

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2004-2005

5 november 2004

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2003

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
uitgebracht door de heer Steven Vanackere**

(Hoofdstuk 5.4 Thematische aanbevelingen inzake Welzijn)

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;

de heer Tom Dehaene, mevrouw Vera Jans, de heren Luc
Martens, Steven Vanackere;

de heer Marnic De Meulemeester, de dames Margriet
Hermans, Vera Van der Borgh;

de heren Kurt De Loor, Herman Reynders, mevrouw Elke
Roex.

Plaatsvervangers:

de heer Erik Arckens, de dames An Michiels, Monique
Moens, de heer Jurgen Verstrepen, mevrouw Linda Vissers;

de dames Cathy Berx, Kathleen Helsen, Trees Merckx-Van
Goey, Monica Van Kerrebroeck;

mevrouw Patricia Ceysens, de heren Marc Cordeel, André
Denys;

de heer Bart Caron, de dames Else De Wachter, Michèle
Hostekint.

Toegevoegde leden:

mevrouw Mieke Vogels;

mevrouw Helga Stevens.

Zie:

41 (2004-2005)

– Nr.1: Vlaamse Ombudsdienst – Jaarverslag 2003

INHOUD

	Blz.
I. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman	4
II. Toelichting door mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst	5
III. Bespreking.....	6

DAMES EN HEREN,

Op 26 oktober 2004 vond in de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een gedachte-wisseling plaats over het jaarverslag 2003 van de Vlaamse Ombudsdienst. De bespreking had meer bepaald betrekking op de voorstellen en aanbevelingen inzake Welzijn (*Parl. St. Vl. Parl.* 2004-2005, nr. 41/1).

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

I. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman

Algemeen

De heer Bernard Hubeau zegt dat dit al het vijfde jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst is, maar dat het voor het eerst is dat ook in de commissie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een toelichting en bespreking plaatsvindt. Het jaarverslag wordt elk jaar in april gepresenteerd, maar door de verkiezingen komt deze bespreking nu vrij laat op het jaar, wat misschien de indruk geeft dat het hier om opgewarmde kost gaat. Toch werd het nuttig geacht om even stil te staan bij de krachtlijnen van het klachtenbeeld inzake welzijn en vooral in te spelen op de aanbevelingen en leerpunten die in het verslag worden aangegeven. Het jaarverslag is immers niet alleen een weerslag van de signalen die van de burger komen, maar bevat ook een aantal concrete aanbevelingen om daar iets aan te doen.

Jaarlijks behandelt de Vlaamse Ombudsdienst zowat 3.700 vragen en klachten van burgers. Daar zijn altijd een aantal vragen bij die eigenlijk niet voor de Ombudsdienst zijn bestemd, maar toch blijven er altijd zowat 2.800 à 2.900 klachten over, met elk jaar iets meer dan 1.000 dossiers. Er zijn dus voldoende signalen van de burger om lessen uit te trekken.

Plaats van de klachten over Welzijn in het algemene klachtenbeeld

Het thema Welzijn is vorig jaar een belangrijk gegeven geworden: het aantal klachten, dat vroeger rond 1 procent schommelde, is in 2003 toegenomen tot meer dan 5 procent. Die vaststelling ligt aan de basis van het uitgebreidere hoofdstuk over Welzijn. Het aantal gegronde klachten zit met 70% ook een stuk boven het gemiddelde, 55%.

In de welzijnssector blijkt de graad van herstel ook lager te zijn dan het gemiddelde. Meestal wordt ongeveer 40% van de klachten hersteld, voor deze dossiers was dat maar voor ongeveer 30% van de klachten het geval.

Klachten over Welzijn

Als er klachten gegrond worden bevonden, wordt daar telkens, zowel naar de betrokken administratie als naar de verzoeker, bij vermeld welke normen geschonden werden. Op dat gebied is het beeld gelijk met dat van de andere domeinen.

22% van de klachten hebben betrekking op de redelijke behandeltermijnen. In dergelijke gevallen slaagt de overheid er niet in om dossiers binnen een redelijke termijn af te handelen. In 27% van de gevallen gaat het om klachten over de 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'. Daar gaat het eigenlijk over de correcte vervulling van de overheidstaak en wat daarmee samenhangt. 20% van de klachten hebben te maken met de algemene informatieverstrekking.

