



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2014) – Nr. 2
ingediend op 13 oktober 2014 (2014-2015)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2013

Verslag

namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
uitgebracht door mevrouw Martine Taelman

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Bart Van Malderen.

Vaste leden:

de dames Danielle Godderis-T'Jonck, Lies Jans, de heren Lorin Parys, Peter Persyn,
de dames Elke Sleurs, Tine van der Vloet;
de dames Griet Coppé, Cindy Franssen, Vera Jans, de heer Kris Peeters;
de dames Freya Saeys, Martine Taelman;
mevrouw Freya Van den Bossche, de heer Bart Van Malderen;
mevrouw Elke Van den Brandt.

Plaatsvervangers:

de heer Björn Anseeuw, de dames Vera Celis, Cathy Coudyser, de heer Koen Daniëls,
de dames Ingeborg De Meulemeester, Manuela Van Werde;
mevrouw Sonja Claes, de heer Dirk de Kort, de dames Kathleen Helsen, Tinne Rombouts;
de heer Jo De Ro, mevrouw Gwenny De Vroe;
de heren Jan Bertels, Renaat Landuyt;
mevrouw Elisabeth Meuleman.

INHOUD

1. Toelichting	4
2. Repliek van de heer Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	5
3. Bespreking	5
Gebruikte afkortingen	7

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin besprak het Jaarverslag 2013 van de Vlaamse Ombudsdienst tijdens haar vergadering van 7 oktober 2014. Aan de bespreking nam de heer Bart Weekers, Vlaams Ombudsman, deel, naast mevrouw Karin Van Puyenbroeck, onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst.

1. Toelichting

De heer *Bart Weekers*, Vlaams Ombudsman, benadrukt dat hij zich in het Jaarverslag 2013 lovend uitlaat over het klachtenmanagement van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. In zijn toelichting zal hij echter de aandacht vestigen op de elementen die zorgen baren. Die bezorgdheden zijn voornamelijk het gevolg van het atypische werkveld: de overheid erkent en subsidieert maar de uitvoering is in handen van autonome spelers. Op het terrein zijn zij verantwoordelijk voor de bejegening van de mensen, wat tot onvrede kan leiden.

Het klachtenmanagement in dit beleidsdomein is steeds breder geworden. De overheid koppelt klachtenmanagement steeds vaker aan kwaliteitssystemen waardoor de vragen moeilijker worden. Wanneer de Vlaamse Ombudsdienst in een zaak betrokken raakt, dan is er over het algemeen al heel veel gebeurd. Ook Zorginspectie raakt soms betrokken. In tegenstelling tot de inspecties in andere sectoren heeft Zorginspectie geen harde handhavingsbevoegdheden. De Lijn werkt met controleurs die een proces-verbaal kunnen opmaken. In de beleidsdomeinen Onderwijs en Welzijn is dat niet het geval, waardoor onderwijsinspecteurs geëvolueerd zijn naar auditors die de scholen doorlichten aan de hand van bepaalde thema's. In Onderwijs gaat het vooral over het pedagogische functioneren van de school, terwijl het in Welzijn vooral gaat om bejegeningssklachten. Dat dient in rekening te worden gebracht wanneer de formele wijzigingen aangekondigd in het regeerakkoord, geconcretiseerd worden. Zorginspectie is niet in staat om woord en wederwoord te organiseren met diegene die aan de basis ligt van de klacht. De klager, die over het algemeen de bejegening heeft meegemaakt, zou dichter bij het proces betrokken moeten worden, wat de overtuigingskracht van het hele proces zou versterken. Klagers stellen thans vast dat Zorginspectie uitsluitend de leidinggevende van de voorziening waarover wordt geklaagd een verklaring laat afleggen. Het zou de overtuigingskracht versterken ook de klager aan het woord te laten. Daarnaast kan worden overwogen aan Zorginspectie bepaalde handhavingsbevoegdheden toe te kennen.

Mevrouw *Karin Van Puyenbroeck*, onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst, focust op de aanbeveling over een geschillencommissie voor de kinderopvang. De opdracht van Kind en Gezin verwacht heel wat ouders. De eerste weken en maanden na een geboorte is Kind en Gezin heel nabij. Ze bezoeken de pas bevallen moeder in het ziekenhuis. Er zijn ook de contacten in de consultatiebureaus. Als een kind enkele maanden later naar de kinderopvang gaat, verwachten de ouders dat ze met hun klachten terecht kunnen bij Kind en Gezin. Dan antwoordt Kind en Gezin echter dat een deel van de klachten – voornamelijk bij financiële discussies – over een voorziening buiten zijn bevoegdheid valt. De ouders worden doorverwezen naar de juridische eerstelijnsbijstand of naar de eigen rechtsbijstandsverzekering, maar voor dergelijke kleine bedragen zal wellicht niemand naar de rechtbank stappen. Daarom is het aangewezen dat er wordt nagedacht over de oprichting van een geschillencommissie voor de kinderopvang, met vertegenwoordigers van gebruikers en voorzieningen.

De Vlaamse Ombudsdienst beseft dat Kind en Gezin een moeilijke periode heeft doorgemaakt. In april 2014 is het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters in werking getreden. Ook de

digitale aanvraag van de kindcode heeft tot problemen geleid. Die problemen zijn inmiddels onder controle maar er is nog achterstand. Ook de communicatie kan beter. De brochure over inkomensgerelateerde kinderopvang is niet gemakkelijk terug te vinden op de website van Kind en Gezin, wat leidt tot een extra belasting voor de Kind en Gezin-Lijn. Over de mogelijkheden om een individueel verminderd tarief aan te vragen, moet eveneens transparanter gecommuniceerd worden. Thans ontstaan er in sommige gevallen interpretatieproblemen.

