeurigheden, over de actieve dienstverlening en over onredelijke behandeltermijnen.

De ombudsdienst heeft eveneens klachten en vragen gekregen over de administratieve geldboete van 250 euro. Burgers hebben geen probleem met een schorsing van vier maanden per onbetaalde bijdrage, maar klagen over de hoge boete. Sommige burgers vinden dat de administratieve boete ten onrechte werd opgelegd. De ombudsdienst heeft deze klagers aangeraden een bezwaarschrift in te dienen waardoor de behandeling van de klacht werd opgeschort.

De heer *Bernard Hubeau* licht de aanbevelingen toe die voor meer dan één beleidsdomein gelden. De ombudsdienst stelt vast dat er nog steeds klachten zijn over wachtlijsten. Daarnaast duiken er nieuwe problemen op. Daarom pleit hij voor alertheid.

Aanbeveling 2006-35 gaat over informatie, communicatie en begeleiding. De Vlaamse overheid moet permanent inspanningen leveren om het recht op hulpverlening, begeleiding en bijstand te garanderen. Er zijn drie voorbeelden uit het klachtenbeeld.

Waar het vertrouwen tussen overheidsdienst en gebruiker verbroken is, moet gezocht worden naar alternatieven. De garantie van het recht op hulpverlening zorgt voor een groter draagvlak bij de betrokkenen. Het feit dat men in de bijzondere jeugdbijstand na een vertrouwensbreuk toch doorgaat met dezelfde consulent, betekent dat er te weinig ruimte is om naar een andere hulpverlener te zoeken.

Bij de trajectbegeleiding van de VDAB blijkt er behoefte te zijn aan actieve begeleiding.

Het recht op hulpverlening en bijstand moet gegarandeerd zijn, ook wanneer er beslist wordt om de energietoevoer af te sluiten. In veel dossiers besluiten de lokale adviescommissies overhaast om de energietoevoer af te sluiten. De ombudsdienst vraagt dat in dergelijke gevallen een maatschappelijk onderzoek zou worden gedaan.

Het begrip gebruiker wordt in het kwaliteitsdecreet anders geïnterpreteerd dan in de inspraakbesluiten. Dat leidt tot incoherentie. De ombudsdienst vraagt dat men hier snel zou ingrijpen om onduidelijkheid en rechtsonzekerheid ongedaan te maken.

De welzijnsregelgeving vertoont dus een aantal kwaliteitsproblemen. Aanbeveling 2006-36 stelt dat men incoherenties en lacunes in de regelgeving moet voorkomen. Waar nodig moet men ingrijpen.

3. Bespreking

De meeste aanbevelingen van het jaarverslag zijn volgens mevrouw *Marijke Dillen* terecht. Sommige van de aangekaarte dossiers staan algemeen bekend als probleemdossiers. De wachtlijsten vormen daarvan een goed voorbeeld.

De terminologie van het kwaliteitsdecreet en van de inspraakbesluiten kan op verschillende manieren geïnterpreteerd worden. Daardoor heerst er onduidelijkheid over de samenstelling van de gebruikersraad. In de inspraakbesluiten is het begrip gebruiker enger geformuleerd dan in het kwaliteitsdecreet. Daardoor is het niet zeker of een voorlopige bewindvoerder aanvaard kan worden als lid van de gebruikersraad. De ombudsdienst vindt dat de Vlaamse Regering het kwaliteitsdecreet binnen een redelijke termijn moet omzetten in uitvoeringsbesluiten. Mevrouw Dillen wil weten hoe minister Vervotte daar tegenover staat. Heeft zij al initiatieven genomen?

Ze wil ook weten hoever men staat met de evaluatie en de bijsturing van het besluit van 15 december 1993 over de algemene erkenningsvoorwaarden.

Het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst gaat ook in op de inspanningen voor het realiseren van een vertrouwensrelatie tussen cliënt en consulent in de bijzondere jeugdzorg en op de vereenvoudiging van de informatieverstrekking. De ombudsdienst kan klachten behandelen over de uitvoering van maatregelen opgelegd door de jeugdrechter en door de consulenten. In een aantal dossiers is sprake van een vertrouwensbreuk of een conflict: de machtspositie en het gebrek aan objectiviteit van de consulent worden aangeklaagd.