Klachtendecreet

De heer Bernard Hubeau merkt op dat het door het Vlaams Parlement goedgekeurde klachtendecreet op 1 januari 2002 van kracht is geworden. Dat decreet kent aan de burger een recht toe om klachten te formuleren ten aanzien van Vlaamse bestuursinstellingen. In een op eenvoudige aan-

vraag te verkrijgen boekje werden de resultaten gebundeld van een studie van de Universiteit Antwerpen, over wat dat klachtendecreet na drie jaar betekent. Alle Vlaamse overheidsdiensten, zowel bij het ministerie als de VOI's, hebben de verplichting een klachtenmanager, een klachtenbehandelaar dus, aan te stellen.

Alle klachten die nog niet langs die eerste lijn zijn geweest, worden doorverwezen naar die klachtenbehandelaar. Pas als de instellingen er niet, niet tijdig of niet naar behoren in slagen een dossier op te lossen, komt dat dossier naar de tweede lijn en wordt het dus in behandeling genomen door de Vlaamse Ombudsdienst.

Het klachtendecreet blijkt in de praktijk te werken: meer dan de helft van de klachten worden op de eerste lijn opgelost. Maar een beperkt deel van de klachten sijpelt door naar de tweede lijn, maar het gaat daar wel om de moeilijker dossiers. Het aandeel van de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst bereiken, blijkt grosso modo te stabiliseren.

Een laatste opvallende vaststelling van de studie is dat het klachtendecreet wel naar de letter wordt toegepast - zo wordt bijvoorbeeld de verplichting gerespecteerd om een ontvangstmelding te bezorgen en om binnen 45 dagen te antwoorden - maar dat het nog niet tot een 'déclic' heeft geleid naar een klachtontvankelijk klimaat bij de Vlaamse overheid. De situatie in Nederland toont aan dat dit een proces is dat jaren kan duren.

Van dit decreet, dat uniek is in België, worden hoe dan ook de vruchten geplukt. Het geeft de overheid de mogelijkheid om op het niveau van de instelling, het eventueel geschonden vertrouwen van de burger te herstellen. Als dat op dat niveau niet lukt, blijft er de tweede lijn van de Vlaamse Ombudsdienst.

Voorstellen en aanbevelingen

De heer Bernard Hubeau vestigt nog de aandacht op deel 5 van het jaarverslag. In dat deel wordt geprobeerd om een aantal aanbevelingen te doen die voor alle domeinen gelden. Die aanbevelingen worden gebundeld in negen items.

Kenmerkend voor de welzijnssector, maar ook herkenbaar bij andere domeinen, zijn de onredelijke behandeltermijnen. De realiteit gebiedt daar

soms om niet alleen herstellende maatregelen te treffen, bijvoorbeeld rond de PAB's, maar ook structurele maatregelen om moeilijkheden in de toekomst te voorkomen.

Voor de welzijnssector zijn zeker ook de informatieverstrekking, de communicatie en actieve begeleiding op maat van belang. Vaak schatten mensen die te maken krijgen met de welzijnssectoren niet goed in welke de consequenties zijn van bepaalde interventies. Onder meer door de inschakeling van intermediaire instanties, moeten inspanningen worden gedaan om informatie op maat aan te bieden.

Een zaak die daar nauw mee samenhangt, is het verwachtingspatroon ten aanzien van instellingen. Instellingen als Kind&Gezin moeten niet alleen hun ondersteunende rol ter harte nemen, maar ook een controlerende en sanctionerende rol. Voor de gebruikers is dat niet altijd even duidelijk en er is dan ook nood aan duidelijkheid.

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

Mevrouw Karine Nijs schetst het klachtenbeeld over welzijn voor het jaar 2003 aan de hand van de vier aanbevelingen die werden geformuleerd door de Vlaamse Ombudsdienst.

Aanbeveling 2003-36 over de informatieverstrekking in het welzijnswerk

Tijdens de behandeling van de klachten over de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand, het Vlaams Fonds, de Vlaamse Zorgverzekering en Kind&Gezin, wordt vastgesteld dat het voor veel burgers niet duidelijk is wat de taken zijn van de verschillende welzijnsinstanties, wat de draagwijdte is van bepaalde procedures die gevolgd moeten worden en wat de draagwijdte is van bepaalde beslissingen.

Concreet gaat het over klachten over de informatieverstrekking met betrekking tot de werking van het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg en de Bemiddelingscommissie, de procedures die gevolgd moeten worden voor de aanvraag van een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB) en de bijstandskorf, de prioriteitenregeling in verband met

de toekenning van het PAB, de uiterste betaaldatum voor de Vlaamse zorgverzekering en de sancties bij niet-betaling en de rol van Kind&Gezin in het adoptielandschap.