2. Repliek van de heer Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Minister *Jo Vandeurzen* antwoordt dat de administratie constructief omgaat met de input van de Vlaamse ombudsman.

Hij werkt aan een nieuw decreet voor Zorginspectie, en acht het nuttig om daarover met de Vlaamse ombudsman van gedachten te wisselen. Handhavingsbeleid is heel breed omdat het enerzijds gaat over ervaringen van gebruikers maar anderzijds ook over erkenningsnormen.

Kind en Gezin onderzoekt samen met de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie en de Gezinsbond hoe werk kan worden gemaakt van een geschillencommissie voor de kinderopvang. De kindcode online aanvragen was een gigantische operatie die tal van leerpunten heeft opgeleverd, nuttig voor de algemene onlinestrategie van de overheid. De minister beaamt dat de brochure over de inkomensgerelateerde kinderopvang niet gemakkelijk is terug te vinden op de website. Hij zal dat bespreken met Kind en Gezin.

3. Bespreking

Mevrouw *Griet Coppé* vraagt of de Vlaamse ombudsman van oordeel is dat een geschillencommissie voor de kinderopvang ook juridisch bindende voorstellen moet kunnen doen.

De heer *Bart Weekers* bevestigt dat. Momenteel is een geschil over een contract juridisch gezien een consumentenzaak, wat de betrokkenheid van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie verklaart. Als de Vlaamse overheid geen gebruikmaakt van zijn bevoegdheid om een contract te regelen, dan dient het algemeen geldende contractrecht te worden gevolgd. Als de Vlaamse overheid een specifiek contract regelt en een orgaan opricht, dan mag dat geen vrijblijvende zaak zijn. Als dat orgaan geen bindende beslissingen kan nemen, zullen er nog te veel beroepen zijn bij gewone rechtbanken.

Mevrouw *Martine Taelman* heeft altijd twijfels bij de oprichting van bijkomende organen. In het geval van deze geschillencommissie heeft ze nog andere bedenkingen. De voorzieningen worden namelijk vaak geconfronteerd met onduidelijke decreetgeving. Kind en Gezin blijkt niet in staat om duidelijke antwoorden te geven. Het gevolg is dat voorzieningen die onduidelijke regels verschillend interpreteren, waardoor ouders zich bekocht voelen. Daarom kan een geschillencommissie weinig meerwaarde bieden.

Voorzieningen kunnen niet altijd soepel omgaan met verzuchtingen van cliënten omdat ze geconfronteerd worden met beperkte financiële marges. Dat is met name het geval in de discussie over de respijtdagen. Gesubsidieerde en niet-gesubsidieerde voorzieningen dienen andere financiële spelregels te hanteren. Een geschillencommissie kan evenmin een oplossing bieden voor het gebrek aan transparantie.

Mevrouw *Vera Jans* is tevreden dat het Jaarverslag 2013 over het algemeen positief is over het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Thans dreigt wie weigert zijn bijdrage aan de zorgverzekering te betalen op latere leeftijd rechten te verliezen. De Vlaamse ombudsman is daarover een andere mening toegedaan. De spreekster deelt die mening niet maar vraagt meer achtergrondinformatie.

Het is positief dat veel administraties de expertise van de Vlaamse Ombudsdienst inroepen. Het Jaarverslag 2013 vermeldt de Woonzorglijn echter niet. Opnieuw vraagt mevrouw Vera Jans meer achtergrondinformatie.

De heer *Bart Weekers* antwoordt dat de Woonzorglijn vooral bejegenvragen ontvangt. De Woonzorglijn is niet zwaar bemand en werkt als het ware op een eiland. Ze heeft het niet makkelijk om aan de verwachtingen te voldoen. Hij heeft gelijksoortige opmerkingen gehoord over de onlinehulpverlening.

Hij kan akkoord gaan met de opmerking van mevrouw Taelman dat goed moet worden nagedacht over de oprichting van een nieuwe commissie. Over de kinderopvang zijn er echter heel veel klachten. De kritische massa is voldoende groot om een nieuwe commissie op te richten. De jurisprudentie van een dergelijke commissie zal meer duidelijkheid brengen. De Vlaamse ombudsman doet echter alleen suggesties. Het komt het Vlaams Parlement toe te debatteren over de vraag of het aangewezen is om zijn suggesties te concretiseren.

Een boete moet een bevrijdend effect hebben. Wie verkeerd parkeert en een boete krijgt, is bevrijd na het betalen van die boete. Wie zijn zorgpremie niet betaalt, kan jaren later nog bestraft worden doordat zijn uitkering voor een bepaalde tijd wordt opgeschort. Op dat moment zal niemand het verband zien tussen een opgeschorte uitkering en een onbetaalde premie. De heer Bart Weekers raadt aan daarover grondig na te denken.

Minister *Jo Vandeurzen* merkt op dat het systeem van de respijtdagen in de kinderopvang nog niet van kracht is. Hij kan begrip opbrengen voor de commotie. Het systeem van de respijtdagen wordt pas ingevoerd als het helemaal uitgediscussieerd is met de verschillende actoren, aan de hand van alle mogelijke concrete situaties. De bedoeling van het voorgestelde systeem is immers willekeur te voorkomen.

De sancties in de zorgverzekering worden, zoals bepaald in het regeerakkoord, heroverwogen.

De heer *Bart Van Malderen* merkt op dat de boete thans het tienvoud is van de zorgpremie. Hij vraagt of een verdubbeling van de zorgpremie ook zal leiden tot een verdubbeling van de boete.

Bart VAN MALDEREN,
voorzitter

Martine Taelman,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

FOD Federale Overheidsdienst
kmo kleine en middelgrote ondernemingen