Wanneer het vertrouwen niet kan worden hersteld, suggereert de ombudsdienst dat een andere consulent zou worden aangesteld. Mevrouw Dillen is het daarmee eens. Voor de ouders is het niet altijd duidelijk door welke diensten de maatregelen worden opgelegd. Daarom dringt ze aan op eenvoudige en eenduidige informatie. Heeft de minister al initiatieven genomen om de vertrouwensrelatie tussen cliënt en consulent te verbeteren, opdat de hulpverlening beter aanvaard zou worden en serener zou verlopen?

Heeft ze al initiatieven genomen om de informatieverstrekking te vereenvoudigen en correct te laten verlopen?

Mevrouw *Anne Marie Hoebeke* pleit voor volgehouden inspanningen om de wachtlijsten te verkorten.

In het kader van de uitbreiding van de gebruikersraad pleit ze voor een zo breed mogelijke interpretatie van het begrip gebruiker. De vrederechter stelt een voorlopige bewindvoerder aan als de persoon met een handicap die in een instelling verblijft financiële problemen heeft. In een dergelijk geval werkt het zorgteam van de persoon met een handicap het best als de inrichting en vertrouwenspersoon de financiële impact van de beslissing kennen. Zo weet de familie van de gehandicapte wat ze mag en kan vragen. Dat werkt conflictbeheersend en proactief. De gehandicapte moet bijvoorbeeld in staat zijn om zijn moeder bloemen cadeau te doen voor haar verjaardag. Het was de bedoeling van de decreetgever om de persoon met een handicap zo comfortabel mogelijk te laten leven.

Vervolgens gaat ze in op de vertrouwensbreuk tussen de cliënt en de consulent in de bijzondere jeugdbijstand. De ombudsdienst kan de beslissingen van jeugdrechters niet aanvechten maar wel het toezicht op de uitvoering ervan. De consulent is volgens mevrouw Hoebeke een extra gendarme binnen het gezin van de cliënt. Als de familie niet weet hoever de bevoegdheid van de consulent reikt, zal ze zijn beslissingen niet altijd aanvaarden. Als er vanaf het begin duidelijkheid is over taak en bevoegdheid van de consulent, zullen veel problemen kunnen worden voorkomen. Wanneer het tot een vertrouwensbreuk komt, moet men zo snel mogelijk een andere consulent aanstellen.

Ze heeft de indruk dat de jeugdrechtbanken in adoptiedossiers korter op de bal spelen dan vroeger. Door de toename van het aantal medewerkers kan men sneller van start gaan met het maatschappelijk onderzoek. Gezien de lange duur van de adoptieprocedure, dringt ze erop aan dat de termijn tussen het vonnis van de jeugdrechter en het indienen van het verslag zo kort mogelijk zou worden gehouden.

Binnen de Vlaamse zorgverzekering, vraagt ze aandacht voor twee elementen. Bij een herziening moet de afhankelijkheidsgraad met de nodige terughoudendheid bepaald worden. Het jaarverslag vermeldt bijvoorbeeld een klacht over het verlagen van de afhankelijkheidsgraad van een negentigjarige vanwege een incoherent verslag. In een ander dossier is er sprake van een herziening van 37 naar 30. De spreekster stelt dat men rekening moet houden met de personen achter het verslag. Het onderzoek moet zo omstandig mogelijk zijn. Tien minuten volstaan niet om zich een idee te vormen van de leefomstandigheden van een persoon.

Mevrouw *Greet Van Linter* heeft twee vragen over de zorgverzekering. Hebben de grensarbeiders hun premie al teruggekregen? Wie neemt de beslissing om Mediwe op controle te sturen bij een negentigjarige? Volgens haar is een negentigjarige bijna per definitie zorgbehoevend, zodat de kans op misbruik in dat geval heel beperkt is.

Mevrouw *Vera Van der Borght* vraagt of er een tendens merkbaar is in de klachten over de indicatiestelling en de controle. Doen de klachten zich steeds voor bij dezelfde groep indicatiestellers?