Een gelijkaardige aanbeveling werd ook al geformuleerd in 2002. De vorige minister van Welzijn heeft die aanbeveling onderschreven. Behoudens de beslissing van de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand om de informatiebrochure “Jij en de bemiddelingscommissie” uit te werken, heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen weet van concrete initiatieven om de informatieverstrekking te verbeteren.

Aanbeveling 2003-37 over de wachtlijsten in verband met het PAB

Mevrouw Karine Nijs zegt dat het probleem intussen bekend is: ook als ze een PAB toegekend hebben gekregen, blijven veel mensen met een handicap op een wachtlijst staan omdat het budget ontoereikend is. Anno 2003 zouden al zo'n 2.200 mensen wachten op een PAB. Door de begrotingsaanpassing in 2003 en de vastlegging van een extra budget voor 2004 heeft de vorige Vlaamse Regering getracht de wachtlijsten stilaan weg te werken.

In het Vlaams regeerakkoord wordt gesteld dat de aangegane engagementen nagekomen worden en het de voorziene uitbreiding van de investeringsinspanningen en ondersteuningsmiddelen voor personen met een handicap gerealiseerd zullen worden. De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dat in de vastlegging van de budgetten niet alleen rekening wordt gehouden met het huidig aantal personen op de wachtlijsten, maar ook met de aangroei van de aanvragen in de tussentijd.

Aanbeveling 2003-38 en aanbeveling 2003-39 inzake de interlandelijke adoptie

In eerste instantie vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat de Vlaamse overheid een duidelijk kader moet creëren om een efficiënte controle op de adoptiediensten en een gerichte bijsturing van die adoptiediensten mogelijk te maken.

In de behandelde dossiers wordt vastgesteld dat Kind&Gezin kiest voor een begeleidende en

ondersteunende rol in plaats van een sanctionerende rol. De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat er ondanks die beleidskeuze meer garanties moeten zijn voor een correct verloop van de adoptieprocedure en dat een grondiger toezicht moet worden uitgeoefend op de efficiënte werking van de adoptiediensten.

Ook wordt vastgesteld dat het voor kandidaat-adoptieouders en adoptieouders niet altijd even duidelijk is welke rol Kind&Gezin vervult in het adoptielandschap.

Positief is dat het nieuwe adoptiedecreet van 30 april 2004 voorziet in nieuwe structuren die de positie en de werking van de adoptiediensten moeten versterken. Ook geeft het nieuwe adoptiedecreet de nazorg een echte plaats.

Op dit moment stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat als Vlaamse Centrale Autoriteit voorlopig Kind&Gezin werd aangewezen, dat de Hoge Raad voor Adoptie (opgericht als advies- en overlegorgaan) nog niet is samengesteld, dat de Vlaamse Adoptieambtenaar (het aanspreekpunt m.b.t. adoptie, leiding over Vlaamse centrale autoriteit) nog niet werd aangewezen en dat het Steunpunt Nazorg Adoptie nog niet opgericht werd.

De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dan ook dat op korte termijn werk wordt gemaakt van de invulling van de voornoemde structuren en dat daarover ook de nodige informatie wordt verstrekt aan de kandidaat-adoptieouders en adoptieouders.

III. Bespreking

Mevrouw Marijke Dillen dankt de Vlaamse Ombudsdienst voor dit zeer duidelijke jaarverslag. Een aantal van de in verband met Welzijn geformuleerde bekommernissen kunnen zeker worden onderschreven. Wat de opmerkingen in verband met de adoptie betreft, die zijn inmiddels achterhaald, want, zoals bekend, heeft het Vlaams Parlement op de valreep van de vorige legislatuur de decreetgeving nog gewijzigd. De opmerkingen van de ombudsman waren voor het verleden terecht, maar er mag worden aangenomen dat daaraan is tegemoetgekomen. Kritiek op de voorstellen en aanbevelingen inzake welzijn in dit jaarverslag heeft de Vlaams Blokfractie niet.

De heer Steven Vanackere vraagt of, afgezien van de Vlaamse burgers, ook rechtspersonen een vraag of klacht kunnen indienen. Doen ook de Vlamingen die in Brussel wonen een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst in verband met welzijns-aangelegenheden?