Mevrouw *Helga Stevens* begrijpt de opmerkingen van de ombudsdienst over de gebruikersraad. Ze stelt dat men het belang van de gebruiker niet uit het oog mag verliezen. Een voorlopig bewindvoerder ziet erop toe dat de belangen van de betrokkene goed behartigd worden. Men mag echter niet vergeten dat de voorlopig bewindvoerder niet in een instelling woont. Een gebruikersraad moet ertoe leiden dat de bewoners inspraak krijgen in de instelling. Het kwaliteitsdecreet legt de nadruk op de kwaliteit. Mevrouw Stevens pleit voor voorzichtigheid bij de onderlinge afstemming van beide bepalingen. De terminologie mag worden verfijnd, maar het moet de bedoeling blijven om inspraak tot stand te brengen. Een persoon met een fysieke handicap die in een instelling verblijft, kan zeker meepraten. Het is echter belangrijk dat ook personen met een mentale handicap kunnen mee beslissen. De voorlopig bewindvoerder kan hen steunen en begeleiden tijdens vergaderingen van de gebruikersraad.

Zowel voor een korte opvang in een instelling als voor een PAB is er een onredelijke behandelingstermijn door de wachtlijst. De kern van het probleem is dat het aanbod onvoldoende is. Door de budgettaire beperkingen moet men keuzes maken. De ziekteverzekering kent geen budgettaire beperkingen en daardoor hebben de ziekenhuizen geen wachtlijsten. Mevrouw Stevens stelt dat men deze filosofie ook zou moeten hanteren in de zorgsector. Men kan het structurele probleem gedeeltelijk oplossen door het systeem flexibeler te maken door middel van een PAB. Door het creëren van zorg op maat, daalt de behoefte aan infrastructuur. Mevrouw Stevens vindt dat de bevraging over zorg op maat te lang duurt. Ze vraagt naar een stand van zaken. Ze wil weten wanneer de conclusies beschikbaar zullen zijn.

Mevrouw Stevens merkt ook op dat instellingen geen opnameplicht hebben. Dat heeft te maken met de financieringswijze. Instellingen krijgen een vast bedrag per persoon, ongeacht de handicap. De financiering moet afhankelijk zijn van de aard van de

handicap. Voor personen met een zware handicap moeten volgens haar meer middelen vrijgemaakt worden.

Ze vraagt of een opnameplicht haalbaar is. Ondanks plaatsgebrek pleit ze voor een opnameplicht. De instellingen worden immers gefinancierd met gemeenschapsgeld. Wanneer zal de financiering aangepast worden?

Sinds september 2006 heeft het VAPH de aanvraagtermijn voor individuele materiële bijstand ingekort tot drie maanden als de provinciale evaluatiecommissie moet tussenkomen en tot een maand als de provinciale evaluatiecommissie niet moet tussenkomen. Mevrouw Stevens feliciteert het agentschap daarvoor. Door flexibel met de procedure om te springen kunnen personen met een handicap snel krijgen wat ze nodig hebben.

De heer *Tom Dehaene* vraagt dat de ombudsdienst in elk hoofdstuk van het jaarverslag een vergelijking zou maken met de voorgaande jaren. Zo kan men een zicht krijgen op de evolutie van het klachtenaantal. Hij benadrukt ook dat uiteindelijk slechts zes percent van alle klachten over de welzijnssector gaan.

Hij wil weten welk percentage van alle klachten over de wachtlijsten afkomstig zijn van mensen die al opvang hebben. Hij stelt ook vast dat er veel klachten zijn over het UZ Gent. Daarover wil hij meer uitleg.

Mevrouw *Vera Van der Borght* zou willen weten welke soorten klachten er werden geformuleerd, hoe ze zijn opgelost en of deze oplossing volstond. Zo kan men een zicht krijgen op de klachten die steeds terugkeren en wordt het duidelijk of er gevolg is gegeven aan de aanbevelingen van de ombudsdienst.

De wachttijd voor individuele materiële bijstand is gereduceerd tot de vooropgestelde afhandelingstermijn. Mevrouw Van der Borght vraagt zich af of de situatie niet te rooskleurig wordt voorgesteld. Om snel over de hulpmiddelen te beschikken dient men namelijk een toekenning voor te leggen. De wachttijd voor het verkrijgen van een toekenning blijft echter substantieel. Dat heeft volgens haar te maken met de onvoldoende geactualiseerde refertelijst, waardoor meer mensen overstappen naar de bijzondere bijstandscommissie.

Ze wil bijkomende uitleg over het grote aantal gegronde klachten over UZ Gent. Het is haar ook opgevallen dat een groot aantal klachten over Kind en Gezin onontvankelijk is verklaard. Ze vraagt of er iets gemeenschappelijks zit in de onontvankelijke klachten.

De heer *Bart Van Malderen* zegt dat het jaarverslag de visie op de wachtlijsten bevestigt. Als men de wachtlijsten wil wegwerken, zijn er niet alleen extra middelen nodig, maar zullen de middelen ook anders gebruikt moeten worden.

Hij sluit zich aan bij de vraag van de heer Dehaene over klachten van personen met een handicap die al in een instelling verblijven. Deze klachten hebben te maken met onaangepaste zorg of met de afstand tot het sociale netwerk. Welke zorgvorm genieten de klagers?

Het jaarverslag verwijst naar de inspanningen inzake zorgregie. Midden 2007 zal de centrale databank operationeel zijn. De heer Van Malderen wil weten wat de stand van zaken is.

De voorzitter merkt op dat de bespreking van het jaarverslag geen gelegenheid is om de minister te interpelleren. De minister hoeft zelfs niet aanwezig te zijn bij de bespreking van het jaarverslag. Indien de minister dat wenst, kan ze wel een en ander verduidelijken of bedenkingen formuleren. Indien een item aanleiding geeft tot een politieke discussie, kunnen de commissieleden daarover een vraag om uitleg of een interpellatie indienen. De commissievoorzitter zal over de eventuele interpellatieverzoeken een advies uitbrengen en uiteindelijk zal het Bureau daarover beslissen.

Mevrouw *Vera Van der Borght* merkt op dat tijdens de regeling van de werkzaamheden werd afgesproken om geen vragen om uitleg meer in te dienen over zaken die verband houden met het jaarverslag van de ombudsdienst. De *voorzitter* ontkent dat niet maar herhaalt dat het jaarverslag besproken wordt met de ombudsman.

Mevrouw *Vera Van der Borght* stelt voor dat minister Vervotte tijdens een volgende commissievergadering zou antwoorden op de vragen waarop ze vandaag niet kan antwoorden. Zo niet worden de commissieleden verplicht om dezelfde vragen nogmaals te stellen. De *voorzitter* zegt dat hij zich aan de agenda zal houden. De commissieleden kunnen alle mogelijke vragen stellen. Het is aan de minister om te beslissen of ze erop ingaat of niet. Volgens mevrouw *Vera Van der Borght* is dat in strijd met de afspraak.

Mevrouw *Marijke Dillen* stelt voor om de minister tijdens de volgende commissievergadering de kans te geven om te antwoorden op de beleidsvragen. De *voorzitter* herhaalt dat de minister de gelegenheid zal krijgen om te antwoorden. Ze kan zelf beoordelen of ze antwoordt of niet.

De heer *Bart Van Malderen* merkt op dat de ombudsdienst de opstart van de centrale databank van nabij volgt. Hij vraagt of er belangwekkende evolu-

ties zijn in dit dossier.

Hij is tevreden dat de achterstand voor het aanvragen van individuele materiële bijstand is weggewerkt. De aanvraagprocedure is echter log en complex. Een ander probleem is dat sommige hulpmiddelen slechts door een beperkt aantal producenten op de markt worden gebracht. Hij wil weten of de ombudsdienst daarover klachten heeft ontvangen.

Mevrouw *Trees Merckx-Van Goey* vraagt of de lokale zitdagen drempelverlagend werken voor het formuleren van klachten over Welzijn en Gezondheid.