De heer Bernard Hubeau zegt dat er inderdaad een nieuwe regeling is voor adoptie, maar dat nog moet worden afgewacht wat een en ander in de praktijk zal opleveren. Uit het klachtenbeeld bleek niet alleen dat er onvoldoende reglementering was en niet genoeg impact op de werking van bepaalde adoptiediensten, maar dat er ook nogal eens wat misliep in de screening van adoptieouders. Ook met een goed decreet en goede structuren, zal op het terrein nog moeten blijken hoe wordt omgegaan met adoptieouders en of er een effectieve controle gebeurt van de kwaliteitscriteria van adoptiebureaus. De Vlaamse Ombudsdienst zal dan ook waakzaam blijven, maar dat neemt niet weg dat er inderdaad belangrijk decreetgevend werk is gebeurd.

Volgens het decreet kan eenieder een klacht indienen, dus niet alleen burgers, maar ook rechtspersonen en zelfs voorzieningen. Het Vlaams Parlement heeft van de Vlaamse Ombudsdienst vooral een ombudsdienst voor de burger willen maken. Dat blijkt onder meer uit het feit dat klachten van werknemers over hun arbeidsomstandigheden niet ontvankelijk zijn. In het algemeen is elke burger en elke rechtspersoon echter welkom als klager.

Wat de Brusselse bevolking betreft, is de Vlaamse Ombudsdienst alleen bevoegd voor de gemeenschapsaangelegenheden, dus onder meer ook voor Welzijn. Er wordt wel degelijk ook door Brusselaars geklaagd, weze het proportioneel iets minder, wat deels te maken kan hebben met de ingewikkelde Brusselse structuren.

De heer Steven Vanackere merkt op dat het niet is omdat die mensen minder klagen, dat ze minder te klagen zouden hebben. *De heer Hubeau* beaamt dat. Als klachtendiensten minder bekend zijn, hoeft men er niet prat op te gaan dat er weinig geklaagd wordt. Als er klachtenkanalen worden opgezet, is het positief dat die worden gebruikt.

Mevrouw Inge Vervotte, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, bedankt de

Ombudsdienst voor het jaarverslag. Er wordt terecht op gewezen dat de informatieverstrekking, onder meer met betrekking tot de werking van het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg, ter harte moet worden genomen. Dat moet een constant aandachtspunt van het beleid blijven, want de goede bedoelingen die vaak aan de basis van beleidsbeslissingen liggen, blijken niet altijd uit de wijze van implementatie. In de beleidsnota zal dan ook expliciet aandacht worden besteed aan de nood aan een gebruiksvriendelijke overheid. Een dienst kan bijvoorbeeld zeer toegankelijk zijn, maar is daarom nog niet gebruiksvriendelijk. Verschillende doelgroepen geven te kennen dat eenvoudige en correcte informatie vaak het belangrijkste zijn en veel kunnen veranderen, vooral voor de meest kwetsbare groepen in de samenleving. De informatieverstrekking zal dus een constant aandachtspunt zijn en zal per sector worden opgevolgd.

Wat de adoptie betreft, sluit de minister zich aan bij de gemaakte opmerkingen. Er is inderdaad een zeer goede decretale basis om op een transparante en professionele manier te werken. Er kan alleen worden toegejuicht dat er transparante overeenkomsten moeten komen waarin zaken als procedure, kostprijs, duur en gewaarborgde dienstverlening zo exact mogelijk moeten worden beschreven. Wat het installeren van de Vlaamse Centrale Autoriteit en van de Vlaamse adoptieambtenaar betreft: dat zal uiteraard wel gebeuren, maar er moet rekening mee worden gehouden dat dit niet los kan worden gezien van de beslissingen die op federaal niveau nog zullen worden genomen en van de operatie Beter Bestuurlijk Beleid.

Iets minder reden voor optimisme is er aangaande de vragen rond het PAB. Er is immers al in een vrij aanzienlijke budgetverhoging voorzien om de al aangegane engagementen te kunnen naleven. Dat was al een vrij grote uitdaging, want de facturen waar het hier om gaat zijn niet klein. Als op de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst positief zou worden geantwoord, zouden er ongetwijfeld op korte termijn nieuwe klachten komen omdat de problemen dan zullen worden verschoven. Een en ander betekent overigens niet dat met deze aanbeveling geen rekening wordt gehouden, integendeel: bij de begrotingsbesprekingen is dit mee in rekening genomen. Er zal echter wel een evaluatie moeten gebeuren van de uitgaven in deze sector en daarvoor zal een beroep worden

gedaan op de groep van experts die bezig is met een evaluatie van het PAB en het PGB. Met die experts zal worden bekeken hoe de uitdagingen van de toekomst kunnen worden aangepakt.

De verslaggever,

Steven VANACKERE

De voorzitter,

Luc MARTENS