Ze vermoedt dat de klachten over de bijzondere jeugdbijstand bij de ombudsdienst en bij het KRC vaak gelijklopend zijn. Plegen beide PPI's overleg? Ontvangt het KRC misschien de klachten van de jongeren en de ombudsdienst de klachten van de ouders?

Het klachtendecreet bepaalt dat klachten in de eerste plaats door de eerste lijn behandeld dienen te worden. Ze vraagt hoe de administratie omspringt met de klachten.

Binnen de bijzondere jeugdbijstand is de JO-lijn een belangrijke instantie. De ombudsdienst stelt voor – zowel in de conclusie als in de aanbevelingen – om te investeren in de vertrouwensrelatie tussen cliënt en consulent. Kan de eerste lijn dat ook doen bij de klachtenbehandeling?

Het decreet over de rechtspositie van minderjarigen is pas midden 2006 in werking getreden. Vóór de inwerkingtreding zijn er opleidingen georganiseerd en is er informatie verspreid voor de betrokken instanties. Heeft dat tot wijzigingen geleid?

Het is voor de ouders en voor de minderjarigen niet altijd duidelijk welke diensten betrokken zijn bij de maatregelen. Informatie, communicatie en transparantie zijn voor verbetering vatbaar. Bovendien zit de bijzondere jeugdzorg in een overgangsfase. Er is immers nog geen toegangspoort tot de integrale jeugdzorg.

Het Vlaams Parlement heeft al een verzoekschrift ontvangen over de vertrouwensrelatie tussen cliënt en consulent. Op basis daarvan heeft het voorstellen geformuleerd voor de minister. Een van de conclusies was dat de minister bij aanhoudende klachten de kans moet hebben om het dossier opnieuw te bekijken. Ook het KRC pleit voor de mogelijkheid om de consulent te vervangen. De conclusie van Vlaams Parlement, minister, KRC en ombudsdienst zijn volgens haar gelijklopend.

De heer *Bernard Hubeau*, ombudsman stelt vast dat sommige vragen expliciet aan de minister gesteld zijn. Hij wil zich niet uitspreken over de vraag hoe men daarmee moet omgaan. Hij vindt het wel een goede traditie dat de minister aanwezig is in alle commissies waar het jaarverslag van de ombudsdienst wordt gepresenteerd. Dat de discussie het jaarverslag overstijgt, is daar een inherent gevolg van.

Inzake de consulenten is het optreden van de ombudsdienst slechts marginaal. De ombudsdienst komt niet tussen in het professionele werk van de consulenten. De klachten betreffen de lastige gevallen waarin het voortzetten van de relatie tussen cliënt en consulent onmogelijk nog tot goede resultaten kan leiden. Daarom is informatie over de functie en de rol van hulpverleners belangrijk. Clienten moeten weten wat ze precies kunnen verwachten.

De Vlaamse zorgverzekering is een vrij nieuw gegeven in de Vlaamse verzorgingsstaat. In dergelijke gevallen is het altijd zoeken en tasten. Er zijn nog een paar kinderziekten, zowel bij de analyse van de voorwaarden om in aanmerking te komen als bij de sancties. De wijze waarop de boete van 250 euro wordt geïnd komt bij heel wat burgers hard aan. De ombudsdienst is van mening dat de Vlaamse overheid klantvriendelijk moet zijn, ook bij de handhaving van haar regels. De Vlaamse zorgverzekering moet nog groeien in deze rol.

Mevrouw *Karine Nijs* antwoordt op de vraag van mevrouw Van der Borght dat het klachtenbeeld niet ruim genoeg is voor dergelijke conclusies. In de eerste lijn zijn er in totaal slechts twintig klachten. In sommige gevallen wordt het klachtenbeeld wel versterkt door de eerstelijnsrapportage, maar dat is hier niet het geval.

De heer *Bernard Hubeau* is het volledig eens met de opmerking van mevrouw Stevens over de gebruikersraad. De behartiging van het financiële belang van een persoon met een handicap en een persoonlijke betrokkenheid bij zijn leefsituatie zijn twee verschillende dingen. Hij wil niet dat beide door elkaar worden gehaald.

Vermits er niet onmiddellijk een oplossing is voor de wachtlijsten, komen de klachten daarover elk jaar terug. De ombudsdienst blijft erover rapporteren omdat de wachtlijsten deel uitmaken van het klachtenbeeld. Op lange termijn zijn er heel wat extra middelen nodig. Toch zijn er ook op korte termijn oplossingen mogelijk. Het urgentiebeleid loopt bijvoorbeeld niet volledig naar behoren. Bij de voorafname op de plaatsen in de voorzieningen wordt niet altijd recht gedaan aan de urgentiecodes.

Er moet ook worden gezocht naar alternatieven zoals het PAB.

Mensen die al in een instelling verblijven, klagen omdat ze naar een instelling dichter bij huis willen. Dicht bij huis krijgen ze immers meer bezoek van familie en is de omgeving meer vertrouwd. De heer Hubeau vindt dat men in de mate van het mogelijke aan die wens moet voldoen. Mensen die al in een instelling verblijven klagen ook omdat ze in een verkeerd type van instelling verblijven. De ombudsman haalt het voorbeeld aan van een 42-jarige man die in een bejaardeninstelling verblijft bij gebrek aan een gepast dagverzorgingscentrum voor zijn handicap.

De zorgregie zit volgens de heer Hubeau nog maar in een beginfase. De centrale databank moet tot een grote stap voorwaarts leiden. Eigenlijk moet ze nu pas beginnen te renderen. De ombudsdienst heeft onlangs overleg gepleegd over de organisatie van de klachtenbehandeling in het kader van het zorgregiebesluit. Men is nog volop aan het zoeken hoe vraag en aanbod op elkaar kunnen worden afgestemd. De databank is daar één instrument voor. De praktijk zal moeten uitwijzen of de zorgregie rendeert.

De heer Hubeau zal rekening houden met het voorstel om in elk hoofdstuk aandacht te besteden aan de evolutie van het klachtenaantal. In elk themahoofdstuk wordt nu al verwezen naar het natraject van de vorige aanbevelingen.

Het jaarverslag bevat een cd-rom met informatie over elk eerstelijnsklachtenrapport. De eerstelijnsklachten van het UZ Gent gaan vooral over het medische beleid. Daarnaast zijn er een aantal administratieve en financiële klachten. Op de derde plaats komen de organisatorische klachten over parking en maaltijdbedeling. Er zijn ook klachten over verpleegkundigen. Volgens de wet op de patiëntenrechten valt het UZ Gent onder de federale klachtenrapportage. Als Vlaamse instelling valt het UZ Gent ook onder het klachtendecreet.

De lokale zitdagen leveren geen grote aantallen klachten op. De dossiertypes zijn dezelfde, maar het gaat wel om een andere soort verzoekers. Het betreft mensen die niet schrijven of e-mailen en die niet tot Brussel komen. Lokale zitdagen werken dus drempelverlagend.

De samenwerking met het KRC is volgens hem positief. Het KRC volgt wel een andere procedure. Het sensibiliseert vooral. De heer Hubeau bevestigt het vermoeden van mevrouw Merckx-Van Goey: ouders richten zich vooral tot de ombudsdienst en kinderen tot het KRC. Beide invalshoeken versterken elkaar. KRC en ombudsdienst werken vaak samen rond bepaalde klachtentypes. Beide instellingen gebruiken elkaars jaarverslagen om vaststellingen te bevestigen.

De JO-lijn treedt op als eerstelijnsklachtenbehandelaar. De JO-lijn rapporteert aan de ombudsdienst. De JO-lijn heeft in 2006 526 meldingen ontvangen, waarvan 44 klachten. Als de klacht niet opgelost raakt, verwijst de JO-lijn naar de ombudsdienst. In andere dossiers neemt de ombudsdienst contact op met de JO-lijn. In welzijnssituaties is dat nuttig omdat de JO-lijn veel tijd besteedt aan telefonische contacten met de gebruikers. Beide instellingen komen tot vrijwel identieke conclusies. Zij ontvangen vooral klachten over onheuse behandeling door consulenten. De eerste en de tweede lijn vullen elkaar aan.

Het is nog te vroeg om de effecten te zien van de rechtspositieregeling voor minderjarigen. Het decreet voorziet in de mogelijkheid om van consulent te veranderen. Waar het vroeger een beginsel van goede hulpverlening was, is het nu dus een rechtsregel.

4. Standpunt van minister Inge Vervotte

Minister *Inge Vervotte* zegt dat het kwaliteitsdecreet vanaf de tweede helft van 2006 van kracht is in ziekenhuizen, psychiatrische ziekenhuizen en in de sector geestelijke gezondheidzorg. De uitvoering wordt geregeld besproken met de beleidsraad, die bestaat uit alle leidende ambtenaren van de agentschappen. Ontwikkelingen in Welzijn en Gezondheid moeten immers op elkaar worden afgestemd. Elke sector vertoont specifieke kenmerken. Toch mogen de uitvoeringbesluiten niet te sectoraal bekeken worden. De leidende ambtenaren zijn overeengekomen om een coherente visie te ontwikkelen. Gezien het specifieke karakter van de sectoren is er een uitrolscenario voor de uitvoeringsbesluiten per sector. Het scenario start in 2008 en loopt tot 2010.

Inzake de verschillen in de definitie van het begrip gebruiker, merkt de minister op dat een en ander nog beter kan worden omschreven in de uitvoeringsbesluiten. Daar zal aandacht worden besteed aan de inconsistenties.

Inzake de bijzondere jeugdbijstand pleit ze voor nuancering, want de opdracht van de consulenten is niet altijd evident. Het gaat om conflictrijke situaties waarin zich veel problemen tegelijk voordoen. De regering en het agentschap willen daar de nodige aandacht aan besteden en ze doen dat ook. Het agentschap Jongerenwelzijn heeft zelf gevraagd dat men in het rapport zou opnemen dat men een andere consulent moet kunnen aanwijzen als er problemen zijn met de vertrouwensrelatie. Normaal is de JO-lijn de eerste bemiddelaar. Als die er niet in slaagt om

het vertrouwensprobleem op te lossen, kan het agentschap een andere consulent aanwijzen. In principe is er dus een procedure. De minister is echter bereid om naar eventuele specifieke aanbevelingen daarover luisteren.

Men moet constant op zoek gaan naar mogelijkheden om betere informatie te verspreiden over rechten en plichten van gebruikers. De overheid probeert over de verschillende beleidsdomeinen heen concrete initiatieven te nemen. Soms is sensibilisering en informatie voldoende, soms moeten de structuren aangepast worden, zoals in de recente initiatieven inzake de werking van de centra voor kinderopvang (CKO). Een concreet voorbeeld is de brochure over rechten en plichten, die werd gerealiseerd in samenwerking met het KRC en met minister Anciaux. Er werden ook middelen vrijgemaakt voor de vorming van hulpverleners inzake de uitvoering van het decreet Rechtspositie. Ook daarin vormen rechten en plichten een belangrijk element. Daarnaast is er ook het structurele verhaal van de hulpcoördinatie. In de bijzondere jeugdbijstand zullen de toegangspoorten integrale jeugdhulpverlening een grote impact hebben.

Inzake de zorgverzekering blijft de minister een voorstander van boetes. Boetes worden opgelegd aan mensen die driemaal geweigerd hebben om te betalen. De verhouding tussen het bedrag van de boete en het verschuldigde bedrag is volgens de minister verantwoord. De boete is niet klantonvriendelijk, maar sociaal rechtvaardig. Er is uiteraard een beroepsprocedure. Het gaat om een nieuw systeem. De opvolging is niet altijd evident. Het systeem zal verder worden geëvalueerd.

De terugbetaling voor de grensarbeiders is gebeurd.

De controles gebeuren op basis van steekproeven. Ze worden dus niet bepaald door de minister, de administratie of de zorgkassen. De controleur neemt contact op met de zorgbehoevende en maakt een afspraak. De score en het verslag van de controleur worden vervolgens vergeleken met die van de zorgkas. Op basis daarvan wordt een beslissing genomen. Ook die regeling is nieuw en wordt opgevolgd. De signalen die de minister daarover kreeg, vormen een belangrijk aandachtspunt. Sommige controleurs zijn blijkbaar heel streng, andere zijn minder streng. De administratie maakte een actieplan op om de coherentie tussen de verschillende controleurs en inspecteurs te vergroten. Dat is een grote uitdaging. De minister vindt het belangrijk dat het aantal afscoringen en onderscoringen van de verschillende controleurs vergelijkbaar is. Grote verschillen tussen hoge en lage scores worden opgevolgd om te zien of zij te maken hebben met toevalligheden of met andere elementen. Dat laatste wil men uitsluiten met een expliciete opvolging.

De centrale databank voor de zorgregie zal operationeel zijn midden 2007. Daarvoor werd het nodige geld vrijgemaakt. In de begroting, die trouwens in de commissie werd besproken, werd dat opgenomen onder de noemer ‘ondersteuning van ICT-projecten’. Het is nu wachten op de definitieve goedkeuring door het parlement.

Een individuele opnameplicht is volgens de minister niet aangewezen. De vergelijking met de ziekenhuissector is volgens haar totaal onterecht. Een opname in een voorziening is een heel ingrijpende beslissing. Als mensen naar een voorziening gaan, dan is het in principe voor de rest van hun leven. Men kan deze mensen niet zomaar verplaatsen van de ene instelling naar de andere. In het geval van een ziekenhuis kan dat wel, bijvoorbeeld omdat een bepaald ziekenhuis meer gespecialiseerd is in een bepaalde ingreep of behandeling. Voor een persoon met een handicap is het van belang dat hij past in een leefgroep, dat hij zich er goed voelt. Verplaatsingen moeten zoveel mogelijk voorkomen worden, want anders moet de betrokkene zich telkens weer aanpassen. Daarom komt de zorg voor personen met een handicap tot stand in dialoog. Daarom werd ook gekozen voor een collectieve opnameplicht, waarbij zoveel mogelijk verantwoordelijken kunnen zoeken naar de best mogelijke ‘matching’. De minister staat achter die werkwijze.

Ze geeft toe dat er geen afspraken waren over de noodzakelijke uniformiteit inzake de urgentiecoderingen, terwijl die uniformiteit natuurlijk essentieel is. Zonder uniforme registratie krijgt men immers scheeftrekkingen. De minister heeft met de sector afspraken gemaakt over de noodzakelijke bijsturingen. Vanaf juli 2007 zal dat verder in uitvoering gaan.

Men heeft moeten vaststellen dat de centrale registratie van de zorgvragen meer en meer een bemiddelingsinstrument is geworden. Dat is iets heel anders dan de registratie van een wachtlijst, wat de oorspronkelijke bedoeling was. Om een goed bemiddelingsinstrument te realiseren, moet men dat natuurlijk bijsturen en evalueren.

Sommige mensen hebben bijvoorbeeld al een bepaalde ondersteuningsvorm, maar vragen bijkomende ondersteuning en worden daarvoor opgeroepen. Ook als ze het aanbod weigeren, blijven ze op urgentiecode 1 staan. De centrale registratie van de zorgvragen is dus een heel ander instrument geworden, een soort bemiddelingsinstrument. Daarom moeten de andere parameters om dat instrument correct te hanteren, eveneens worden aangepast. Dat is net de

bedoeling van de uniforme registratie van urgentiecoderingen. Inzake de individuele materiële bijstand heeft de regering prioriteiten moeten bepalen. De eerste prioriteit voor de minister was het wegwerken van de lange wachttijden. Zij is blij dat er nu minder klachten zijn op dat vlak. Voor het wegwerken van de tienduizenden dossiers werd er bijkomend personeel ingezet. Nu moet er in de administratie ook ruimte komen voor de vereenvoudiging van de procedures. Werkgroepen bekijken ook het verbetertraject multidisciplinaire teams. De refertelijst wordt om de zes maanden aangepast. Het verhaal van de individuele materiële bijstand is dus niet af.

De verslaggever, *De voorzitter,*

Tom DEHAENE Luc MARTENS